



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE



INFORME INDICADORES

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

III TRIMESTRE 2022

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : 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.	9
1. Proceso: Seguimiento y control	9
2. Proceso: Gestión de recursos físicos	9
3. Proceso: Gestión tecnológica	10
4. Proceso: Gestión jurídica	10
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	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	CODIGO : 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 del total de cincuenta y un (51) indicadores establecidos en la entidad, donde diecisiete (17) son indicadores de gestión reportados para el cierre del tercer trimestre de la vigencia 2022 los cuales miden el cumplimiento de los objetivos de calidad, con el fin de calcular 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 servidores públicos del instituto se encuentra en:
 \\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2022

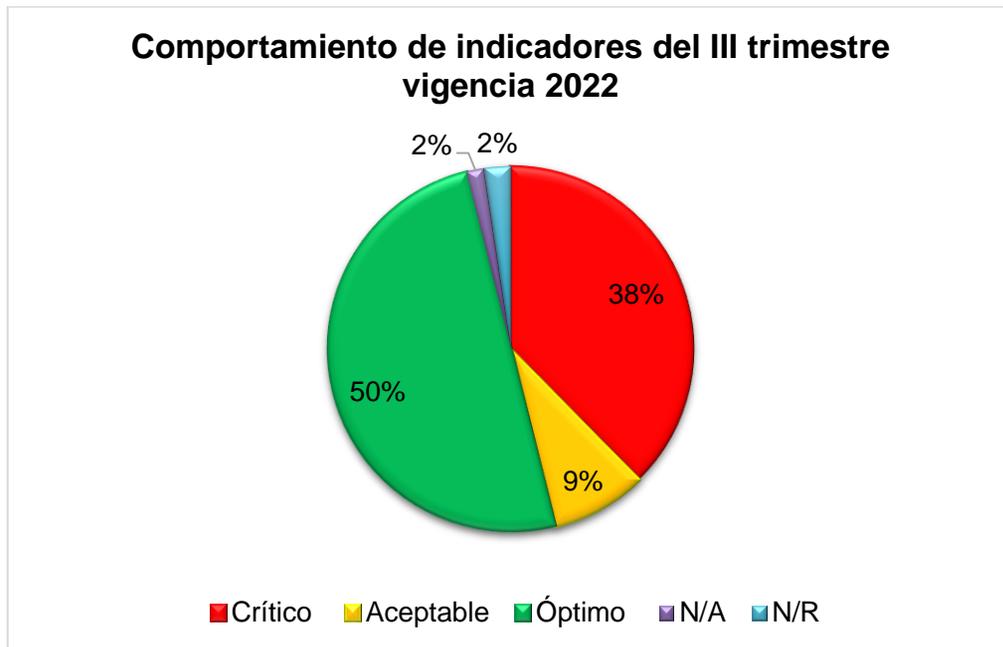
Según lo establecido por el procedimiento PDP03-00 PROCEDIMIENTO REVISIÓN Y SEGUIMIENTO A INDICADORES, “Cada líder de proceso, de acuerdo con la periodicidad del indicador debe diligenciar los datos en la ficha de indicador dentro de los 15 días siguientes a su vencimiento y realizar análisis de los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

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



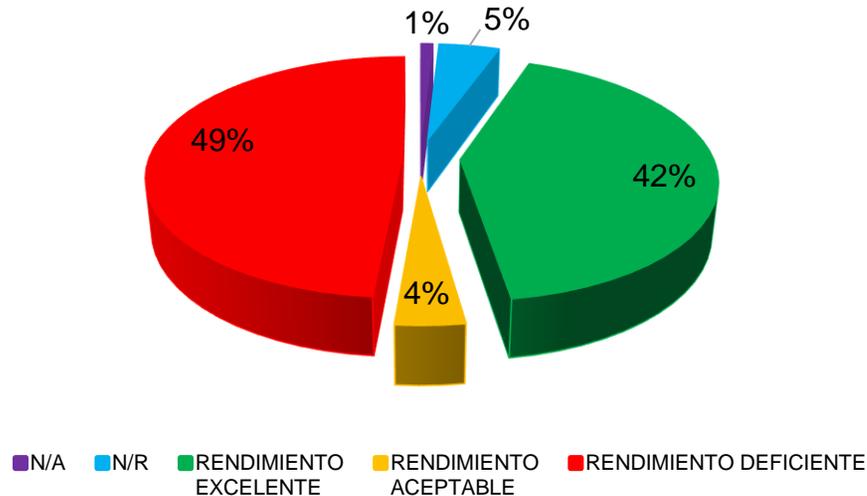
Gráfica 1. Distribución general de los indicadores según su rendimiento para el tercer trimestre 2022.

