



INFORME

INDICADORES DE
PROCESO
OFICINA ASESORA DE
PLANEACIÓN

II - TRIMESTRE 2021

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

Contenido

INDICADORES DE PROCESO	3
INDICADORES PARA LA VIGENCIA 2021 - II	3
1. SEGUIMIENTO Y CONTROL	3
2. GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	4
3. GESTIÓN TECNOLÓGICA	5
4. GESTIÓN JURÍDICA	5
5. GESTIÓN FINANCIERA	5
6. GESTIÓN DOCUMENTAL	6
7. CONTRATACIÓN	7
8. ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	7
9. GESTIÓN FINANCIACIÓN	7
10. ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	9
11. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	9
12. GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	10
13. GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	10
ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN	11
GESTIÓN FINANCIACIÓN	12
INDICADOR 1. Tiempo de colocación de crédito. Volver	12
INDICADOR 2. Aprobación de créditos. Volver	12
INDICADOR 3. Cartera vencida. Volver	13
INDICADOR 4. Cartera vencida cosecha 1 año. Volver	14
INDICADOR 5. Recaudo cartera vencida para cobro persuasivo y jurídico vigencia anterior. Volver	14
INDICADOR 6. Recaudo cartera vencida para cobro persuasivo y jurídico trimestre anterior. Volver.	14
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	15
INDICADOR 7. Respuesta a quejas y reclamos.	15
INDICADOR 8. Satisfacción del cliente.	16
GESTIÓN FINANCIERA	16
INDICADOR 9. Recaudo de cartera (Interés + Capital). Volver.	16
INDICADOR 10. Capacidad para la financiación. Volver	17
SEGUIMIENTO Y CONTROL	18
INDICADOR 11. Mejora continua	18
ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	18
INDICADOR 12. Eficacia de la capacitación. Volver.	18
CONTRATACIÓN	19
INDICADOR 13. Suscripción de contratos	19
GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	19
INDICADOR 14. Tiempo de colocación de crédito educativo.	19
INDICADOR 15. Tiempo de renovación de crédito educativo	20
INDICADOR 16. Cartera vencida crédito educativo	20
INDICADOR 17. Cartera vencida cosecha un año crédito educativo	21
RECOMENDACIONES	21

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

INDICADORES DE PROCESO

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

Este informe refleja los resultados de los procesos del Instituto Financiero de Casanare a partir de la medición periódica de cuarenta y ocho (48) indicadores de gestión reportados para el cierre del segundo trimestre de la vigencia 2021, de los cuales tres cambiaron del proceso jurídico a cartera, e indicador se dio por suspendido debido que no se están suscribiendo fondos municipales. Los indicadores tienen el fin de medir el desempeño de los trece (13) procesos estandarizados en el instituto; para cada indicador se estableció su respectiva ficha de indicador, determinando su meta, tolerancias, formula y responsables del diligenciamiento y/o desarrollo.

La ruta establecida para el diligenciamiento de los indicadores de procesos con acceso a todos los funcionarios y contratista del instituto de los se encuentra en:
\\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2021

Según lo establecido por el procedimiento PDP03-00 PROCEDIMIENTO REVISIÓN Y SEGUIMIENTO A INDICADORES, “Cada líder de proceso, de acuerdo a la periodicidad del indicador debe diligenciar los datos en la ficha de indicador dentro de los 10 días siguientes a su vencimiento y realizar análisis de los resultados obtenidos comparándolos con los niveles de tolerancia y metas propuestas. De acuerdo al análisis realizado, se deben establecer acciones en la ficha del indicador que propicien la mejora continua del proceso.”

Para el presente informe se relaciona la información suministrada por los líderes y responsables de proceso 30 de junio de 2021, se presenta el tablero de indicadores y los indicadores de gestión priorizados para la presente vigencia junto con las respectivas observaciones realizadas desde la oficina asesora de planeación con el objetivo de incentivar acciones para la mejora del Instituto:

INDICADORES PARA LA VIGENCIA 2021 - II.

1. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Líder Proceso: Fernando Rivera.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	100,0%		0,00%				
	SC-02 CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE AUDITORIAS	100,0%		0,00%				
	SC-03 CUMPLIMIENTO A INFORMES Y REPORTES	100,0%		0,00%				
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	100,0%		0,00%				

Para el segundo trimestre no existe registro de información por parte de la Oficina de Control Interno en las fichas de indicadores, teniendo en cuenta que la Oficina Asesora de Planeación

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

envió el comunicado correspondiente recordando las fechas de diligenciamiento de la ficha de indicadores a todos los responsables.

Por lo tanto, puede que no exista evidencia general del cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2021, valoración del riesgo y el acompañamiento y asesoría, evaluación y seguimiento que imparte la Oficina de Control Interno a todos los procesos que tiene el Instituto.

Las oportunidades de mejora deben estar enfocadas al cumplimiento de los indicadores y proponer estrategias para el mejoramiento de estos. Es de anotar que para el primer trimestre no se evidencia cumplimiento de diligenciamiento de indicadores del proceso, lo que se repite durante el segundo trimestre de la vigencia 2021.

Si bien, se presentó una alerta de no reporte de indicadores de este proceso en el primer trimestre del año 2021, y a pesar que se deja evidencia y se da la recomendación de emitir una notificación desde la Gerencia al encargado de la Oficina de Control Interno para que documente la información que corresponde a las fichas de indicadores en las fechas establecidas.

2. GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS

Líder Proceso: LOREN CATALINA BARRERA OJEDA, Subgerente Administrativo y Financiero.

Responsable: Cristian Camilo Roa Gómez

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FÍSICOS	100,0%	75,00%			90,91%		
	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	100,0%	59,38%			90,00%		

Se considera incluir un nuevo indicador para el proceso de Gestión de Recursos Físicos, el cual le hará seguimiento semestral al estado de los bienes individuales de cada funcionario del Instituto (escritorios, sillas, equipos cómputos, impresoras, entre otros):

$$\text{Inventario de bienes individuales} = \left(\frac{\text{Inventarios de bienes individuales realizados}}{\text{Total funcionarios de planta}} \right)$$

Se considera incluir inventario de elementos de consumo, con el fin de mantener actualizado el inventario de consumo mensualmente para determinar la existencia de elementos operativos del Instituto:

$$\text{Inventario de elementos de consumo} = \left(\frac{\text{Inventario bimensual realizado}}{\text{Inventarios programados}} \right)$$

Se considera incluir un indicador para el control de los bienes inmuebles en dación de pagos, ya que estos deben cumplir con ciertas características relacionadas como escrituras públicas, avalúos, estado del bien, ubicación y en dado caso de necesitar vigilancia o avisos para que no sean invadidos

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

$$\text{Control de bienes inmuebles} = \left(\frac{\text{Número de bienes inmuebles verificados}}{\text{Total de bienes inmuebles}} \right)$$

3. GESTIÓN TECNOLÓGICA

Líder Proceso: LOREN CATALINA BARRERA OJEDA, Subgerente Administrativo y Financiero.

