

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



***INFORME DE SEGUIMIENTO  
PLAN DE ACCIÓN IV TRIMESTRE  
VIGENCIA 2021***

***Mirama López Zamudio  
Jefe Oficina Asesora de Planeación***

***Febrero 2022***

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

## Contenido

.....	0
<b>1. FUNDAMENTACIÓN</b> .....	2
<b>1.2. MANUAL OPERATIVO MIPG</b> .....	2
<b>SEGUNDA DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b> .....	2
<b>1.3. 4ª. DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	2
<b>2. INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</b> .....	3
<b>3. ESTRUCTURACIÓN PLAN DE ACCIÓN DEL IFC VIGENCIA 2021</b> .....	3
<b>4. SEGUIMIENTO POR DEPENDENCIA DEL PLAN DE ACCIÓN PARA EL CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2021</b> .....	6
<b>4.1. SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO</b> .....	6
<b>4.2. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b> .....	7
<b>4.3 OFICINA ASESORA JURÍDICA</b> .....	9
<b>4.4 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b> .....	10
<b>5. CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2021.</b> .....	11
<b>6. Problemas Encontrados.</b> .....	12
<b>6.1. Subgerencia Comercial y de Crédito.</b> .....	12
<b>6.1.1 Gestión Financiación</b> .....	12
<b>6.1.2 Gestión de Crédito Educativo –Fesca</b> .....	13
<b>6.1.3. Cartera en Administración Derivada del Decreto 223/2015( ICETEX)</b> .....	14
<b>6.1.4. Gestión Programas y Proyectos</b> .....	16
<b>6.2. Subgerencia Administrativa y Financiera</b> .....	16
<b>6.3. Oficina Asesora Jurídica</b> .....	16
<b>6.4. Oficina Asesora de Planeación</b> .....	17
<b>7. Recomendaciones y Acciones de Mejora.</b> .....	17
<b>7.1. Subgerencia Comercial y de Crédito.</b> .....	17
<b>7.1.1. Gestión Financiación</b> .....	17
<b>7.1.2. Gestión de Crédito Educativo –Fesca</b> .....	18
<b>7.1.3. Cartera en Administración Derivada del Decreto 223/2015( ICETEX)</b> .....	19
<b>7.1.4. Gestión Programas y proyectos</b> .....	20
<b>7.2. Subgerencia Administrativa y Financiera</b> .....	20
<b>7.3. Oficina Asesora Jurídica</b> .....	20
<b>7.4. Oficina Asesora de Planeación</b> .....	20

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

## 1. FUNDAMENTACIÓN

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

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

### 1.2. MANUAL OPERATIVO MIPG

#### **SEGUNDA DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**

##### **Formular los planes**

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

- ✓ Contar con un líder o área responsable encargada del proceso de planeación.
- ✓ Documentar el ejercicio de planeación en donde se describa la parte conceptual u orientación estratégica; y la parte operativa en la que se señale de forma precisa los objetivos, las metas y resultados a lograr, las trayectorias de implantación o cursos de acción a seguir, cronogramas, responsables, indicadores para monitorear y
- ✓ Evaluar su cumplimiento y los riesgos que pueden afectar tal cumplimiento y los controles para su mitigación.
- ✓ Incluir la planeación de las demás dimensiones de MIPG y de sus políticas, acorde con lo señalado para cada una, tales como talento humano, TIC, plan anticorrupción y de servicio al ciudadano, plan anual de adquisiciones.3.

#### **1.3. 4ª. DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

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

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

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

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

##### **1.3.5. 4.3 ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIMENSIÓN**

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

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

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

## **2. INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE**

En ese orden de ideas a continuación se presenta el seguimiento por dependencias del Plan de Acción para el cuarto trimestre de la vigencia 2021, en cumplimiento a la Resolución No. 221 del 31 de agosto de 2021 “Por medio de la cual se reglamenta la presentación y evaluación del plan de acción”.

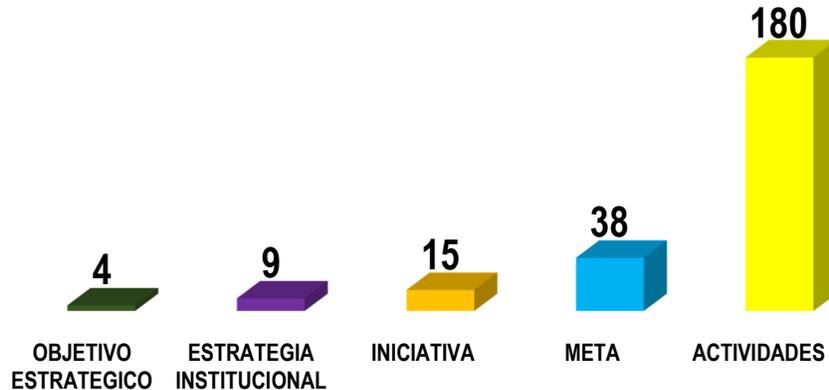
Este informe se presentará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el cual se mostrará el avance que evidencia la cantidad ejecutada, las acciones realizadas, los logros pendientes y problemas encontrados durante el cuarto trimestre del 2021 así como las propuestas de mejoramiento para su cumplimiento en los siguientes trimestres de ejecución.

## **3. ESTRUCTURACIÓN PLAN DE ACCIÓN DEL IFC VIGENCIA 2021**

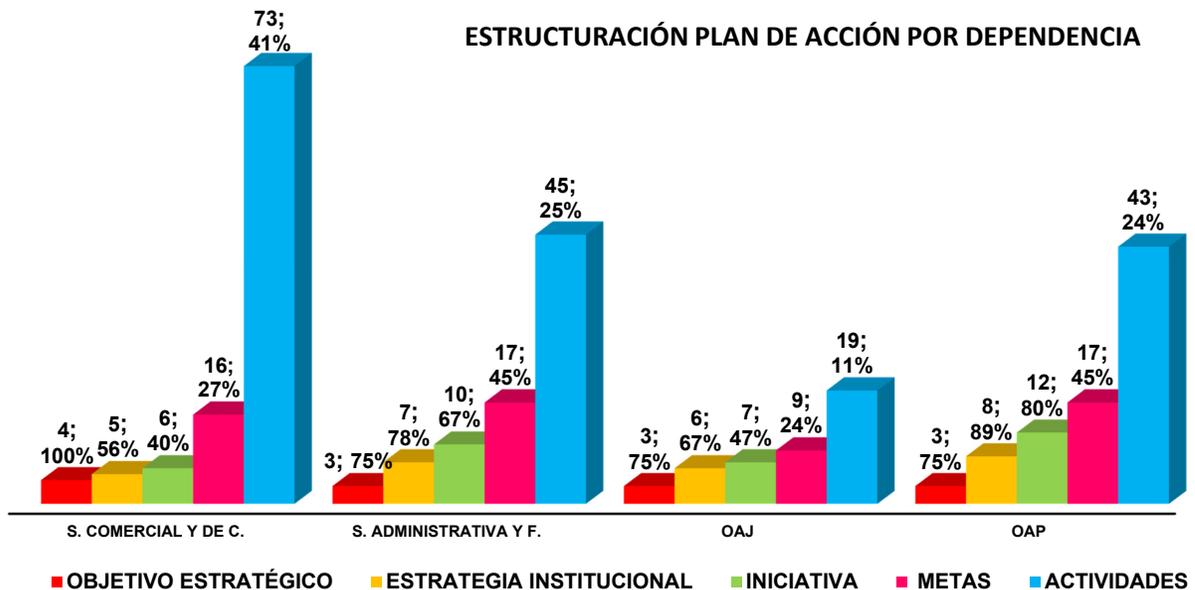
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

