


TDR\_102\_50\_18



# INFORME INDICADORES

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
I TRIMESTRE 2024

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## Tabla de Contenido

INDICADORES DE PROCESO	3
DESEMPEÑO DE INDICADORES POR PROCESO DEL IFC	3
INDICADORES PARA EL CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023.	9
1. Proceso: Seguimiento y control	9
2. Proceso: Gestión de recursos físicos	10
3. Proceso: Gestión tecnológica	11
4. Proceso: Gestión jurídica	11
5. Proceso: Gestión financiera	12
6. Proceso: Gestión documental	12
7. Proceso: Contratación	14
8. Proceso: Administración del talento humano	14
9. Proceso: Gestión financiación	15
10. Proceso: Atención al cliente y comunicaciones	18
11. Proceso: Direccionamiento estratégico y planeación	20
12. Proceso: Gestión de programas y proyectos	22
13. Proceso: Gestión crédito educativo	22
RECOMENDACIONES	23



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## INDICADORES DE PROCESO

Los INDICADORES son variables que nos ayudan a identificar el rendimiento de una acción o estrategia dentro de la operación de los procesos del Instituto Financiero de Casanare. Estas unidades de medida nos indican el nivel de desempeño con base en los objetivos que se han fijado con anterioridad.

Este informe refleja los resultados de los procesos del Instituto Financiero de Casanare a partir de la medición periódica del total de cincuenta y ocho (58) indicadores establecidos en la entidad, donde diecisiete (17) son indicadores de gestión reportados para el cierre del primer trimestre de la vigencia 2024 los cuales miden el cumplimiento de los objetivos de calidad, con el fin de calcular el desempeño de los trece (13) procesos estandarizados en el Instituto Financiero de Casanare; para cada indicador se estableció su respectiva ficha técnica de indicador, determinando su meta, tolerancias, formula y responsables del diligenciamiento y/o desarrollo.

La ruta establecida para el diligenciamiento de los indicadores de procesos sobre datos de la vigencia 2024 con acceso a todos los servidores públicos del instituto se encuentra en: [\\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2023](#)

Según lo establecido por el procedimiento PDP03-00 PROCEDIMIENTO REVISIÓN Y SEGUIMIENTO A INDICADORES, "Cada líder de proceso, de acuerdo con la periodicidad del indicador debe diligenciar los datos en la ficha de indicador dentro de los 15 días siguientes a su vencimiento y realizar análisis de los resultados obtenidos comparándolos con los niveles de tolerancia y metas propuestas. De acuerdo, con el análisis realizado, se deben establecer acciones en la ficha del indicador que propicien la mejora continua del proceso y la Entidad.

Para el presente informe se relaciona la información suministrada por los líderes y responsables de los procesos a corte 31 de marzo de 2024, se presenta el informe de indicadores y el tablero de los indicadores de gestión priorizados para el I trimestre 2024, junto con las respectivas observaciones realizadas desde la Oficina Asesora de Planeación con el objetivo de proponer acciones para la mejora de la entidad.


## DESEMPEÑO DE INDICADORES POR PROCESO DEL IFC

En este primer análisis de la vigencia 2024, se proporciona información general sobre el comportamiento de los indicadores de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y de los 56 indicadores de los trece (13) procesos del IFC. La Gráfica 1 presenta el comportamiento porcentual de los indicadores de los procesos

En la segunda grafica se muestra el comportamiento de los diecisiete (17) indicadores de Gestión, según las distintas categorías definidas. Estas categorías abarcan las tres principales tolerancias de medición de rendimiento de indicadores: óptimo, aceptable, y deficiente, junto con dos variables especiales. La primera de ellas, denominada N/A, representa a los indicadores que, debido a su periodicidad, aún no requieren diligenciamiento

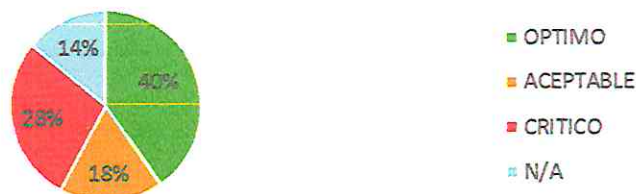




	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

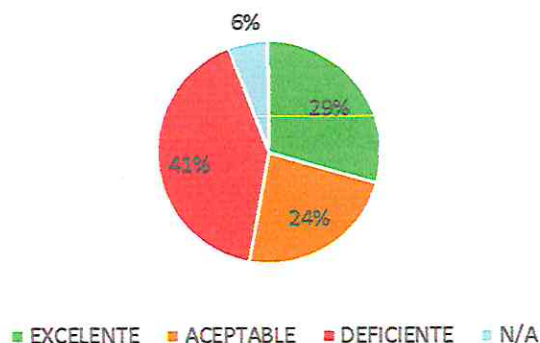
o se encuentran suspendidos. La segunda variable especial, N/R, identifica a los indicadores que no fueron diligenciados por los responsables debido a la falta de datos para el respectivo diligenciamiento, dependiendo de situaciones externas.

### COMPORTAMIENTO INDICADORES DE LOS PROCESOS. I TRIMESTRE



Gráfica 1. Comportamiento Indicadores de los procesos.

### Porcentaje Indicadores de Gestión



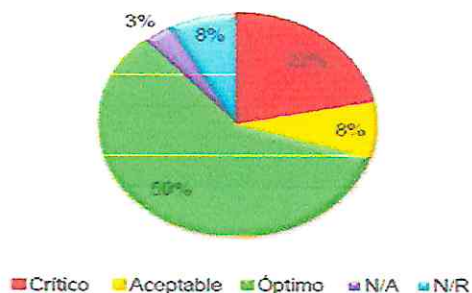
Gráfica 2. Resultado Indicadores de Gestión primer trimestre 2024.

En ese orden de ideas, se evidencia que el rendimiento del primer trimestre 2024, se observa un rendimiento deficiente para el caso de los indicadores de gestión.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

### Comportamiento de indicadores del primer trimestre vigencia 2023.

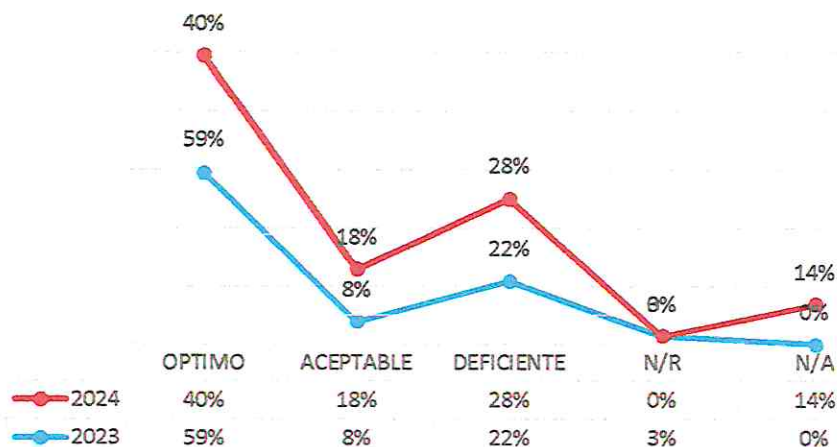
Comportamiento de indicadores del I trimestre vigencia 2023



Gráfica 3. Resultado Indicadores de Gestión primer trimestre 2023.

