



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE



# INFORME INDICADORES

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
IV TRIMESTRE 2022

	<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

## Contenido

INDICADORES DE PROCESO	3
DESEMPEÑO DE INDICADORES POR PROCESO DEL IFC	3
INDICADORES PARA LA VIGENCIA 2022.	11
1. Proceso: Seguimiento y control	11
2. Proceso: Gestión de recursos físicos	11
3. Proceso: Gestión tecnológica	12
4. Proceso: Gestión jurídica	12
5. Proceso: Gestión financiera	12
6. Proceso: Gestión documental	12
7. Proceso: Contratación	14
8. Proceso: Administración del talento humano	14
9. Proceso: Gestión financiación	15
10. Proceso: Atención al cliente y comunicaciones	16
11. Proceso: Direccionamiento estratégico y planeación	16
12. Proceso: Gestión de programas y proyectos	17
13. Proceso: Gestión crédito educativo	18
RECOMENDACIONES	19

	<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 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 (50) 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 sobre datos de la vigencia 2022 con acceso a todos los servidores públicos del instituto se encuentra en:

*\\WEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2022*

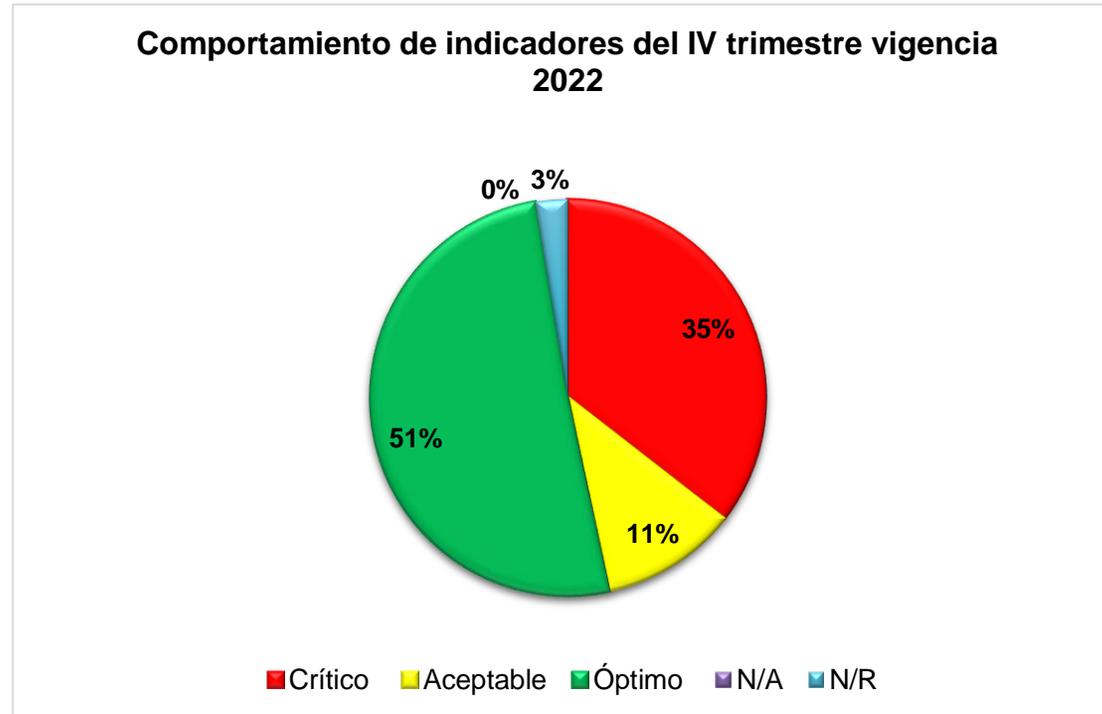
Según lo establecido por el procedimiento PDP03-00 PROCEDIMIENTO REVISIÓN Y SEGUIMIENTO A INDICADORES, “Cada líder de proceso, de acuerdo con la periodicidad del indicador debe diligenciar los datos en la ficha de indicador dentro de los 15 días siguientes a su vencimiento y realizar análisis de los 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 31 de diciembre 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.

