



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE



# INFORME INDICADORES

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
I TRIMESTRE 2023

 <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

## Contenido

INDICADORES DE PROCESO	3
DESEMPEÑO DE INDICADORES POR PROCESO DEL IFC	3
INDICADORES PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023.	8
1. Proceso: Seguimiento y control	8
2. Proceso: Gestión de recursos físicos	8
3. Proceso: Gestión tecnológica	8
4. Proceso: Gestión jurídica	9
5. Proceso: Gestión financiera	9
6. Proceso: Gestión documental	10
7. Proceso: Contratación	10
8. Proceso: Administración del talento humano	10
9. Proceso: Gestión financiación	11
10. Proceso: Atención al cliente y comunicaciones	12
11. Proceso: Direccionamiento estratégico y planeación	12
12. Proceso: Gestión de programas y proyectos	13
13. Proceso: Gestión crédito educativo	13
RECOMENDACIONES	14

	<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 2023 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 2023 con acceso a todos los servidores públicos del instituto se encuentra en: [\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2023](#)

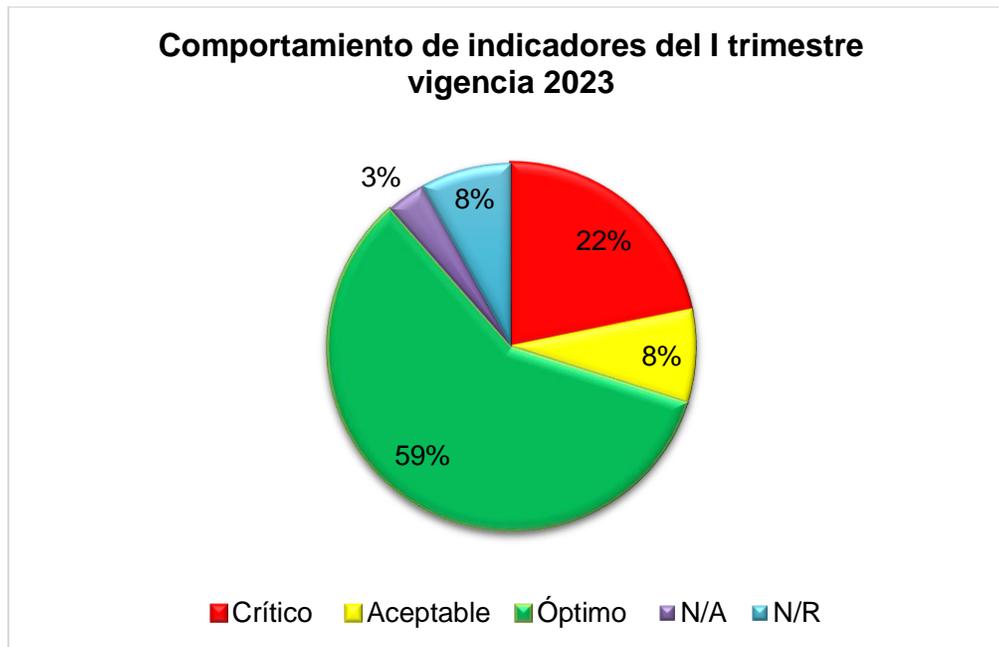
Según lo establecido por el procedimiento PDP03-00 PROCEDIMIENTO REVISIÓN Y SEGUIMIENTO A INDICADORES, “Cada líder de proceso, de acuerdo con la periodicidad del indicador debe diligenciar los datos en la ficha de indicador dentro de los 15 días siguientes a su vencimiento y realizar análisis de los 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 marzo de 2023, 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

