

TDR_102_50_18



INFORME INDICADORES

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
II TRIMESTRE 2024

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		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 SEGUNDO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2024.	10
1. Proceso: Seguimiento y control	10
2. Proceso: Gestión de recursos físicos	11
3. Proceso: Gestión tecnológica	11
4. Proceso: Gestión jurídica	12
5. Proceso: Gestión financiera	12
6. Proceso: Gestión documental	12
7. Proceso: Contratación	15
8. Proceso: Administración del talento humano	16
9. Proceso: Gestión financiación	17
10. Proceso: Atención al cliente y comunicaciones	25
11. Proceso: Direccionamiento estratégico y planeación	29
12. Proceso: Gestión de programas y proyectos	32
13. Proceso: Gestión crédito educativo	32
RECOMENDACIONES	35

	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 segundo 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 2024](#)

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 30 de junio de 2024, se presenta el informe de indicadores y el tablero de los indicadores de gestión priorizados para el II 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.

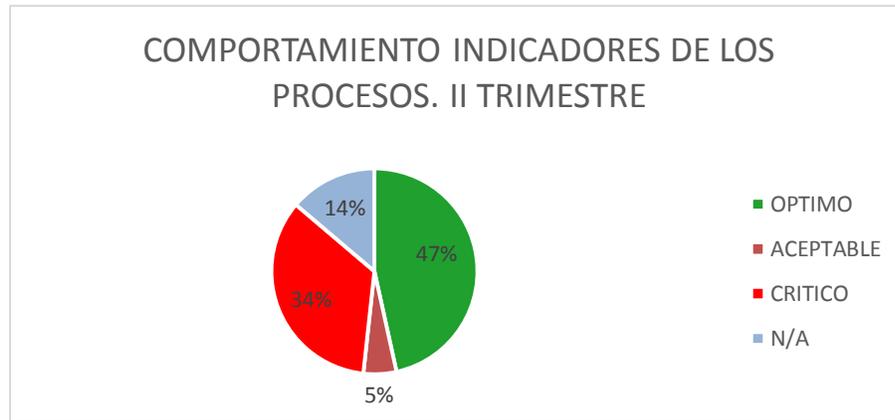
DESEMPEÑO DE INDICADORES POR PROCESO DEL IFC

En este segundo 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

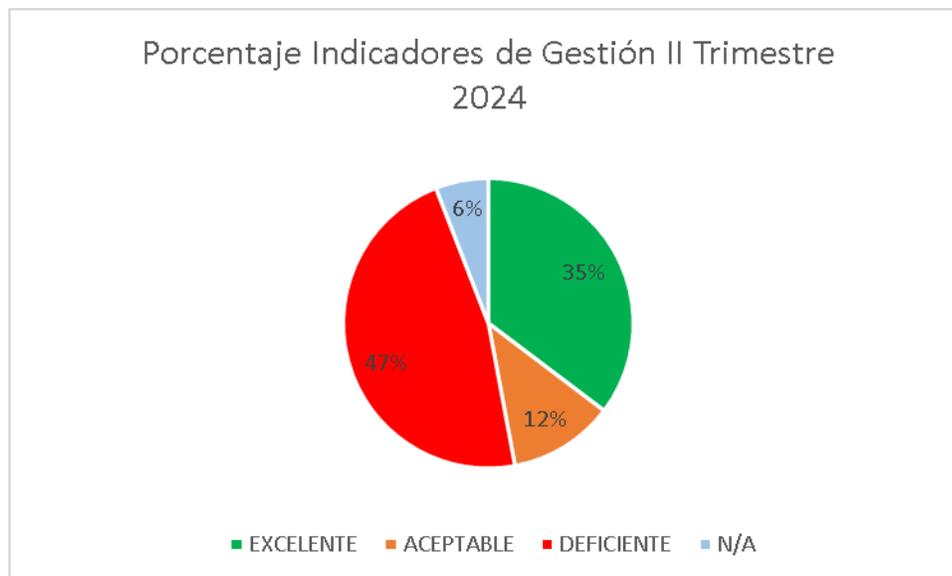
En la segunda grafica se muestra el comportamiento de los diecisiete (17) indicadores de Gestión, según las distintas categorías definidas. Estas categorías abarcan las tres principales tolerancias de medición de rendimiento de indicadores: óptimo, aceptable, y deficiente, junto con dos variables especiales.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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		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.



Gráfica 1. Comportamiento Indicadores de los procesos.

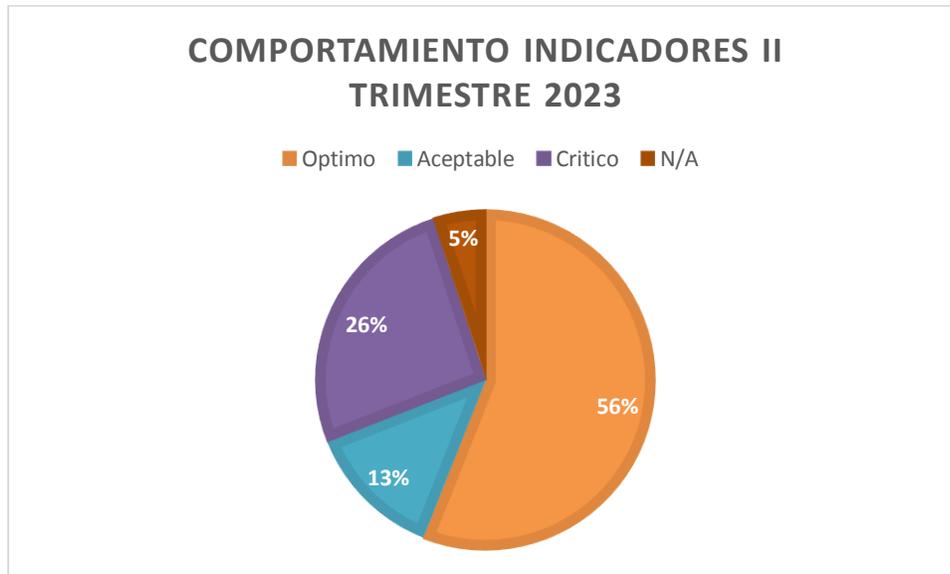


Gráfica 2. Resultado Indicadores de Gestión segundo trimestre 2024.

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

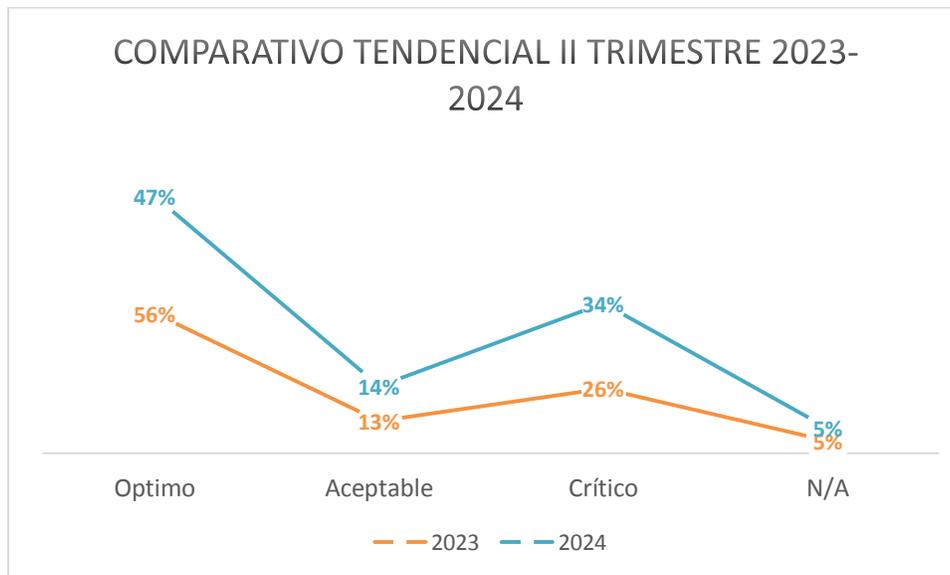
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Comportamiento de indicadores del segundo trimestre vigencia 2023.



Gráfica 3. Resultado Indicadores de Gestión segundo trimestre 2023.

Análisis de Tendencia 2023 y 2024 segundo trimestre.



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

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

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

En la anterior grafica se denota una línea tendencial del II 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.