### Análisis de Tendencia 2023 y 2024 primer trimestre.

Comparativo tendencial 2023-2024-I Trimestre



Gráfica 4. Comparativo línea de tendencia primer trimestre 2023 -2024.

Tabla 1. Comparativo línea de tendencia primer trimestre 2023 -2024 de Indicadores de los procesos.

En la anterior grafica se denota una línea tendencial del I trimestre de 2023-2024, donde se analiza el comportamiento de los indicadores de los 13 procesos del Instituto Financiero de Casanare.

Para relacionar los resultados que se plantean dentro del documento con los procesos propiamente dichos del IFC se debe utilizar la información dispuesta en la Tabla 1.


 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Tabla 1. Códigos por proceso del Sistema de Gestión de Calidad del IFC

Código proceso	Proceso
DP	Direccionamiento estratégico y planeación
GN	Gestión financiación
CE	Crédito educativo
PR	Gestión de programas y proyectos
TH	Administración de Talento Humano
AC	Atención al cliente y comunicaciones
CT	Contratación
GD	Gestión documental
GF	Gestión financiera
GJ	Gestión jurídica
GT	Gestión tecnológica
RF	Gestión de recursos físicos
SC	Seguimiento y control

Tabla 2. Tablero de Indicadores a corte 31 de marzo de 2024.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	>= 90%	84,6%			89%
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	>= 95%	93,8%			
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	>= 95%	N/A-SEMESTRAL			N/A
GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	>= 85%	46,2%			61%
	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS	>= 85%	100,0%			
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	>= 85%	0,0%			22%
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	>= 20%	28,5%	29,0%	29,4%	
GESTIÓN JURIDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURIDICA	>= 95%	91,7%	92,6%	100,0%	95%
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	>= 95%	129,5%			85%




PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	<= 50%	14,9%			
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	>= 1%	2,1%			
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	>= 20%	44,1%			
	GF-06 RECAUDO INTERESES	>= 95%	128,4%	106,1%	95,0%	
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	>= 95%	120,1%	140,9%	140,8%	
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	>= 95%	14,9%			
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA	>= 95%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	>= 95%	100,0%			
	GD-03 CORRESPONDENCIA	>= 95%	100,0%	100,0%	100,0%	
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	>= 95%	100,0%			100%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACION	>= 85%	N/A- ANUAL			N/A
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	>= 85%	15,8%			44%
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	>= 85%	71,4%			
	TH-04 CLIMA ORGANIZACIONAL	>= 89%	N/A- ANUAL			N/A
	TH-05 FRECUENCIA DE ACCIDENTABILIDAD	<= 0	0,0%	0,0%	0,0%	44%
	TH-06 SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD	<= 0	0,0%	0,0%	0,0%	
	TH-07 PROPORCION DE ACCIDENTES DE TRABAJO MORTALES	<= 0	N/A-ANUAL			N/A
	TH-08 AUSENTISMO POR CAUSAS MEDICAS	<= 0	N/A-ANUAL			N/A
	TH-09 PREVALENCIA DE ENFERMEDAD LABORAL	<= 0	N/A-ANUAL			N/A
	TH-10 PRIMEROS AUXILIOS	<= 0	0,0%	0,0%	0,0%	44%
	TH-11 MEDICIÓN PLAN DE TRABAJO SST	>= 90%	19,0%			
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	>= 95%	0,0%			51%



PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO	
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CR EDITO	>= 95%		114,2%	91,2%		
	GN-03 APROBACION DE CR EDITOS IFC	100,0%	139,4%				
	GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	>= 90% y <= 100%	0,0%	36,3%	32,7%		
	GN-05 CARTERA VENCIDA	<= 10%	28,3%	29,9%	32,0%		
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<= 5%	7,3%	10,8%	9,2%		
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	<= 8%	13,0%	16,0%	24,7%		
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	<= 30%	76,5%	72,6%	69,4%		
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	<= 30%	32,2%	33,9%	30,9%		
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	>= 95%			94,7%		
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	>= 90%	295,9%				
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	>= 90%	27,2%				
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	>= 95%	89,9%				
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	90,0%	70,0%			
		AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	95,0%	96,7%	98,0%	96,6%	94%
AC-03 TRAMITE PQRS		95,0%	98,6%	99,3%	98,2%		
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	>= 95%	94,9%				
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	<= 5%	100,0%			94%	
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	>= 95%	87,2%				
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023	>= 95%	N/A-ANUAL			N/A	



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06			
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013			
			VERSIÓN:01			

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO
	DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	>=85%	N/A-SEMESTRAL			N/A
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	>=85%	5,6%			6%
GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	<=10%	0,0%	135,0%	131,1%	34%
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	0,0%	0,0%	0,0%	
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=35%	41,5%	40,5%	42,7%	
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	3,5%	4,3%	11,3%	

A continuación, se analiza los indicadores en detalle en el orden en que los procesos están ilustrados en la Tabla 2. Tablero de Indicadores., así: Seguimiento y Control, Gestión de Recursos Físicos, Gestión tecnológica, Gestión jurídica, Gestión financiera, Gestión documental, Contratación, Administración del talento humano, Gestión financiación, Atención al cliente y comunicaciones, Direccionamiento estratégico y planeación, programas y proyectos y Gestión Crédito Educativo.

#### INDICADORES PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2024.


##### 1. Proceso: Seguimiento y control

Líder Proceso: Héctor Samuel Higuera Bohórquez, Jefe Oficina Control Interno

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	>= 90%	84,6%			89%	84,6%
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	>= 95%	93,8%				93,8%
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	>= 95%	N/A-SEMESTRAL			N/A	N/A

Según los datos, el indicador de mejora continua según el reporte en la ficha de control, La oficina de Control Interno, en relación con el cierre de las 13 acciones de mejora que habían quedado pendientes del Plan de Mejoramiento derivado de la auditoría interna 2023, generó



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

dos solicitudes de información sobre actividades realizadas para el cierre de las acciones de mejora con sus correspondientes evidencias, a los líderes de procesos responsables de dichas acciones, recibiendo respuesta parcial únicamente de la subgerencia comercial y de la subgerencia administrativa - área de sistemas; por lo cual se dio a la tarea de realizar visita a cada área responsable, identificando que quedan pendientes de cierre únicamente dos acciones de mejora. Por otra parte, durante el primer trimestre de 2024, no se generaron acciones de mejora para ser ejecutadas dentro del trimestre en análisis.