Responsable: José Bladimir Navarro Calderón

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO
GESTION TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	100,0%	N/A			N/A		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	30,0%	51,83%	51,77%	51,72%	51,63%	51,54%	51,34%

Respecto a la ficha GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO, se considera que el líder del proceso, debe verificar que se realice al menos el 25% por trimestre del total de los mantenimientos programados al año, para que no se presente un cuello de botella al momento de ejecutar los mantenimientos en el último trimestre de la vigencia o queden los dos primeros trimestres sin gestión.

4. GESTIÓN JURÍDICA

Líder Proceso: Nelson Barrera Roa.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO
GESTION JURIDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURIDICA	100,0%	97,78%	95,45%	95,65%	94,29%	97,44%	100%

Se recomienda dar repuesta oportuna a las peticiones allegadas a la Oficina Asesora de Jurídica.

5. GESTIÓN FINANCIERA

Líder Proceso: LOREN CATALINA BARRERA OJEDA, Subgerente Administrativo y Financiero.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO
GESTION FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	100,0%	85,54%			107,29%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	40,0%	13,39%			13,28%		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	1,0%	-0,04%			-0,39%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	20,0%	4,2%			28,9%		
	GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	100,0%	0,0%	703,1%	466,5%	199,4%	285,4%	248,4%

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

	GF-06 RECAUDO INTERESES	100,0%	91,69%	114,05%	115,86%	82,72%	89,59%	117,11%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	100,0%	105,23%	112,61%	136,34%	65,17%	99,41%	178,53%
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	100,0%	21,69%			40,25%		

Respecto al indicador GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO, se revisan los resultados del indicador en la vigencia 2018 que tuvo un resultado positivo (año normal). En la vigencia actual, se considera que no se está dando uso eficiente a los activos. El resultado obtenido es síntoma de la difícil coyuntura económica por la que está pasando el país, la que no es ajena para el departamento de Casanare. En otras palabras, no se está colocando en su totalidad el dinero disponible para los créditos, y por otro lado, el recaudo no es el óptimo. Esto ocasiona que la rentabilidad sobre el activo sea negativo. El nivel de tolerancia para este indicador es rígido.

Respecto al indicador GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION, se considera que se debe estructurar el indicador debido que su resultado es similar al de vigencias anteriores, un ejemplo de ello sería valor en créditos desembolsados sobre monto disponible para colocación de créditos, de esta manera se evalúa la efectividad en créditos desembolsados en relación al monto disponible de colocación. [Revisar indicador de gestión.](#)

Respecto al indicador GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION, evidencia que del capital de trabajo disponible no está generando riqueza para el Instituto por la no colocación de créditos, y por otro lado, el capital puesto en crédito, no tiene el retorno esperado por la coyuntura económica. Por lo tanto, es de importancia considerar diversificar el capital de trabajo disponible por el Instituto en diferentes unidades de negocios, considerando no depender únicamente de la colocación de créditos a personas naturales, los cuales generan un riesgo alto en el retorno del capital. Así mismo, la invitación es hacer efectivo las funciones y actividades enmarcadas en los estatutos de la entidad.

6. GESTIÓN DOCUMENTAL

Líder Proceso: LOREN CATALINA BARRERA OJEDA, Subgerente Administrativo y Financiero.

Responsable: Denis Adíela Adame.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO
GESTION DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	100,0%	100,0%			100%		
	GD-03 CORRESPONDENCIA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%

El proceso de Gestión Documental presento en el segundo trimestre el máximo desempeño completando al 100% las actividades programadas. Se felicita al área de Gestión Documental por tan excelente gestión. Inclusive, el Instituto puede prestar servicios de capacitación y adecuación de los procesos de Gestión Documental a las diferentes alcaldías del departamento de Casanare, lo cual está enmarcado en los estatutos.

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

7. CONTRATACIÓN

Líder Proceso: Nelson Barrera Roa.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO
CONTRATACION	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	100,0%	96,6%			90,4%		

[Revisar Análisis de indicadores de gestión, proceso de Gestión Contratación.](#)

8. ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Líder Proceso: LOREN CATALINA BARRERA OJEDA, Subgerente Administrativo y Financiero.

Responsable: Maritza Tovar Gutiérrez.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACION	100,0%	N/A Hasta diciembre se evalúa el indicador					
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	100,0%	11,8%			29,4%		
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100,0%	112,5%			100%		

Respecto al indicador TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES, es indispensable que cada área se apropie de gestionar la etapa inicial del proceso de las capacitaciones programadas en el Plan Institucional de Capacitaciones, esto con el fin de no generar un cuello de botella en su ejecución cuando está por culminar la vigencia. El objetivo es que cada área presente la propuesta a todo costo a Talento Humano, para que esta área continúe con la gestión del proceso administrativo para que sea efectiva la capacitación programada.

[Revisar Análisis de indicadores de gestión, Administración del Talento Humano.](#)

9. GESTIÓN FINANCIACIÓN

Líder Proceso: Sandra Patricia Roza Jiménez

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	100,0%	21%			1300%		
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CRÉDITO	100,0%	0,0%	161,8%	0,0%	24,4%	33,1%	82,5%
	GN-03 APROBACION DE CRÉDITOS IFC	100,0%	20,3%			37,7%		
	GN-04 PRODUCTO NO CONFORME	0,0%	5,4%			8,1%		
	GN-05 CARTERA VENCIDA	0,0%	49,7%	51,3%	51,2%	50,1%	50,7%	50,4%
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	0,0%	1,2%	2,1%	2,6%	2,7%	3,6%	5,6%
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	0,0%	21,3%	23,6%	25,1%	24,6%	23,8%	26,2%

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

GN-08 CARTERA CATEGORIA E	0,0%	78,5%	76,6%	78,1%	81,6%	80,3%	80,6%
GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	0,0%	79,5%	77,4%	76,9%	77,6%	80,3%	79,0%
GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO PERSUASIVO Y JURÍDICO VIGENCIA ANTERIOR	100,0%	24,1%			74,7%		
GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	73,1%	41,2%
GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO PERSUASIVO Y JURÍDICO TRIMESTRE ANTERIOR	100,0%	12,1%			25,5%		

Respecto al indicador GN-01 CONTROL DE INVERSION es necesario que el área verifique la fórmula del indicador y su nivel de tolerancia, ya que no es normal tener un resultado de 1300% para un indicador. Se recomienda la siguiente formula:

Control de inversión de créditos

$$= \left(\frac{\text{Número de controles de inversión realizados}}{\text{Número de controles de inversión trimestrales programados}} \right)$$

El objetivo de este indicador, es tener un inventario en fechas de los controles de inversión a realizarse. Una vez desembolsado el crédito, tendrá hasta tres meses o seis meses (mejoras locativas) para que sea efectivo el control de inversión, de acuerdo al Manual de Crédito.

