

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			PLAN DE ACCIÓN POR AREA					CODIGO : RDP02-01					
		PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN								FECHA DE APROBACIÓN: 29/08/2014					
					INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE					VIGENCIA		2021			
FECHA DE ELABORACION: 26 DE ENERO DE 2021										RESPONSABLE: DIEGO FERNANDO MONTAÑA REYES					
DEPENDENCIA: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN															
Objetivo	Estrategia	Iniciativa	Meta	Actividad	Cantidad Programada	Cantidad Programada por Trimestre				Formula del Indicador	Recursos Requeridos	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE		
						1er. Trim	2do. Trim	3er. Trim	4to. Trim						
Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación.	Fortalecer el Sistema de Gestión y Sistema de Control Interno	Fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Implementar el modelo integral de planeación y gestión	Revisión por la Dirección	2	1		1		Revisión realizada/revisión programada x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
				Informe de avance de plan de Acción por Dependencias	4	1		1	1	Informes realizados/informes programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
				Reuniones de Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)	24	6		6	6	Reuniones/reuniones programadas x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
				Acuerdos de Gestión Suscritos	4	4				Acuerdos realizados/acuerdos programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
				Informes de seguimiento a Acuerdos de Gestión	2	1			1	Informes realizados/informes programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
				Informes de Gestión del IFC de la vigencia 2021	1					1	Informes realizados/informes programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
				Informe y actualización de indicadores y tablero de control	4	1		1		1	Informes realizados/informes programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
				Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	1	1					Plan realizado/plan programado x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
				Plan Anual de Participación Ciudadana de la entidad (con mecanismo de participación)	1			1			Plan realizado/plan programado x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
				Informe de seguimiento a Plan de Participación Ciudadana	1						1	Informes realizados/informes programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación
				Planes de Acción dentro de la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión	16	4		4		4	Planes/planes programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
				Caracterización de Grupos de Valor	1	1					caracterización/caracterización programada x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
				Actualización de Análisis de Contexto	1	1					Análisis /análisis programado x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
	Elaborar el mapa de conocimiento, política analítica institucional y estrategia de gestión del conocimiento	3	1		1		1	Documentos elaborados/documentos programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación				
	Reorganizar el modelo operacional del Proceso Gestión Crédito Educativo (Fesca) y cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015	2					1	Reuniones programadas / reuniones ejecutadas x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación				
	Mejorar continuamente la gestión por procesos	Certificar los procesos de la entidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001	Auditoría interna Norma ISO 9001:2015	1		1			auditoría realizada/auditoría programada x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
			Auditoría de recertificación Norma ISO 9001:2015	1		1			Auditoría realizada/auditoría programada x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
			Feria de la Calidad sobre la Norma ISO 9001	1	1				Feria realizada/feria programada x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
	Fortalecer el sistema de control interno	Ejecutar el Plan Anual de Auditorías	Informe de avance de Programa Anual de Auditorías	4	1		1	1	Informe presentado/informe programado x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
			Robustecer la cultura del Autocontrol	Desarrollo y fortalecimiento del sistema integrado de administración de riesgos (SIAR)	Mejorar el conocimiento y aplicabilidad del sistema integrado de administración de riesgos	Evaluación de controles para la identificación del riesgo residual	2		1		1	Evaluación/evaluación programada x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Realizar comités de riesgo y aprobar recomendaciones	11	2					3	3	comités /comités programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
Realizar valoración de la aplicación de sistemas de Administración de Riesgo y presentación de recomendaciones al comité de Riesgos.	11	2					3	3	Informes elaborados/ valoraciones programadas x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
Actualización de procedimientos de acuerdo a Manuales de Riesgo	1							1	Actualización /procedimientos requeridos x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
Informes de SARC, SARM, SARL y SARALF	4	1				1	1	Informes presentados / informes programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación				
Actualizar las herramientas del sistema de Administración de Riesgos	Actualización e implementación de Política y Manuales de Riesgo	1			1				informes implementados/manuales programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
Capacitación sobre Sistema Integrado de Administración del Riesgo SIAR ( Directivos )	1			1			Capacitación ejecutada / capacitación programada x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación					

Mejorar el Desempeño financiero del Instituto Financiero de Casanare, que permita la Sostenibilidad y Crecimiento	Actualizar y mantener el sistema de monitoreo financiero	Implementar sistema de costo ABC para el portafolio de servicios ofertado por el instituto	Determinar el costo directo del crédito y su participación según las líneas de crédito y su segmentación	Acompañamiento para el sistema de costeo de crédito del IFC	1				1		Mesas de trabajo realizadas /mesas de trabajo programado x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