En ese orden de ideas, se evidencia que el 50% se encuentra en un rendimiento óptimo del total de los indicadores de los procesos del SGC del IFC, el 38% se encuentran con un rendimiento crítico, el 9% en aceptable, el 2% no aplica ya que su periodo de medición es anual y el 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.

Aunque, en relación a los resultados del tercer trimestre de la vigencia anterior aumentó en 3 puntos porcentuales 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, teniendo en cuenta que esa era una variable que no tenía un buen comportamiento.

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

Rendimiento de los Indicadores de Gestión III trimestre - 2022



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

De los indicadores de gestión a corte del 30 de septiembre 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 el 42% 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 4% de los indicadores reportados.

Por último, el rendimiento deficiente es el más alto con el 49% en el seguimiento de los indicadores con corte de 30 de septiembre del 2022.

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

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

Código proceso	Proceso
GT	Gestión tecnológica
RF	Gestión de recursos físicos
SC	Seguimiento y control

Tabla 2. Tablero de Indicadores a corte 30 de septiembre del 2022.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	100,0%	0,0%		0,0%		100,0%		100,0%		
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	100,0%	90,0%			100,0%			100,0%		
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	100,0%	100,0%						N/A		
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO O RECURSOS FÍSICOS	100,0%	100,0%			100,0%			100,0%		
	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	100,0%	64,4%			75,9%			89,6%		
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO O TECNOLÓGICO	100,0%	37,3%			60,8%			70,6%		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	30,0%	55,1%	54,9%	54,7%	54,6%	54,5%	36,5%	37,3%	38,2%	38,8%
GESTIÓN JURÍDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURÍDICA	100,0%	90,5%	86,8%	68,1%	100,0%	100,0%	95,2%	100,0%	100,0%	100,0%
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	100,0%	100,6%			105,9%			106,0%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	40,0%	21,2%			20,7%			20,1%		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	1,0%	1,8%			3,1%			4,2%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	20,0%	-30,4%			22,4%			18,3%		
	GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	100,0%	1442,9%	242,0%	143,5%	113,0%	208,5%	150,9%	153,3%	136,7%	125,5%

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.
	GF-06 RECAUDO INTERESES	100,0%	120,6 %	140,0 %	81,9%	125,1 %	117,4 %	145,5 %	131,9 %	148,2 %	75,5%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	100,0%	103,4 %	116,8 %	104,0 %	110,3 %	115,1 %	122,5 %	107,2 %	130,5 %	75,5%
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	100,0%	67,5%			96,6%			81,1%		
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA	100,0%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	100,0%	100,0%			100,0%			100,0%		
	GD-03 CORRESPONDENCIA	100,0%	100,0 %	100,0 %	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%			100,0%		
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%			52,7%		
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100,0%	16,2%			37,8%			67,6%		
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	100,0%	61,7%			195,2%			100,0%		
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CR• EDITO	>=95%	100,5 %	105,0 %	87,8%	53,4%	53,9%	66,6%	58,5%	66,5%	73,7%
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0%	525,5%			288,5%			217,9%		
	GN-05 CARTERA VENCIDA	0,0%	38,0%	39,0%	36,8%	35,8%	35,5%	35,1%	33,3%	32,0%	30,6%
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	0,0%	1,2%	1,6%	2,0%	2,3%	3,0%	3,2%	3,7%	3,8%	4,1%
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	0,0%	7,6%	8,1%	6,8%	8,0%	8,1%	8,4%	9,1%	15,2%	15,5%
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	0,0%	83,6%	81,6%	85,5%	87,9%	86,0%	84,7%	85,9%	83,7%	85,6%

