


|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| <br><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                     |



# **INFORME DE SEGUIMIENTO IV TRIMESTRE** **Y** **CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2020**

|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

## FUNDAMENTACIÓN

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA  
 DECRETO NÚMERO 1499 DE 2017  
 (11 SEP 2017)

*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.*

### MANUAL OPERATIVO MIPG

### SEGUNDA DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

#### Formular los planes

Para llevar a cabo el ejercicio de planeación, la entidad debe atender las siguientes recomendaciones:

- ✓ Contar con un líder o área responsable encargada del proceso de planeación.
- ✓ Documentar el ejercicio de planeación en donde se describa la parte conceptual u orientación estratégica; y la parte operativa en la que se señale de forma precisa los objetivos, las metas y resultados a lograr, las trayectorias de implantación o cursos de acción a seguir, cronogramas, responsables, indicadores para monitorear y e
- ✓ valorar su cumplimiento y los riesgos que pueden afectar tal cumplimiento y los controles para su mitigación.
- ✓ Incluir la planeación de las demás dimensiones de MIPG y de sus políticas, acorde con lo señalado para cada una, tales como talento humano<sup>8</sup>, TIC, plan anticorrupción y de servicio al ciudadano<sup>9</sup>, plan anual de adquisiciones.

#### 4ª. DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

##### 4.2.1. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

Para facilitar el seguimiento y evaluación del desempeño institucional, es importante tener en cuenta los siguientes lineamientos:

#### **Definir un área o servidor responsable del diseño, implementación y comunicación de los Mecanismos de seguimiento y evaluación**

Las dependencias de planeación suelen ser las responsables y competentes para liderar estos ejercicios. No obstante, los responsables de hacer el seguimiento y la evaluación de los resultados institucionales son los servidores públicos que tienen a su cargo cada plan, programa, proyecto o estrategia objeto de seguimiento y Evaluación. Así mismo, son ellos quienes deben establecer oportunamente las acciones de corrección o prevención de riesgos, si aplica, y registrar o suministrar los datos en los diferentes sistemas de información de que dispone la organización y otras autoridades para tal fin.

#### 4.3 ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIMENSIÓN

Los siguientes atributos de calidad permitirán constatar que las entidades han logrado la consolidación de la Presente dimensión:

- Ejercicios de evaluación y seguimiento diseñados y planificados que establecen lo que se va a medir, cómo se va a medir y en qué momento

|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

- Evaluaciones que permiten a la entidad saber si logró sus objetivos y metas en los tiempos previstos, con las condiciones de cantidad y calidad esperadas y con el uso óptimo de recursos
- Evaluaciones que determinen los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de las necesidades y atención de los problemas de los grupos de valor
- Seguimiento y evaluación efectuados por los servidores que tienen a su cargo cada proyecto, plan, programa o estrategia, en sus diferentes etapas de desarrollo
- Indicadores validados que brindan la información suficiente y pertinente para establecer el grado de avance o el logro de los objetivos y resultados esperados
- Desviaciones detectadas en los avances de gestión e indicadores que permitan establecer las acciones preventivas, correctivas o de mejora, de manera inmediata
- Seguimiento a los riesgos identificados de acuerdo con la política de administración de riesgos establecida por la entidad
- Medición de la percepción y satisfacción ciudadana, como un ejercicio constante que permite identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, y necesidades de los grupos de valor
- Evaluación de la alta dirección del desempeño institucional que permite generar lineamientos claros para la mejora
- Análisis de la información y evaluación de los datos que surgen por el seguimiento y la evaluación para mejorar los productos y servicios y la satisfacción de los grupos de valor
- Toma de decisiones basada en el análisis de los resultados de los seguimientos y evaluaciones, para lograr los resultados, gestionar más eficiente y eficazmente los recursos y facilitar la rendición de cuentas a los ciudadanos y organismos de control
- Evaluación del cumplimiento de los atributos de calidad en el desempeño institucional para garantizar la satisfacción de los grupos de valor

### **INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE**

El presente informe tiene como fin dar a conocer al comité de Gerencia, líder y responsable de proceso, el avance, seguimiento y observaciones, frente al informe del cuarto trimestre y el cumplimiento del plan de acción de la vigencia 2020, por dependencias.

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

## 1. SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO

Para la vigencia 2020 el Plan de Acción de la SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO, está estructurado por Tres (3) objetivos, siete (7) estrategias, iniciativas once (11), once (11) metas y cincuenta y seis actividades que a continuación se relaciona según el comportamiento de ejecución durante la vigencia: según el comportamiento de ejecución durante la vigencia:


| OBJETIVO ESTRATÉGICO   | ESTRATEGIA INSTITUCIONAL                    | INICIATIVA  | META  | ACTIVIDAD   | CANTIDAD PROGRAMADA | CANTIDAD PROGRAMADA POR TRIMESTRE |            |            |            | CANTIDAD EJECUTADA POR TRIMESTRE |            |            |            | ACCIONES REALIZADAS   | RESULTADO INDICADOR | INDICADOR VERIFICADO | INDICADOR ANUAL |
|--|---|---|---|---|---------------------|-----------------------------------|------------|------------|------------|----------------------------------|------------|------------|------------|---|---------------------|----------------------|-----------------|
|  |   |   |   |   |                     | 1er. Tarim                        | 2do. Tarim | 3er. Tarim | 4to. Tarim | 1er. Tarim                       | 2do. Tarim | 3er. Tarim | 4to. Tarim |   |                     |                      |                 |
| Fortalecer el sistema de Control Interno institucional e impleme | Implementar el sistema integrado de gestión | Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión | Modelo Integrado de Planeación y Gestión implementado | Digitalización y entrega a archivo de documentación de renovaciones y crédito nuevo | 1484                | 0                                 | 742        | 0          | 742        | 0                                |            |            |            | Esta actividad corresponde al área de tesorería, teniendo en cuenta que estos son los últimos en ejecutar el procedimiento de desembolso y entrega de la documentación de renovaciones y créditos nuevos de Fesca. Se realizó requerimiento para asignación de actividad a Tesorería. | N/A                 | 0                    | 0               |

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


|  |   |  |     |     |     |     |   |   |     |     |  |      |             |             |
|--|---|--|-----|-----|-----|-----|---|---|-----|-----|--|------|-------------|-------------|
| <i>ntar el sistema integrado de gestión.</i> | Realización de controles de inversión a créditos desembolsados e informe de cumplimiento                        | 70% del trimestre anterior (excepto clientes preferenciales y microcréditos fidelizados) | 70% | 70% | 70% | 70% | 0 | 0 | 194 | 157 | En el tercer trimestre de 2020 se desembolsó 169 créditos, de ellos se debía realizar control de inversión en el cuarto trimestre de 2020, al menos a 62 (sin tener en cuenta los créditos de libranza, los microcréditos de clientes fidelizados ni los créditos preferenciales) (la meta mínima es del 70%), se realizó 157 visitas de control de inversión, de las cuales fueron efectivas, es decir que presentaron los soportes y evidencias de la inversión 150, los demás se pasaron para la oficina jurídica para que se verifique el inicio de un proceso jurídico. En el presente trimestre se cumplió la meta en un 242%. El acumulado para la vigencia 2020, la meta mínima para realizar controles de inversión, según los créditos desembolsados es de <b>202</b> visitas, de las cuales, aunque en los dos primeros trimestres no se contó con personal para desarrollare esta actividad, en el tercer y cuarto trimestre se realizó <b>351</b> controles de inversión, es decir que la meta del año se ejecutó en un <b>174%</b> , de los cuales fueron efectivos 318, es decir que hubo efectividad en un 91% de las visitas del año. | 242% | <b>242%</b> | <b>175%</b> |
|  | Informes semestral de ejecución de los convenios con fondos municipales de crédito (a corte junio y diciembre). | 6  | 3   | 0   | 3   | 0   | 3 | 0 | 3   | 0   | En el cuarto trimestre se presentó los informes trimestrales de los fondos municipales así como los informes adicionales solicitados. A corte 31 de diciembre de 2020 todos los convenios de fondos municipales de créditos de fomento, quedaron vencidos, algunos ya liquidados y 4 pendientes de liquidar (FONAM, Orocue, Villanueva y San Luis de Palenque)   | 100% |             | <b>100%</b> |

|   |                                      |  |  |                |                                |  |  |  |
|---|--------------------------------------|--|--|----------------|--------------------------------|--|--|--|
| <br><b>ifc</b><br><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                     |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |    |   |    |    |      |      |    |      |  |  |            |             |            |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|---|----|----|------|------|----|------|--|--|------------|-------------|------------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Informes anual de ejecución de los convenios fesca (mani - san luis de palenque)</p>  | 2  | 2 |    |    | 100% | 100% | 0  | 100% | <p>Durante el cuarto trimestre se preparó y envió información del convenio Mani y San Luis de acuerdo a estipulado, para realizar el desembolso de los estudiantes que se encuentran con crédito educativo activo de esos convenios.</p> | 100%   | <b>N/A</b> | <b>100%</b> |            |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Liquidación de contratos y convenios derivados de proyectos de ccp (comerc. madera 5, reemplamto 33, palma 7, reforestación 15)</p> | 60 | 0 | 20 | 20 | 20   | 0    | 34 | 15   | 6  | <p>Revisión e impresión de documentos anexos al contrato en liquidación, elaboración de informe técnico, proyección de oficio, liquidación de la obligación y entrega de documentos al área de gestión documental.</p>   | 75,0%      | <b>30%</b>  | <b>91%</b> |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Liquidación de convenios derivados de proyectos en ejecución (343 - 534 - 2341)</p>   | 3  | 0 | 1  | 1  | 1    | 0    | 0  | 1    | 0  | <p>En el año 2019 se envió el informe final del convenio 534 al municipio de Aguazul y se proyectó las correcciones correspondientes. Se está a la espera del CDP que debe generar la oficina de presupuesto del IFC, para la devolución de los recursos, para que la alcaldía de Aguazul elabore la respectiva cata de liquidación. El convenio 343 fue liquidado durante el tercer trimestre. El convenio 2341 de 2017, la gobernación de Casanare, ha realizado dos requerimientos distinguidos con los radicados No. 2020032146 y 2020032281, actualmente se adelantan los ajustes solicitados para avanzar en la liquidación del convenio. Se envió informe final corregido del convenio 2341, al despacho de la secretaria de Agricultura para su respectiva revisión.</p> | 100,0%     | <b>0</b>    | <b>33%</b> |

|   |                                      |  |  |  |  |                |            |  |                                |  |  |
|---|--------------------------------------|--|--|--|--|----------------|------------|--|--------------------------------|--|--|
|  | <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 |  |                                |  |  |


|  |  |  |   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |   |      |      |      |
|--|--|--|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|
| <b>Modificar los sistemas de administración del instituto</b>  | <b>Implementar manuales de riesgo</b>                              | <b>Manuales de Riesgo implementados</b>  | <b>Informe SARLAFT</b>  | 2    | 1    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | En el tercer cuarto trimestre de 2020 no se registró operaciones sospechosas en el área de crédito  | 100% | N/A  | 100% |
|  |  |  | <b>Ajuste de políticas de crédito y cartera</b>   | 2    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 2    | En el cuarto trimestre 2020, se actualizó las condiciones de colocación de créditos para trabajadores de la gobernación de Casanare - créditos de libranza. Y se suscribió acta de compromisos para que al momento de analizar un crédito IFC se tenga en cuenta los deudores, codeudores y con-propietarios de cartera ICETEX.   | 200% | N/A  | 50%  |
| <b>Modificar la estructura de costos y gastos de la entidad, orientándolos al resultado y cumplimiento de metas de producto.</b> | Optimizar la asignación de recursos hacia los procesos misionales. | Presupuesto elaborado y aprobado con prioridad en la asignación de recursos hacia los procesos misionales. | Colocar durante el mes siguiente el 100% de los recursos disponibles (implementar herramienta de seguimiento) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | Esta actividad se toma solo como herramienta de seguimiento, porque los montos y porcentajes de colocación de crédito IFC y Fondos Mpaes son consolidados en la siguiente actividad de este plan de acción. Como resultado del seguimiento a la disponibilidad de recursos para colocar y teniendo en cuenta la baja demanda en los créditos, la oficina de Planeación del IFC liquidó 4 fondos municipales que ya estaban vencidos. Así mismo se finiquitó el proyecto de acuerdo para hacer más competitiva la tasa de interés de crédito para LIBRANZA - GOBERNACION DE CASANARE (Acuerdo 011 de 2020) | 100% | 100% | 100% |

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


|   |  |  |   |     |     |     |     |     |       |       |       |       |   |    |           |           |
|---|--|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|-------|---|----|-----------|-----------|
| <b>Establecer un sistema de monitoreo financiero de la colocación de crédito y recuperación de cartera.</b> | Implementar un sistema de análisis de cartera por cosechas | Sistema de análisis de cartera por cosechas implementado | Índice de morosidad de créditos colocados durante la cosecha del último año IFC | 5%  | 10% | 8%  | 7%  | 5%  | 3,6%  | 37,7% | 18,2% | 19,1% | La cosecha 1, tiene cartera desembolsada de 873 obligaciones por \$18,465 millones de las cuales registran vencimiento 207 créditos por \$2,556, lo que representa el 13,84%, incrementándose 223 millones y 1,2 puntos respecto del mes anterior, respecto a la cartera vigente la cosecha registro un vencimiento del 19,1% que es 2,2% más que el mes anterior.  | 0% | <b>0%</b> | <b>0%</b> |
|   |  |  | IFC Índice de morosidad de créditos colocados durante la cosecha el segundo año | 15% | 18% | 17% | 16% | 15% | 24,8% | 47,2% | 36,4% | 45,0% | La cosecha 2 tiene un total de 656 obligaciones desembolsadas vigentes por 14,954 millones de las cuales existen 242 con vencimiento por \$3,967 millones con un incremento de 144 millones este mes, siendo el indicador de mora del 26,5%. Respecto a la cartera desembolsada y 45,0% en relación a la vigente, siendo 2,9 puntos porcentuales más respecto al mes pasado, incluidas las 2 reestructuraciones vigentes, de las cuales una presenta mora | 0% | <b>0%</b> | <b>0%</b> |





|   |                                      |  |  |  |  |                |                                |  |  |  |  |
|---|--------------------------------------|--|--|--|--|----------------|--------------------------------|--|--|--|--|
|  | <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                     |  |  |  |  |


|  |  |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |       |   |       |           |           |
|--|--|--|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---|-------|-----------|-----------|
|  |  |  |  |  | Índice de morosidad de créditos con plan de pago activado cosecha 2018 fesca | 20% | 25% | 23% | 20% | 20% | 39% | 61% | 53% | 44%   | La cosecha 2 a corte 31 de Diciembre está representada en 186 obligaciones vigentes por \$4.101 millones de las cuales 86 con vencimiento por \$1,814 millones con una disminución de \$74 millones este mes, representado con indicador de vencimiento del 44% con una baja de 9 puntos en relación al cierre anterior, 15 obligaciones se encuentran en cabeza de un abogado externo y 71 se encuentran cobro pre jurídico. | 44%   | <b>0%</b> | <b>0%</b> |
|  |  |  |  |  | Índice de morosidad de créditos con plan de pago activado cosecha 2017 fesca | 20% | 25% | 23% | 20% | 20% | 39% | 64% | 50% | 46.3% | A corte 31 de Diciembre de 2020 La cosecha 2017 de la cartera crédito educativo, está representada en 223 obligaciones por \$4.006 millones de las cuales registran vencimiento 106 créditos por \$1.856 millones, representando en un indicador de vencimiento de 46.3%, disminuyendo en 3.7 puntos en relación a Noviembre, se realizó gestión de cobro dando a conocer las diferentes alternativas de arreglos de cartera. | 46.3% | <b>0%</b> | <b>0%</b> |

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


|  |   |   |                           |  |                           |                   |                |                   |                   |                   |                   |  |       |  |             |           |           |
|--|---|---|---------------------------|--|---------------------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--|-------|--|-------------|-----------|-----------|
|  |   |   |                           | Índice de morosidad de créditos fesca (cartera en época de pago) | 25%                       | 35%               | 32%            | 28%               | 25%               | 49%               | 64,3              | 59%  | 46.6% | <p><b>La cartera total</b> crédito educativo incluida cartera época de estudio, está representada N°2582 obligaciones crediticias, por \$44,251 millones, 45 obligaciones más relacionadas con el cierre del mes de Noviembre, representado en \$547 millones más que el cierre anterior. Con corte 31 de Diciembre de 2020, <b>la cartera total en mora</b> cerró en \$13,698 y un indicador de vencimiento de 46,6% con una discusión respecto al cierre del mes anterior de \$ 538 millones y 1.1 puntos respecto al indicador de vencimiento de Noviembre millones, respecto a junio de 2020 se presentó una baja de \$6,144 millones y respecto al indicador de junio se presentó una reducción en 17 puntos. Para el cumplimiento de los objetivos anteriormente presentados se ejecutaron diferentes alternativas de normalización de cartera crédito educativo tales como; se suscribieron 166 Reestructuraciones con saldo de \$3.956 millones, 205 prorrogas covid 60 Acuerdos de pagos por un valor de \$458 millones de pesos.</p> | 46.6%       | <b>0%</b> | <b>0%</b> |
| Adoptar sistema de monitoreo a la colocación y recuperación de cartera | Sistema de monitoreo a la colocación y recuperación de cartera implementado | Recaudo del valor proyectado a recaudar de cartera en pago y época de estudio FESCA | 5.6<br>72.9<br>38.6<br>99 | #####<br>#####<br>##   | 1.39<br>4.82<br>8.99<br>4 | 1.455.3<br>79.375 | #####<br>##### | 1.480.6<br>65.015 | 1.140.64<br>0.023 | 1.491.59<br>4.234 | 1.780.4<br>24.339 | La meta proyectada de recaudo vigencia 2020 es de \$5.614741.846, con corte 31 de diciembre el recaudo del mes fue de \$ 729 millones de pesos con una efectividad de cumplimiento de 166%, en relación a los objetivos establecidos para la vigencia se supuro con una efectividad del 106% \$307 millones más de lo proyectado, respecto al trimestre se supuro la meta planteada con un recaudo del \$1.780,424,333, de esta manera se lograron los objetivos propuestos. | 106%  | <b>133%</b>  | <b>103%</b> |           |           |

|  |                                      |  |  |  |                |                                |  |
|--|--------------------------------------|--|--|--|----------------|--------------------------------|--|
|  | <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 de cobro administrativo efectivo mediante carta, mensaje, llamada y visitas a las obligaciones de categoría A, B y C FESCA | 65%  | 50%  | 60%  | 60%  | 65%  | 39%  | 89% | 36%  | 40%  | para el cuarto trimestre con corte 31 de diciembre de 2020 se ejecutaron 1856 acciones de gestión de cobro comprendidas entre llamadas telefónicas, mensajería, correos electrónicos y brigadas de cobro de cartera relacionadas con las calif A-B-C, de las cuales fueron efectivas 560 acciones con una efectividad en el recaudo de \$270 millones, | 40%  | <b>40%</b>  | <b>51%</b>  |
|  |  |  |  | Activación, generación y notificación de planes de pago, de las renovaciones con suspensión definitiva FESCA                       | 100% | 0    | 100% | 0    | 100% | 100% | 0   | 0    | 0    | A 31 de diciembre de 2020 se aprobaron las suspensiones correspondientes al primer semestre de 2020, quedando pendiente realizar la acusación de seguros de vida y posterior activación y generación de los planes de pago.  | 0    | <b>0</b>    | <b>50%</b>  |
|  |  |  |  | Solicitudes de arreglo de cartera recepcionadas y tramitadas oportunamente FESCA   | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |     | 100% | 100% | Para el cuarto trimestre con corte 31 de diciembre de 2020, se recibieron 355 solicitudes de arreglos de cartera en las diferentes etapas las cuales se aprobaron ajustado a la normatividad de la entidad.  | 100% | <b>100%</b> | <b>100%</b> |
|  |  |  |  | Solicitudes de arreglo de cartera recepcionadas y tramitadas oportunamente Comercial   | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 177  | 367 | 300  | 252  | Se tramitaron 11 actas de comité en el trimestre y se realizaron un total de 252 arreglos así: 49 prorrogas acuerdo 004, 22 prorrogas manual, 100 acuerdos de pago, 9 refinanciaciones y 3 reestructuraciones,69 en otros arreglos   | 100% | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |      |     |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------|------|-----|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>para el cuarto trimestre con corte 31 de diciembre de 2020 se ejecutaron 208 acciones de gestión de cobro comprendidas entre llamadas telefónicas, mensajería , correos electrónicos y brigadas de cobro de cartera relacionadas con calificación D , de las cuales fueron efectivas 115 acciones con una efectividad en el recaudo de \$73 millones .se realizaron diferentes acciones de cobro.</p>   | 55%  | 55%  | 52% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Para el cuarto trimestre no se relacionaron obligaciones en categoría E para envió a cobro jurídico teniendo en cuenta que nos encontrábamos con la elaboraciones de las reestructuraciones con capital indexado contemplado en la ordenanza 0008 de 2019, esto con el fin y buscando que los deudores y codeudores normalicen sus obligaciones crediticias.</p>  | 100% | 100% | 50% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>La cartera total vigente del IFC, asciende a 3814 créditos, por \$62,126 millones, 87 créditos más que el mes anterior, siendo 1560 millones más que el mes anterior y 63 créditos más que el corte junio; con un incremento desde junio de \$1008 millones.</p> <p>A su vez la cartera vencida del recursos propios asciende a \$21,321 millones, lo cual es \$333 millones menos que el mes anterior, la de los convenios es de \$5281 millones, \$159 millones menos que el mes anterior y de fondos municipales \$3,044 millones de cartera en mora, siendo 126 millones menos que el mes de noviembre.</p> <p>Al cierre del corte la cartera total en mora asciende a \$29,646 millones \$618 millones menos que el corte del mes de noviembre de 2020 y 7928 millones menos respecto a junio.</p> | 0%   | 0%   | 0%  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |      |             |            |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|------|-------------|------------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>El recaudo total proyectado para el año 2020 es de \$22.514.934.442, el valor recaudado en la vigencia 2019 es de \$ 18.553.999.047.</p> <p>Este mes se recaudó \$1904 millones, 355 millones más que el mes anterior con un cumplimiento del 105% de la meta de recaudo del mes, respecto a la meta anual se logró recaudar el 82,4% de lo programado, presentando un déficit de \$3.960.935.395. en cuanto al IFC se presentó un cumplimiento de la meta de recaudo del trimestre fue de 102% respecto a lo programado en recursos propios y el cumplimiento de la meta anual fue de 79%, frente al valor total de recaudo en el trimestre se cumplió con el 103% del recaudo programado y se llegó a 82,4% de cumplimiento en la meta total del año</p> | 103% | <b>103%</b> | <b>74%</b> |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Identificación y recuperación de cartera, para cumplir la meta de recaudo IFC establecida para la vigencia 2020</p>  |      |             |            |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Identificación y recuperación de cartera, para cumplir la meta de recaudo fondos establecida para la vigencia 2020</p>   |      |             |            |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Recaudo por comercialización de madera</p>   |      |             |            |


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

|  |  |  |  |   |            |           |            |            |            |               |        |              |               |  |      |             |             |
|--|--|--|--|---|------------|-----------|------------|------------|------------|---------------|--------|--------------|---------------|--|------|-------------|-------------|
|  |  |  |  | Implementar aplicación de pagos automática por el sistema (convenio de recaudo)                   | 1          | 1         |            |            |            | 0             | 0      |              |               | Meta no establecida para el trimestre  | 0%   | <b>N/A</b>  | <b>0%</b>   |
|  |  |  |  | Gestión de cobro administrativo efectivo (clientes con abono sobre clientes con gestión de cobro) | 65%        | 50%       | 50%        | 60%        | 65%        | 43.32%        | 66,00% | 59,00%       | 73%           | Se realizó análisis de la información de acuerdo a informe de abonos y categoría de vencimiento, obteniendo los siguientes resultados por mes:   | 100% | <b>73%</b>  | <b>60%</b>  |
|  |  |  |  | Gestión de cobro pre jurídico efectivo (clientes con abono sobre clientes con gestión de cobro)   | 30%        | 20%       | 25%        | 27%        | 30%        | 5,24%         | 42,00% | 27,00%       | 34%           | Se realizó análisis de la información de acuerdo a informe de abonos y categoría de vencimiento, obteniendo los siguientes resultados por mes:   | 100% | <b>34%</b>  | <b>27%</b>  |
|  |  |  |  | Realizar visitas personalizadas de gestión de cobro de obligaciones focalizadas                   | 60         | 15        | 15         | 15         | 15         | 64            | 0%     | 72           | 49            | Durante el trimestre se realizaron brigadas a los municipios de Monterrey y trinidad en los cuales se realizaron visitas domiciliarias y atención personalizada atendiendo en brigadas de cartera a 49 clientes  | 100% | <b>100%</b> | <b>100%</b> |
|  |  |  |  | Recaudo repoblamiento   | 50.000.000 | 5.000.000 | 15.000.000 | 15.000.000 | 15.000.000 | \$ 29.040.542 | -      | \$ 5.020.000 | \$ 11.078.881 | De los 321 clientes quedan por pagar 69 usuarios y 22 con acuerdos de pago que definitivamente manifiestan no pago, por lo tanto se está haciendo las liquidaciones de las obligaciones con los respectivos informes técnicos para que la oficina jurídica realice los cobros correspondientes con defensa judicial. | 33%  | <b>74%</b>  | <b>90%</b>  |


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

|   |  |   |  |  |               |             |            |            |            |      |                |     |     |   |      |            |             |
|---|--|---|--|--|---------------|-------------|------------|------------|------------|------|----------------|-----|-----|---|------|------------|-------------|
|   |  |   |  |  | recaudo palma | 140.000.000 | 35.000.000 | 35.000.000 | 35.000.000 | 0    | \$ 207.125.290 | 0   | 0   | Se realizó gestión de cobro a los únicos dos usuarios que vienen en cumplimiento de sus pagos, se proyectó oficios de cobro para los usuarios que no han cumplido con el retorno de la inversión, se solicitó a la oficina jurídica el concepto con relación a los usuarios fallecidos que no suscribieron OTROSI y que no han accedido a la liquidación por vía administrativa, aún sin respuesta. | 0%   | <b>0%</b>  | <b>148%</b> |
| <b>Satisfacer las necesidades de financiación de los productos y empresas del Departamento, con criterios de Cobertura, Calidad y Equidad</b> | <b>Aumentar el nivel de vinculación, fidelización y satisfacción de nuestros Clientes, constituyéndose en un aliado financiero para el productor casanareño.</b> | Facilitar el Acceso Al Crédito, garantizar equidad, cobertura y oportunidad | Implementar Red de Servicios en los 19 municipios del Departamento | Recepcionar, digitar y viabilizar solicitudes de renovación de crédito educativo | 1484          | 742         | 0          | 742        | 0          | 284  | 458            | 221 | 401 | Aunque para este trimestre no estaba programada esta actividad, Durante este periodo se recepcionaron y se digitaron 401 solicitudes de renovación de las cuales fueron viabilizadas por los analistas de crédito, comprendidos entre renovaciones y suspensiones de crédito, toda vez que la convocatoria estuvo abierta hasta el 30 octubre.  | 100% | <b>N/A</b> | <b>100%</b> |
|   |  |   |  | Aprobación y Desembolso de solicitudes de renovación FESCA                       | 1484          | 0           | 742        | 0          | 742        | 1    | 213            | 91  | 324 | Durante el cuarto trimestre se aprobaron 162 renovaciones de crédito educativo las cuales fueron recibidas hasta el 30 de octubre y 324 renovaciones obtuvieron su respectivo desembolso.   | 44%  | <b>44%</b> | <b>42%</b>  |
|   |  |   |  | Recepción, radicación, análisis y aprobación de crédito educativo nuevo          | 150           | 0           | 50         | 50         | 50         | 100% | 0%             | 30  | 36  | Durante el cuarto trimestre de 2020 se recibieron 36 solicitudes de crédito nuevo.  | 72%  | <b>72%</b> | <b>44%</b>  |




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

|  |  |  |  |   |     |     |     |     |     |        |        |     |     |  |     |            |             |
|--|--|--|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|--------|--------|-----|-----|--|-----|------------|-------------|
|  |  |  |  | Recepción, análisis y aprobación de crédito con recursos propios, del 100% del recaudo + el 20% de los intereses recaudados en los 3 meses inmediatamente anteriores. | 95% | 95% | 85% | 95% | 95% | 19,30% | 35,50% | 45% | 74% | <p>En los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2020 se recaudó cartera disponible para recolocar en crédito por valor de \$3.016.284.366 y del trimestre anterior quedó un saldo de \$3.990.359.344 para un total disponible para colocar créditos de \$7.006.643.710, se aprobó créditos por valor de \$5.187.350.000 es decir que la meta se cumplió en un 74%. En total en la vigencia 2020 se colocó un total de \$11.690.350.000 pesos de un total disponible para colocar de \$15.328.937.420, cumpliendo la meta anual en un 76.3% y quedó un saldo por colocar de \$3.638.587.420.</p> <p>La meta mejoró y evolucionó desde el primer hasta el cuarto trimestre, aumentó la colocación y aumentó el porcentaje de cumplimiento; se puede observar que el recaudo de cartera disponible para colocar se ha visto afectado, lo que fue generado por la pandemia, pero también evolucionó y fue mejorando desde el primer al último trimestre.</p> <p>La colocación de crédito ha mejorado en cada trimestre, aunque sigue siendo baja según los recursos disponibles para colocar. En la vigencia 2020 se registró disminución de la demanda de nuestros clientes FIDELIZADOS, y aumentó la demanda en los clientes nuevos por las BRIGADAS DE CREDITO, pero en los clientes nuevos se registra la gran mayoría de productos no conformes (solicitudes de crédito NEGADAS).</p> <p>La colocación de crédito vigencia 2020 fue la más baja en número de créditos y en valor total, de los últimos 10 años del IFC.</p> | 74% | <b>74%</b> | <b>100%</b> |
|--|--|--|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|--------|--------|-----|-----|--|-----|------------|-------------|

