




INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

TDR\_102\_56\_16

# INFORME INDICADORES

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
II TRIMESTRE 2023

 <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.	10
1. Proceso: Seguimiento y control	10
2. Proceso: Gestión de recursos físicos	10
3. Proceso: Gestión tecnológica	10
4. Proceso: Gestión jurídica	11
5. Proceso: Gestión financiera	11
6. Proceso: Gestión documental	12
7. Proceso: Contratación	12
8. Proceso: Administración del talento humano	12
9. Proceso: Gestión financiación	13
10. Proceso: Atención al cliente y comunicaciones	14
11. Proceso: Direccionamiento estratégico y planeación	14
12. Proceso: Gestión de programas y proyectos	15
13. Proceso: Gestión crédito educativo	15
RECOMENDACIONES	15

	<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 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 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](#)

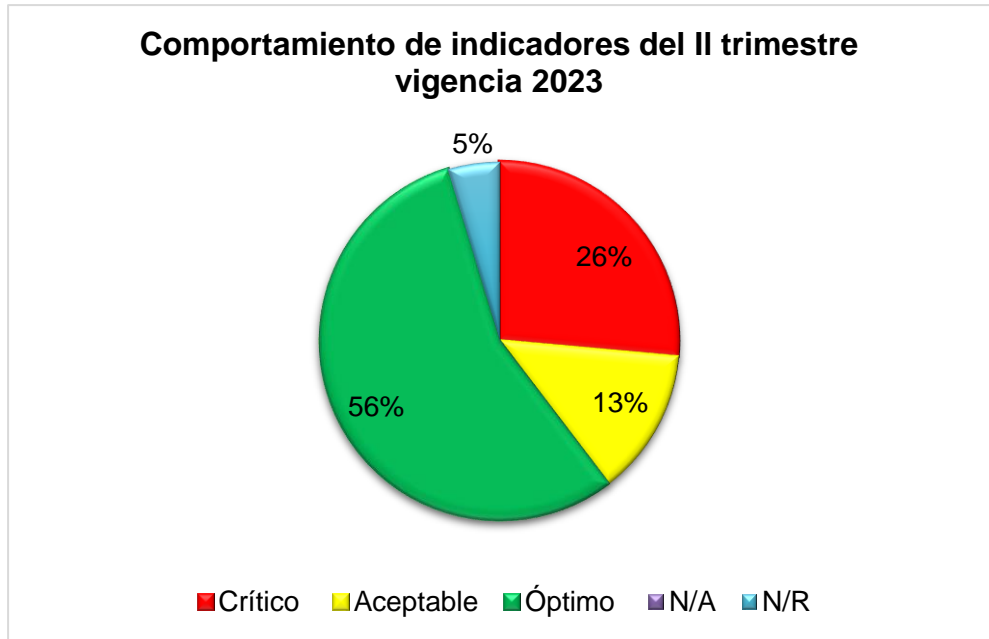
Según lo establecido por el procedimiento PDP03-00 PROCEDIMIENTO REVISIÓN Y SEGUIMIENTO A INDICADORES, “Cada líder de proceso, de acuerdo con la periodicidad del indicador debe diligenciar los datos en la ficha de indicador dentro de los 15 días siguientes a su vencimiento y realizar análisis de los 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 30 de junio 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

