



INFORME INDICADORES

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

II - 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 2022.	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	12
9. Proceso: Gestión financiación	12
10. Proceso: Atención al cliente y comunicaciones	13
11. Proceso: Direccionamiento estratégico y planeación	14
12. Proceso: Gestión de programas y proyectos	14
13. Proceso: Gestión crédito educativo	15
RECOMENDACIONES	15

	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 indicadores (49) indicadores donde diecisiete (17) son indicadores de gestión reportados para el cierre del segundo 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

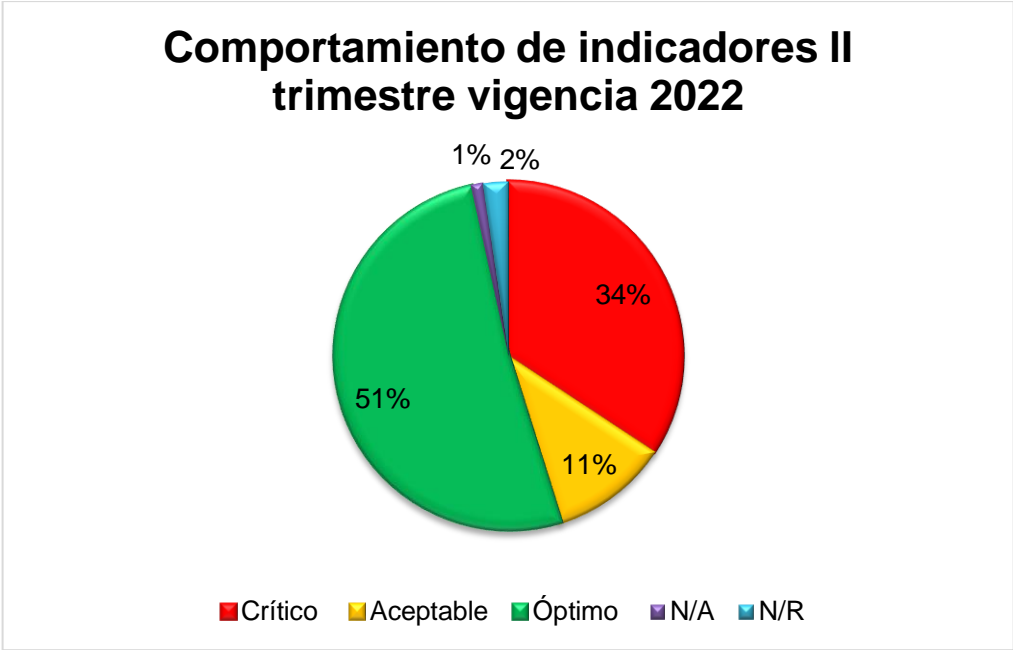
Según lo establecido por el procedimiento PDP03-00 PROCEDIMIENTO REVISIÓN Y SEGUIMIENTO A INDICADORES, “Cada líder de proceso, de acuerdo con la periodicidad del indicador debe diligenciar los datos en la ficha de indicador dentro de los 15 días siguientes a su vencimiento y realizar análisis de los 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 y la Entidad.

Para el presente informe se relaciona la información suministrada por los líderes y responsables de proceso a corte 30 de junio 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 cuatro 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 ya que no se presentan datos para el respectivo diligenciamiento.