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	0,0%	36,2%	34,7%	32,8%	28,2%	28,9%	29,2%	28,3%	28,0%	33,8%
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	100,0%		61,4%	73,6%	50,5%	55,2%	53,3%	68,0%	67,7%	51,1%
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	100,0%	79,5%			67,2%			104,5%		
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	100,0%	11,3%			32,1%			51,8%		
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	100,0%	121,6%			123,1%			123,6%		
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	100,0%	100,0%			100,0%			100,0%		
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	100,0%	93,3%	96,3%	94,6%	92,4%	93,3%	92,9%	91,7%	93,5%	93,3%
	AC-03 TRAMITE PQRS	100,0%	97,5%	96,9%	93,9%	90,5%	97,7%	86,4%	81,4%	85,3%	84,7%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	100,0%	98,3%			100,0%			83,1%		
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	100,0%	94,2%			90,0%			90%		
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023	100,0%	N/A								
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	100,0%	100,0%			93,8%			66,7%		
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	100,0%	0,0%			6,5%			22,6%		
	PR-02 GESTION DE PROYECTOS	50,0%	66,7%						N/A		
GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	>=85%	0,0%	0,0%	47,0%	68,2%	93,4%	69,1%	134,2%	100,5%	167,1%

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	0,0%	33,5%	45,4%	72,2%	70,1%	156,1 %	127,9 %	87,5%	133,5 %
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=30%	43,2%	43,4%	43,7%	43,9%	43,0%	43,8%	40,4%	40,2%	37,2%
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	12,1%	11,9%	21,7%	23,9%	23,8%	25,6%	27,7%	28,7%	28,2%

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, 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.	JUL.	AGO.	SEP.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	100,0%	0,0%		0,0%			100,0%			
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	100,0%	90,0%			100,0%			100,0%		
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	100,0%	100,0%						N/A		

Se actualizaron los indicadores, donde se anuló el indicador SC-03 CUMPLIMIENTO A INFORMES Y REPORTES (SI) teniendo en cuenta que hace parte integral los reportes e informes del cumplimiento del programa de auditorías. Además el indicador SC-04, se cambió su frecuencia de medición por lo tanto N/A para el tercer trimestre.

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.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS	100,0%	100,0%			100,0%			100,0%		
	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	100,0%	64,4%			75,9%			89,6%		

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

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.	JUL.	AGO.	SEP.
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	100%	37,3%			60,8%			70,6%		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	30%	55,1%	54,9%	54,7%	54,6%	54,5%	36,5%	37,3%	38,2%	38,8%

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, de manera análoga el indicador medirá el porcentaje de cumplimiento respecto a lo programado en el trimestre.

4. Proceso: Gestión jurídica

Líder Proceso: Nelson Barrera Roa.

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

Se debe continuar con el 100% de desempeño en la respuesta a peticiones.

5. Proceso: Gestión financiera

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

Responsables: Marly Elizabeth Martínez, Profesional Presupuesto

Ross Mary Moreno, Profesional Contable

Leidy Conde Rodriguez, Profesional Presupuesto

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	100,0 %	100,6%			105,9%			106,0%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	40,0%	21,2%			20,7%			20,1%		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	1,0%	1,8%			3,1%			4,2%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	20,0%	-30,4%			22,4%			18,3%		

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.
	GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	100,0 %	1442,9 %	242,0 %	143,5 %	113,0 %	208,5 %	150,9 %	153,3 %	136,7 %	125,5 %
	GF-06 RECAUDO INTERESES	100,0 %	120,6 %	140,0 %	81,9 %	125,1 %	117,4 %	145,5 %	131,9 %	148,2 %	75,5 %
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	100,0 %	103,4 %	116,8 %	104,0 %	110,3 %	115,1 %	122,5 %	107,2 %	130,5 %	75,5 %
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	100,0 %	67,5 %			96,6 %			81,1 %		

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.	JUL.	AGO.	SEP.
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	100,0%	100%			100%			100%		
	GD-03 CORRESPONDENCIA	100,0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

El proceso de Gestión Documental durante lo corrido de la vigencia 2022 ha presentado un máximo desempeño, completando al 100% las actividades programadas. Se felicita al grupo de Gestión Documental por tan excelente gestión. Además, según análisis realizado en la actualización de indicadores es indispensable que una vez aprobadas las tablas de retención documental, se realice el respectivo indicador para medir la eficacia de la implementación de las tablas de retención documental vigentes.