Respecto al indicador GN-04 PRODUCTO NO CONFORME, se recomienda verificar el nivel de tolerancia, que su nivel de aceptabilidad no exceda el 15%. De superar este nivel, se entraría a identificar que tendencia provoca que se presenten solicitudes que generan un producto no conforme. Igual, es una alerta debida que una solicitud aprobada y desembolsada significa obtener ingresos para el Instituto.

Respecto al indicador GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS, es un resultado negativo constante que supera el nivel de tolerancia del indicador. Este vencimiento de cosecha del año 2 es la secuela del impago o riesgo de crédito resultante de la cosecha año 1. Es indispensable que esta cosecha del año 2 tenga un trato de seguimiento constante de gestión de cobro por el área de cartera para mitigar que el aumento del riesgo de impago.

[Revisar el indicador de gestión: GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CRÉDITO](#)

[Revisar el indicador de gestión: GN-03 APROBACION DE CRÉDITOS IFC](#)

[Revisar el indicador de gestión: GN-05 CARTERA VENCIDA](#)

[Revisar el indicador de gestión: GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO](#)

[Revisar el indicador de gestión: GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO PERSUASIVO Y JURÍDICO VIGENCIA ANTERIOR](#)

[Revisar el indicador de gestión: GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO PERSUASIVO Y JURÍDICO TRIMESTRE ANTERIOR](#)

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

10. ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

Líder Proceso: Marleny Barragán Fonseca.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	100,0%	83,3%			91,7%		
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	100,0%	86,9%	91,7%	93,1%	88,1%	84,6%	92,0%
	AC-03 TRAMITE PQRS	100,0%	96,6%	92,0%	94,4%	98,4%	95,9%	93,0%

[Revisar Análisis de indicadores de gestión, Atención al Cliente.](#)

11. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Líder Proceso: Diego Fernando Montaña Reyes

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	100,0%	100%			79,7%		
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	100,0%	18,0%			18,3%		
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020	100,0%	93,4%					

Respecto al indicador de DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001 desde la Oficina Asesora de Planeación se sugiere recordar a los líderes y responsables de procesos la importancia de realizar un control a las actividades que en ellos se realice, además de tener en cuenta las observaciones resultantes del ejercicio realizado del 5 al 7 de mayo del 2021 con la realización de la auditoría interna de calidad de los 59 requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 que aplican al IFC. De este ejercicio de auditoría interna se estableció un Plan de Mejoramiento en el documento RSC01-08, el cual tiene como fin subsanar todas las no conformidades halladas por los auditores internos.

Respecto al indicador DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN, se realizó seguimiento de las actividades programadas para el trimestre, las cuales la mayoría tienen resultados parciales que se irán completando de acuerdo al avance de la gestión de los diferentes responsables en los siguientes trimestres, se reporta a la fecha un avance general del 18,0% en el primer trimestre y del 18,3%. Se considera una **opción de mejora**, debido que la meta de este indicador debe estar sujeta en alcanzar el cumplimiento del 100% de las actividades programadas del mes, es un error medir porcentaje de avance del plan con el total de áreas:

$$\text{Avance planes de acción} = \left(\frac{\text{Promedio de avance de planes de acción}}{\text{Meta programada}} \right)$$

En cuanto al plan de acción general, se debe verificar la fórmula de cumplimiento de cada actividad o en su defecto, tener en cuenta la guía de elaboración de indicadores que dispone el Departamento Administrativo de la Función Pública.

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

Con respecto al indicador DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO, se realizó seguimiento al cumplimiento de los avances realizados de la vigencia 2020, obteniendo un cumplimiento del 93,4%.

Es importante tener en cuenta las actividades a desarrollarse durante la vigencia 2021 del Plan Estratégico, el cual tiene un aumento de actividades programadas, se estima que del cumplimiento de estas actividades, estaría reflejado el éxito de cumplimiento del plan Estratégico 2020 -2023. Que si llegase a darse el caso que no se cumplan en su totalidad las actividades programadas durante el 2021, para las siguientes vigencias cabría decir que el esfuerzo institucional para su cumplimiento sería mayor.

De otra parte, es importante para la vigencia 2021 que la Oficina de Control Interno cumpla con el total de las auditorías internas programadas, pues de este se suplen opciones de mejora para el Instituto. Así mismo, es recomendable verificar la estrategia para el cumplimiento de la meta de Implementar Red de Servicios en los 19 municipios del Departamento, ya que existen métodos virtuales para llegar a la gente o crear mecanismos de interacción por medio de aplicativos APP.

En general, de las 18 metas programadas para la vigencia 2020, 7 metas obtuvieron resultados aceptables, por lo cual es indispensable mejorar su desarrollo durante la vigencia 2021.

12. GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

Líder Proceso: Sandra Patricia Rozo Jiménez

Responsable: Crisbel Ramírez Guanaro – Edna L. Barón Gómez

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO
CREDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	>=85%	0,00%	62,50%	60,40%	62,38%	105,96%	308,22%
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	0,00%	37,24%	43,20%	87,31%	107,14%	N/A
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=35%	49,7%	52,7%	50,9%	45,8%	45,8%	46,8%
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	53,26%	52,37%	49,70%	22,72%	21,24%	21,31%

[Revisar Análisis de indicadores de gestión, Crédito Educativo.](#)

13. GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

Líder Proceso: Sandra Patricia Rozo Jiménez

Responsable: Cristian Nicolás Vargas Franco

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO
PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	100,0%	6,9%			10,4%		
	PR-02 GESTIÓN DE PROYECTOS	50,0%	SUSPENDIDO EL INDICADOR					

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

Respecto al indicador PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS se sugiere mantener una meta durante la vigencia, cada periodo de seguimiento deberá medir el progreso acumulado de contratos liquidados sobre la meta programada. Esto significa que se proyecta una meta al iniciar la vigencia, y esta se comparará con la ejecución lograda de contratos liquidados. Del resto, con el trato dado a este indicador siempre tendrá un resultado no aceptable, teniendo en cuenta que durante la vigencia el Instituto ha realizado esfuerzos considerables para lograr liquidar los contratos por cuentas en participación, los cuales parecen no estar reflejados en el indicador.

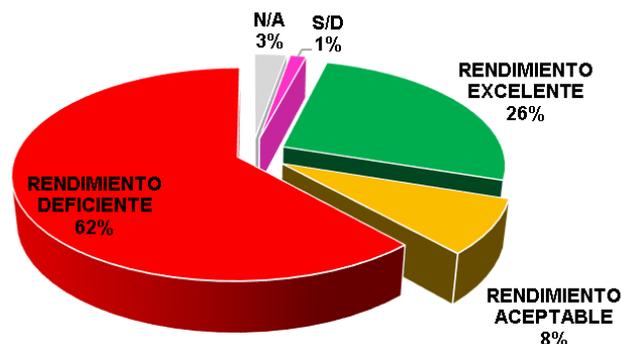
Respecto al indicador PR-02 GESTION DE PROYECTOS, este indicador fue suspendido debido que no existen suscripción de nuevos proyectos.

ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN

N/A	3%	S/D	1%	RENDIMIENTO EXCELENTE	26,0%	RENDIMIENTO ACEPTABLE	8,2%	RENDIMIENTO DEFICIENTE	61,6%
-----	----	-----	----	-----------------------	-------	-----------------------	------	------------------------	-------

De los indicadores de gestión a corte del 30 de junio de 2021, se evidencian los siguientes resultados.

RENDIMIENTO DE LOS INDICADORES II-2021



Luego de recolectar la información de las fichas de los indicadores, de los cuales se toma el acumulado hasta el segundo trimestre de la vigencia 2021 donde se obtiene el resultado de 73 indicadores, se evidencia que apenas el 26% del total, superan o cumplen con el nivel de tolerancia dispuesto en las fichas de indicadores. Así mismo, con un rendimiento aceptable se evidencia el 8%

de los indicadores reportados.

El rendimiento deficiente es el más alto con el 62% en el seguimiento de los indicadores con corte de 30 de junio de 2021, lo que prende alarmas para verificar porque superan el 50% del total analizados a la fecha y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño deberá consultar en las respectivas áreas de origen de la información de los indicadores que alternativas utilizar o adoptar acciones para mejorar el desempeño de la gestión del Instituto Financiero de Casanare.

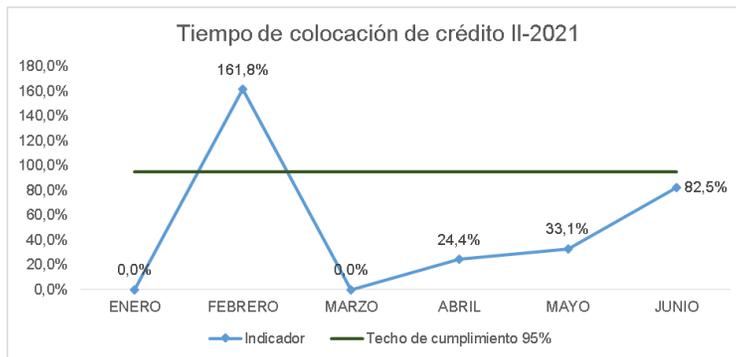
A continuación, se desglosan los resultados de cada uno de los indicadores para analizar su resultado y poder tomar acciones que impacten directamente en los resultados de estos.

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

GESTIÓN FINANCIACIÓN

INDICADOR 1. Tiempo de colocación de crédito. [Volver.](#)

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
11	TIEMPO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO	0,0%	161,8%	0,0%	24,4%	33,1%	82,5%	
	PROCESO: GESTIÓN FINANCIACIÓN	>95%	>95%	>95%	>95%	>95%	>95%	



De acuerdo a la información recopilada, es un indicador que demuestra que obtiene seguidamente resultados negativos y el actual indicador no tiene variables confiables las cuales evalúen la gestión realizada por el área de créditos, cuyo resultado demuestra que el área no cumple con los niveles de

tolerancia designados.

Opción de mejora: Se sugiere cambiar este indicador con el fin que pueda demostrar la gestión realizada por el área responsable. Teniendo en cuenta, que su resultado depende de los días promediados en la colocación, respecto a los días proyectados como meta:

$$Tiempos\ de\ colocación = \left(\frac{PromSH}{MetaSH} \right) * \left(\frac{PromCH}{MetaCH} \right)$$

La tolerancia del indicador entre 0 y 100 es bueno, esto significa que si el resultado está cerca a cero, es un crédito colocado de manera eficiente, ósea en el menor tiempo posible. Si el resultado está cerca del 100, esto significa que los días de colocación utilizados son cercanos a la meta establecida. Si se supera el 100%, es un resultado en riesgo, ya que la gestión en la colocación está tardando demasiado tiempo y supera el tiempo de meta. Inclusive, el buen rendimiento de una colocación con o sin hipoteca ayuda a mejorar un mal rendimiento de superar la colocación con o sin hipoteca y viceversa.

INDICADOR 2. Aprobación de créditos. [Volver.](#)

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
12	APROBACIÓN DE CRÉDITOS	20,34%			37,75%			
	PROCESO: GESTIÓN FINANCIACIÓN	>95%			>95%			

Este indicador está evidenciando que el monto disponible no está siendo colocado en su totalidad, En otras palabras existe poca colocación de créditos. El cumplimiento de este indicador está arraigado a las externalidades negativas que atañen la economía general del departamento de Casanare derivado de la crisis económica ocasionada por la pandemia.

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

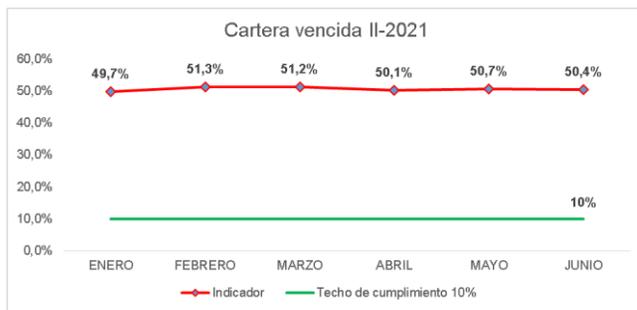
Esto implica que existe incertidumbre del buen pago de un crédito, o que un requisito indispensable para solicitar un crédito no sea el suficiente como el score o simplemente las personas no tienen preferencia adquirir créditos con el Instituto.

Por otro lado, este indicador está familiarizado con el indicador [CAPACIDAD PARA LA FINANCIACIÓN](#), por lo cual se recomienda diversificar el portafolio de servicios del Instituto.

INDICADOR 3. Cartera vencida. [Volver.](#)

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
13	CARTERA VENCIDA	49,7%	51,3%	51,2%	50,1%	50,7%	50,4%	
	PROCESO: GESTIÓN FINANCIACIÓN	<10%	<10%	<10%	<10%	<10%	<10%	

El indicador de cartera vencida evidencia que la cartera IFC del Instituto se encuentra en una cartera de riesgo muy alto, por lo cual siempre su resultado superará el nivel de tolerancia de aceptación del 20%.



Se considera en primer lugar, diversificar los negocios del Instituto que impliquen que el capital de trabajo disponible tendrá un menor riesgo de crédito o que garantice el retorno. En segundo lugar, realizar brigadas de cobro en los municipios con el fin de ubicar a clientes y brindar información de alternativas de normalización y pago

y en tercer lugar, verificar las políticas de otorgamiento de crédito para mitigar en lo posible el aumento del riesgo de crédito.