	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 cuarto trimestre 2022.

En ese orden de ideas, se evidencia que el 51% se encuentra en un rendimiento óptimo del total de los indicadores de los procesos del SGC del IFC, el 35% se encuentran con un rendimiento crítico, el 11% en aceptable, el 3% son indicadores que no presentaron datos debido a que no cuentan con los valores necesarios para diligenciar completamente las variables y arrojar un resultado y el 0% no aplica ya que su periodo de medición es anual.



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

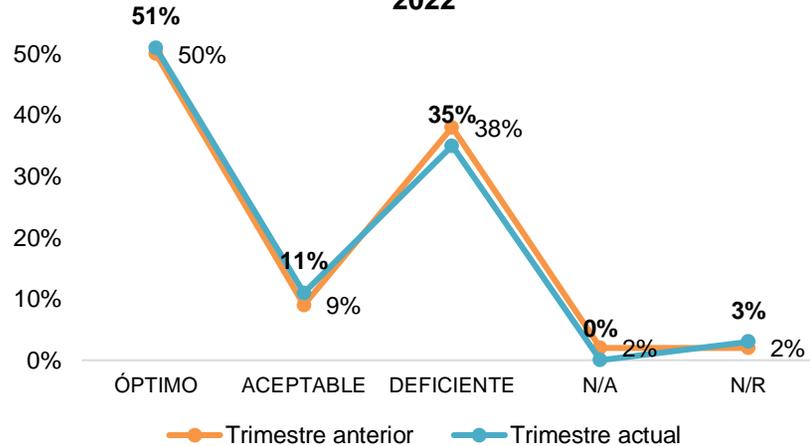
## INFORME

CODIGO : RGD00-06

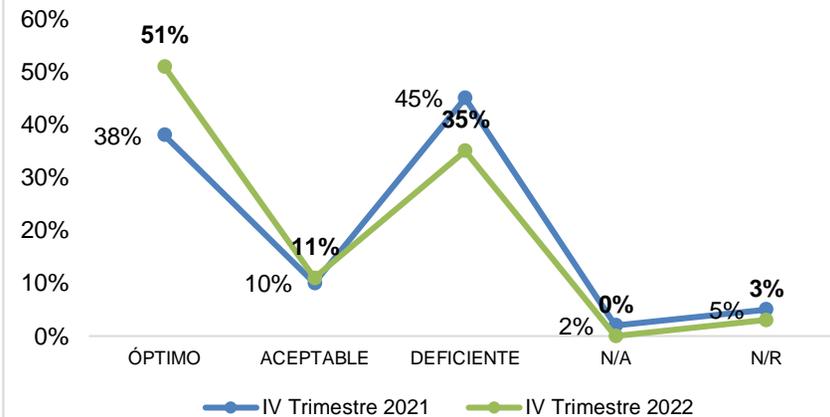
FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