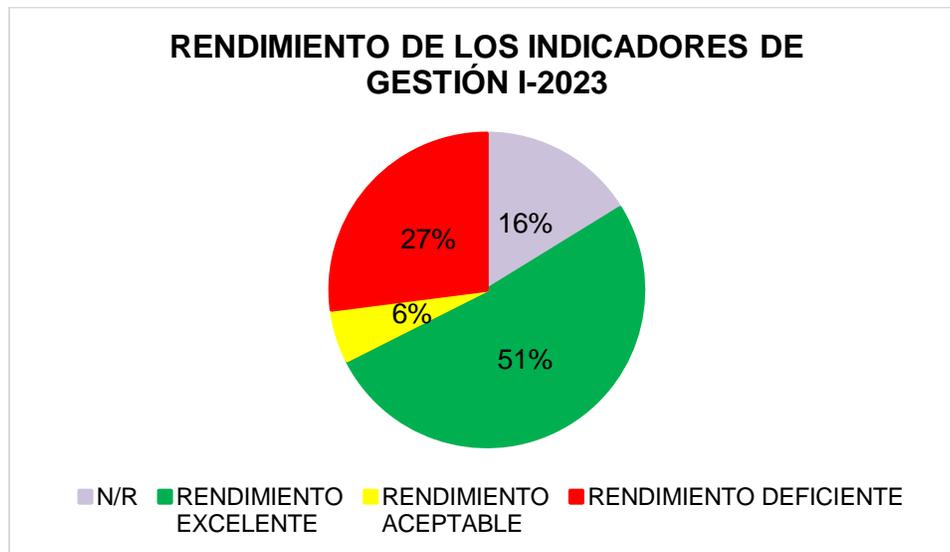
En este primer momento se presenta información general del comportamiento de los indicadores de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (en adelante SGC) del IFC. En la **Gráfica 1** se evidencia la distribución de los indicadores según sus resultados en las diferentes categorías definidas. Estas 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.

 <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



Gráfica 1. Distribución general de los indicadores según su rendimiento para el primer trimestre 2023.

En ese orden de ideas, se evidencia que el 59% se encuentra en un rendimiento óptimo del total de los indicadores de los procesos del SGC del IFC, el 22% se encuentran con un rendimiento crítico, el 8% en aceptable, el 8% 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 un 3% no aplica ya que su periodo de medición es anual o semestral.



Gráfica 2. Distribución de los indicadores de gestión según su rendimiento primer trimestre 2023.

 <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

De los indicadores de gestión a corte del 31 de marzo de 2023, se evidencian los siguientes resultados. Luego de recolectar la información de las fichas de los indicadores, de los cuales se toma lo ejecutado en el primer trimestre de la vigencia 2023 donde se obtiene el resultado de 17 indicadores, se evidencia que el 51% 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 6% de los indicadores reportados. Por último, el rendimiento deficiente presenta un 27% en el seguimiento de los indicadores con corte de 31 de marzo del 2023.

Por lo anterior y teniendo en cuenta los resultados del primer trimestre 2022 se evidencia un notable aumento del 15,9 puntos porcentuales los resultados de rendimientos óptimos, por otro lado, una disminución de 21.6% en los rendimientos ineficientes. Lo que implica que si se puede mejorar y que la entidad está en una mejora continua.

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 marzo del 2023.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	100,0%	N/D		
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	100,0%	100,0%		
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	100,0%	N/A		
GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS	100,0%	100,0%		

 <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.
	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	100,0%	<b>61,7%</b>		
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	100,0%	<b>20,8%</b>		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	30,0%	<b>24,0%</b>	<b>24,1%</b>	<b>24,1%</b>
GESTIÓN JURÍDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURÍDICA	100,0%	<b>98,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	100,0%	<b>101,7%</b>		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	40,0%	<b>14,8%</b>		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	1,0%	<b>1,5%</b>		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	20,0%	<b>53,7%</b>		
	GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACIÓN	100,0%	<b>0,0%</b>	<b>128,1%</b>	<b>143,4%</b>
	GF-06 RECAUDO INTERESES	100,0%	<b>98,3%</b>	<b>96,8%</b>	<b>104,9%</b>
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	100,0%	<b>91,8%</b>	<b>109,0%</b>	<b>107,3%</b>
	GF-08 EJECUCIÓN DE GASTOS DE INVERSIÓN	100,0%	<b>69,7%</b>		
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA	100,0%	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	100,0%	<b>100,0%</b>		
	GD-03 CORRESPONDENCIA	100,0%	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	100,0%	<b>98,1%</b>		
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	100,0%	<b>N/D</b>		
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	100,0%	<b>14,3%</b>		
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100,0%	<b>12,8%</b>		
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSIÓN	100,0%	<b>7,1%</b>		
	GN-02 TIEMPO COLOCACIÓN DE CR• EDITO	>=95%	<b>N/D</b>	<b>114,4%</b>	<b>104,3%</b>
	GN-03 APROBACIÓN DE CR• EDITOS IFC	100,0%	<b>321,6%</b>		
	GN-05 CARTERA VENCIDA	0,0%	<b>29,2%</b>	<b>28,6%</b>	<b>28,4%</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.
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	0,0%	3,0%	3,4%	4,1%
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	0,0%	8,8%	7,5%	7,9%
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	0,0%	82,1%	83,5%	83,4%
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	0,0%	30,0%	27,6%	28,1%
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	100,0%	N/D	79,6%	100,0%
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	100,0%	207,3%		
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	100,0%	7,1%		
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	100,0%	121,2%		
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	100,0%	100,0%		
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	100,0%	N/D	95,1%	95,1%
	AC-03 TRAMITE PQRS	100,0%	99,6%	99,4%	86,9%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	100,0%	94,9%		
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	100,0%	95,2%		
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023	100,0%	92,0%		
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	100,0%	100,0%		
	DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	100,0%	N/A		
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	100,0%	66,7%		
	PR-02 GESTION DE PROYECTOS	50,0%	N/A		
GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	>=85%	N/D	99,6%	266,9%
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	N/D	106,5%	3044,1%

