



INFORME

INDICADORES DE
PROCESO
OFICINA ASESORA DE
PLANEACIÓN

I - TRIMESTRE 2022

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

Contenido

INDICADORES DE PROCESO	3
DESEMPEÑO DE INDICADORES POR PROCESO DEL IFC	3
INDICADORES PARA LA VIGENCIA 2021.	8
1. Proceso: Seguimiento y control	8
2. Proceso: Gestión de recursos físicos	8
3. Proceso: Gestión tecnológica	9
4. Proceso: Gestión jurídica	9
5. Proceso: Gestión financiera	10
6. Proceso: Gestión documental	11
7. Proceso: Contratación	11
8. Proceso: Administración del talento humano	11
9. Proceso: Gestión financiación	12
10. Proceso: Atención al cliente y comunicaciones	14
11. Proceso: Direccionamiento estratégico y planeación	14
12. Proceso: Gestión de programas y proyectos	14
13. Proceso: Gestión crédito educativo	15
RECOMENDACIONES	16

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

INDICADORES DE PROCESO

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

Este informe refleja los resultados de los procesos del Instituto Financiero de Casanare a partir de la medición periódica de cincuenta (50) indicadores de gestión reportados para el cierre del primer trimestre de la vigencia 2022, con el fin de medir el desempeño de los trece (13) procesos estandarizados en el instituto; para cada indicador se estableció su respectiva ficha de indicador, determinando su meta, tolerancias, formula y responsables del diligenciamiento y/o desarrollo.

La ruta establecida para el diligenciamiento de los indicadores de procesos con acceso a todos los funcionarios y contratista del instituto se encuentra en:
\\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2022

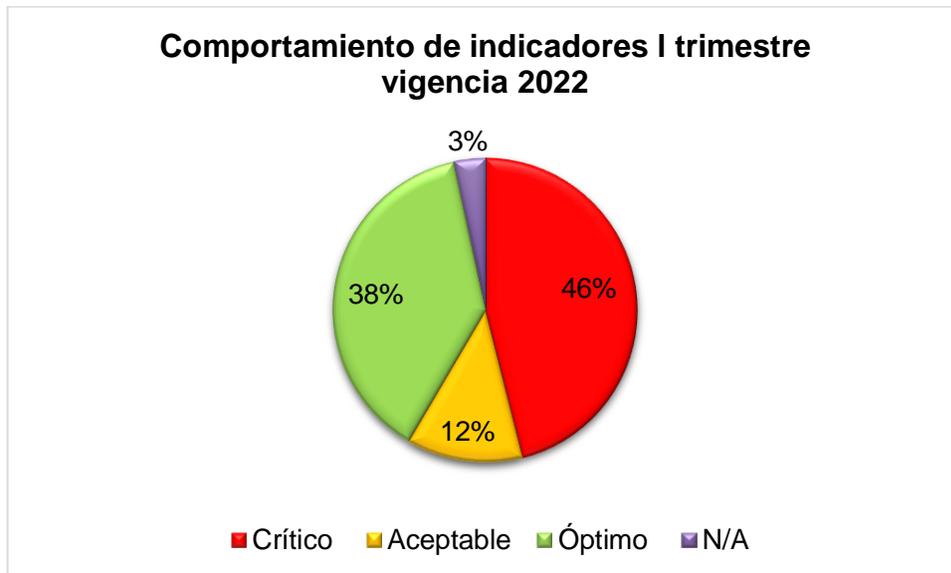
Según lo establecido por el procedimiento PDP03-00 PROCEDIMIENTO REVISIÓN Y SEGUIMIENTO A INDICADORES, “Cada líder de proceso, de acuerdo con la periodicidad del indicador debe diligenciar los datos en la ficha de indicador dentro de los 10 días siguientes a su vencimiento y realizar análisis de los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

Para el presente informe se relaciona la información suministrada por los líderes y responsables de proceso a corte 31 de marzo de 2022, se presenta el tablero de indicadores y los indicadores de gestión priorizados para la presente vigencia junto con las respectivas observaciones realizadas desde la oficina asesora de planeación con el objetivo de incentivar acciones para la mejora del Instituto.