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  <p><b>ifc</b><br/>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</p> | <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                     |


|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |     |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Recepción, análisis y aprobación de crédito con recursos fondos municipales, del 100% del recaudo + el 20% de los intereses recaudados en los 3 meses inmediatamente anteriores. | 90% | 90% | 80% | 90% | 90% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | <p>En los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2020 se recaudó cartera por valor de \$530.127.409 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital de los fondos FONAM, San Luis y Villanueva (los únicos fondos vigentes) + un saldo acumulado del trimestre anterior de \$ 3.796.703.868 , para un total disponible para colocar en el cuarto trimestre de \$ 4.326.831.277, no se aprobó créditos con dichos recursos, es decir que la meta se cumplió en un 0%.</p> <p>Esta situación fue ocasionada porque la colocación del IFC en general fue baja y los recursos colocados fueron aprobados con recursos propios que son más oportunos para su aprobación.</p> <p>La pandemia en la economía afectó la DEMANDA EN LOS CRÉDITOS IFC, los clientes fidelizados de IFC están siendo prudentes en su endeudamiento y los clientes nuevos presentan dificultad para acceder a crédito porque presentan mal comportamiento en CIFIN y no cumplen con las políticas de crédito. De la misma manera y con relación al fondo FONAM, se concertó y contrató un asesor de crédito para dicho convenio y el Alcalde de Yopal no dio viabilización a ningún crédito con estos recursos, lo que obligó al IFC a dar aprobación con recursos propios.</p> <p>En total en la vigencia 2020 se contó con un acumulado de recursos disponibles para colocar de \$ 1.924.071.768 y se colocó cero (0) créditos con dichos recursos.</p> <p>Durante la vigencia 2020 se venció los últimos fondos municipales vigentes y no se renovó ninguno, es decir que no quedó ningún fondo municipal VIGENTE.</p> <p>Durante la vigencia 2020 se liquidó 4 convenios de fondos municipales de crédito, actividad realizada por la oficina de</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|

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

|  |   |  |   |    |   |   |   |   |      |     |      |      |  |  |  |  |  |  |        |             |             |
|--|---|--|---|----|---|---|---|---|------|-----|------|------|--|--|--|--|--|--|--------|-------------|-------------|
|  |   |  |   |    |   |   |   |   |      |     |      |      |  |  |  |  |  | Planeación del IFC (Trinidad, Paz de Ariporo, Mani y Pore). Quedaron vencidos y pendientes de liquidar 4 (San Luis de Palenque, Orocué, Villanueva y Fonam).   |        |             |             |
|  | Mercadeo de servicios a nivel local y regional                      | Acciones de mercadeo de servicios a nivel local y regional               | participación en eventos de socialización o promoción   | 18 | 3 | 5 | 5 | 5 | 100% | 20% | 120% | 140% |  |  |  |  |  | En los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020, se realizó 7 eventos de socialización y promoción de las líneas de crédito, en los municipios de Paz de Ariporo, Trinidad, Monterrey, Pore y Aguazul. Con el fin de ofrecer nuestros servicios y con el propósito de reactivar la economía del departamento.   | 140%   | <b>140%</b> | <b>100%</b> |
|  | Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible | Acciones para el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible | Ajuste de procedimientos y/o actividades conducentes a disminuir tiempos de colocación y/o cobros | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 0    | 0   | 1    | 2    |  |  |  |  |  | En el cuarto trimestre 2020 se actualizó 2 Formatos del Procedimiento de Crédito:<br>1. Encuesta de satisfacción del cliente de crédito (04-11-2020).<br>2. Solicitud de crédito de persona natural (16-10-2020).<br>Esto con el fin de retirar información no útil o duplicada en los formatos, así como hacerlos más prácticos en su manejo.<br>En el tercer trimestre de 2020 se actualizó: PGN01-00 PROCEDIMIENTO RECEPCION ESTUDIO Y APROBACION DE CREDITO, especialmente en lo relacionado con la posibilidad de recepción de documentación vía virtual y envío de pagarés también virtualmente, debido a los impedimentos de desplazamiento y a que la gente de los municipios diferentes a Yopal prefieren autenticar la documentación para no hacer presencia en oficina de IFC por el riesgo de contagio de coronavirus.<br>Las jornadas de crédito de forma presencial en varios municipios, también se considera como actividades conducentes a disminuir tiempos de colocación de crédito. En el cuarto trimestre se realizó 7 brigadas de crédito. | 200%   | <b>200%</b> | <b>75%</b>  |
|  |   |  | Información para el Directorio  | 1  | 0 | 1 | 0 | 0 | 0    | 0   | 100% | 100% |  |  |  |  |  | En este trimestre no se realizó ni se tenía programada esta actividad  | 100,0% | <b>N/A</b>  | <b>0%</b>   |

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

|   |  |                             |  |    |    |    |    |    |    |     |    |    |   |       |               |            |  |  |
|---|--|-----------------------------|--|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|---|-------|---------------|------------|--|--|
|   |  |                             | empresarial en la página web de la entidad |    |    |    |    |    |    |     |    |    |   |       |               |            |  |  |
| <b>Reducir y Estandarizar los tiempos de respuesta en la prestación de servicios.</b> | Realizar estudio de cargas y tiempos para la racionalización de trámites, métodos y procedimientos | Estudio de cargas y tiempos | Tiempo colocación de crédito Sin hipoteca  | 18 | 20 | 19 | 18 | 18 | 41 | 80  | 40 | 24 | <p>En el cuarto trimestre 2020 se aprobó 311 créditos, de los cuales se desembolsó 296. Sin hipoteca 274 en 6665 días con un promedio de 24 días de colocación y la meta era de 18 días. Primer trimestre: 41 días promedio. Segundo trimestre: 80 días promedio. Tercer trimestre: 40 días promedio, y Cuarto trimestre: 24 días promedio. El promedio de días de colocación se ve significativamente afectado por la pandemia por COVID 19, pero en el último trimestre se logra llegar a un meta del 75%. Promedio de días de colocación de créditos SIN HIPOTECA para la vigencia 2020 es de 38 días. En 2019 se aprobó en total 933 créditos y se desembolsó 915 con un promedio de 27 días de colocación.</p> | 75,0% | <b>100,0%</b> | <b>46%</b> |  |  |
|   |  |                             | Tiempo colocación de crédito con hipoteca  | 38 | 40 | 38 | 38 | 38 | 0  | 119 | 71 | 40 | <p>En el cuarto trimestre 2020 se aprobó 311 créditos, de los cuales se desembolsó 296. Sin hipoteca 22 en 873 días con un promedio de 40 días de colocación y la meta era de 38 días. Primer trimestre: 0 días promedio (no hubo desembolso de créditos CON HIPOTECA Segundo trimestre: 119 días promedio. Tercer trimestre: 71 días promedio, y Cuarto trimestre: 40 días promedio. El promedio de días de colocación se ve significativamente afectado por la pandemia por COVID 19, pero en el último trimestre se logra llegar a un meta del 95%. Promedio de días de colocación de créditos</p>   | 95,0% | <b>95,0%</b>  | <b>57%</b> |  |  |


|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

|  |  |   |  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |  |   |             |             |
|--|--|---|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|---|-------------|-------------|
|  |  |   |  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | CON HIPOTECA para la vigencia 2020 es de 68 días.  |   |             |             |
|  | Fortalecer la imagen institucional                                       | Acciones para fortalecer la imagen institucional        | Mercadeo a través de redes sociales  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | Durante este trimestre se participó en cinco (5) actividades presenciales de mercadeo de servicios las cuales fueron todas socializadas en las redes sociales del IFC con el apoyo del área de sistemas, | 100%  | <b>100%</b> | <b>100%</b> |
|  |  |   | Estrategias para mejorar la atención al usuario fesca (encuestas, respuesta oportuna a pgrs) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | Durante el cuarto trimestre de 2020 se aplicaron 40 encuestas a usuarios de crédito educativo, las cuales fueron remitidas al área de planeación   | 100%  | <b>100%</b> | <b>100%</b> |
| <b>Asegurar Retroalimentación Con el Cliente</b> | Diseñar e implementar acciones orientadas a la satisfacción del cliente. | Acciones para la satisfacción del cliente implementadas | Recepción y trámite de solicitudes de condonación FESCA                                      | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | Durante el cuarto trimestre de 2020 se recibieron 3 solicitudes de condonación, las cuales están en proceso de análisis de cumplimiento de requisitos y posterior entrega al comité técnico.             | 100%  | <b>100%</b> | <b>100%</b> |
|  |  |   | Elaboración y aprobación de nuevo reglamento FESCA.  | 1    | -    | 1    |      |      | 100% | 0    |      | 1    |      | Durante el cuarto trimestre se realizó el envío del borrador a la junta administradora, quienes establecieron mesas de trabajo con sus asesores jurídicos con el fin de aprobación del mismo.            | 0%  | <b>N/A</b>  | <b>50%</b>  |
|  |  |   | Dar respuesta oportuna a PQRS derivadas de la cartera ICETEX                                 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100%   | Durante el cuarto trimestre, se dieron respuestas a las PQRS, presentadas por deudores y codeudores de la cartera Derivada del Decreto 0223 de 2015 | 100%        | <b>100%</b> |



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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |       |     |     |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|-------|-----|-----|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Durante el cuarto trimestre de 2020 se digitó en el sistema IAS información de cartera notificada y cartera por notificar el plan de pagos, correspondientes a 71 obligaciones de crédito icetex, con cumplimiento de la meta en un 20,2% en digitación respecto a lo programado para este periodo. Este avance corresponde a la actividad realizada por un digitador por C.P.S., contratado por dos meses a partir del 22 de octubre de 2020. Durante el año 2020 se digitaron en el sistema IAS un total de 538 Obligaciones, correspondiente al 43% de lo proyectado para la vigencia. Así mismo se aclara que de la cartera asignada para revisión y digitación en el cuarto trimestre de 210 obligaciones, solo se logró ingresar al sistema IAS información de 71 usuarios, porque la mayoría presenta información incompleta, otra no registras datos del documento de identidad cedula. Al respecto en planilla Excel se registraron las observaciones sobre inconsistencias presentas en las carpetas que no se pudieron digitar en el sistema IAS, según reporte del digitador.</p> <p>Así mismo, en desarrollo de la actividad de revisión y digitación de información de obligaciones a diciembre de 2020 se registra un acumulado total de 5.728 obligaciones digitadas en el sistema IAS de las 6.422 carpetas con información de usuarios cartera icetex según listado Excel suministrado por la oficina de archivo del IFC. Estas obligaciones se encuentran inactivas en el sistema IAS porque se requiere la aprobación y aplicación de los lineamientos para la Administración de la cartera, tasa de mora y mecanismos de Gestión de cobro. Actualmente se continúan realizando todas las actividades de forma manual.</p> | 20,2% | 20% | 43% |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |       |     |     |  |  |  |


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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>En Octubre del presente año se realizó reunión de trabajo con Gerente, subgerente comercial, jefe la oficina Jurídica y Profesionales de apoyo de cartera en Administración donde se revisaron los siguientes temas de cartera Icetex, y se definieron acciones, las cuales fueron consignadas en Acta de trabajo No. 07 del 21 de Octubre del 2020: Presentación de informe consolidado cartera Icetex a septiembre 30 de 2020, Explicación de los listados clasificados de la cartera Ictex(cartera identificada con notificación de plan de pagos: usuarios que han realizado pagos y usuarios que no han realizados pagos, cartera pendiente por notificar, Obligaciones digitadas en el sistema IAS y pendientes de digitar por diferentes situaciones, obligaciones recibidas en saldo cero, entre otros) para definir acciones conjuntamente con Oficina Jurídica, Presentación del Acta No. 03 de 2020 con las condiciones propuestas para la activación de la cartera, Definir trámite a continuar con el proyecto de acuerdo para la activación y reglamentación de la cartera Icetex y Presentación de casos específicos por definir.</p> <p>Se recibió respuesta de la Registraduría oficina Yopal, a la solicitud de datos sobre el número de cedula para un listado de usuarios de cartera Icetex, que solo registran tarjeta de identidad en los documentos, en la cual indican que se requiere un convenio y tendría costo. El documento de respuesta se direccionó para revisión por la Profesional Asesora de Gerencia y Oficina Jurídica.</p> |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|



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

|  |  |  |  |   |       |      |       |      |      |      |     |     |     |   |     |            |            |
|--|--|--|--|---|-------|------|-------|------|------|------|-----|-----|-----|---|-----|------------|------------|
|  |  |  |  | Verificar y tramitar condonaciones icetex | 100 % | 100% | 100 % | 100% | 100% | 100% | 50% | 60% | 70% | Se inició el estudio de una solicitud de condonación, la cual fue presentada al Comité Técnico de Fesca con concepto Jurídico, y este solicitó verificar información con Oficina de Planeación departamental. El 28 de septiembre de 2020 se recibió respuesta de la Oficina de Planeación, y el 30 de octubre fue viabilizado en Comité Técnico del Fesca. Al respecto se direcciona a Junta Administradora del FESCA y fue incluido para estudio en Junta de Diciembre de 2020, en la cual aplazaron los temas relacionados con cartera Icetex. | 70% | <b>70%</b> | <b>70%</b> |
|--|--|--|--|---|-------|------|-------|------|------|------|-----|-----|-----|---|-----|------------|------------|

|   |                                      |  |                |                                |
|---|--------------------------------------|--|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

|  |   |     |     |     |     |     |       |       |       |       |        |   |      |  |  |
|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|-------|--------|---|------|--|--|
|  |   |     |     |     |     |     |       |       |       |       |        | <p>Durante el cuarto trimestre de 2020, se realizó gestión de cobro mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, envió de mensajes masivos de cobro administrativo, envió de mensajes masivos de cobro pre jurídico, y elaboración de estados de deuda en atención a solicitudes de clientes y notificación de nuevos planes de pago, para un recaudo \$270.521.192 correspondiendo al 112,7% de lo proyectado para el mismo trimestre; este recaudo se obtuvo mediante la ejecución de 5.534 acciones de gestión de cobro, siendo la de mayor número el envío de mensajes masivos de cobro durante el trimestre. Así mismo, el acumulado de enero a 31 de Diciembre de 2020 fue de 28.731 acciones de cobro, para un recaudo acumulado en el presente año de \$760.805.731, que correspondió al 79,2% sobre el recaudo proyectado para la vigencia 2020.</p> <p>En el mes de diciembre de 2020, se envió oficio por correo electrónico al Ictex Nacional, solicitando rectificación de la información relacionada con los paz y salvos expedidos por esa Entidad del Nivel Nacional a deudores del Convenio Fondo Departamento de Casanare-Ictex(liquidado).</p> |      |  |  |
|  | gestión de cobro para recaudo cartera ictex | 960 | 240 | 240 | 240 | 240 | 207.8 | 128.2 | 154.2 | 270.5 | 112,7% | 113%  | 100% |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |       |            |            |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------|------------|------------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>El proyecto de Acuerdo “Por medio del cual se fijan las disposiciones generales para la depuración, administración y recaudo de la cartera derivada el Decreto 0223 de 27 de Octubre de 2015, (convenio ICETEX-Gobernación de Casanare liquidado) y se dictan otras disposiciones”. Fue aplazado en el tercer trimestre del presente año y en el cuarto trimestre en el mes de noviembre de 2020 se presentó nuevamente para su estudio y aprobación, siendo aplazado otra vez por la Junta Administradora del Fesca.</p> <p>En octubre de 2020, de acuerdo con lo dispuesto en reunión del 21 de Octubre de 2020 sobre cartera Icetex y solicitud de la Gerente, la Profesional de Cartera en Administración proyectó un Acto Administrativo (Resolución) con parámetros que se necesitarían para la activación de los pagarés de cartera Icetex en el sistema IAS, el cual fue direccionado para la respectiva revisión a oficina Jurídica y Subgerencia Comercial.</p> | 67%   | <b>N/A</b> | <b>75%</b> |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>Durante el cuarto trimestre se notificaron con plan de pagos a 45 deudores de cartera icetex. En total en el año 2020 se realizaron 58 notificaciones de obligaciones de cartera icetex, correspondiente al 29% sobre lo proyectado.</p> <p>Respecto a la activación de pagarés no ha sido posible iniciar el proceso porque previamente se requiere de la aprobación del proyecto de acuerdo por parte de la Junta Administradora del FESCA.</p>   | 68,1% | <b>68%</b> | <b>29%</b> |

|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |


## 1.1 LOGROS PENDIENTES:

| LOGROS PENDIENTES  |
|--|
| El logro pendiente es disminuir el índice al valor esperado en el indicador, pues el mismo se viene incrementando mes a mes, siendo en este trimestre un 0,9% de incremento  |
| Se encuentra pendiente disminuir el indicador a los valores fijados en la meta, lo cual ha resultado muy difícil debido a los índices de vencimiento provocados por los efectos del confinamiento  |
| Se encuentra pendiente disminuir el indicador a los valores fijados en la meta, lo cual ha resultado muy difícil debido a los índices de vencimiento provocados por los efectos del confinamiento  |
| Mantener la cartera de la cosecha 1 en máximo un 5%  |
| Bajar el indicador de vencimiento de la cosecha 2, a través de los mecanismos con los que cuenta IFC, intensificar las acciones de cobro de cartera y que ejerza mayor presión ante esta cartera relacionada con la vigencia del 2018.                 |
| Disminuir el indicador de vencimiento, mediante las diferentes alternativas de cobro.  |
| Continuar con las brigadas de cobro de cartera en los diferentes municipios, informando a los clientes que presentan mora en sus obligaciones, las alternativas de solución en la normalización de la cartera.   |
| Intensificar las acciones de gestión cobro, buscando la normalización obligaciones a través de los mecanismos de normalización de cartera.   |
| Dificultad para la aprobación e suspensiones por parte de la junta administradora de Fisca.  |
| Intensificar las acciones de gestión cobro, buscando la normalización obligaciones a través de los mecanismos de normalización de cartera.   |
| disminuir el valor en mora, lo cual se ha logrado respecto al anterior trimestre sin embargo debido el gran incremento presentado en el II trimestre, a pesar de la disminución de 7928 millones no se ha logrado llegar a los niveles del corte 2019, |
| Incrementar el recaudo para dar cumplimiento a las metas establecidas  |
| Implementación de pagos automática   |
| Subir el promedio de obligaciones, aunque en el último mes se dio cumplimiento a la meta   |
| Subir el promedio de obligaciones, aunque en el último mes se dio cumplimiento a la meta   |
| Realizar la causación del seguro de vida de las suspensiones de créditos   |
| Aprobación del reglamento definitivo.  |

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

## 1.2 PROBLEMAS ENCONTRADOS

| PROBLEMAS ENCONTRADOS   |
|---|
| La pandemia no permitió vincular personal de apoyo en el primer semestre 2020 para desarrollar la actividad de controles de inversión, debido a la imposibilidad de desplazamiento a los lugares de inversión de los créditos.  |
| El proceso de revisión de la liquidación del contrato, se hizo dispendioso por las múltiples revisiones sin concretar un modelo definitivo pronto. Dada la particularidad de cada caso y el necesario contacto inicial reuniones pertinentes con cada usuario con fin de obtener una liquidación bilateral. En su mayoría se ha debido remitir a la oficina Jurídica. A la fecha y luego de un trabajo engranado con la Oficina Jurídica se logró adelanta especialmente los de repoblamiento bovino. Estamos en riesgo legal por la posibilidad de |
| Dada la necesidad de revisar caso por caso, iniciando con acercamientos con cada cliente, estos proceso se ralentizan en ocasiones, sin embargo con la buena sinergia entre el profesional de Programas y proyecto y la abogada designada por la Oficina Jurídica se ha avanzado en buen ritmo, en los procesos que determinan el cumplimiento de esta actividad,   |
| A pesar de las campañas de socialización realizadas por los medios de comunicación, pagina Web, Fan Page y brigadas a los diferente municipios, el grado de incertidumbre afecta la demanda de crédito.   |
| Debido a la pandemia y al confinamiento muchas personas no han podido desarrollar óptimamente sus actividades productivas, lo que genero incremento de la cartera en mora, también existieron demoras en la aplicación de alivios y desinformación sobre los beneficios aprobados, algunos clientes creían que tenían prorrogas y estas no se habían tramitado  |
| La mora se continúa presentando debido a los efectos negativos de la pandemia en las actividades productivas, así como los problemas de colocación que se reflejan en el incumplimiento de los pagos por parte del cliente.   |
| En esta categoría se encuentran obligaciones del sector palmero, turismo, bovinos de cría, y compras de tierras como las de mayores montos, en las demás líneas, se realiza gestión sin embargo son obligaciones de alto monto en las cuales por su estado su recuperación depende del cobro jurídico, además las obligaciones que fueron reestructuradas y que no registran movimiento no permiten disminuir el indicador  |

|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

La mora más alta se registra en los créditos de menos de 10 millones de pesos y cuya garantía es deudor solidario, por lo que el IFC debe continuar adelantando gestiones para la mejora de los parámetros de análisis para este tipo de crédito.

Cabe anotar que es uno de los créditos más solicitados.

Los usuarios presentan resistencia al pago de las cuotas establecidas en el plan de pago debido a que aunque algunos iniciaron su vida laboral, por causa de la pandemia no ha habido estabilidad y la mayoría no ha tenido acceso al mercado laboral "El Dane informó que el desempleo en Colombia para el mes de septiembre se ubicó en 15,8%" situación que afecta también al departamento de Casanare.

Se evidencia falencia en la cobertura de gestión de cobro a la cartera, no se logró abordar toda la asignación ya que solo se contó con un gestor de cobro para el tercer trimestre.

Algunos usuarios manifiestan que al terminar su carrera, no logran ubicarse en un empleo o actividad económica que le genere ingresos para cumplir con su obligación.

De acuerdo a las inquietudes manifestadas por algunos usuarios, informan estar desempleados, no contar el valor de las cuotas y algunos informan que las cuotas son muy altas, muchos de estos usuarios a presentados solicitudes de refinanciación con el fin de ampliar el tiempo y disminuir la cuota y de esta manera poder dar cumplimiento a los planes de pagos firmados inicialmente.

Persistente información de clientes sobre difícil situación económica, por falta de empleo, alto costo en servicios de primera necesidad que nos les permite el pago oportuno con las obligaciones del FESCA.

Mayor seguimiento a los compromisos de pagos esto con el fin de no dejar pasar obligaciones vencidas que generan un alto impacto en los indicadores

No se logró abordar toda la asignación de la cartera dejando desprotegida ciertas partes de cartera.

Contar de forma permanente con mecanismos y herramientas para negociación de recuperación de cartera.

Dificultades técnicas para la aplicación en el sistema las de algunos arreglos aprobados, lo que genero dificultades con los clientes y retrasos en la aplicación de pagos.

Persistente información de clientes sobre difícil situación económica, por falta de empleo, alto costo en servicios de primera necesidad que nos les permite el pago oportuno con las obligaciones del fesca.

Demoras por partes de los usuarios para la firma de los nuevos pagares.

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

La afectación por la pandemia y el confinamiento afecto muchas actividades productivas, y el incremento de los valores en mora al trimestre anterior los cuales fueron muy altos, la cartera que ya paso a cobro jurídico es muy difícil de normalizar y por ende no es posible disminuir los valores de mora de la categoría E, lo anterior sumado a la escasa gestión de los abogados dificultan la normalización y disminución del valor en mora

1. La afectación a la economía por el COVID 19, la normatividad nacional afecta el recaudo.
2. Falta de soporte técnico IAS, constante y exclusivo para atender el tema de arreglos de cartera ocasionadas por el coronavirus.
3. Disminución en la solicitudes de crédito por parte de los usuarios, dando como resultado baja colocación de crédito con lo cual el recaudo por la cartera de cosecha 2020, es muy bajo
4. El pico y cédula afecta el desplazamiento de los clientes, para realizar las consignaciones o pagos.
5. disminución de la cartera sana lo que afecta considerablemente el recaudo
- 6, Los alivios que consistieron en trasladar cuotas al final del plan de pagos hacen que se disminuya el valor a pagar respecto a las proyecciones

La contingencia sanitaria que vive el país, llevó a retrasos en los pagos y sobre todo en la disminución de la demanda de madera que tiende a crecer en el IV semestre de 2020

Se depende de procesos por parte IAS para la implantación y aplicación d los pagos, no ha existido la voluntad para destinar los recursos (horas de soporte) para la realización de las pruebas para la implementación

La situación que está viviendo actualmente, impacta la economía de manera negativa muchos clientes manifiestan que sus negocios están prácticamente quebrados.

Persistente información de clientes sobre difícil situación económica, establecimientos cerrados Vencimientos de créditos de alta cuantía.

Dificultades para la ubicación de algunos clientes

Los clientes no acceden a pagar, aun con acuerdo de pago.

Falta de profesionales en derecho y profesionales y técnicos en los cultivos por cuanto no se ha podido hacer seguimiento a los cultivos y lo más importante no se han continuar agresivamente con las acciones jurídicas tendientes a la recuperación de parte del capital invertido.

La demora en contestación por parte de las universidades para verificar la veracidad de la información genera un retraso al momento de viabilizar.

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

La demora en aprobación de suspensiones del periodo 2020-1 por parte de la junta administradora, quienes en Acta N° 04 del 12 de diciembre de 2020, realizaron aprobación de las mismas, quedando pendiente las suspensiones 2020-2

A pesar de las campañas de socialización realizadas por los medios de comunicación, pagina Web, y brigadas a los diferente municipios, el grado de incertidumbre por parte de la pandemia afecta la demanda de crédito

La colocación de crédito se ve afectada por la falta de demanda de nuestros servicios y porque la pandemia sigue afectando directamente a la economía de nuestros clientes.

En 2020 también se registró la mayor cantidad de PNC de los últimos años, esto por varias razones, por actualización de políticas de créditos y manual de crédito en 2019, por inclusión de nuevos asesores al proceso de crédito, por la pandemia y la necesidad de trabajo virtual, porque el asesor de planta no acata las políticas de crédito, porque algunas entidades generaron reportes negativos en CIFIN a los alivios aplicados en algunos productos financieros y también porque se incluyó nueva condición con verificación de la cartera ICETEX.


Disponibilidad de recursos propios por lo que no se requiere aprobar recursos con fondos municipales y con Yopal, el alcalde no tuvo voluntad para viabilizar créditos con dichos recursos, aún que se contrató un asesor de crédito para dicho propósito.

Los clientes o solicitantes continúan tímidos para solicitar nuevo crédito o realizar inversiones, especialmente el cliente FIDELIZADO DE IFC.  
Las plataformas de internet en los municipios es deficiente por lo que hace complejo el ingreso a la red de IFC.

Los clientes no desean hacer presencia en IFC por riesgo de contagio COVID 19  
El asesor de planta no acata las condiciones de crédito, la aplicación de las políticas de crédito, es re -ácido al cambio, no presenta el mejor vocabulario y actitud con el cliente, hasta el punto de clientes que han desistido de tomar el crédito, porque manifiestan mal servicio y desinformación de parte del asesor de crédito., no cumple las metas en colocación de créditos, es uno de los promedios de colocación menor y también presenta un indicador de cartera de los más altos.

La página del IFC no es tan dinámica que se pueda organizar un portafolio de servicios prestados por los clientes IFC



|   |                                      |                |                                |
|---|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

La pandemia ocasionada por el CORONAVIRUS afectó significativamente el proceso de crédito en el IFC. No obstantante a partir del tercer trimestre se empezó a disminuir nuevamente el promedio de día de colocación.

La pandemia ocasionada por el CORONAVIRUS afectó significativamente el proceso de crédito en el IFC. No obstantante a partir del tercer trimestre se empezó a disminuir nuevamente el promedio de día de colocación.


Se encuentra a la espera de la validación final de la junta administradora, quienes tienen en su poder el documento final.

La dificultad y el tiempo que se requiere para dar las respuestas a las solicitudes de los estados de deuda de cada usuario, teniendo en cuenta que la información se maneja de forma manual, y se deben consultar diferentes archivos en Excel y PDF para poder establecer los datos de la información a entregar.  
Falta de personal de apoyo en forma continua

Aun no se cuenta con la activación de la cartera en sistema IAS.

Continúa inactiva la cartera Ictex en el sistema IAS, razón por la cual aún no se han podido aplicar los pagos a cada obligación de las que se encuentran digitadas en el sistema.

Revisada la información que en años anteriores fue digitada en el módulo IAS - recaudo sin identificar, se encontró que una parte fue digitada de forma incompleta respecto a la identificación de los usuarios que realizaron los pagos.

|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

La información de algunas carpetas de usuarios de la cartera derivada del Decreto N° 223 de 2015, no es clara o se encuentra incompleta generando dificultad para su digitación en el sistema.

Algunos casos presentan Información en físico con cartas de años 2006 y 2007 que indican un valor y cuota a pagar pero sin plan de pagos y/o en los estados de cuenta de Wallet Sissof se registra otros valores. Para algunos de estos casos ya se encuentra digitada en el sistema IAS la información básica del usuario, pero falta definir los datos de estado de cuenta que quedarían registrados en el sistema.

Otras obligaciones no registran el soporte de estado de cuenta en el aplicativo Wallet Sissof al realizar consulta por cedula.

Inconsistencias en planes de pago notificados donde el valor del capital del plan de pagos es menor al registrado en el estado de cuenta de wallet sissof.

Créditos con número de tarjeta de identidad sin soporte de número de cedula del usuario.

Carpetas que no tienen el pagare según informe de año 2018 y observaciones de digitadores.

Se identificó información digitada incompleta por inconsistencias generadas en aplicativo IAS al ingresar los datos.

Información diferente de la carpeta física respecto a información en estados de cuenta de wallet sissof.

Para el cuarto trimestre solo se contó con un digitador durante dos meses.

Documentos presentados por usuarios de varios años atrás sin una respuesta en su momento por parte de la entidad que tenía la Cartera.

Usuarios que al momento de realizar gestión de cobro manifiestan que tenían derecho a condonaciones, pero no registran documentos para estudio en las carpetas.

Aplazamientos en el estudio de las solicitudes de usuarios de cartera Icetex por Junta Administradora

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

Se requiere de bastante tiempo para establecer de forma manual el estado de deuda de un usuario, al no estar activa la cartera ni aplicados a cada obligación en el sistema IAS los pagos realizados por los usuarios al IFC.

Al elaborar los estados de deuda de forma manual se puede generar posibilidad de presentarse algún error involuntario en los datos.

Al no estar activa la cartera en el sistema IAS ni definidas las etapas de cobranza, no se pueden generar reportes que permitan establecer fechas y edades de la cartera para dar aplicabilidad a gestión de cobranza según el estado de vencimiento de las obligaciones. A su vez se corre el riesgo de pérdida de obligaciones por la antigüedad de la cartera.

La respuesta frecuente de deudores con plan de pagos es que no pagan o no continúan pagando la obligación porque tienen paz y salvo del Ictetex por concepto de estas obligaciones.

Usuarios de cartera en cobro con números celular que ya no corresponden o no contestan y los números fijos en su mayoría se encuentran deshabilitados por la antigüedad de las obligaciones.


Algunos usuarios manifiestan que por la antigüedad de las obligaciones ya no consideran pagar.

Durante los meses de Marzo, Abril, Mayo, julio y septiembre de 2020 principalmente, el recaudo disminuyó notablemente, siendo una de las principales causas el problema de salud pública Covid-19, lo cual fue manifestado por varios usuarios a quienes se les realizó gestión de cobro. Así mismo, varios de los usuarios que venían pagando sus obligaciones según las cuotas y/o valores establecidos en los planes de pago notificados ya terminaron de cancelar, lo cual también conlleva a que disminuya el recaudo.