## 2. Proceso: Gestión de recursos físicos

Líder Proceso: Jair Ricardo Prieto Corredor, Subgerente Administrativo y Financiero.

Responsable: Cristian Camilo Roa Gómez, Auxiliar Contable y Recursos Físicos y Marleny Barragan Fonseca, Oficina Asesora de Planeación

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	>= 85%	46,2%			62%	46,2%
	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS	>= 85%	100,0%				100,0%


Para el primer trimestre Se realizaron las actividades contempladas, En el plan de mantenimiento preventivo y correctivo, como:

1. Se realizó arreglo y mantenimiento a impresoras de cartera, crédito, planeación, tesorería y 1 escáner del área de archivo
- 2 Se realizó reparaciones que fueron necesarias para la entidad, chapas, puertas
3. Se realizó revisión y reparación de inodoros, sifón, válvulas y grifos

El plan anual de adquisiciones de la vigencias 2024, fue aprobado en el comité N° 1 del 11 de enero de 2024, se encuentra publicado en SECOP II, en el portal web de la entidad y en la ruta \\NEPTUNO\PublicaCalidad\CALIDAD\SOPORTES SGC\0.Plan Anual de Adquisiciones\2024, para consulta de las áreas de competencia.

Para el periodo de enero a marzo de 2024, se programaron 78 actividades contractuales, de las cuales se encuentran en ejecución 36, dando una diferencia de 42 actividades no utilizadas por objeto de actualización de líneas, con novedades de error presentado en los Código UNSPSC, en 12 líneas de la subgerencia administrativa y financiera, 3 actualización de objetos de la oficina asesora jurídica, 21 de la subgerencia comercial de crédito y cartera, gerencia 2, oficina asesora de planeación 1 y la oficina de control interno 1 línea. La oficina asesora de planeación, a la fecha del seguimiento no ha ejecutado 2 actividades de las programadas. En conclusión el indicador da como resultado un nivel de criticada del 46.2%, por lo anteriormente descrito.



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

A la fecha del seguimiento trimestral al plan anual de adquisiciones se le han realizado 4 actualizaciones en lo relacionado con cambio de objetos, códigos UNSPSC y valores así:

- Acta N° 3 del 25 de enero de 2024
- Acta N° 4 del 30 de enero de 2024
- Acta N° 6 del 29 de febrero de 2024
- Acta N° 7 del 08 de marzo de 2024

### 3. Proceso: Gestión tecnológica

*Líder Proceso:* Jair Ricardo Prieto Corredor, Subgerente Administrativo y Financiero.

*Responsable:* José Bladimir Navarro Calderón, Técnico Gestión Tecnológica

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	>= 85%	0,0%			22%	0,0%
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	>= 20%	28,5%	29,0%	29,4%		29,0%

Capacidad de Almacenamiento: El crecimiento se mantiene de acuerdo a lo establecido

### 4. Proceso: Gestión jurídica

*Líder Proceso:* Carlos Omar Gonzalez Viancha, Jefe Oficina Asesora Jurídica.


*Responsable:*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN JURÍDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURÍDICA	>= 95%	91,7%	92,6%	100,0%	95%	94,8%

Se recibieron 60 PQRSD, de las cuales 55 se atendieron dentro de los plazos normales; 4 PQRSD de cancelación de hipotecas de les dio respuesta de manera extemporánea, 1 PQRSD corresponde a certificaciones de contratos.

Para el mes de febrero de 2024, se direccionaron 27 PQRSD, de las cuales se atendieron 2 de forma extemporánea, por razones como es una visita programado por el procurador y otra por tener que someterse a comité de conciliación y proceso adelantado por la doctora Yineth Rodríguez y que no venía con la documentación al día para ser presentada a dicho comité. Una tercera PQRSD, fue un correo malicioso del cual hace referencia la abogada de defensa judicial.

Para el mes de marzo se direccionaron 9 PQRSD, las cuales fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

### 5. Proceso: Gestión financiera

**Líder Proceso:** Jair Ricardo Prieto Corredor, Subgerente Administrativo y Financiero.

**Responsables:** Marly Elizabeth Martínez, Profesional Presupuesto  
 Jessica Isabel Pinto Fuentes, Profesional Contable  
 Nelsón Forero, Profesional Presupuesto

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	>= 95%	129,5%			85%	129,5%
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	<= 50%	14,9%				14,9%
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	>= 1%	2,1%				2,1%
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	>= 20%	44,1%				44,1%
	GF-06 RECAUDO INTERESES	>= 95%	128,4%	106,1%	95,0%		109,8%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	>= 95%	120,1%	140,9%	140,8%		133,9%
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	>= 95%	14,9%				14,9%

Los ingresos para este primer trimestre cumplieron con la meta del recaudo, presentando un % de ejecución del 29,5,% mayor al proyectado para este periodo; mostrando una tolerancia óptima.

El Instituto presenta un bajo nivel de endeudamiento y no se financia con terceros para ejecutar su objeto misional, lo cual es un factor importante y positivo que nos permite generar proyección a través del tiempo. La mayor participación porcentual del pasivo existente corresponde a recursos recibidos en administración como actividad que ejecuta IFC mediante contratos suscritos principalmente con la Gobernación de Casanare y el municipio de Tauramena.


Refleja una rentabilidad favorable resultante de la actividad de colocación de crédito, la cual se ha impulsado a través de diferentes actividades de divulgación y promoción



**Dirección:** Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.

**E-mail:** Instituto@ifc.gov.co



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Para el primer trimestre los ingresos para apalancar los gastos de funcionamiento del IFC, muestran una situación presupuestal de recaudo óptimo por mayor valor de recaudo del 44,1%.

Dichos ingresos para este periodo cumplieron con la meta del recaudo, presentando un % de ejecución del 28,4% más de lo proyectado; evidenciando una tolerancia óptima. Durante el mes de febrero los recaudos cumplieron con la meta del recaudo, presentando un % de ejecución del 6,1% más de lo proyectado; mostrando una tolerancia óptima. Dichos ingresos para este periodo cumplieron con la meta del recaudo, pero presentando una % de ejecución del 95% menor al periodo anterior (febrero) y menor valor de lo proyectado; evidenciando una tolerancia aceptable.