DESEMPEÑO DE INDICADORES POR PROCESO DEL IFC

En este primer momento se presenta información general del comportamiento de los indicadores de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (en adelante SGC) del IFC. En la **Gráfica 1** se evidencia cómo se hallan distribuidos los indicadores según sus resultados en las diferentes categorías definidas. Estas categorías están comprendidas por: las tres categorías principales de medición de rendimiento de indicadores, a saber: óptimo, aceptable y crítico, además de contar con dos métricas especiales: la primera de ellas se define como **N/A** la cual representa los indicadores que por su periodicidad aún no requieren ser diligenciados o se encuentran suspendidos y la segunda métrica especial se define como **N/R** que identifica a los indicadores que no fueron diligenciados por parte de los responsables de dicha actividad.

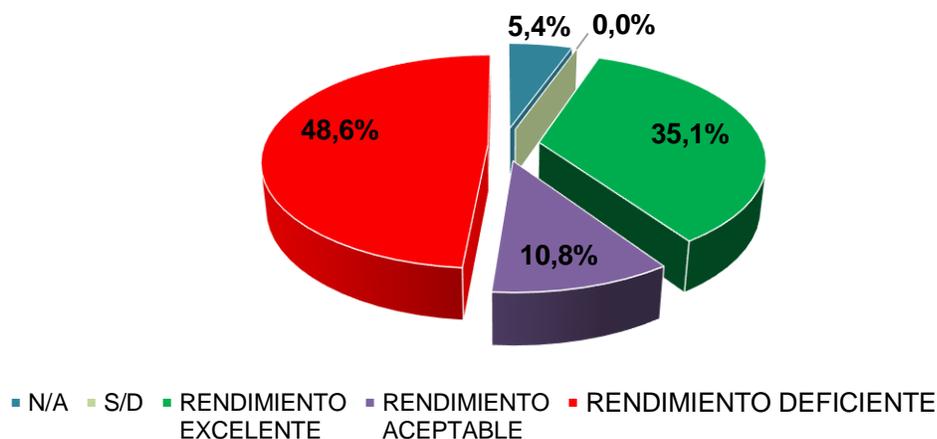
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CÓDIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01



Gráfica 1. Distribución general de los indicadores según su rendimiento para el primer trimestre 2022.

En ese orden de ideas, se evidencia que el 46% del total de los indicadores de los procesos del SGC del IFC se encuentran con un rendimiento crítico, el 38% se encuentra en un rendimiento óptimo, el 12% en aceptable, por último, el 3% no aplica ya que su periodo de medición es anual o semestral.

RENDIMIENTO DE LOS INDICADORES I-2022



Gráfica 2. Distribución de los indicadores de gestión según su rendimiento primer trimestre 2022.

De los indicadores de gestión a corte del 31 de marzo de 2022, se evidencian los siguientes resultados. Luego de recolectar la información de las fichas de los indicadores, de los cuales se toma el acumulado de la vigencia 2022 donde se obtiene el resultado de 17 indicadores, se evidencia que apenas el 35.1% del total, superan o cumplen con el nivel de tolerancia

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

dispuesto en las fichas de indicadores. Así mismo, con un rendimiento aceptable se evidencia el 10.8% de los indicadores reportados.

El rendimiento deficiente es el más alto con el 48.6% en el seguimiento de los indicadores con corte de 31 de marzo de 2022, lo que prende alarmas para verificar porque superan el 50% del total analizados a la fecha y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño deberá consultar en las respectivas áreas de origen de la información de los indicadores que alternativas utilizar o adoptar acciones para mejorar el desempeño de la gestión del Instituto Financiero de Casanare. Aunque, teniendo en cuenta los resultados del primer trimestre de la vigencia anterior, se evidencia que los líderes y responsables diligenciaron el total de los indicadores correspondientes.

Para relacionar los resultados que se plantean dentro del documento con los procesos propiamente dichos del IFC se debe utilizar la información dispuesta en la Tabla 1.