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 30 de junio de 2024.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	PORCENTAJE ACUMULADO
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	>= 90%	84,6%			66,7%			88%
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	>= 95%	93,8%			100%			
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	>= 95%	97,2%						97%
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS	>= 85%	100,0%			90,9%			95%
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE	>= 85%	0,0%			0,0%			22%

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

	MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO								
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	>= 20%	28,5 %	29,0 %	29,4 %	29,9 %	30,3 %	30,7 %	
GESTIÓN JURÍDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURÍDICA	>= 95%	91,7 %	92,6 %	100%	100%	100 %	100 %	97%
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	>= 95%	129,5%			112,9%			81%
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	<= 50%	14,9%			14,9%			
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	>= 1%	2,1%			1,8%			
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	>= 20%	44,1%			24,5%			
	GF-06 RECAUDO INTERESES	>= 95%	125,3 %	104,7 %	93,4 %	133,1 %	118,4 %	68,1 %	
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	>= 95%	119,4 %	138,9 %	138,0 %	142,4 %	115,5 %	75,8 %	
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSIÓN	>= 95%	14,9%			49,3%			
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA	>= 95%	100 %	100%	100%	100%	100 %	100 %	100%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	>= 95%	100%			100%			
	GD-03 CORRESPONDENCIA	>= 95%	100 %	100%	100%	100%	100 %	100 %	
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	>= 95%	94,7%			106,8%			101%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	>= 85%	N/A- ANUAL						N/A
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	>= 85%	15,8%			42,1%			44%
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	>= 85%	13,5%			21,6%			

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

	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%			25,4%				
	GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	>= 95%	0,0%			25,2%			47%
		GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CR• EDITO	>= 95%	0%	114,2%	91,2%	71,7%	57,4%	70,6%	
		GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0%	87,5%			104,3%			
GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION		>= 90% y <= 100%	0,0%	37,1%	26,8%	27,8%	20,7%	25,3%		
GN-05 CARTERA VENCIDA		<= 10%	28,3%	29,9%	32,0%	31,3%	32,7%	33,7%		
GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO		<= 5%	7,3%	10,8%	9,2%	9,9%	12,8%	14,8%		
GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS		<= 8%	13,0%	16,0%	24,7%	24,4%	26,8%	28,8%		
GN-08 CARTERA CATEGORIA E		<= 30%	76,5%	72,6%	69,4%	70,9%	69,0%	67,6%		
GN-09 CARTERA VENCIDA		<= 30%	32,2%	33,9%	30,9%	30,6%	31,8%	33,2%		

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

	REESTRUCTURADA								
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	>= 95%	0%	0%	94,7 %	100%	100 %	100 %	
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	>= 90%	295,9%			51,8%			
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	>= 90%	27,2%			25,2%			
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	>= 95%	89,9%			85,1%			
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	90,0%	100%			100%			96%
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	95,0%	96,7 %	98,0 %	96,6 %	95,1 %	92,6 %	90,0 %	
	AC-03 TRAMITE PQRS	95,0%	98,6 %	99,3 %	98,2 %	94,1 %	94,5 %	97,2 %	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	>= 95%	94,9%			100%			86%
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	<= 5%	90%			100%			
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	>= 95%	87,2%			83,2%			
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023	>= 95%	N/A-ANUAL						N/A
	DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	>=85%	100%						100%
	DP-06 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	>= 85%	46,2%			68,6%			57%
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	>=85%	5,6%			11,1%			8%
GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	<=10%	0%	135,0 %	109,2 %	114,8 %	110,7 %	143,7 %	46%

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

CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	0%	0%	0%	57,1 %	41,1 %	77,7 %
CE-03 CARTERA VENCIDA	<=35%	41,5 %	40,5 %	42,7 %	42,9 %	42,6 %	42,6 %
CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	3,5 %	4,3%	11,3 %	10,4 %	16,7 %	15,0 %

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 SEGUNDO 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.	ABR.	MAY.	JUN.	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	>= 90%	84,6%			66,7%			88%	75,6%
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	>= 95%	93,8%			100,0%				96,9%
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	>= 95%	97,2%						97%	97,2%

Según los datos, el indicador de mejora continua según el reporte en la ficha de control, Al 30 de junio se encontraban en ejecución 2 acciones de mejora del plan de mejoramiento de la auditoría interna de 2023, 3 acciones correctivas del plan de mejoramiento de la auditoría al proceso de Gestión de Programas y Proyectos y 13 acciones de mejora del Plan de Mejoramiento de la auditoría interna de 2024, las cuales suman en total 18 acciones; de las cuales se verificó el cierre total de las 2 acciones del plan de mejoramiento de la auditoría interna de 2023, y 10 acciones del plan de mejoramiento de la auditoría interna de 2024, para un total de 12 acciones realizadas en el periodo de análisis.

En el reporte de la ficha de control del indicador cumplimiento del programa de auditoria a corte 30 de junio en total se tenían establecidos para el segundo trimestre un total de 16 acciones correspondientes a 9 ejercicios de auditoría y 7 informes. No obstante, por operatividad, la auditoría especial al proceso de Administración del Talento Humano no se

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

realizó en el mes de marzo conforme a lo programado, por lo tanto se realizó en el mes de abril de 2024, en forma simultánea con la auditoría al SGC, por lo cual se realizaron realmente 17 acciones.

Respecto al indicador Efectividad de los Controles una vez realizado el seguimiento de los mapas de riesgos de los procesos se evidencia el cumplimiento del 97% de los controles documentados.

En la auditoría realizada al proceso de Gestión Financiación en el mes de febrero de 2024, se detectó la no aplicación del control único para el riesgo GN5 y el control único del riesgo GN6.

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 Barragán Fonseca, Oficina Asesora de Planeación

PROCESO	INDICADOR	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FÍSICOS	>= 85%	100,0%			90,9%			95%	95,5%

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

1. Realizar la revisión de protectores de tubería de cobre instaladas al exterior y los conductores de energía.
2. Realizar las reparaciones de los equipos, cuando el Instituto lo autorice.
3. Realizar cualquier otra actividad que resulte conveniente y necesaria
4. Realizar un diagnóstico del estado del mobiliario
5. Realizar el diagnóstico del estado en que se encuentran las distintas instalaciones sanitarias
6. Realizarse las operaciones de mantenimiento. (Lubricación, limpieza, ajustes entre otros)

3. Proceso: Gestión tecnológica

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

Responsable: José Bladimir Navarro Calderón, Técnico Gestión Tecnológica

PROCESO	INDICADOR	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	>= 85%	0,0%			0,0%			22%	0,0%

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

	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	>= 20%	28,5 %	29,0 %	29,4 %	29,9 %	30,3 %	30,7 %		29,6%
--	-----------------------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--	-------

Respecto al indicador Plan Anual de Mantenimiento Tecnológico no se programó mantenimiento el primer semestre, toda vez que se encuentra en proceso de contratación e implementación el proyecto de hyperconvergencia y modernización tecnológica del IFC, el cual contempla el cambio de todos los equipos de cómputo.

Capacidad de Almacenamiento para los meses de abril, mayo y junio el crecimiento se mantiene según lo establecido.

4. Proceso: Gestión jurídica
 Líder Proceso: Carlos Omar González Viancha, Jefe Oficina Asesora Jurídica.
 Responsable: Carlos Omar González Viancha, Jefe Oficina Asesora Jurídica.

PROCESO	INDICADOR	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN JURIDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURIDICA	>= 95%	91,7%	92,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97%	97,4%

Según lo establecido en el indicador en el mes de Abril se recibieron 12 PQR, las cuales fueron atendidas dentro de los plazos establecidos; en el mes de mayo Se recibieron 20 PRQ, las cuales se respondieron en los tiempos normales y en el mes de junio Se recibieron 9 PQR, y se dio respuesta dentro de los tiempos establecidos.

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

PROCESO	INDICADOR	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	>= 95%	129,5%			112,9%			81%	121,2%
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	<= 50%	14,9%			14,9%				14,9%
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	>= 1%	2,1%			1,8%				1,9%

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

GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	>= 20%	44,1%			24,5%		68,1%	34,3%
GF-06 RECAUDO INTERESES	>= 95%	125,3%	104,7%	93,4%	133,1%	118,4%		107,2%
GF-07 RECAUDO DE CARTERA	>= 95%	119,4%	138,9%	138,0%	142,4%	115,5%		121,7%
GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	>= 95%	14,9%			49,3%			32,1%

Los ingresos para este 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 No maneja endeudamiento con terceros ya que el objeto misional permite tener liquidez por los intereses generados en los créditos colocados. Existe disminución del pasivo por la ejecución de los recursos de regalías recibidos sin situación de fondos de la Gobernación de Casanare y el valor relevante en el pasivo corresponde a recursos recibidos por la Gobernación de Casanare del contrato 1643-2021.

En la rentabilidad Sostiene un indicador positivo de acuerdo a la labor misional del instituto en colocación de crédito y administración de cartera de terceros: municipios y Gobernación de Casanare.

Respecto a la sostenibilidad financiera para el segundo trimestre los ingresos para apalancar los gastos de funcionamiento del IFC, muestran una situación presupuestal de recaudo óptimo por mayor valor de recaudo del 24,5%.

En el indicador Recaudo de Intereses en el mes de abril dichos ingresos para este periodo cumplieron con la meta del recaudo, presentando una % de ejecución del 33,1% de mayor recaudo de lo proyectado; evidenciando una tolerancia óptima. Para el mes de mayo dichos ingresos para este periodo cumplieron con la meta del recaudo, presentando una % de ejecución del 18,4% de mayor recaudo de lo proyectado; evidenciando una tolerancia óptima y respecto a junio dichos ingresos para este periodo no cumplieron con la meta del recaudo del 100%, presentando una ejecución del 68,1% del recaudo de lo proyectado; evidenciando una tolerancia CRITICA.