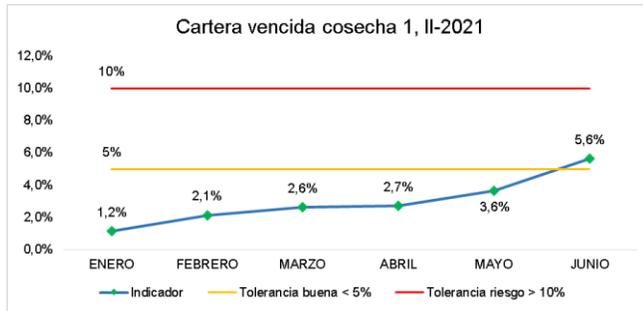
Opción de mejorar: Realizar constante actualización de datos los clientes del Instituto, para mantener actualizada dirección de ubicación, números de teléfonos actualizados y dirección de correo, con lo cual se permita agotar las etapas de cobro administrativo y pre jurídico, apoyando en la medida si se tiene del programa “Ubica” que ofrece TransUnión. Importante realizar brigadas de cobro (puerta a puerta, fidelización de buenos clientes) en los principales municipios del departamento.

De otra parte, se podría implementar una estrategia de premiar a los buenos clientes que tiene el Instituto, esto se lograría adquiriendo los premios que dan los bancos en los cuales el Instituto tiene sus cuentas, debido que por tener allí depositados grandes montos de dinero, los banco los utiliza en colocación de créditos comerciales del cual obtienen excelentes rendimientos, por lo cual, pueden contribuir al Instituto dando en contrapartida premios que le pueden pertenecer al Instituto, que generalmente son electrodomésticos, los cuales la entidad los puede rifar con los clientes que se encuentren al día en sus obligaciones.

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

INDICADOR 4. Cartera vencida cosecha 1 año. [Volver](#)

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
14	CARTERA VENCIDA COSEÑA 1 AÑO	1,2%	2,1%	2,6%	2,7%	3,6%	5,6%	
	PROCESO: GESTIÓN FINANCIACIÓN	<5%	<5%	<5%	<5%	<5%	<5%	



El análisis de cosechas es una metodología que permite observar y analizar el comportamiento o evolución de la cartera en el tiempo, tomando como aspecto principal el contexto en el que se dio la fase de colocación. Aunque su resultado está dentro del nivel de tolerancia asignado, es indispensable que esta cosecha del año 1 tenga un trato de seguimiento

constante de gestión de cobro para que no aumente el riesgo de impago. De superar el nivel de tolerancia de aceptación, se debe tener un mayor análisis de la colocación del crédito.

Es una alerta que el resultado este en el nivel de aceptación. Por lo cual, es indispensable identificar la cartera que incurra en ese riesgo de impago.

INDICADOR 5. Recaudo cartera vencida para cobro persuasivo y jurídico vigencia anterior. [Volver](#)

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
15	REC. CARTERA VENCIDA PARA COBRO JUR. VIG. ANTERIOR	24,1%			74,7%			
	PROCESO: GESTIÓN FINANCIACIÓN	>95%			>95%			

Este es un indicador de tipo ascendente, el cual va mejorando de acuerdo a que su numerador va creciendo hasta alcanzar el denominador.

En este caso, al final del año, el indicador busca lograr cumplir una meta de recaudo del 5% del total del saldo de capital vencido de la cartera en cobro persuasivo y jurídico al corte vigencia anterior.

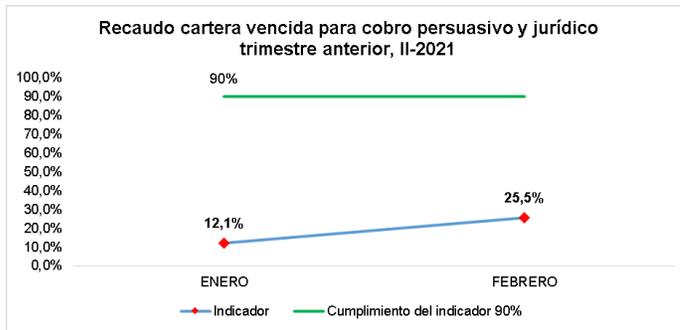
El cumplimiento en el segundo trimestre de este indicador tiene un avance significativo, superando el 50%, lo que estima que puede cumplir o superar la meta proyectada para esta vigencia.

Se recomienda verificar la meta proyectada de recuperación para la próxima vigencia y el nivel de tolerancia del indicador.

INDICADOR 6. Recaudo cartera vencida para cobro persuasivo y jurídico trimestre anterior. [Volver](#)

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
16	REC. CARTERA VENCIDA PARA COBRO JUR. TRIM. ANTERIOR	12,1%			25,5%			
	PROCESO: GESTIÓN FINANCIACIÓN	>90%			>90%			

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



Este es un indicador de tipo ascendente, el cual va mejorando de acuerdo a que su numerador va creciendo hasta alcanzar el denominador.

Este indicador debe alcanzar la meta la cual se actualiza cada trimestre, esta depende del 40% del saldo de capital vencido de la cartera en cobro

persuasivo y jurídico al corte trimestre anterior y tiene como objetivo medir la efectividad de la gestión de recaudo de cartera vencida para cobro persuasivo y jurídico del trimestre anterior.

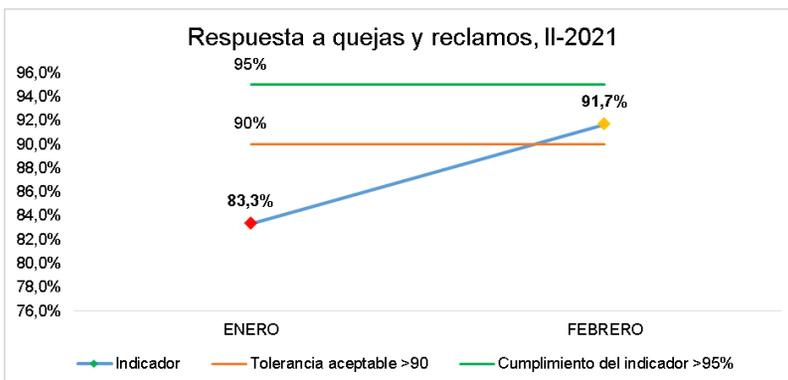
Es importante, que el responsable del indicador verifique la meta trimestral, se estima que la tendencia del resultado del indicador no alcance a cumplir la meta proyectada o verificar el nivel de tolerancia

De igual manera, se le recomienda al líder del indicador diligenciar los campos de análisis.

ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

INDICADOR 7. Respuesta a quejas y reclamos.

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
17	RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS	83,3%			91,7%		
	PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE	>95%			>95%		



Este indicador se está incumpliendo debido que no se están respondiendo en los tiempos establecidos las respuestas de las solicitudes de quejas y reclamos allegadas al Instituto.

Es importante que para mejorar este indicador exista un mayor compromiso en el momento de dar respuesta

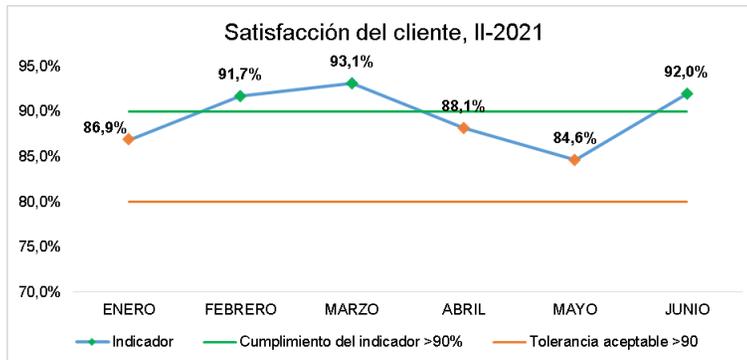
oportuna a las solicitudes allegadas al Instituto, bajo la Resolución 163 de 2016.