	<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.
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=30%	40,0%	40,3%	41,9%
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	9,2%	8,0%	14,1%

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 EL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023.

#### 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%			
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	100,0%		100,0%	
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	100,0%		N/A	

No se presentó ninguna acción de mejoramiento para gestionar en el trimestre.

#### 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.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FÍSICOS	100,0%		100,0%	
	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	100,0%		61,7%	

De las 193 actividades programadas se lograron ejecutar 119, evidenciando un resultado óptimo al finalizar el primer trimestre de la vigencia 2023.

#### 3. Proceso: Gestión tecnológica

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

 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

*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%	20,8%		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	30,0%	24,0%	24,1%	24,1%

Teniendo en cuenta el resultado del indicador GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO se evidencia un avance acumulado del 20,8% lo que implica aclarar que de las 10 actividades programadas, se llevaron a cabo 10 satisfactoriamente es decir que se cumplió el 100% de las actividades planeadas en el plan de mantenimiento tecnológico.

**4. Proceso: Gestión jurídica**

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

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN JURÍDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURÍDICA	100,0%	98,0%	100,0%	100,0%

Se presenta un comportamiento óptimo en la respuesta a peticiones re direccionadas por la oficina asesora jurídica.

**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 Rodriguez, Profesional Presupuesto*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	100,0%	101,7%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	40,0%	14,8%		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	1,0%	1,5%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	20,0%	53,7%		
	GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	100,0%	0,0%	128,1%	143,4%
	GF-06 RECAUDO INTERESES	100,0%	98,3%	96,8%	104,9%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	100,0%	91,8%	109,0%	107,3%

	<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

	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	100,0%	<b>69,7%</b>
--	--	--------	--------------

De acuerdo a los datos, se evidencia que en el mes de enero no hubo colocación por parte de los procesos misionales, lo que afecto directamente el indicador GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACIÓN por lo tanto, es necesario aceptar la gestión del cambio radicada por parte del proceso Gestión Financiera para el traslado del indicador.

Por otro lado, se evidencia buen recaudo de intereses y cartera de acuerdo a los resultados evidenciados en los indicadores GF-06 RECAUDO INTERESES y GF-07 RECAUDO DE CARTERA.

#### 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.
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 lo corrido de la vigencia 2023 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.
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	100,0%	98,1%		

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.
	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACION	100,0%			

 <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

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	100,0%	<b>14,3%</b>
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100,0%	<b>12,8%</b>

Es importante continuar resaltando la obligatoriedad de los trabajadores oficiales a las capacitaciones ya que esto se ve directamente reflejado en el porcentaje del indicador, por otro lado, aunque se realizaron 5 de las 7 actividades programadas en el primer trimestre en el plan de bienestar generando un 71% de cumplimiento en el trimestre lo que es crítico de acuerdo a los índices de tolerancia. Es importante que aunque la responsable aclara las razones por las cuales no se realizaron las actividades pero si se llevaran a cabo en el año, esas razones se deben tener en cuenta cuando se programa el plan y poderlo cumplir a tiempo.