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

Respecto al recaudo de cartera para abril dichos ingresos para este periodo cumplieron con la meta del recaudo, presentando un % de ejecución del 47,1% más de lo proyectado; evidenciando una tolerancia óptima. Para el mes de mayo dichos ingresos para este periodo cumplieron con la meta del recaudo, presentando un % de ejecución del 14,2 % más de lo proyectado; evidenciando una tolerancia óptima y para el mes de junio dichos ingresos para este periodo no cumplieron con la meta del recaudo de lo proyectado, presentando un % de ejecución del 75,8 %; evidenciando una tolerancia CRITICA.

En la ejecución de los Gastos de Inversión Al mes de JUNIO los recursos disponibles para crédito por recursos propios del IFC, es la suma de \$10,794 millones de pesos y se aprobaron créditos por valor de \$5,325 millones de pesos, mostrando una ejecución de recursos del 49,3%... presentando una situación crítica de la rotación de cartera 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	ABR	MAY	JUN	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA	>= 95%	100, %	100, %	100 %	100 %	100 %	100 %	100%	100,0%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	>= 95%	100%			100%				100,0%
	GD-03 CORRESPONDENCIA	>= 95%	100, %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		100,0%

Durante el mes de Abril de 2024 se recibieron 509 documentos con un total de 6.839 folios de las diferentes series documentales relacionados así: Correspondencia de créditos 316 con 2.264 folios; Correspondencia de Ictex 429 con 1.878 folios; Correspondencia de palma 06 con 12 folio; Actas de crédito 21 con 63 folios; Créditos desembolsados de enero a marzo 2024, 77 con 4.351. 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 mes de mayo de 2024 se recibieron 1.475 documentos con un total de 14.309 folios de las diferentes series documentales relacionados así: Correspondencia de créditos 267 con 1.198 folios; Correspondencia de Ictex 272 con 1.352 folios; Correspondencia de palma 06 con 12 folios; Créditos desembolsados en mayo 2024, 45 con 2.118 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](#).

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

Durante el mes de junio de 2024 se recibieron 1.203 documentos con un total de 15.867. folios de las diferentes series documentales relacionados así: Correspondencia de créditos 540 con 1.146 folios; Correspondencia de Icetex 264 con 1487 folios; Correspondencia de palma 06 con 12 folios; Créditos Reestructurados 11 con 1.311 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.

En el Indicador Archivo General se puede interpretar que durante el Segundo Trimestre se recibieron 3.187 documentos con un total de 37.015 folios de las diferentes series documentales relacionados así: Correspondencia de Icetex; 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.

En el indicador de correspondencia durante el mes de abril del 2024 se recibieron 608 documentos con 6.249 folios de correspondencia enviada 266 con 447 folios y recibida 342 con 5802 folios de las diferentes series documentales; Toda esta documentación está organizada, foliada, digitalizada en cada una de las series que correspondan y archivada. Para la verificación de esta información la ruta es: \\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2024.Evidencia Ventanilla Única de Correspondencia

Durante el mes de mayo del 2024 se recibieron 628 documentos con 4.674 folios de correspondencia Enviada 266 con 377 folios y Recibida 362 con 4.297 de las diferentes series documentales; Toda esta documentación está organizada, foliada, digitalizada en cada una de las series que correspondan y archivada. Para la verificación de esta información la ruta es: \\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2024 .Evidencia Ventanilla Única de Correspondencia.

Durante el mes de Junio del 2024 se recibieron 406 documentos con 2.656 folios de correspondencia Enviada 166 con 205 folios y Recibida 241 con 2.656. de las diferentes series documentales; Toda esta documentación está organizada, foliada, digitalizada 'PENDIENTE POR SER ARCHIVADA YA QUE LA FUNCIONARIA DE APOYO A VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA SE ENCUENTRA EN VACACIONES . Para la verificación de esta información la ruta es: \\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES2024.Evidencia Ventanilla Única de Correspondencia.

6. Proceso: Contratación

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

Responsable: Marlene Otálora,

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	>= 95%	94,7%			106,8%			101%	100,8%

En el segundo trimestre se recibieron 47 estudios previos, de los cuales 3 estudios vienen del mes de marzo que firmaron contrato en el mes de abril; se suscribieron 47 contrato por valor de \$619,722,592, distribuidos de la siguiente manera: mes de abril 8 contratos por valor de \$120,117,308; mayo 30 contratos por valor de \$499,665,284 y junio 9 contratos por valor de \$234,578,290.

7. Proceso: Administración del talento humano
 Líder Proceso: Jair Ricardo Prieto Corredor, Subgerente Administrativo y Financiero.
 Responsable: Maritza Tovar Gutiérrez, Profesional Gestión Talento Humano

PROCESO	INDICADOR	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACION	>= 85%	N/A- ANUAL						N/A	N/A
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	>= 85%	15,8%			42,1%			44%	28,9%
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	>= 85%	71,4%			35,1%				53,3%
	TH-04 CLIMA ORGANIZACIONAL	>= 89%	N/A- ANUAL						N/A	N/A
	TH-05 FRECUENCIA DE ACCIDENTABILIDAD	<= 0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	44%	0,0%
	TH-06 SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD	<= 0	0%	0%	0%	0%	0%	0%		0,0%
	TH-07 PROPORCION DE ACCIDENTES DE TRABAJO MORTALES	<= 0	N/A-ANUAL						N/A	N/A
	TH-08 AUSENTISMO POR CAUSAS MEDICAS	<= 0	N/A-ANUAL						N/A	N/A
	TH-09 PREVALENCIA DE ENFERMEDAD LABORAL	<= 0	N/A-ANUAL						N/A	N/A
	TH-10 PRIMEROS AUXILIOS	<= 0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	44%	0,0%

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

	TH-11 MEDICIÓN PLAN DE TRABAJO SST	>= 90%	19,0%	25,4%		22,2%
--	------------------------------------	--------	-------	-------	--	-------

Indicador Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitaciones:

En el segundo trimestre se continua bajo, al cierre del semestre se establece en el 26,3%, se generaron alertas para que se dé cumplimiento al plan durante el segundo semestre del año.

Indicador Cumplimiento Plan de Bienestar:

Se ejecutaron 5 actividades de las 10 programadas, Se logró subsanar 3 actividades del semestre anterior, en total ejecutadas fueron 8 con un porcentaje de cumplimiento de un 80% del trimestre y el 35,1 % del cumplimiento del plan bienestar anual. No se alcanzó el 100% de ejecución por falta de realización de unas actividades que fueron reprogramadas para los siguientes trimestres.

Indicador frecuencia de accidentalidad:

Para los meses de abril, mayo y junio no se presentaron accidentes laborales.

Indicador de Severidad de accidentalidad:

En los meses de abril, mayo y junio no se presentaron accidentes, incidentes y enfermedades laborales.

Indicador de Primeros Auxilios:

Se reporta que para los meses de abril, mayo y junio no se aplicaron primeros auxilios ya que no se presentó ningún accidente, ni incidente de trabajo.

Para el Segundo trimestre 2024 en la Medición del Plan de Trabajo de SST, se ejecutaron 16 actividades de las 16 programadas con un cumplimiento trimestral del 25,4%. Y 44,4 % del plan anual del SG-SST. Se adelantaron (2) dos actividades de los siguientes trimestres. Quedando pendiente (2) dos actividades del presente trimestre.

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

PROCESO	INDICADOR	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	>= 95%	0%			25,2%			48%	12,6%

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

GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CR• EDITO	>= 95%	0,0%	114,2 %	91,2 %	71,7 %	57,4 %	70,6 %		67,5%
GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0 %	139,4%			104,3%				121,8%
GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	>= 90% y <= 100%	0,0%	37,1%	26,8 %	27,8 %	20,7 %	25,3 %		22,9%
GN-05 CARTERA VENCIDA	<= 10%	28,3 %	29,9%	32,0 %	31,3 %	32,7 %	33,7 %		31,3%
GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<= 5%	7,3%	10,8%	9,2%	9,9%	12,8 %	14,8 %		10,8%
GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	<= 8%	13,0 %	16,0%	24,7 %	24,4 %	26,8 %	28,8 %		22,3%
GN-08 CARTERA CATEGORIA E	<= 30%	76,5 %	72,6%	69,4 %	70,9 %	69,0 %	67,6 %		71,0%
GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	<= 30%	32,2 %	33,9%	30,9 %	30,6 %	31,8 %	33,2 %		32,1%
GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	>= 95%	0%	0%	94,7 %	100 %	100 %	100 %		65,8%
GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	>= 90%	295,9%			51,8%				173,8%
GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	>= 90%	27,2%			25,2%				26,2%
GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	>= 95%	89,9%			85,1%				87,5%

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

Indicador Control de Inversión:

Durante la vigencia 2023 se recibieron 264 controles de inversión que corresponden a los meses de junio a octubre, de estos se realizaron 240 y los restantes están pendientes o los clientes no atendieron la visita, de los realizados, 41 están aplazados para segunda visita. 156 cumplieron y 43 no cumplieron la inversión y en 2024 se han recibido 63 controles, de los cuales se han realizado 12 de estos 6 cumplen, 3 están aplazados y 3 no cumplen la inversión.

Indicador Colocación de Crédito:

En el mes de abril de 2024 se aprobó 68 créditos comerciales, de los cuales se desembolsó 66 en 1,564 días con un promedio de 24 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 17 días), es decir que la meta se cumple en un 72%; En el mes de mayo de 2024 se aprobó 51 créditos comerciales, de los cuales se desembolsó 49 en 1,450 días con un promedio de 30 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 17 días), es decir que la meta se cumple en un 57%.