Algunos de los usuarios con plan de pagos y cuotas vencidas solicitan arreglos de cartera para normalizar las obligaciones, pero aún no se cuenta con la aprobación de la reglamentación de mecanismo de normalización de cartera.

A través del Comité Técnico de Fesca en el mes de octubre de 2020 se dio la directriz que a los deudores que soliciten arreglos de cartera se les comunique que deben realizar abonos, y en el momento que se disponga de los mecanismos de normalización reglamentados para esta cartera que se encuentran en estudio por parte de la Junta Administradora del Fesca, se les informará para que se puedan acoger.

Aplazamientos de la Junta Administradora del Fesca para el estudio del proyecto de acuerdo que define los lineamientos, Activación pagares, tasa de mora y administración de la Cartera Ictetex.

|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

Personal de apoyo insipiente para la realización de la revisión detallada de cada expediente para la posterior proyección de los oficios de notificaciones y generación de planes de pago.  
El 30 de Septiembre de 2020 se determinó mediante resolución que la Subgerente Comercial firmara la notificación de planes de pago de deudores Ictetex. Esto, teniendo en cuenta que el Gerente Ad-Hoc índico que su delegación solo tenía alcance para la controversia Reaserfin - IFC.

Aplazamientos de la Junta Administradora del Fesca para el estudio del proyecto de acuerdo que define los lineamientos, Activación pagares, tasa de mora y administración de la Cartera Ictetex.

### 1.3 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO:

| PROPUESTA DE MEJORAMIENTO   |
|---|
| Esta actividad es misional y permanente por lo que se sugiere que sea desarrollada por personal de planta   |
| Cambiar el indicador para que quede registrada la actualización de la política de crédito, mínimo una vez por año, pero sin hacerlo obligatorio en determinado trimestre, porque la actualización se debe realizar solo si se requiere, si está funcionando bien es mejor que permanezca igual.   |
| Se sugiere que como herramienta de seguimiento se proyecte un informe en IAS, donde compare los ingresos efectivos de cartera de cada línea de crédito (FOMENTO - COMERCIAL - LIBRANZA) y los compare con el informe de créditos aprobados por cada línea, los datos están todos en el sistema, así como la parte presupuestal.   |
| Se recomienda adelantar acciones para identificar cuáles son las causas de vencimiento de las obligaciones durante el primer año y de acuerdo a este análisis ajustar las políticas de colocación de crédito, a su vez contar con herramientas que permitan gestionar y normalizar las obligaciones.  |
| Realizar brigadas para socializar las herramientas aprobadas para el saneamiento de la cartera en cobro jurídico y continuar adelantando gestiones para la normalización de la cartera en etapas administrativa y pre jurídica, buscando la creación de nuevas alternativas que permitan la adecuada gestión y normalización  |
| Revisión de políticas de colocación según capacidad de pago real de los clientes, experiencia en la actividad a financiar, comportamiento financiero del cliente y deudas vigentes cuando solicita el crédito al IFC. Establecer estrategias para realización y medición de la gestión de cobro de la cartera en categoría E por parte de los Abogados externos ya que es la de mayor valor vencido, y ofrecer planes de alivio por mayor tiempo. |

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

Se sugiere realizar análisis de causas, para definir acciones de mejora en cuanto al alto índice de vencimiento de las obligaciones menores a 10 millones que son los de mayor vencimiento y analizar el cierre temporal de algunas líneas derivadas del sector empresarial.

Se aprobaron dos (2) proyectos de acuerdos con el fin de contar con alternativas de solución a los clientes los cuales consiste en prorrogas especiales acuerdo de pagos en cuotas, adicional a esto contamos con Refinanciaciones, Reestructuraciones. Medidas que se han divulgado en medios de comunicación y plataformas digitales.

Intensificar las acciones de cobro de la cartera FESCA através de los mecanismos con los que cuentan el Fondo De Educación, con el fin de Normalizar la cartera disminuir estos índices de vencimiento.

Continuar con las mediadas de arreglo de cartera para que aquellos clientes que se encuentran afectados por la pandemia, fortalecer la gestión de cobro con el fin de no dejar rodar cartera a otras instancias que impacta negativamente los índices metas establecidas.

De acuerdo a las inquietudes manifestadas por los usuarios es necesario establecer en el reglamento general de crédito mecanismos de arreglos de (refinanciaciones, reestructuraciones y acuerdos de pago más flexibles en la parte financiera para el usuario). de lo que resta para el año 2020 y mantener contratado como mínimo 2 persona para la gestión de cobro.

Continuar con las mediadas de arreglo de cartera para que aquellos clientes que se encuentran afectados por la pandemia, fortalecer la gestión de cobro con el fin de no dejar rodar cartera a otras instancias que impacta negativamente los índices metas

Es importante y necesario que para el área misional se dé prioridad la vinculación del personal al inicio de cada vigencia y se mantenga personal de apoyo para la gestión de cobro de toda la cartera, de esta manera abordar toda la asignación.

Contar como mínimo 3 gestores de cobro, durante todo el año


Se dé prioridad y apoyo a este tipo de requerimientos por parte de la oficina jurídica, por tratarse de arreglos de cartera y que nos permite mejorar el porcentaje de mora que tiene a la fecha la cartera de Fesca, y también la respuesta oportuna para el usuario.

Elaborar mecanismo para generar acciones de mitigación a los clientes afectados por la pandemia y que no pudieron acogerse a la prórroga inicialmente planteada y a la fecha presentan vencimiento en sus obligaciones.

Que la gestión de cobro sea permanente a las obligaciones en pre jurídico e intensificar las acciones de cobro dando a conocer los mecanismo de normalización de cartera en etapa pre- jurídica, ya que a cargo de la oficina jurídica se encuentran 520 obligaciones y así evitar que estas asignaciones migren a cobro Jurídico .

Emplear una estrategia específicamente para esta categoría, ya que son obligaciones con vencimiento mayor a 180 días de vencimiento.

Se sugiere implementar mecanismos de saneamiento para la cartera menor a 5 millones y para los créditos hipotecarios que

|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

tienen proceso jurídico mayor a 5 años sin que se haya obtenido su recuperación, para de esta forma ir saneando la cartera en mora, y actualizar el manual de cartera para mantener la normalización de las obligaciones sanas

Establecer mecanismos para la normalización de obligaciones, realizar un adecuado análisis para conocer la capacidad de pago de los clientes por cuanto muchos aducen que la cuota quedo muy alta, realización de análisis de sector e inversiones para conocer capacidad de pago, en el caso de disminución de monto a aprobar realizar nuevo análisis de inversión y capacidad de pago

Fortalecer la gestión de cobro pre jurídico la actividad y disminuir el paso de obligaciones a cobro jurídico. Intensificar acciones de cobro con seguimiento semanal a los responsables del cobro cartera IFC.

En cobro jurídico socializar nuevamente con abogados externos los beneficios existentes para pago de obligaciones en esta instancia

Solicitar mayor agilidad en el proceso por parte de IAS es deficiente la respuestas por parte del soporte técnico IAS y destinar las horas soporte para realizar las pruebas.

Intensificar acciones de cobro con seguimiento y control semanal a los gestores de cobro. Y realizar brigadas de cobro de cartera. intensificar las acciones de cobro dando conocer los mecanismo de normalización de cartera en etapa pre- jurídica, para evitar que estas asignaciones migren a cobro Jurídico .realizar brigadas de cobro

Continuar con las visitas cuando se amerite el caso, y no se ubique telefónicamente o se requiera mayor conocimiento sobre el cliente, estado del negocio y/o importancia de los montos, entre otros criterios. Y seguir realizando las brigadas para atención a los clientes en los municipios.

Realizar contratación de un abogado en la Oficina Jurídica que se dedique expresamente para iniciar cobro jurídico, contratación personal profesional (Ingeniero Agrónomo) para evaluación e inventario de cultivos, contratación personal técnico de apoyo para dar cierre a estos procesos definitivamente.

Que se tenga mínimo dos asesores de crédito competentes de planta.

Liquidar los fondos municipales, para adicionar a los recursos propios esos recursos y poder colocar créditos en los 19 municipios del departamento con la autonomía total del IFC, de acuerdo a la demanda.

1. Ubicar más personal de planta en el proceso de asesoría de créditos.
2. Que la contratación de asesores, sea haga mínimo por periodos de seis (6) meses.
3. Que se pueda hacer las firmas en cada actividad y punto de control de IAS, para que no se registre manualmente las firmas y observaciones en una carpeta de crédito. Esto genera agilidad y seguridad.

El pagaré de una obligación no debería tener número, de tal manera que se pueda hacer retranqueo de dinero a un pagaré firmado totalmente en blanco.

Que la validación de garantía sea realizada por el abogado de apoyo a la subgerencia comercial, de tal forma que esta actividad se oportuna.

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

Que los formatos de crédito sean interactivos y disponibles en la página del IFC o para envío por correo electrónico para facilitar y agilizar el proceso de crédito. Que se pueda llegar a que el pagaré se pueda firmar por el cliente, totalmente en blanco, y que el asesor (de planta), pueda tomar su firma durante el proceso de asesoría y cuando ya se haga el desembolso se cargue a IAS.

Reunión con la Gerencia- Subgerente y profesional de Gerencia con el fin de verificar los cambios propuestos y remitir el documento final a la Junta Administradora.

Se requiere que sea definido con urgencia el tema de activación de la cartera en sistema IAS y/o agilizar la aprobación de los lineamientos para la activación de los pagarés en el sistema IAS y posterior aplicación de los pagos, así como fortalecimiento de la gestión de cobranza.

Se requiere personal de apoyo para continuar el proceso de digitación de la información en el sistema IAS, principalmente de perfil técnico y en lo posible que haya trabajado en esta actividad en el IFC, ya que la información por digitar es compleja y requiere de análisis detallados. Se sugiere una Mesa de trabajo o Comité Interno para tomar decisiones respecto al tiramiento que se le dará a la información de usuarios que presenta inconsistencias, está incompleta, no es clara la información física respecto los estados de cuenta de wallet sisof, no registran número de cedula entre otros. Esto para la posterior digitación en el sistema IAS de la que corresponda. Realizar actualización y/o correcciones de la información digitada en el módulo correspondiente del sistema IAS, cuando sea requerido. Contar con los lineamientos aprobados para iniciar proceso de parametrización, pruebas y activación de la cartera que se encuentra digitada en el sistema IAS. Lo anterior, con el fin de agilizar los trámites y procedimientos relacionados con la Administración de esta cartera.

En los lineamientos a aprobar para administración de la cartera, dejar claridad sobre los casos en que se entraría a realizar estudios de condonación de las obligaciones.

Se recomienda de manera urgente, definir el tema de activación de los pagarés y/o continuar con el proyecto de acuerdo propuesto para la activación de los pagarés en el sistema IAS, Administración, tasa de mora, cobro, mecanismos de arreglo de cartera y recaudo; previa revisión para ser presentado nuevamente a Junta Administradora del Fesca. Esto con el fin de sistematizar y estructurar la gestión de cobranza para fortalecer el cobro, recaudo y disminuir el riesgo de pérdida de obligaciones por antigüedad de la cartera.

Se recomienda que sea elevada a la Oficina de Icetex Nacional Vicepresidencia de Fondos, una solicitud de aclaración masiva sobre el tema de los paz y salvos expedidos por esa Entidad a los usuarios del convenio Fondo Departamento de Casanare – Icetex (liquidado), que continúan con saldo vigente y actualmente se adelanta el cobro por parte del IFC

Se recomienda de manera urgente, definir el tema de activación de los pagarés y/o continuar con el proyecto de acuerdo propuesto, en el corto plazo.




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

Continuar con el proceso de notificaciones, y así mismo contar con el personal necesario para adelantar estas actividades. Se recomienda que en el proceso de notificaciones de planes de pago se pueda llegar a que sea realizada simultáneamente con la activación del pagare en el sistema IAS, para lo cual ya se debe contar con los lineamientos aprobados y parametrizados en sistema IAS.


#### 1.4 ACTIVIDADES NO CUMPLIDAS O CON EJECUCION MENOR AL 50%

| OBJETIVO ESTRATEGICO | ESTRATEGIA INSTITUCIONAL | INICIATIVA | META | ACTIVIDAD   | CANTIDAD PROGRAMADA | CANTIDAD PROGRAMADA POR TRIMESTRE |           |           |           | CANTIDAD EJECUTADA POR TRIMESTRE |           |           |           | ACCIONES REALIZADAS  | RESULTADO INDICADOR | INDICADOR VERIFICADO | INDICADOR ANUAL |
|----------------------|--------------------------|------------|------|---|---------------------|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|--|---------------------|----------------------|-----------------|
|                      |                          |            |      |   |                     | 1er. Trim                         | 2do. Trim | 3er. Trim | 4to. Trim | 1er. Trim                        | 2do. Trim | 3er. Trim | 4to. Trim |  |                     |                      |                 |
|                      |                          |            |      | Liquidación de convenios derivados de proyectos en ejecución (343 - 534 - 2341) | 3                   | 0                                 | 1         | 1         | 1         | 0                                | 0         | 1         | 0         | En el año 2019 se envió el informe final del convenio 534 al municipio de Aguazul y se proyectó las correcciones correspondientes. Se está a la espera del CDP que debe generar la oficina de presupuesto del IFC, para la devolución de los recursos, | 100,0 %             | 0                    | 33%             |




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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>para que la alcaldía de Aguazul elabore la respectiva cata de liquidación. El convenio 343 fue liquidado durante el tercer trimestre. El convenio 2341 de 2017, la gobernación de Casanare, ha realizad dos requerimientos distinguidos con los radicados No. 2020032146 y 2020032281, actualmente se adelantan los ajustes solicitados para avanzar en la liquidación del convenio.</p> |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|


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

|  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |     |     |  |
|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|-----|-----|--|
|  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  | Se envió informe final corregido del convenio 2341, al despacho de la secretaria de Agricultura para su respectiva revisión. |     |     |  |
|  |  |  | Ajuste de políticas de crédito y cartera | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |  | En el cuarto trimestre 2020, se actualizó las condiciones de colocación de créditos para trabajadores de la gobernación de Casanare - créditos de libranza. Y se suscribió acta de compromisos para que al | 200%   | N/A | 50% |  |




|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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 cuarto trimestre no se relacionaron obligaciones en categoría E para envío a cobro jurídico teniendo en cuenta que nos encontrábamos con la elaboración de las reestructuraciones con capital indexado contemplado en la ordenanza 0008 de 2019, esto con el fin y buscando que los deudores y codeudores normalicen sus obligaciones crediticias. | 100% | <b>100%</b> | <b>50%</b> |
|  |  |  | Envío mensual de obligaciones en categoría E a cobro jurídico FESCA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |      |             |            |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |     |            |            |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|-----|------------|------------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Se ha realizado gestión de cobro y acuerdos de pago de los contratos de compraventa de madera suscritos en 2019, el recaudo se ha visto afectado por la directamente por la imposibilidad de suscribir nuevos contratos durante el presenta año, el tiempo de invierno que no permite el acceso a los sembrados y la pandemia ocasionada por el COVID-19. |     |            |            |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | 21% | <b>34%</b> | <b>43%</b> |

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

|  |  |  |  |   |      |     |     |     |     |       |        |        |     |   |      |            |            |
|--|--|--|--|---|------|-----|-----|-----|-----|-------|--------|--------|-----|---|------|------------|------------|
|  |  |  |  | Gestión de cobro pre jurídico efectivo (clientes con abono sobre clientes con gestión de cobro) | 30%  | 20% | 25% | 27% | 30% | 5,24% | 42,00% | 27,00% | 34% | Se realizó análisis de la información de acuerdo a informe de abonos y categoría de vencimiento, obteniendo los siguientes resultados por mes:  | 100% | <b>34%</b> | <b>27%</b> |
|  |  |  |  | Aprobación y Desembolsos de solicitudes de renovación FESCA                                     | 1484 | 0   | 742 | 0   | 742 | 1     | 213    | 91     | 324 | Durante el cuarto trimestre se aprobaron 162 renovaciones de crédito educativo las cuales fueron recibidas hasta el 30 de octubre y 324 renovaciones obtuvieron su respectivo desembolso. | 44%  | <b>44%</b> | <b>42%</b> |
|  |  |  |  | Recepción, radicación, análisis y aprobación de crédito educativo nuevo                         | 150  | 0   | 50  | 50  | 50  | 100%  | 0%     | 30     | 36  | Durante el cuarto trimestre de 2020 se recibieron 36 solicitudes  | 72%  | <b>72%</b> | <b>44%</b> |

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

|   |  |                             |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |       |               |            |  |  |                   |  |  |  |  |
|---|--|-----------------------------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|-------|---------------|------------|--|--|-------------------|--|--|--|--|
|   |  |                             |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |       |               |            |  |  | de crédito nuevo. |  |  |  |  |
|   |  |                             |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |       |               |            |  |  |                   |  |  |  |  |
| <i><b>Reducir y Estandarizar los tiempos de respuesta en la prestación de servicios</b></i> | Realizar estudio de cargas y tiempos para la racionalización de trámites, métodos y procedimientos | Estudio de cargas y tiempos | Tiempo de colocación de crédito Sin hipoteca | 18 | 20 | 19 | 18 | 18 | 41 | 80 | 40 | 24 | En el cuarto trimestre 2020 se aprobó 311 créditos, de los cuales se desembolsó 296. Sin hipoteca 274 en 6665 días con un promedio de 24 días de colocación y la meta era de 18 días. Primer trimestre: 41 días promedio. Segundo trimestre: 80 días promedio. Tercer trimestre: 40 días promedio, y Cuarto trimestre: 24 | 75,0% | <b>100,0%</b> | <b>46%</b> |  |  |                   |  |  |  |  |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME

CODIGO: RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013

VERSIÓN: 01

días promedio. El promedio de días de colocación se ve significativamente afectado por la pandemia por COVID 19, pero en el último trimestre se logra llegar a un meta del 75%. Promedio de días de colocación de créditos SIN HIPOTECA para la vigencia 2020 es de 38 días. En 2019 se aprobó en total 933 créditos y se desembolsó 915 con un promedio de 27 días de colocación.







**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**INFORME**

CODIGO: RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

un 20,2% en digitación respecto a lo programado para este periodo. Este avance corresponde a la actividad realizada por un digitador por C.P.S., contratado por dos meses a partir del 22 de octubre de 2020. Durante el año 2020 se digitaron en el sistema IAS un total de 538 Obligaciones, correspondiente al 43% de lo proyectado para la vigencia. Así mismo se aclara que de la cartera asignada para revisión y digitación



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**


**INFORME**

CODIGO: RGD00-06


FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013

VERSIÓN: 01

en el cuarto trimestre de 210 obligaciones, solo se logró ingresar al sistema IAS información de 71 usuarios, porque la mayoría presenta información incompleta, otra no registras datos del documento de identidad cedula. Al respecto en planilla excel se registraron las observaciones sobre inconsistencias presentas en las carpetas que no se pudieron digitar en el sistema IAS, según

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>reporte del digitador.</p> <p>Así mismo, en desarrollo de la actividad de revisión y digitación de información de obligaciones a diciembre de 2020 se registra un acumulado total de 5.728 obligaciones digitadas en el sistema IAS de las 6.422 carpetas con información de usuarios cartera icetex según listado excel suministrado por la oficina de archivo del IFC. Estas obligaciones se encuentran inactivas en</p> |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|

|  |                                      |                |  |
|--|--------------------------------------|----------------|--|
| <br><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<br>VERSIÓN: 01 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>el sistema IAS porque se requiere la aprobación y aplicación de los lineamientos para la Administración de la cartera, tasa de mora y mecanismos de Gestión de cobro. Actualmente se continúan realizando todas las actividades de forma manual.</p> <p>En Octubre del presente año se realizó reunión de trabajo con Gerente, subgerente comercial, jefe la oficina Jurídica y Profesionales de apoyo de cartera en</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**INFORME**


CODIGO: RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

Administración donde se revisaron los siguientes temas de cartera Ictex, y se definieron acciones, las cuales fueron consignadas en Acta de trabajo No. 07 del 21 de Octubre del 2020:  
Presentación de informe consolidado cartera Ictex a septiembre 30 de 2020, Explicación de los listados clasificados de la cartera Ictex(cartera identificada con motivación de plan de pagos: usuarios que han realizado pagos y




|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>el proyecto de acuerdo para la activación y reglamentación de la cartera Icetex y Presentación de casos específicos por definir.</p> <p>Se recibió respuesta de la Registraduría a oficina Yopal, a la solicitud de datos sobre el número de cedula para un listado de usuarios de cartera Icetex, que solo registran tarjeta de identidad en los documentos, en la cual indican que se requiere un convenio y tendría</p> |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|






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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |       |     |     |   |   |   |    |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|-------|-----|-----|---|---|---|----|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | <p>Durante el cuarto trimestre se notificaron con plan de pagos a 45 deudores de cartera icetex. En total en el año 2020 se realizaron 58 notificaciones de obligaciones de cartera icetex, correspondiente al 29% sobre lo proyectado.</p> <p>Respecto a la activación de pagarés no ha sido posible iniciar el proceso porque previamente se requiere de la aprobación del proyecto de acuerdo por parte de</p> | 68,1% | 68% | 29% |   |   |   |    |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Activar pagare y notificación de plan de pagos de obligaciones ICETEX | 200   | 67    | 67  | 66  | 4 | 6 | 3 | 45 |  |  |  |  |



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

### 1.5 ACTIVIDADES A RESALTAR.:

| OBJETIVO ESTRATEGICO | ESTRATEGIA INSTITUCIONAL | INICIATIVA | META | ACTIVIDAD  | CANTIDAD PROGRAMADA  | CANTIDAD PROGRAMADA POR TRIMESTRE |           |           |           | CANTIDAD EJECUTADA POR TRIMESTRE |           |           |           | ACCIONES REALIZADAS   | RESULTADO INDICADOR | INDICADOR VERIFICADO | INDICADOR ANUAL |
|----------------------|--------------------------|------------|------|--|--|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|---|---------------------|----------------------|-----------------|
|                      |                          |            |      |  |  | 1er. Trim                         | 2do. Trim | 3er. Trim | 4to. Trim | 1er. Trim                        | 2do. Trim | 3er. Trim | 4to. Trim |   |                     |                      |                 |
|                      |                          |            |      | Realización de controles de inversión a créditos desembolsados e informe de cumplimiento | 70% del trimestre anterior (excepto clientes preferenciales y microcréditos fidelizados) | 70%                               | 70%       | 70%       | 70%       | 0                                | 0         | 194       | 157       | En el tercer trimestre de 2020 se desembolsó 169 créditos, de ellos se debía realizar control de inversión en el cuarto trimestre de 2020, al menos a 62 (sin tener en cuenta los créditos de libranza, los microcréditos de clientes fidelizados ni los créditos preferencia | 242%                | 242%                 | 175%            |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL


INFORME

CODIGO: RGD00-06


FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01


|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | les) (la<br>meta<br>mínima es<br>del 70%),<br>se realizó<br>157 visitas<br>de control<br>de<br>inversión,<br>de las<br>cuales<br>fueron<br>efectivas,<br>es decir<br>que<br>presentaro<br>n los<br>soportes y<br>evidencias<br>de la<br>inversión<br>150, los<br>demás se<br>pasaron<br>para la<br>oficina<br>jurídica<br>para que se<br>verifique el<br>inicio de un<br>proceso<br>jurídico. En<br>el presente<br>trimestre se<br>cumplió la<br>meta en un<br>242%. |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>El acumulado para la vigencia 2020, la meta mínima para realizar controles de inversión, según los créditos desembolsados es de <b>202</b> visitas, de las cuales, aunque en los dos primeros trimestres no se contó con personal para desarrollar e esta actividad, en el tercer y cuarto trimestre se realizó <b>351</b> controles de inversión,</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |       |             |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|-------|-------------|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | es decir que la meta del año se ejecutó en un <b>174%</b> , de los cuales fueron efectivos 318, es decir que hubo efectividad en un 91% de las visitas del año. |       |             |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | En el cuarto trimestre se presentó los informes trimestrales de los fondos municipales así como los informes  | 100 % | <b>100%</b> |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Informes semestral de ejecución de los convenios con fondos municipales de crédito (a corte junio y diciembre).   | 6     | 3           | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 |  |  |


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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |       |     |      |      |      |   |      |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------|-----|------|------|------|---|------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | adicionales solicitados. A corte 31 de diciembre de 2020 todos los convenios de fondos municipales de créditos de fomento, quedaron vencidos, algunos ya liquidados y 4 pendientes de liquidar (FONAM, Orece, Villanueva y San Luis de Palenque) |       |     |      |      |      |   |      |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Durante el cuarto trimestre se preparó y envió información del convenio Maní y San Luis de acuerdo a   | 100 % | N/A | 100% |      |      |   |      |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Informes anual de ejecución de los convenios fesca (maní - san Luis de palenque)   | 2     | 2   |      | 100% | 100% | 0 | 100% |



|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| <p><b>ifc</b><br/>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</p> | <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                     |


|   |                                       |   |                        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |      |            |             |
|---|---------------------------------------|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|------|------------|-------------|
|   |                                       |   |                        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  | estipulado, para realizar el desembolso de los estudiantes que se encuentran con crédito educativo activo de esos convenios. |      |            |             |
| <i>Modificar los sistemas de administración del instituto</i> | <b>Implementar manuales de riesgo</b> | <b>Manuales de Riesgo implementados</b> | <b>Informe SARLAFT</b> | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |  |  |  | En el tercer trimestre de 2020 no se registró operaciones sospechosas en el área de crédito                                  | 100% | <b>N/A</b> | <b>100%</b> |

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


|   |   |  |  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |   |      |             |             |
|---|---|--|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|-------------|-------------|
| <p><b>Modificar la estructura de costos y gastos de la entidad, orientándolos al resultado y cumplimiento de metas de producto.</b></p> | <p>Optimizar la asignación de recursos hacia los procesos misionales.</p> | <p>Presupuesto elaborado y aprobado con priorización en la asignación de recursos hacia los procesos misionales.</p> | <p>Colocar durante el mes siguiente el 100% de los recursos disponibles (implementar herramienta de seguimiento)</p> | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | <p>Esta actividad se toma solo como herramienta de seguimiento, porque los montos y porcentajes de colocación de crédito IFC y Fondos Mpales son consolidados en la siguiente actividad de este plan de acción. Como resultado del seguimiento a la disponibilidad de recursos para colocar y teniendo en cuenta la</p> | 100% | <b>100%</b> | <b>100%</b> |
|---|---|--|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|-------------|-------------|





|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| <br><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                     |

|  |  |   |   |               |                |               |               |                     |               |               |               |               |   |      |             |             |  |                             |  |  |  |
|--|--|---|---|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---|------|-------------|-------------|--|-----------------------------|--|--|--|
|  |  |   |   |               |                |               |               |                     |               |               |               |               |   |      |             |             |  | representa ban relevancia.. |  |  |  |
|  | Adoptar sistema de monitoreo a la colocación y recuperación de cartera | Sistema de monitoreo a la colocación y recuperación de cartera implementado | Recaudo del valor proyectado a recaudar de cartera en pago y época de estudio FESCA | 5.672.938.699 | #####<br>##### | 1.394.828.994 | 1.455.379.375 | #####<br>#####<br># | 1.480.665.015 | 1.140.640.023 | 1.491.594.234 | 1.780.424.339 | La meta proyectada de recaudo vigencia 2020 es de \$5.614741.846, con corte 31 de diciembre el recaudo del mes fue de \$ 729 millones de pesos con una efectividad de cumplimiento de 166%, en relación a los objetivos establecidos para la vigencia se supuro con | 106% | <b>133%</b> | <b>103%</b> |  |                             |  |  |  |

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

|  |  |  |  |      |      |      |      |      |      |  |      |  |   |       |             |             |
|--|--|--|--|------|------|------|------|------|------|--|------|--|---|-------|-------------|-------------|
|  |  |  |  |      |      |      |      |      |      |  |      | una efectividad del 106% \$307 millones más de lo proyectado , respecto al trimestre se supuro la meta planteada con un recaudo del \$1.780,424 ,333 , de esta manera se lograron los objetivos propuestos . |   |       |             |             |
|  |  |  | Solicitudes de arreglo de cartera recepcionadas y tramitadas oportunamente FESCA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  | 100% | 100%   | Para el cuarto trimestre con corte 31 de diciembre de 2020, se recepcionaron 355 solicitudes de arreglos de cartera en las diferentes | 100 % | <b>100%</b> | <b>100%</b> |



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**


**INFORME**

CODIGO: RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013


VERSIÓN:01

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |       |             |             |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------|-------------|-------------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | etapas las cuales se aprobaron ajustado a la normatividad de la entidad.   |       |             |             |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Se tramitaron 11 actas de comité en el trimestre y se realizaron un total de 252 arreglos así: 49 prorrugas acuerdo 004, 22 prorrugas manual, 100 acuerdos de pago, 9 refinanciaciones y 3 reestructuraciones,69 en otros arreglos | 100 % | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

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

|  |  |  |  |   |             |            |            |            |            |    |                |    |    |   |      |      |      |
|--|--|--|--|---|-------------|------------|------------|------------|------------|----|----------------|----|----|---|------|------|------|
|  |  |  |  | Realizar visitas personalizadas de gestión de cobro de obligaciones focalizadas | 60          | 15         | 15         | 15         | 15         | 64 | 0%             | 72 | 49 | Durante el trimestre se realizaron brigadas a los municipios de Monterrey y trinidad en los cuales se realizaron visitas domiciliarias y atención personalizada atendiendo en brigadas de cartera a 49 clientes | 100% | 100% | 100% |
|  |  |  |  | recaudo palma   | 140.000.000 | 35.000.000 | 35.000.000 | 35.000.000 | 35.000.000 | 0  | \$ 207.125.290 | 0  | 0  | Se realizó gestión de cobro a los únicos dos usuarios que vienen en cumplimiento de sus pagos, se proyectó oficios de cobro para los  | 0%   | 0%   | 148% |




|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| <br><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                     |


|  |   |   |   |  |      |     |   |     |   |     |     |     |     |  |      |            |             |  |  |  |  |
|--|---|---|---|--|------|-----|---|-----|---|-----|-----|-----|-----|--|------|------------|-------------|--|--|--|--|
|  |   |   |   |  |      |     |   |     |   |     |     |     |     |  |      |            |             |  | usuarios que no han cumplido con el retorno de la inversión, se solicitó a la oficina jurídica el concepto con relación a los usuarios fallecidos que no suscribieron OTROSÍ y que no han accedido a la liquidación por vía administrativa, aún sin respuesta. |  |  |
| <b>Satisfacer las necesidades de financiación de los productores y</b> | <b>Aumentar el nivel de vinculación, fidelización y satisfacción de</b> | Facilitar el Acceso Al Crédito, garantizado equidad | Implementar Red de Servicios en los 19 municipios del | Decepcionar, digitar y viabilizar solicitudes de renovación de crédito educativo | 1484 | 742 | 0 | 742 | 0 | 284 | 458 | 221 | 401 | Aunque para este trimestre no estaba programada esta actividad, Durante este | 100% | <b>N/A</b> | <b>100%</b> |  |  |  |  |