Tabla 1. Códigos por proceso del Sistema de Gestión de Calidad del IFC

Código proceso	Proceso
DP	Direccionamiento estratégico y planeación
GN	Gestión financiación
CE	Crédito educativo
PR	Gestión de programas y proyectos
TH	Administración de Talento Humano
AC	Atención al cliente y comunicaciones
CT	Contratación
GD	Gestión documental
GF	Gestión financiera
GJ	Gestión jurídica
GT	Gestión tecnológica
RF	Gestión de recursos físicos
SC	Seguimiento y control

Tabla 2. Tablero de Indicadores

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

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FÍSICOS	100,0%	100,0%		
	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	100,0%	64,4%		
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	100,0%	100,0%		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	30,0%	55,1%	54,9%	54,7%
GESTIÓN JURÍDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURÍDICA	100,0%	90,5%	86,8%	68,1%
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	100,0%	100,6%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	40,0%	21,2%		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	1,0%	1,8%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	20,0%	-30,4%		
	GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACIÓN	100,0%	1442,9%	242,0%	143,5%
	GF-06 RECAUDO INTERESES	100,0%	120,6%	140,0%	81,9%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	100,0%	116,9%	151,5%	93,3%
	GF-08 EJECUCIÓN DE GASTOS DE INVERSIÓN	100,0%	67,5%		
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	100,0%	100,0%		
	GD-03 CORRESPONDENCIA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	100,0%	100,0%		
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	100,0%	N/A		
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	100,0%	16,6%		
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100,0%	85,7%		
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSIÓN	100,0%	55,6%		
	GN-02 TIEMPO COLOCACIÓN DE CR• EDITO	>=95%	0,0%	0,0%	64,6%

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0%	525,5%			
	GN-04 PRODUCTO NO CONFORME	0,0%	4,1%			
	GN-05 CARTERA VENCIDA	0,0%	38,0%	39,0%	36,8%	
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	0,0%	1,2%	1,6%	2,0%	
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	0,0%	7,6%	8,1%	6,8%	
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	0,0%	83,6%	81,6%	85,5%	
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	0,0%	36,2%	34,7%	32,8%	
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	100,0%	0,0%	0,0%	73,6%	
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	100,0%	79,5%			
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	100,0%	11,3%			
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	100,0%	121,6%			
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	100,0%	100,0%		
		AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	100,0%	93,3%	96,3%	94,6%
		AC-03 TRAMITE PQRS	100,0%	97,5%	96,9%	93,9%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	100,0%	98,3%			
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	100,0%	94,2%			
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020	100,0%	N/A			
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	100,0%	0,0%			
	PR-02 GESTION DE PROYECTOS	50,0%	N/A			
GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	>=85%	0,0%	0,0%	393,2%	

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	0,0%	69,6%	190,8%
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=30%	43,2%	43,4%	43,7%
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	12,2%	11,9%	11,2%

Se dará inicio al análisis de indicadores en detalle en el orden en que los procesos están ilustrados en la Tabla 2. Tablero de Indicadores., así: Seguimiento y Control, Administración de Recursos Físicos, Gestión tecnológica, Gestión jurídica, Gestión financiera, Gestión documental, Contratación, Administración del talento humano, Gestión financiación, Atención al cliente y comunicaciones, Direccionamiento estratégico y planeación, programas y proyectos y Crédito Educativo.

INDICADORES PARA LA VIGENCIA 2021.

1. Proceso: Seguimiento y control

Líder Proceso: Héctor Samuel Higuera Bohórquez, Jefe Oficina Control Interno

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

De acuerdo a las recomendaciones y conclusiones de informes de la vigencia 2021 sobre estos indicadores, se evidencia una mejora sustancial y significativa en el diligenciamiento correcto y oportuno de los indicadores. Es importante resaltar, que el resultado del primer indicador es 0% dado que en el período no se encuentra ningún plan de mejoramiento vigente.

2. Proceso: Gestión de recursos físicos

Líder Proceso: Loren Catalina Barrera Ojeda, Subgerente Administrativo y Financiero.
Responsable: Cristian Camilo Roa Gómez, Auxiliar Contable y Recursos Físicos

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS	100,0%	100,0%		

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

	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	100,0%	64,4%
--	-----------------------------------	--------	--------------

Respecto al análisis realizado, se considera necesario separar el indicador, ya que se evidencia que mezcla dos variables que se relacionan pero que miden y controlan diferentes aspectos, además, para el resultado del indicador RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS se tiene en cuenta la variable de actividades ejecutadas y no afectan los valores en el resultado del este. Por lo tanto, es recomendable hacer un control específico sobre los gastos de las actividades realizadas y así, poder reflejar la eficiencia en lo desarrollado.