En el mes de mayo se registró varios factores que afectó los tiempos de colocación de crédito, dentro de ellos: Se debió concentrar en la actualización de la reglamentación de crédito educativo, dos días festivos en el mes, dedicación de tiempo en foro y rendición de cuentas IFC vigencia 2023, asistencia de grupo de crédito a seminario virtual durante 2 días, rendición de informes de crédito de los contrato 1643 de 2021 con Gobernación de Casanare y contrato con Tauramena y la ralentización de la red IFC. Por los anteriores motivos se vio afectado el tiempo de colocación de los créditos comerciales, que aumentó de 20-24 días y pasó a 30 días en mayo de 2024.

En el mes de junio de 2024 se aprobó 88 créditos comerciales, de los cuales se desembolsó 76 en 1,829 días con un promedio de 24 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 17 días), es decir que la meta se cumple en un 71%.

En general en el segundo trimestre de 2024 se desembolsó 191 créditos en 4,843 días con un promedio de 25 días en la colocación, es decir que la meta se cumple en un 68% en el trimestre.

Consolidado en el primer semestre de 2024 se desembolsó 286 créditos en 6,899 días con un promedio de 24 días en la colocación, es decir que la meta se cumple en un 73% en el semestre.

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.

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

Se debe mencionar que en 2024 el indicador es CRÍTICO. Se tenía como meta colocar créditos en 17,5 días promedio y se colocó en 24 días 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. Al cierre de junio de 2024, los asesores vinculados por CPSP se les culminó el contrato y se encuentran en trámite de renovación, solo se cuenta con un (1) asesor de planta y se presenta alta demanda de solicitudes de crédito. De la misma manera se debe registrar que el comité de crédito determinó realizar solo un comité de crédito por semana, lo cual también afecta los tiempos de colocación.

Se proyecta y planea mejorar los tiempos y la colocación de créditos comerciales para el segundo semestre de 2024.

Indicador de Aprobación de Crédito:

En los meses de marzo, abril y mayo de 2024 se recaudó y dispuso cartera para recolocación de crédito, por valor de \$6,466,279,508 (100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios y contrato 1643, 89% del capital de capital del convenio 2113 y 20% de los intereses, 20% de los int conv 2165, 20%), se dispuso recursos de superávit 2023 (contrato 1643 y 380-Tauramena) \$2,518,502,788 (no se dispuso superávit de recursos propios) + el saldo del cierre del primer trimestre de 2024 por \$1,377,778,224, para un total disponible para colocar de \$10,362,560,521 y se aprobó 207 créditos por valor de \$5,853,600,0000, es decir que la meta se cumplió en un 56,5%. Queda un saldo por colocar para el siguiente trimestre por valor de \$4, 508,960, 521.

Si nos comparamos con las vigencias anteriores, tenemos:

En el segundo trimestre de 2019 se aprobó el 68% de los recursos disponibles para colocar.
 En el segundo trimestre de 2020 se aprobó el 35% de los recursos disponibles para colocar.
 En el segundo trimestre de 2021 se aprobó el 38% de los recursos disponibles para colocar.
 En el segundo trimestre de 2022 se aprobó el 57% de los recursos disponibles para colocar.
 En el segundo trimestre de 2023 se aprobó el 97% de los recursos disponibles para colocar.
 En resumen el año con mejor colocación de recursos en el segundo trimestre es 2023, esto ocurrió por la contratación de personal desde el inicio de la vigencia (9 asesores de crédito incluyendo 1 asesor de planta).

Según el indicador del segundo trimestre de 2024, el resultado es ÓPTIMO toda vez que se cumplió en un 104,3 debido a que el indicador registra un promedio histórico de los primeros trimestres desde 2020.

Indicador Capacidad para la Financiación:

En el mes de marzo de 2024 se recaudó cartera por valor de \$2,188,475,128 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios + saldo del mes anterior de \$1,957,887,195 para un total disponible para colocar en

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

abril de \$4,146,362,323 y se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$1,151,600,000 , es decir que la meta se cumplió en un 28%.

Según el indicador, el resultado es CRÍTICO para el mes de abril.

Queda un saldo por colocar de \$2, 994,762,323.

En el mes de abril de 2024 se recaudó cartera por valor de \$1,826,446,445 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios + saldo del mes anterior de \$2,994,762,323 para un total disponible para colocar en abril de \$4,821,208,768 y se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$998,000,000 , es decir que la meta se cumplió en un 21%.

Según el indicador, el resultado es CRÍTICO para el mes de mayo.

Queda un saldo por colocar de \$3, 823,208,768.

En el mes de mayo de 2024 se recaudó cartera por valor de \$1,678,546,205 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios + saldo del mes anterior de \$3,823,208,768 para un total disponible para colocar en abril de \$5,501,754,973 y se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$1,391,800,000 , es decir que la meta se cumplió en un 25%.

Según el indicador, el resultado es CRÍTICO para el mes de junio.

Queda un saldo por colocar de \$4, 109, 954,973.

Indicador Carteta Vencida:

Para Abril la cartera total vigente del IFC, asciende a 4.559 créditos, por \$ 71.767 millones, 5 créditos menos que el mes anterior y 466 millones de más de saldo capital que el mes de marzo de 2024.

Al cierre del corte la cartera total en mora asciende a \$22.4 millones representado en 2079 créditos, índice de vencimiento del 31.3% con reducción en 0.7 décimas porcentuales en comparación al cierre de marzo, y en comparación a las cifras disminuyo en \$376 millones menos que marzo y en relación a Diciembre 2023 está por encima en 4. Puntos y en cifras \$2.182 millones por encima.

Para mayo la cartera total vigente del IFC, asciende a 4531 créditos, por \$ 71,093 millones, 50 créditos menos que el mes anterior, 674 millones menos de saldo capital que el mes de Abril-24 y 4,629 millones menos de cartera vigente que el corte diciembre de 2023.

Al cierre del corte la cartera total en mora asciende a \$23,246 millones \$790 millones más que abril-24 y 2,597 millones más que el mes de diciembre de 2023, siendo éste mes un índice mayor de mora en 1,4% pasando de 31,3 a 32,7%. Durante la vigencia 2024 no se ha realizado castigo de cartera y el mayor vencimiento de la cartera se concentra en las cosechas 1 y 2 que a corte mayo representan el 32% de la cartera vencida total.

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

Para junio la cartera total vigente del IFC, asciende a 4523 créditos, por \$ 70,949 millones, 8 créditos menos que el mes anterior, 144 millones menos de saldo capital que el mes de mayo-24 y 4,773 millones menos de cartera vigente que el corte diciembre de 2023.

Al cierre del corte la cartera total en mora asciende a \$23,924 millones \$678 millones más que mayo-24 y 3,275 millones más que el mes de diciembre de 2023, siendo éste mes un índice mayor de mora en 1 % pasando de 32,7 a 33,7%. Durante la vigencia 2024 no se ha realizado castigo de cartera.

Se continúa incrementando la cartera en mora principalmente en las cosechas 1 y 2 siendo para este mes el vencimiento de 84 créditos por un saldo de 1,096 millones.

Indicador Cartera Vencida Cosecha a un año:

La cosecha 2023 esta representa en 981 obligaciones por valor de \$18.540 millones, nueve (9) créditos menos que marzo y en saldo de capital \$514 millones de menos respecto al anterior cierre. Y en relación a la cartera vencida de la cosecha se encuentran en estado de vencimiento 171 obligaciones por valor de \$1.832 millones y índice de vencimiento del 9.9% incrementando en 07 puntos porcentuales en índice y en cifras en \$80 millones de más, pasando diez (10) créditos vencidos con saldos en capital mayor a \$30 millones de pesos llegando a los 380 días vencimiento.

En el mes de mayo la cosecha 2023, asciende 969 créditos por valor de \$17.822 millones, doce (12) créditos menos que abril y en saldo de capital \$718 millones de menos respecto al anterior cierre. Y en relación a la cartera vencida de la cosecha se encuentran en estado de vencimiento 179 obligaciones por valor de \$2.284 millones incrementando en \$452 millones de más y 71 créditos más en mora, y un índice de vencimiento del 12.8% incrementando en 2.9 puntos de más que abril.

Y en el mes junio la cosecha 1, tiene cartera desembolsada de 1,021 obligaciones por \$20,979 millones, de los cuales 16,676 millones están vigentes, con vencimiento de 184 créditos por \$2,358 millones, lo que representa el 11,2% sobre la cartera desembolsada y el 14,1% de la vigente, aumentando en el mes 283 millones, con 7 créditos más en mora y 1,9% puntos porcentuales más de diferencia, frente a la cartera vigente total la cosecha registro un vencimiento del 14.8%, incluyendo 3 reestructuraciones en mora por 236 millones, de las 5 vigentes por 841 millones.