Se debe mantener los mecanismos especiales y temporales de saneamiento que propendan recuperar cartera y así evitar el deterioro de su estructura financiera y presupuestal y propender por la defensa y rentabilidad; igualmente la recolocación del 100% del recaudo de capital que se presente en cada mes (enero, febrero) de la presente vigencia fiscal; estos recursos generaran intereses los cuales son destinados el 80% para sufragar los gastos de funcionamiento y operación del IFC.

Proceso: Gestión documental

Líder Proceso: Jair Ricardo Prieto Corredor, Subgerente Administrativo y Financiero.

Responsable: Denis Adíela Adame, Técnico Gestión Documental


PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA	>= 95%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100,0%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	>= 95%	100,0%				100,0%
	GD-03 CORRESPONDENCIA	>= 95%	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%

Durante el mes de Marzo de 2024, se recibieron 669. Documentos con un total de 6.730. Folios de las diferentes series documentales relacionados así: Correspondencia de créditos 212 con 2.671 Folios; Correspondencia de Ictetex 152 con 436 folios; Correspondencia de palma 08 con 27 folio; Actas de crédito 14 con 1.344 folios; Toda esta documentación está organizada, foliada, digitalizada y archivada. Para la verificación de esta información la ruta es: [\\NEPTUNO\Publica2024\2 SUBADMINISTRATIVA\Archivo\Indicadores 2024](#)

Durante el primer trimestre se recibieron 3.094 documentos con un total de 37.992 folios de las diferentes series documentales relacionados así: Correspondencia de Ictetex; Correspondencia de créditos vigentes, Correspondencia de Palma; Actas de Comité técnico de cartera; Hipotecas, Correspondencia de Palma; Correspondencia de reforestación. Toda esta documentación está organizada, foliada, digitalizada y archivada. Para la verificación de esta información la ruta es: [\\NEPTUNO\Publica2024\2 SUBADMINISTRATIVA\Archivo\Indicadores 2024.](#)





 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06	
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013	
			VERSIÓN:01	

6. Proceso: Contratación

Líder Proceso: Carlos Omar Gonzalez Viancha, Jefe Oficina Asesora de Jurídica.

Responsable: Marlene Otálora,

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	>= 95%	100,0%			100%	100,0%

Se recibieron 54 estudios previos de las diferentes áreas y se suscribieron 54 contratos por un valor de \$816, 313,948, discriminados de la siguiente manera: Enero 18 estudios previos, Febrero 32 estudios previos y marzo 4 estudios previos para un total de 54, los contratos firmados se encuentran distribuidos de la siguiente manera por mes: enero 8, febrero 41 y marzo 5, por un valor de \$816, 313,948


7. Proceso: Administración del talento humano

Líder Proceso: Jair Ricardo Prieto Corredor, Subgerente Administrativo y Financiero.

Responsable: Maritza Tovar Gutiérrez, Profesional Gestión Talento Humano

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACION	>= 85%	N/A- ANUAL			N/A
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	>= 85%	15,8%			44%
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	>= 85%	71,4%			
	TH-04 CLIMA ORGANIZACIONAL	>= 89%	N/A- ANUAL			N/A
	TH-05 FRECUENCIA DE ACCIDENTABILIDAD	<= 0	0,0%	0,0%	0,0%	44%
	TH-06 SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD	<= 0	0,0%	0,0%	0,0%	
	TH-07 PROPORCION DE ACCIDENTES DE TRABAJO MORTALES	<= 0	N/A-ANUAL			N/A
	TH-08 AUSENTISMO POR CAUSAS MEDICAS	<= 0	N/A-ANUAL			N/A
	TH-09 PREVALENCIA DE ENFERMEDAD LABORAL	<= 0	N/A-ANUAL			N/A
	TH-10 PRIMEROS AUXILIOS	<= 0	0,0%	0,0%	0,0%	44%
	TH-11 MEDICIÓN PLAN DE TRABAJO SST	>= 90%	19,0%			



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Plan de Bienestar Laboral: De las 7 actividades programadas se realizaron 5 alcanzando un porcentaje de ejecución del 71% del trimestre y el 13,5 del cumplimiento del plan de bienestar anual.

PIC: En el trimestre se realizaron 3 de los 19 eventos programados para la vigencia, teniendo un avance del 15,8 en el porcentaje anual de cumplimiento y un 100% en el porcentaje de asistencia.

Medición del Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo: Para el primer trimestre 2024 se ejecutaron 12 actividades de las 63 programadas con un cumplimiento del plan anual del 19%.


**8. Proceso: Gestión financiación**

*Líder Proceso: Kelly Jhoana Estrada Buitrago, Subgerente Comercial y de Crédito*

*Responsable: Nancy Arrigui, Profesional de Crédito*

*Sara Nayibe Vaca, Profesional Administrador de Cartera*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	>= 95%	0,0%			54%	0,0%
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CR EDITO	>= 95%		114,2%	91,2%		102,7%
	GN-03 APROBACION DE CR EDITOS IFC	100,0%	139,4%				139,4%
	GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	>= 90% y <= 100%	0,0%	36,3%	32,7%		23,0%
	GN-05 CARTERA VENCIDA	<= 10%	28,3%	29,9%	32,0%		30,1%
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<= 5%	7,3%	10,8%	9,2%		9,1%
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	<= 8%	13,0%	16,0%	24,7%		17,9%
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	<= 30%	76,5%	72,6%	69,4%		72,8%
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	<= 30%	32,2%	33,9%	30,9%		32,3%
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	>= 95%			94,7%		94,7%
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO	>= 90%	295,9%				295,9%

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

	JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES				
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	>= 90%	27,2%		27,2%
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	>= 95%	89,9%		89,9%

Según lo realizado en la vigencia anterior se encuentran 26 controles aplazados con visita nueva pendiente a fin de corroborar las inversiones, 38 controles correspondientes al mes de diciembre de 2023 sin ejecutar y los controles correspondientes al trimestre I de 2024 que son 15 para un total de 79 controles pendientes, sin avance debido a que no se cuenta con personal para la realización de los mismos y el personal de planta tiene carga laboral que no permite destinar tiempo para la realización de los mismos.

En el mes de marzo de 2024 se aprobó 61 créditos comerciales, de los cuales se desembolsó 35 en 691 días con un promedio de 20 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 18 días), es decir que la meta se cumple en un 91%.

En este mes aumentó los tiempos de colocación debido a la semana santa, a un ajuste de IAS en la unificación de usuario IFC - FESCA en uno solo, en los cortes de IAS por cierres de cartera atrasados que no permitieron trabajar en horario laboral.

En general, en el primer trimestre de 2024 se desembolsaron 69 créditos en 1,227 días con un promedio de 18 días en la colocación.