7. Proceso: Contratación

Líder Proceso: Nelson Barrera Roa.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	100,0%	98,4%			94,1%			100%		

De acuerdo a las necesidades presentadas en el periodo por las dependencias, se atendieron el total de solicitudes presentadas por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

8. Proceso: Administración del talento humano

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

Responsable: Maritza Tovar Gutiérrez, Profesional Gestión Talento Humano

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.
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%			52,7%		
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100,0%	16,2%			37,8%			67,6%		

Respecto al indicador TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES, es indispensable crear mecanismos desde el proceso responsable de gestionar las capacitaciones para incentivar el cumplimiento del plan y no generar un cuello de botella en su ejecución cuando está por culminar la vigencia.

De acuerdo a lo manifestado por la responsable del proceso, no se dio cumplimiento a las actividades programadas en el tercer trimestre del TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR, debido al traslado de la celebración de los 30 años del IFC. Teniendo en cuenta que de las 29 actividades programadas en los tres trimestres pasados, se han dejado de ejecutar 4 actividades por lo que su nivel es crítico considerando que ha transcurrido más del 50% de la vigencia.

9. Proceso: Gestión financiación

Líder Proceso: *Adriana Paola Alvarado Salamanca, 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.	JUL.	AGO.	SEP.
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	100,0 %	61,7%			195,2%			100,0%		
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CR• EDITO	>=95%	100,5 %	105,0 %	87,8 %	53,4 %	53,9 %	66,6 %	58,5 %	66,5 %	73,7 %
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0 %	525,5%			288,5%			217,9%		
	GN-05 CARTERA VENCIDA	0,0%	38,0%	39,0%	36,8 %	35,8 %	35,5 %	35,1 %	33,3 %	32,0 %	30,6 %
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	0,0%	1,2%	1,6%	2,0%	2,3%	3,0%	3,2%	3,7%	3,8%	4,1%
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	0,0%	7,6%	8,1%	6,8%	8,0%	8,1%	8,4%	9,1%	15,2 %	15,5 %
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	0,0%	83,6%	81,6%	85,5 %	87,9 %	86,0 %	84,7 %	85,9 %	83,7 %	85,6 %
	GN-09 CARTERA REESTRUCTURADA	0,0%	36,2%	34,7%	32,8 %	28,2 %	28,9 %	29,2 %	28,3 %	28,0 %	33,8 %

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	100,0 %		61,4%	73,6 %	50,5 %	55,2 %	53,3 %	68,0 %	67,7 %	51,1 %
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	100,0 %	79,5%			67,2%			104,5%		
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	100,0 %	11,3%			32,1%			51,8%		
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	100,0 %	121,6%			123,1%			123,6%		

El indicador GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO evidencia un aumento en el índice de mora, en vista de ello, se evidencia que los que generan mayor afectación es la línea de microcrédito, registrando más de 160 créditos en mora por más 300 millones, aumentando mensualmente. Por lo tanto, se debe analizar la colocación de esa línea de crédito.

De acuerdo a las manifestaciones evidenciadas en las acciones de mejora, se requiere realizar un mayor seguimiento a los apoderados (Camilo Núñez) que tengan obligaciones de mayor monto, teniendo en cuenta que no se han obtenido normalización de estas obligaciones que afectan directamente el indicador GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS.

Por otro lado, el indicador GN-14 DISMINUCION DE CARTERA EN MORA nos guía en la programación de futuros valores para disminuir la cartera en mora debido a que en el presente año, recaudamos más de lo programado.