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


|  |   |                            |              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---|----------------------------|--------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>empresarios del Departamento, con criterios de Cobertura, Calidad y Equidad .</b> | <b>nuestros Clientes, constituyéndose en un aliado financiero para el productor casanareño.</b> | d, cobertura y oportunidad | Departamento |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | periodo se recibieron y se digitalaron 401 solicitudes de renovación de las cuales fueron viabilizadas por los analistas de crédito, comprendidos entre renovaciones y suspensiones de crédito, toda vez que la convocatoria estuvo abierta hasta el 30 octubre. |  |  |  |
|--|---|----------------------------|--------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

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

|  |  |   |     |     |     |     |     |        |        |     |     |     |   |      |  |  |  |
|--|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|--------|--------|-----|-----|-----|---|------|--|--|--|
|  |  |   |     |     |     |     |     |        |        |     |     |     | En los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2020 se recaudó cartera disponible para recolocar en crédito por valor de \$3.016.284.366 y del trimestre anterior quedó un saldo de \$3.990.359.344 para un total disponible para colocar créditos de \$7.006.643.710, se aprobó créditos por valor de \$5.187.350.000 es decir que la meta se cumplió en un 74%. |      |  |  |  |
|  |  | Recepción, análisis y aprobación de crédito con recursos propios, del 100% del recaudo + el 20% de los intereses recaudados en los 3 meses inmediatamente anteriores. | 95% | 95% | 85% | 95% | 95% | 19,30% | 35,50% | 45% | 74% | 74% | 74%   | 100% |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | En total en la vigencia 2020 se colocó un total de \$11.690.350.000 pesos de un total disponible para colocar de \$15.328.937.420, cumpliendo la meta anual en un 76.3% y quedó un saldo por colocar de \$3.638.587.420. La meta mejoró y evolucionó desde el primer hasta el cuarto trimestre, aumentó la colocación y aumentó el porcentaje de |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

|   |                                      |                |                                |
|---|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>cumplimiento; se puede observar que el recaudo de cartera disponible para colocar se ha visto afectado, lo que fue generado por la pandemia, pero también evolucionó y fue mejorando desde el primer al último trimestre. La colocación de crédito ha mejorado en cada trimestre, aunque sigue siendo baja según los recursos</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME


CODIGO: RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013

VERSIÓN: 01

disponibles para colocar. En la vigencia 2020 se registró disminución de la demanda de nuestros clientes FIDELIZADOS, y aumentó la demanda en los clientes nuevos por las BRIGADAS DE CREDITO, pero en los clientes nuevos se registra la gran mayoría de productos no conformes (solicitudes de crédito NEGADAS).  
La




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


|  |  |  |   |  |    |   |   |   |   |      |     |      |      |  |          |             |             |
|--|--|--|---|--|----|---|---|---|---|------|-----|------|------|--|----------|-------------|-------------|
|  |  | Merca<br>dear<br>servici<br>os a<br>nivel<br>local y<br>region<br>al | Accione<br>s de<br>mercade<br>o de<br>servicios<br>a nivel<br>local y<br>regional | participación en eventos de<br>socialización o promoción | 18 | 3 | 5 | 5 | 5 | 100% | 20% | 120% | 140% | En los<br>meses de<br>octubre,<br>noviembre<br>y diciembre<br>de 2020, se<br>realizó 7<br>eventos de<br>socializació<br>n y<br>promoción<br>de las<br>líneas de<br>crédito, en<br>los<br>municipios<br>de Paz de<br>Ariporo,<br>Trinidad,<br>Monterrey,<br>Pore y<br>Aguazul.<br>Con el fin<br>de ofrecer<br>nuestros<br>servicios y<br>con el<br>propósito<br>de reactivar<br>la<br>economía<br>del departame<br>nto. | 140<br>% | <b>140%</b> | <b>100%</b> |
|--|--|--|---|--|----|---|---|---|---|------|-----|------|------|--|----------|-------------|-------------|





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

|  |  |   |  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |  |  |      |      |
|--|--|---|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|--|------|------|
| <b>Asegurar Retroalimentación Con el Cliente</b> | Diseñar e implementar acciones orientadas a la satisfacción del cliente. | Acciones para la satisfacción del cliente implementadas | Recepción y tramite de solicitudes de condonación FESCA      | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | Durante el cuarto trimestre de 2020 se recibieron 3 solicitudes de condonación, las cuales están en proceso de cumplimiento de requisitos y posterior entrega al comité técnico. | 100%   | 100% | 100% |
|  |  |   | Dar respuesta oportuna a PQRS derivadas de la cartera ICETEX | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100%   | Durante el cuarto trimestre, se dieron respuestas a las PQRS, presentadas por deudores y codeudores de la cartera a Derivada del Decreto | 100% | 100% |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |   |      |      |      |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------|---|------|------|------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0223 de 2015 |   |      |      |      |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              | Durante el cuarto trimestre de 2020 se continuo, ingresando al sistema IAS los recaudos mensuales en el módulo consignaciones sin identificar, así mismo, se identificaron pagos de consignaciones realizadas por usuarios en los años 2016, 2017 y 2018 correspondientes | 100% | 100% | 100% |



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME

CODIGO: RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013

VERSIÓN: 01

principalmente a recaudos en cuenta del Banco Agrario, soportes que fueron allegados por los respectivos usuarios en el proceso de gestión de cobro.

Se aclara que se encuentran identificados en el módulo cartera sin identificar del sistema IAS 7.222 pagos por valor de \$4.185.327.118 recaudados a través del Banco Agrario y Occidente en el periodo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME

CODIGO: RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>agosto de 2016 a 31 de Diciembre de 2020, y pendientes por identificar de este mismo periodo 868 de las cuales el 77% son de Banco agrario, cuenta en la que solo a partir de octubre de 2018 el banco empezó a reportar la identificación de las personas que consignaban. Igualmente se informa que se está actualizando mensualmente una</p> |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME


CODIGO: RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

base de datos en excel consolidada de los pagos realizados por los clientes desde agosto del año 2016 a Diciembre de 2020.



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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 92 correspondiendo al 112,7% de lo proyectado para el mismo trimestre; este recaudo se obtuvo mediante la ejecución de 5.534 acciones de gestión de cobro, siendo la de mayor número el envió de mensajes masivos de cobro durante el trimestre. Así mismo, el acumulado de enero a 31 de Diciembre de 2020 fue de 28.731 acciones |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|



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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | de cobro, para un recaudo acumulado en el presente año de \$760.805.731, que correspondió al 79,2% sobre el recaudo proyectado para la vigencia 2020.<br><br>En el mes de diciembre de 2020, se envió oficio por correo electrónico al Icetex Nacional, solicitando rectificación de la información relacionada con los paz y salvos expedidos por esa |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Entidad del Nivel Nacional a deudores del Convenio Fondo Departamento de Casanare- Icetex(liquidado). |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|

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

### Observaciones finales:

- Se recomienda por parte de la oficina de planeación establecer a través de comité de crédito una estrategia que defina acciones, indicadores de evaluación y realice seguimiento y análisis de causas de incumplimiento con el fin de dar desempeño a la meta de valor en mora de la cosecha 1, lo anterior en consideración que se requiere garantizar que el recurso que se coloque no entre en siniestro, máxime cuando el capital de trabajo de la empresa se encuentra altamente disminuido.
- Se recomienda levantar ACM a corto y mediano plazo para mejorar los indicadores de cartera en mora y realizar evaluación a las estrategias implementadas.
- Se recomienda definir acciones para la activación de pagarés de las obligaciones icetex con el fin de aplicar los dineros recaudados y depurar estados financieros
- Se recomienda tomar acciones y evitar presentar la misma causalidad y/o recomendaciones en los siguientes informes
- Se recomienda reorientar el negocio crediticio con el fin de disminuir el riesgo en la colocación.
- Se recomienda hacer seguimiento a las acciones contempladas para la activación de pagarés de las obligaciones en época de estudio y que pasan a cartera en pago con el fin de salvaguardar los recursos públicos y evitar detrimento patrimonial.

## 2. OFICINA ASESORA JURÍDICA


Para la vigencia 2020 el Plan de Acción de la **OFICINA ASESORA JURÍDICA**, se encuentra estructurado por Tres (3) objetivos, cinco (5) estrategias, iniciativas ocho (08), ocho (8) metas y treinta (30) actividades que a continuación se relacionan según el comportamiento de ejecución durante la vigencia:

| OBJETIVO ESTRATEGICO | ESTRATEGIA INSTITUCIONAL | INICIATIVA | META | ACTIVIDAD | CANTIDAD   | CANTIDAD PROGRAMADA POR TRIMESTRE |           |           |           | CANTIDAD EJECUTADA POR TRIMESTRE |           |           |           | ACCIONES REALIZADAS | RESULTADO INDICADOR | INDICADOR VERIFICADO | INDICADOR ANUAL |
|----------------------|--------------------------|------------|------|-----------|------------|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------------|---------------------|----------------------|-----------------|
|                      |                          |            |      |           | PROGRAMADA | 1er. Trim                         | 2do. Trim | 3er. Trim | 4to. Trim | 1er. Trim                        | 2do. Trim | 3er. Trim | 4to. Trim |                     |                     |                      |                 |

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

|  |  |   |  |   |              |      |      |      |      |  |      |      |   |  |      |      |      |
|--|--|---|--|---|--------------|------|------|------|------|--|------|------|---|--|------|------|------|
| <b>Fortalecer el sistema de Control Interno institucional e implementar el sistema integrado de gestión.</b> | <b>Implementar el sistema integrado de gestión</b> | Consolidar un sistema de gestión por procesos | Certificar todos los procesos misionales de la entidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 | Estudio de títulos e hipoteca a los créditos aprobados con garantía hipotecaria | 100% mensual | 100% | 100% | 100% | 100% | 100%   | 100% | 100% | 100%  | En el primer trimestre del año, se realizó un barrido de las solicitudes de levantamiento de hipoteca y estudio de títulos, para dar trámite a las solicitudes pendientes de la vigencia 2019 y las allegadas en el primer trimestre.<br>De acuerdo a las solicitudes de crédito, se elaboran el 100% de las solicitudes minutas de constitución de hipotecas, se elaboran conceptos jurídicos y estudio de títulos de acuerdo a la aprobación del comité de crédito y asignación por parte de la profesional del crédito. | 100% | 100% | 100% |
|  |  |   |  | Informe de comité de conciliación a gerencia                                    | 2            | 1    | 1    | 1    | 1    | Se realizó consolidación de la información tratada en los diferentes comités de conciliación realizados en el primer trimestre, así como las decisiones tomadas para cada uno de los temas propuestos. Con fecha 11 de mayo de 2020 El día 26 de Noviembre de 2020 mediante memorando No. 2020010252 se remitió a Gerencia el informe del tercer trimestre del Comité de Conciliación de la entidad. | 100% | N/A  | 100%  |  |      |      |      |
|  |  |   |  | Acompañamiento a procesos de liquidación de contratos de ccp                    | 60           | 20   | 20   | 20   | -    | 20   | 34   | 18   | Durante los 2 primeros trimestres realizó la revisión y verificación de la información que reposa en los expedientes contractuales, se realizó las solicitudes de informes técnicos necesarias para proceder con la liquidación de los contratos ccp, se avanzó en la liquidación de 34 contratos de reemplazamiento bovino así: 074-2007, 264- | 170%   | 90%  | 120% |      |



|   |                                      |                |                                |  |
|---|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|--|
|  | <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                     |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |     |      |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|-----|------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | usuarios fallecidos de contratos de Repoblamiento Bovino. Se presta acompañamiento en asesoría para la liquidación de los contratos de cuentas en participación, de los cuales a la fecha se han liquidado 04 contratos de compraventa de madera y 14 Liquidaciones de contratos de ganado en participación.   |     |     |      |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Se solicitó la creación del formato COMUNICACIÓN DE ACEPTACION DE OFERTA, FECHA DE APROBACIÓN: 04/02/2020,VERSIÓN:00, así mismo se solicitó Modificación, SOLICITUD DE OFERTA, FECHA DE APROBACIÓN: 03/02/2020, VERSIÓN:04., y la Creación -LIQUIDACIÓN DE OBLIGACIONES, FECHA DE APROBACIÓN: 15/05/2020, VERSIÓN: 04.<br>Fue elevada solicitud de fecha 28/07/2020 ante la Oficina de Planeación actualización RDP06-03 -CR de formatos IFC del procedimiento disciplinario - PGJ03-00- relacionados con: Citación al disciplinado, Citación a rendir Diligencia declaración, Diligencia Declaración Juramentada, Acta de Notificación Personal. Así mismo, actualización de formato Auto que ordena pruebas. | N/A | N/A | 100% |


|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

|  |   |   |      |      |      |      |      |   |      |      |      |  |      |   |      |
|--|---|---|------|------|------|------|------|---|------|------|------|--|------|---|------|
|  |   | Elaborar concepto y compilar documentación para cobro jurídico de ccp                           | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 100% | 100% | Se realizó las solicitudes de compilación de la documentación generada en la ejecución de los contratos en cuentas en participación. Además se entregó a cobro jurídico 68 obligaciones y se compilo la información para las demandas de ASOPALCHARTE, MATEPOTRANCAS Y CONVENIO 2113.              | 0%   | No se puede evidenciar el cumplimiento de la actividad para el 4to trimestres | 75%  |
| Ajustar y definir roles y responsabilidades de áreas de acuerdo a los procesos | Adoptar Manual de Funciones y Guías de Cargo          | Socialización e implementación de manual de funciones   | 1    | 1    |      |      |      | 1 |      |      | N/A  | N/A  | N/A  |   | 50%  |
| Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión                        | Modelo Integrado de Planeación y Gestión implementado | informes de Acompañamiento y seguimiento a procesos de defensa judicial de la entidad           | 4    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1 | 1    | 1    | 1    | Se realizó informe de seguimiento y acompañamiento a las actividades de defensa judicial asignadas a la abogada contratada, verificando el estado del proceso en los cuales representa judicialmente de 124 procesos, en donde se registra el avance y gestiones realizadas por parte de la misma. | 100% | 100%  | 100% |
|  |   | Informes de seguimiento a procesos de cobro jurídico con saldo capital superiores a 50 millones | 4    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1 | 1    | 1    | 1    | Se realizó informe en el presente trimestre donde se evidencia el movimiento e impulso de los procesos con saldo de Capital superior a 50 millones de pesos.   | 100% | 100%  | 100% |


|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

|  |   |  |   |   |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |   |      |      |      |
|--|---|--|---|---|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|---|------|------|------|
|  |   |  |   | Informes de seguimiento a procesos disciplinarios   | 2    |      | 1    |      | 1    |     | 1    | 1    | 1    | 1    | Mediante formato RGJ03-01 ESTADO PROCESO DISCIPLINARIO PRIMERA INSTANCIA, fue enviado informe de procesos disciplinarios en el que se detalla estado actualizado de cada proceso.   | N/A  | 100% | 100% |
|  |   |  |   | Organización y entrega a archivo central de los contratos liquidados durante el mes siguiente a su liquidación                      | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100 | 100% | 100% | 100% | 100% | Durante los cuatro trimestres se cumplieron con la entrega de los contratos liquidados al archivo central.  | 100% |      | 100% |
|  |   |  |   | Elaboración y seguimiento del informe de defensa judicial, conciliaciones, llamamiento en garantía y acciones de repetición del IFC | 2    |      | 1    |      | 1    |     | 1    | 1    | 1    | 1    | Se revisó dentro de cada trimestre el avance de los procesos entregados para su representación a la abogada externa contratada con fundamento en los informes mensuales que presenta. No hubo Conciliaciones, llamamiento en garantía, ni demandas de repetición. | N/A  | 100% | 100% |
| <b>Consolidar la sostenibilidad financiera, mediante la reorganización del negocio crediticio y generación de nuevas fuentes de ingresos</b> | <b>Establecer un sistema de monitoreo financiero de la colocación de crédito y recuperación de cartera.</b> | Adoptar sistema de monitoreo a la colocación y recuperación de cartera | Sistema de monitoreo a la colocación y recuperación de cartera implementado | Realizar jornadas de cobro jurídico de cartera en municipios  |      | 2    |      | 1    |      | 1   |      |      | 1    |      | Se articuló con la Subgerencia Comercial acciones para apoyar la jornada de cobro judicial que viene adelantando en los municipios del Departamento de Casanare.  | N/A  | 0%   | 50%  |



|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

|  |   |   |   |                                |      |      |      |      |     |     |     |     |   |      |     |  |
|--|---|---|---|--------------------------------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|---|------|-----|--|
| <b>Optimizar los niveles de recuperación de cartera.</b> | Implementar mecanismos alternativos de normalización de cartera.  | Mecanismos alternativos de normalización de cartera implementados                         | Acompañamiento para la elaboración de actos administrativos para la operación de la cartera del convenio liquidado ICETEX (mecanismos de normalización, activación de pagarés y cobro de intereses) | 2                              | 1    | 1    | 1    | 1    | 1   | 1   | 1   | 1   | Se han realizado mesas de trabajo para la elaboración del proyecto de Acuerdo para la administración y cobro de la cartera ICETEX a fin de ser presentado a la Junta Directiva del IFC para su aprobación. Se brindó acompañamiento para la elaboración de actos administrativos ICETEX, conceptos de condonación, respuesta de peticiones, notificación de acuerdos de pago. | N/A  | N/A | 100%   |
|  | Implementar un sistema de monitoreo, seguimiento y estandarización del procedimiento de cobro pre y jurídico. | Sistema de monitoreo, seguimiento y estandarización de cobro pre y jurídico implementados | Recaudo de cartera vencida de anteriores vigencias en cobro jurídico  | 10% del valor de saldo capital | 10%  | 30%  | 30%  | 30%  | 4%  | 10% | 12% | 15% | Se realizaron gestiones de cobranza de acuerdo a las programaciones realizadas de acuerdo a las metas planteadas en el Plan de Acción 2020.   | 0%   |     | No se puede evidenciar el cumplimiento de la actividad de acuerdo al indicador, no reportan el valor de recaudo. |
|  |   |   | Recaudo de cartera vencida vigencia actual en cobro jurídico  | 20%                            | 100% | 100% | 100% | 100% | 22% | 20% | 21% | 27% | Se realizaron gestiones de cobranza de acuerdo a las programaciones realizadas de acuerdo a las metas planteadas en el Plan de Acción 2020.   |      |     | No se puede evidenciar el cumplimiento de la actividad de acuerdo al indicador, no reportan el valor de recaudo. |
|  |   |   | Compilar documentación, requisitos y procedimientos para reparto de obligaciones  | 12                             | 3    | 3    | 3    | 3    | 0   | 1   | 2   | 2   | Se compiló la documentación, requisitos y procedimientos para reparto de 456 Obligaciones para el año 2020  | 100% | 66% | 41%  |

|   |                                      |  |  |                |                                |  |  |
|---|--------------------------------------|--|--|----------------|--------------------------------|--|--|
|  | <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                     |  |  |


|  |  |  |  |   |              |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |  |  |   |     |      |
|--|--|--|--|---|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|--|---|-----|------|
|  |  |  |  | <p>Reparto a abogados externos de obligaciones, de acuerdo a políticas de la entidad.</p>   | 100% mensual | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | Se entrega reparto de acuerdo al reporte de cartera mensual y de acuerdo a las políticas de la entidad.                                | 53%  | No se puede evidenciar el cumplimiento de la actividad de acuerdo al indicador. | 0%  |      |
|  |  |  |  | <p>Identificar y reportar procesos con desistimiento tácito y/o título prescrito</p>  | 100% mensual | 100% | 100% | 100% | 100% | 0    | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | Se lleva una base de datos con los desistimientos tácitos y con los títulos valores prescritos   |  | No se puede evidenciar el cumplimiento de la actividad de acuerdo al indicador. | 0%  |      |
|  |  |  |  | <p>Elaborar requerimientos o iniciar acciones de ley contra abogados externos con procesos prescritos o desistidos</p>            | 100% mensual | 100% | 100% | 100% | 100% | 0%   | 0%   | 50%  | 50%  | 50%  | 50%  | 50%  | 50%  | 50%  | 50%  | 50%  | Se realizaron indagaciones preliminares para verificar las razones por las cuales los abogados dejaron prescribir y desistir procesos. |  | 0%  | 25% |      |
|  |  |  |  | <p>Identificar y reportar para castigo las obligaciones que cumplan las causales de castigo previstas en el manual de cartera</p> | 2            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1  | Se rindió informe al área de Riesgos sobre las obligaciones con garantía prendaria susceptibles de castigo.  | 0%  | 0%  |      |
|  |  |  |  | <p>Depurar y actualizar bases de datos y cobrar los títulos judiciales a favor del IFC en todos los municipios.</p>               | 100% mensual | 100% | 100% | 100% | 100% | 20   | 100% | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | 100  | Se recibió reporte de Títulos Judiciales a favor del IFC de los Juzgados Primero Civil Municipal de Yopal y Juzgado Segundo Civil Municipal de Yopal., se cobraron y consignaron los títulos que fueron entregados por los juzgados. |   |     | 100% |

|  |                                      |  |  |  |                |  |  |  |                                 |  |  |  |
|--|--------------------------------------|--|--|--|----------------|--|--|--|---------------------------------|--|--|--|
|  | <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                     |  |  |  |

|  |  |  |  |  |             |     |     |     |     |     |     |     |     |   |      |      |      |
|--|--|--|--|--|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|------|------|------|
|  |  |  |  | Realizar gestión de cobro efectiva mensual de las obligaciones reportadas en el informe mensual de cartera | 20% mensual | 5%  | 10% | 15% | 20% | 5   | 10% | 15  | 20  | Se realiza gestión de cobro antes de realizar el reparto a bogados externos.  |      |      | 17%  |
|  |  |  |  | Realizar Seguimiento a estados de procesos en juzgado y actualización en el sistema IAS                    | 2038        | 509 | 509 | 510 | 510 | 114 | 509 | 510 | 510 | Se realizó la actualización del sistema IAS, de las obligaciones que salieron en los Estados Electrónicos emitidos por los Juzgados en los que se tienen procesos Ejecutivos en donde el IFC es demandante. |      | 25%  | 80%  |
|  |  |  |  | Realizar Seguimiento al desempeño de los abogados externos del Instituto Financiero de Casanare.           | 12          | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | Se recibió el informe bimensual de los abogados a tarifa y se han cruzado información con la reportada por los Despachos judiciales, la cual guarda armonía, sin que, por tanto, exista novedad alguna.     | 100% | 100% | 83%  |
|  |  |  |  | Realizar informe de Evaluación semestral del desempeño de los abogados externos                            | 2           |     | 1   |     | 1   |     | 1   |     | 1   | se realizó la evaluación de acuerdo a los informes presentados por los abogados   | N/A  | 100% | 100% |
|  |  |  |  | Realizar reunión con abogados externos de definición y cumplimiento de meta de recaudo                     | 6           | 1   | 2   | 1   | 2   |     |     |     | 1   | En el 3 y 4 Trimestre tuvo lugar 2 reunió es de las 6 programas con los abogados externos para verificar meta de recaudo, por el tema de civil 19 no se realizaron las demás.                               | 100% | 50%  | 33%  |

|  |                                      |  |  |  |                |  |  |  |                                |  |  |  |
|--|--------------------------------------|--|--|--|----------------|--|--|--|--------------------------------|--|--|--|
|  | <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                     |  |  |  |

|  |   |  |  |  |              |      |      |      |      |      |      |      |      |      |  |      |      |      |
|--|---|--|--|--|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|------|------|------|
|  | <b>Asegurar Retroalimentación Con el Cliente</b>                                      | Fortalecer los canales de comunicación no presenciales con el cliente.                               | Canales de comunicación no presenciales implementados          | Dar respuesta oportuna a peticiones internas y externas de competencia de la Oficina Jurídica.                     | 100% mensual | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | Durante el primer trimestre de 108 peticiones que llegaron, se dio respuesta a la totalidad de las mismas. Durante el Segundo trimestre se respondieron 32 solicitudes presentadas. Durante el Segundo trimestre se respondieron 32 solicitudes presentadas. Durante el tercer trimestre se registraron 101 peticiones, y se dio respuesta a la totalidad de las mismas. Durante el cuatro trimestre se registraron 105 peticiones y se dio respuesta oportuna a 97 y extemporáneas 7. | 100% | 110% | 100% |
| <b>Disponer de recursos humanos, físicos y tecnológicos, que soporten las necesidades y el crecimiento del negocio</b> | <b>Disponer de recursos y servicios en oportunidad para la ejecución del producto</b> | Planear y ejecutar la contratación de bienes y servicios para garantizar la continuidad del negocio. | Plan anual de adquisiciones aprobado y ejecutado oportunamente | Desarrollar oportunamente los procesos contractuales derivados de las necesidades presentadas por cada dependencia | 100% mensual | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100  | Oportunamente se suscribió el 100% de los contratos con base en el 100% de las necesidades recibidas en el año 2020, así, primer trimestre 44 contratos segundo trimestre 30 contratos, tercer trimestre 39 contratos y en el cuatro trimestre 17 contratos.   | 100% | 100% | 100% |
|  |   |  |  | Implementar la tienda virtual SECOP  | 1            |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 50%  | SE REALIZÓ SOLICITUD DE REGISTRO DE ENTIDAD COMPRADORA A LA TIENDA VIRTUAL DEL SECP 1, DONDE SOLICITARON DOCUMENTOS EN ARCHIVO PDF FIRMADOS POR EL ORDENADOR DEL GASTO EL 20 DE AGOSTO DEL 2020, LOS CUALES FUERON CARGADOS EN EL SECOP  | N/A  | N/A  | 50%  |

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

|  |  |  |  |   |              |      |      |      |      |      |      |      |     |  |      |      |      |
|--|--|--|--|---|--------------|------|------|------|------|------|------|------|-----|--|------|------|------|
|  |  |  |  | Publicar oportunamente en las plataformas la información contractual requerida por las entidades de control | 100% mensual | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100 | Se publicaron el 100% de los contratos suscritos por la entidad Se ha Publicado y enviado oportunamente la información contractual en la plataforma SIA Observa y SECOP 1. | 100% | 100% | 100% |
|--|--|--|--|---|--------------|------|------|------|------|------|------|------|-----|--|------|------|------|

## 2.1 LOGROS PENDIENTES:

| LOGROS PENDIENTES   |
|---|
| Conforme a las actividades de desarrollo en la operación de crédito, cumplimiento de metas establecidas por el IFC se atenderá las diferentes solicitudes de los Asesores de crédito en la forma prevista en el procedimiento de Hipotecas PGJ02-00 |
| falta información técnica y financiera para que la oficina jurídica pueda adelantar los procesos de liquidación   |
| falta información técnica y financiera para que la oficina jurídica pueda adelantar los procesos de liquidación   |
| por el civil solo se realizó una jornada de cobro jurídico en municipios  |
| se brindó asesoría y mesas de trabajo, pero no salió ningún documento oficial   |
| está en trámite de investigación disciplinaria  |
| se rindió un informe pero como tal castigo de cartera no se ha realizado  |
| No se puede evidenciar (Títulos con gestión de cobro / títulos identificados x 100)   |

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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 puede tener un número exacto de revisión de los estados, pues los juzgados sacan estados electrónicos. estamos a la espera de usuario y contraseña para implementarla

## 2.2 PROBLEMAS ENCONTRADOS:

| PROBLEMAS ENCONTRADOS  |
|--|
| La falta de personal en el área de programas y proyectos hace que no se avance como se espera en la liquidación de las obligaciones de reforestación y palma |
| Los juzgados debido a que no tienen atención en las sedes judiciales son entregan títulos  |
| Cambiar los números de actualización de ias, porque se cumple en IAS subiendo cada estado, pero no la cantidad.  |
| No se implementa la plataforma porque a la fecha secop no respondió la solicitud   |

## 2.3 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO:

| PROPUESTA DE MEJORAMIENTO  |
|--|
| La falta de personal en el área de programas y proyectos hace que no se avance como se espera en la liquidación de las obligaciones de reforestación y palma |
| Llamar a secop para agilizar el tramite  |

## 2.4 ACTIVIDADES NO CUMPLIDAS O CON EJECUCION MENOR AL 50%

| OBJETIVO ESTRATEGICO | ESTRATEGIA INSTITUCIONAL | INICIATIVA | META | ACTIVIDAD | CANTIDAD | CANTIDAD PROGRAMADA POR TRIMESTRE | CANTIDAD EJECUTADA POR TRIMESTRE | ACCIONES REALIZADAS | RESULTADO INDICADOR | INDICADOR VERIFICADO | INDICADOR ANUAL |
|----------------------|--------------------------|------------|------|-----------|----------|-----------------------------------|----------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|-----------------|
|----------------------|--------------------------|------------|------|-----------|----------|-----------------------------------|----------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|-----------------|