El Plan de Acción para la vigencia 2021, está estructurado así: 4 objetivos estratégicos, 9 estrategias institucionales, 15 iniciativas, 38 metas y 180 actividades, respectivamente, como se evidencia a continuación, así:

### ESTRUCTURACIÓN PLAN DE ACCIÓN DEL IFC VIGENCIA 2021



A nivel de la estructuración del plan de acción por dependencia, se evidencia la distribución así:



De lo anterior graficado, se concluye:

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

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

- A nivel de ESTRATEGIA INSTITUCIONAL, del total correspondiente a 9 para la vigencia 2021, la Subgerencia Comercial y de Crédito cuenta con 5 correspondiente al 56%, la Subgerencia Administrativa y Financiera con 7 equivalente al 78%, la Oficina Asesora Jurídica con 6 equivalente al 67%, y la Oficina Asesora de Planeación con 8 equivalente al 89% respectivamente.
- En cuanto a INICIATIVA, del total correspondiente a 15 para la vigencia 2021, la Subgerencia Comercial y de Crédito cuenta con 6 correspondiente al 40%, la Subgerencia Administrativa y Financiera con 10 equivalente al 67%, la Oficina Asesora Jurídica con 7 equivalente al 47% y la Oficina Asesora de Planeación con 12 equivalente al 80% respectivamente.
- En lo relacionado con METAS, del total correspondiente a 38 para la vigencia 2021, la Subgerencia Comercial y de Crédito cuenta con 16 correspondiente al 27%, la Subgerencia Administrativa y Financiera con 17 equivalente al 45%, la Oficina Asesora Jurídica con 9 equivalente al 24% y la Oficina Asesora de Planeación con 17 equivalente al 45% y respectivamente.
- Y para finalizar en cuanto a las ACTIVIDADES, del total correspondiente a 180 para la vigencia 2021, la Subgerencia Comercial y de Crédito cuenta con 73 correspondiente al 41%, la Subgerencia Administrativa y Financiera con 45 equivalente al 25%, la Oficina Asesora Jurídica con 19 equivalente al 11% y Oficina Asesora de Planeación con 43 equivalente al 24% respectivamente.

Es importante mencionar que dentro del Plan de Acción para la vigencia 2021, se contempló en el Plan de Acción por área de la Oficina Asesora de Planeación la siguiente estructuración para la Oficina de Control interno, así:

<b>OBJETIVO</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>INICIATIVA</b>	<b>META</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
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 sistema de Control Interno.	Ejecutar el Plan Anual de Auditorías.	Informe de avance de Programa Anual de Auditorías.

Igualmente se presenta el seguimiento por dependencia ejecutado para el cuarto trimestre del año 2021.

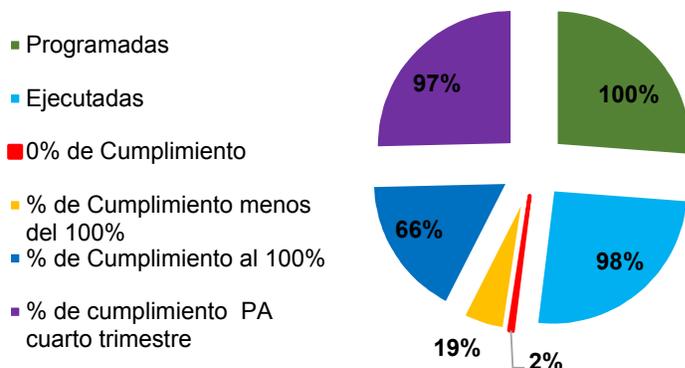
En cuanto a lo relacionado con el total de las actividades correspondiente a 180 para la vigencia 2021, fueron programadas para el cuarto trimestre 119, distribuido así: Subgerencia Comercial y de Crédito 63, 20 subgerencia Administrativa y Financiera, para la Oficina Asesora de Planeación respectivamente con 20, y Oficina Asesora Jurídica con 16 actividades.

De la misma manera del total de las actividades programadas para el cuarto trimestre correspondiente a 119, fueron ejecutadas 117 equivalente al 98%, 2 no se ejecutadas representan el 2%; Así mismo del total de estas actividades, 78 se ejecutaron al 100% lo cual representa el 66%

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

y 23 fueron ejecutadas menos del 100% con una participación del 19%, y 2 actividades presenta 0% de cumplimiento, como se evidencia a continuación, así:

#### % PARTICIPACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN 2021 - CUARTO TRIMESTRE



ACTIVIDADES PLAN DE ACCION 2021 - CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
Programadas	119
Ejecutadas	117
0% de Cumplimiento	2
% de Cumplimiento menos del 100%	23
% de Cumplimiento al 100%	78
% de cumplimiento PA cuarto trimestre	97%

#### 4. SEGUIMIENTO POR DEPENDENCIA DEL PLAN DE ACCIÓN PARA EL CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2021

A continuación se presenta el avance de ejecución por dependencia, del cuarto trimestre del Plan de Acción propuesto para la vigencia 2021, así:

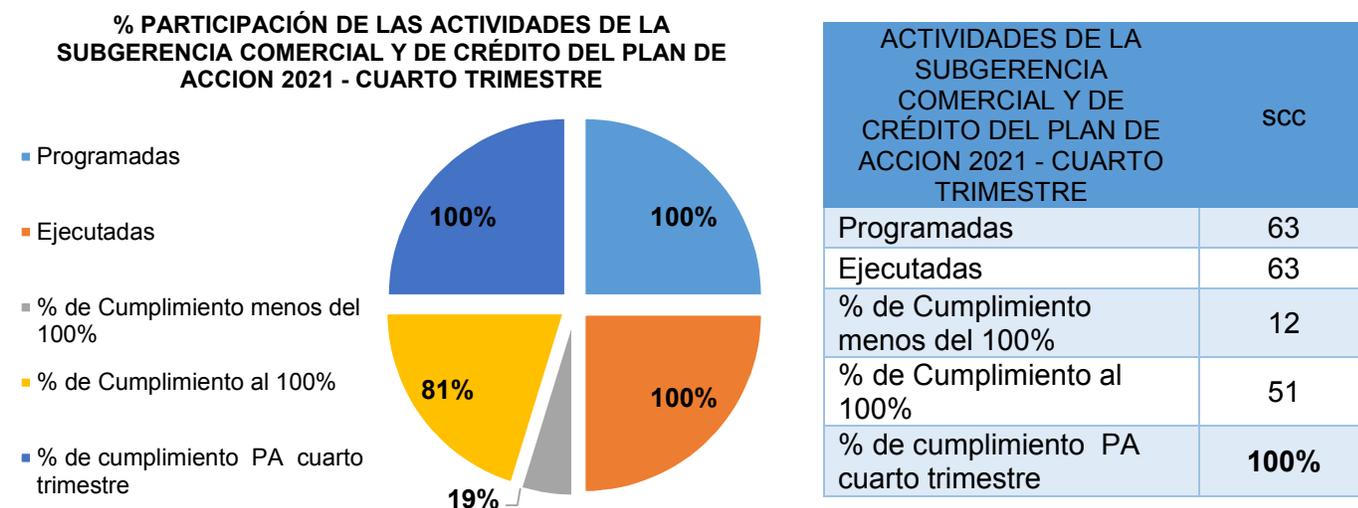
##### 4.1. SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO

El Plan de Acción para la vigencia 2021 de la SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO, está conformado por 4 objetivos estratégicos equivalente al 100% del total de 4 propuestos, 5 estrategias institucionales equivalente al 56% del total de 9 propuestas, 6 iniciativas equivalente al 46% del total de 15 propuestas, 15 metas equivalente al 39% del total de 38 propuestas y 73 actividades equivalente al 41% del total propuesto de 180 respectivamente, como se evidencia en la gráfica a continuación:



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

De la misma manera del total de las actividades programadas para el cuarto trimestre de 63 correspondiente al 100%, fueron ejecutadas 63 equivalente al 100%; Así mismo del total de estas actividades, 12 fueron ejecutadas menos del 100% con una participación del 19%, y se ejecutaron 51 al 100% lo cual representa el 81%, como se evidencia a continuación, así:



Fuente: [\\NEPTUNO\PublicaCalidad\CALIDAD\SOPORTES CALIDAD\\_SGC1.PLAN DE ACCION\PLAN DE ACCION 2021\SEGUIMIENTO\2.CUARTO TRIMESTRE.](#)

En lo relacionado con las actividades programadas durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021, arrojo avance en cumplimiento del **100%**, se anexa el avance de su ejecución, exponiendo las acciones realizadas, los resultados de los indicadores a nivel trimestral y su aporte a nivel anual, así como los logros pendientes, problemas encontrados y las propuestas de mejoramiento para las actividades que no se cumplieron en un 100% de acuerdo a la cantidad programada para el cuarto trimestre.

En el seguimiento del cuarto trimestre del Plan de Acción la Subgerencia Comercial y de Crédito, reporta 12 actividades con % de cumplimiento menos del 100%, equivalen al 19% de cumplimiento de lo programado.

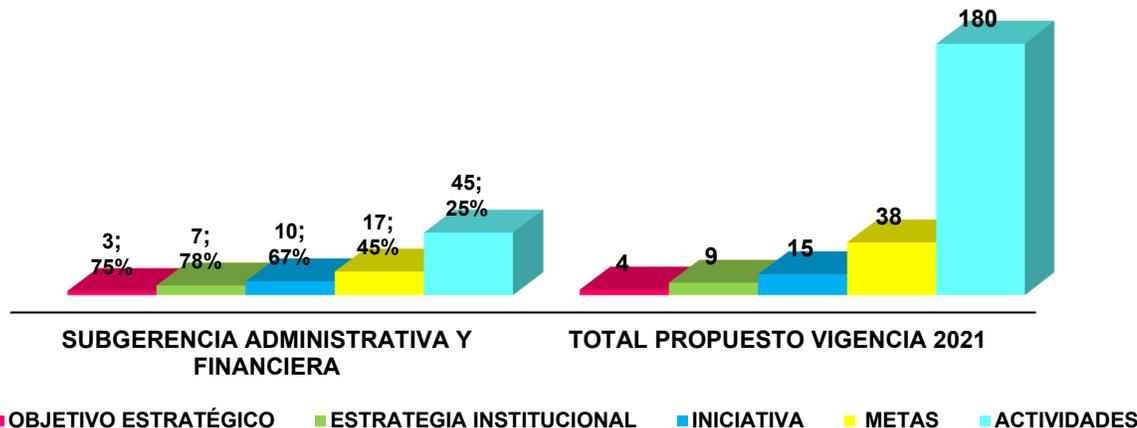
La Subgerencia Comercial y de crédito presento cumplimiento del **94%** en cumplimiento de las metas y actividades programadas en el Plan de Acción para la vigencia 2021.

#### **4.2.SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

El Plan de Acción para la vigencia 2021 de la **SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**, está conformado por 3 objetivos estratégicos equivalente al 75% del total de 4 propuestos, 7 estrategias institucionales equivalente al 78% del total de 9 propuestas, 10 iniciativas equivalente al 67% del total de 15 propuestas, 17 metas equivalente al 45% del total de 38 propuestas y 45 actividades equivalente al 25% del total propuesto de 180, respectivamente, como se evidencia en la gráfica a continuación:

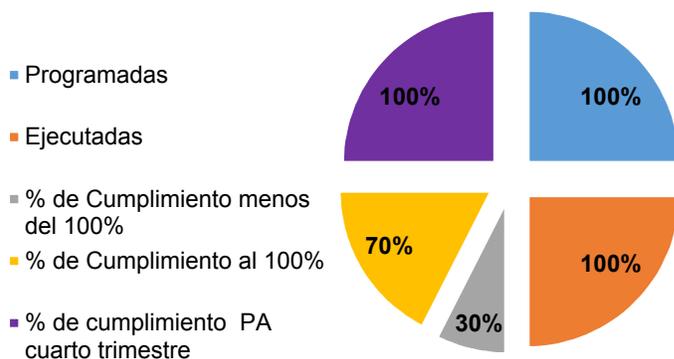
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

### ESTRUCTURACIÓN PLAN DE ACCIÓN POR DEPENDENCIA



De la misma manera del total de las actividades programadas para el cuarto trimestre de 2021 correspondiente al 100%, fueron ejecutadas 20 equivalente al 100%. Así mismo del total de estas actividades, 14 se ejecutaron al 100% lo cual representa el 70% y 6 fueron ejecutadas menos del 100% con una participación del 30%, como se evidencia a continuación, así:

#### % PARTICIPACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA S. ADMINISTRATIVA Y F. DEL PLAN DE ACCION 2021 - CUARTO



ACTIVIDADES PLAN DE ACCION 2021 - CUARTO TRIMESTRE	SAF
Programadas	20
Ejecutadas	20
0% de Cumplimiento	0
% de Cumplimiento menos del 100%	6
% de Cumplimiento al 100%	14
% de cumplimiento PA Cuarto trimestre	<b>100%</b>

Fuente: \\NEPTUNO\Publica Calidad\CALIDAD\SOPORTES CALIDAD SGC\1. PLAN DE ACCION\PLAN DE ACCION 2021\SEGUIMIENTO\2.CUARTO TRIMESTRE.