Se sugiere que por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño recordar a los líderes de área cumplir con las respuestas a las solicitudes allegadas al Instituto en los tiempos establecidos.

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

INDICADOR 8. Satisfacción del cliente.

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
18	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	86,9%	91,7%	93,1%	88,1%	84,6%	92,0%	
	PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE	>90%	>90%	>90%	>90%	>90%	>90%	



Este indicador tiene el objetivo de medir o conocer la satisfacción oportuna de las necesidades de nuestros clientes, el cual tiene una relación directa con los siguientes indicadores:

- Tiempo de colocación de crédito (FESCA, IFC).

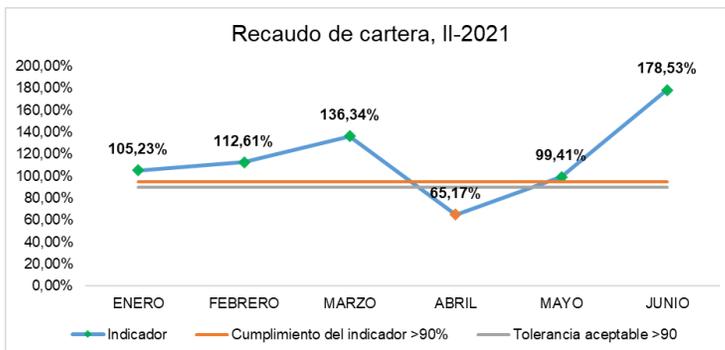
- Tiempo de renovación de crédito educativo.

El no cumplimiento de estos indicadores generan inconformidad del cliente o grupo de valor, por la demora en la aprobación de los créditos que han solicitado, inconformidades en la solicitud de los créditos educativos por la demora de la aprobación y desembolso, entre estos por no tener montos aprobados en colocación iniciando la vigencia, inconformidad por la no atención oportuna por medio telefónico.

GESTIÓN FINANCIERA

INDICADOR 9. Recaudo de cartera (Interés + Capital). [Volver.](#)

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
19	RECAUDO DE CARTERA (INTERESES + CAPITAL)	105,23%	112,61%	136,34%	65,17%	99,41%	178,53%	
	PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA	>95%	>95%	>95%	>95%	>95%	>95%	



En relación al indicador propuesto en la ficha de indicadores, pretende medir interés recaudado vs interés proyectado, y capital recaudado vs capital proyectado, lo cual arroja un resultado diferente.

Opción de mejora: Se debería considerar un indicador que el resultado del ejercicio se acerque al 100%. Por lo tanto, es más razonable tener resultados entre el 50%, 80% o mayor en cumplimiento del recaudo, que resultados que superan constantemente el 100%, lo que

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

evidencia que la meta proyectada es menor a los resultados alcanzados. Además, considerar el siguiente indicador:

$$\text{Recaudo de cartera} = \frac{\text{Recaudo de cartera}}{\text{Recaudo proyectado}}$$

Este indicador tendría un comportamiento ascendente, el cual conlleva que su cumplimiento se va logrando con el recaudo acumulado mes a mes. Lo que significa que en el segundo trimestre este indicador debería estar lo más cercano al 50% o superior. Es indispensable realizar un buen cálculo de la meta proyectada de recaudo.

Así mismo, cuando el responsable deposite la información correspondiente al análisis y conclusiones del resultado del indicador, allí deberá discriminar cuanto es capital y cuanto es interés del resultado obtenido. Ejemplo: En el mes de junio el recaudo fue de \$1.000.000 del cual \$120.000 corresponden a interés y \$880.000 corresponden a capital.

De otra parte, se considera sea estudiado el siguiente indicador:

$$\text{Rendimiento de la cartera} = \frac{\text{Ingreso colocaciones en efectivo}}{\text{Cartera bruta promedio}}$$

El rendimiento de la cartera de créditos se calcula dividiendo el total de los ingresos financieros por colocaciones en efectivo (todos los ingresos generados por la cartera de créditos, excluyendo los intereses devengados) por la cartera bruta promedio del período.

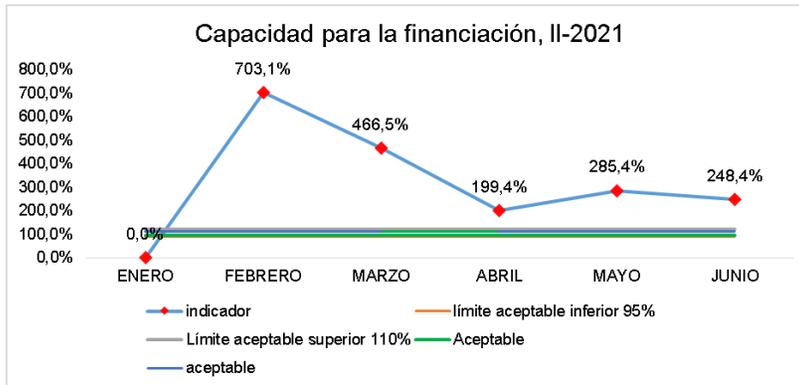
El rendimiento de la cartera cuantifica los montos que la entidad realmente recibió de sus clientes por el pago de intereses en efectivo durante el período. Una comparación entre el rendimiento de la cartera y la tasa efectiva de crédito promedio brinda una indicación de la eficiencia institucional para cobrar a sus clientes. También brinda una perspectiva general sobre la calidad de la cartera puesto que la mayoría la contabilizan por el método de efectivo y el rendimiento de las carteras no incluye los ingresos devengados que los préstamos morosos podrían haber generado pero que finalmente no lo hicieron.

INDICADOR 10. Capacidad para la financiación. [Volver.](#)

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRE	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
110	CAPACIDAD PARA LA FINANCIACIÓN	0,0%	703,1%	466,5%	199,4%	285,4%	248,4%	
	PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA	>95% <110	>95% <110	>95% <110	>95% <110	>95% <110	>95% <110	

El responsable del indicador manifiesta que se debe en lo posible ejecutar los recursos que se recauden con la aprobación de créditos en cada mes, teniendo en cuenta que la rotación de la cartera nos genera los ingresos para apalancar los gastos de funcionamiento y operación del IFC, la subgerencia comercial debe ejercer la capacidad para cumplir con la

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



aprobación de créditos y que lo ideal es que la rotación de cartera este por encima del 90% de los recursos disponibles, esta situación afecta drásticamente los recursos esperados para la sostenibilidad financiera del IFC.