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.	JUL.	AGO.	SEP.
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	100,0%	100,0%			100,0%			100,0%		
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	100,0%	93,3%	96,3%	94,6%	92,4%	93,3%	92,9%	91,7%	93,5%	93,3%
	AC-03 TRAMITE PQRS	100,0%	97,5%	96,9%	93,9%	90,5%	97,7%	86,4%	81,4%	85,3%	84,7%

Es de tener en cuenta que el decreto 491 del 2020 cuyo objetivo fue adoptar medidas para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades en el marco del Estado de Emergencia el cual tenía vigencia hasta el 30 de junio de 2022. En lo

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

relacionado en la atención de PQRS volvió a los tiempos normativos de la Ley 1755 de 2015 y la resolución 163/2016, por lo tanto, se ve reflejada la no atención oportuna de acuerdo a la normatividad establecida por el país. En consecuencia, se recomienda aunar esfuerzos para lograr un comportamiento satisfactorio en la atención oportuna al cliente a través de PQRS, 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.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	100,0%	98,3%		100,0%			83,1%			
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	100,0%	94,2%		90,0%			90%			
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023	100,0%	N/A								
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	100,0%	100,0%		93,8%			66,7%			

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, teniendo en cuenta que para el presente trimestre el proceso Gestión de Programas y Proyectos no ha hecho el cierre de las dos SNC presentadas.

Por otro lado, según lo programado en el plan de acción el indicador DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN no evidencia un óptimo comportamiento, ya que no se cumplió con el total de lo planeado para lo que 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.	JUL.	AGO.	SEP.
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	100,0%	0,0%		6,5%			22,6%			
	PR-02 GESTION DE PROYECTOS	50,0%	66,7%						N/A		

Respecto al indicador PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS, en el tercer trimestre se lograron liquidar 5 de los 10 que estaban programados en ese periodo, ya que se espera resolver asuntos contables con el municipio de San Luis de Palenque para poder continuar con la liquidación de los contratos relacionados con ese municipio.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : 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.	JUL.	AGO.	SEP.
GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	>=85%	0,0%	0,0%	47,0%	68,2%	93,4%	69,1%	134,2%	100,5%	167,1%
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	0,0%	33,5%	45,4%	72,2%	70,1%	156,1%	127,9%	87,5%	133,5%
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=30%	43,2%	43,4%	43,7%	43,9%	43,0%	43,8%	40,4%	40,2%	37,2%
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	12,1%	11,9%	21,7%	23,9%	23,8%	25,6%	27,7%	28,7%	28,2%

Datos suministrados a corte 30 de septiembre del 2022.

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%

Datos suministrados y evidenciados en el informe del II Trimestre

Según los datos suministrados para el anterior informe, el indicador CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO presenta una variación en más 10 puntos, dejando el desempeño en comportamiento crítico y afectando el nivel, resultados totales de los indicadores y del desempeño general de la entidad. Por lo tanto, es importante hacer un llamado a la transparencia y honestidad en el reporte de los valores, teniendo en cuenta que fue desde la Oficina Asesora de Planeación que se evidenció el incorrecto diligenciamiento del indicador.

Por último, una vez aprobado el procedimiento para cartera en administración derivada del Decreto 0223 del 2015, es necesario crear un indicador que permita 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

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

miden la eficiencia y eficacia de los procesos de la entidad garantizando un óptimo seguimiento y control del cumplimiento de los objetivos propuestos.

2. Una vez aprobado el procedimiento para cartera en administración derivada del Decreto 0223 del 2015, es necesario crear un indicador que permita conocer y medir el recaudo de esa cartera.
3. 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 pendientes por liquidar.
4. Se recomienda que los líderes hagan un llamado a su equipo de trabajo para que el diligenciamiento de los indicadores sea completo, oportuno y con información veraz.
5. Se requiere realizar un mayor seguimiento a los apoderados que tengan obligaciones de mayor monto, teniendo en cuenta que no se han obtenido normalización de estas obligaciones que afectan directamente el indicador GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS.
6. Aunar esfuerzos para la atención oportuna de las PQRS, que permita una comunicación asertiva con todos los grupos de valor del Instituto Financiero de Casanare.
7. Realizar las acciones pertinentes y oportunas para el cierre de las salidas no conformes que permitan mejorar los resultados.
8. Se recomienda realizar análisis de la línea de microcrédito en cuanto al comportamiento de la cartera, toda vez que afecta el índice de cartera vencida.

Elaboró: Oficina Asesora De Planeación
Fecha: Noviembre 2022