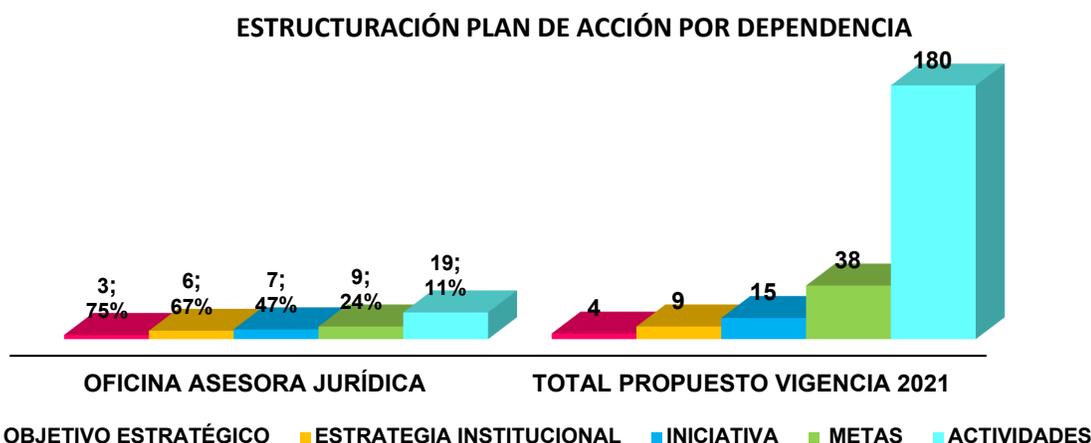
En lo relacionado con las actividades programadas durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021, arrojo avance en cumplimiento del **100%**, se anexa el avance de su ejecución, exponiendo las acciones realizadas, los resultados de los indicadores a nivel trimestral y su aporte a nivel anual, así como los logros pendientes, problemas encontrados y las propuestas de mejoramiento para las actividades que no se cumplieron en un 100% de acuerdo a la cantidad programada para el cuarto trimestre.

La Subgerencia Administrativa y Financiera presento cumplimiento del **90%** en cumplimiento de las metas y actividades programadas en el Plan de Acción para la vigencia 2021.

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

### 4.3 OFICINA ASESORA JURÍDICA

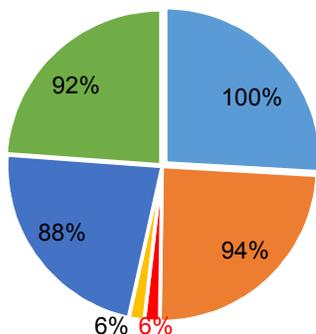
El Plan de Acción para la vigencia 2021 de la OFICINA ASESORA JURÍDICA, está conformado por 3 objetivos estratégicos equivalente al 75% del total de 4 propuestos, 6 estrategias institucionales equivalente al 67% del total de 9 propuestas, 7 iniciativas equivalente al 47% del total de 15 propuestas, 9 metas equivalente al 24% del total de 38 propuestas y 19 actividades equivalente al 11% del total propuesto de 180, respectivamente, como se evidencia en la gráfica a continuación:



De la misma manera del total de las actividades programadas para el cuarto trimestre de 16 correspondiente al 100%, fueron ejecutadas 15 equivalente al 94% y con 0% de cumplimiento se presentó 1; Así mismo del total de estas actividades, 1 fue ejecutada menos del 100% con una participación del 6%, y 14 se ejecutaron al 100% de cumplimiento, lo cual representa el **92%** de cumplimiento para el presente trimestre, como se evidencia a continuación, así:

**% PARTICIPACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OAJ DEL PLAN DE ACCION 2021 - CUARTO TRIMESTRE**

- Programadas
- Ejecutadas
- 0% de Cumplimiento
- % de Cumplimiento menos del 100%
- % de Cumplimiento al 100%
- % de cumplimiento PA cuarto trimestre



ACTIVIDADES DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL PLAN DE ACCION 2021 - CUARTO TRIMESTRE	OAJ
Programadas	16
Ejecutadas	15
0% de Cumplimiento	1
% de Cumplimiento al 100%	1
% de cumplimiento al 100%	14
% de cumplimiento PA cuarto trimestre	<b>92%</b>

Fuente: [\\NEPTUNO\PublicaCalidad\CALIDAD\SOPORTES CALIDAD SG1. PLAN DE ACCION\PLAN DE ACCION 2021\SEGUIMIENTO\2. CUARTO TRIMESTRE](#)

En lo relacionado con las actividades programadas durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021, se anexa el avance de su ejecución, exponiendo las acciones realizadas, los resultados de los

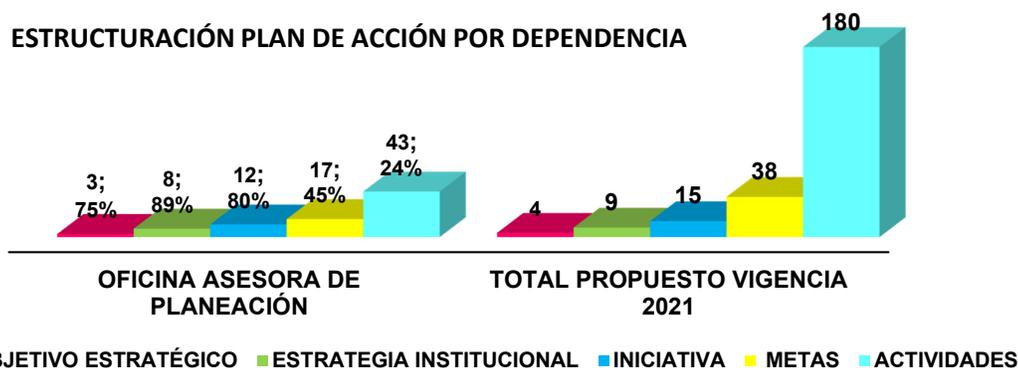
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

indicadores a nivel trimestral y el cumplimiento de la vigencia 2021, así como el logro de la actividad que no se cumplió en un 100% de acuerdo a la cantidad programada para el cuarto trimestre.

La Oficina Asesora Jurídica presento cumplimiento del **95%** de cumplimiento de las metas y actividades programadas en el Plan de Acción para la vigencia 2021.

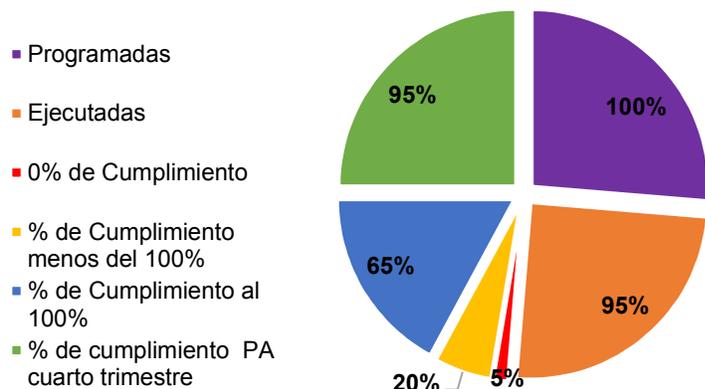
#### 4.4 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

El Plan de Acción para la vigencia 2021 de la OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, está conformado por 3 objetivos estratégicos equivalente al 75% del total de 4 propuestos, 8 estrategias institucionales equivalente al 89% del total de 9 propuestas, 12 iniciativas equivalente al 80% del total de 15 propuestas, 17 metas equivalente al 45% del total de 38 propuestas y 43 actividades equivalente al 24% del total propuesto de 180, respectivamente, como se evidencia en la gráfica a continuación:



La oficina asesora de Planeación programó 20 actividades para el cuarto trimestre que correspondiente al 100%, fueron ejecutadas 19 equivalente al 95%. Así mismo del total de estas actividades, 13 se ejecutaron al 100% lo cual representa el 65% y 4 se ejecutaron menos del 100% con una participación del 20%, y una presento 0% de cumplimiento y representa el 5%; como se evidencia a continuación, así:

#### % PARTICIPACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OAP DEL PLAN DE ACCION 2021 - CUARTO TRIMESTRE



ACTIVIDADES DE LA OAP DEL PLAN DE ACCION 2021 - CUARTO TRIMESTRE	OAP
Programadas	20
Ejecutadas	19
0% de Cumplimiento	1
% de Cumplimiento menos del 100%	4
% de Cumplimiento al 100%	13
% de cumplimiento PA cuarto trimestre	<b>95%</b>

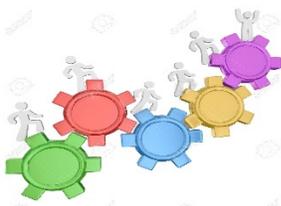
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

**FUENTE:** \\NEPTUNO\Publica Calidad\CALIDAD\SOPORTES CALIDAD SGC\1. PLAN DE ACCION\PLAN DE ACCION 2021\SEGUIMIENTO\2.CUARTO TRIMESTRE

En lo relacionado con las actividades programadas durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021, se anexa el avance de su ejecución, exponiendo las acciones realizadas, los resultados de los indicadores a nivel trimestral y su aporte a nivel anual, así como los logros pendientes, problemas encontrados y las propuestas de mejoramiento para las actividades que no se cumplieron en un 95% de acuerdo a la cantidad programada para el cuarto trimestre.

La Oficina Asesora de Planeación presento cumplimiento del 97% de cumplimiento de las metas y actividades programadas en el Plan de Acción para la vigencia 2021.

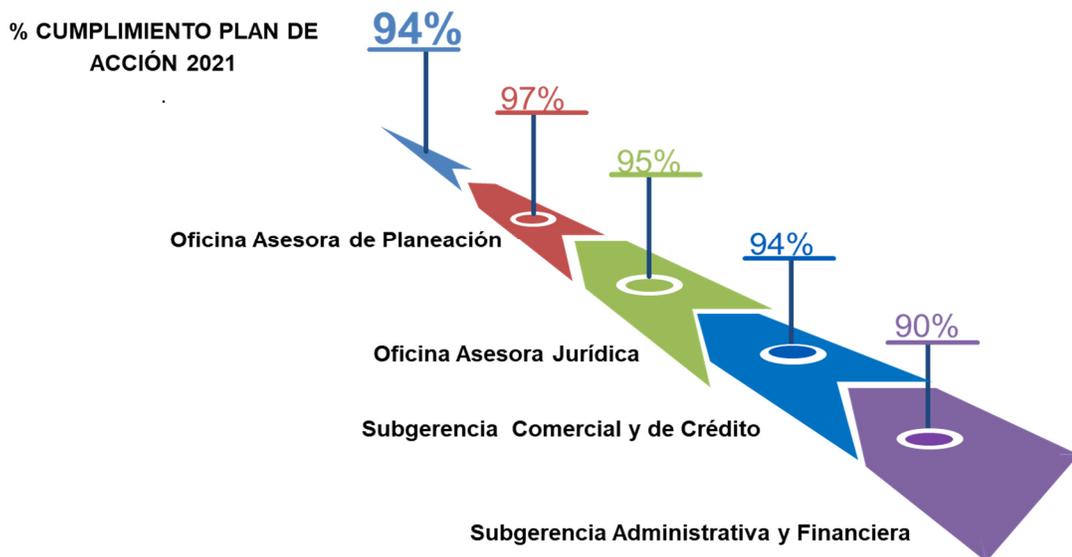
### 5. CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2021.



La entidad presentó un cumplimiento del 94% de los compromisos adquiridos en el Plan de Acción en la vigencia 2021. Tal como se evidencia en la siguiente gráfica, el cumplimiento por cada dependencia se encuentra sobre el 90% de las actividades propuestas, siendo la Oficina asesora de Planeación con el mayor porcentaje de cumplimiento con el 97%, seguida por la Oficina Asesora Jurídica con 95%, Subgerencia Comercial y de crédito con el 94% y la Subgerencia Administrativa y Financiera con el 90%.

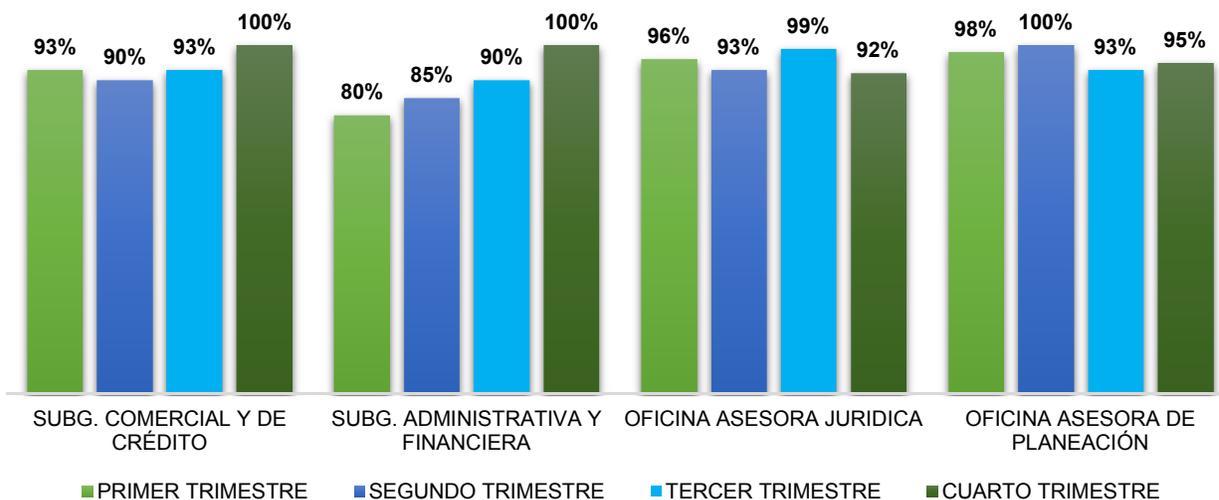
Cabe resaltar el compromiso de cada una de las dependencias en sostener y mantener el nivel de cumplimiento de los objetivos Institucionales por encima del 90% en el desempeño de las actividades.

### PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2021



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

➤ **% Cumplimiento Plan de Acción Vigencia 2021 por Dependencias.**



**Ejecución de actividades plan de acción vigencia 2021**

Dependencias IFC	SCC	SAF	OAP	OAJ	TOTAL
Programadas	75	45	43	19	<b>182</b>
Ejecutadas	74	45	43	19	<b>181</b>
0% de Cumplimiento	1				<b>1</b>
% de Cumplimiento menos del 100%	25	7	10	3	<b>45</b>
% de Cumplimiento al 100%	49	38	33	16	<b>136</b>

**6. Problemas Encontrados.**

**6.1. Subgerencia Comercial y de Crédito.**

**6.1.1 Gestión Financiación**

- El algunas oportunidades las áreas de apoyo al área de crédito como Escuela de Negocios, Presupuesto y Jurídica, no desarrollan la actividad con la premura necesaria con relación al área de crédito, lo que nos genera aumento en los tiempos de colocación de crédito.
- Se presentó falta de asesores de crédito para mejorar la colocación de recursos según lo disponible, también se registró inconveniente en la distribución obligatoria que se tenía para presupuesto en los diferentes líneas de crédito (fomento, comercial, libranza). Se agotó los recursos en una línea y se tenía disponibilidad en la otra y no se podía hacer traslado. Se

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

realizó el ajuste a finales de la vigencia, lo que afectó la colocación de créditos por libranza (Gobernación de Casanare) y por ende quedó recursos por colocar.