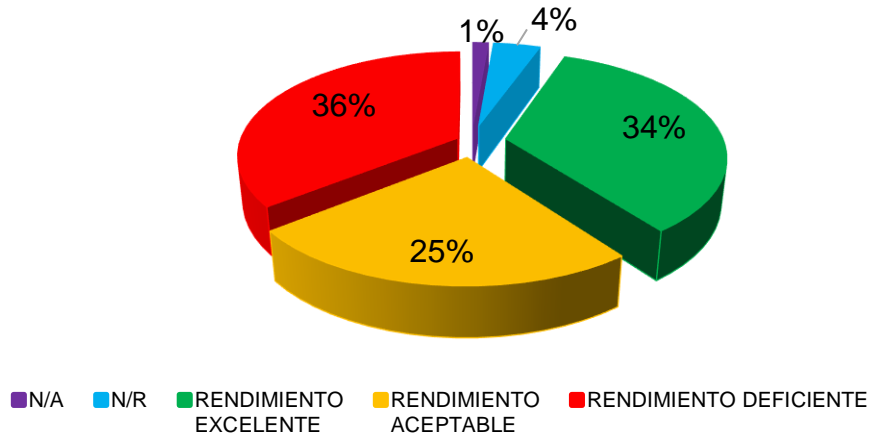
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CÓDIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01




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

En ese orden de ideas, se evidencia que 51% se encuentra en un rendimiento óptimo del total de los indicadores de los procesos del SGC del IFC, el 34% se encuentran con un rendimiento crítico, el, el 11% en aceptable, el 1% no aplica ya que su periodo de medición es anual y 2% son indicadores que no presentaron datos debido a que no cuentan con los valores necesarios para diligenciar completamente las variables y arrojar un resultado.

Rendimiento de los Indicadores II-2022



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

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

De los indicadores de gestión a corte del 30 de junio 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 34% del total, superan o cumplen con el nivel de tolerancia dispuesto en las fichas de indicadores. Así mismo, con un rendimiento aceptable se evidencia el 25% de los indicadores reportados.

Por último, el rendimiento deficiente es el más alto con el 36% en el seguimiento de los indicadores con corte de 30 de junio del 2022. Aunque, en relación a los resultados del segundo trimestre de la vigencia anterior disminuyó un 28% y el primer trimestre de la presente vigencia disminuyó un 14%, por lo tanto, se insiste en continuar con las acciones para el mejoramiento continuo y óptimos resultados para la entidad. Por otro lado, se observa que los líderes y responsables diligenciaron el total de los indicadores correspondientes y aquellos que no, están justificados debido a que no se presentó el insumo para el diligenciamiento completo de variables para arrojar el resultado correspondiente.


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 a corte 30 de junio del 2022.


PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	100,0%	0,0%			0,0%		
	SC-02 CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE AUDITORIAS	100,0%	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.	ABR.	MAY.	JUN.
	SC-03 CUMPLIMIENTO A INFORMES Y REPORTES	100,0%	100,0%			100,0%		
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	100,0%	100,0%			100,0%		
GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS	100,0%	100,0%			100,0%		
	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	100,0%	64,4%			0,0%		
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	100,0%	37,3%			60,8%		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	30,0%	55,1%	54,9%	54,7%	54,6%	54,5%	69,4%
GESTIÓN JURÍDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURÍDICA	100,0%	90,5%	86,8%	68,1%	100,0%	100,0%	95,2%
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	100,0%	100,6%			105,9%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	40,0%	21,2%			20,7%		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	1,0%	1,8%			3,1%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	20,0%	-30,4%			22,6%		
	GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	100,0%	1442,9%	242,0%	143,5%	112,9%	214,1%	147,7%
	GF-06 RECAUDO INTERESES	100,0%	120,6%	140,0%	81,9%	125,1%	117,4%	145,5%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	100,0%	108,8%	151,5%	93,3%	131,4%	134,2%	166,2%
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	100,0%	67,5%			96,6%		
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	100,0%	100,0%			100,0%		
	GD-03 CORRESPONDENCIA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	100,0%	98,4%			94,1%		
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACION	100,0%	N/A					
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	100,0%	16,6%			41,6%		
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100,0%	16,2%			37,8%		