### Línea de tendencia tercer y cuarto trimestre del 2022



### Línea de tendencia IV Trimestre 2021 y IV trimestre del 2022

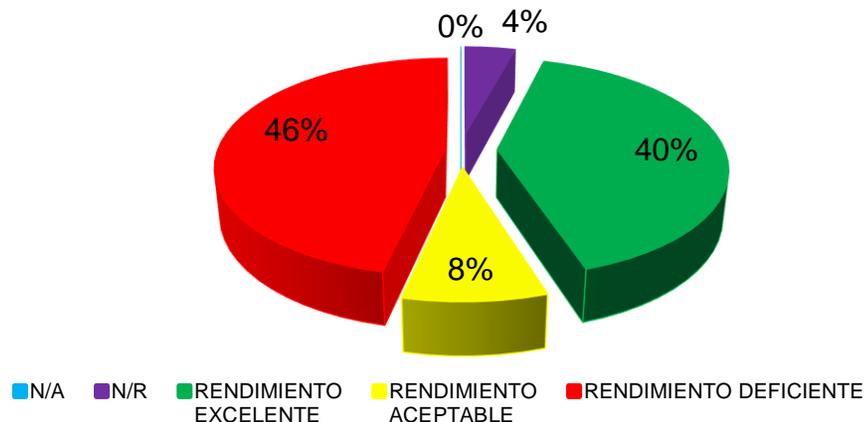


De acuerdo a las gráficas anteriores, se evidencia que respecto al trimestre anterior sus resultados mejoraron de la siguiente forma: 1% aumentó el desempeño óptimo, el rendimiento aceptable también incrementó su porcentaje en 2 puntos porcentuales, donde también se disminuyó en 3% los indicadores con resultados deficientes, 2% redujo 2% en N/A teniendo en cuenta que como es anual la medición todos los indicadores deben estar diligenciados y aumentó en 1% los indicadores que no presentan resultados.

Aunque, en relación a los resultados del cuarto trimestre de la vigencia anterior aumentó en 13 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 todos los indicadores debían diligenciarse en su totalidad ya que todos aplican para su frecuencia de medición y por último, disminuyó el porcentaje en 2 puntos en los indicadores que no diligenciaron o aquellos que están justificados debido a que no se presentó el insumo para el diligenciamiento completo de variables para arrojar el resultado correspondiente.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<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

### Rendimiento de los Indicadores de Gestión IV trimestre - 2022



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

De los indicadores de gestión a corte del 31 de diciembre 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 40% 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 8% de los indicadores reportados.

Por último, el rendimiento deficiente es el más alto con el 46% en el seguimiento de los indicadores con corte de 31 de diciembre 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

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<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

Código proceso	Proceso
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 31 de diciembre del 2022.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	100,0%	0,0%			0,0%			100,0%			72,7%		
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	100,0%	90,0%			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%			100,0%			100,0%		
	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	100,0%	64,4%			75,9%			89,6%			98,4%		
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	100,0%	37,3%			60,8%			70,6%			100,0%		
	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%	39,7%	40,7%	24,0%
GESTIÓN JURIDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURIDICA	100,0%	90,5%	86,8%	68,1%	100,0%	100,0%	95,2%	100,0%	100,0%	100,0%	89,7%	57,1%	100,0%

	<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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	100,0%	100,6%			105,9%			106,0%			107,8%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	40,0%	21,2%			20,7%			20,1%			16,5%		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	1,0%	1,8%			3,1%			4,2%			9,0%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	20,0%	-30,4%			22,4%			18,3%			6,4%		
	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%	116,7%	115,3%	111,3%
	GF-06 RECAUDO INTERESES	100,0%	120,6%	140,0%	81,9%	125,1%	117,4%	145,5%	131,9%	130,4%	62,2%	102,0%	100,3%	87,6%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	100,0%	103,4%	116,8%	104,0%	110,3%	115,1%	122,5%	107,2%	131,0%	97,8%	101,8%	104,5%	113,8%
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	100,0%	67,5%			96,6%			81,1%			93,7%		
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%	100,0%	100,0%	100,0%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	100,0%	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%	100,0%	100,0%	100,0%
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	100,0%	98,4%			94,1%			100,0%			100,0%		
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACION	100,0%	95,1%											
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	100,0%	16,6%			41,6%			52,7%			67,0%		
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100,0%	16,2%			37,8%			67,6%			94,6%		

 <b>ifc</b> <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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	100,0%	61,7%			195,2%			100,0%			133,0%			
	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%	67,7%	54,9%	92,1%	
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0%	525,5%			288,5%			217,9%			217,0%			
	GN-05 CARTERA VENCIDA	0,0%	38,0%	39,0%	36,8%	35,8%	35,5%	35,1%	33,3%	32,0%	30,6%	30,6%	29,9%	29,2%	
	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%	5,5%	6,0%	6,6%	
	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%	15,6%	18,2%	18,8%	
	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%	83,3%	84,8%	81,6%	
	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%	36,3%	28,5%	35,3%	
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	100,0%		61,4%	73,6%	50,5%	55,2%	53,3%	68,0%	67,7%	51,1%	114,1%	121,3%		
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	100,0%	79,5%			67,2%			104,5%			78,6%			
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	100,0%	11,3%			32,1%			51,8%			9,7%			
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	100,0%	121,6%			123,1%			123,6%			117,3%			
	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	100,0%	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%	93,6%	91,6%	94,8%