Por otro lado, se evidencia que el proceso adoptó la recomendación y ahora se diligencia de la manera correcta. Aunque se recomienda que dentro de la ficha del indicador este el plan anual de adquisiciones para el seguimiento para el cumplimiento y el correcto diligenciamiento del indicador.

3. *Proceso: Gestión tecnológica*

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

Responsable: José Bladimir Navarro Calderón, Técnico Gestión Tecnológica

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	100,0%	100,0%		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	30,0%	55,1%	54,9%	54,7%

Se evidencia un correcto desempeño en lo transcurrido del primer semestre.

4. *Proceso: Gestión jurídica*

Líder Proceso: Nelson Barrera Roa.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN JURÍDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURÍDICA	100,0%	90,5%	86,8%	68,1%

De acuerdo al desempeño del indicador e importancia de este en relación al tiempo de respuesta del cliente, se evidencia que las acciones de mejora por parte de la dependencia no han sido eficiente, ya que no se ve el resultado positivo de acuerdo a lo realizado por el proceso.

Por lo tanto, es necesario apoyar continuamente y hacer un mayor seguimiento a las respuestas para que no se presenten inconformidades o incremento en peticiones por la no respuesta a tiempo.

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

5. Proceso: Gestión financiera

Líder Proceso: Loren Catalina Barrera Ojeda, Subgerente Administrativo y Financiero.
 Responsables: Marly Elizabeth Martínez, Profesional Presupuesto
 Ross Mary Moreno, Profesional Área Contable
 Leidy Conde Rodriguez, Profesional Presupuesto

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	100,0%	100,6%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	40,0%	21,2%		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	1,0%	1,8%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	20,0%	-30,4%		
	GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	100,0%	1442,9%	242,0%	143,5%
	GF-06 RECAUDO INTERESES	100,0%	120,6%	140,0%	81,9%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	100,0%	116,9%	151,5%	93,3%
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	100,0%	67,5%		

Teniendo en cuenta los datos suministrados en la tabla anterior, se evidencia que el indicador GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA presenta resultado poco favorable, dado que se contrató todo el personal por un periodo 6 meses por la entrada de la ley de garantías por lo tanto, se invita a seguir con la divulgación acerca de los mecanismos de normalización de la deuda con el fin de mejorar el recaudo de los ingresos operacionales de la entidad y así, tener recursos para los gastos de funcionamiento.

El siguiente indicador GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION muestra un resultado crítico en los 3 meses de medición, mejorando mensualmente. En otras palabras, el monto disponible para la colocación de créditos no tiene la ejecución deseada, ósea, la colocación de créditos es baja, lo que conlleva a tener el dinero en un estado congelado, a mayor dinero puesto en crédito, aumentan los ingresos por intereses recaudados. Este es un indicador que tiene relación directa con el indicador de Colocación de créditos y el indicador Aprobación de créditos.

Entonces, se recomienda se continúe trabajando para que el valor de los créditos aprobados alcance o iguallen el valor disponible para créditos y así, obtener un valor positivo en el indicador y en los demás que se relacionan directamente con la colocación de recursos.

Por otro lado, el indicador GF-07 RECAUDO DE CARTERA es como se indica a continuación:

$$= \left(\frac{\text{Intereses Recaudados Mes}}{\text{Intereses Proyectados Mes}} \right) \times \left(\frac{\text{Capital Recaudado Mes}}{\text{Capital Proyectado Mes}} \right) \times 100\%$$

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

Se recomienda evaluar el indicador ya que al multiplicar la variable de los intereses y la del capital produzcan una inconsistencia en el resultado final, además, en el indicador GF-06 se mide el ejercicio de recaudo de intereses, una razón más para evaluar la pertinencia de que en el indicador GF-07 se incluyan variables que estén relacionadas con el recaudo de intereses.

6. Proceso: Gestión documental

Líder Proceso: Loren Catalina Barrera Ojeda, Subgerente Administrativo y Financiero.