En otras palabras, el monto disponible para la colocación de créditos no tiene la ejecución deseada, ósea, la colocación de créditos es baja, lo que conlleva a tener el dinero en un estado congelado, a mayor dinero puesto en crédito, aumentan los ingresos por intereses recaudados. Este es un indicador que tiene relación directa con el indicador de Colocación de créditos y el indicador Aprobación de créditos.

Este indicador está evidenciando que el monto disponible no se está colocando en su totalidad, se debe ejecutar los recursos que se recauden con la aprobación de créditos en cada mes, teniendo en cuenta que la rotación de la cartera nos genera los ingresos para apalancar los gastos de funcionamiento y operación del IFC, la subgerencia comercial debe ejercer la capacidad para cumplir con la aprobación de créditos. En dado caso, buscar nuevas alternativas de negocios en los cuales se pueda colocar el dinero en crédito y pueda generar un rápido y seguro retorno.

SEGUIMIENTO Y CONTROL

INDICADOR 11. Mejora continua

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
I11	MEJORA CONTINUA	0,00%			S/D		
	PROCESO: SEGUIMIENTO Y CONTROL	>90%			>90%		



Para el primer trimestre del año se programó el plan de auditorías interno con diez (10) auditorías, al cierre del trimestre no se tienen evidencias. Se sugiere mayor compromiso por parte del Líder del proceso de Seguimiento y Control, para el cumplimiento del Programa de Auditorías y promocionar la mejora continua de la gestión a nivel de la Entidad.

ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

INDICADOR 12. Eficacia de la capacitación. [Volver.](#)

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENE RO	FEBRE RO	MAR ZO	ABR IL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGOS TO	SE PT	OC T	NO V	DI C
I12	EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	N/A											
	PROCESO: ADM. TALENTO HUMANO	>80%			>80%			>80%			>80%		



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

Este indicador tiene la característica que su cumplimiento se evidencia en el seguimiento del último trimestre de la vigencia. Se sugiere tener en cuenta en la vigencia presente la eficiencia de la capacitación de la vigencia anterior, con el fin de generar en la vigencia actual las opciones de mejora para el cumplimiento del indicador.

Además, se debe tener en cuenta que las capacitaciones programadas en la vigencia se realicen con tiempo, entre el segundo y tercer trimestre para evitar que se presente un cuello de botella al final de la vigencia para dar cumplimiento del Plan Institucional de Capacitaciones.

CONTRATACIÓN

INDICADOR 13. Suscripción de contratos

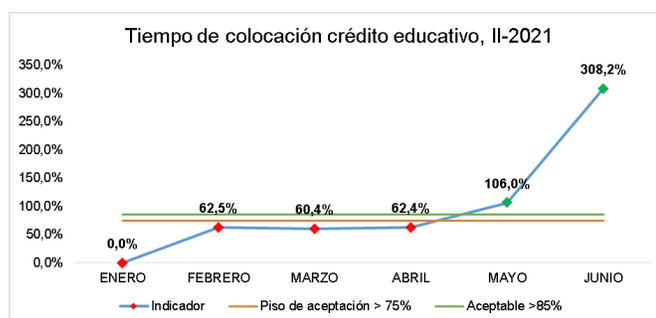
ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
I13	SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	96,6,0%			90,4%			
	PROCESO: CONTRATACIÓN	>95%			>95%			

Es recomendable ajustar los niveles de tolerancia del indicador, puesto que, de existir necesidades presentadas de contratación en dicho periodo, se pueden llegar a presentar casos particulares que por diferentes motivos, ocasionan que no todas las necesidades terminen como contratos suscritos, estas dependerán de la fecha de suscripción, la cual puede pasar de un periodo de medición al siguiente, procesos que se den desiertos o simplemente demora de entrega de documentos por partes del interesado.

GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO

INDICADOR 14. Tiempo de colocación de crédito educativo.

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
I14	TIEMPO DE COLOCACION CREDITO EDUCATIVO	0,0%	62,5%	60,4%	62,4%	106,0%	308,2%	
	PROCESO: GESTIÓN CREDITO EDUCATIVO	>=85%	>=85%	>=85%	>=85%	>=85%	>=85%	



Para lograr obtener un mejor rendimiento de este indicador, se sugiere se debe aplicar la **opción de mejora** del indicador de tiempo de colocación de créditos IFC, bajo la condición que los créditos educativos se colocan sin hipoteca.

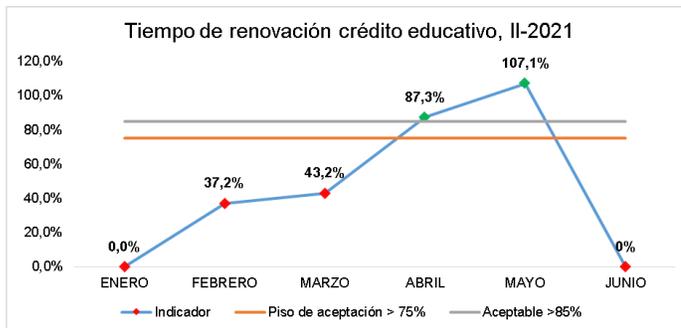
$$\text{Tiempos de colocación crédito educativo} = \left(\frac{\text{PromSH}}{\text{MetaSH}} \right)$$

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

Es importante que el área verifique la no evidencia del indicador para el mes de enero, o si es necesario, que este indicador tenga su cumplimiento desde el mes de febrero, por lo cual es una inconformidad ocasionada por el Instituto. Se considera tener en cuenta las fechas generales de generación de pagos por parte de las universidades. Pues se supone, que las materias quedan inscritas con soporte generado para pago desde el semestre anterior de acuerdo al calendario escolar universitario.

INDICADOR 15. Tiempo de renovación de crédito educativo

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	
I15	TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	0,0%	37,2%	43,2%	87,3%	107,1%	
	PROCESO: GESTIÓN CREDITO EDUCATIVO	>=85%	>=85%	>=85%	>=85%	>=85%	



El líder responsable del indicador manifiesta que para este año y considerando que se presenta la tendencia de todos los años, se sugiere que al mes de Noviembre se dé apertura de la convocatoria de renovación para el primer periodo de cada vigencia y que exista el personal contratado para que viabilice y desembolse dichas renovaciones con

el fin de poder cumplir con los indicadores establecidos.

Para dar cumplimiento a este indicador, la opción de mejora recomendada es revisar el procedimiento o que estén disponibles los recursos para mejorar los tiempos promedio de las renovaciones de los créditos educativos. Considero que debe existir una cartera sin liquidar la cual corresponde a esos montos asegurados del crédito dado inicialmente al estudiante.

Es importante que el área verifique la no evidencia del indicador para el mes de enero, o si es necesario, que este indicador tenga su cumplimiento desde el mes de febrero, por lo cual es una inconformidad ocasionada por el Instituto. Se considera tener en cuenta las fechas generales de generación de pagos por parte de las universidades. Pues se supone, que las materias quedan inscritas con soporte generado para pago desde el semestre anterior de acuerdo al calendario escolar universitario.