	Fortalecer el sistema de monitoreo de la colocación de crédito y recuperación de cartera.	Implementar nuevas estrategias de colocación de crédito y de gestión de cobro; fortalecer los mecanismos para la gestión de cobro y normalización de cartera	Aumentar la colocación de créditos para el fomento del desarrollo productivo, empresarial y de educación superior	Atender las solicitudes presentadas por el Área Comercial y de Crédito en la emisión de conceptos de riesgo, enmarcados dentro de las Políticas de Crédito, Manual de crédito, Reglamento General de Crédito, Manual de Cartera y Sistema de Administración de Riesgo de Crédito - SARC		100%	100%	100%	100%	100%	Conceptos solicitados /concepto emitidos x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
			Fortalecer los mecanismos para la normalización de cartera del proceso de Gestión de Créditos IFC, FESCA, ICETEX.	Implementar tablero de monitoreo a cobro Jurídico	1				1		Tablero implementado/tablero programado x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
	Garantizar la inversión en las unidades de negocio del Instituto Financiero de Casanare	Promover nuevas líneas de negocio a través del desarrollo de proyectos sostenibles.	Generar iniciativas de nuevas unidades de negocio.	Acompañamiento para la implementación de una línea de servicios	1				1		Línea implementada /línea programada x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
			Establecer dentro del portafolio de productos y servicios elementos diferenciales para su acceso	Gestión de recursos para apalancamiento de créditos IFC	1				1		Proyecto gestionado/ proyecto programado x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
		Suscribir, administrar y/o ejecutar convenios y contratos interadministrativos	Adelantar acciones para suscribir, administrar y/o ejecutar convenios y contratos interadministrativos con entidades pública y privadas	1				1		Acciones realizadas/acciones programadas x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación			
Consolidar la imagen institucional mejorando la percepción del cliente y canales de comunicación	Implementar técnicas de mercadeo y facilitar el acceso garantizando equidad, cobertura y oportunidad	Asegurar la atención de los grupos de valor, para el acceso al portafolio de productos y servicios.	Diseñar estrategias para generar productos diferenciales orientados a la población con enfoque diferencial del Departamento.	Realizar análisis para establecer dentro del portafolio de productos y servicios elementos diferenciales para su acceso	1				1		Análisis /análisis programado x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación		
			Desarrollar estrategias de comunicaciones encaminadas al fortalecimiento de la imagen y presencia institucional.	Gestionar punto único de atención al cliente para la mejora continua del servicio	1	1						Punto de atención al cliente implementado/ punto ac programados x 100			
				Informes de seguimiento a atención al ciudadano	4	1	1			1		Informes realizados/informes programados x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
				Aplicar encuestas de medición de productos y servicios	90	18	24			24		Encuestas realizadas/encuestas programadas x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
				Boletín informativo masivo	4	1	1			1		Boletines publicados/boletines programados x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
			Diseñar y socializar estrategias de educación financiera y acceso a información por parte del cliente.	Usuarios de crédito nuevo capacitados en herramientas de formación Empresarial	100%	100%	100%			100%		Usuarios capacitados/usuarios programados x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
				Eventos de capacitación para incentivar el emprendimiento empresarial y habilidades a clientes o funcionarios a través de la escuela de negocios	1			1				Eventos realizados/eventos programados x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
			Gestionar ofertas para la ejecución de planes de capacitación a Entidades a través de la escuela de negocios	100%			100%		100%			Gestiones realizadas/gestiones programados x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
			Establecer mecanismos de cumplimiento legal, responsabilidad pública, compromiso social y participación ciudadana	Garantizar el desarrollo operacional dentro de los parámetros de ley de transparencia.	Elaborar y ejecutar Planes y Programas para la transparencia, acceso a la información, participación ciudadana y comunicaciones.	Estrategia y Rendición de Cuentas	1				1		Rendición realizada/rendición programada x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación
			Consolidar la imagen institucional mejorando la percepción del cliente y canales de comunicación	Modernizar la infraestructura física y tecnológica de acuerdo a los retos del mercado	Asegurar estrategias en tecnologías de la información.	Racionalización de tramites y respeto al medio ambiente	Sistema único de información de tramites implementado (estrategia y tramites documentados y aprobados)	2				1		Tramites implementados/tramites programados x 100	30/12/2021
	Documentar en SUIT y elaborar estrategia para inclusión de OPAS en línea	1								1	Diagnostico/ diagnostico programado x 100	30/12/2021	Jefe Oficina Asesora de Planeación		

ifc		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				PLAN DE ACCIÓN POR ÁREA				CODIGO: RDP02-01			
		PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN								FECHA DE APROBACION: 29/08/2014			
										VERSION:03			
FECHA DE ELABORACION: 26 DE ENERO DE 2021				INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE				VIGENCIA		2021			
DEPENDENCIA: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA													
Objetivo	Estrategia	Iniciativa	Meta	Actividad	Cantidad Programada	Cantidad Programada por Trimestre				Formula del Indicador	Recursos Requeridos	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
						1er. Trim	2do. Trim	3er. Trim	4to. Trim				
Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación.	Fortalecer el Sistema de Gestión y Sistema de Control Interno	Fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Implementar el modelo integral de planeación y gestión	Entrega a archivo de documentación de crédito nuevo y renovaciones (FC, Crédito Educativo)	100%	100%	100%	100%	100%	Expedientes recibidos / entregas programadas x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