Si nos comparamos con años anteriores, tenemos:

- en 2020 promedio de 38 días en la colocación. En el primer trimestre 37 días.
- en 2021 promedio de 31 días en la colocación. En el primer trimestre 26 días.
- en 2022 promedio de 30 días en la colocación. En el primer trimestre 23 días.
- en 2023 promedio de 20 días en la colocación. En el primer trimestre 16 días.

Es importante mencionar que en 2024 el indicador es ÓPTIMO. Se tenía como meta colocar créditos en 18 días promedio y se colocó en 18 día promedio. No obstante, en enero no hubo colocación de créditos y la contratación de los asesores de crédito se realizó en la primera semana de febrero de 2024. Esta actividad se viene cumpliendo a cabalidad y de forma óptima en razón a que los asesores de crédito han cumplido jornadas de trabajo extra porque





	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

solo hay 2 asesores contratados y 1 asesor de planta y se presenta alta demanda de solicitudes de crédito. De la misma manera se debe registrar la buena disponibilidad de la nueva administración - los integrantes del comité de crédito, quienes han estado atentos en la agenda y programación de la aprobación de los créditos.

En los meses de enero y febrero de 2024 se recaudó y dispuso cartera para recolocación de crédito, por valor de \$3,753,278,224 (100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios y contrato 1643, 100% del capital recaudado del contrato 380 con Tauramena, 89% del capital de capital del convenio 2113 y 20% de los intereses, 20% de los int conv 2165, 20%, sin tener en cuenta el recaudo de dic de 2023 - que ingresará con superávit 2023), se aprobó \$2,375,500.000, es decir que la meta se cumplió en un 63,3%. Es decir que queda un saldo por colocar para el siguiente trimestre por valor de \$1,377,778,224.

La colocación de crédito fue realizada en los meses de febrero y marzo porque en enero no hubo colocación, debido a la no activación del presupuesto 2024. Si nos comparamos con las vigencias anteriores, tenemos:

- En el primer trimestre de 2020 se aprobó el 19% de los recursos disponibles
- En el primer trimestre de 2021 se aprobó un 20% de los recursos disponibles
- En el primer trimestre de 2022 se aprobó el 116% de los recursos disponibles.
- En el primer trimestre de 2023 se aprobó el 190% de los recursos disponibles

Es decir que el año con mejor colocación de recursos en el primer trimestre ocurrió en 2023. Según el indicador, el resultado es ACEPTABLE para el primer trimestre de 2024 toda vez que se cumplió en un 87,5 debido a que el indicador registra un promedio histórico de los primeros trimestres desde 2020.

En el mes de marzo de 2024 se recaudó cartera por valor de \$2.188.937.446 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios (origen 58, 64, 65, 184, 264, 430), 89% del capital de capital del convenio 2113 y 20% de los intereses, 20% de los int conv 2165 y 20% de los int del contrato 1643); se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$715.000.000 (el 50% de la colocación de créditos del mes), es decir que la meta se cumplió en un 43%, teniendo como base el recaudo del mes de febrero \$1.666.645.673. (Esto debido a que la meta de colocación debe ser el recaudo disponible del mes anterior).


Según el indicador, el resultado es CRÍTICO para el mes de marzo. A 31 de marzo se tiene recursos propios disponibles por valor de \$4.172.831.437.

En el primer trimestre de 2024 se contó con un total de \$5.492.131.437 disponibles para colocar con recursos propios y se aprobó \$1.319.300.000, es decir que se ejecutó un 24%.

Para el área de crédito es muy importante la meta de colocación de créditos de forma general, es decir que el indicador NO se realice solo para RECURSOS PROPIOS, eso debido a que





 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

no se considera útil el indicador solo para recursos propios porque la meta del plan de acción es sobre todas las fuentes de recursos.

#### REPARTO MARZO IFC

127 obligaciones entregadas a los abogados externos.

22 obligaciones se encuentran con acuerdo de pago vigente

11 obligaciones no fueron enviadas toda vez que los pagarés no coinciden con el pago de las cuotas según plan de pagos

1 obligación que se encuentra en trámite de siniestro

#### REPARTO MARZO ICETEX

140 obligaciones fueron entregadas a los abogados externos.

19 obligaciones se encuentran en acuerdo de pago.

4 obligaciones no fueron encontradas en bóveda

#### 9. Proceso: Atención al cliente y comunicaciones

*Líder Proceso: Marleny Barragán Fonseca, Líder de Servicio al cliente y comunicaciones*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	90,0%	70,0%			92%	70,0%
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	95,0%		98,8%	98,5%		98,7%
	AC-03 TRAMITE PQRS	95,0%	98,6%	99,3%	89,8%		95,9%


Durante el primer trimestre de las 912 PQRS registradas, 9 fueron quejas y 1 reclamo lo que corresponde a un 1%, se presentó aumento de queja con respecto al trimestre anterior; los cuales fueron recibidos a través de los canales de recepción que tiene el IFC.

Se atendieron respuesta a 7 quejas en los tiempos establecidos y se dio atención oportuna al 70% quedando un 30% en seguimiento de atención o cierre de las 3 quejas y 1 reclamo El indicador presenta 70% de criticidad en la tolerancia del indicador, siendo un alto riesgo de una posible materialización de riesgo para lo cual se debe hacer el reporte al comité de riesgos para su tratamiento.

En el mes de Enero se llevaron a cabo (16) encuestas de satisfacción del Servicio aplicadas FESCA, con un porcentaje total del 97,3% Es importante destacar que el IFC dentro de los aspectos positivos para el cliente resalta la colaboración, solución de dudas y apropiada información cuando es requerida.

En el mes de Febrero se llevaron a cabo (41) encuestas a nivel general, (25) de Crédito Comercial y (16) Satisfacción del Servicio aplicadas FESCA, con un porcentaje total del 98,8, donde se destaca la excelente calidad humana, buen servicio al cliente, oportunidad en la



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

atención, buenas tasas de interés, apoya el progreso de los microempresarios de la región, buena asesoría y apoya al progreso de los estudiantes.

En el mes de Marzo se llevaron a cabo (47) encuestas a nivel general, (42) de Crédito Comercial y (5) Satisfacción del Servicio aplicadas FESCA, con un porcentaje total del 98,5, donde se destaca la buena atención al cliente, oportunidad para los estudios superiores de los jóvenes, comodidad en los procesos para acceder a crédito, buena asesoría y satisfacción en los servicios prestados.