Responsable: Denis Adíela Adame, Técnico Gestión Documental

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

El proceso de Gestión Documental presento durante el primer trimestre de la vigencia 2022 un máximo desempeño completando al 100% las actividades programadas. Se felicita al área de Gestión Documental por tan excelente gestión.

7. Proceso: Contratación

Líder Proceso: Nelson Barrera Roa.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	100,0%	100,0%		

El proceso demuestra un comportamiento óptimo general en cuanto al ejercicio de llevar las solicitudes de contratación a la suscripción efectiva de contratos.

8. Proceso: Administración del talento humano

Líder Proceso: Loren Catalina Barrera Ojeda, Subgerente Administrativo y Financiero.

Responsable: Maritza Tovar Gutiérrez, Profesional Gestión Talento Humano

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACION	100,0%	N/A		
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	100,0%	16,6%		

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

	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100,0%	85,7%
--	--------------------------------------	--------	--------------

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

9. Proceso: Gestión financiación

Líder Proceso: Subgerente Comercial y de Crédito

Responsable: Nancy Arrigui, Profesional de Crédito

Sara Nayibe Vaca, Profesional Administrador de Cartera

Karen Andrea Espinosa, Profesional universitario Gestión de Cartera

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	100,0%	55,6%		
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CR• EDITO	>=95%	0,0%	0,0%	64,6%
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0%	525,5%		
	GN-04 PRODUCTO NO CONFORME	0,0%	4,1%		
	GN-05 CARTERA VENCIDA	0,0%	38,0%	39,0%	36,8%
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	0,0%	1,2%	1,6%	2,0%
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	0,0%	7,6%	8,1%	6,8%
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	0,0%	83,6%	81,6%	85,5%
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	0,0%	36,2%	34,7%	32,8%
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	100,0%	0,0%	0,0%	73,6%
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	100,0%	79,5%		
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	100,0%	11,3%		

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	100,0%	121,6%		

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

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

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

El cambio se considera necesario debido a que la actual fórmula del indicador presenta cancelación de variable como se muestra a continuación, lo que implica que esa variable es irrelevante en el dato final.

$$\begin{aligned} \text{Control de inversión de créditos} \\ = \left(\frac{\text{Controles Efectivos}}{\text{Controles Realizados}} \right) \times \left(\frac{\text{Controles Realizados}}{\text{Controles Programados}} \right) \times 100\% \end{aligned}$$

Sobre el indicador GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CRÉDITO se recomienda crear dos indicadores en donde se controle el tiempo de colocación de créditos con y sin hipoteca por separado, puesto que la multiplicación de las variables de las dos partes de la fórmula (azul y roja) de cálculo del indicador está afectando el rendimiento real del indicador, como sucedió en los meses de enero y febrero.

$$= \left[\frac{\text{Meta días coloc. Sin Hipoteca}}{\left(\frac{\text{Días coloc. créditos Sin Hipoteca}}{\text{No. créditos coloc. Sin Hipoteca}} \right)} \right] \times \left[\frac{\text{Meta días coloc. Con Hipoteca}}{\left(\frac{\text{Días coloc. créditos Con Hipoteca}}{\text{No. créditos coloc. Con Hipoteca}} \right)} \right] \times 100\%$$

Es decir, la fórmula roja esté relacionada directamente con un indicador que mida los créditos sin hipoteca, por otro lado, la fórmula azul relacione los resultados de un indicador de créditos con hipoteca, con el fin de controlar y medir de forma discriminada los dos casos ya que son tiempos y trámites con complejidad diferente.

Por último, se evidencia la creación del creador GN-14 DISM. CARTERA EN MORA con el fin de demostrar la disminución de cartera IFC, además de cerrar la no conformidad establecida en el Informe de Auditoría Externa.

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

10. Proceso: Atención al cliente y comunicaciones

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	100,0%	100,0%		
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	100,0%	93,3%	96,3%	94,6%
	AC-03 TRAMITE PQRS	100,0%	97,5%	96,9%	93,9%

El proceso evidencia un comportamiento satisfactorio en la atención oportuna al cliente, se sugiere seguir con esa buena gestión para tener una comunicación asertiva con todos los grupos de valor del Instituto Financiero de Casanare.