#### 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.
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	100,0%	<b>7,1%</b>		
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CR• EDITO	>=95%		<b>114,4%</b>	<b>104,3%</b>
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0%	<b>321,6%</b>		
	GN-05 CARTERA VENCIDA	0,0%	<b>29,2%</b>	<b>28,6%</b>	<b>28,4%</b>
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	0,0%	<b>3,0%</b>	<b>3,4%</b>	<b>4,1%</b>
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	0,0%	<b>8,8%</b>	<b>7,5%</b>	<b>7,9%</b>
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	0,0%	<b>82,1%</b>	<b>83,5%</b>	<b>83,4%</b>
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	0,0%	<b>30,0%</b>	<b>27,6%</b>	<b>28,1%</b>
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	100,0%		<b>79,6%</b>	<b>100,0%</b>
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	100,0%	<b>207,3%</b>		
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	100,0%	<b>7,1%</b>		

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

	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	100,0%	<b>121,2%</b>
--	-----------------------------	--------	---------------

Debido a la demora en la contratación del personal, se vieron afectados los siguientes indicadores: GN-01 CONTROL DE INVERSIÓN, GN-02 TIEMPO COLOCACIÓN DE CRÉDITO, GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS y GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES; por lo tanto, incluir y mantener el personal que hacen posible la actividad el mayor tiempo posible.

Por otro lado, el indicador GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR según responsable del diligenciamiento es necesaria modificación ya que no refleja la realidad del recaudo ya que en muchos casos se suscriben acuerdos en la etapa pre jurídico y administrativa.

#### 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%	<b>100,0%</b>		
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	100,0%		<b>95,1%</b>	<b>95,1%</b>
	AC-03 TRAMITE PQRS	100,0%	<b>99,6%</b>	<b>99,4%</b>	<b>86,9%</b>

En el primer mes se evidencia que no se realizaron encuestas de satisfacción a los clientes que ingresaron a la entidad, lo que refleja es que si no hay personas de contrato de prestación de servicios contratado no se ejecutan las encuestas, por lo tanto, se debe hacer un llamado de atención para los trabajadores oficiales que están en contacto con nuestros grupos de valor, implementen encuestas de satisfacción.

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

Líderes del Proceso: *Mirama López Zamudio, Gerente (E)*

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	100,0%	<b>94,9%</b>		
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	100,0%	<b>95,2%</b>		
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023	100,0%	<b>92,0%</b>		
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	100,0%	<b>100,0%</b>		

 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

	DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	100,0%	<b>N/A</b>
--	---	--------	------------

El Plan Estratégico del IFC presenta un avance de cumplimiento físico acumulado del 79% de las vigencias 2020,2021 y 2022.

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%	<b>66,7%</b>		
	PR-02 GESTION DE PROYECTOS	50,0%	<b>N/A</b>		

Durante el primer trimestre se suscribieron ocho (8) liquidaciones bilaterales esto debido a que quedaron pendientes de la vigencia, de contratos del proyecto de reforestación comercial, por lo anterior, responsable del proceso manifiesta que se debe ampliar el número de liquidaciones programadas en el año.

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.
GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	>=85%		<b>99,6%</b>	<b>266,9%</b>
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%		<b>106,5%</b>	<b>3044,1%</b>
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=30%	<b>40,0%</b>	<b>40,3%</b>	<b>41,9%</b>
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	<b>9,2%</b>	<b>8,0%</b>	<b>14,1%</b>

De acuerdo a los tiempos de contratación se ve afectada la colocación de crédito nuevo y renovaciones por lo tanto, es necesario tener personal que atienda esas falencias y necesidades que presenta la entidad.

	<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

### RECOMENDACIONES

1. Aprobar 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. Revisar los indicadores del Proceso Crédito Educativo teniendo en cuenta que sus resultados no son acordes a los tiempos presentados en otros informes.
3. Concientizar a los trabajadores oficiales que están en contacto con nuestros grupos de valor para que implementen encuestas de satisfacción en los meses que no están presente el personal por contratación de servicios.
4. Se ha presentado que no se cumple con el 100% de las actividades programadas, por lo tanto, se recomienda que los percances que han sufrido para realzar los planes se tengan presente antes de programar el plan para que no afecte el resultado final del indicador.
5. Los indicadores CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO, CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO, GN-01 CONTROL DE INVERSIÓN, GN-02 TIEMPO COLOCACIÓN DE CRÉDITO, GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS, GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES y AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE influye la no contratación oportuna del personal, por ende, se recomienda tener prioridad con los procesos afectados.
6. Se evidencia que en el mes de enero no hubo colocación por parte de los procesos misionales, lo que afecto directamente el indicador GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACIÓN por lo tanto, es necesario aceptar por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño la gestión del cambio radicada por parte del proceso Gestión Financiera para el traslado del indicador al proceso Gestión Financiación.
7. Felicitar a los equipos de trabajo por su buena gestión e incentivar para continuar con la mejora de la entidad.

**Elaboró: Oficina Asesora De Planeación**

**Fecha: Mayo 2023**