- La disminución del recaudo de fondos se debe al traslado de alguna cartera al IFC lo cual reporto abonos para el IFC y disminuyo los abonos registrados a los fondos municipales, esto debido a la liquidación de algunos fondos municipales.
- La mayor dificultad para dar cumplimiento a la actividad “**Realización de controles de inversión a créditos desembolsados e informe de cumplimiento, de acuerdo al Manual de crédito y políticas de crédito. (70% del trimestre anterior (excepto clientes preferenciales y microcréditos fidelizados)**” es la intermitencia con la que se contrata el personal de apoyo para desarrollar esta labor.
- En algunas oportunidades se asiste a actividades que piden apoyo de un stand de servicios del IFC en una feria ganadera u otros eventos como los de la central de abastos, pero no hay demanda en personas interesadas en nuestros servicios, porque quien participa está interesado en otros temas. Por lo que las actividades de brigadas de crédito más fructíferas son las que se planean y programan por el IFC o la alcaldía, donde solo se va a ofrecer los servicios de IFC.
- Se presenta morosidad en los créditos de microcrédito, a los cuales se les está realizando, visitas de seguimiento.
- Para el Cuarto trimestre no fue posible el cumplimiento de la meta establecida, a pesar de implementar la Resolución 162 de 2021, pero cabe resaltar que con ella se han surtido acuerdos para pago total para finalizar en el año 2022, adicionalmente se han reestructurado obligaciones que aunque no se ven reflejadas en el monto capital del presente indicador, si se logró el recaudo por concepto de intereses.
- Dentro del presente trimestre se rodaron obligaciones cuyo saldo de capital es significativo para la variable, por tal motivo el valor sobre el cual se realiza la proyección es alto. Sin embargo, los clientes se han acogido a diferentes mecanismos en virtud del manual de Cartera, pues son obligaciones que por sus fechas de vencimiento final prefieren realizar normalización de la obligación y no pago total, lo que hace que el valor recaudado por saldo de capital sea únicamente el que se encuentra en mora y no el total de la obligación.

#### 6.1.2 Gestión de Crédito Educativo –Fesca

- A pesar de las diferentes campañas publicitarias en redes sociales, brigadas en los diferentes municipios, capacitaciones virtuales y presenciales con algunos colegios, no se logró cumplir la meta establecida, pero se espera que para el primer trimestre del año 2022. sean muchos estudiantes los que puedan radicar la documentación de créditos nuevos.
- Se evidencia que cada vez son menos los estudiantes que realizan el proceso de renovación de crédito, del cual algunos de ellos manifiestan que han aplazado su semestre teniendo en cuenta que varias universidades siguen implementando la virtualidad, otros simplemente han olvidado realizar el proceso de renovación, en otros casos el promedio de notas bajó

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

considerablemente siendo este un impedimento para que ellos realicen el proceso normalmente.

- Las obligaciones que presentan índice en mora, son los que por acumulación de sanciones han perdido el derecho a renovar y continuar en época de estudio y se les ha generado plan de pagos inmediato con fechas de la primera cuota a pagar el 1 de enero o 1 de febrero, esto puede suceder porque aún se encuentren estudiando y no devengan un salario y quienes responden económicamente son los padres de familia, adicionalmente los usuarios manifiestan la falta de oportunidad laboral.
- Falta de oportunidades laborales, se evidencia que las personas presentan mayor grado de endeudamiento que los ingresos que perciben, es de precisar que a los usuarios se les plantea la posibilidad de suscribir acuerdos de pagos, procesos de reestructuraciones, refinanciaciones, prorrogas entre otras alternativas de pago con el fin que se pueda llegar a la normalización de la deuda de acuerdo cada una de las posibilidades económicas parte de los usuarios.
- Se presentan dos (2) problemas tanto para el usuario como para la institución. 1. Al declaró incumplido el acuerdo de pago el usuario pierde los beneficios obtenidos con su suscripción, como sería descuentos hasta del 100% de los interés moratorios, gastos de cobranza , y por otro lado la institución deja de percibir su recursos y presentando deterioro en su cartera con obligaciones que continuarían en mora.
- Mayor seguimiento a los compromisos de pagos esto con el fin de no dejar pasar obligaciones vencidas que generan un alto impacto en los indicadores y en recaudo.
- Se presenta demora en el proceso de traslado de las renovaciones con causales de suspensiones con sanciones que requieren traslado en época de estudio a cartera en pago, esto conlleva a pérdida de recursos al no realizarse contabilización de intereses y seguros de vida; se evidencia en el reporte de acciones del presente trimestre evaluado que esta pendiente el proceso de llevar a la Junta Administradora los créditos renovaciones con suspensiones correspondiente al segundo semestre del año 2021.

### **6.1.3. Cartera en Administración Derivada del Decreto 223/2015( ICETEX)**

- La mayor dificultad para identificar los pagos de la cartera en administración – Icetex son los realizados a Banco agrario de los años 2016 a octubre de 2018, porque solo registraban en la consignación el valor del pago al número de cuenta.
- Respecto a la aplicación de pagos el proceso es demorado ya que en cumplimiento con el acuerdo 028 de 2021, cada pago debe ser aplicado realizando ajuste a los intereses de mora y gastos de cobranza que generó el sistema al realizar el proceso de activación de los pagarés.

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

- No se logrado trabajar en la activación de pagarés de obligaciones que tienen pagos históricos, porque el sistema IAS los muestra como inconsistentes los cuales corresponden a 965 y la mitad de estos tienen pagos por aplicar.
- La información contenida en algunas carpetas de usuarios no es clara o se encuentra incompleta.
- Carpetas sin estado de cuenta que se genera por wallet sisof.
- Inconsistencias en planes de pago notificados por anterioridad al recibido de la cartera por IFIC.
- Créditos con número de tarjeta de identidad sin soporte de numero de cedula del usuario.
- Carpetas que no tienen el pagare en según informe de año 2018 y observaciones de digitadores.
- Información diferente de la carpeta física respecto a información en estados de cuenta de wallet sisof.
- Durante el año 2021 no se contó con acceso al aplicativo Wallet sisiof para nueva revisión de consulta de estados de deuda.
- La forma de notificación de los planes de pago conforme a lo indicado en el Acuerdo 028 de 2021 - procedimiento CPACA conlleva a realizar varias etapas en manejo de información para cada notificación lo cual hace el procedimiento extenso y las metas previstas disminuyeron significativamente.
- Algunos deudores continúan presentando paz y salvos expedidos por el Icetex nacional, manifestando el no pago.
- Datos de ubicación y números de celular desactualizados por la antigüedad de la cartera
- Algunos usuarios manifiestan que por la antigüedad de las obligaciones estas se encuentran prescritos y no pagaran.
- Aplazamientos en el estudio de las solicitudes de usuarios de cartera - decreto 0223 de 2015 por Junta Administradora del Fesca
- Usuarios con documentos presentados para estudio de condonación en años anteriores y sin una respuesta en su momento por parte de la entidad que tenía la Cartera.
- Usuarios que al momento de realizar gestión de cobro y notificaciones de planes de planes de pago manifiestan que tenían derecho a condonaciones.