En enero de 2024, se recibieron 357 PQRSD, mediante los siguientes canales de comunicación, ventanilla única 122, en portal web 4 y app 29 , por correo electrónico 202; representadas en peticiones de información general 244, 15 Derechos de Petición , arreglos de cartera 93, se recibieron respuestas 3, de las cuales fueron direccionadas y programadas a cada responsable de dar trámite y respuesta dando cumplimiento al Procedimiento y normatividad vigente, se presentaron 2 quejas, no se presentaron reclamos , sugerencias o denuncias para el presente mes.

El indicador para el mes de Enero presenta tolerancia optimo del 98.6 % en cumplimiento de trámite y respuestas oportunas de acuerdo a los tiempos normativos 313 PQRSD. Sin embargo se atendieron de forma extemporánea 39 PQRSD, 5 quedaron pendientes de cierre o de trámite de respuesta, que corresponden 4 al área cartera cobro jurídico y 1 de la subgerencia administrativa y financiera. Sin embargo se sigue haciendo gestión y seguimiento para garantizar la respuesta y cierre de la misma.

Para el mes de Enero, presentó incremento en el nivel de tolerancia en una 1.3%, se mantiene en el nivel óptimo de tolerancia, para el cierre del presente mes, el promedio de días en la atención de PQRSD es de 8.12, resultado positivo a la hora de atender las peticiones de los usuarios del IFC a pesar de que desmejoramos en los días promedio de respuesta comparado con el mes anterior 6.3 días.


De acuerdo a lo anterior es un balance positivo a la hora atender las diferentes peticiones de los clientes y usuarios del IFC, a pesar de la transición de cambio de Gobierno.

Durante el mes de febrero de 2024, se recibieron 281 PQRSD, mediante los siguientes canales de comunicación, ventanilla única 48, en portal web 0 y app 24 , por correo electrónico 209; representadas en peticiones de información general 182, 9 Derechos de Petición , arreglos de cartera 86, se recibieron respuestas 2, de las cuales fueron direccionadas y programadas a cada responsable de dar trámite y respuesta dando cumplimiento al Procedimiento y normatividad vigente, se presentaron 2 quejas, no se presentaron reclamos , sugerencias o denuncias para el presente mes.

El indicador para el mes de Febrero, presenta tolerancia optimo del 98.6 % en cumplimiento de trámite y respuestas oportunas de acuerdo a los tiempos normativos 266 PQRSD. Sin embargo, se atendieron de forma extemporánea 11 PQRSD, 4 quedaron pendientes de cierre o de trámite de respuesta, que corresponden al área de oficina jurídica 1, 1 de la subgerencia administrativa y financiera y 2 de crédito. Sin embargo, se sigue haciendo gestión y seguimiento para garantizar la respuesta y cierre de la misma.





 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Para el mes de febrero, se mantiene el nivel de tolerancia en el nivel óptimo de tolerancia, para el cierre del presente mes, el promedio de días en la atención de PQRSD es de 5.7, resultado positivo a la hora de atender las peticiones de los usuarios del IFC seguimos mejorado en los días promedio de respuesta comparado con el mes anterior 8.12 días.

De acuerdo a lo anterior es un balance positivo a la hora atender las diferentes peticiones de los clientes y usuarios del IFC, a pesar de la transición de cambio de Gobierno.

Durante el mes de marzo de 2024, se recibieron 274 PQRSD, mediante los siguientes canales de comunicación, ventanilla única 69, en portal web 0 y app 30 , por correo electrónico 175; representadas en peticiones de información general 189, 8 Derechos de Petición , arreglos de cartera 98, se recibieron respuestas 3, de las cuales fueron direccionadas y programadas a cada responsable de dar trámite y respuesta dando cumplimiento al Procedimiento y normatividad vigente, se presentaron 5 quejas, 3 reclamos, no se presentaron sugerencias o denuncias para el presente mes.

El indicador para marzo, presenta tolerancia optimo del 89.3 % en cumplimiento de trámite y respuestas oportunas de acuerdo a los tiempos normativos 220 PQRSD. Sin embargo, se atendieron de forma extemporánea 26 PQRSD, 28 quedaron pendientes de cierre o de trámite de respuesta, que corresponden al área de oficina jurídica, de la subgerencia administrativa y financiera y la sugerencia comercial de crédito y cartera. Sin embargo, se sigue haciendo gestión y seguimiento para garantizar la respuesta y cierre de la misma.

Para marzo, se mantiene el nivel de tolerancia en el nivel ACEPTABLE de tolerancia, para el cierre del presente mes, el promedio de días en la atención de PQRS es de 7.56, se mantiene un resultado positivo a la hora de atender las peticiones de los usuarios del IFC.

10. Proceso: Direccionamiento estratégico y planeación  
*Líderes del Proceso: Oscar Javier Araque garzón, Gerente*  
*José Antonio Naranjo Morales, Jefe Oficina Asesora de Planeación*  
*Marleny Barragan Fonseca, Profesional de la Oficina Asesora de Planeación.*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	>= 95%		94,9%		94%
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	<= 5%		100,0%		
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	>= 95%		87,2%		
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023	>= 95%		N/A-ANUAL		N/A
	DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	>=85%		N/A-SEMESTRAL		N/A



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

En la Auditoría Interna, se evidencia tres acciones de mejora en el plan de mejoramiento,

Se recomienda realizar seguimiento en el segundo trimestre del año 2024, a las salidas no conformes (SNC), reportado y adicional revisar con los líderes los procedimientos que no registran SNC

El Plan de Acción para la vigencia 2024, se aprobó en el comité Institucional de Gestión y Desempeño acta N° 01 del 11 de enero del 2024 quedando constituido de forma física – financiera.

A nivel de estructura Física se encuentra así: 4 objetivos estratégicos, 9 estrategias institucionales, 13 iniciativas, 33 metas y 160 actividades, respectivamente.

- Del total de OBJETIVOS ESTRATÉGICOS correspondiente a 4, las Subgerencia Comercial y de Crédito, Oficinas Asesoras de Planeación y Oficina Asesora Jurídica cuentan con 4, y así como 3 para la Subgerencia Administrativa y Financiera, y para Control Interno 2, y con una participación del 100% respectivamente.

- A nivel de ESTRATEGIA INSTITUCIONAL, del total correspondiente a 9 para la vigencia 2024 la Subgerencia Comercial y de Crédito cuenta con 5, la Subgerencia Administrativa y Financiera con 5, la Oficina Asesora Jurídica con 6, la Oficina Asesora de Planeación con 7 y Control Interno 3 respectivamente.

- En cuanto a INICIATIVA, del total correspondiente a 15 para la vigencia 2024, la Subgerencia Comercial y de Crédito cuenta con 6, la Subgerencia Administrativa y Financiera con 7, la Oficina Asesora Jurídica con 5, la Oficina Asesora de Planeación con 10 y Control Interno 4 de forma respetiva.