				Presentar oportunamente de acuerdo a los parámetros establecidos los informes a los entes externos e internos (información financiera contable, boletín de deudores morosos, reporte presupuestal, reporte de cuenta fiscal, información exógena, (estado de situación financiera y estado de resultados integral)	136	42	33	31	30	Informes presentados / informes programados x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
				Diseño e implementación de pagos en línea con aplicación automática.	1			1		Pagos automáticos diseñados e implementados		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
				Aprobar e Implementar el manual de funciones.	1		1		Manual consolidado/manual programado x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
				Gestión para la implementación plan de continuidad del negocio.	1		1		Planes implementados/planes programados x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
				Informe de evaluación de desempeño del personal planta	100%		1		Informes presentados / informes programados x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
	Robustecer la cultura del Autocontrol	Desarrollo y fortalecimiento del sistema integrado de administración de riesgos (SIAR)	Actualizar las herramientas del sistema de administración de Riesgos	Convocatoria y constitución de alternativas de inversión de recursos de liquidez	1	1				Convocatoria realizada/convocatoria programada x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
				Informes de sarlaft, mercadeo y liquidez	4	1	1	1	1	Informes presentados / informes programados x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
				Emitir certificación mensual de la inexistencia de operaciones inusuales formato RGD00-25 CERTIFICACION DE AUSENCIA DE OPERACIONES INUSUALES O SOSPECHOSAS, en caso de evidenciarse una operación inusual se debe diligenciar el formato RGD00- 04- REPORTE DE OPERACIONES INUSUALES.	100%	100%	100%	100%	100%	Certificación emitidas/ certificación programadas		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
Mejorar el Desempeño financiero del Instituto Financiero de Casanare, que permita la Sostenibilidad y Crecimiento	Actualizar y mantener el sistema de monitoreo financiero	Garantizar la disponibilidad de recursos para el desarrollo operacional del IFC.	Determinar el costo directo del crédito y su participación según las líneas de crédito y su segmentación	1		0,5	1		Sistema realizado/sistema programado x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
			Propuesta para determinar costos de colocación de crédito	1			1		Propuesta/propuesta programada x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
			Establecer parámetros de medición y valoración de los presupuestos formulados periódicamente.	8	1	3	2	2	Cuentas financieras depuradas/cuentas programadas x100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
			Ejecución de cierre fiscal	2	1		1		Cierres realizados/ cierres programados x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
			Articular el presupuesto de acuerdo a las iniciativas del Plan Estratégico	1				1	Presupuesto aprobado/presupuesto programado		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
			Implementar el cierre fiscal sistematizado automático a través del Software - IAS	1				1	Reporte realizado/reporte programado x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
	Fortalecer el sistema de monitoreo de la colocación de crédito y recuperación de cartera.	Garantizar el sistema de evaluación de Cartera y colocación de crédito	Realizar análisis de rentabilidad por producto o servicio.	1			1		Análisis realizado/análisis programado x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
Consolidar la imagen institucional mejorando la percepción del cliente y canales de comunicación	Establecer mecanismos de cumplimiento legal, responsabilidad pública, compromiso social y participación ciudadana	Garantizar el desarrollo operacional dentro de los parámetros de ley de transparencia.	Desarrollar e implementar modelo de atención de los grupos de valor a través de los diversos canales de comunicación.	100%	100%	100%	100%	100%			30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
				100%		100%		Acciones realizadas /información actualizada x 100					
		Planear y asegurar actividades, y bienes y servicios necesarios para prestar un óptimo desarrollo Institucional.	Garantizar los recursos físicos, tecnológicos y humanos necesarios para la prestación del servicio a través del plan anual de adquisiciones	Cumplimiento al Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computo presentado	100%		50%		50%	Mantenimiento ejecutado / programado x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
				Plan de mantenimiento y Adecuación de infraestructura	100%		50%		50%	Actividades ejecutadas /actividades programadas x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
				Cumplimiento del plan anual de adquisiciones	100%	100%	100%	100%	100%	Avance ejecutado / avance programado x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
				Adquisición de soporte técnico de los aplicativos de la entidad (IAS, document, contac center; pagina web; servidores; antivirus; internet; utm)	8		8			soportes contratados/soportes programados x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
				Adquisición de licencias para sistemas de backups	6		6			Licencias adquiridas/licencias programadas		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
				Cumplimiento del plan preventivo y correctivo de instalaciones físicas de la entidad	100%		50%		50%	Actividades ejecutadas /actividades programadas x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
				Mantenimiento de bodega de archivo	1				1	Mantenimiento/mantenimiento programada x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera

Consolidar la imagen institucional mejorando la percepción del cliente y canales de comunicación	Modernizar la infraestructura física y tecnológica de acuerdo a los retos del mercado		Elaboración de los diferentes planes para el normal desarrollo estratégico del IFC, requeridos oportunamente.	Seguimiento y reporte de los diferentes planes (Plan de Adquisiciones, Plan de Acción, Indicadores de Gestión, Acuerdo de Gestión, y demás planes e informes que le apliquen a la Subgerencia Administrativa)	100%	100%	100%	100%	100%	Seguimiento realizados /seguidimientos requeridos x100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera		