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

- Durante el cuarto trimestre, se continuó elaborando los estados de deuda de forma manual para las obligaciones que aún no se encuentran activas en el sistema IAS, lo cual requiere un tiempo considerable para realizar los respectivos trámites de respuesta a PQRS.

#### **6.1.4. Gestión Programas y Proyectos**

- La renuencia por parte de algunos usuarios para realizar negociaciones y liquidar los contratos por temas como: la definición de los recursos relacionados con el IFC, falta de unificación de conceptos jurídicos y técnicos para la elaboración de informes y acta de liquidación en los proyectos de palma de aceite
- Durante el cuatro trimestre, no se logró la meta de la *“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)”* debido a que no el acercamiento realizado por el equipo técnico de la oficina no se logró concertar acuerdos de liquidación con algunos usuarios.

#### **6.2. Subgerencia Administrativa y Financiera**

- Para la actividad ***“Adquisición de licencias para sistemas de backups.”*** La licitación de la NAS se declaró desierta, la no ejecución de esta meta dependió de decisiones de la alta dirección.
- De acuerdo a la actividad *“Aprobar e implementar tablas de valoración y retención”*. De acuerdo al acta N° 2 de fecha 23 de junio de 2021 se debe corregir lo que indican en el organigrama y se solicita corregir codificación. Se recomienda profundizar en la denominación de series y sub series documentales, complementar la metodología de tipología documental como se establece la TRD (Tabla de retención Documental).
- Dificultad para la aprobación de proveedores del servicio con relación en la ejecución del Plan Integral de Capacitaciones (PIC), falta determinar responsable de estudio de mercado o selección del capacitador de manera que no genere demora o no se realice el evento.

#### **6.3. Oficina Asesora Jurídica**

- Por tratarse de liquidaciones de contratos derivados de proyectos en cuentas en participación que requieren un profesional jurídico para la elaboración de liquidación en los contratos de cuentas en participación, debido a los cambios de personal contratado ha generado de alguna manera atrasos en la realización de este tipo de actos. Frente a los contratos de palma se tiene que se encuentra en estudio lineamientos técnicos y jurídicos para adelantar estas liquidaciones. De otro lado, teniendo en cuenta proyecto ALIANZAS PRODUCTIVAS, el personal de programas y proyectos ha dedicado gran tiempo en la estructuración de este tipo de convenios.

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

- En algunas ocasiones, los usuarios de las solicitudes de *“Estudio de títulos, conceptos de garantías e hipoteca a los créditos aprobados con garantía hipotecaria”* no registran un correo electrónico en las solicitudes donde autoricen ser notificados por el mismo.
- Para la actividad *“Publicar oportunamente en las plataformas la información contractual requerida por las entidades de control”*. Se está presentado que algunas veces a los documentos de los contratistas les faltan firmas ya sea del supervisor del contrato como del ordenador del gasto.

#### **6.4. Oficina Asesora de Planeación**

- En la actividad *“Planes de Acción para la implementación de sistema de Planeación y Gestión”* no se ha avanzado ya que el profesional de apoyo contratado para esta actividad se ha encontrado ejerciendo apoyo en lo relacionado en la puesta en marcha del proyecto de alianzas productivas para la vida, dado que el IFC es el ejecutor del proyecto, mediante decreto 201 del 30 de agosto de 2021 emitido por la Gobernación de Casanare y al sistema de SINERGIA de la Cámara de comercio de Casanare, en la que el Instituto es un actor.
- Falta elaborar documentos de soporte para completar los lineamientos de la Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Para la actividad *“Gestionar ofertas para la ejecución de planes de capacitación a Entidades a través de la escuela de negocios”* depende mucho de la iniciativa y voluntad que se tenga por parte de otras entidades.

### **7. Recomendaciones y Acciones de Mejora.**

#### **7.1. Subgerencia Comercial y de Crédito.**

##### **7.1.1. Gestión Financiación**

- Que la escuela de negocios se pueda realizar de forma virtual, es decir que en el portal Web de IFC se pueda hacer el curso y presentar una evaluación donde automáticamente le genere el certificado, algo así como un CURSO MIPG y que los CDP (presupuesto), se expidan solo en IAS, sin necesidad de imprimirlos en presupuesto. Así está diseñado el proceso.
- Que los recursos de crédito (recursos propios) se encuentren disponibles para colocar en un solo centro de costo, que no se presente la necesidad de solicitar traslados al menos dentro de las mismas líneas de RECURSOS PROPIOS.
- Que se contrate un profesional exclusivamente para que adelante todos los temas relacionados con la liquidación de los fondos municipales pendientes así como también proyectar los convenios de administración de cartera, cuando corresponde y de esta manera dejar cerrado todo el tema de fondos municipales. Esto teniendo en cuenta que se han

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

liquidado unos fondos como San Luis de Palenque pero no se ha suscrito el convenio para administrar la cartera del municipio.

- En la proyección 2022, se especifica el valor a recaudar de los fondos en administración y de los fondos municipales, si no se registran liquidaciones se obtendrá un valor ajustado.
- Que se contrate al menos 3 personas de apoyo para desarrollar la actividad Controles de inversión, teniendo en cuenta el incremento en la colocación de recursos y en la cantidad de créditos.
- Programar brigadas de créditos en los diferentes municipios o con grupos de interés, únicamente realizando dicha labor.
- Continuar con visitas de seguimiento y hacer análisis de causas de incumplimiento para ajustar políticas de crédito.
- Continuar con el apoyo a la gestión para la recuperación a la cartera fortaleciendo el proceso de negociación con los clientes, brindándoles una mayor posibilidad de normalizar y/o cancelar sus obligaciones con el instituto.

#### **7.1.2. Gestión de Crédito Educativo –Fesca**

- Se recomienda continuar con el apoyo de un asesor de crédito con el fin de agilizar el procedimiento de otorgamiento de crédito educativo, buscando que los analistas puedan optimizar su tiempo en viabilizar y analizar las solicitudes radicadas.
- Continuar con las brigadas en los municipios, las campañas en las redes sociales, solicitar acompañamiento con las redes sociales de algunos municipios, y de la Gobernación de Casanare y lo más importante, brindar un acompañamiento mayor a los estudiantes, realizando llamadas recordándoles los requisitos y las fechas establecidas, ya que algunos estudiantes argumentan que se les olvida las fechas para realizar el proceso de renovación.
- Se sugiere que se continúe con la persona de apoyo jurídico en el área de crédito educativo en relación con la actividad “Atención oportuna a PQRS direccionadas al área de crédito Educativo” puesto que tiene un alto grado de responsabilidad, se ha logrado dar respuesta de manera oportuna dentro de los tiempos contemplados.
- Hacer seguimiento y evaluar el caso uno a uno para determinar la causa de pérdida del Crédito por suspensiones con sanción consecutivas y entrar a evaluar las posibilidades de devolver el crédito a época de estudio siempre y cuando cumpla los requisitos justificados, para que el estudiante pueda terminar la carrera y no se vuelva una cartera morosa e irrecuperable.
- Intensificar las acciones y el seguimiento a los compromiso de pago, actualización a la información de los usuarios como son direcciones de domicilio, números telefónicos esto con el fin de lograr una mayor efectividad gestión de cobro conjuntamente con el líder de cobro

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

jurídico, se le informa de las obligaciones que presentan los lineamientos y que no se evidencia voluntad de pago por parte de los usuarios para un cobro judicial.