	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.	ABR.	MAY.	JUN.	
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSIÓN	100,0%	61,7%			195,2%			
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CR• EDITO	>=95%	101,0%	105,0%	87,8%	53,4%	53,9%	66,6%	
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0%	525,5%			288,5%			
	GN-05 CARTERA VENCIDA	0,0%	38,0%	39,0%	36,8%	35,8%	35,5%	35,1%	
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	0,0%	1,2%	1,6%	2,0%	2,3%	3,0%	3,2%	
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	0,0%	7,6%	8,1%	6,8%	8,0%	8,1%	8,4%	
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	0,0%	83,6%	81,6%	85,5%	87,9%	86,0%	84,7%	
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	0,0%	36,2%	34,7%	32,8%	28,2%	28,9%	29,2%	
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	100,0%		61,4%	73,6%	50,5%	55,2%	53,3%	
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	100,0%	79,5%			67,2%			
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	100,0%	11,3%			32,1%			
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	100,0%	121,6%			123,1%			
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	100,0%	100,0%			100,0%		
		AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	100,0%	93,3%	96,3%	94,6%	92,4%	93,3%	91,8%
AC-03 TRAMITE PQRS		100,0%	97,5%	96,9%	93,9%	90,5%	97,7%	86,4%	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	100,0%	98,3%			100,0%			
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	100,0%	94,2%			90,0%			
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020	100,0%	N/A						
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	100,0%	100,0%			93,8%			
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	100,0%	0,0%			6,5%			
	PR-02 GESTIÓN DE PROYECTOS	50,0%	66,7%						

	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.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	>=85%	0,0%	0,0%	47,0%	68,2%	93,4%	
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	0,0%	33,5%	45,4%	72,2%	70,1%	156,1%
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=30%	43,2%	43,4%	43,7%	43,9%	43,0%	43,8%
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	12,2%	11,9%	11,2%	11,6%	12,8%	13,1%

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, Gestión 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 Gestión Crédito Educativo.

INDICADORES PARA LA VIGENCIA 2022.

1. Proceso: Seguimiento y control

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

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

Teniendo en cuenta los resultados, evidenciamos que el indicador SC-01 Mejora continua, no presenta diligenciamiento ya que el primer semestre de la vigencia no se encuentra ningún plan de mejoramiento vigente, por lo tanto, no existen datos para gestionar por completo el indicador.

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

	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.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS	100,0%	100,0%			100,0%		
	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	100,0%	64,4%			0,0%		

Respecto al análisis realizado los trimestres anteriores, se considera inviable separar el indicador RF-01 ya que aunque miden diferentes variables, éstas se relacionan directamente con la ejecución del Plan de Mantenimiento. Por lo tanto, es recomendable hacer un control dentro de las observaciones del responsable del proceso y así, poder reflejar la eficiencia en lo desarrollado.

Por otro lado, se evidencia que el proceso no ha diligenciado el indicador en lo que corresponde a lo ejecutado en el segundo trimestre del año, por esta razón se llama al proceso para el cumplimiento y oportuno resultado. Además, se recomienda que de acuerdo a la modificación de la ficha del indicador este el plan anual de adquisiciones cuenta con hojas para que el seguimiento se realice a tiempo.

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.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	100,0%	37,3%			60,8%		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	30,0%	55,1%	54,9%	54,7%	54,6%	54,5%	69,4%


De acuerdo a los cambios realizados en las fichas de los indicadores, el indicador GT-01 tuvo variación en sus datos, ya que el resultado que se tendrá en cuenta será el acumulado anual por eso su resultado es crítico, de manera análoga el indicador medirá el porcentaje de cumplimiento respecto a lo programado en el trimestre.

Entonces, se evidencia un correcto desempeño por el proceso.

4. Proceso: Gestión jurídica

Líder Proceso: Nelson Barrera Roa.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN JURÍDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURÍDICA	100,0%	90,5%	86,8%	68,1%	100,0%	100,0%	95,2%

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

Aunque se ha mejorado en los tiempos de respuesta, es importante continuar con las acciones de mejora para un óptimo tiempo de respuesta a las peticiones.

Por consiguiente, es necesario apoyar continuamente desde las demás dependencias para cumplir con las peticiones en el tiempo requerido y hacer un mayor seguimiento a las respuestas para que no se presenten inconformidades o incremento en peticiones por la no respuesta a tiempo.