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

|  |   |  |   |   | PROGRAMADA   | 1er. Trim | 2do. Trim | 3er. Trim | 4to. Trim | 1er. Trim | 2do. Trim | 3er. Trim | 4to. Trim |  |      |     |     |
|--|---|--|---|---|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|------|-----|-----|
|  |   | Ajustar y definir roles y responsabilidades de áreas de acuerdo a los procesos | Adoptar Manual de Funciones y Guías de Cargo                                | Socialización e implementación de manual de funciones   | 1            | 1         |           |           |           | 1         |           | N/A       |           | N/A  | N/A  |     | 50% |
| <b>Consolidar la sostenibilidad financiera, mediante la reorganización del negocio crediticio y generación de nuevas fuentes de ingresos</b> | <b>Establecer un sistema de monitoreo financiero de la colocación de crédito y recuperación de cartera.</b> | Adoptar sistema de monitoreo a la colocación y recuperación de cartera         | Sistema de monitoreo a la colocación y recuperación de cartera implementado | Realizar jornadas de cobro jurídico de cartera en municipios  | 2            |           | 1         |           | 1         |           |           | 1         |           | Se articuló con la Subgerencia Comercial acciones para apoyar la jornada de cobro judicial que viene adelantando en los municipios del Departamento de Casanare. | N/A  | 0%  | 50% |
|  |   |  |   | Compilar documentación, requisitos y procedimientos para reparto de obligaciones                                | 12           | 3         | 3         | 3         | 3         | 0         | 1         | 2         | 2         | Se compiló la documentación, requisitos y procedimientos para reparto de 456 Obligaciones para el año 2020   | 100% | 66% | 41% |
|  |   |  |   | Elaborar requerimientos o iniciar acciones de ley contra abogados externos con procesos prescritos o desistidos | 100% mensual | 100%      | 100%      | 100%      | 100%      | 0%        | 0%        | 50%       | 50%       | Se realizaron indagaciones preliminares para verificar las razones por las cuales los abogados dejaron prescribir y desistir procesos.                           |      | 0%  | 25% |
|  |   |  |   | Realizar gestión de cobro efectiva mensual de las obligaciones reportadas en el informe mensual de cartera      | 20% mensual  | 5%        | 10%       | 15%       | 20%       | 5         | 10%       | 15        | 20        | Se realiza gestión de cobro antes de realizar el reparto a bogados externos.   |      |     | 17% |

|  |                                      |  |                |  |                                |  |
|--|--------------------------------------|--|----------------|--|--------------------------------|--|
|  | <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                     |  |

|  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |  |   |     |   |      |     |     |
|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|---|-----|---|------|-----|-----|
|  |  |  |  | Realizar reunión con abogados externos de definición y cumplimiento de meta de recaudo | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 |  | 1 | 1   | En el 3 y 4 Trimestre tuvo lugar 2 reunió es de las 6 programas con los abogados externos para verificar meta de recaudo, por el tema de civil 19 no se realizaron las demás.   | 100% | 50% | 33% |
|  |  |  |  | Implementar la tienda virtual SECOP  | 1 |   | 1 |   |   |  | 1 | 50% | SE REALIZÓ SOLICITUD DE REGISTRO DE ENTIDAD COMPRADORA A LA TIENDA VIRTUAL DEL SECP 1, DONDE SOLICITARON DOCUMENTOS EN ARCHIVO PDF FIRMADOS POR EL ORDENADOR DEL GASTO EL 20 DE AGOSTO DEL 2020, LOS CUALES FUERON CARGADOS EN EL SECOP | N/A  | N/A | 50% |



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

## 2.5 ACTIVIDADES A DESTACAR

| OBJETIVO ESTRATEGICO  | ESTRATEGIA INSTITUCIONAL                    | INICIATIVA                                    | META   | ACTIVIDAD   | CANTIDAD     | CANTIDAD PROGRAMADA POR TRIMESTRE |            |            |            | CANTIDAD EJECUTADA POR TRIMESTRE |   |            |            | ACCIONES REALIZADAS  | RESULTADO INDICADOR | INDICADOR VERIFICADO | INDICADOR ANUAL |
|---|---|---|--|---|--------------|-----------------------------------|------------|------------|------------|----------------------------------|---|------------|------------|--|---------------------|----------------------|-----------------|
|   |   |   |  |   | PROGRAMADA   | 1er. Trim.                        | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. | 1er. Trim.                       | 2do. Trim.  | 3er. Trim. | 4to. Trim. |  |                     |                      |                 |
| Fortalecer el sistema de Control Interno institucional e implementar el sistema integrado de gestión. | Implementar el sistema integrado de gestión | Consolidar un sistema de gestión por procesos | Certificar todos los procesos misionales de la entidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 | Estudio de títulos e hipoteca a los créditos aprobados con garantía hipotecaria | 100% mensual | 100%                              | 100%       | 100%       | 100%       | 100%                             | 100%  | 100%       | 100%       | En el primer trimestre del año, se realizó un barrido de las solicitudes de levantamiento de hipoteca y estudio de títulos, para dar trámite a las solicitudes pendientes de la vigencia 2019 y las allegadas en el primer trimestre.<br>De acuerdo a las solicitudes de crédito, se elaboran el 100% de las solicitudes minutas de constitución de hipotecas, se elaboran conceptos jurídicos y estudio de títulos de acuerdo a la aprobación del comité de crédito y asignación por parte de la profesional del crédito. | 100%                | 100%                 | 100%            |
|   |   |   |  | Informe de comité de conciliación a gerencia                                    | 2            | 1                                 | 1          | 1          | 1          | 1                                | Se realizó consolidación de la información tratada en los diferentes comités de conciliación realizados en el primer trimestre, así como las decisiones tomadas para cada uno de los temas propuestos. Con fecha 11 de mayo de 2020<br>El día 26 de Noviembre de 2020 mediante memorando No. 2020010252 se remitió a Gerencia el informe del tercer trimestre del Comité de Conciliación de la entidad. | 100%       | N/A        | 100%   |                     |                      |                 |



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME

CODIGO: RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013

VERSIÓN: 01

Acompañamiento a procesos de liquidación de contratos de ccp

60

20

20

20

-

20

34

18

Durante los 2 primeros trimestres realizó la revisión y verificación de la información que reposa en los expedientes contractuales, se realizó las solicitudes de informes técnicos necesarias para proceder con la liquidación de los contratos ccp, se avanzó en la liquidación de 34 contratos de repoblamiento bovino así: 074-2007, 264-2008, 209-2008 272-2008, 215-2008, 029-2007, 333-2010, 223-2008, 0065-2007, 290-2008, 226-2008, 270-2008, 136-2008, 055-2007, 309-2008, 313-2008, 107-2008, 276-2008, 066-2007, 189-2008, 191-2008 275-2008, 332-2010, 105-2008, 157-2008 322-2009, 165-2008, 227-2008, 315-2008 265-2008.

Se realizaron 5 informes sobre contratos de reforestación - componente técnico y jurídico (2007-95,2006-186.2006-72,2005-121 Y 2006-78). Se promovieron reuniones para la liquidación del convenio IFATA (3) y de SAN LUIS DE PALENQUE (1). IFATA quedó con el compromiso de someter a su conciliación del tema de los deterioros y la aprobación del deterioro que ya se hizo (VIIGIA). Siete (07) liquidaciones finales, de contratos que terminaron de pagar la inversión y no tienen saldo en contabilidad, de compraventa de madera en pie.

Se realizó el Análisis de la viabilidad de liquidación del contrato de compraventa de madera en pie No 207-2019, suscrito entre el IFC y FREDDY GIOVANNY URRUTIA

170%

90%


120%

|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| <br><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                     |

|  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |  |   |     |     |      |
|--|--|---|---|--|--|--|---|---|---|--|---|-----|-----|------|
|  |  |   |   |  |  |  |   |   |   | <p>HERRERA, como comprador del lote de reforestación de la asociación tierras y empleos, Cto 78-2006. Se planteó y proyectó solución jurídica y liquidación de 7 contratos corresponden a usuarios fallecidos de contratos de Repoblamiento Bovino. Se presta acompañamiento en asesoría para la liquidación de los contratos de cuentas en participación, de los cuales a la fecha se han liquidado 04 contratos de compraventa de madera y 14 Liquidaciones de contratos de ganado en participación.</p> |   |     |     |      |
|  | <p>Actualizar los procedimientos del proceso de Gestión Jurídica, de acuerdo a la normatividad vigente</p> | 1 | 1 |  |  |  | 1 | 0 | 1 | 0  | <p>Se solicitó la creación del formato COMUNICACIÓN DE ACEPTACION DE OFERTA, FECHA DE APROBACIÓN: 04/02/2020, VERSIÓN: 00, así mismo se solicitó Modificación, SOLICITUD DE OFERTA, FECHA DE APROBACIÓN: 03/02/2020, VERSIÓN: 04., y la Creación - LIQUIDACIÓN DE OBLIGACIONES, FECHA DE APROBACIÓN: 15/05/2020, VERSIÓN: 04. Fue elevada solicitud de fecha 28/07/2020 ante la Oficina de Planeación actualización RDP06-03 -CR de formatos IFC del procedimiento disciplinario -PGJ03-00- relacionados con: Citación al disciplinado, Citación a rendir Diligencia declaración, Diligencia Declaración Juramentada, Acta de Notificación Personal. Así mismo, actualización de formato Auto que ordena pruebas.</p> | N/A | N/A | 100% |

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

|   |   |  |      |      |      |      |      |     |      |      |      |  |      |      |      |
|---|---|--|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|--|------|------|------|
| Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión | Modelo Integrado de Planeación y Gestión implementado | informes de Acompañamiento y seguimiento a procesos de defensa judicial de la entidad                          | 4    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1   | 1    | 1    | 1    | Se realizó informe de seguimiento y acompañamiento a las actividades de defensa judicial asignadas a la abogada contratada, verificando el estado del proceso en los cuales representa judicialmente de 124 procesos, en donde se registra el avance y gestiones realizadas por parte de la misma. | 100% | 100% | 100% |
|   |   | Informes de seguimiento a procesos de cobro jurídico con saldo capital superiores a 50 millones                | 4    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1   | 1    | 1    | 1    | Se realizó informe en el presente trimestre donde se evidencia el movimiento e impulso de los procesos con saldo de Capital superior a 50 millones de pesos.   | 100% | 100% | 100% |
|   |   | Informes de seguimiento a procesos disciplinarios  | 2    |      | 1    |      | 1    |     | 1    |      | 1    | Mediante formato RGJ03-01 ESTADO PROCESO DISCIPLINARIO PRIMERA INSTANCIA, fue enviado informe de procesos disciplinarios en el que se detalla estado actualizado de cada proceso.  | N/A  | 100% | 100% |
|   |   | Organización y entrega a archivo central de los contratos liquidados durante el mes siguiente a su liquidación | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100 | 100% | 100% | 100% | Durante los cuatro trimestres se cumplieron con la entrega de los contratos liquidados al archivo central.   | 100% |      | 100% |

|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

|  |  |   |   |              |      |      |      |      |      |      |   |      |  |      |      |      |
|--|--|---|---|--------------|------|------|------|------|------|------|---|------|--|------|------|------|
|  |  |   | Elaboración y seguimiento del informe de defensa judicial, conciliaciones, llamamiento en garantía y acciones de repetición del IFC   | 2            |      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | Se revisó dentro de cada trimestre el avance de los procesos entregados para su representación a la abogada externa contratada con fundamento en los informes mensuales que presenta. No hubo Conciliaciones, llamamiento en garantía, ni demandas de repetición.   | N/A  | 100%   | 100% |      |      |
| <b>Optimizar los niveles de recuperación de cartera.</b> | Implementar mecanismos alternativos de normalización de cartera.       | Mecanismos alternativos de normalización de cartera implementados | Acompañamiento para la elaboración de actos administrativos para la operación de la cartera del convenio liquidado ICETEX (mecanismos de normalización, activación de pagarés y cobro de intereses) | 2            |      | 1    | 1    |      | 1    | 1    | Se han realizado mesas de trabajo para la elaboración del proyecto de Acuerdo para la administración y cobro de la cartera ICETEX a fin de ser presentado a la Junta Directiva del IFC para su aprobación. Se brindó acompañamiento para la elaboración de actos administrativos ICETEX, conceptos de condonación, respuesta de peticiones, notificación de acuerdos de pago. | N/A  | N/A  | 100% |      |      |
|  |  |   | Depurar y actualizar bases de datos y cobrar los títulos judiciales a favor del IFC en todos los municipios.  | 100% mensual | 100% | 100% | 100% | 100% | 20   | 100% | 100   | 100  | Se recibió reporte de Títulos Judiciales a favor del IFC de los Juzgados Primero Civil Municipal de Yopal y Juzgado Segundo Civil Municipal de Yopal., se cobraron y consignaron los títulos que fueron entregados por los juzgados. |      |      | 100% |
|  |  |   | Realizar informe de Evaluación semestral del desempeño de los abogados externos   | 2            |      | 1    |      | 1    |      | 1    |   | 1    | se realizó la evaluación de acuerdo a los informes presentados por los abogados  | N/A  | 100% | 100% |
| <b>Asegurar Retroalimentación Con el Cliente</b>         | Fortalecer los canales de comunicación no presenciales con el cliente. | Canales de comunicación no presenciales implementados             | Dar respuesta oportuna a peticiones internas y externas de competencia de la Oficina Jurídica.  | 100% mensual | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100%  | 100% | 110%   | 100% |      |      |

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

|  |   |  |  |  |              |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |  |  |   |      |      |  |  |
|--|---|--|--|--|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|--|--|---|------|------|--|--|
|  |   |  |  |  |              |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |  |  | registraron 101 peticiones, y se dio respuesta a la totalidad de las mismas.<br>Durante el cuatro trimestre se registraron 105 peticiones y se dio respuesta oportuna a 97 y extemporáneas 7. |      |      |  |  |
| <b>Disponer de recursos humanos, físicos y tecnológicos, que soporten las necesidades y el crecimiento del negocio</b> | <b>Disponer de recursos y servicios en oportunidad para la ejecución del producto</b> | Planear y ejecutar la contratación de bienes y servicios para garantizar la continuidad del negocio. | Plan anual de adquisiciones aprobado y ejecutado oportunamente | Desarrollar oportunamente los procesos contractuales derivados de las necesidades presentadas por cada dependencia | 100% mensual | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100  | 100 | Oportunamente se suscribió el 100% de los contratos con base en el 100% de las necesidades recibidas en el año 2020, así, primer trimestre 44 contratos segundo trimestre 30 contratos, tercer trimestre 39 contratos y en el cuatro trimestre 17 contratos. | 100%   | 100%  | 100% |      |  |  |
|  |   |  |  | Publicar oportunamente en las plataformas la información contractual requerida por las entidades de control        | 100% mensual | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100 | 100  | Se publicaron el 100% de los contratos suscritos por la entidad Se ha Publicado y enviado oportunamente la información contractual en la plataforma SIA Observa y SECOP 1. | 100%  | 100% | 100% |  |  |

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

### Observaciones finales:

- Se sugiere reorganizar actividades de seguimiento de procesos, así como establecer medidas de seguimiento a la efectividad de la recuperación del cobro jurídico.
- La oficina debe establecer una alternativa para realizar el cobro de las obligaciones que pasan a cobro jurídico, y para generar seguimiento efectivo a las obligaciones que se tienen en poder de abogados externos a fin de garantizar su recaudo.
- Se recomienda realizar seguimiento mensual a los procesos mayores de 50 millones
- Se sugiere realizar junto con cartera análisis y recomendaciones para la disminución de la morosidad y análisis de causalidad.
- Se sugiere analizar mecanismos para medir la efectividad y oportunidad de abogados en gestión de cobro y establecer estrategia para incrementar efectividad en el cobro.

### 3. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA


Para la vigencia 2020 el Plan de Acción de la **SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**, se encuentra estructurado por cuatro (4) objetivos, once (11) estrategias, iniciativas diecisiete (17), diecisiete (17) metas y cuarenta y tres (43) actividades que a continuación se relacionan según el comportamiento de ejecución durante la vigencia:

| OBJETIVO ESTRATEGICO | ESTRATEGIA INSTITUCIONAL | INICIATIVA | META | ACTIVIDAD | CANTIDAD | CANTIDAD PROGRAMADA POR TRIMESTRE |           |           |           | Recursos y Fuentes (ver Plan de Inversiones) | CANTIDAD EJECUTADA POR TRIMESTRE |           |           |           | ACCIONES REALIZADAS |           |           |           | RESULTADO INDICADOR | SEGUIMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACION |                      |
|----------------------|--------------------------|------------|------|-----------|----------|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|--|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------------|-----------|-----------|-----------|---------------------|---|----------------------|
|                      |                          |            |      |           |          | PROGRAMADA                        | 1er. Trim | 2do. Trim | 3er. Trim |  | 4to. Trim                        | 1er. Trim | 2do. Trim | 3er. Trim | 4to. Trim           | 1er. Trim | 2do. Trim | 3er. Trim |                     | 4to. Trim                                       | INDICADOR VERIFICADO |

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

|  |  |  |   |   |   |   |     |                                    |  |                                    |                                    |     |     |     |
|--|--|--|---|---|---|---|-----|------------------------------------|--|------------------------------------|------------------------------------|-----|-----|-----|
| <b>Fortalecer el sistema de Control Interno institucional e implementar el sistema integrado de gestión.</b> | <b>Fortalecer el sistema de Control Interno institucional e implementar el sistema integrado de gestión.</b> | Ajustar y definir roles y responsabilidades de áreas de acuerdo a los procesos | Implementar el Manual de Funciones y reglamento interno | Aprobar e Implementar el manual de funciones. | 1 | 1 | 0,8 | N/A<br>RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE | Respecto de la iniciativa mediante acuerdo 006 del 30 de agosto de 2019 se adoptó el manual de organización y funciones donde se definen los roles y responsabilidades de las áreas. | N/A<br>RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE | N/A<br>RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE | 80% | N/A | 50% |
|  |  |  |   |   |   |   |     |                                    | Respecto a la meta 1, Mediante la resolución 085 del 13 de marzo de 2019 se adoptó el reglamento interno de trabajo del IFC.   |                                    |                                    |     |     |     |



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

|   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |   |   |   |      |      |     |  |  |  |
|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|---|---|---|------|------|-----|--|--|--|
|   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  | aprobación de Junta directiva.  |   |   |      |      |     |  |  |  |
| Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión | Modelo Integrado de Planeación y Gestión implementado | Presentar oportunamente de acuerdo a los parámetros establecidos los informes a los entes externos (información financiero contable, boletín de deudores morosos, reporte presupuestal, reporte de cuenta fiscal, | 96 | 32 | 25 | 24 | 15 | 24 | 26 | 23 | 15 | Se dio cumplimiento a los informes requeridos en las fechas establecidas por cada ente; teniendo en cuenta que debido al COVID-19 varios informes fue prorrogada fecha de presentación (Presupuesto, contabilidad, Talento Humano); SIACONTRALORIA DEPARTAMENTAL; CHI-CGN; DIAN; | Se dio cumplimiento a los informes requeridos en las fechas establecidas por cada ente; (Presupuesto, contabilidad, Talento Humano); SIACONTRALORIA DEPARTAMENTAL; CHI-CGN; DIAN; | Se dio cumplimiento a los informes requeridos en las fechas establecidas por cada ente; (Presupuesto, contabilidad, Talento Humano); CHIP-CGN; DIAN;SIA OBSERVA;GOBERNACION DE CASANARE | Se dio cumplimiento a los informes requeridos en las fechas establecidas por cada ente; (Presupuesto, contabilidad, Talento Humano); CHIP-CGN; DIAN;SIA OBSERVA;GOBERNACION DE CASANARE | 104% | 100% | 92% |  |  |  |

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

|  |  |  |  |   |   |   |   |  |  |  |   |  |  |                                      |   |  |  |  |     |     |     |
|--|--|--|--|---|---|---|---|--|--|--|---|--|--|--------------------------------------|---|--|--|--|-----|-----|-----|
|  |  |  |  | información exógena, balance general y estado de resultados ) |   |   |   |  |  |  |   |  |  |                                      |   |  |  |  |     |     |     |
|  |  |  |  | Implementación y ejecución de cierre fiscal                   | 2 | 1 | 1 |  |  |  | 1 |  |  |                                      | Se realizó las respectivas conciliaciones de saldo libros bancos y presupuesto /Resolución 016-2020   | Se realizó las respectivas conciliaciones de saldo libros bancos y presupuesto /Resolución 016-2020                  | Se avanzó en un 50% con la verificación de saldo en libros pendiente de conciliar traslado de fondos                                 | Se avanzó en un 50% con la verificación de saldo en libros pendiente de conciliar traslado de fondos | 1%  | N/A | 50% |
|  |  |  |  | Implementar el cierre sistematizado automático con IAS        | 1 |   | 1 |  |  |  |   |  |  | esta tarea para el segundo trimestre | No se pudo concretar, debido a que el proyecto para poder realizar el cierre de cartera automático que quería de un desarrollo que generaba un costo que asumiría el BBVA, el cual finalmente no se concretó. | Se realizará un análisis de necesidades y requerimientos para solicitud de cotización del desarrollo y programación. | No se realizó la implementación, porque requería de la implementación de los pagos en línea, actividad que no se pudo llevar a cabo. | N/A  | N/A | 0%  |     |

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

|  |  |  |  |  |    |   |   |   |   |   |   |    |    |  |  |  |  |      |      |      |
|--|--|--|--|--|----|---|---|---|---|---|---|----|----|--|--|--|--|------|------|------|
|  |  |  |  | Realizar reuniones de los comités internos de la entidad (relaciones laborales, copast y bienestar, convivencia) | 26 | 7 | 6 | 7 | 6 | 4 | 2 | 7  | 7  | Se realizaron 4 comités 3 de copasst actas 01 a la 03 y uno de bienestar acta 01 | Se realizaron dos comités de copasst, se envió correo recordando responsabilidades de los miembros de los comités. | Se realizaron tres comités de copasst, uno de convivencia, dos de bienestar y uno de relaciones laborales.   | Se realizaron dos reuniones de comité de Relaciones Laborales, tre de COPASST, una de Bienestar y una de Convivencia   | 77%  | 116% | 77%  |
|  |  |  |  | Actualización del plan anual SGSST (simulacro, capacitación brigadistas, vigilancia epidemiológica)              | 1  |   |   | 1 |   |   |   | 80 | 20 | N/A ACTIVIDAD PROGRAMADA PARA TERCER TRIMESTRE                                   | N/A ACTIVIDAD PROGRAMADA PARA TERCER TRIMESTRE   | El plan anual del SGSST se actualizó para el mes de Enero, sin embargo este sufría una modificación en el mes de Marzo por la cual se tuvo que ajustar teniendo en cuenta la nueva normativa que surgió a raíz de la pandemia. Posteriormente se realizaron los tramites y procesos contractuales, con ejecución en el cuarto trimestre, | Se ejecutaron los programas de medicina preventiva y del trabajo e higiene y seguridad industrial en donde se desarrollaron las siguientes actividades: Examen médico ocupacional con énfasis osteomuscular, audiometría ocupacional, valoración visual - optometría, glicemia, cuadro hemático - automatizado, perfil lipídico. Aplicación de batería de riesgo psicosocial, prueba psicológica de warteg, programa de vigilancia epidemiológica (cardiovascular, visual, auditiva, biomecánico, psicosocial), Taller de salud mental en tiempos de pandemia, seguimiento a personas que dentro | 100% | N/A  | 100% |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME


CODIGO: RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013

VERSIÓN: 01

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |   |   |  |                                    |                                    |      |     |      |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|---|--|------------------------------------|------------------------------------|------|-----|------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | exámenes médicos ocupacionales, programas de vigilancia epidemiológica | de sus resultados mostraron alguna déficit en su salud. Comparativo de condiciones de salud 2019-2020 |  |  |  |  |   |   |  |                                    |                                    |      |     |      |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Informe de evaluación de desempeño o del personal          | 1  | 1   |  |  |  |  | 1 | Por demora en la entrega de resultados no fue posible realizar el informe en este periodo   | Diligenciamiento del formato RTH02-05 de acuerdo a los resultados de la evolución de desempeño.<br><br>Igualmente se elaboró el documento INFORME DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, enviado en formato PDF al grupo de interés | N/A<br>RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE | N/A<br>RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE | 100% | N/A | 100% |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Elaboración y aprobación del plan de bienestar y estímulos | 1  | 1   |  |  |  |  | 1 | Elaboración de documento PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS, presentado por talento humano y aprobado en Comité Institucional de gestión y Desempeño | N/A cumplimiento primer trimestre  | N/A cumplimiento primer trimestre  | N/A cumplimiento primer trimestre  | 100% | N/A | 100% |



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

|  |  |  |  |   |   |  |   |  |  |  |  |  |      |   |   |   |   |      |   |      |  |  |
|--|--|--|--|---|---|--|---|--|--|--|--|--|------|---|---|---|---|------|---|------|--|--|
|  |  |  |  |   |   |  |   |  |  |  |  |  |      |   |   |   |   |      | documental del IFC se encuentra en el proceso de revisión y evaluación. |      |  |  |
|  |  |  |  | Plan de acción de gestión documental (con observaciones del PINAR, PGD y autodiagnóstico) | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  | 100% | Estos instrumentos archivísticos se aprobaron en el cuarto trimestre del año 2019, por medio del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el día 22-12-2019. | Se elaboró el documento "POLITICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL" de acuerdo a normas de archivo General de la Nación se aprobó por medio del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el día 22-12-2019. | Se elaboró el documento "POLITICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL" de acuerdo a normas de archivo General de la Nación se aprobó por medio del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el día 22-12-2019. | En este trimestre se organizó una carpeta en la ruta \\NEPTUNO\Publica\GESTION DOCUMENTAL\INSTUMENTOS ARCHIVISTICOS, para consulta de los funcionarios del IFC. | 100% | N/A   | 100% |  |  |





INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME

CODIGO: RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013


VERSIÓN: 01

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                    |  |   |   |  |  |  |  |  |   |   |              |   |   |              |   |     |    |  |  |  |  |              |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------------|--|---|---|--|--|--|--|--|---|---|--------------|---|---|--------------|---|-----|----|--|--|--|--|--------------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Departam<br>ental. |  |   |   |  |  |  |  |  |   |   |              |   |   |              |   |     |    |  |  |  |  |              |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                    | Se<br>realizaron<br>02<br>estrategias<br>, de uso de<br>la<br>documenta<br>ción que<br>fueron; en<br>la<br>ventanilla<br>única de<br>correspond<br>encia se<br>aprobó el<br>formato<br>CODIGO :<br>RGD02-05<br>donde se<br>suprime el<br>libro<br>radicado a<br>la hora de<br>la entrega | Se realizaron 02<br>estrategias, de<br>uso de la<br>documentación<br>que fueron; en<br>la ventanilla<br>única de<br>correspondenci<br>a se aprobó el<br>formato<br>CODIGO :<br>RGD02-05<br>donde se<br>suprime el libro<br>radicado a la<br>hora de la<br>entrega | Se realizaron 02<br>estrategias, de uso<br>de la<br>documentación que<br>fueron; en la<br>ventanilla única de<br>correspondencia se<br>aprobó el formato<br>CODIGO : RGD02-<br>05 donde se<br>suprime el libro<br>radicado a la hora<br>de la entrega | Este trimestre no<br>se ha realizado<br>estrategias del<br>cero papel. |  |  |  |  |   |   | 100%<br>100% |   |   | 100%<br>100% |   |     |    |  |  |  |  |              |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                    | Se recibió<br>documentación<br>de las áreas<br>de: Jurídica,<br>Fesca ,<br>Tesorería y<br>Programas y  | Se recibió<br>documentación de<br>las áreas de:<br>Jurídica, Fesca ,<br>Tesorería y<br>Programas y<br>Proyectos,  | Se recibió<br>documentación de<br>las áreas de:<br>Jurídica, Fesca ,<br>Tesorería y<br>Programas y<br>Proyectos,  | Pendiente<br>Contabilidad y<br>Presupuesto                             |  |  |  |  | 8 | 2 | 2            | 2 | 2 | 4            | 4 | 90% | 0% |  |  |  |  | 100%<br>100% |



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


|  |  |  |  |  |      |      |      |      |      |      |     |   |  |  |   |   |   |      |      |      |
|--|--|--|--|--|------|------|------|------|------|------|-----|---|--|--|---|---|---|------|------|------|
|  |  |  |  | archivo central (jurídica, programas y proyectos y fesca, presupuesto, control interno, contabilidad, talento humano). |      |      |      |      |      |      |     | Proyectos, quedando pendiente Presupuesto Contabilidad. | quedando pendiente Presupuesto Contabilidad. | quedando pendiente Presupuesto Contabilidad.   |   |   |   |      |      |      |
|  |  |  |  | Archivo y digitalización de la documentación generada por el IFC   | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 90% | 100%  | 100%   | Se digitalizo toda la documentación producida por las diferentes Dependencias quedando pendiente 80 contratos del año 2019, que aún no han sido remitidos por la Oficina Jurídica; la demás documentación esta digitalizada y archivada en cada una de las series documentales correspondientes. | Toda esta documentación está organizada, foliada, digitalizada y archivada. Para la verificación de esta información la ruta es: \\NEPTUNO\Publica\GESTION DOCUMENTAL\Indicadores 2020. | Toda esta documentación está organizada, foliada, digitalizada y archivada. Para la verificación de esta información la ruta es: \\NEPTUNO\Publica\GESTION DOCUMENTAL\Indicadores 2020. | Toda esta documentación está organizada, foliada, digitalizada y archivada. Para la verificación de esta información la ruta es: \\NEPTUNO\Publica\GESTION DOCUMENTAL\Indicadores 2020. | 100% | 100% | 100% |
|  |  |  |  | digitalización de comprobantes de egreso   | 50%  | 50%  |      |      |      | 50%  | 50% | 100%  | N/A  | Esta actividad solo fue realizada en el año 2019, ya que la Dependencia responsable de   | Según revisión con archivo se verifico que estos años ya se encuentran escaneados, está pendiente el año 2019, a la fecha se  | N/A<br>Actividad completa en el segundo trimestre   | N/A<br>Actividad completa en el segundo trimestre   | 100% | N/A  | 100% |

|   |                                      |  |  |  |                |  |  |  |                                |  |  |  |
|---|--------------------------------------|--|--|--|----------------|--|--|--|--------------------------------|--|--|--|
|  | <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                     |  |  |  |

|  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |    |    |    |
|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|--|--|--|----|----|----|
|  |  |  |  | 2017 y<br>2018  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | la actividad (Tesorería) tenía dañado el scanner, este imprevisto se solucionó y lo está realizando Fesca oficina productora el cual es la oficina responsable. | encuentra escaneado hasta el mes de mayo de 2019. Se solicita cambiar esta actividad. |  |  |  |    |    |    |
|  |  |  |  | Propuesta para determinar costos de colocación de crédito | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   | Esta meta esta para ejecutar en el tercer trimestre.                                  | Esta meta esta para ejecutar en el tercer trimestre. | Teniendo en cuenta la afectación al desarrollo operativo de las actividades del IFC a causa de la Pandemia COVID -19, no fue posible aplicar actualización los costos de crédito directo, por cuanto se presentó la disminución de demanda de solicitudes de crédito, bajo indicador de recaudo, los cuales afectan los resultados frente a datos de regencia. | Teniendo en cuenta la afectación al desarrollo operativo de las actividades del IFC a causa de la Pandemia COVID -19, no fue posible aplicar actualización los costos de crédito directo, por cuanto se presentó la disminución de demanda de solicitudes de crédito, bajo indicador de recaudo, los cuales afectan los resultados frente a datos de regencia. | 0% | 0% | 0% |