Indicador Cartera Vencida Cosecha a 2 años:

En el mes de abril el indicador reporta que la cosecha 2022 esta representa en cartera vigente en 1.460 obligaciones por valor de \$19.596 millones, de los cuales 490 créditos se

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

encuentran vencidos por valor de \$4.791 millones, disminuyendo en saldo de capital de la cartera vigente en \$ 608 millones de menos en comparación a marzo , respecto a las cifras en mora redujo en 201 millones de menos en comparación al índice de vencimiento cerro en 24.4% disminuyendo en 0.3 puntos porcentuales en comparación al anterior cierre , se evidencia el vencimiento de un crédito con saldo de capital \$ 1.344.476.158 millones el cual se encuentra en categoría B con 75 días vencimiento.

En el mes de mayo la cosecha 2022 , asciende a 1.431 obligaciones por valor de \$19.055 millones, de los cuales 507 créditos se encuentran vencidos por valor de \$5.106 millones y índice de vencimiento del 26.8% , aumentando las cifras respecto al cierre del mes de abril la cartera vencida aumento en \$315 millones de más y índice se elevó en 2.4 puntos , el alto índice obedece al vencimiento de créditos grandes, a los cuales a pesar de realizarse gestión personalizada no fue posible obtener su cancelación ni abono.

Y en el mes de junio la cosecha 2, tiene cartera desembolsada de 1,806 obligaciones por \$32,084 millones, de los cuales 17,924 están vigentes con 1394 créditos ,de estos hay con vencimiento de 522 créditos por \$5,224 millones, lo que representa el 16,2% sobre la cartera desembolsada y el 29,1% de la vigente, aumentando en el mes 210 millones, con 21 créditos más en mora y 1,8% puntos porcentuales más, frente a la cartera vigente total la cosecha registro un vencimiento del 28,8%, incluyendo 6 reestructuraciones en mora por 134 millones, de las 14 vigentes por 696 millones.

Indicador Cartera Categoría E: En Abril se reportó que al cierre la cartera calificada en categoría E, presenta el siguiente comportamiento , encontrándose 1.498 créditos categorizados en la calificación mencionada representado en \$15.912 millones , incrementando en \$74 millones de más en saldo de capital y cerrando en 70.9% de índice de vencimiento incrementando respecto a marzo en 1.5 puntos porcentuales se evidencia el vencimiento de 23 obligaciones con saldo en capital mayor a \$100 millones de pesos para un valor total vencido de este segmento de créditos por valor de \$4.674.457.546 millones.

En mayo al cierre la cartera calificada en categoría E, presenta el siguiente comportamiento ,encontrándose 1.535 créditos categorizados en la calificación mencionada representado en \$16.035 millones , incrementando en \$123 millones de más en saldo de capital y cerrando en 69% aumentando en 37 créditos de más en este segmento.

Y al mes de junio al cierre la cartera calificada en categoría E, presenta el siguiente comportamiento, encontrándose 1.566 créditos categorizados en la calificación mencionada representado en \$16.163 millones, cerrando con índice de vencimiento del 67.6% disminuyendo respecto al mes de mayo 1.4 puntos.

Indicador Cartera Vencida Reestructurada: A corte abril de 2024, el valor de la cartera reestructurada vigente ascendió a 8.842 millones, 81 millones de menos que marzo en

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

cartera vigente , y la cartera vencida se encuentran en estado de vencimiento 41 créditos por valor de \$ 2.710 millones, con un índice de vencimiento de 30,6%, disminuyendo en 0.3 puntos porcentuales y \$46 millones de menos en saldo de capital en mora , se evidencia el vencimiento de obligaciones reestructuradas en la vigencia de 2023 por valor de \$210 millones.

Al cierre de mayo, el valor de la cartera reestructurada vigente ascendió a 8.823 millones, 19 millones de menos que el anterior cierre en cartera vigente, y la cartera vencida se encuentran en estado de vencimiento 42 créditos por valor de \$ 2.802 millones, con un índice de vencimiento de 31.8%, aumentando respecto abril en 1.2 puntos de más.

Al cierre de junio el valor de la cartera reestructurada vigente ascendió a 8.768 millones, 55 millones de menos que el anterior cierre en cartera, lo que refleja la realización de pagos de ésta cartera; de ésta se encuentra en mora 2,912 millones en 46 créditos, siendo 4 obligaciones más, y 110 millones más de valor en mora, lo que genera un índice de vencimiento de 33,2% el cual es 1,4% más que el mes anterior.

Indicador Cobro Jurídico de Obligaciones:

REPARTO IFC

Durante el mes de abril del año 2024 se apoyó con la verificación y revisión de 207 obligaciones de la cartera IFC, de las cuales:

Enviadas a cobro: (92)
 Deudas extintas por pago total: 1
 Con acuerdo de pago, en trámite o solicitud: 13
 Obligaciones prescritas: 101

REPARTO FESCA

Durante el mes de Abril del año 2024 se apoyó con la verificación y revisión de 104 obligaciones de la cartera FESCA, de las cuales:

Enviadas a cobro: 42
 Con acuerdo de pago, en trámite o solicitud: 21
 Obligaciones prescritas: 41.

REPARTO IFC

Durante el mes de mayo del año 2024 se apoyó con la verificación y revisión de 120 obligaciones de la cartera FESCA, de las cuales:

Enviadas a cobro: 21
 Ya enviadas a cobro: 42
 Con acuerdo de pago, en trámite o solicitud: 17
 Obligaciones prescritas: 40.

REPARTO IFC

Durante el mes de junio del año 2024 se apoyó con la verificación y revisión de 212 obligaciones de la cartera IFC, de las cuales:

Enviadas a cobro: 80
 Con acuerdo de pago, en trámite o solicitud: 20
 Obligaciones prescritas: 108

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

Obligaciones que ya se habían enviado a cobro: 4.

Indicador-. Recaudo Cartera Vencida para Cobro Jurídico Vigencias Anteriores:

No se logró la meta establecida para el segundo trimestre, pues a la fecha no se han logrado acuerdos de pago para recuperación total, sino la mayoría para normalizar las obligaciones, sin embargo respecto de la meta anual, aun con el recaudo del segundo trimestre sumado con el del primer trimestre, hemos superado en valor lo proyectado para recaudo del primer semestre 2024.

Indicador Recaudo Trimestral de Cartera Vencida para Cobro Jurídico de la Vigencia Actual:

Para el trimestre correspondiente a enero a marzo 2024 se vencieron un total de 155 créditos por un saldo de capital de \$1, 278,168,608 valor que imposibilita el cumplimiento de la meta, pues la mayoría de clientes normalizan su valor en mora y/o luego del envío a cobro jurídico buscan realizar el pago hasta que la presión de medidas cautelares por parte de los abogados surte efecto, pero por el trámite judicial este decreto de medidas puede demorar hasta 6 meses y más.

Indicador Disminución de Cartera en Mora:

Al cierre del corte la cartera total en mora asciende a \$23,924 millones, siendo 1092 millones más que el anterior trimestre y 3,275 millones más que el mes de diciembre de 2023, siendo éste trimestre un índice mayor de mora en 1,7 % pasando de 32 a 33,7%. Durante la vigencia 2024 no se ha realizado castigo de cartera.

Durante el presente mes se registró el vencimiento de 109 obligaciones, por 1,525 millones que son 6 clientes menos que en Mayo y 225 millones menos de vencimiento.

Los municipios con mayor rodamiento fueron Aguazul, San Luis de P., Nunchia y Yopal, con 76 obligaciones en mora por 1,234 millones.

De los vencimientos 84 créditos por 1,096 millones son de la cosecha 2022 y 2023, que es el 76% del vencimiento total del mes.

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

PROCESO	INDICADOR	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	90,0 %	100%		100%				96%	100,0%



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

	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	95,0 %	96,7 %	98,0 %	96,6 %	95,1 %	92,6 %	90,0 %		94,8%
	AC-03 TRAMITE PQRS	95,0 %	98,6 %	99,3 %	98,2 %	94,1 %	94,5 %	97,2 %		97,0%

Indicador Respuesta Q.R:

Durante el segundo trimestre de las 994 PQRS registradas, 7 quejas y 5 reclamos lo que corresponde a un 1%, se presentó disminución en las quejas y se incrementaron los reclamos con respecto al trimestre anterior; los cuales fueron recibidos a través los canales de atención que cuenta el IFC.

Se dio repuesta a las 12 quejas en los tiempos establecidos y se dio atención oportuna al 50% y de manera extemporánea un 50%, para el trimestre evaluado se presentaron 5 un reclamo como anónimo el cual se dio tratamiento de respuesta a través del portal web y cartelera de la entidad.

El indicador presenta 100% en el nivel de tolerancia, resultado positivo para la atención de quejas y los reclamos presentados por los ciudadanos.

La razón por la cual se presentaron las quejas y el reclamo obedece a la demora en los desembolsos de renovaciones de crédito educativo y la gestión de cobro de obligaciones en mora desde área de cartera.

Indicador Satisfacción al Cliente:

En el mes de abril se llevaron a cabo (83) encuestas a nivel general, (76) de Crédito y (7) Satisfacción del Servicio aplicadas al áreas de crédito, cartera y programas y proyectos, con un porcentaje total del 95.1 %, aun que presenta disminución en comparación con el mes anterior con una diferencia de 1.5%, aun así se mantiene en un nivel óptimo.