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.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	100,0%	100,6%			105,9%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	40,0%	21,2%			20,7%		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	1,0%	1,8%			3,1%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	20,0%	-30,4%			22,6%		
	GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	100,0%	1442,9%	242,0%	143,5%	112,9%	214,1%	147,7%
	GF-06 RECAUDO INTERESES	100,0%	120,6%	140,0%	81,9%	125,1%	117,4%	145,5%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	100,0%	108,8%	151,5%	93,3%	131,4%	134,2%	166,2%
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	100,0%	67,5%			96,6%		

Teniendo en cuenta los datos suministrados en la tabla anterior, se evidencia que el indicador GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA presenta resultado favorable, dado que el recaudo ingresos operacionales IFC aumento un 46,67% en comparación al trimestre anterior teniendo en cuenta que la otra variable también aumento en un 21,89% pero los niveles de ingresos fueron superiores, por eso, se invita a continuar 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 FINANCIACIÓN muestra un resultado desfavorable en los dos últimos meses. 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

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

directa con el indicador de Colocación de créditos y el indicador Aprobación de créditos además depende del proceso Gestión Financiación por consiguiente, se recomienda trasladar el indicador al proceso antes mencionado. Entonces, se recomienda se continúe trabajando para que el valor de los créditos aprobados alcance o igualen 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:

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

Se recomienda cambiar la fórmula del 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.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	100,0%	100,0%			100,0%		
	GD-03 CORRESPONDENCIA	100,0%	100,0%	100,0%	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.	ABR.	MAY.	JUN.
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	100,0%	98,4%			94,1%		

El proceso evidencia un desempeño aceptable, el resultado se presenta debido a que un (01) proceso fue declarado desierto, a causa de que nadie se presentó. Lo que repercute directamente en el porcentaje de cumplimiento y teniendo en cuenta un comportamiento

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

menor de las solicitudes de necesidades de contratación en comparación al trimestre anterior, es significativo el estado del proceso de mínima cuantía que no se pudo terminar.

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.	ABR.	MAY.	JUN.
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACION	100,0%	N/A					
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	100,0%	16,6%			41,6%		
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100,0%	16,2%			37,8%		

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.

Además, los indicadores TH-02 y TH-03 presentan ese porcentaje de avance con respecto a las actividades que se programaron en el año y el indicador TH-01 su medición es anual por ende no aplica.

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.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	100,0%	61,7%			195,2%		
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CR• EDITO	>=95%	101,0%	105,0%	87,8%	53,4%	53,9%	66,6%
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0%	525,5%			288,5%		
	GN-05 CARTERA VENCIDA	0,0%	38,0%	39,0%	36,8%	35,8%	35,5%	35,1%
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	0,0%	1,2%	1,6%	2,0%	2,3%	3,0%	3,2%

	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.	ABR.	MAY.	JUN.
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	0,0%	7,6%	8,1%	6,8%	8,0%	8,1%	8,4%
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	0,0%	83,6%	81,6%	85,5%	87,9%	86,0%	84,7%
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	0,0%	36,2%	34,7%	32,8%	28,2%	28,9%	29,2%
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	100,0%		61,4%	73,6%	50,5%	55,2%	53,3%
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	100,0%	79,5%			67,2%		
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	100,0%	11,3%			32,1%		
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	100,0%	121,6%			123,1%		

Sobre el indicador GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CRÉDITO y de acuerdo a recomendaciones de anteriores informes, donde se controle el tiempo de colocación de créditos con y sin hipoteca por separado, pero su rendimiento ha sido desfavorable, teniendo un promedio de 35 días de colocación de los tres meses, por lo tanto, se recomienda maximizar esfuerzos para que la meta del plan de acción (20 días) se cumpla en lo que resta de la vigencia.