		Garantizar la seguridad informática y salvaguardar los activos del instituto.		Implementar las acciones de mejorara para la accesibilidad de la pagina web	1	1					Socialización y aplicación de manejo pagina web		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
				Actualizar normatividad y aplicación de datos abiertos de la entidad	1				1		Datos establecidos/datos por definir x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
				Indicadores de seguimiento del PETIC	1				1		indicadores/indicadores programados x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
				Reporte de incidentes de seguridad de la información	1					1	Reporte realizado/reporte programado x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
				Implementar plan de seguridad y privacidad de la información	1				1		Planes implementados/planes programados x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
		Asegurar estrategias en tecnologías de la información.	Implementar mecanismos tecnológicos, que contribuyan al fortalecimiento del proceso de gestión documental con los instrumentos archivísticos actualizados.		Seguimiento e implementación de tablas de retención documental	1		0,5	0,5		Tablas/tablas programadas x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
					Aprobar e implementar tablas de valoración y retención	2		1	1		Tablas/tablas programadas x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
				Implementar estrategias de uso de documentación	1				1		estrategias implementadas/estrategias programadas x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
				Transferencia de documentación de áreas a archivo central (jurídica, programas y proyectos, fesca, contabilidad, talento humano, tesorería, planeación y gerencia).	10	4	2	2	2		Transferencia/transferencia programada x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
			Archivo y digitalización de la documentación generada por el IFC	100%	100%	100%	100%	100%		Documentación archivada y digitalizada/información entregada x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera		
		Racionalización de tramites y respeto al medio ambiente		1				1		Diseño implementado/diseño programada x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera		
	Fortalecimiento de las capacidades, competencias y habilidades del personal del IFC.	Garantizar el cumplimiento de normatividad vigente sobre Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (GSST).		Implementar y mantener los protocolos de Bioseguridad frente a las emergencias sanitarias	Revisión, actualización e implementación de acciones al protocolo de bioseguridad	2		1		1	Informes presentados al copasst		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
				Actualizar y ejecutar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Actualización del plan anual SGSST (simulacro, capacitación brigadistas, vigilancia epidemiológica). Realizar reuniones de los comités internos de la entidad (relaciones laborales, copasst y, bienestar, convivencia)	1				1	Puntos incrementados/puntos programados x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
		Garantizar y fortalecer el desarrollo del talento humano	Fortalecer programas de entrenamiento, inducción y reintroducción para el personal de planta y contratistas.		Actualización y socialización de la guía de inducción y reintroducción.	1			1		Guía actualizada y socializada		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	
					Medición del clima organizacional	1				1		Informes y recomendaciones de la medición		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
			Desarrollar estrategias de crecimiento interpersonal y de competencias para el personal del IFC.		Acciones de código de integridad	1			1			Socialización /socialización programada x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
					Elaboración, planificación y ejecución del Plan Integral de Capacitaciones (PIC)	100%			50%		50%	Plan elaborado y aprobado /plan programado x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera
			Implementar estrategias para el fortalecimiento del ambiente de trabajo con calidad de vida laboral y desarrollo integral		Elaboración y aprobación del plan de bienestar y estímulos	1	1				Plan elaborado y aprobado /plan programado x 100		30/12/2021	Subgerente Administrativa y Financiera	

ifc		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				PLAN DE ACCIÓN POR ÁREA				CODIGO : RDP02-01				
		PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN								FECHA DE APROBACIÓN: 29/08/2014				
										VERSION: 03				
FECHA DE ELABORACION: 26 DE ENERO DE 2021				INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE				VIGENCIA		2021				
DEPENDENCIA: OFICINA ASESORA JURIDICA								RESPONSABLE: NELSON BARRERA ROA						
Objetivo	Estrategia	Iniciativa	Meta	Actividad	Cantidad Programada	Cantidad Programada por Trimestre				Formula del Indicador	Recursos Requeridos	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	
						1er. Trim	2do. Trim	3er. Trim	4to. Trim					
Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación.	Fortalecer el Sistema de Gestión y Sistema de Control Interno	Fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Implementar el modelo integral de planeación y gestión	Liquidación de contratos derivados de proyectos en cuentas en participación (Comercial, Madera, Repoblamiento, Palma de Aceite, Reforestación)	31	6	6	10	9	Liquidaciones /liquidaciones programadas x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
				Informe de comité de conciliación a Gerencia y seguimiento de compromisos adquiridos.	4	1	1	1	1	Informes presentados /informes programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
				Actualizar los procedimientos del proceso de Gestión Jurídica, de acuerdo a la Normatividad Vigente	1		1			Proceso actualizado/proceso programado x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
				Compilar documentación para Cobro Jurídico de liquidaciones de Contratos en Cuentas en Participación	100%	100%	100%	100%	100%	Liquidaciones enviados a cobro jurídico /liquidaciones programadas x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