- Continuar la gestión de cobro administrativo y pre jurídico a las categorías (A.B.C.D), a través de los tres gestores de cobro, Intensificando aún más las acciones y el seguimiento, dando a conocer las alternativas de pago, con el fin de buscar el retorno de los recursos, y mejorar los niveles de vencimiento y lograr un mayor grado de efectividad en el recaudo.
- De acuerdo con la “*actividad Activación, generación y notificación de planes de pago, de las renovaciones con suspensión definitiva Crédito Educativo –FESCA*” se deben realizar reuniones de Junta Administradora mensuales con el fin de no dejar el acumulado de suspensiones definitivas para fin de año.

### **7.1.3. Cartera en Administración Derivada del Decreto 223/2015( ICETEX)**

- Continuar con el proceso de aplicación de los pagos a la obligación de cada usuario que se encuentran registrados en el módulo cartera sin identificar en IAS.
- Se sugiere una Mesa de trabajo o Comité Interno para tomar decisiones respecto al tratamiento que se le dará a la información de usuarios que presenta inconsistencias, está incompleta, no es clara la información física respecto a los estados de cuenta de wallet sisof, no registran número de cédula entre otros. Esto para la posterior digitación en el sistema IAS de la que corresponda.
- Se requiere el convenio con la registraduría oficina Yopal para obtener la información sobre datos relacionados con documentos de identidad de usuarios de esta cartera, según respuesta recibida de esa Entidad.
- Respecto a los planes de pago con inconsistencias, trabajar con el área de sistemas de IFC sobre la alternativa que propone Solution System para la activación de los pagarés.
- Continuar con la activación de los pagarés con planes de pago que son consistentes en el sistema IAS.
- Obtener el acceso al aplicativo Wallet sisof en un equipo exclusivamente para las consultas de información que se requieran, y según lo contemplado en su momento por la oficina de sistemas, ya que este aplicativo es el soporte de la información de giros y pagos de los créditos recibida por el IFC.
- Se sugiere revisar el procedimiento para las notificaciones de planes de pago con el fin de lograr un procedimiento que permita mayor agilidad en las notificaciones de planes de pago para el año 2022. Así mismo, contar con más personas de apoyo contratadas para realizar esta actividad y de tiempo completo.

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

- Fortalecer el proceso de la activación de los pagarés y aplicación de pagos en el sistema IAS con personal de apoyo, para facilitar la generación de estados de deuda que conlleve a mayor agilidad en las respuestas a usuarios y fortalecer la gestión de cobro.
- Dar aplicación a lo contemplado en Acuerdo 028 de 2021, Artículo 1 numeral 4 Condonaciones y/o aplicación de reglamento.

#### **7.1.4. Gestión Programas y proyectos**

- Continuar con el acercamiento con los usuarios de los proyectos de reforestación, repoblamiento bovino y palma de aceite, con el propósito de llegar acuerdos de pago y poder lograr la liquidación bilateral de cada contrato de cuentas en participación.

#### **7.2. Subgerencia Administrativa y Financiera**

- Establecer un procedimiento para realizar el cierre fiscal de acuerdo a las políticas de MIPG y Sistemas de Gestión de Calidad.
- Se recomienda contratar una NAS para poder cumplir con la *“actividad Adquisición de licencias para sistemas de backups; programar en el plan de acción para la vigencia 2022.”*
- De acuerdo a las normas vigentes de Archivo General de la Nación y según las observaciones realizadas por el comité Departamental de Archivo, se deben ajustar las Tablas de retención Documental y las tablas de retención de valoración.

#### **7.3. Oficina Asesora Jurídica**

- Reforzar seguimiento a los procesos a fin de evitar decreto de desistimientos tácitos en los diferentes procesos en que hace parte el IFC en su facultad de cobro judicial de obligaciones crediticias.
- Realizar mayor seguimiento a las carpetas de los contratistas en lo relacionado con todas las firmas correspondientes y que estén completas antes de entregarlas para la publicación oportunamente en las plataformas la información contractual.
- Contar con personal suficiente y permanente que permita avanzar en liquidaciones de todos los contratos de cuentas en participación, en aras de cumplir las metas establecidas en el presente plan de acción.

#### **7.4. Oficina Asesora de Planeación**

- En el SUIT están tres trámites aún sin gestión, y algunos deben ingresar como nuevos ya que los aporta la APP:
  1. Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago (Verificar si tiene validez este trámite).
  2. Certificado Paz y Salvo (APP).

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

### 3. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias.

- Teniendo en cuenta la repetitiva manifestación de los usuarios sobre la no atención oportuna por medio telefónico, es necesario llamar la atención a los funcionarios que hacen parte de la atención al público para que mantengan las buenas prácticas y así lograr un mejor resultado final.
- Desde el seguimiento de medición de satisfacción del cliente, se recomienda analizar las observaciones presentadas por los clientes en las encuestas de satisfacción, así como en las quejas y reclamos, y con estas generar acciones correctivas frente a los temas de menor satisfacción como la oportunidad en el tiempo de desembolso de crédito.
- Se recomienda realizar publicaciones (Redes sociales, portal web, entre otros) sobre las tasas de interés del portafolio de servicios que cuenta el Instituto Financiero de Casanare.
- Se evidencia el uso de APP – MOVIL Atención al Ciudadano del IFC, por parte de los grupos de valor. Se sugiere seguir incentivando el uso de la APP al usuario, explicando la importancia de utilizar esta herramienta donde les permite realizar sus pagos y otros trámites de una manera dinámica desde diferentes dispositivos electrónicos.
- Se recomienda dar cumplimiento a la directiva de gerencia, para ajustar y actualizar la información del portal web de la entidad, principalmente en lo relacionado con la Ley de Transparencia la cual es de obligatorio cumplimiento para la entidad y realizar seguimiento para que verifique estas actualizaciones por parte de un trabajador asignado.
- Analizar la rentabilidad actual de la Escuela de Negocios y su funcionalidad y beneficios para el Instituto Financiero de Casanare.
- Se recomienda a la Alta Dirección mantener los mecanismos especiales y temporales de saneamiento que propendan recuperar cartera y así evitar el deterioro de su estructura financiera y presupuestal y propender por la defensa y rentabilidad.
- Se sugiere continuar en la ejecución de créditos, como también en el cobro de cartera persuasiva y jurídicamente que nos garantice la recuperación o normalización de nuestros deudores.
- Se recomienda 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 aprobación de créditos.
- Es trascendental que se dé cumplimiento a las acciones de los planes Anticorrupción y Atención Ciudadano y Participación Ciudadana e Socializar con sus grupos de trabajo.

Elaboró: **MARLENY BARRAGAN FONSECA**  
Profesional Oficina Asesora de Planeación.