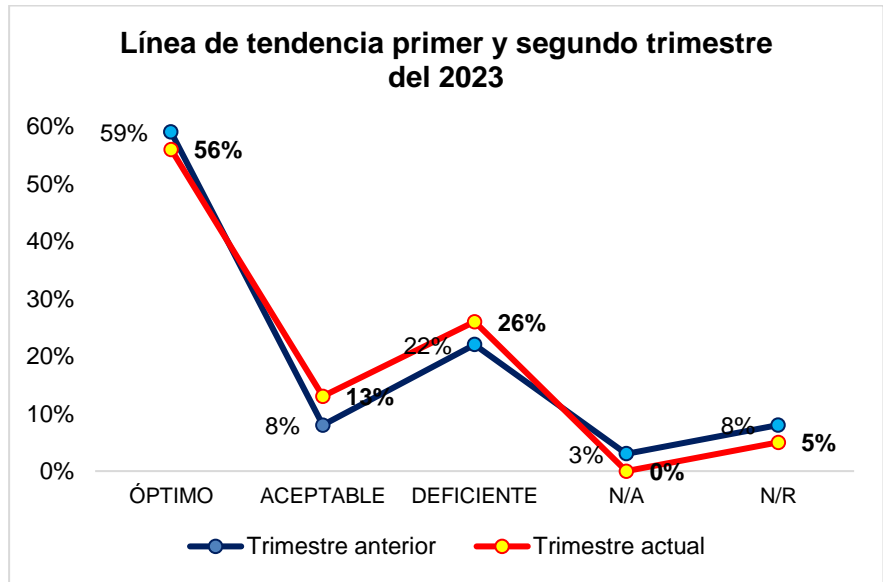
En este primer momento se presenta información general del comportamiento de los indicadores de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (en adelante SGC) del IFC. En la **Gráfica 1** se evidencia la distribución de los indicadores según sus resultados en las diferentes categorías definidas. Estas 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, es decir que depende de situaciones externas para el diligenciamiento de las variables.


 <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



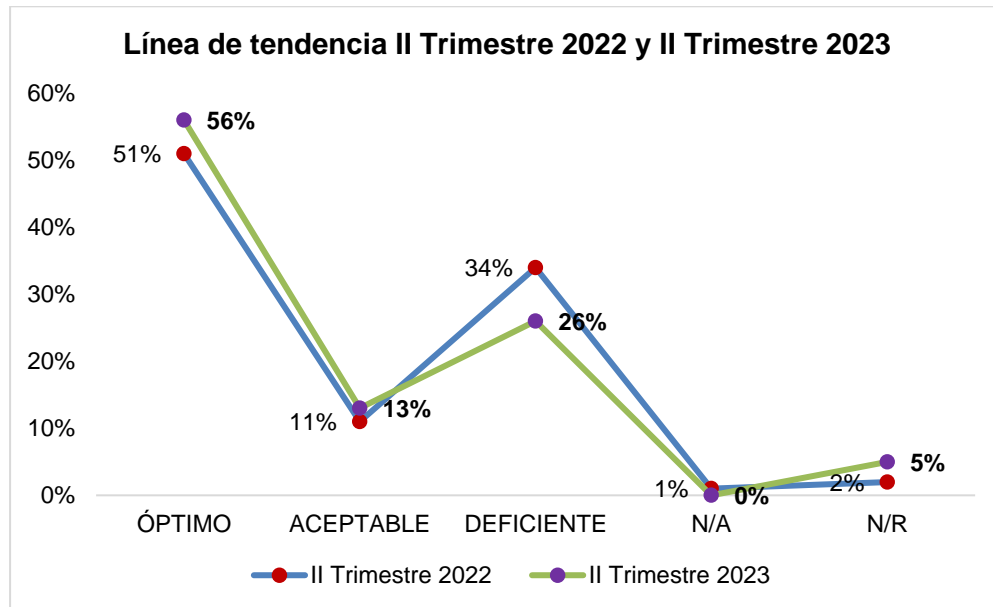
Gráfica 1. Distribución general de los indicadores según su rendimiento para el segundo trimestre 2023.

En ese orden de ideas, se evidencia que el 56% se encuentra en un rendimiento óptimo del total de los indicadores de los procesos del SGC del IFC, el 26% se encuentran con un rendimiento crítico, el 13% en aceptable, el 5% son indicadores que no presentaron datos debido a que no cuentan con los valores necesarios para diligenciar completamente las variables y arrojar un resultado.