				Informes de Acompañamiento y seguimiento a procesos de defensa judicial de la Entidad	4	1	1	1	1	Procesos con acompañamiento y seguimiento/Procesos existentes x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
				Informes de seguimiento a procesos disciplinarios	2		1		1	Informes/informes programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
	Actualizar los procedimientos de contratación acuerdo a la Normatividad vigente	100% Semestral		100%		100%	Actualizaciones realizadas /cambios normativos programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica				
Mejorar el Desempeño financiero del Instituto Financiero de Casanare, que permita la Sostenibilidad y Crecimiento	Fortalecer el sistema de monitoreo de la colocación de crédito y recuperación de cartera.	Implementar nuevas estrategias de colocación de crédito y de gestión de cobro; fortalecer los mecanismos para la gestión de cobro y normalización de cartera	Aumentar la colocación de créditos para el fomento del desarrollo productivo, empresarial y de educación superior	Estudio de títulos, conceptos de garantías e hipoteca a los créditos aprobados con garantía hipotecaria	100% mensual	100%	100%	100%	100%	Estudios de títulos, conceptos entregados /estudios de títulos, conceptos solicitados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
			Fortalecer los mecanismos para la normalización de cartera del proceso de Gestión de Créditos IFC, FESCA, ICETEX.	Acompañamiento para la elaboración de actos administrativos para la operación y cobro de la cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015 (mecanismos de normalización, activación de pagares y cobro de intereses)	3		1	1	1	Actos administrativos /actos programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Consolidar la imagen institucional mejorando la percepción del cliente y canales de comunicación	Implementar técnicas de mercadeo y facilitar el acceso garantizando equidad, cobertura y oportunidad	Asegurar la atención de los grupos de valor, para el acceso al portafolio de productos y	Desarrollar estrategias de comunicaciones encaminadas al fortalecimiento de la imagen y presencia institucional.	Dar respuesta oportuna a peticiones internas y externas de competencia de la Oficina Jurídica.	100% mensual	100%	100%	100%	100%	Peticiones tramitadas / peticiones recibidas x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
			Mantener actualizado módulo contratación IAS	100% Mensual	100%	100%	100%	100%	Contratos suscritos/ contratos programados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica		
	Establecer mecanismos de cumplimiento legal, responsabilidad pública, compromiso social y participación ciudadana	Garantizar el desarrollo operacional dentro de los parámetros de ley de transparencia.	Desarrollar e implementar modelo de atención de los grupos de valor a través de los diversos canales de comunicación.	Realizar seguimiento de acciones contenidas con la publicación en pagina web de la Entidad del Índice de transparencia y Acceso a la Información ITA	1		1			1	Acciones realizadas /información actualizada x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica
				Publicar oportunamente en las plataformas la información contractual requerida por las entidades de control	100% mensual	100%	100%	100%	100%	Información contractual entregada y publicada/ información contractual requerida x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Consolidar la imagen institucional mejorando la percepción del cliente y canales de comunicación	Modernizar la infraestructura física y tecnológica de acuerdo a los retos del mercado	Planear y asegurar actividades, y bienes y servicios necesarios para prestar un óptimo desarrollo institucional.	Garantizar los recursos físicos, tecnológicos y humanos necesarios para la prestación del servicio a través del plan anual de adquisiciones	Desarrollar oportunamente los procesos contractuales derivados de las necesidades presentadas por cada dependencia	100% mensual	100%	100%	100%	100%	Procesos contractuales ejecutados/ necesidades recibidas x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
			Elaboración de los diferentes planes para el normal desarrollo estratégico del IFC, requeridos oportunamente.	Seguimiento y reporte de los diferentes planes (Plan de Adquisiciones, Plan de Acción, Indicadores de Gestión, Acuerdo de Gestión, y demás planes e informes que le apliquen a la Oficina Asesora Jurídica)	100%	100%	100%	100%	100%	Seguimiento realizados /seguidimientos requeridos x100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
			Implementar mecanismos tecnológicos, que contribuyan al fortalecimiento del proceso de gestión documental con los instrumentos archivísticos actualizados.	Organización y entrega a archivo central de los contratos liquidados durante el mes siguiente a su liquidación	100%	100%	100%	100%	100%	Contratos entregados/contratos liquidados x 100		30/12/2021	Jefe Oficina Asesora Jurídica	



FECHA DE ELABORACION: 26 DE ENERO DE 2021			INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE							VIGENCIA		2021		
DEPENDENCIA: SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CREDITO											RESPONSABLE SANDRA PATRICIA ROZO JIMENEZ			
Objetivo	Estrategia	Iniciativa	Meta	Actividad	Cantidad Programada	Cantidad Programada por Trimestre				Formula del Indicador	Recursos Requeridos	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	
						1er. Trim	2do. Trim	3er. Trim	4to. Trim					
Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación.	Fortalecer el Sistema de Gestión y Sistema de Control Interno	Fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Implementar el modelo integral de planeación y gestión	Informe anual de ejecución de los convenios FESCA (Mani - San Luis de Palenque)	2	2				informes / informes programados x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				Acompañamiento a las actividades que con lleven la liquidación de contratos derivados de proyectos en cuentas en participación (Comercial, Madera, Repoblamiento, Palma de Aceite, Reforestación)	31	6	6	10	9	liquidaciones /liquidaciones programadas x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				Realizar acciones permitan identificar el estado real de las existencias de los proyectos de reforestación comercial y palma de aceite, a través de conceptos técnicos que permita tomar decisiones Administrativas y Legales	100%		100%	100%		Informes entregados / acciones programadas		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				Liquidación de convenios derivados de proyectos en ejecución (534 - 2341) Programas y Proyectos	2		1			liquidaciones /liquidaciones programadas x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