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
	AC-03 TRAMITE PQRS	100,0%	97,5%	96,9%	93,9%	90,5%	97,7%	86,4%	81,4%	85,3%	84,7%	98,7%	97,7%	97,8%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	100,0%	98,3%			100,0%			83,1%			93,2%		
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	100,0%	94,2%			90,0%			90%			94,4%		
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023	100,0%	N/R											
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	100,0%	100,0%			93,8%			66,7%			100,0%		
	DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	100,0%	76,7%						81,1%					
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	100,0%	0,0%			6,5%			22,6%			22,6%		
	PR-02 GESTION DE PROYECTOS	50,0%	66,7%						91,7%					
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%	97,4%	136,4%	225,0%
	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%	68,8%	76,4%	
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=30%	43,2%	43,4%	43,7%	43,9%	43,0%	43,8%	40,4%	40,2%	37,2%	38,6%	39,8%	36,2%
	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%	27,0%	16,9%	20,7%

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.

	<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 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.	OCT.	NOV.	DIC.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	100%	0,0%			0,0%			100,0%			72,7%		
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	100%	90,0%			100,0%			100,0%			100,0%		
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	100%	100,0%						100,0%					

Del total de no conformidades que generaron la necesidad de acciones de mejora plasmadas en los planes de mejoramiento (11), las cuales son insumos para el indicador SC-01 MEJORA CONTINUA se cerraron satisfactoriamente 8, con corte al 31 de diciembre de 2022. Las acciones de mejora que quedaron pendientes de cierre, dos corresponden al proceso de Gestión de Recursos Físicos y una al de Gestión Jurídica. Por ende, se recomienda a los procesos cerrar los hallazgos presentados de acuerdo a los tiempos establecidos.

#### 2. Proceso: Gestión de recursos físicos

Líder Proceso: Mirama López Zamudio, 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.	OCT.	NOV.	DIC.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FÍSICOS	100,0%	100,0%			100,0%			100,0%			100,0%		
	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	100,0%	64,4%			75,9%			89,6%			98,4%		

De las 320 actividades programadas se lograron ejecutar 315, evidenciando un resultado óptimo al finalizar la vigencia 2022.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<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. Proceso: Gestión tecnológica

Líder Proceso: Mirama López Zamudio, *Subgerente Administrativo y Financiero.*

Responsable: José Bladimir Navarro Calderón, *Técnico Gestión Tecnológica*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	100,0%	37,3%			60,8%			70,6%			100,0%		
	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%	39,7%	40,7%	24,0%

Teniendo en cuenta los resultados evidenciados en diciembre del indicador GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO, se debe controlar el nivel de almacenamiento debido al bajo porcentaje que presenta al finalizar la vigencia 2022.

### 4. Proceso: Gestión jurídica

Líder Proceso: Loren Catalina Barrera Ojeda, *Jefe Oficina Asesora Jurídica.*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
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%	89,7%	57,1%	100,0%

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

### 5. Proceso: Gestión financiera

Líder Proceso: Mirama López Zamudio, *Subgerente Administrativo y Financiero.*

Responsables: Marly Elizabeth Martínez, *Profesional Presupuesto*

Ross Mary Moreno, *Profesional Contable*

Leidy Conde Rodríguez, *Profesional Presupuesto*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	100,0%	100,6%			105,9%			106,0%			107,8%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	40,0%	21,2%			20,7%			20,1%			16,5%		

 <b>ifc</b> <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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	1,0%	1,8%			3,1%			4,2%			9,0%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	20,0%	-30,4%			22,4%			18,3%			6,4%		
	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%	116,7%	115,3%	111,3%
	GF-06 RECAUDO INTERESES	100,0%	120,6%	140,0%	81,9%	125,1%	117,4%	145,5%	131,9%	130,4%	62,2%	102,0%	100,3%	87,6%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	100,0%	103,4%	116,8%	104,0%	110,3%	115,1%	122,5%	107,2%	131,0%	97,8%	101,8%	104,5%	113,8%
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	100,0%	67,5%			96,6%			81,1%			93,7%		