En relación con las encuestas aplicadas al producto presento el siguiente comportamiento así:

¿Cuánto tiempo duro el trámite de su Crédito? El nivel de satisfacción dio el 74%.

• ¿Está de acuerdo con el monto de Crédito aprobado, según el valor solicitado? El nivel de satisfacción dio el 93.4%.

• ¿El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión? El nivel de satisfacción dio el 98.7%.

• ¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos) El nivel de satisfacción dio el 100%.

• Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC? El nivel de satisfacción dio el 94.3%.

La variable con menos favorabilidad ¿Cuánto tiempo duro el trámite de su Crédito?, para lo cual se debe tomar un acción de mejora en los tiempo de respuesta en el trámite del Crédito. A nivel de la encuesta de servicio para las variables de imagen, producto y servicio dio como resultado de favorabilidad del 98%, siendo la variable de imagen como la de menos favorabilidad por parte de nuestros clientes y usuarios.

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

En el mes de mayo se llevaron a cabo (52) encuestas de Crédito, no se aplicaron encuestas de Satisfacción del Servicio, arrojando como resultado en el indicador del 92.6 %, aun que presenta disminución en comparación con el mes anterior con una diferencia de 2.5%, aun así se mantiene en nivel óptimo de satisfacción de los clientes.

34 encuestas de aplicaron a crédito comercial y de fomento, 14 a crédito educativo y 4 crédito por libranza

En relación con las encuestas aplicadas al producto presento el siguiente comportamiento así:

- ¿Cuánto tiempo duro el trámite de su Crédito? El nivel de satisfacción dio el 72,4%.
- ¿Está de acuerdo con el monto de Crédito aprobado, según el valor solicitado? El nivel de satisfacción dio el 96.8%.
 - ¿El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión? El nivel de satisfacción dio el 99.4%.
 - ¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos) El nivel de satisfacción dio el 100%.
 - Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC? El nivel de satisfacción dio el 94.2%.

La variable con menos favorabilidad ¿Cuánto tiempo duro el trámite de su Crédito?, para lo cual persiste en el nivel de satisfacción, se debe tomar un acción de mejora en los tiempo de respuesta en el trámite del Crédito.

Para el mes evaluado se evidencia que los clientes están satisfechos de manera general toda vez que califican el servicio y atención oportuna, asesoría con excelencia de parte del personal asesor, en cuanto a los proceso de documentos también se refieren de manera positiva.

En cuanto a los tiempos de trámite es la variable con menor nivel de satisfacción.

En el mes de junio se llevaron a cabo (60) encuestas de Crédito, no se aplicaron encuestas de Satisfacción del Servicio, arrojando como resultado en el indicador del 90 %, aun que presenta disminución en comparación con el mes anterior con una diferencia de 2.6%, aun así se mantiene en nivel óptimo de satisfacción de los clientes.

53 encuestas de aplicaron a crédito comercial y de fomento, 6 a crédito educativo y 1 Crédito por libranza.

En relación con las encuestas aplicadas al producto presentó el siguiente comportamiento así:

- ¿Cuánto tiempo duro el trámite de su Crédito? El nivel de satisfacción dio el 69.4% presenta disminución en comparación con el mes anterior en 3%.
- ¿Está de acuerdo con el monto de Crédito aprobado, según el valor solicitado? El nivel de satisfacción dio el 93.8% presenta disminución en la satisfacción de la variable en 3%.
 - ¿El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión? El nivel de satisfacción dio el 96.7 también presenta disminución en la favorabilidad de la variable 2.7 % en comparación con el mes anterior.
 - Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos) El nivel de satisfacción dio el 98.3% para la variable evaluada presenta disminución del 1.7 en comparación con el mes de mayo.

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

•Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC? El nivel de satisfacción dio el 91.1% y en la última variable evaluada también presenta disminución de 3.1 % en comparación con el mes anterior.

La variable con menos favorabilidad ¿Cuánto tiempo duro el trámite de su Crédito?, para lo cual persiste en el nivel de satisfacción, se debe tomar un acción de mejora en los tiempo de respuesta en el trámite del Crédito.

Para el mes evaluado se evidencia que los clientes están satisfechos de manera general toda vez que califican el servicio y atención oportuna, asesoría con excelencia de parte del personal asesor, en cuanto a los proceso de documentos también se refieren de manera positiva.

Los clientes refieren como aspectos positivos:

- Las tasas de interés son bajas, la atención de parte de los asesores fue muy clara, el asesor Iván me brindo buena atención.
- En general los servicios financieros son excelentes, deseo seguir siendo cliente y traer a más familiares para dar a conocer las excelentes condiciones que se tiene en el IFC.
- Buena atención al cliente.
- Es positivo que manejen las cuotas fijas y agilidad en los procesos.

Los clientes refieren como aspectos por mejorar:

- Reducir el tiempo de estudio en el trámite del crédito
- Mejorar en la asesoría de los requintos y trámite del crédito al momento de la solicitud
- Promover más la información de crédito educativo para que más jóvenes puedan adquirir el crédito y buen servicio para sus estudios.

Indicador Trámite PQRS:

Para el mes de abril de 2024, se recibieron 373 PQRS, mediante los siguientes canales de comunicación, ventanilla única 70, APP MOVIL 32 , por correo electrónico 271; representadas en peticiones de información general 251, 19 Derechos de Petición , arreglos de cartera 93, 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 4 quejas, 4 reclamos , no se presentaron sugerencias o denuncias para el presente mes.

El indicador para el presente mes presenta tolerancia optimo del 94.1% en cumplimiento de trámite y respuestas oportunas de acuerdo a los tiempos normativos 284 PQRSD. Sin embargo se atendieron de forma extemporánea 67 PQRs, 22 quedaron pendientes de cierre o de trámite de respuesta, que corresponden al área de oficina asesora jurídica, de la subgerencia administrativa y financiera y la sugerencia comercial de crédito, gerencia, cobro jurídico y cartera. Sin embargo se sigue haciendo gestión y seguimiento para garantizar la respuesta y cierre de la misma.

Para el presente mes presento nivel óptimo de tolerancia, arrojando promedio de atención en días de 9.58 en la atención de PQRS, se mantiene un resultado positivo a la hora de atender las peticiones de los usuarios del IFC

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.

Para el mes de mayo de 2024, se recibieron 365 PQRS, mediante los siguientes canales de comunicación, ventanilla única 74, APP MOVIL 12 , por correo electrónico 279; representadas

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

en peticiones de información general 208, 9 Derechos de Petición , arreglos de cartera 146, se recibieron respuestas 1, de las cuales fueron direccionadas y programadas a cada responsable de dar trámite y respuesta dando cumplimiento al Procedimiento y normatividad vigente, se presentó 1 quejas, no se presentaron reclamos, sugerencias o denuncias para el presente mes.

El indicador para el presente mes presenta tolerancia optimo del 94.5% en cumplimiento de trámite y respuestas oportunas de acuerdo a los tiempos normativos 305 PQRS. Sin embargo se atendieron de forma extemporánea 41 PQRS, 20 quedaron pendientes de cierre o de trámite de respuesta, que corresponden a las áreas así: 3 oficina asesora jurídica, subgerencia administrativa y financiera 1, gerencia 5, 6 cartera cobro jurídico, administración de cartera 5 y administración de crédito con 1. Sin embargo se sigue haciendo gestión y seguimiento para garantizar la respuesta y cierre de la misma.

Para el presente mes presento nivel óptimo de tolerancia, arrojando promedio de atención en días de 8.6 en la atención de PQRS, se mantiene un resultado positivo a la hora de atender las peticiones de los ciudadanos del IFC

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

En el mes de junio de 2024, se recibieron 254 PQRS, mediante los siguientes canales de comunicación, ventanilla única 72, APP MOVIL 14 , por correo electrónico 168; representadas en peticiones de información general 131, 5 Derechos de Petición , arreglos de cartera 112, 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, 1 reclamos y no se presentaron sugerencias o denuncias para el presente mes.

El indicador para el presente mes presenta tolerancia optimo del 97.2% en cumplimiento de trámite y respuestas oportunas de acuerdo a los tiempos normativos 197 PQRS. Sin embargo se atendieron de forma extemporánea 44 PQRS, 7 quedaron pendientes de cierre o de trámite de respuesta, que corresponden a las áreas así: 1 subgerencia administrativa y financiera, gerencia 3, 1 cartera cobro jurídico y administración de crédito con 2. Sin embargo se sigue haciendo gestión y seguimiento para garantizar la respuesta y cierre de la misma.

Para el mes evaluado presenta nivel óptimo de tolerancia, arrojando promedio de atención en días de 10.1 en la atención de PQRS, se mantiene un resultado positivo a la hora de atender las peticiones de los ciudadanos del IFC

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

9. 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.

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	>= 95%	94,9%			100,0%			86%	97,5%
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	<= 5%	90,0%			100,0%				95,0%
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	>= 95%	87,2%			83,2%			85,2%	
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023	>= 95%	N/A-ANUAL						N/A	N/A
	DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	>=85%	100,0%						100%	100,0%
	DP-06 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	>= 85%	46,2%			68,6%			57%	57,4%

Indicador Cumplimiento Norma ISO 9001:

En el segundo trimestre se realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna 2023 y ya se encuentran cerradas todas las acciones contempladas.