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.	ABR.	MAY.	JUN.
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	100,0%	100,0%			100,0%		
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	100,0%	93,3%	96,3%	94,6%	92,4%	93,3%	91,8%
	AC-03 TRAMITE PQRS	100,0%	97,5%	96,9%	93,9%	90,5%	97,7%	86,4%

Para el último mes del trimestre bajo el nivel de tolerancia debido a que en las áreas con más alto número de PQRS sin reporte de cierre o evidencia de atención son las áreas de Programas y Proyectos, Cartera en Administración ya que los responsables se encontraban en periodo de disfrute de vacaciones.

Aunque, en nivel general 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.

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

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.	ABR.	MAY.	JUN.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	100,0%	98,3%		100,0%			
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	100,0%	94,2%		90,0%			
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020	100,0%	N/A					
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	100,0%	100,0%		93,8%			

Para este trimestre se realizó el traslado del indicador DP-04 Salidas no Conformes, llevando control del oportuno tratamiento de estas y teniendo en cuenta la información suministrada por la subgerencia comercial y de crédito. Por lo tanto, se recomienda que todos los responsables cierren y gestionen de manera oportuna las salidas no conformes presentadas en los procesos para un desempeño favorable del indicador.

Por otro lado, se recomienda aunar esfuerzos para el cumplimiento del indicador DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN, ya que no se evidencia cumplimiento total de lo planeado para el segundo semestre.

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.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	100,0%	0,0%		6,5%			
	PR-02 GESTION DE PROYECTOS	50,0%	66,7%					

Respecto al indicador PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS, en el segundo trimestre solo 2 se lograron liquidar de los 11 que estaban programados, ya que se presentan demoras en la entrega del concepto técnico por parte del ICA, según visitas a campo realizadas con acompañamiento de los profesionales de Gestión Programas y Proyectos al proyecto de Palma de Aceite.

Respecto al indicador PR-02 GESTION DE PROYECTOS, se tenía programado realizar la contratación de 24 Alianzas Productivas para la vida, con la suscripción de veinticuatro (24) convenios de asociación, de las cuales se logró realizar la contratación de dieciséis (16) alianzas productivas, en la cual ocho alianzas (8), no se logró realizar la contratación. Por lo tanto, se culminó con un 66,7% de rendimiento.

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

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.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	>=85%	0,0%	0,0%	47,0%	68,2%	93,4%	
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	0,0%	33,5%	45,4%	72,2%	70,1%	156,1%
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=30%	43,2%	43,4%	43,7%	43,9%	43,0%	43,8%
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	12,2%	11,9%	11,2%	11,6%	12,8%	13,1%

CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO: En el último mes del semestre no se tienen los datos necesarios para el completo diligenciamiento ya que las solicitudes se encuentran en proceso de verificación de documentos y pendientes de ser llevadas a comité técnico de Fesca.

Se modificaron las fichas de los indicadores del proceso Gestión Crédito Educativo, donde se evaluó la necesidad cambiar formulas pero se identifica que ser flexibles con el tiempo implica disminuir la satisfacción de nuestros clientes, por lo tanto, se recomienda reorganizar el proceso con el fin de mejorar el tiempo de respuesta.

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. Aunar esfuerzos para el cumplimiento del indicador DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN, ya que no se evidencia cumplimiento total de lo planeado para el segundo semestre.
3. Diligenciar el indicador RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES correctamente y a tiempo ya que se suministran los datos requeridos para una buena medición de la gestión de los procesos
4. Aunar esfuerzos para la disminución en los tiempos de colocación ya que el último trimestre se obtuvo un promedio de 35 días de colocación de los tres meses, por lo tanto,

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

se recomienda maximizar esfuerzos para que la meta del plan de acción (20 días) se cumpla en lo que resta de la vigencia.

5. Crear un indicador para la cartera en administración derivada del convenio 0223 con el fin de conocer y medir el recaudo de esa cartera.
6. 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 en el proceso.

Elaboro: Oficina Asesora De Planeación

Fecha: Agosto 2022