- En lo relacionado con METAS, del total correspondiente a 39 de plan estratégico, la Subgerencia Comercial y de Crédito cuenta con 12, la Subgerencia Administrativa y Financiera con 12, la Oficina Asesora Jurídica con 5, la Oficina Asesora de Planeación con 17 equivalentes y Control Interno 4 respectivamente.

- En cuanto a las ACTIVIDADES, del total correspondiente a 160 para la vigencia 2024, la Subgerencia Comercial y de Crédito cuenta con 45 correspondiente al 34%, la Subgerencia Administrativa y Financiera con 40 equivalente al 25%, la Oficina Asesora Jurídica con 12 equivalente al 8%, Oficina Asesora de Planeación con 45 equivalente al 28% y Control Interno 8 equivale al 5% respectivamente.

- De la programación financiera correspondiente a \$ 5.388.593.000 para la vigencia 2024, la Subgerencia Comercial y de Crédito cuenta con \$ 1.702.400.000, la Subgerencia Administrativa y Financiera con \$ 2.861.110.000, para la Oficina Asesora Jurídica con \$ 407.948.000, y para la Oficina Asesora de Planeación con \$ 382.800.000 y Control Interno con \$ 34.335.000 respectivamente.


Con relación a la programación financiera el valor programado de \$ 5.338.593.000, valor inicial asignado \$ 936.431.256 y el valor sin financiar corresponde a \$ 4.452161.744.

Se evidencia bajo nivel de cumplimiento de actividades programadas en el plan de acción de las cinco áreas responsables del cumplimiento del plan de acción de 2024 para el primer trimestre, toda vez que el indicador arroja nivel crítico del 82.7% del programado del 100% para el primer trimestre.

**DEPENDENCIA Y RESULTADO TRIMESTRAL**

Control Interno 99%



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Oficina Asesora Jurídica 90%  
Oficina Asesora de Planeación 92%  
Subgerencia Comercial y de Crédito 74%  
Subgerencia Administrativa y Financiera 81%

11. Proceso: Gestión de programas y proyectos  
*Líder Proceso: Kelly Jhoana Estrada Buitrago, Subgerente Comercial y de Crédito*  
*Responsable: Cristian Nicolás Vargas Franco, Profesional Programas y Proyectos*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	>=85%	5,6%			6%	5,6%


Durante el primer trimestre de 2024, se realizó la liquidación de la Cesión Parcial No. 12 Cto. 179 de 2006, y se avanzó en los informes técnicos para la liquidación de cuatro (4) contratos más. El resultado de las liquidaciones es bajo debido las demoras en la contratación del personal técnico y el servicio de transporte.

13. Proceso: Gestión crédito educativo  
*Líder Proceso: Kelly Jhoana Estrada Buitrago, Subgerente Comercial y de Crédito*  
*Responsable: Nancy Arrigui, Profesional de Crédito Educativo*  
*Coordinadora Administrativa FESCA*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	<=10%	0,0%	135,0%	131,1%	34%	88,7%
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=35%	41,5%	40,5%	42,7%		41,6%
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	3,5%	4,3%	11,3%		6,4%

En el mes de Febrero de 2024 se aprobaron 3 solicitudes de crédito educativo nuevo, de los cuales se desembolsaron 3 en 100 días con un promedio de 33 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 45 días), es decir que la meta se cumple en un 135%.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

En el mes de Marzo de 2024 se aprobaron 6 solicitudes de crédito educativo nuevo, de los cuales se desembolsaron 5 en 206 días con un promedio de 34 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 45 días), es decir que la meta se cumple en un 131%.

**CARTERA VENCIDA:** al cierre se presentó el siguiente comportamiento que representa el siguiente comportamiento en 789 obligaciones por valor de \$12.820 millones aumentando en relación al cierre Febrero en \$525 millones y en comparación a Diciembre de 2023 aumento en \$648 millones y respecto a INDICADOR DE CARTERA cerro 42.7 % aumentando 2.2 puntos y en comparación a Diciembre aumento en 3.6 puntos de más.

Implementar seguimiento a los arreglos de cartera, así como al cumplimiento de los acuerdos de pago, ofertar mecanismo de normalización y extinción de acuerdo al manual de cartera y realizar gestión de forma oportuna a los clientes en etapa de cobro administrativa. Intensificar las acciones del cobro sobre la cartera, mediante los diferentes mecanismos a que haya lugar, así mismo diseñar nuevas estrategias de cobro.

Al corte 31 de marzo, la cosecha 2023 presentó el siguiente comportamiento está representada en 111 obligaciones por valor de \$3.223 millones, de las cuales se encuentran vencidas 20 créditos por valor de \$365 millones, aumentando en relación a febrero en \$ 225 millones de más y respecto al índice de vencimiento incremento en 7 puntos en relación a febrero.

## RECOMENDACIONES

**Seguimiento y Control:** Proceder a cerrar totalmente las acciones de mejora que quedaron pendientes y en lo sucesivo se insta a los líderes de proceso a responder oportunamente los requerimientos realizados por la oficina de control interno.


**Gestión Jurídica:** Debido al alto volumen de solicitudes para el mes de enero de 2024 de certificaciones contratos. Los contratistas deben solicitar la certificación una vez sea terminado su contrato y no esperar a acumular varios contratos.

**Gestión Financiera:** Se debe mantener los mecanismos especiales y temporales de saneamiento que propendan recuperar cartera y así evitar el deterioro de su estructura financiera y presupuestal y propender por la defensa y rentabilidad; igualmente la recolocación del 100% del recaudo de capital que se presente en cada mes (enero, febrero) de la presente vigencia fiscal; estos recursos generaran intereses los cuales son destinados el 80% para sufragar los gastos de funcionamiento y operación del IFC.

**Gestión Financiera:** Dado a que el activo está representado en un 65% por préstamos por cobrar, se sugiere mantener políticas de cobro y recaudo de cartera eficientes a fin de garantizar el retorno del capital con la generación de ingresos financieros a favor del IFC

**Gestión Financiera:** Seguir promoviendo acciones de cobro de tal forma que los valores reflejados en intereses de los créditos sean efectivamente recaudados generando liquidez y utilidad a la empresa.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

**Gestión Financiera:** Continuar con la socialización del manual de cartera IFC vigente RESOLUCION #240-2021, a los usuarios de créditos del IFC, sobre los mecanismos de protección y normalización de cartera (Prorroga, Refinanciación, Reestructuración, Acuerdo de pago, arreglos de cartera en casos especiales), ...a través de medios radiales, redes sociales, brigadas de cartera en los municipios y otros; igualmente la recolocación del 100% del recaudo de capital que se presente en cada mes (enero, febrero) de la presente vigencia fiscal; estos recursos generaran intereses los cuales son destinados el 80% para sufragar los gastos de funcionamiento y operación del IFC.