De acuerdo a los resultados obtenidos en el indicador GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA para el último trimestre se presentó un desempeño crítico, lo que significa que los gastos comprometidos de funcionamiento y operación IFC fueron casi iguales al recaudo ingresos operacionales IFC lo que significa que existen pocos recursos que dan la habilidad de aprovechar las oportunidades y reaccionar a las amenazas inesperadas, manteniendo las operaciones generales y un buen patrón de rendimiento y viabilidad, por lo tanto, se debe hacer una disminución en los gastos o un aumento significativo en el recaudo.

#### 6. Proceso: Gestión documental

Líder Proceso: Mirama López Zamudio, *Subgerente Administrativo y Financiero.*

Responsable: Denis Adíela Adame, *Técnico Gestión Documental*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
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%	100,0%	100,0%	100,0%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	100,0%	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%	100,0%	100,0%	100,0%

	<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

El proceso de Gestión Documental lo corrido de la vigencia 2022 presentó un máximo desempeño, completando al 100% las actividades programadas. Se felicita al grupo de Gestión Documental por tan excelente gestión.

#### 7. Proceso: Contratación

Líder Proceso: *Loren Catalina Barrera Ojeda, Jefe Oficina Asesora de Jurídica.*

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

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 Jurídica.

#### 8. Proceso: Administración del talento humano

Líder Proceso: *Mirama López Zamudio, Subgerente Administrativo y Financiero.*

Responsable: *Maritza Tovar Gutiérrez, Profesional Gestión Talento Humano*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACION	100,0%	95,1%											
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	100,0%	16,6%			41,6%			52,7%			67,0%		
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100,0%	16,2%			37,8%			67,6%			94,6%		

Respecto al indicador TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES, es indispensable crear mecanismos desde el proceso responsable "Administración del talento humano" 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, teniendo en cuenta el estado crítico del porcentaje de ejecución del PIC.

Por otro lado y teniendo en cuenta la solicitud realizada por la responsable del proceso donde manifiesta que se debe evaluar los índices de tolerancia del indicador TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR, desde la Oficina Asesora de Planeación se realizará el análisis correspondiente para modificar de ser necesarios los porcentajes.

 <b>ifc</b> <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

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.	OCT.	NOV.	DIC.
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	100,0%	61,7%			195,2%			100,0%			133,0%		
	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%	67,7%	54,9%	92,1%
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0%	525,5%			288,5%			217,9%			217,0%		
	GN-05 CARTERA VENCIDA	0,0%	38,0%	39,0%	36,8%	35,8%	35,5%	35,1%	33,3%	32,0%	30,6%	30,6%	29,9%	29,2%
	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%	5,5%	6,0%	6,6%
	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%	15,6%	18,2%	18,8%
	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%	83,3%	84,8%	81,6%
	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%	36,3%	28,5%	35,3%
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	100,0%		61,4%	73,6%	50,5%	55,2%	53,3%	68,0%	67,7%	51,1%	114,1%	121,3%	
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	100,0%	79,5%			67,2%			104,5%			78,6%		
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	100,0%	11,3%			32,1%			51,8%			9,7%		

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	100,0%	121,6%			123,1%			123,6%			117,3%		

Es posible que los tiempos de colocación sean menores a los evidenciados entre los meses de marzo hasta noviembre según los datos que se reportan en el indicador GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CRÉDITO, por lo tanto, se recomienda seguir con la estrategia que el proceso realizó en los meses de enero, febrero y diciembre para lograr una mejor percepción del cliente.

#### 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.	OCT.	NOV.	DIC.
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	100,0%	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%	93,6%	91,6%	94,8%
	AC-03 TRAMITE PQRS	100,0%	97,5%	96,9%	93,9%	90,5%	97,7%	86,4%	81,4%	85,3%	84,7%	98,7%	97,7%	97,8%

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 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 atención oportuna de acuerdo a la normatividad establecida por el país. Por lo tanto, se felicita a las dependencias y se recomienda continuar con el buen comportamiento en las respuestas a nuestros clientes.