	Reorganizar el modelo operacional del Proceso Gestión Crédito Educativo (Fesca) y cartera icetex	1			1		Documento elaborado/documento programado x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito				
Robustecer la cultura del Autocontrol	Desarrollo y fortalecimiento del sistema integrado de administración de riesgos (SIAR)	Mejorar el conocimiento y aplicabilidad del sistema integrado de administración de riesgos	Emitir certificación mensual de la inexistencia de operaciones inusuales formato RGD00-25 CERTIFICACION DE AUSENCIA DE OPERACIONES INUSUALES O SOSPECHOSAS, en caso de evidenciarse una operación inusual se debe diligenciar el formato RGD00- 04- REPORTE DE OPERACIONES INUSUALES.	100%	100%	100%	100%	100%	Certificación emitidas/ certificación programadas		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito		
		Garantizar el sistema de evaluación de cartera y colocación de crédito	Mantener y profundizar el análisis de cartera por cosechas	IFC Índice de morosidad de créditos desembolsados durante la cosecha cero año 2021	1.1%	0%	0.5%	1%	1.1%	Índice de morosidad crédito nuevo desembolsado 2021		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				IFC. Disminución del índice de morosidad de créditos desembolsados durante la cosecha uno año 2020	5%	5%	8%	12%	14%	Índice de morosidad crédito desembolsado 2020		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				IFC. Disminución del índice de morosidad de créditos desembolsados durante la cosecha dos años 2019	5%	25%	30%	35%	40%	Índice de morosidad crédito desembolsado 2019		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				Informe seguimiento de acuerdos de pagos Cartera Comercial	2	1		1		Informe presentado/informe programado		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				FESCA. Disminución del índice de morosidad de créditos con plan de pago activado cosecha uno año 2020	3%	46%	43%	48%	37%	Índice de morosidad cartera plan de pagos activado 2020		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				FESCA. Disminución del índice de morosidad de créditos con plan de pago activado cosecha dos años 2019	3%	40%	39%	38%	37%	Índice de morosidad cartera plan de pagos activado 2019		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				FESCA. Disminución del índice de morosidad de créditos educativo (cartera en época de pago)	3%	46%	45%	44%	43%	Índice de morosidad cartera fesca		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				Informe seguimiento de acuerdos de pagos Crédito Educativo -FESCA	2		1		1	Informe presentado/informe programado		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				IFC.FESCA, cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015. Informe y socialización ante del Comité de Riesgos de análisis de cartera mensual	36	9	9	9	9	Informe presentado/informe programado		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				Evaluar el impacto de las líneas de crédito vigentes	Tiempo de colocación de crédito Sin hipoteca	18	20	19	18	18	Días de colocación/días programados x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
					Tiempo de colocación de crédito con hipoteca	45	45	45	45	45	Días de colocación/días programados x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
					Tiempo de colocación de crédito educativo renovaciones	30	30	30	30	30	Días de colocación/días programados x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
					Tiempo de colocación de crédito educativo nuevo	45	45	45	45	45	Días de colocación/días programados x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
					Análisis y proyección sobre el impacto de las líneas de crédito vigentes en el IFC	1			1		Análisis presentado / análisis programado		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
				Actualizar manuales, reglamentos y políticas internas.	Ajuste de políticas de crédito y cartera	2		1		1	Políticas ajustadas/ajuste programado x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
					Elaboración, sustentación y presentación a la instancia correspondientes del nuevo Reglamento de Crédito Educativo Unificado.	1		1			Reglamento aprobado/reglamento programado x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
					Proyección de Actos Administrativos para la administración de la cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015	2		1		1	Actos proyectado /actos programados x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
				Implementar estrategias para promover el acceso a las líneas de crédito del portafolio de servicios ( IFC, FESCA)	Suministrar el insumo periódicamente para el boletín, y mercado y promoción a través de Redes Sociales Institucionales	12	3	3	3	3	Mercadeo realizado/ mercadeo programado x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
				Aumentar la colocación de créditos para el fomento del desarrollo productivo, empresarial y de educación superior	Desarrollo del proceso Gestión Financiación a través de la recepción, estudio y aprobación de créditos con recursos propios, colocando el 100% del recaudo de capital del mes inmediatamente anterior.	100%	100%	100%	100%	100%	Recursos aprobados /recursos disponibles para colocar x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
					Recepcionar, digitar y viabilizar solicitudes de renovación de crédito educativo -FESCA.	1542		771		771	Renovaciones recepcionadas/renovaciones programadas x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
	Aprobación y Desembolso de solicitudes de renovación de crédito educativo - FESCA	1542		771		771	Renovaciones desembolsadas/renovaciones recepcionadas x 100		30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito				

Mejorar el Desempeño financiero del Instituto Financiero de Casanare, que permita la Sostenibilidad y Crecimiento

Fortalecer el sistema de monitoreo de la colocación de crédito y recuperación de cartera.