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

|  |  |  |  |   |  |  |   |  |  |  |      |  |   |   |  |    |     |      |
|--|--|--|--|---|--|--|---|--|--|--|------|--|---|---|--|----|-----|------|
|  |  |  | Elaborar e implementar plan de acción para mejorar la accesibilidad de la pagina |   |  |  | 1 |  |  |  | 0,3  | Actividad para ejecutar en el tercer trimestre | Actividad para ejecutar en el tercer trimestre  | Actualmente está en ejecución el contrato No. 052 de 2020, el cual tiene por objeto la actualización de la página web a la nueva versión del CMS  | Pendiente realizar la liquidación del contrato, la cual está sujeta al cumplimiento de las obligaciones contractuales y requerimientos del área de sistemas. |    | N/A | 100% |
|  |  |  | implementar datos abiertos de la entidad   | 1 |  |  | 1 |  |  |  |      | esta tarea esta para el tercer trimestre       | Esta actividad está sujeta a la actualización de la página web, la cual se encuentra contratada mediante No. 052 de 2020  | Esta actividad está sujeta a la actualización de la página web, la cual se encuentra contratada mediante No. 052 de 2020  | Esta actividad está sujeta a la actualización de la página web, la cual se encuentra contratada mediante No. 052 de 2020                                     | 0% | N/A | 0%   |
|  |  |  | Diagnóstico de implementación de seguridad informática y transición IPv4 a IPv6  | 1 |  |  | 1 |  |  |  | 100% | esta tarea esta para el segundo trimestre      | El profesional del área del sistemas realizo el diagnóstico y determino que aún no es viable por sus costos asumir ese cambio, además de ser innecesario, el informe se encuentra soportado en la liquidación del contrato No. 050 de 2020, | El profesional del área del sistemas realizo el diagnóstico y determino que aún no es viable por sus costos asumir ese cambio, además de ser innecesario, el informe se encuentra soportado en la liquidación del contrato No. 050 de 2020, | se encuentra en proceso de elaboración del diagnostico   |    | N/A | 100% |

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

|  |  |  |   |  |   |   |   |   |   |  |  |  |     |   |   |   |  |      |     |      |      |
|--|--|--|---|--|---|---|---|---|---|--|--|--|-----|---|---|---|--|------|-----|------|------|
|  |  |  |   | Indicadores de seguimiento del PETI                          | 1 |   |   | 1 |   |  |  |  |     | Aun no se han implementado los indicadores de seguimiento, esta tarea se desarrollara en el transcurso del 4to semestre | Aun no se han implementado los indicadores de seguimiento, esta tarea se desarrollara en el transcurso del 4to semestre                                   | Aun no se han implementado los indicadores de seguimiento, esta tarea se desarrollara en el transcurso del 4to semestre | Esta actividad no se desarrollo  | 0%   | N/A | 0%   |      |
|  |  |  |   | Reporte de incidentes de seguridad de la información         | 1 |   |   | 1 |   |  |  |  |     | esta tarea esta para el 4to trimestre   | esta tarea esta para el 4to trimestre   | esta tarea esta para el 4to trimestre   | Esta actividad no se desarrollo  | 0%   | 0%  | 0%   |      |
|  | Modificar los sistemas de administración del instituto | Implementar manuales de riesgo                                 | Manuales de Riesgo implementados                                  | Implementar plan de seguridad y privacidad de la información | 1 |   |   | 1 |   |  |  |  | 1   | El plan se encuentra implementado   | El plan se encuentra implementado   | El plan de Seguridad y Privacidad de la Información, esta normado e implementado por calidad mediante Código MGT00-01.  | El plan de Seguridad y Privacidad de la Información, esta normado e implementado por calidad mediante Código MGT00-01. | 100% | N/A | 100% |      |
| <b>Consolidar la sostenibilidad financiera, mediante</b> | Diseñar productos para la gestión de proyectos que     | Diseñar productos para la reinversión de recursos de liquidez. | Productos para la reinversión de recursos de liquidez diseñados e | Informes de sarlaft, mercadeo y liquidez                     | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  |  | 0,3 | Informes entregados por el profesional de apoyo de la Oficina de Planeación del ultimo de trimestre de                  | Informes entregados por el profesional de apoyo de la Oficina de Planeación del ultimo de trimestre de 2019 y el primero del 2020, enviado por QFDOCUMNET | BRECHA DE LIQUIDEZ, INFORME PRESENTADO POR LA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD MENSUALMENTE                                  | BRECHA DE LIQUIDEZ, INFORME PRESENTADO POR LA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD MENSUALMENTE A LA OFICINA DE PLANEACIÓN      |      |     | 100% | 100% |

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

|   |   |  |  |      |     |      |  |  |  |  |  |  |     |   |  |   |  |  |     |     |      |
|---|---|--|--|------|-----|------|--|--|--|--|--|--|-----|---|--|---|--|--|-----|-----|------|
| <b>la reorganización del negocio crediticio y generación de nuevas fuentes de ingresos</b>                                | permitan acceder a recursos para generar nuevas fuentes de ingreso.                       |  | implementados.   |      |     |      |  |  |  |  |  |  |     | 2019 y el primero del 2020, enviado por QFDOCUMNET a la Subgerencia Administrativa y financiera con copia a Gerencia. | a la Subgerencia Administrativa y financiera con copia a Gerencia.   | A LA OFICINA DE PLANEACIÓN  |  |  |     |     |      |
|   | Propuesta de alternativas de inversión de recursos de liquidez                            | 1  | 1  |      |     |      |  |  |  |  |  |  |     | 100%  | Se presentó información necesaria para la toma de decisiones de la Gerencia  | Se presentaron propuestas a las entidades financieras con el fin de tener una evaluación de la mejor rentabilidad nos dé.   | Se realizó apertura de 7 CDTs en el banco Davivienda con el fin de obtener una mayor rentabilidad a la que estaban generando las cuentas de ahorros para el tercer trimestre.  | Al cierre de la vigencia 2020 (15-12-2020) se cancelaron los CDT, se espera volver a realizar apertura teniendo en cuenta la seguridad y rentabilidad de las entidades financieras |     |     | 100% |
| Modificar la estructura de costos y gastos de la entidad, orientándolos al resultado y cumplimiento de metas de producto. | Implementar un sistema de costeo permanente para los productos y servicios de la entidad. | Sistema de costeo permanente implementado para cada uno de los productos y servicios de la entidad | Implementación del Sistema de costeo para crédito directo. | 100% | 50% | 100% |  |  |  |  |  |  | 50% | N/A<br>Para el segundo trimestre sino para el cuarto trimestre  | Se realizó el estadístico de costos directos e indirectos de los elementos que intervienen en el proceso de crédito para determinar el costo real de una colocación. | Teniendo en cuenta la afectación al desarrollo operativo de las actividades del IFC a causa de la Pandemia COVID -19, no fue posible aplicar actualización los costos de crédito directo, por cuanto se presentó la disminución de demanda de solicitudes de crédito, bajo indicador de | Teniendo en cuenta la afectación al desarrollo operativo de las actividades del IFC a causa de la Pandemia COVID -19, no fue posible aplicar actualización los costos de crédito directo, por cuanto se presentó la disminución de demanda de solicitudes de crédito, bajo indicador de recaudo, los | 50%  | N/A | 50% |      |



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**


**INFORME**

CODIGO: RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013


VERSIÓN: 01

|   |  |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |     |    |    |
|---|--|--|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|---|-----|----|----|
|   |  |  |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  | recaudo, los cuales afectan los resultados frente a datos de referencia. | cuales afectan los resultados frente a datos de referencia. |     |    |    |
|   |  |  |   | Presupuesto elaborado y aprobado con criterios de MIPG | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | N/A Para el primer trimestre sino para el cuarto trimestre | N/A Para el segundo trimestre sino para el cuarto trimestre | N/A Para el tercer trimestre sino para el cuarto trimestre   |  |  | N/A   | N/A | 0% |    |
| <b>Satisfacer las necesidades de financiación de los productores y empresarios del Departam</b> | Establecer un sistema de monitoreo financiero de la colocación de crédito y recuperación de cartera. | Optimizar la asignación de recursos hacia los procesos misionales. | Presupuesto elaborado y aprobado con priorización en la asignación de recursos hacia los procesos misionales. | Análisis de rentabilidad de crédito directo            | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | N/A Para el primer trimestre sino para el tercer trimestre | N/A Para el segundo trimestre sino para el tercer trimestre | Teniendo en cuenta la afectación al desarrollo operativo de las actividades del IFC a causa de la Pandemia COVID -19, no fue posible aplicar actualización los costos de crédito directo, por cuanto se presentó la disminución de demanda de solicitudes de | Teniendo en cuenta la afectación al desarrollo operativo de las actividades del IFC a causa de la Pandemia COVID -19, no fue posible aplicar actualización los costos de crédito directo, por cuanto se presentó la disminución de demanda de solicitudes de crédito, bajo |  |   | N/A |    | 0% |

|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |


|   |  |  |  |   |   |   |  |   |  |  |   |  |   |  |  |  |   |   |  |      |      |     |  |
|---|--|--|--|---|---|---|--|---|--|--|---|--|---|--|--|--|---|---|--|------|------|-----|--|
| <b>ento, con criterios de Cobertura, Calidad y Equidad.</b> |  |  |  |   |   |   |  |   |  |  |   |  |   |  |  |  |   | crédito, bajo indicador de recaudo, los cuales afectan los resultados frente a datos de referencia. | indicador de recaudo, los cuales afectan los resultados frente a datos de referencia.  |      |      |     |  |
|   |  | Realizar análisis de rentabilidad por producto o servicio.             | Análisis de rentabilidad por cada producto o servicio. | Diagnóstico y Propuesta para la implementación del pago PSE                       | 1 |   |  |   |  |  |   | 0,3  | esta tarea esta para el 4to trimestre   | esta tarea esta para el 4to trimestre  | esta tarea esta para el 4to trimestre  | esta tarea esta para el 4to trimestre  | esta tarea esta para el 4to trimestre   | esta tarea esta para el 4to trimestre   | Se realizaron reuniones y se presentaron propuestas para la implementación de los pagos en línea, pero no se concretó debido a que parte del proyecto dependía del BBVA el cual no pudo cumplir. | 30%  | 30%  | 30% |  |
|   | Asegurar Retroalimentación Con el Cliente  | Fortalecer los canales de comunicación no presenciales con el cliente. | Canales de comunicación no presenciales implementados  | Implementación de facturación electrónica   | 1 | 1 |  |   |  |  | 1 |  | Se aprobó y se implementó la factura electrónica Resolución No. 187630031 54491-07-01-2020 DIAN | Se firmó modelo de confianza de factura electrónica para certificación digital por un año más. | Se firmó modelo de confianza de factura electrónica para certificación digital por un año más. | Se firmó modelo de confianza de factura electrónica para certificación digital por un año más. | Se viene operando lo concerniente a la factura electrónica con el mismo proveedor a entera satisfacción | 100%  | N/A  | 100% |      |     |  |
|   | Contar con una plataforma tecnológica integrada, flexible, funcional y segura para atender | Implementar un modelo de gestión de TIC                                | Modelo de gestión de TIC implementado                  | Implementación del módulo contratación IAS<br>Propuesta digitalización virtual de | 1 |   |  | 1 |  |  |   | 1  | El modulo ya se encuentra implementado y funcionando  | El modulo ya se encuentra implementado y funcionando   | El modulo ya se encuentra implementado y funcionando   | El modulo ya se encuentra implementado y funcionando   | El modulo ya se encuentra implementado y funcionando  | El modulo ya se encuentra implementado y funcionando  | 100%   | N/A  | 100% |     |  |
|   |  |  |  |   | 1 |   |  |   |  |  |   | Esta meta se encuentra pendiente de desarrollar, para su | Esta meta se encuentra pendiente de desarrollar, para su ejecución se requiere realizar la      | Esta meta se encuentra pendiente de desarrollar, para su ejecución se requiere realizar la     | Esta meta se encuentra pendiente de desarrollar, para su ejecución se requiere realizar la     | Esta meta se encuentra pendiente de desarrollar, para su ejecución se requiere realizar la     | Esta meta se encuentra pendiente de desarrollar, para su ejecución se requiere realizar la              | 0%  | N/A  | 0%   |      |     |  |




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

|  |   |  |   |  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |  |   |  |  |  |      |      |
|--|---|--|---|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|---|--|--|--|------|------|
|  | las necesidades de los clientes internos y externos   |  |   | renovaciones crédito educativo   |      |      |      |      |      |      |      |      |      | ejecución se requiere realizar la actualización del portal web y realizar el análisis del costo del desarrollo de esta aplicación.     | actualización del portal web y realizar el análisis del costo del desarrollo de esta aplicación.  | actualización del portal web y realizar el análisis del costo del desarrollo de esta aplicación.   | actualización del portal web y realizar el análisis del costo del desarrollo de esta aplicación. |  |      |      |
|  |   |  |   | Gestión para la Implementación plan de continuidad del negocio.                                | 1    |      |      |      |      |      |      |      |      | Esta tarea no se ha desarrollado por no contar con los recursos para hacerlo.  | Esta tarea no se ha desarrollado por no contar con los recursos para hacerlo.   | Esta tarea no se ha desarrollado por no contar con los recursos para hacerlo.  | Esta tarea no se ha desarrollado por no contar con los recursos para hacerlo.                    | 0%   | N/A  | 0%   |
| <b>Disponer de recursos humanos, físicos y tecnológicos, que soporten las necesidades y el crecimiento del negocio</b> |   | Garantizar la seguridad de la información                      | Manual de seguridad informática y plan de contingencia y continuidad del negocio implementado | Cumplimiento al Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo presentado | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0%   | 100% | 100% | 100% | Actualmente se está ejecutando el plan de mantenimiento preventivo de 40 equipos, el cual se encuentra en un avance aproximado del 75% | Actualmente se está ejecutando el plan de mantenimiento preventivo de 40 equipos, el cual se encuentra en un avance aproximado del 75%            | Actualmente se está ejecutando el plan de mantenimiento preventivo de 40 equipos, el cual se encuentra en un avance aproximado del 75%                 | Se ejecutó el 100% de los mantenimientos programados   | 100%   | 100% | 100% |
|  | <b>Mantener y mejorar la infraestructura física y tecnológica, acorde a las necesidades de crecimiento operacional.</b> | Garantizar y asegurar la infraestructura física y tecnológica. | Planes de adquisiciones y mantenimiento ejecutados oportunamente                              | Mantenimiento y Adecuación de infraestructura  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0%   | 100%   | Se presentó un daño a la infraestructura ocasionando daños internos; y por lo tanto se requirió a la aseguradora dar cumplimiento a la Póliza No. | Se presentan daños a la infraestructura ocasionando daños internos; por lo tanto se les da un manejo correctivo para que se encuentren en buen estado. | N/A respuesta primer trimestre   | Se presentan daños a la infraestructura ocasionando daños internos; por lo tanto se les da un manejo correctivo para que se encuentren en buen estado. | 90%  | 90%  |



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

|  |  |   |  |   |   |  |  |  |   |     |     |  |  |                                   |  |      |     |      |  |
|--|--|---|--|---|---|--|--|--|---|-----|-----|--|--|-----------------------------------|--|------|-----|------|--|
|  |  |   |  |   |   |  |  |  |   |     |     |  | 1001185-2019 para su atención inmediata; Se requiere de una persona idónea en la ejecución de mantenimiento de infraestructura   |                                   |  |      |     |      |  |
|  | Optimizar las condiciones físicas de trabajo.        | Acciones para la optimización de condiciones físicas de trabajo implementadas | Acciones de código de integridad                       | 1 | 1 |  |  |  |   | 0,5 | 0,5 | NA   | Se diseñaron acciones de activación del código de integridad, pero debido al confinamiento obligatorio por la emergencia sanitaria no fue posible realizarlas. Modificar la estrategia de socialización volviendo a reenviar el documento por medios electrónicos. | NA                                | Se reenvió vía correo electrónico el día 05 de octubre de 2020 a las 7:31 am y en difusión por spark | 100% | N/A | 100% |  |
| <b>Mejorar el clima y cultura organizacional</b> | Potenciar las relaciones interpersonales y laborales | Acciones para potenciar las relaciones interpersonales y laborales            | Elaboración de metodología de inducción área misional. | 1 | 1 |  |  |  | 1 |     |     | La metodología se encuentra establecida en el Guía de inducción y reinducción aprobada en el acta 17 del 19-12-2018. | N/A CUMPLIMIENTO PRIMER TRIMESTRE  | N/A CUMPLIMIENTO PRIMER TRIMESTRE | N/A CUMPLIMIENTO PRIMER TRIMESTRE  | 100% | N/A | 100% |  |

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

|   |  |   |  |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |      |      |      |
|---|--|---|--|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|------|------|------|
| <b>Contar con personal competente y comprometido.</b> | Implementación de sistema de selección de proveedores de servicios del área misional a través de un programa de capacitación y formación | Programa de capacitación y formación para la selección de personal del área misional implementado | Elaboración de metodología de inducción y reinducción.       | 1 | 1 |   |  |  |  |  |  |  | Guía de inducción y reinducción aprobada en el acta 17 del 19-12-2018. | N/A respuesta primer trimestre  | N/A respuesta primer trimestre  | N/A respuesta primer trimestre            | 100%  | N/A  | 100% |      |
|   | Implementar el programa de inducción y reinducción para la Profesionalización del personal   | Programa de inducción y reinducción para la profesionalización del personal implementado          | Medición del clima organizacional                            | 1 |   | 1 |  |  |  |  |  |  |  | esta tarea esta para el segundo trimestre   | Esta meta siempre se programa para el último trimestre del año en conjunta con el programa de seguimiento epidemiológico. Revisar mes de cumplimiento y ajustar | esta tarea esta para el segundo trimestre | Esta meta siempre se programa para el último trimestre del año en conjunta con el programa de seguimiento epidemiológico. Revisar mes de cumplimiento y ajustar | 0%   | N/A  | 0%   |
|   | Fortalecer el desarrollo integral del recurso humano, a través del programa  | Acciones para fortalecer el desarrollo integral del recurso humano                                | elaboración y planificación del PIC (4 componentes del MIPG) | 1 | 1 |   |  |  |  |  |  |  |  | PIC elaborado y aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta 008 de 2020. | NA  | NA  | NA  | 100% | N/A  | 100% |

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


|   |  |  |  |      |      |      |      |      |     |     |     |     |  |  |  |  |      |      |      |
|---|--|--|--|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|--|--|--|--|------|------|------|
|   | de capacitación y formación.   | implementadas  | Cumplimiento del plan anual de adquisiciones   | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 40% | 70% | 80% | 60% | Se presenta una ejecución menor a lo programado debido a que el año anterior se dejó contratado algunos bienes y servicios y a la fecha está en estudio de mercado, para la nueva contratación de los bienes y servicios requeridos por la empresa | Se presenta una ejecución menor a lo programado debido a que el año anterior se dejó contratado algunos bienes y servicios y a la fecha está en estudio de mercado, para la nueva contratación de los bienes y servicios requeridos por la empresa | Se presenta una buena ejecución normal a lo programado debido a que se ejecutó contratos nuevos y adquisición de presupuesto para la nueva contratación de los bienes y servicios requeridos por la empresa. | Se presenta una ejecución menor a lo programado debido a que el año anterior se dejó contratado algunos bienes y servicios y a la fecha está en estudio de mercado, para la nueva contratación de los bienes y servicios requeridos por la empresa | 70%  | 60%  | 63%  |
| <b>Disponer de recursos y servicios en oportunidad para la ejecución del producto</b> | Planear y ejecutar la contratación de bienes y servicios para garantizar la continuidad del negocio. | Plan anual de adquisiciones aprobado y ejecutado oportunamente | Adquisición de soporte técnico de los aplicativos de la entidad (IAS, documento; backups; página web; servidores; antivirus; internet) | 7    |      | 6    |      | 1    |     |     |     |     | esta tarea esta para el segundo y cuarto trimestre   | Actualmente se encuentran contratados los soportes de IAS, Documento, Pagina WEB, Antivirus, Internet y Hosting, dando cumplimiento al 100% de la meta planeada  | Actualmente se encuentran contratados los soportes de IAS, Documento, Pagina WEB, Antivirus, Internet y Hosting, dando cumplimiento al 100% de la meta planeada  | Actualmente se encuentran contratados los soportes de IAS, Documento, Pagina WEB, Antivirus, Internet y Hosting, dando cumplimiento al 100% de la meta planeada  | 100% | 100% | 100% |
|   |  |  | Cumplimiento del plan preventivo y correctivo  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 20% | 70% | 90% | 0%  | Se cuenta con la contratación del personal de aseo, jardinería. También Se encuentra en poseso la  | Se encuentra en estudio el contrato de un tercero para que realice las actividades requeridas como mantenimiento de la edificación del IFC.  | se requiere de un tercero para que realice las actividades requeridas como mantenimiento de la edificación del IFC   | Se encuentra en estudio el contrato de un tercero para que realice las actividades requeridas como mantenimiento de la edificación del IFC.  | 50%  | 0%   | 45%  |

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

|  |  |  |  |   |   |  |  |   |  |  |  |  |   |  |                                 |                                 |    |     |    |
|--|--|--|--|---|---|--|--|---|--|--|--|--|---|--|---------------------------------|---------------------------------|----|-----|----|
|  |  |  |  | de instalaciones físicas de la entidad        |   |  |  |   |  |  |  |  | contratación de el apoyo de mantenimiento de infraestructura. |  |                                 |                                 |    |     |    |
|  |  |  |  | Dotación y mantenimiento de bodega de archivo | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  | esta tarea esta para el tercer trimestre                      | esta tarea esta para el tercer trimestre | Esta actividad no se desarrollo | Esta actividad no se desarrollo | 0% | N/A | 0% |

### 3.1 LOGROS PENDIENTES:


| LOGROS PENDIENTES  |
|--|
| La aprobación e implementación del Manual de Funciones   |
| Al cierre de la vigencia fiscal 31-12-2020 los informes que se generan, se presentan a los entes en los plazos establecidos por estos (15-02-2021; 28-02-2021)   |
| El consejo departamental de archivos da respuesta al oficio 2020020677 del 04 de Septiembre del 2020 ; informando que este trámite se encuentra en proceso de Revisión y Evaluación mediante radicado No 2020032460 del 23 de Octubre del 2020 |
| Volver a oficiar al consejo departamental o solicitar que nos acogemos al silencio administrativo y adoptaremos las T.R.D.y T.V.D.   |
| Que cada área aplique la guía y formule los instructivos, guías o videos   |
| Dar aplicación a la Guía por parte de las dependencias, con liderazgo de los jefes de área   |
| Realizar la actividad por parte del profesional de apoyo a la ejecución del SGSST  |
| Ejecución del 100% de las actividades programadas.   |

|   |                                      |                |                                |
|---|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

### 3.2 PROBLEMAS ENCONTRADOS

| PROBLEMAS ENCONTRADOS  |
|--|
| La meta de "aprobación" NO es competencia de la Subgerencia, el manual de funciones es aprobado por Junta Directiva.   |
| El total de reuniones mínimas al año son 23 y la meta se estableció en 26. Son 6 de relaciones laborales, 12 de COPASST, 1 de bienestar y 4 de convivencia. El indicador sería del 87% |
| Tanto evaluadores como evaluados incumplen el cronograma establecido y no establecen compromisos de acuerdo a la estructura determinada  |
| Se han presentado problemas con el contratista el cual no acepta las recomendaciones del profesional contratado en el área de sistemas.  |
| Pese a existir el contrato de actualización de la página web, este contrato aun está sin recibir a conformidad, pendiente de cumplir obligaciones                                      |
| Dentro de las actividades a desarrollar por parte del profesional contratado para el área de sistemas, no se incluyó este ítem   |
| Dentro de las actividades a desarrollar por parte del profesional contratado para el área de sistemas, no se incluyó este ítem   |
| El BBVA no pudo cumplir con lo ofrecido.   |
| Se presente dificultad para realizar los mantenimientos, porque muchos equipos se encontraban fuera del IFC.   |
| falta de coordinación de las áreas interesadas con sistemas y/o planeación ( imagen institucional) para recibir apoyo y generar la guía, video o folleto                               |
| Actividad no específica en el contrato de prestación de servicios  |
| Emergencia sanitaria en el país y falta de recursos en la entidad  |


### 3.3 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

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

| PROPUESTA DE MEJORAMIENTO  |
|--|
| Mayor compromiso por parte de integrantes, no dejar todo en manos de la secretaria o en algunos casos la dependencia de talento humano ejerce como secretaria, sin serlo de acuerdo a reglamentos. |
| Incluir dentro de las actividades de los nuevos contratos del profesional del área de sistemas.  |
| Contratar directamente estos desarrollos   |
| Establecer como una de las actividades en el contrato del personal de apoyo  |
| Que los servidores dispongan del tiempo necesario cuando se encuentren capacitaciones virtuales gratuitas.   |
| Incluir las capacitaciones dentro de las proyecciones de gastos presupuestales   |

### 3.4 ACTIVIDADES NO CUMPLIDAS O CON EJECUCION MENOR AL 50%

| OBJETIVO ESTRATEGICO   | ESTRATEGIA INSTITUCIONAL  | INICIATIVA   | META  | ACTIVIDAD                                     | CANTIDAD | CANTIDAD PROGRAMADA POR TRIMESTRE |           |           |           | Recurso y Fuentes (ver Plan de Inversiones) | CANTIDAD EJECUTADA POR TRIMESTRE |           |           |           | ACCIONES REALIZADAS |  |  |  | RESULTADO INDICADOR                      | SEGUIMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACION |                      |                 |
|--|---|--|---|---|----------|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|---|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------------|--|--|--|--|---|----------------------|-----------------|
|  |   |  |   |   |          | PROGRAMADA                        | 1er. Trim | 2do. Trim | 3er. Trim |   | 4to. Trim                        | 1er. Trim | 2do. Trim | 3er. Trim | 4to. Trim           | 1er. Trim                                | 2do. Trim  | 3er. Trim                                |  | 4to. Trim                                       | INDICADOR VERIFICADO | INDICADOR ANUAL |
| <b>Fortalecer el sistema de Control Interno institucional e implementar el sistema integrado de gestión.</b> | <b>Fortalecer el sistema de Control Interno institucional e implementar el sistema integrado de gestión</b> | Ajustar y definir roles y responsabilidades de áreas de acuerdo a los procesos | Implementar el Manual de Funciones y reglamento interno | Aprobar e Implementar el manual de funciones. | 1        |                                   | 1         |           |           |   | 0,8                              |           |           |           |                     | N/A<br>RESPUESTA<br>SEGUNDO<br>TRIMESTRE | Respecto de la iniciativa mediante acuerdo 006 del 30 de agosto de 2019 se adoptó el Manual de organización y funciones donde se definen los roles y | N/A<br>RESPUESTA<br>SEGUNDO<br>TRIMESTRE | N/A<br>RESPUESTA<br>SEGUNDO<br>TRIMESTRE | 80%   | N/A                  | 50%             |


|   |                                      |                |                                |
|---|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

|  |  |                            |   |   |  |   |  |  |  |  |  |   |   |  |   |   |    |     |     |
|--|--|----------------------------|---|---|--|---|--|--|--|--|--|---|---|--|---|---|----|-----|-----|
|  |  |                            |   |   |  |   |  |  |  |  |  |   | responsabilidades de las áreas.<br><br>Respecto a la meta 1, Mediante la resolución 085 del 13 de marzo de 2019 se adoptó el reglamento interno de trabajo del IFC.<br><br>Respecto de la meta 2; el borrador de manual de funciones y requisitos se encuentra elaborado pendiente de revisión por la administración y aprobación de Junta directiva. |  |   |   |    |     |     |
|  |  | Implementación y ejecución | 2 | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  | 1 | Se realizó las respectivas conciliaciones de saldo libros bancos y presupuesto  | Se realizó las respectivas conciliaciones de saldo libros bancos y presupuesto | Se avanzó en un 50% con la verificación de saldo en libros pendiente de conciliar | Se avanzó en un 50% con la verificación de saldo en libros pendiente de conciliar | 1% | N/A | 50% |

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

| de cierre fiscal                                       |   |  |   |   |  |  |      |      |      | /Resolución 016-2020                      | /Resolución 016-2020  | traslado de fondos  | traslado de fondos  |  |     |     |    |
|--|---|--|---|---|--|--|------|------|------|---|---|---|---|--|-----|-----|----|
| Implementar el cierre sistematizado automático con IAS | 1 |  | 1 |   |  |  |      |      |      | esta tarea esta para el segundo trimestre | No se pudo concretar, debido a que el proyecto para poder realizar el cierre de cartera automático que quería de un desarrollo que generaba un costo que asumiría el BBVA, el cual finalmente no se concretó. | Se realizará un análisis de necesidades y requerimientos para solicitud de cotización del desarrollo y programación.  | No se realizó la implementación, porque requería de la implementación de los pagos en línea, actividad que no se pudo llevar a cabo.  | N/A  | N/A | 0%  |    |
| Aprobar e implementar tablas de valoración y retención | 2 |  | 1 | 1 |  |  | 25 % | 25 % | 25 % | 25 %                                      | Esta actividad se realizó en el año 2019 en el tercer y cuarto trimestre se elaboraron y se presentaron ante el comité institucional de gestión y desempeño el día 13-11-2019 en el acta No 18-2019           | Las TRD y TVD fueron diseñadas y elaboradas el año anterior, se presentaron al comité departamental de archivo, se encuentran pendientes de aprobación para proceder a la implementación. | Las TRD y TVD fueron diseñadas y elaboradas el año anterior, se presentaron al comité departamental de archivo, se encuentran pendientes de aprobación para proceder a la implementación. | En el cuarto trimestre se envió oficio radicado No 2020020677 del 04 de septiembre del 2020; solicitando la información de la aprobación de las T.R.D; se informa la importancia de la aprobación de este instrumento archivístico, para nuestra | 70% | N/A | 0% |




|  |                               |         |                                |
|--|-------------------------------|---------|--------------------------------|
| <br><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                     |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |   |    |    |    |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|---|----|----|----|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Luego se enviaron al Consejo Departamental de Archivos; ente que aprueba los instrumentos Archivísticos Departamentales. |   |  | implementación y socialización con los funcionarios del IFC.  |   |    |    |    |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  | Teniendo en cuenta la afectación al desarrollo operativo de las actividades del IFC a causa de la Pandemia COVID -19, no fue posible aplicar actualización los costos de crédito directo, por cuanto se presentó la disminución de demanda de | Teniendo en cuenta la afectación al desarrollo operativo de las actividades del IFC a causa de la Pandemia COVID -19, no fue posible aplicar actualización los costos de crédito directo, por cuanto se presentó la disminución de demanda de | 0% | 0% | 0% |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Propuesta para determinar costos de colocación de crédito  | 1 |  | 1   |   |    |    |    |  | Esta meta esta para ejecutar en el tercer trimestre. | Esta meta esta para ejecutar en el tercer trimestre. |



|                                      |                                      |                |                                |
|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| <br>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE | <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                     |

|   |   |  |  |      |     |      |  |   |  |     |  |  |  |  |   |   |                                 |     |                  |    |
|---|---|--|--|------|-----|------|--|---|--|-----|--|--|--|--|---|---|---------------------------------|-----|------------------|----|
|   |   |  |  |      |     |      |  |   |  |     |  |  |  |  |   |   |                                 |     | del 4to semestre |    |
|   |   |  | Reporte de incidentes de seguridad de la información       | 1    |     |      |  | 1 |  |     |  |  |  | esta tarea esta para el 4to trimestre  | esta tarea esta para el 4to trimestre   | esta tarea esta para el 4to trimestre   | Esta actividad no se desarrollo | 0%  | 0%               | 0% |
| Modificar la estructura de costos y gastos de la entidad, orientándolos al resultado y cumplimiento de metas de producto. | Implementar un sistema de costeo permanente para los productos y servicios de la entidad. | Sistema de costeo permanente implementado para cada uno de los productos y servicios de la entidad | Implementación del Sistema de costeo para crédito directo. | 100% | 50% | 100% |  |   |  | 50% |  |  | N/A<br>Para el segundo trimestre sino para el cuarto trimestre | Se realizó el estadístico de costos directos e indirectos de los elementos que intervienen en el proceso de crédito para determinar el costo real de una colocación. | Teniendo en cuenta la afectación al desarrollo operativo de las actividades del IFC a causa de la Pandemia COVID -19, no fue posible aplicar actualización los costos de crédito directo, por cuanto se presentó la disminución de demanda de solicitudes de crédito, bajo indicador de | Teniendo en cuenta la afectación al desarrollo operativo de las actividades del IFC a causa de la Pandemia COVID -19, no fue posible aplicar actualización los costos de crédito directo, por cuanto se presentó la disminución de demanda de solicitudes de crédito, bajo indicador de | 50%                             | N/A | 50%              |    |