**Gestión Financiera:** Continuar con la socialización del manual de cartera IFC vigente RESOLUCION #240-2021, a los usuarios de créditos del IFC, sobre los mecanismos de protección y normalización de cartera (Prorroga, Refinanciación, Reestructuración, Acuerdo de pago, arreglos de cartera en casos especiales), a través de medios radiales, redes sociales, brigadas de cartera en los municipios y otros, para este periodo se recomienda a la Subgerencia Comercial y de Crédito, colocar a través de la aprobación de créditos el 100% del recaudo correspondiente al mes anterior; de lo contrario se presentará un menor ingreso para erogar los gastos de funcionamiento y operación del IFC.

**Gestión Financiera:** La meta para este indicador es ejecutar el 100% de los recursos que se recauden de la fuente de ingresos de capital y 20% de intereses corrientes del crédito; mediante la aprobación de créditos en cada mes, teniendo en cuenta que la rotación de la cartera nos genera los ingresos para apalancar los gastos de funcionamiento y operación del IFC, la subgerencia comercial debe ejercer la capacidad operativa para cumplir con la aprobación de créditos

**Gestión Documental:** Se evidencia la agilidad y eficacia en el cumplimiento de la meta ya que se cuenta con los implementos necesarios y con personal comprometido en esta dependencia. Continuar mejorando para poder disminuir los tiempos

**Gestión Documental:** Se recomienda contratar personal calificado para seguir agilizando el proceso de Gestión Documental.

**Gestión Documental:** Hacer reunión con el líder del proceso de gestión documental para evaluar la posibilidad de que hay 02 funcionarios de planta encargados de la ventanilla única de correspondencia para que ellos sean los que diligencien este indicador.


**Gestión de Talento Humano:** Coordinar acciones para dar cumplimiento al cronograma de actividades

**Gestión de Talento Humano:** No se alcanzó el 100% de ejecución por falta de realización de dos celebraciones de cumpleaños y un café con directivos.

**Atención al cliente y Comunicaciones:** Se sugiere dar información oportuna a los usuarios de crédito educativo oportuna.

**Atención al cliente y Comunicaciones:** Mejorar las páginas del IFC para obtener mayor información de la entidad.



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Atención al cliente y Comunicaciones: Agilidad en los procesos

Atención al cliente y Comunicaciones: Mucho ruido en el personal que presta el servicio al cliente.

Atención al cliente y Comunicaciones: Información más adecuada sobre lo que el cliente requiere para no generar inconformidad.

Atención al cliente y Comunicaciones: Se recomienda a los Líderes y Responsables de cada área de la entidad, que en inducción específica del personal nuevo socializar la importancia de cierre de PQRSD en el tiempo establecido según el procedimiento de atención al cliente y comunicaciones.

De acuerdo a lo anterior es un balance positivo a la hora atender las diferentes peticiones de los clientes y usuarios del IFC, a pesar de la transición de cambio de Gobierno.

Direccionamiento Estratégico y Planeación: Se recomienda realizar seguimiento en el segundo trimestre del año 2024, a los salidas no conformes (SNC), reportado y adicional revisar con los líderes los procedimientos que no registran SNC

Plan de Acción: Se recomienda a los miembros de Comité Institucional de Gestión y Desempeño tener en cuenta las propuestas de mejoramiento registradas por los responsables de cada área, para mejorar y agilizar los procesos operativos, en búsqueda de una mejora continua.

- Es importante que los líderes y responsables reporten la información financiera según el presupuesto asignado y contratos suscritos para cada área.


Gestión Financiación: Si la apertura del presupuesto se hace desde la primera semana de enero, el IFC puede colocar créditos con los asesores de planta, porque se cuenta también con analista y profesional administrador de crédito de planta con los que se puede suplir todo el procedimiento hasta del desembolso del crédito.

Gestión Financiación: Los recursos se colocan de acuerdo a la necesidad, es decir que los recursos propios son los últimos en ejecutar, porque en la medida de lo posible, si hay disponibilidad de recursos del contrato 1643, es lo primero que se ejecuta porque se manejan tiempos. Si en septiembre de 2024 no se han colocado los recursos, estos serán devueltos a la Gobernación, por ende son prioridad. Al igual los recursos de Tauramena.

Gestión Financiación: Mejorar en los tiempos de recepción de datos de créditos para enviar a cobro.

Mejorar en tiempos en la recopilación de la documentación para enviar a cobro.

Gestión de Programas y proyectos: Adelantar la vinculación del Personal de Apoyo pendiente para realizar el levantamiento de Información en Campo y garantizar el servicio de transporte, lo que permite nivelar la meta programada para el 2024.

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Crédito Educativo: Apertura del presupuesto de forma oportuna y contratación del personal de apoyo desde el mes de enero de cada vigencia.

Durante el primer trimestre de 2024 no se aprobaron solicitudes de renovación porque el IFC no había realizado el cierre fiscal de la vigencia 2023.

Crédito Educativo: Se debe buscar una forma de realizar el cierre de la vigencia anterior, de forma oportuna o buscar un mecanismo para que se puedan aprobar y desembolsar solicitudes de renovación de crédito educativo, desde el mes de enero.

Crédito Educativo: Darle prioridad a la contratación del área misional, ya que es donde se genera en recaudo y gestión para el pago y normalización de créditos. Capacitar el personal para la oferta de mecanismos de arreglo.

Crédito Educativo: Buscar mediante las alternativas de normalización de la cartera, acciones que permitan el saneamiento de la cartera.

Gestión de recursos Físicos: Plan Anual de Adquisiciones; Realizar el traslado del indicador las actividades al proceso de Direccionamiento Estratégico de acuerdo a lo aprobado en el acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño N° 1 del 11 de enero de 2024.

Se sugiere realizar actualización del indicador en lo relacionado con la periodicidad a una medición anual de actividades.

Se sugiere que para la planeación del plan anual de adquisiciones se tenga en cuenta los principios de economía, imparcialidad, eficiencia, necesidad y efectividad. También debe ser acorde con la Ley de Presupuesto y garantizar el adecuado funcionamiento de la entidad dentro de los parámetros de cantidad y oportunidad



Revisó: **José Antonio Naranjo Morales**  
 Jefe oficina asesora de planeación



Elaboró: **Diana Carvajal Gonzalez**  
 Profesional de Apoyo de la Oficina Asesora de Planeación  
 Fecha: Abril 2024