Implementar nuevas estrategias de colocación de crédito y de gestión de cobro; fortalecer los mecanismos para la gestión de cobro y normalización de cartera

Fortalecer los mecanismos para la normalización de cartera del proceso de Gestión de Créditos IFC, FESCA, ICETEX.

Recepción, radicación, análisis y aprobación de crédito educativo nuevo - FESCA	100	25	25	25	25	Créditos /créditos programados x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Liquidación de convenios de crédito vencidos (pasivos exigibles 4)	4		2		2	convenios liquidados/liquidaciones programadas x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Recaudo del valor proyectado a recaudar de cartera en pago y época de estudio FESCA	\$ 6.869.442.776	\$ 1.717.360.694	\$ 1.373.888.555	\$ 2.060.832.833	\$ 1.717.360.694	Valor recaudado (miles)/valor programado (miles) x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Gestión de cobro administrativo efectivo mediante mensaje, llamadas y correo electrónicos a las obligaciones de categoría A, B y C FESCA	65%	50%	60%	60%	65%	Cientes con abono/clientes con gestión de cobro x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Activación, generación y notificación de planes de pago, de las renovaciones con suspensión definitiva Crédito Educativo -FESCA	100%		100%		100%	Planes activados/créditos con suspensión definitiva x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Solicitudes de arreglo de cartera recepcionadas y tramitadas oportunamente FESCA	100%	100%	100%	100%	100%	Arreglos tramitados/arreglos recibidos x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Envío de reporte mensual de obligaciones de crédito educativo en categoría D a cobro jurídico.	100%	100%	100%	100%	100%	Reporte /clientes en mora x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Solicitudes de arreglo de cartera recepcionadas y tramitadas oportunamente IFC	100%	100%	100%	100%	100%	Arreglos tramitados/arreglos recibidos x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Disminución de valor de cartera en mora IFC	2.500 millones	29.646	28.813	27.976	27.146	Millones de cartera en morales/millones de cartera programados x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Identificación y recuperación de cartera, para cumplir la meta de recaudo IFC establecida para la vigencia 2021	\$ 13.747.419.581	\$ 3.615.470.312	\$ 3.608.935.080	\$ 3.313.731.265	\$ 3.209.282.924	Valor recaudado IFC (millones)/valor programado x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Identificación y recuperación de cartera, para cumplir la meta de recaudo Fondos municipales establecida para la vigencia 2021	\$ 2.357.505.236	\$ 566.932.809	\$ 683.080.114	\$ 501.826.361	\$ 605.665.952	Valor recaudado Fondos M. (millones)/valor programado x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Gestión de cobro administrativo efectivo (clientes con abono sobre clientes con gestión de cobro) IFC	65%	50%	50%	60%	65%	Cientes con abono/clientes con gestión de cobro x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Gestión de cobro pre jurídico efectivo (clientes con abono sobre clientes con gestión de cobro)	30%	20%	25%	27%	30%	Cientes con abono/clientes con gestión de cobro x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Realizar visitas personalizadas de gestión de cobro de obligaciones focalizadas	60	15	15	15	15	Visitas realizadas/obligaciones en categoría B y C x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Recaudo por comercialización de madera	\$ 100.000.000	\$ 25.000.000	\$ 25.000.000	\$ 25.000.000	\$ 25.000.000	Recaudos depurados/recaudos por aplicar x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Recaudo repobamiento	\$ 30.000.000	\$ 5.000.000	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	\$ 5.000.000	Recaudos depurados/recaudos por aplicar x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Recaudo palma	\$ 140.000.000		\$ 70.000.000		\$ 70.000.000	Recaudos depurados/recaudos por aplicar x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Depurar recaudos cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015	100%	100%	100%	100%	100%	Recaudos depurados/recaudos por aplicar x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Digitar información de cartera notificada con plan de pagos y la pendiente por notificar de la	720	60	240	240	180	Carpetas digitadas/carpetas programadas x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Realizar notificaciones de plan de pagos de obligaciones de la cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015	500		200	200	100	Notificaciones realizadas / notificaciones programadas x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Gestión de cobro para recaudo de la cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015	\$ 960	\$ 240	\$ 240	\$ 240	\$ 240	Valor recaudado (millones)/valor programado x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Realizar jornadas de cobro de cartera en etapa de cobro jurídico y persuasivo	2		1		1	Reportes /reportes programados x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Recaudo de cartera vencida de anteriores vigencias en cobro jurídico	10% del valor de saldo capital	10%	30%	30%	30%	Valor recaudado/ 10% del saldo de capital vencido de la cartera en cobro pre y jurídico a corte 31-12-2019 x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Recaudo de cartera vencida vigencia actual en cobro jurídico	20%	100%	100%	100%	100%	Valor recaudado/20% del valor de saldo de capital vencido cartera en mora remitida 2020x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Reparto a abogados externos de obligaciones, de acuerdo a políticas de la entidad y reporte de cartera, y actualización en el sistema IAS (IFC, FESCA).	