Indicador Salidas No Conformes:

El reporte y cierre de las SNC fue efectivo en el 2do trimestre de 2024. Desde la Oficina Asesora de Planeación se realiza una invitación respetuosa a todas las áreas a reportar e identificar las SNC para mejorar en todos los procedimientos y sobretodo en la atención oportuna a los clientes IFC.

Indicador Avance Plan de Acción:

Presenta el seguimiento físico y financiero por dependencias ejecutado para el segundo trimestre de la vigencia 2024.

En cuanto a lo relacionado con el total de las actividades correspondiente a 160 para la vigencia 2024, fueron programadas para el segundo trimestre 124, distribuido así: Subgerencia Comercial y de Crédito 50, 30 subgerencia Administrativa y Financiera, para la Oficina Asesora de Planeación con 28, Oficina Asesora Jurídica con 11 y control Interno con 5 actividades.

De la misma manera del total de las actividades programadas para el segundo trimestre correspondiente a 124, fueron ejecutadas 124 equivalente al 100%, 21 presentan 0% de ejecución representando el 17%; Así mismo del total de estas actividades, 85 se ejecutaron al 100% lo cual representa el 69% y 18 fueron ejecutadas menos del 100% con una participación del 15% de cumplimiento.

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

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 arrojó nivel crítico de 83% del programado del 100% para el segundo trimestre.

DEPENDENCIA Y RESULTADO TRIMESTRAL

Control Interno 100%
 Oficina Asesora Jurídica 91%
 Oficina Asesora de Planeación y Gerencia 90%
 Subgerencia Comercial y de Crédito 69%
 Subgerencia Administrativa y Financiera 66%

La dependencia con mayor cantidad de contratos de personal de apoyo es la subgerencia comercial y de crédito con 38 por valor de \$ 492.715.000 con un 27%, seguida de la subgerencia administrativa y Financiera con 19 por valor de 203.695.000 con un 11% y con menor cantidad se encuentra la oficina asesora Jurídica con 11 contratos por valor de \$144.603.000 con un 8%, seguida la oficina asesora de Planeación y Gerencia con 10 por valor de 118.310.000 con un 6% y por último la oficina de Control Interno con 1 contrato por valor de \$19.665.00 que representa un 1% de valor total de \$ 978.988.001.g

En cuanto a contratos de prestación de servicios de bienes y suministros se encuentra la subgerencia administrativa y Financiera con 19 contratos por valor de \$ 833.256.430 con porcentaje de participación del 45% y la Oficina Asesora de Planeación por un valor de \$45.037.260 con un porcentaje del 2% sobre el valor total de \$ 878.293.690.

El valor de \$978.988.001 está representado en 79 contratos de prestación de servicios de apoyo de personal y \$878.293.690 en 19 contratos de prestación de servicios de bienes y suministros.

Indicador Eficacia del Sistema de Administración del Riesgo:

Para el segundo trimestre se evidencia una buena aceptación y aplicación del sistema de administración de riesgo y la aplicación de los controles por parte de los líderes y responsables de acuerdo a las políticas establecidas. Cabe anotar que la materialización de los riesgos corresponde a la cartera, situación que se viene presentando consecutivamente y que no se ha logrado el establecimiento de estrategias que permitan bajar esos índices, riesgo intrínseco por naturaleza del mismo producto, pero que para el caso específico está sobrepasando los dos dígitos.

Indicador Plan Anual de Adquisiciones:

Para el periodo de Abril, mayo y junio de 2024, se programaron 102 actividades contractuales, de las cuales se encuentran en ejecución 70, a la fecha del seguimiento no han se ha ejecutado 32 actividades de las programadas. En conclusión el indicador da como resultado un nivel de criticidad del 68.6% un nivel de desempeño crítico.

- 22 actividades no ejecutadas de la subgerencia administrativa y financiera.
- 8 actividades no ejecutadas de la subgerencia comercial de crédito y cartera.
- 2 actividades no ejecutadas de la gerencia.

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° 8 del 9 de abril de 2024
- Acta N° 10 del 22 de abril de 2024

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

- Acta N° 11 del 7 de mayo de 2024
- Acta N° 12 del 5 de junio de 2024

10. 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	ABR	MAY	JUN	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	>=85%	5,6%			11,1%			8%	8,3%

Durante el segundo trimestre de 2024, se realizó la liquidación de la Cesión Parcial No. 13 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

PROCESO	INDICADOR	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	PORCENTAJE ACUMULADO	PORCENTAJE INDIVIDUAL
GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	<=10%	0,0%	135,0%	109,2%	114,8%	110,7%	143,7%	46%	102,2%
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	0,0%	0,0%	0,0%	57,1%	41,1%	77,7%		29,3%
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=35%	41,5%	40,5%	42,7%	42,9%	42,6%	42,6%		42,1%
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	3,5%	4,3%	11,3%	10,4%	16,7%	15,0%		10,2%

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

Indicador Tiempo de Colocación Crédito Nuevo:

En el mes de Abril de 2024 se aprobaron 20 solicitudes de crédito educativo nuevo, de los cuales se desembolsaron 19 en 745 días con un promedio de 39 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 45 días), es decir que la meta se cumple en un 115%.

En el mes de Mayo de 2024 se aprobaron 34 solicitudes de crédito educativo nuevo, de los cuales se desembolsaron 33 en 1342 días con un promedio de 40 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 45 días), es decir que la meta se cumple en un 111%.

En el mes de Junio de 2024 se aprobaron 35 solicitudes de crédito educativo nuevo, de los cuales se desembolsaron 13 en 407 días con un promedio de 31 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 45 días), es decir que la meta se cumple en un 144%. Cabe mencionar que en el mes de Junio la gran mayoría de créditos fueron aprobados finalizando mes, de ahí, el bajo número de créditos desembolsados en el mes.

En comparación al cierre del primer semestre del año de 2023 vemos una mayor colocación de créditos educativos nuevos para este año y con un menor tiempo de colocación. Para el primer semestre del año 2023 se colocó 64 créditos con un promedio de 65 días.

En la vigencia 2024, en el primer semestre se aprobó 98 créditos, de los cuales se desembolsó 73 en 2,800 días con un promedio de 38 días en la colocación, con lo cual se supera la meta y también se supera el mismo periodo de vigencias anteriores. Esta situación ocurre dado la contratación de 3 asesores de crédito educativo y también a la actualización de las condiciones crediticias favorables a los estudiantes, que le permiten mayor accesibilidad al producto, según lo establecido en la ordenanza 003 del 21 de marzo de 2024 y Acuerdo 009 del 23 de mayo de 2024.

Indicador Tiempo de Renovación de Crédito:

En el mes de Abril de 2024 se aprobaron 189 solicitudes de renovación de crédito educativo, las cuales se desembolsaron en 9928 días con un promedio de 53 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 30 días), es decir que la meta se cumplió en un 57%. El indicador para este mes es CRITICO porque la entidad hizo el cierre presupuestal a finales del mes de marzo de 2024 y a partir del 1 de abril se inició la aprobación de renovaciones de crédito educativo, que se tenían recibidas desde diciembre de 2023. A corte 30 de abril se habían recibido 266 solicitudes de renovación de crédito educativo para dar trámite.

En el mes de Mayo de 2024 se aprobaron y desembolsaron 81 solicitudes de renovación de crédito educativo en 5909 días con un promedio de 73 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 30 días), es decir que la meta se cumplió en un 41%. El indicador para este mes es CRITICO porque la entidad hizo el cierre presupuestal a finales del mes de marzo de 2024 y a partir del 1 de abril se inició la aprobación de renovaciones de crédito educativo, que se tenían recibidas desde diciembre de 2023

En el mes de junio de 2024 se aprobó y desembolsó 142 solicitudes de renovación de crédito educativo en 5480 días con un promedio de 38 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 30 días), es decir que la meta se cumplió en un 79%. La tolerancia para

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

este mes es ACEPTABLE, pero es el único mes que se pasa del 70%. A corte 30 de junio se decepcionó, aprobó y desembolsó un total de 412 solicitudes de renovación y suspensión de crédito educativo en 21,317 días con un promedio general de 51 días, con lo que se concluye que todas las solicitudes fueron aprobadas y desembolsadas, correspondiente al acumulado del periodo 2024-1, en su totalidad.

Indicador Cartera Vencida:

Al corte 30 de abril, CARTERA VIGENTE: Se encuentra representada en 1.729 obligaciones crediticias por valor \$ 29.688, disminuyendo respecto al mes de marzo en \$323 millones el saldo de la cartera vigente, y respecto a la cartera en mora disminuyo en 78 millones de menos en comparación al anterior cierre.

Al cierre del mes de mayo, CARTERA VIGENTE: se encuentra representada en 1.722 obligaciones crediticias por valor \$ 29.273 millones, disminuyendo respecto al mes de abril en \$415 millones del saldo de capital de la cartera vigente.

CARTERA VENCIDA: al cierre presento el siguiente comportamiento representada asciende a 760 obligaciones por valor de \$12.478 millones en relación al mes abril en valor vencido disminuyo en \$264 millones y respecto al índice de vencimiento redujo en 0.3 puntos de menos en comparación al anterior cierre.