INDICADOR 16. Cartera vencida crédito educativo

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
I16	CARTERA VENCIDA CREDITO EDUCATIVO	49,7%	52,7%	50,9%	45,8%	45,8%	46,8%	
	PROCESO: GESTIÓN CREDITO EDUCATIVO	<=30%	<=30%	<=30%	<=30%	<=30%	<=30%	

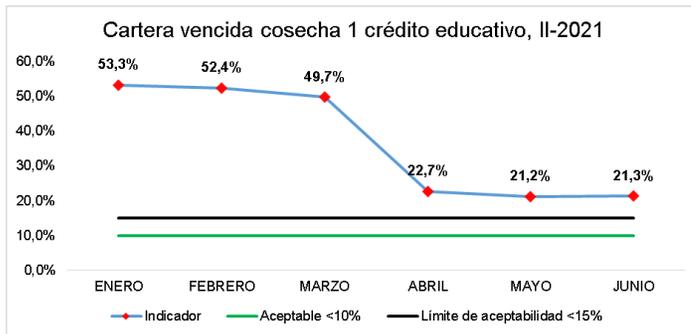
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CÓDIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

El indicador de cartera vencida evidencia que la cartera de crédito educativo supera el techo de aceptabilidad del 35%, por lo cual es una cartera que se encuentra en riesgo.

Opción de mejorar: Aplican las recomendaciones dadas para la cartera vencida de Crédito IFC. [lr.](#)

INDICADOR 17. Cartera vencida cosecha un año crédito educativo

ID	INDICADOR Y PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
I17	CARTERA VENCIDA COSECHA UN AÑO	53,3%	52,4%	49,7%	22,7%	21,2%	21,3%	
	PROCESO: GESTIÓN CREDITO EDUCATIVO	<=10%	<=10%	<=10%	<=10%	<=10%	<=10%	



Este indicador a primera vista demuestra una cartera con alto nivel de riesgo al tratarse de una cosecha año 1. Desde la Oficina Asesora de Planeación se tienen dudas de que tipo de cartera está compuesto este indicador (suspensión de créditos, terminación de materias, suspensión por incumplimiento del reglamento, suspensión por falsificación de documentos. Teniendo en cuenta

que su gestión es semestral, pero el recaudo es mensual.

Se le recomienda a FESCA, llevar documentado mediante indicadores los siguientes datos:

- Terminación de materias (Tiempo de gracia).
- Suspensión definitiva por incumplimiento del reglamento (Amortización inmediata).
- Suspensión por solicitud (Amortización inmediata).
- Suspensión por falsificación de documentos (Amortización inmediata).

Cabe resaltar que de cada de estos indicadores se crea cartera en diferentes tiempos de la vigencia.

RECOMENDACIONES

1. A fin de mejorar constantemente los mecanismos de seguimiento y medición de los procesos, se invita a los líderes de las Dependencias a establecer metas que permitan asumir nuevos retos y no solo tomar como referencia el comportamiento histórico de los indicadores de las vigencias anteriores.
2. Es necesario verificar la falta de evidencia de información del primer y segundo trimestre en los indicadores del proceso de seguimiento y control (Control Interno), tratándose de un proceso importante en la gestión operativa institucional como la tercera línea de defensa.

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

3. Es importante revisar y verificar el comportamiento de los indicadores del proceso de Gestión Financiera: [GF-03](#) Rentabilidad sobre el activo, es un indicador que está directamente relacionado con la colocación o aprobación de créditos; [GF-05](#) Capacidad para la financiación, es un indicador que debe ser reestructurado y tiene relación directa con la colocación de créditos, recuperación de cartera y la rentabilidad sobre el activo; y el indicador [GF-08](#) Ejecución de gastos de inversión, evidencia que el capital de trabajo no está generando lo riqueza para el Instituto. Además, tener en cuenta si es necesario cambiar el nivel de tolerancia de los indicadores.
4. Es fundamental revisar el comportamiento de los indicadores del proceso de Gestión Financiación: [GN-02](#) Tiempo de colocación de crédito, debido que es importante reducir los tiempos de colocación; [GN-03](#) Aprobación de créditos IFC, se debe diversificar los negocios del Instituto en el cual se logre colocar lo máximo posible el monto disponible, garantizando el buen retorno del mismo, la baja colocación afecta negativamente otros indicadores que tienen relación directa, como lo es la capacidad de financiación del Instituto; [GN-05](#) Cartera vencida, es indispensable aumentar las brigadas de cobro (puerta a puerta en los municipios de cartera mayor vencimiento) o en su caso revisar los niveles de tolerancia del indicador; y [GN-08](#) Cartera Categoría E, cartera de difícil cobro, que en etapa de cobro jurídicas en primer lugar hacer el esfuerzo de recuperar o sino vender esta cartera, o en su debido caso revisar los niveles de tolerancia del indicador. Los indicadores mencionados tienen una relación directa con la operatividad del Instituto, especialmente el indicador GN-03 Aprobación de créditos.
5. Es importante revisar los indicadores de la Gestión de Crédito Educativo: [CE-01](#) Tiempo de colocación de crédito educativo, se debe tener en cuenta las mismas recomendaciones para el indicador GN-02 y [CE-02](#) Tiempos de renovación de créditos educativos, este indicador no se está cumpliendo durante el primer trimestre de la vigencia, pues existe la recomendación que la convocatoria del inicio de vigencia, comience desde el mes de noviembre de la vigencia anterior, para que tenga relación con las fechas de pago dadas por las universidades al finalizar el año, beneficiando a los estudiantes de FESCA para que puedan acceder a los descuentos de pago y en la agilización del respectivo trámite.
6. Diversificar el portafolio del Instituto pensando en el retorno seguro de los recursos, que permitan solidez financiera a la entidad, puede ser una línea de crédito institucional. Los estatutos mencionan en el objeto: *“El Instituto prestara servicios de financiación, garantía y demás servicios financieros y administrativos al Departamento de Casanare, sus municipios y sus entes descentralizados – Artículo 5, acuerdo 009 de 2019”*.
7. De manera general, es necesario revisar, redefinir indicadores y evaluar los niveles de tolerancia, teniendo en cuenta las variables que lo conforman. Esto puede implicar formular nuevos indicadores, teniendo en cuenta que deben ser de fácil comprensión, libre de complejidades y capaz de poder identificar los distintos cambios que se presenten de las variables a través del tiempo.
8. Se considera evaluar la tolerancia de los indicadores, cada proceso y cada año tienen diferentes externalidades y comportamientos, lo que ocasiona que el nivel de tolerancia del indicador deba ser verificado o modificada según el caso para cada nueva vigencia.

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

9. Revisar y actualizar las políticas de colocación de los créditos educativos.
10. Que los indicadores de gestión del Instituto tengan coherencia con las políticas de operación de la entidad, de ser posible revisar y actualizar las políticas de operación.

Elaboro: Oficina Asesora De Planeación
Fecha: julio 2021