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

|   |  |  |   |   |   |  |  |  |   |  |  |  |  |  |   |   |   |     |     |    |
|---|--|--|---|---|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|---|---|---|-----|-----|----|
|   |  |  |   |   |   |  |  |  |   |  |  |  |  |  |   | recaudo, los cuales afectan los resultados frente a datos de referencia.  | recaudo, los cuales afectan los resultados frente a datos de referencia.  |     |     |    |
|   |  |  |   | Presupuest o elaborado y aprobado con criterios de MIPG | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | N/A Para el primer trimestre sino para el cuarto trimestre | N/A Para el segundo trimestre sino para el cuarto trimestre | N/A Para el tercer trimestre sino para el cuarto trimestre  | Esta actividad no se desarrollo   | N/A | N/A | 0% |
| <b>Satisfacer las necesidades de financiación de los productores y empresarios del Departamento, con criterios de</b> | Establecer un sistema de monitoreo financiero de la colocación de crédito y recuperación de cartera. | Optimizar la asignación de recursos hacia los procesos misionales. | Presupuesto elaborado y aprobado con priorización en la asignación de recursos hacia los procesos misionales. | Análisis de rentabilidad de crédito directo             | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | N/A Para el primer trimestre sino para el tercer trimestre | N/A Para el segundo trimestre sino para el tercer trimestre | Teniendo en cuenta la afectación al desarrollo operativo de las actividades del IFC a causa de la Pandemia COVID -19, no fue posible aplicar actualización los costos de crédito directo, por cuanto se presentó la | Teniendo en cuenta la afectación al desarrollo operativo de las actividades del IFC a causa de la Pandemia COVID -19, no fue posible aplicar actualización los costos de crédito directo, por cuanto se presentó la | N/A | N/A | 0% |



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME

CODIGO: RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013


VERSIÓN: 01

Cobertura,  
Calidad y  
Equidad. .

|  |  |   |   |  |  |   |  |  |  |  |     |   |   |   |  |  |  |    |     |    |
|--|--|---|---|--|--|---|--|--|--|--|-----|---|---|---|--|--|--|----|-----|----|
| Realizar análisis de rentabilidad por producto o servicio. | Análisis de rentabilidad por cada producto o servicio. | Diagnóstico y Propuesta para la implementación del pago PSE | 1 |  |  |   |  |  |  |  | 0,3 | esta tarea esta para el 4to trimestre   | esta tarea esta para el 4to trimestre   | esta tarea esta para el 4to trimestre   | disminución de demanda de solicitudes de crédito, bajo indicador de recaudo, los cuales afectan los resultados frente a datos de referencia. | disminución de demanda de solicitudes de crédito, bajo indicador de recaudo, los cuales afectan los resultados frente a datos de referencia. |  |    |     |    |
|  |  | Propuesta digitalización virtual de renovación              | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  |     | Esta meta se encuentra pendiente de desarrollar, para su ejecución se requiere realizar | Esta meta se encuentra pendiente de desarrollar, para su ejecución se requiere realizar | Esta meta se encuentra pendiente de desarrollar, para su ejecución se requiere realizar | Esta meta se encuentra pendiente de desarrollar, para su ejecución se requiere realizar  |  |  | 0% | N/A | 0% |

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

|  |  |  |  |   |      |      |      |      |      |  |     |     |     |   |   |   |   |  |     |    |     |
|--|--|--|--|---|------|------|------|------|------|--|-----|-----|-----|---|---|---|---|--|-----|----|-----|
|  |  |  |  | es crédito educativo  |      |      |      |      |      |  |     |     |     | la actualización del portal web y realizar el análisis del costo del desarrollo de esta aplicación. | la actualización del portal web y realizar el análisis del costo del desarrollo de esta aplicación.   | requiere realizar la actualización del portal web y realizar el análisis del costo del desarrollo de esta aplicación. | la actualización del portal web y realizar el análisis del costo del desarrollo de esta aplicación.   |  |     |    |     |
|  |  |  |  | Gestión para la Implementación plan de continuidad del negocio. | 1    |      |      | 1    |      |  |     |     |     | Esta tarea no se ha desarrollado por no contar con los recursos para hacerlo.                       | Esta tarea no se ha desarrollado por no contar con los recursos para hacerlo.   | Esta tarea no se ha desarrollado por no contar con los recursos para hacerlo.   | Esta tarea no se ha desarrollado por no contar con los recursos para hacerlo.   | 0%   | N/A | 0% |     |
|  |  | Implementar el programa de inducción y reinducción para la Profesionalización del personal | Programa de inducción y reinducción para la profesionalización del personal implementado | Medición del clima organizacional                               | 1    |      |      | 1    |      |  |     |     |     | esta tarea esta para el segundo trimestre   | Esta meta siempre se programa para el último trimestre del año en conjunta con el programa de seguimiento epidemiológico. Revisar mes de cumplimiento y ajustar | esta tarea esta para el segundo trimestre   | Esta meta siempre se programa para el último trimestre del año en conjunta con el programa de seguimiento epidemiológico. Revisar mes de cumplimiento y ajustar | 0%   | N/A | 0% |     |
|  |  |  |  | Cumplimiento del plan preventivo y correctivo de instalaciones  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  | 20% | 70% | 90% | 0%  | Se cuenta con la contratación del personal de aseo, jardinería. También Se encuentra en poseso la contratación de   | Se encuentra en estudio el contrato de un tercero para que realice las actividades requeridas como mantenimiento      | se requiere de un tercero para que realice las actividades requeridas como mantenimiento de la  | Se encuentra en estudio el contrato de un tercero para que realice las actividades requeridas como | 50% | 0% | 45% |

|  |                                      |  |  |  |                |                                 |  |
|--|--------------------------------------|--|--|--|----------------|---------------------------------|--|
| <br><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                     |  |

|  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |                                 |  |    |     |    |
|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---------------------------------|--|----|-----|----|
|  |  |  |  | s físicas de la entidad                       |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | el apoyo de mantenimiento de infraestructura. | de la edificación del IFC.               | edificación del IFC             | mantenimiento de la edificación del IFC. |    |     |    |
|  |  |  |  | Dotación y mantenimiento de bodega de archivo | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | esta tarea esta para el tercer trimestre      | esta tarea esta para el tercer trimestre | Esta actividad no se desarrollo | Esta actividad no se desarrollo          | 0% | N/A | 0% |

### 3.5 ACTIVIDADES A DESTACAR

| OBJETIVO ESTRATEGICO | ESTRATEGIA INSTITUCIONAL | INICIATIVA | META | ACTIVIDAD   | CANTIDAD PROGRAMADA | CANTIDAD PROGRAMADA POR TRIMESTRE |           |           |           | Recursos y Fuentes (ver Plan de Inversiones) | CANTIDAD EJECUTADA POR TRIMESTRE |           |           |           | ACCIONES REALIZADAS                            |  |   |   | RESULTADO INDICADOR | RECURSOS EJECUTADOS | LOGROS PENDIENTES | PROBLEMAS ENCONTRADOS | PROPUESTA DE MEJORAMIENTO | SEGUIMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACION |                 |      |
|----------------------|--------------------------|------------|------|---|---------------------|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|--|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|--|--|---|---|---------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|---------------------------|---|-----------------|------|
|                      |                          |            |      |   |                     | 1er. Trim                         | 2do. Trim | 3er. Trim | 4to. Trim |  | 1er. Trim                        | 2do. Trim | 3er. Trim | 4to. Trim | 1er. Trim                                      | 2do. Trim                                      | 3er. Trim   | 4to. Trim   |                     |                     |                   |                       |                           | INDICADOR VERIFICADO                            | INDICADOR ANUAL |      |
|                      |                          |            |      | Actualización del plan anual SGSST (simulacro, capacitación brigadistas, vigilancia epidemiológica) | 1                   |                                   |           | 1         |           |  |                                  |           | 80        | 20        | N/A ACTIVIDAD PROGRAMADA PARA TERCER TRIMESTRE | N/A ACTIVIDAD PROGRAMADA PARA TERCER TRIMESTRE | El plan anual del SGSST se actualizó para el mes de Enero, sin embargo este sufría una modificación en el mes de Marzo por la cual se tuvo que ajustar teniendo en cuenta la nueva normativa que surgió a | Se ejecutaron los programas de medicina preventiva y del trabajo e higiene y seguridad industrial en donde se desarrollaron las siguientes actividades: Examen médico ocupacional con énfasis osteomuscular, audiometría ocupacional, valoración visual - optometría, glicemia, cuadro hemático - automatizado, | 100%                |                     |                   |                       |                           |   | N/A             | 100% |


















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

|             |  |  |   |  |   |   |  |  |  |  |  |  |       |  |   |  |  |  |  |  |  |  |      |       |       |     |
|-------------|--|--|---|--|---|---|--|--|--|--|--|--|-------|--|---|--|--|--|--|--|--|--|------|-------|-------|-----|
| de ingresos |  |  |   | Propuesta de alternativas de inversión de recursos de liquidez | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  | 100 % | Se presentó información necesaria para la toma de decisiones de la Gerencia                    | Se presentaron propuestas a las entidades financieras con el fin de tener una evaluación de la mejor rentabilidad nos dé. | Se realizó apertura de 7 CDTs en el banco Davivienda con el fin de obtener una mayor rentabilidad a la que estaban generando la cuentas de ahorros para el tercer trimestre. | Al cierre de la vigencia 2020 (15-12-2020) se cancelaron los CDT, se espera volver a realizar apertura teniendo en cuenta la seguridad y rentabilidad de las entidades financieras |  |  |  |  |  | 100% | 100 % |       |     |
|             | Asegurar Retroalimentación Con el Cliente  | Fortalecer los canales de comunicación no presenciales con el cliente. | Canales de comunicación no presenciales implementados | Implementación de facturación electrónica                      | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |       | Se aprobó y se implementó la factura electrónica Resolución No.1876300 3154491-07-01-2020 DIAN | Se firmó modelo de confianza de factura electrónica para certificación digital por un año más.                            | Se firmó modelo de confianza de factura electrónica para certificación digital por un año más.   | Se viene operando lo concerniente a la factura electrónica con el mismo proveedor a entera satisfacción  |  |  |  |  |  | 100% | N/A   | 100 % |     |
|             | Contar con una plataforma tecnológica integrada, flexible, funcional y segura para atender las necesidades de los clientes | Implementar un modelo de gestión de TIC                                | Modelo de gestión de TIC implementado                 | Implementación del módulo contratación IAS                     | 1 |   |  |  |  |  |  |  |       | El modulo ya se encuentra implementado y funcionando   | El modulo ya se encuentra implementado y funcionando  | El modulo ya se encuentra implementado y funcionando   | El modulo ya se encuentra implementado y funcionando   |  |  |  |  |  |      |       | 100%  | N/A |







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

|  |  |  |  |  |   |  |   |  |  |   |  |  |  |   |   |   |   |      |  |   |  |     |      |      |
|--|--|--|--|--|---|--|---|--|--|---|--|--|--|---|---|---|---|------|--|---|--|-----|------|------|
|  | de un programa de capacitación y formación   | implementado   |  |  |   |  |   |  |  |   |  |  |  |   |   |   |   |      |  |   |  |     |      |      |
|  | Fortalecer el desarrollo integral del recurso humano, a través del programa de capacitación y formación. | Acciones para fortalecer el desarrollo integral del recurso humano implementadas | elaboración y planificación del PIC (4 componentes del MIPG) | 1  | 1 |  |   |  |  | 1 |  |  |  | PIC elaborado y aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta 008 de 2020. | NA  | NA  | NA  | 100% | Ejecución del 100% de las actividades programadas. | Emergencia sanitaria en el país y falta de recursos en la entidad | Que los servidores dispongan del tiempo necesario cuando se encuentren capacitaciones virtuales gratuitas.<br>Incluir las capacitaciones dentro de las proyecciones de gastos presupuestales | N/A | 100% |      |
|  | <b>Disponer de recursos y servicios en oportunidad para la ejecución del producto</b>                    | Planear y ejecutar la contratación de bienes y servicios para garantizar         | Plan anual de adquisiciones aprobado y ejecutado             | Adquisición de soporte técnico de los aplicativos de la entidad (IAS, docume | 7 |  | 6 |  |  | 1 |  |  |  | esta tarea esta para el segundo y cuarto trimestre  | Actualmente se encuentran contratados los soportes de IAS, Documento, Pagina WEB, Antivirus, Internet y Hosting, dando cumplimiento al 100% de la meta planeada | Actualmente se encuentran contratados los soportes de IAS, Documento, Pagina WEB, Antivirus, Internet y Hosting, dando cumplimiento al 100% de la meta planeada | Actualmente se encuentran contratados los soportes de IAS, Documento, Pagina WEB, Antivirus, Internet y Hosting, dando cumplimiento al 100% de la meta planeada | 100% |  |   |  |     | 100% | 100% |

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

|  |  |                                |          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--------------------------------|----------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  | ar la continuidad del negocio. | oportuna | nto; backups; página web; servidores; antivirus; internet) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--------------------------------|----------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

**Observaciones finales:**

- Se recomienda realizar análisis para la depuración de partidas en estados financieros, en especial los pasivos con la gobernación de Casanare derivados de convenios I.A. y partidas sin identificar.
- Se recomienda establecer acciones para uso eficiente de los recursos disponibles orientados hacia el cumplimiento oportuno de las actividades requeridas por las áreas misionales.
- Se recomienda ajustar el procedimiento de elaboración de presupuesto con el fin de que refleje las metas aprobadas en el plan de acción con disminución de tiempo para la realización del cierre fiscal.
- Se recomienda establecer y aplicar cronogramas para la ejecución de comités.
- Se recomienda establecer planes de inducción mediante instructivos y/o videos.

|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |


#### 4. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.

Para la vigencia 2020 el Plan de Acción de la **OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**, se encuentra estructurado por cuatro (4) objetivos, ocho (8) estrategias, iniciativas once (11), once (11) metas y cuarenta (40) actividades que a continuación se relacionan según el comportamiento de ejecución durante la vigencia:

| META   | ACTIVIDAD   | CANTIDAD   | CANTIDAD PROGRAMADA POR TRIMESTRE | CANTIDAD EJECUTADA POR TRIMESTRE | ACCIONES REALIZADAS   | RESULTADO INDICADOR | INDICADOR VERIFICADO | INDICADOR ANUAL |
|--|---|------------|-----------------------------------|----------------------------------|---|---------------------|----------------------|-----------------|
|  |   | PROGRAMADA | 3er. Trim                         | 3er. Trim                        |   |                     |                      |                 |
| Certificar todos los procesos misionales de la entidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 | Auditoria interna norma ISO 9001:2015                       | 1          |                                   | N/A                              | Para esta actividad estaba programada para el segundo trimestre, de acuerdo a las dificultades presentadas por la pandemia mundial, se tuvo que reprogramar para el tercer trimestre, la cual se ejecutó los días 3,4 y 5 de agosto del 2020.                         | N/A                 | N/A                  | 100%            |
|  | Auditoria de seguimiento norma ISO 9001:2015                | 1          |                                   | N/A                              | Para esta actividad estaba programada para el segundo trimestre, de acuerdo a las dificultades presentadas por la pandemia mundial, se tuvo que reprogramar para el tercer trimestre, la cual se llevó a cabo el día 15 de octubre del 2020, y cero no conformidades. | N/A                 | N/A                  | 100%            |
|  | Revisión por la dirección                                   | 2          | 1                                 | 0                                | Esta actividad se reprogramo para el cuarto trimestre, ya que se requiere información complementaria para su elaboración como informe de plan de acción, informe de seguimiento a Pqrs, informe de indicadores.   | 0%                  | N/A                  | 50%             |
|  | Informe y actualización de indicadores y tablero de control | 4          | 1                                 | 1                                | Se actualizo el formato de seguimiento de indicadores y se presentó informe de indicadores del tercer trimestre 2020  | 100%                | 100%                 | 100%            |

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |


|   |  |           |   |     |   |      |      |             |
|---|--|-----------|---|-----|---|------|------|-------------|
|   | Feria de la calidad  | <b>1</b>  |   | N/A | Esta actividad no está programada para el presente trimestre  | N/A  | N/A  | <b>0%</b>   |
| Modelo Integrado de Planeación y Gestión implementado | Informe de avance de plan de acción por dependencias                       | <b>4</b>  | 1 | 1   | Se elaboró informe segundo trimestre de 2020 y se socializo en reunión de comité IGD, el III informe está en proceso de elaboración, se están recibiendo la información de las dependencias.  | 100% | 100% | <b>75%</b>  |
|   | Reuniones de comité IGP  | <b>24</b> | 6 | 5   | Se realizaron las reuniones de acuerdo a la programación que estableció la gerencia, actas N° 13, 14, 15,16 y 17 del 2020.  | 83%  | 83%  | <b>70%</b>  |
|   | Planes de acción para la implementación de sistema de planeación y gestión | <b>16</b> |   | N/A | Se realizó encuesta furag y se verificaron las actividades de la vigencia 2019  | N/A  | N/A  | <b>0%</b>   |
|   | Acuerdos de gestión suscritos  | <b>4</b>  |   | N/A | Esta actividad no está programada para el presente trimestre  | N/A  | N/A  | <b>100%</b> |
|   | Informes de seguimiento a acuerdos de gestión                              | <b>2</b>  |   | N/A | Esta no está programada para este trimestre   | N.A. | N.A. | <b>N.A.</b> |
|   | Informes de gestión del IFC  | <b>2</b>  | 1 | 1   | se elaborar el informe de gestión para la rendición de cuentas, con el apoyo y envío de información por parte de las diferentes dependencias de la entidad  | 100% | 100% | <b>100%</b> |
|   | Liquidación de convenios vencidos (pasivos exigibles 3 fondos m 3)         | <b>6</b>  | 2 |     | Se elaboró análisis de información de cartera vigente y recaudos y se consolido informe y propuesta de comisiones para manejo de cartera, con esta información se elaboró propuesta de liquidación y se remitió a las alcaldías respectivas, se solicitó concepto a la oficina jurídica para la liquidación del convenio pore que tiene más de 30 meses de vencimiento y de acuerdo al concepto emitido está en proceso de elaboración la resolución para liquidación de éste convenio. | N.A. | N.A. | <b>33%</b>  |

|   |                                      |  |                |                                |
|---|--------------------------------------|--|----------------|--------------------------------|
|  | <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 anticorrupción  | 1 |   | N/A | Se elaboró y presento en comité en donde se aprobó y autorizo su publicación el 31 -01- 2020. A la fecha ya se remitió el I informe de seguimiento y cumplimiento del Plan a la oficina de control interno  | N/A  | N.A. | 100% |
| Estrategia y Rendición de cuentas  | 2 |   | N/A | Se elaboró y presento en comité IGD en reunión No 9 del 28 de abril de 2020, se publicó y se elaboró video para la rendición y el día 28 de mayo de 2020, desde la sala de juntas de la gobernación de Casanare, se realizó la rendición de cuentas virtual   | N.A. | N.A. | 100% |
| Caracterización de grupos de valor   | 1 |   | N/A | Se revisaron y se ajustaron las encuestas, está pendiente la aplicación de las mismas y la tabulación y elaboración del informe   | N.A. | N.A. | 50%  |
| actualización de análisis de contexto  | 1 |   | N/A | Se procedió a actualizar el análisis de contesto en apoyo del profesional contratado para MIPG.   | N.A. | N.A. | 50%  |
| Elaborar estrategia de gestión 2020-2024   | 1 |   | N/A | Se elaboró y se socializo el plan estratégico 2020- 2024, se socializo con las diferentes dependencias y queda pendiente presentarlo a la junta directiva del IFC,para la revisión y aprobación   | N.A. | N.A. | 50%  |
| Plan anual de participación ciudadana de la entidad (con mecanismo de participación) | 1 |   | N/A | Se elaboró plan de medios de la entidad   | N.A. | N.A. | 100% |
| Informe de seguimiento a plan de participación ciudadana                             | 1 |   | N/A | actividad no aplica a la fecha  | N.A. | N.A. | 0%   |
| Implementar modulo gerencial   | 1 | 1 | 1   | Para esta actividad se solicitó al área de sistemas una mesa de trabajo, para verificar con que se cuenta el módulo gerencial del software IAS, y se solcito una capacitación por parte de IAS para el personal vinculado a la oficina asesora de planeación. | 50%  | 50%  | 50%  |
| Elaborar el mapa de conocimiento, política analítica institucional y estrategia de   | 3 |   | 0   | Para este trimestre se cuenta con un profesional MIPG, con actividades para la elaboración de estos documentos  | 0%   | 0%   | 0%   |


|  |                                      |  |                |                                |
|--|--------------------------------------|--|----------------|--------------------------------|
|  | <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 del conocimiento   |           |   |     |   |      |      |             |
|  | Sistema único de información de tramites implementado (estrategia y tramites documentados y aprobados) | <b>2</b>  |   | N/A | Para este trimestre se cuenta con un profesional MIPG, con actividades para la elaboración de estos documentos  | N.A. | N.A. | <b>0%</b>   |
| Sistema de Administración del Riesgo consolidado | Evaluación de controles para la identificación del riesgo residual                                     | <b>2</b>  |   | N/A | actividad no aplica a la fecha  | N.A. | N.A. | <b>50%</b>  |
|  | Realizar comités de riesgo y aprobar recomendaciones   | <b>11</b> | 3 | 3   | Se realizaron comités de riesgo el 31/07/2020 Acta N° 006,31/08/2020 Acta No. 007, 29/09/2020 Acta No. 008,de las cuales se entregó consolidado a la Oficina Asesora de Planeación de los compromisos adquiridos en los diferentes comités, y se realizó seguimiento a los compromisos. | 100% | 100% | <b>72%</b>  |
|  | realizar valorización de la aplicación de sistemas de administración de riesgo y plan de mitigación    | <b>12</b> | 3 | 3   | Se realizaron comités de riesgo el 31/07/2020 Acta N° 006,31/08/2020 Acta No. 007, 29/09/2020 Acta No. 008,de las cuales se entregó consolidado a la Oficina Asesora de Planeación de los compromisos adquiridos en los diferentes comités, y se realizó seguimiento a los compromisos. | 100% | 100% | <b>66%</b>  |
|  | Actualización de procedimientos de acuerdo a manuales de riesgo  | <b>1</b>  |   | N/A | Esta actividad está programada para el cuarto trimestre, para lo cual se ejecutó en el presente trimestre, se modificaron los siguientes procedimientos: cobro persuasivo y jurídico, recepción estudio aprobación de crédito, otorgamiento de crédito educativo.                       | N.A. | N.A. | <b>100%</b> |

|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

|   |   |   |   |     |   |      |      |      |
|---|---|---|---|-----|---|------|------|------|
| Manuales de Riesgo implementados  | Socialización e implementación de política y manuales de riesgo   | 1 |   | N/A | Se socializó la política de administración de riesgos a los directivos de acuerdo a los sistemas de administración de riesgos adoptados por el IFC, dicha socialización fue realizada el 27/02/2020, de acuerdo a acta No. 001 de 2020, Dicha política fue dada a conocer el año inmediatamente anterior mediante resolución 292 de 2019, la cual se encuentra publicada en la página oficial del IFC <a href="https://www.ifc.gov.co/index.php?idcategoria=3032&amp;download=Y">https://www.ifc.gov.co/index.php?idcategoria=3032&amp;download=Y</a> .   | N.A. | N.A. | 100% |
| Proyectos para la prestación de servicios complementarios diseñados e implementados | Acompañamiento para la implementación de una línea de servicios   | 1 |   | N/A | Se proyectó, socializo y ajusto proyecto de acuerdo para la implementación de una nueva línea de crédito para el sector público, y libranza empleados públicos de la Gobernación de Casanare para el cual está pendiente de presentación ante la Junta Directiva  | N.A. | N.A. | 100% |
|   | Gestión de recursos para apalancamiento de créditos IFC   | 1 | 1 | 1   | De esta meta se han adelantado acciones para la formulación de un proyecto desde la oficina de planeaciones acompañaron en 2 mesas de trabajo con secretaria de Desarrollo Económico agricultura y ganadería y medio ambiente, en el cual se siniestro la información solicitada para la formulación del proyecto por valor de 12 mil millones de pesos para la reactivación económica del sector productivo y empresarial del departamento de Casanare y se entregó información de proyecto por valor de 200 millones de pesos para el sector turismo proyecto reactivación económica del sector turismo en el departamento de Casanare a través de la dirección departamental de cultura y turismo de Casanare. | 100% | 100% | 100% |
| Sistema de monitoreo a la colocación y recuperación de cartera implementado         | Implementar tablero de monitoreo a colocación y recuperación de cartera (definir distribución de recursos por línea de crédito) | 1 |   | N/A | Para esta actividad se elaboró proyecto de resolución, se socializo y se aprobó resolución 082 del 20-03-2020 para el ajuste de los porcentajes por línea de crédito, se está a la espera de la información de la aplicación por parte de presupuesto para el diligenciamiento y entrega del tablero  | N.A. | N.A. | 100% |
|   | Acompañamiento para el sistema de costeo de crédito del IFC   | 1 |   | N/A | actividad no aplica para el trimestre   | N.A. | N.A. | 0%   |



|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

|   |  |      |      |     |  |  |      |      |
|---|--|------|------|-----|--|--|------|------|
| Estudio de cargas y tiempos   | Elaborar y Socializar resultados de estudio de cargas y presentar informe de recomendaciones   | 1    |      | N/A | Se realizó estudio de tiempos y cargas a los funcionarios del IFC de todas las áreas, se consolidó la información la cual se puede encontrar en la carpeta H profesional de riesgos 2020 estudio de cargas planta, exceptuando a los de libre nombramiento y remoción los cuales por guías del DAFP, no aplica el estudio de cargas; de los 25 funcionarios de planta 21 realizaron la actividad correspondiente equivalente al 84%, 4 funcionarios no entregaron los informes respectivos ( profesional de programas y proyectos, analista de crédito, auxiliar del almacén, auxiliar de subgerencia comercial y de crédito). | N.A.   | N.A. | 84%  |
| Estrategias de educación financiera implementadas   | Usuarios de crédito capacitados en iniciativas empresariales   | 100% | 100% | 60  | Se capacitaron 60 clientes de acuerdo a la relación remitida por la subgerencia comercial, se actualizó la presentación y se implementó capacitación virtual   | 100%   | 100% | 100% |
|   | Eventos de capacitación para incentivar el emprendimiento empresarial y habilidades a clientes o funcionarios a través de la escuela de negocios | 3    | 1    | 0   | A la fecha no se cuenta con profesional de apoyo para la escuela de negocios   | 0%   | 0%   | 0%   |
|   | Ejecutar planes de capacitación a entidades a través de la escuela de negocios   | 2    |      | 1   | 0  | A la fecha no se cuenta con profesional de apoyo para la escuela de negocios | 0%   | 0%   |
| Sistema de monitoreo, seguimiento y estandarización de cobro pre y jurídico implementados | Implementar tablero de monitoreo a cobro pre y jurídico  | 1    |      | N/A | Se elaboró tablero, está pendiente programación de socialización para su implementación  | N.A.   | N.A. | 50%  |

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

|   |  |    |    |     |   |      |      |            |
|---|--|----|----|-----|---|------|------|------------|
| Acciones para la satisfacción del cliente implementadas | Informes de seguimiento a atención al ciudadano                          | 4  | 1  | 1   | Se elaborar y presento informe del tercer trimestre de 2020, y está pendiente socialización en comité IGD   | 100% | 100% | <b>75%</b> |
|   | Encuesta telefónica de servicio  | 80 | 22 | 108 | Se realizaron 108 encuestas, 67 créditos y 41 de servicio durante el III trimestre, se presenta informe de la persecución los clientes y usuarios en el informe trimestral de atención al cliente y al ciudadano. | 100% | 100% | <b>75%</b> |
|   | Boletín informativo bimensual masivo                                     | 6  | 1  | 0   | para esta actividad se cuenta con el apoyo del ingeniero de sistemas vinculado por contrato de prestación de servicios 108 ALEXANDER DELGADO OCHICA   | 0%   | 0%   | <b>2%</b>  |
| Modelo de gestión de TIC implementado                   | Documentar en SUIT y elaborar estrategia para inclusión de OPAS en línea | 1  |    | N/A | actividad no aplica para el trimestre   | N.A. | N.A. | <b>0%</b>  |

#### 4.1 LOGROS PENDIENTES

| LOGROS PENDIENTES  |
|--|
| Se encuentra pendiente de socializar el informe de indicadores del III trimestre 2020 en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.     |
| Elaboración de Informe de Seguimiento de los Acuerdos de Gestión del último semestre 2020  |
| Pendiente de liquidación de Dos convenios y se está a la espera de la respuesta de los alcaldes para continuar con el proceso de liquidación |
| está pendiente programación de socialización para su implementación  |
| socialización del informe de atención al ciudadano en el CIGD  |