#### 11. Proceso: Direccionamiento estratégico y planeación

Líderes del Proceso: *Braulio Castelblanco Vargas, Gerente*

*Karen Lisseth Fonseca Rosas, Jefe Oficina Asesora de Planeación*

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	100,0%	98,3%		100,0%			83,1%		93,2%				
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	100,0%	94,2%			90,0%			90%			94,4%		
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023	100,0%	N/R											
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	100,0%	100,0%			93,8%			66,7%			100,0%		
	DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	100,0%	76,7%						81,1%					

Es importante diligenciar oportunamente los indicadores, en este caso no se presenta el resultado del cumplimiento del plan estratégico 2020-2023 debido a que no se diligencio el indicador.

Por otro lado, si bien es cierto que el indicador DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO en primer semestre tenía una valoración crítica, en el segundo semestre se ve un resultado óptimo por la aplicación de mejoras o identificación de oportunidades (riesgos positivos), que permiten evidenciar el nivel de aplicación del sistema de administración del riesgo. Adicional la aplicación de los controles, atacan de manera eficiente la materialización de riesgo como eventos pasados que permiten evidenciar recuperación y mejora de las novedades presentadas en su momento pero por ser un indicador nuevo se debe ajustar de manera que permita medir la aplicación de Sistema de Administración del Riesgo dentro del periodo semestral y la efectividad del mismo.

Además, se evidencia un 93,2% en el indicador DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001 debido a que las actividades de cierre del plan de mejoramiento de la Auditoria externa e interna están programados con fecha de cierre a finalizar semestre de la vigencia 2023.

## 12. Proceso: Gestión de programas y proyectos

Líder Proceso: *Subgerente Comercial y de Crédito*

Responsable: *Cristian Nicolás Vargas Franco, Profesional Programas y Proyectos*

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	100,0%	0,0%			6,5%			22,6%			22,6%		
	PR-02 GESTION DE PROYECTOS	50,0%	66,7%						91,7%					

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.

### 13. Proceso: Gestión crédito educativo

Líder Proceso: Subgerente Comercial y de Crédito

Responsable: Crisbel Ramírez Guanaro, Profesional de Crédito Educativo

Marleny Barragan Fonseca, Coordinadora Administrativa FESCA (E)

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
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%	97,4%	136,4%	225,0%
	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%	68,8%	76,4%	
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=30%	43,2%	43,4%	43,7%	43,9%	43,0%	43,8%	40,4%	40,2%	37,2%	38,6%	39,8%	36,2%
	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%	27,0%	16,9%	20,7%

Mejoraron los tiempos de colocación de crédito nuevo, oscilando entre 33 días y 46 días teniendo en cuenta, el cambio de Coordinación y que el tiempo estipulado en el plan de acción es de 45 días, cumpliendo satisfactoriamente con la meta establecida. Por otro lado, es importante crear estrategias con las universidades que permitan la disminución del indicador CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO debido a que la etapa demorada del proceso es la validación de las certificaciones que anexan los estudiantes ya que las entidades tardan en responder.

	<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

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. 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.
2. Realizar las acciones pertinentes y oportunas para el cierre de las salidas no conformes que permitan mejorar los resultados.
3. Respecto al indicador TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES, es indispensable crear mecanismos desde el proceso responsable “Administración del talento humano” 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, teniendo en cuenta el estado crítico del porcentaje de ejecución del PIC.
4. Desde la Oficina Asesora de Planeación se realizará el análisis correspondiente para modificar de ser necesarios los índices de tolerancia del indicador TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR e indicador perteneciente a Gestión Financiera GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA.
5. Ajustar el indicador DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO de manera que permita medir la aplicación de Sistema de Administración del Riesgo dentro del periodo semestral y la efectividad del mismo.

**Elaboró: Oficina Asesora De Planeación**

**Fecha: Febrero 2023**