La cartera vigente está representada en 1699 obligaciones, por 28,963 millones, siendo 310 millones menos de cartera vigente que mayo, debido a los pagos, así como la baja colocación de nuevos créditos

El índice de cartera en mora de la cartera en pago a corte Junio es de 42,6% con 753 obligaciones en mora de las 1699 que están en época de estudio por valor de 12,336 millones, disminuyendo el índice en 0% respecto a mayo-24 y siendo 7 créditos menos y 143 millones menos de valor en mora que en el mes anterior. Se registra disminución de valor en mora pero el índice no baja debido a que la cartera vigente disminuye.

Indicador Cartera Vencida Cosecha a un Año:

Al cierre de abril, la cosecha 2023 presento el siguiente comportamiento está representada en 111 obligaciones por valor de \$3.208 millones, de las cuales se encuentran vencidas 20 créditos por valor de \$333 millones, disminuyendo en comparación al cierre anterior en \$15 millones de menos en saldo de capital vigente, y en relación a la cartera vencida redujo en \$32 millones, en cuanto al índice de vencimiento cerro en 10.4% disminuyendo en 0.9 puntos.

Al cierre de mayo, la cosecha 2023 asciende a 111 obligaciones por valor de \$3.177 millones, de las cuales se encuentran vencidas 24 créditos por valor de \$531 millones, aumentando en comparación al cierre anterior en \$198 millones de más y respecto al índice de vencimiento cerro en 16.7% aumentando en 6.3 puntos.

Al cierre de Junio, la cosecha 2023, está representada en 111 obligaciones por valor de \$3.154 millones, de las cuales se encuentran vencidas 22 créditos por valor de \$472 millones, siendo 2 créditos menos que el mes de mayo-24 y 59 millones menos de mora, con un

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

índice de vencimiento del 15,0% siendo 1,7% menos de éste índice en el mes, no existen créditos reestructurados en ésta cosecha.

RECOMENDACIONES

Seguimiento y Control: Se recomienda que los líderes de procesos realicen un seguimiento mes a mes para determinar la realización de las acciones de mejoramiento que formularon para el siguiente trimestre y ponerse al día con las que quedaron pendientes al cierre del mes de junio.

Seguimiento y Control: Se sugiere documentar para todos los procesos, las acciones correctivas que surjan del ejercicio del producto no conforme, para lo cual se cuenta con el formato de acciones correctivas, las cuales no están siendo diligenciadas por los líderes de los procesos.

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 y/o saldo de recursos disponibles a la fecha 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: A cierre de junio de 2024 el porcentaje de mayor representación dentro del activo corresponde a la cuenta préstamos por cobrar, por tanto se requiere continuar con políticas de recaudo que propendan por la recuperación de los recursos colocados y el rendimiento de dichos recursos con los intereses.

Gestión Financiera: Mantener políticas de recaudo y cobro a fin de que el instituto pueda mantenerse financieramente a través del tiempo. También es viable buscar otras áreas de negocio en que se pueda realizar la inversión del efectivo disponible para rentar.

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 colocar a través de la aprobación de créditos el 100% del recaudo

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

correspondiente al mes anterior; de lo contrario se presentará un menor ingreso para erogar 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.

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

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: 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 del Plan Institucional de Capacitaciones y del Plan de Bienestar y hacer seguimiento al cronograma de medición Plan de Trabajo de SST.

Atención al cliente y Comunicaciones: La variable con menos favorabilidad ¿Cuánto tiempo duro el trámite de su Crédito?, para lo cual se debe tomar un acción de mejora en los tiempo de respuesta en el trámite del Crédito.

Atención al cliente y Comunicaciones: Se recomienda que el área misional de aplicabilidad de las encuestas de prestación del servicio.

Atención al cliente y Comunicaciones: Se recomienda implementar acciones de mejora reducir los tiempos de desembolso.

Atención al cliente y Comunicaciones: Promover más la línea de crédito educativo en los diferentes medios de comunicación, ferias y en eventos de interés para los jóvenes, buscando aliados estratégico con los diferentes entes de orden Gubernamental y privadas.

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

Atención al cliente y Comunicaciones: Se recomienda a los Líderes del Comité Institucional de Gestión Desempeño tengan en cuenta las recomendaciones plasmadas en el informe de seguimiento segundo trimestre de PQRSD, toda vez que es un aporte a la mejora continua a la hora de atender a los ciudadanos y grupos de valor de la entidad.

Direccionamiento Estratégico: Plan de Acción: Se realizan las siguientes recomendaciones:

Reportar la información financiera según el presupuesto asignado y contratos suscritos para cada área, dado que se evidencian diferencias entre el reportado y la información de contratación para el periodo evaluado, en especial la Subgerencia Administrativa y Financiera.

Se recomienda a los miembros de Comité Institucional de Gestión y Desempeño tener en cuenta las propuestas de mejora registradas por los responsables de cada área, con el fin de agilizar los procesos operativos, en búsqueda de una mejora continua.

Efectuar seguimiento a los riesgos identificados de acuerdo con la política de administración de riesgos establecida por la entidad.

Efectuar seguimiento a los atributos de calidad (soportado, veraz, oportuno y validado), de cada una de las actividades que contempla el Plan de acción, con el fin de garantizar el reporte y análisis de datos pertinentes, coherentes y soportados.

Direccionamiento Estratégico y Planeación: Plan Anual de Adquisiciones Se sugiere realizar actualización del indicador en lo relacionado con la periodicidad a una medición anual de actividades; Se recomienda 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

Gestión Financiación: La demora en la contratación de personal afecto el trámite y desempeño del indicador, se requiere contar con personal disponible todo el tiempo para el desarrollo de esta actividad.

Gestión Financiación: Se recomienda que el certificado de disponibilidad presupuestal sea generado de forma automático por IAS, según lo disponible en los diferentes centros de costo presupuestal que se alimenta del recaudo y se disminuye con la colocación de los créditos.

Gestión Financiación: 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 no se considera útil porque la meta del plan de acción es sobre todas las fuentes de recursos. 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 el contrato tiene un plazo limitado de ejecución. 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. Se solicita a Planeación validar la importancia o no de este indicador.

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

Gestión Financiación: Intensificar las acciones en la relación al perfeccionamiento de arreglos a créditos en cobro jurídico, ofertar mecanismos de normalización y extinción con los que cuenta la entidad-socialización en medios de comunicación.

Gestión Financiación: Realizar análisis de causalidad y modificaciones en políticas de otorgamiento de créditos por cuanto el mayor índice de mora se presenta en la cosecha 2 y 1, incrementando los valores en mora y representando riesgo para la sostenibilidad financiera de la entidad.

Gestión Financiación: Realizar trabajo sobre la acción presentada de incumplimiento del indicador a fin de obtener las causas y establecer unas acciones que permitan mejorar los índices de mora de las cosechas nuevas y fortalecer las acciones de gestión de cobranza.

Gestión Financiación: Intensificar las acciones, seguimiento a los compromisos adquiridos y realizar análisis de causas de vencimiento principalmente de los créditos grandes, a su vez realizar análisis detallado de casos presentados para proponer ajustes en las políticas de otorgamiento.

Gestión Financiación: Intensificar las acciones administrativas y pre jurídica, ofertando y aplicando los nuevos mecanismos de normalización de la cartera.

Gestión Financiación: Divulgar y socializar las nuevas alternativas de arreglos de cartera, a través de los abogados externos medios de comunicación y correos masivos y mensajes.

Gestión Financiación: Continuar con el seguimiento a los compromisos de pago de los clientes y realizar análisis y evaluación de las condiciones financieras de los clientes para el uso de esta herramienta; también realizar seguimiento a las obligaciones antiguas en proceso jurídico para buscar su recuperación.

Gestión Financiación: Mejorar en los tiempos de recepción de datos de créditos para enviar a cobro y mejorar en tiempos en la recopilación de la documentación para enviar a cobro.

Gestión Financiación: Continuar con la gestión de cobro pre jurídico brindando las alternativas para que los créditos no rueden a la categoría de cobro jurídico, pues ya una vez estando allí son de difícil recaudo.

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.

Crédito Educativo: Disponer de personal suficiente para analizar las solicitudes de renovación de crédito educativo que en promedio cada periodo ascienden a más de 400 solicitudes para dar trámite y que el presupuesto se disponga desde inicio de vigencia, para evitar que se acumulen las solicitudes de renovación de crédito.

Crédito Educativo: Que se gestione las solicitudes de IAS, con las que se puede mejorar el proceso de crédito y los tiempos de colocación.

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

Crédito Educativo: Continuar con la intensificación de medidas de seguimiento y control de la cartera rodada, así mismo continuar ofertando los acuerdos vigentes que nos permite la normalización de la cartera y extinción de las mismas.

Crédito Educativo: Intensificar las acciones, respecto al seguimiento a compromisos de pago y gestión de cobro ofertando los mecanismos de normalización de la cartera.

Gestión de recursos Físicos: Seguir dando cumplimiento al Plan Preventivo y Correctivo.

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

*Elaboró: **Nayibe Cárdenas Sanabria**
Profesional de Apoyo de la Oficina Asesora de Planeación
Fecha: Agosto 2024*