#### 4.2 PROBLEMAS ENCONTRADOS

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |

| <b>PROBLEMAS ENCONTRADOS</b>   |
|--|
| Demora en la entrega de información por parte de las áreas   |
| Demora en la entrega de información, diferencias en los datos entregados en el área de programas y proyectos   |
| No se pudo realizar evento con invitados presenciales debido a la pandemia   |
| Falta de sentido de pertenencia de los funcionarios para interiorizar las políticas y darle la importancia que se merece. Se necesita un departamento u oficina de administración de riesgos, debidamente estructurada para canalizar toda la información de los sistemas de administración adoptados. |
| El personal ha hecho caso omiso al desarrollo de este tema, información que se ha solicitado en repetidas ocasiones por correo electrónico y por Qf Document.  |

#### 4.3 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.

| <b>PROPUESTA DE MEJORAMIENTO</b>  |
|---|
| Cumplimiento a los plazos establecidos en resolución interna  |
| Establecer un cronograma de reuniones de acuerdo a la propuesta presentada por la oficina de planeación                         |
| Dar cumplimiento a la Ley 909 del 2004, donde establece la fecha límite para la entrega y aprobación de los acuerdos de Gestión |
| Dar cumplimiento a la Ley 909 del 2004, donde establece la fecha límite para la entrega y aprobación de los acuerdos de Gestión |
| Dar cumplimiento a las fechas acordadas para la entrega de información  |
| Adoptar criterios de mejora que permitan avanzar en la sana colocación de crédito desde su originación.                         |
| Se solicita el apoyo de la Gerencia para emitir una directiva de cumplimiento a este proceso.                                   |

|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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                     |


#### 4.4 ACTIVIDADES NO CUMPLIDAS O CON EJECUCION MENOR AL 50%

| OBJETIVO ESTRATEGICO | ESTRATEGIA INSTITUCIONAL | INICIATIVA | META | ACTIVIDAD  | CANTIDAD   | CANTIDAD PROGRAMADA POR TRIMESTRE |            |            |            | CANTIDAD EJECUTADA POR TRIMESTRE |            |            |            | ACCIONES REALIZADAS   | RESULTADO INDICADOR | INDICADOR VERIFICADO | INDICADOR ANUAL |
|----------------------|--------------------------|------------|------|--|------------|-----------------------------------|------------|------------|------------|----------------------------------|------------|------------|------------|---|---------------------|----------------------|-----------------|
|                      |                          |            |      |  | PROGRAMADA | 1er. Trim.                        | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. | 1er. Trim.                       | 2do. Trim. | 3er. Trim. | 4to. Trim. |   |                     |                      |                 |
|                      |                          |            |      | Planes de acción para la implementación de sistema de planeación y gestión | 16         | 8                                 | 8          |            |            | 0                                |            | 4          | N/A        | Se elaboraron 16 autodiagnósticos y se desarrollaron 4 planes de acción   | N/A                 | N/A                  | 25%             |
|                      |                          |            |      | Caracterización de grupos de valor   | 1          | 1                                 |            |            |            | 0                                | N/A        | N/A        |            | Se cuenta con las encuestas, está pendiente la aplicación de las mismas y la tabulación y elaboración del informe   | N/A                 | N/A                  | 50%             |
|                      |                          |            |      | Informe de seguimiento a plan de participación ciudadana                   | 1          |                                   |            |            | 1          | N.A.                             | 0          | N/A        | 0          | Para esta actividad se encuentra en procesos de elaboración del informe relacionado para el cuarto trimestre 2020.  | 0%                  | 0%                   | 50%             |
|                      |                          |            |      | Implementar modulo gerencial   | 1          |                                   |            | 1          |            | N.A.                             | 0          | 1          | N/A        | Para esta actividad se solicitó al área de sistemas una mesa de trabajo, para verificar con que se cuenta el módulo gerencial del software IAS, y se solcito una capacitación por parte de IAS.   | N/A                 | N/A                  | 50%             |
|                      |                          |            |      | Boletín informativo bimensual masivo                                       | 6          | 1                                 | 2          | 1          | 2          | 1                                | 1          | 0          | 0          | Se han elaborado 2 boletines y se han publicado a tres de las redes y página del IFC, y para el tercer y cuarto trimestre, se cuenta con el apoyo del ingeniero de sistemas vinculado por contrato de prestación de servicios 108 ALEXANDER DELGADO OCHICA. | 0%                  | 0%                   | 33%             |


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

#### 4.5 ACTIVIDADES A DESTACAR


| OBJETIVO ESTRATEGICO   | ESTRATEGIA INSTITUCIONAL                           | INICIATIVA                                    | META   | ACTIVIDAD                                    | CANTIDAD PROGRAMADA | CANTIDAD PROGRAMADA POR TRIMESTRE |           |           |           | CANTIDAD EJECUTADA POR TRIMESTRE |           |           |   | ACCIONES REALIZADAS   | RESULTADO INDICADOR | INDICADOR VERIFICADO | INDICADOR ANUAL |
|--|--|---|--|--|---------------------|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------------------------------|-----------|-----------|---|---|---------------------|----------------------|-----------------|
|  |  |   |  |  |                     | 1er. Trim                         | 2do. Trim | 3er. Trim | 4to. Trim | 1er. Trim                        | 2do. Trim | 3er. Trim | 4to. Trim   |   |                     |                      |                 |
| <b>Fortalecer el sistema de Control Interno institucional e implementar el sistema integrado de gestión.</b> | <b>Implementar el sistema integrado de gestión</b> | Consolidar un sistema de gestión por procesos | Certificar todos los procesos misionales de la entidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 | Auditoria interna norma ISO 9001:2015        | 1                   |                                   | 1         |           |           | N.A.                             | 0         | 1         | N/A   | Esta actividad estaba programada para el segundo trimestre, de acuerdo a las dificultades presentadas por la pandemia mundial se tuvo que reprogramar para el tercer trimestre, la cual se ejecutó los días 3,4 y 5 de agosto del 2020.   | N/A                 | N/A                  | 100%            |
|  |  |   |  | Auditoria de seguimiento norma ISO 9001:2015 | 1                   |                                   | 1         |           |           | N.A.                             | 0         | N/A       | 1   | Esta actividad estaba programada para el segundo trimestre, de acuerdo a las dificultades presentadas por la pandemia mundial se tuvo que reprogramar para el cuarto trimestre, la cual se llevó acabo el día 15 de octubre del 2020, y en el informe final de auditoria INCONTEC no se presentaron no conformidades. | 100%                | 100%                 | 100%            |
|  |  |   |  | Revisión por la dirección                    | 2                   | 1                                 |           | 1         | 0         | N/A                              | 0         | 1         | Se elaboró el informe revisión por la dirección y se encuentra pendiente de socializar en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. | 100%  | 100%                | 100%                 |                 |

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

|  |   |   |  |  |   |   |   |   |   |   |   |     |     |   |      |      |      |
|--|---|---|--|--|---|---|---|---|---|---|---|-----|-----|---|------|------|------|
|  |   |   |  | Informe y actualización de indicadores y tablero de control de | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1   | 0   | Para esta actividad el informe de indicadores correspondiente al 4to trimestre, se elabora y se presenta en el primer trimestre de la vigencia 2021, debido a que se necesita el diligenciamiento de indicadores a corte del 31 de diciembre y para el diligenciamiento de la mayoría de indicadores se requiere de los cierres contables, de cartera y entre otros.<br>Se elaboró el informe Indicadores De Proceso Oficina Asesora De Planeación del Trimestre III 2020 y se encuentra pendiente de socializar en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. | 0%   | 0%   | 100% |
|  | Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión | Modelo Integrado de Planeación y Gestión implementado | Informe de avance de plan de acción por dependencias | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1   | 1   | Se elaboró informe del III trimestre 2020 y está pendiente de socializar en reunión de comité IGD, el informe del cuarto trimestre está en proceso de elaboración, se está recibiendo la información de las dependencias y se requirió mediante memorando 2021010005 solicitando la información correspondiente al cuarto trimestre.  | 100% | 100% | 100% |
|  |   |   | Acuerdos de gestión suscritos                        | 4  | 4 |   |   |   |   | 4 | 4 | N/A | N/A | Esta actividad no está programada para el presente trimestre  | N/A  | N/A  | 100% |


|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| <br><b>ifc</b><br><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                     |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |      |      |       |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|------|------|-------|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Se solicitó a los Jefes de la Subgerencia Administrativa y Financiera, Jefe Oficina Jurídica y Subgerencia Comercial y de Crédito, el informe consolidado de Acuerdos de Gestión Vigencia 2020 según corresponda, para efectos de informe de seguimiento por parte de la oficina Asesora de Planeación, mediante memorando N° 2021010005. | N.A. | N.A. | 100 % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Se elaboró el informe de gestión para la rendición de cuentas, con el apoyo y envío de información por parte de las diferentes dependencias de la entidad   | N/A  | N/A  | 100 % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Se elaboró y presento en comité en donde se aprobó y autorizo su publicación el 31 -01- 2020. A la fecha ya se remitió el l informe de seguimiento y cumplimiento del Plan a la oficina de control interno  | N/A  | N.A. | 100 % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Se elaboró y presento en comité IGD en reunión No 9 del 28 de abril de 2020, se publicó y se elaboró video para la rendición y el día 28 de mayo de 2020, desde la sala de juntas de la gobernación de Casanare, se realizó la rendición de cuentas virtual   | N.A. | N.A. | 100 % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Se actualizo el análisis de contexto en el cuarto trimestre.  | N/A  | N/A  | 100 % |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Esta actividad estaba programada para el segundo trimestre, en el cual se elaboró la metodología para la elaboración del plan, y en el cuarto trimestre se presentó el  | 100% | 100% | 100 % |

|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| <br><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 Estratégico 2020-2024 a la Junta Directiva del IFC, y fue aprobado en Acta N°7 del 01 de diciembre de 2020.  |      |      |       |
|  |  |  |  | Plan anual de participación ciudadana de la entidad (con mecanismo de participación)                | 1  | 1 |   |   |   |   | 1    | N/A  | N/A | N/A |  |  |  | Se elaboró plan de medios de la entidad   | N/A  | N/A  | 100 % |
|  |  |  |  | Realizar comités de riesgo y aprobar recomendaciones  | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2    | 3    | 3   |     |  |  |  | Se realizaron comités de riesgo el 31/07/2020 Acta N° 006, 31/08/2020 Acta No. 007, 29/09/2020 Acta No. 008, de las cuales se entregó consolidado a la Oficina Asesora de Planeación de los compromisos adquiridos en los diferentes comités, y se realizó seguimiento a los compromisos. | 100% | 100% | 100 % |
|  |  |  |  | realizar valorización de la aplicación de sistemas de administración de riesgo y plan de mitigación | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3    | 3    | 3   |     |  |  |  | Se realizó valoración de la exposición de riesgos principalmente en riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, y riesgo de mercado, presentado al respectivo comité de riesgos, con algunas conclusiones específicas que se encuentran contenidas en las Acta de comité de riesgos.           | 100% | 100% | 100 % |
|  |  |  |  | Actualización de procedimientos de acuerdo a manuales de riesgo                                     | 1  |   |   |   |   | 1 | N.A. | N.A. | 1   |     |  |  |  | Esta actividad está programada para el cuarto trimestre, para lo cual se ejecutó en el presente trimestre, se modificaron los siguientes procedimientos: cobro persuasivo y jurídico, recepción estudio aprobación de crédito, otorgamiento de crédito educativo.                         | 100% | 100% | 100 % |



|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| <br><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                     |

|  |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |      |      |      |     |  |      |  |       |
|--|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|------|------|------|-----|--|------|--|-------|
|  |   | Implementar manuales de riesgo                                    | Manuales de Riesgo implementados  | Socialización e implementación de política y manuales de riesgo | 1 | 1 |  |  |  |  | 1    | N.A. | N/A  | N/A | Se socializó la política de administración de riesgos a los directivos de acuerdo a los sistemas de administración de riesgos adoptados por el IFC, dicha socialización fue realizada el 27/02/2020, de acuerdo a acta No. 001 de 2020, Dicha política fue dada a conocer el año inmediatamente anterior mediante resolución 292 de 2019, la cual se encuentra publicada en la página oficial del IFC<br><a href="https://www.ifc.gov.co/index.php?idcategoria=3032&amp;download=Y">https://www.ifc.gov.co/index.php?idcategoria=3032&amp;download=Y</a> . | N.A. | N.A.   | 100 % |
| <b>Consolidar la sostenibilidad financiera, mediante la reorganización del negocio crediticio y generación de nuevas fuentes de ingresos</b> | <b>Diseñar productos para la gestión de proyectos que permitan acceder a recursos para generar nuevas fuentes de ingreso.</b> | Diseñar proyectos para la prestación de servicios complementarios | Proyectos para la prestación de servicios complementarios diseñados e implementados | Acompañamiento para la implementación de una línea de servicios | 1 | 1 |  |  |  |  | N.A. | 1    | N/A  | N/A | Se proyectó, socializo y ajusto proyecto de acuerdo para la implementación de una nueva línea de crédito para el sector público, aprobada mediante Acta N°07 del 01 de diciembre del 2020 de Junta Directiva, Acuerdo N°013-2020.  | N/A  | N/A  | 100 % |
|  |   |   |   | Gestión de recursos para apalancamiento de créditos IFC         | 1 |   |  |  |  |  |      |      | N.A. | 0   | 1  | 1    | Durante el cuarto trimestres se participó en 4 mesas de trabajo con secretaria de Desarrollo Económico Agricultura y Ganadería y Medio Ambiente, se retomaron los proyectos por el valor de 12 mil millones de pesos para la reactivación económica del sector productivo y empresarial del departamento de Casanare, mejoramiento de los indicadores de productividad del aparato empresarial y productivo del Departamento de Casanare donde | 1     |







|  |                                      |                |                                 |
|--|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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. CONTROL INTERNO

Para la vigencia 2020 el Plan de Acción de la **OFICINA DE CONTROL INTERNO**, se encuentra estructurado por un (1) objetivos, dos (2) estrategias, iniciativas tres (3), tres (3) metas y once (11) actividades que a continuación se relacionan:

| OBJETIVO   | ESTRATEGIA   | iniciativa  | Meta   | Actividad  | Cantidad Programada |   |      |
|--|--|---|--|--|---------------------|---|------|
| <b>Fortalecer el sistema de Control Interno institucional e implementar el sistema integrado de gestión.</b> | <b>Implementar el sistema integrado de gestión</b>   | Consolidar el sistema de control interno de la entidad  | Certificar la entidad bajo los lineamientos de la norma NTC GP 1000:2009 - MECI  | Elaboración, aprobación y Cumplimiento al plan anual de auditorías | 100%                |   |      |
|  |  |   |  | Desarrollar actividades que fomenten el autocontrol                | 1                   |   |      |
|  |  |   |  | Actualizar procedimiento de autoevaluación del riesgo              | 1                   |   |      |
|  |  |   |  | Entrega de Informe de seguimiento a ACM y planes de mejoramiento   | 4                   |   |      |
|  |  | Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión | Modelo Integrado de Planeación y Gestión implementado  |  |                     | Evaluar el modelo integrado de planeación y gestión (FURAG)   | 1    |
|  |  |   |  |  |                     | Informes de seguimiento a: a) plan anticorrupción, b) Austeridad, c) PQRS y atención al ciudadano y d) evaluación a la gestión por dependencias; e) Informe pormenorizado al Sistema de control interno f) SCICO de acuerdo a normatividad. (Se incluyen en el programa de auditorías). | 15   |
|  |  |   |  |  |                     | Participar en los comités que cite la administración a control interno como invitada sin voto. (Se incluye en el programa de auditorías).   | 100% |
|  |  |   |  |  |                     | Realizar reuniones de comité de coordinación de control interno   | 3    |
|  | Informe de rendición de cuentas  |   |  |  |                     | 1   |      |
|  | evaluación de cumplimiento a políticas institucionales   |   |  |  |                     | 1   |      |
|  | Realización de evaluación al sistema de administración de riesgos por procesos y presentar informe con recomendaciones |   |  |  |                     | 13  |      |
| <b>Modificar los sistemas de administración del instituto</b>  | Consolidar el Sistema De Administración del riesgo   | Sistema de Administración del Riesgo consolidado        | Realización de evaluación al sistema de administración de riesgos por procesos y presentar informe con recomendaciones | 13   |                     |   |      |

Según lo manifestado por el jefe de control interno no le aplica la presentación de informe de seguimiento al plan de acción.

Para la vigencia del 2020, en lo correspondiente a las actividades contempladas en el Plan de Acción de Control Interno no se evidencia reporte de seguimiento o cumplimiento de actividades.

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

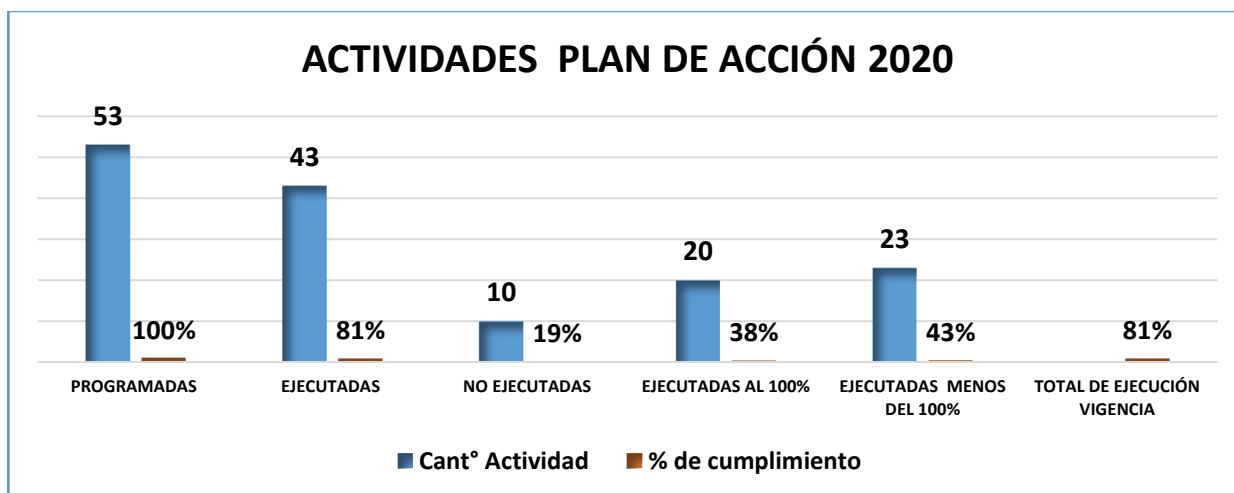
## 6. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO Y AVANCE DEL PLAN DE ACCIÓN POR DEPENDENCIAS

- RESUMEN IV TRIMESTRE Y EJECUCION DEL PLAN DE ACCION PARA LA VIGENCIA 2020 EN % DE CUMPLIMIENTO.

| AVANCE PLAN DE ACCIÓN ANUAL |             |              |               |              |
|-----------------------------|-------------|--------------|---------------|--------------|
| DEPENDENCIAS                | TRIMESTRE I | TRIMESTRE II | TRIMESTRE III | TRIMESTRE IV |
| COMERCIAL                   | 53%         | 42%          | 63%           | 90%          |
| ADM Y FINANCIERA            | 46%         | 52%          | 56%           | 96%          |
| OF. JURIDICA                | 81%         | 57%          | 89%           | 95%          |
| OF. PLANEACIÓN              | 74%         | 50%          | 86%           | 89%          |
| CONTROL INTERNO             | 0           | 0%           | 0%            | 0%           |
| TOTAL AVANCE                | 64%         | 50%          | 74%           | 74%          |
| <b>TOTAL PROGRAMADO</b>     | <b>25%</b>  | <b>50%</b>   | <b>75%</b>    | <b>100%</b>  |
| <b>% CUMPLIMIENTO TM</b>    | <b>51%</b>  | <b>40%</b>   | <b>59%</b>    | <b>74%</b>   |

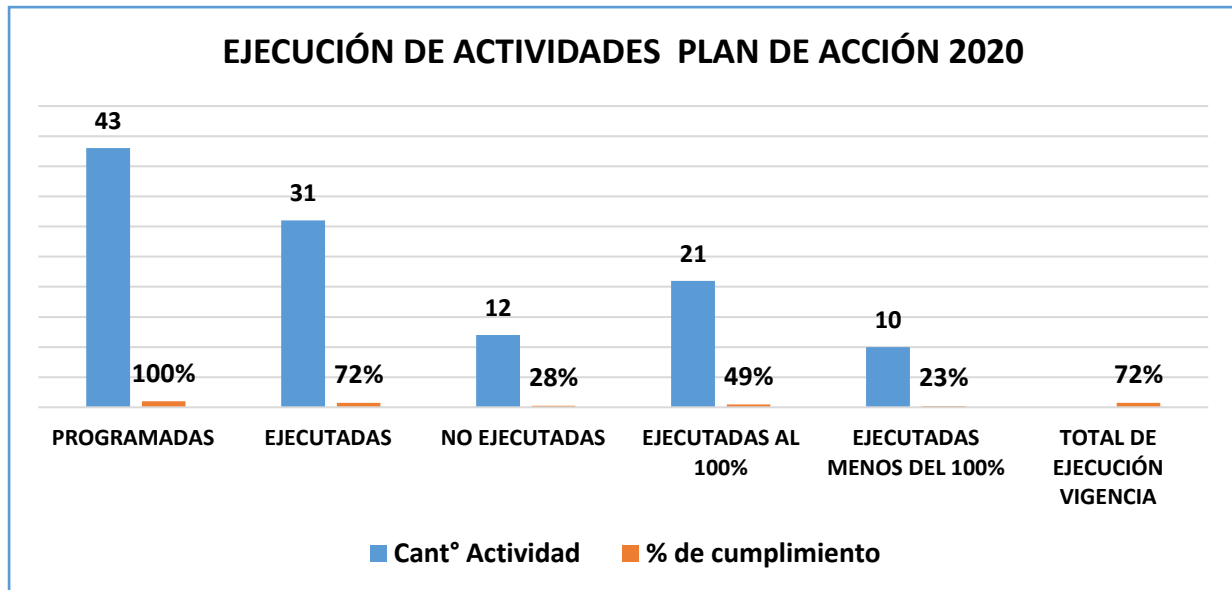
- RESUMEN EJECUCION POR PORCENTAJE DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN PARA LA VIGENCIA 2020 POR DEPENDENCIAS

### ➤ SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CREDITO

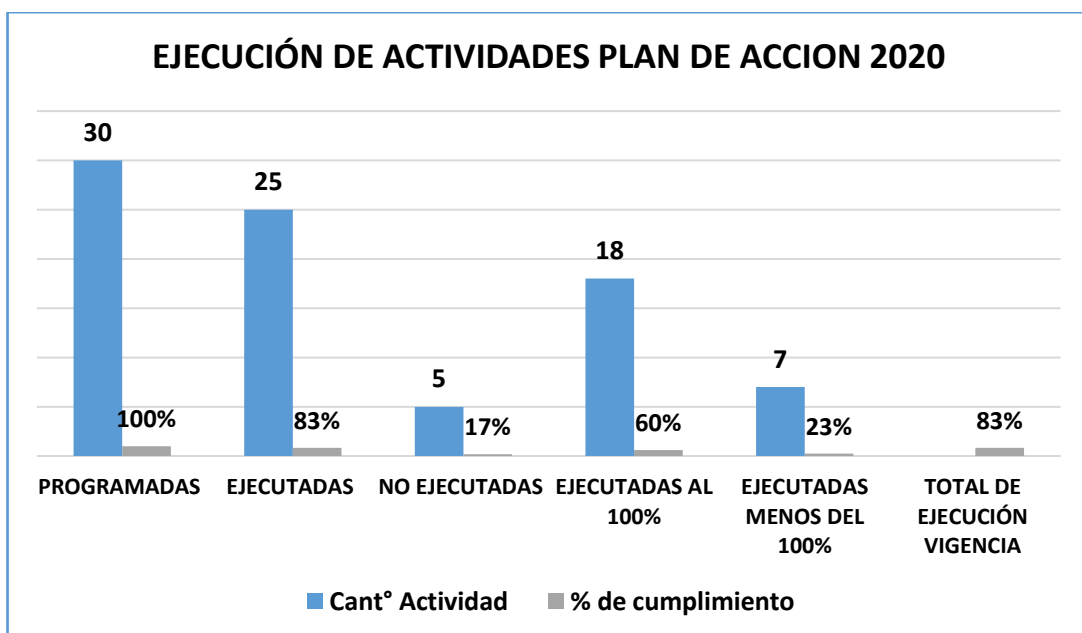


|  |                               |         |                                |
|--|-------------------------------|---------|--------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO: RGD00-06               |
|  | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL    |         | FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013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

➤ SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

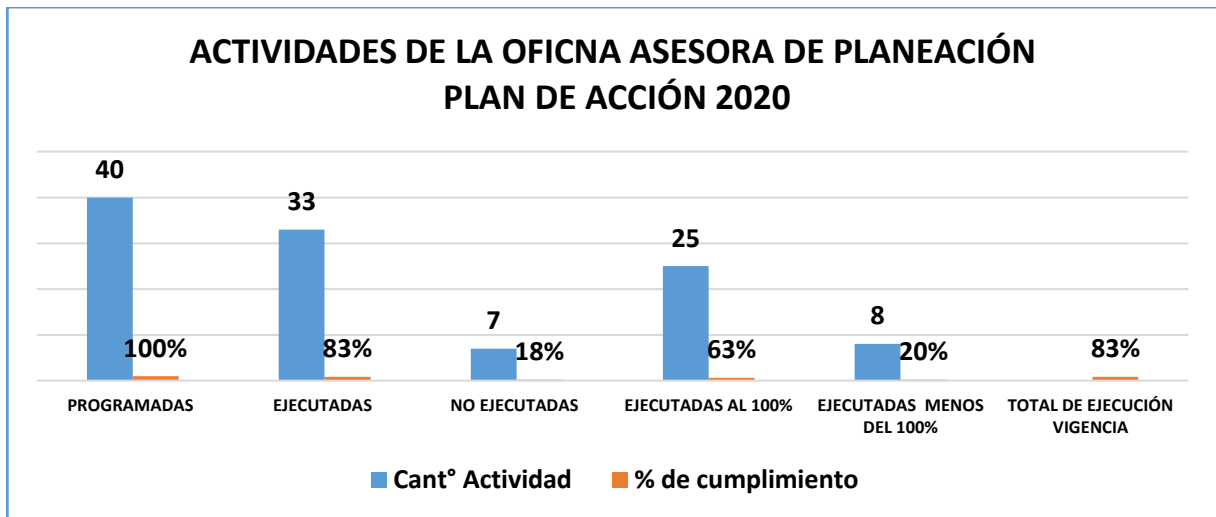


➤ OFICINA ASESORA JURÍDICA

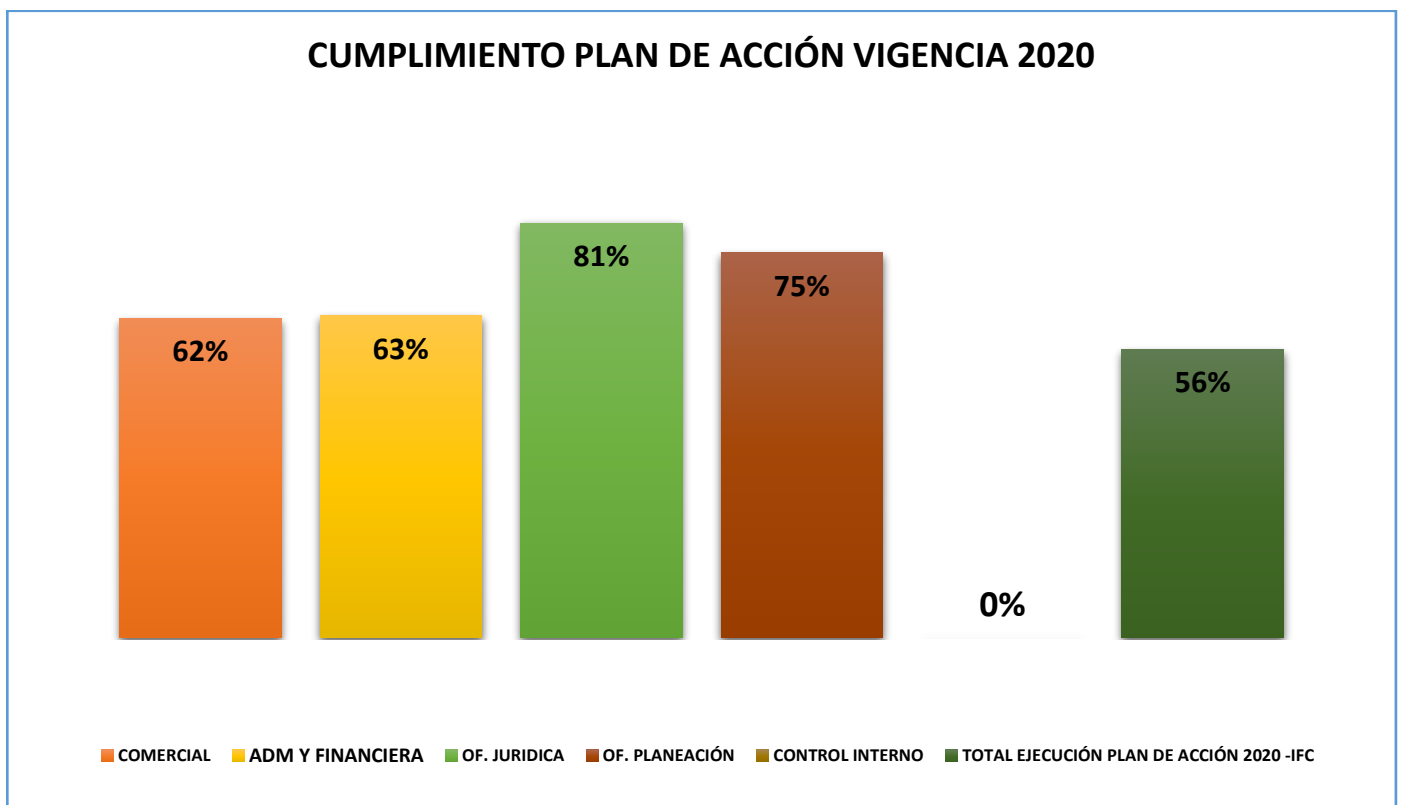


|  |                               |         |                                |
|--|-------------------------------|---------|--------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO: RGD00-06               |
|  | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL    |         | FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013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

➤ OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



**7. CONSOLIDADO TOTAL DE CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2020**



En la anterior grafica se evidencia el comportamiento de ejecución del Plan de Acción de la vigencia 2020, y el comportamiento de ejecución por Dependencias.

La no evidencia de cumplimiento del Plan de Acción programado de Control Interno, y la afectación de forma negativa generada por la pandemia mundial Covid -19 según lo reportado por las áreas, y se evidencia en el índice de cumplimiento del **56%** para la vigencia 2020.

Elaboro: Marleny Barragán Fonseca  
Prof. Oficina Asesora de Planeación.