10	2	3	3	2	Obligaciones entregadas / obligaciones reportadas x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Identificar y reportar a Gerencia los procesos con desistimiento tácito y/o título prescrito	100% Trimestral	100%	100%	100%	100%	Procesos inactivos reactivados/ procesos inactivos identificados x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Elaborar requerimientos e informar a la Oficina Jurídica sobre acciones de ley contra a iniciar contra abogados externos con procesos prescritos o desistidos	100% Trimestral	100%	100%	100%	100%	Requerimientos realizados /Procesos prescritos o desistidos x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Identificar y reportar para castigo las obligaciones que cumplan las causales de castigo previstas en el manual de cartera	100%		100%		100%	Obligaciones castigadas/obligaciones identificadas x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Depurar y actualizar bases de datos y cobrar los títulos judiciales a favor del IFC en todos los Municipios	100% Trimestral	100%	100%	100%	100%	Títulos con gestión de cobro / títulos identificados x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Realizar gestión de cobro efectiva mensual de las obligaciones reportadas en el informe mensual de cartera	5% mensual	5%	5%	5%	5%	Obligaciones con gestión de cobro efectiva/ obligaciones reportadas para cobro pre y jurídico x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Realizar Seguimiento a estados de procesos en juzgado y actualización en el sistema IAS	100%	100%	100%	100%	100%	Procesos con modificación de estado actualizados en IAS / Procesos con modificación de estado x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
Realizar Seguimiento al desempeño de los abogados externos del Instituto Financiero de Casanare, y actualización en el sistema IAS	6	2	1	2	1	Informes / informes programados x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito

			Realizar informe de evaluación semestral del desempeño de los abogados externos	2		1	1	1	Evaluación de desempeño de abogados realizada/ evaluación de desempeño programada x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito			
			Realizar reunión con abogados externos para socialización de información y análisis del comportamiento de recaudo efectivo	4	1	1	1	1	Reuniones realizadas/reuniones programadas x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito			
			Establecer procedimiento gestión de cobro de obligaciones en categoría K	1		1			Procedimiento aprobado / procedimiento programado x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito			
			Generar estrategias de gestión de cobro a obligaciones de difícil recaudo.	100%	100%	100%	100%	100%	Estrategia generada /estrategia programada x100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito			
			Elaborar propuesta de creación del Departamento Único de Cartera, de manera Administrativa, Operativa y Funcional ( IFC.FESCA, cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015)	1			1		Propuesta elaborada / propuesta programada 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito			
			Evaluar la reorganización e implementación de la unificación de la administración de las carteras del Instituto Financiero de Casanare.			70% del trimestre anterior (excepto clientes preferenciales y microcréditos fidelizados)	70%	70%	70%	70%	controles de inversión/controles programados x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
Consolidar la imagen institucional mejorando la percepción del cliente y canales de comunicación	Implementar técnicas de mercadeo y facilitar el acceso garantizando equidad, cobertura y oportunidad	Asegurar la atención de los grupos de valor, para el acceso al portafolio de productos y servicios.	Realizar proceso de ejecución Alianzas ( Fortalecimiento de Alianzas Productivas para la Vida en el Departamento de Casanare) de acuerdo al Artículo 4 del Decreto 201/2021. (Transporte, Inversión, contratación de Interventoría, apoyo a la supervisión y monitores)	100%					60%	Actividades ejecutadas/Actividades programadas	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito		
			Participación en eventos de socialización o promoción	100%	100%	100%	100%	100%	100%	línea implementada/línea programada x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito		
			Realizar jornadas de mercadeo en eventos organizados con entidades públicas o privadas.							1	Vídeo realizado/ vídeo programado x100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
			Desarrollar estrategias de comunicaciones encaminadas al fortalecimiento de la imagen y presencia institucional.	Atención oportuna a PQRS direccionadas al área de crédito Educativo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	respuestas oportunas/pqrs radicadas	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				Aplicar encuestas de medición de productos y servicios de crédito Educativo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Encuestas realizadas	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				Atención oportuna y tramite de solicitudes de condonación Crédito Educativo - FESCA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Solicitudes tramitadas/solicitudes recepcionadas x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
				Verificar y tramitar condonaciones de la cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015ETEX	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Condonaciones tramitadas/condonaciones reciba. X 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito	
						Dar respuesta oportuna a PQRS derivadas de la cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015	100%	100%	100%	100%	100%	PQRS respondidas oportunamente/pqrs radicadas x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
			Realizar alianzas estratégicas con entidades de educación superior para el fomento del crédito educativo.	Adelantar acciones estratégicas con entidades de Educación Superior para el fomento del Crédito Educativo	1					1		Acciones realizadas/acciones programadas x 100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito
			Consolidar la imagen institucional mejorando la percepción del cliente y canales de comunicación	Modernizar la infraestructura física y tecnológica de acuerdo a los retos del mercado	Planear y asegurar actividades, y bienes y servicios necesarios para prestar un óptimo desarrollo Institucional.	Elaboración de los diferentes planes para el normal desarrollo estratégico del IFC, requeridos oportunamente.	1	1	1	1	1	Seguimiento realizados /seguimientos requeridos x100	30/12/2021	Subgerente Comercial y de Crédito

<b>Braulio Castelblanco Vargas</b>	<b>Actualización Plan de Acción - Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta N° 29 de 2021 del 02 de Noviembre de 2021</b>
Gerente	