11. Proceso: Direccionamiento estratégico y planeación

Líderes del Proceso: Braulio Castelblanco Vargas, Gerente
Mirama López Zamudio, Jefe Oficina Asesora de Planeación

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	100,0%	98,3%		
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	100,0%	94,2%		
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020	100,0%	N/A		

Respecto al indicador de DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001 desde la Oficina Asesora de Planeación se sugiere mayor compromiso en relación al cierre de no conformidades para la presente vigencia una vez existan. Por otro lado, es importante presentar un mayor avance del plan de acción indicador DP-02, ya que no se evidencia cumplimiento total de lo planeado para el primer trimestre.

12. Proceso: Gestión de programas y proyectos

Líder Proceso: Subgerente Comercial y de Crédito
Responsable: Cristian Nicolás Vargas Franco, Profesional Programas y Proyectos

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	100,0%	0,0%		
	PR-02 GESTION DE PROYECTOS	50,0%	N/A		

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

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

Respecto al indicador PR-02 GESTION DE PROYECTOS, este indicador no aplica su diligenciamiento ya que es semestral.

13. Proceso: Gestión crédito educativo

Líder Proceso: Subgerente Comercial y de Crédito

Responsable: Crisbel Ramírez Guanaro, Profesional de Crédito Educativo
Edna L. Barón Gómez, Coordinadora Administrativa FESCA

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	>=85%	0,0%	0,0%	393,2%
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	0,0%	69,6%	190,8%
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=30%	43,2%	43,4%	43,7%
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	12,2%	11,9%	11,2%

CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO: Se considera recomendable es modificar la ordenanza para disminuir los tiempos de colocación.

CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO: En este proceso, se considera que se debe modificar procedimiento, para que no sea llevado a comité las renovaciones y sean aprobadas en el comité.

En lo referente a esos dos indicadores, se evidencia que sus resultados oscilan en los extremos ya sean muy bajo o muy altos, a veces duplicando su meta. Por lo tanto, debe haber organización en el proceso para tener mejores resultados.

Además, es necesario que las suspensiones y los traslados de cobro no sean llevados a la junta directiva, todo esto con el fin de optimizar los tiempos de respuesta a los usuarios frente a cualquier tipo de solicitud.

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

De acuerdo a lo anterior y a lo expuesto en la auditoria externa, es necesario crear un indicador que evidencie la disminución de saldos de cartera vencida. Además, se hace necesario crear un indicador para la cartera en administración derivada del convenio 0223 con el fin de conocer y medir el recaudo de esa cartera.

RECOMENDACIONES

1. Es fundamental continuar con la actualización total de los indicadores al formato FDP03-01 FICHA DE INDICADORES, además, en paralelo revisar y analizar los indicadores que miden la eficiencia y eficacia de los procesos de la entidad garantizando un óptimo seguimiento y control del cumplimiento de los objetivos propuestos.
2. Crear un indicador en Gestión de Recursos Físicos que mida los gastos relacionados con la ejecución del MANTENIMIENTO DE RECURSOS FÍSICOS
3. Permanecer con el correcto diligenciamiento del indicador RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES ya que se suministran los datos requeridos para una buena medición de la gestión de los procesos.
4. Maximizar esfuerzos para responder a todas las peticiones que se reciban por parte de la Oficina Asesora Jurídica. El indicador GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURÍDICA es un indicador que por normatividad externa debe estar en un 100% de cumplimiento.
5. Separar el indicador GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CRÉDITO, con el fin de controlar y medir de forma discriminada los dos casos ya que son tiempos y tramites con complejidad diferente.
6. Revisar y actualizar el indicador GN-01 CONTROL DE INVERSION pues en la fórmula una variable está siendo innecesaria ya que al multiplicarse los dos términos de la fórmula esta se cancela.
7. Para el indicador PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS DE PROGRAMAS Y PROYECTOS se recomienda establecer mecanismos o acciones de mejora orientadas a acelerar la gestión de liquidación de contratos vencidos.
8. Revisar, analizar y actualizar el alcance de la ordenanza 005 de 2008 de acuerdo a la colocación de los créditos educativos, con el fin de permitir que los indicadores CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO y CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO reflejen mejores resultados

Elaboro: Oficina Asesora De Planeación

Fecha: Mayo 2022