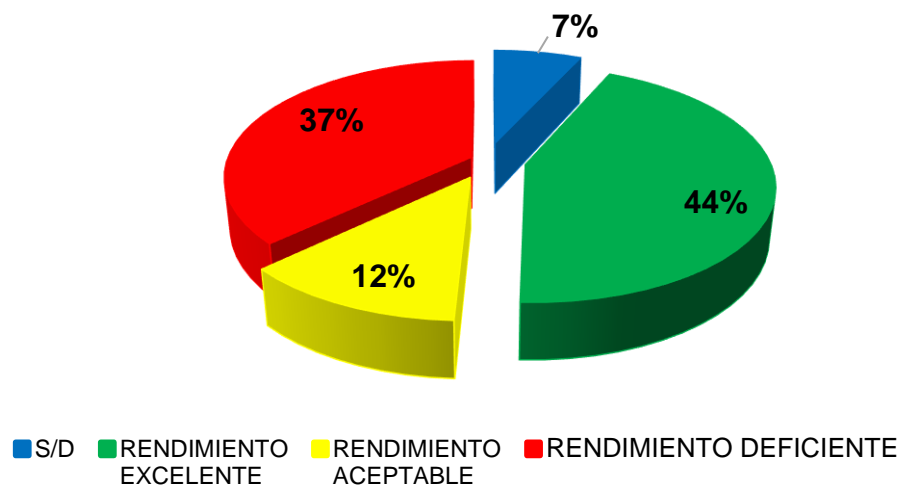
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

De acuerdo a lo transcurrido en la evidencia un comportamiento constante, sin variaciones drásticas en el desempeño de los resultados, es decir, oscilan en un rango no mayor a 5 puntos porcentuales.




Teniendo en cuenta la gráfica anterior, los resultados totales de los indicadores evidencia una mejora en el desempeño que era deficiente, mostrando un decrecimiento en su porcentaje de 8%, lo que implicó mejora internas significativas al disminuir y en consecuencia aumentar en los rendimientos óptimos y aceptables.

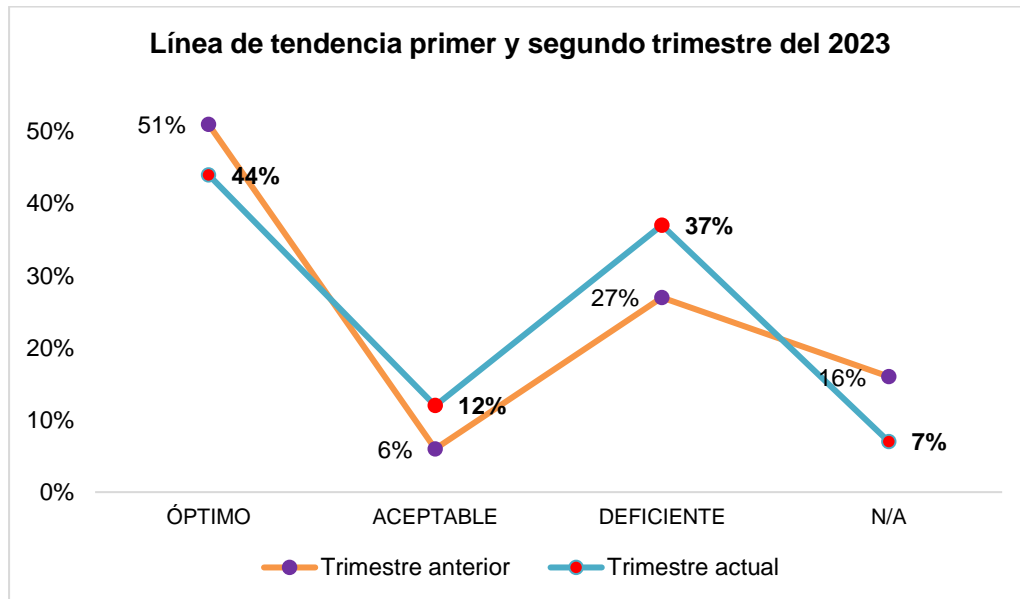
### RENDIMIENTO DE LOS INDICADORES II-2023



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

Luego de recolectar la información de las fichas de los indicadores, de los cuales se toma lo ejecutado en el segundo trimestre de la vigencia 2023 donde se obtiene el resultado de 17 indicadores, se evidencia que el 44% del total, superan o cumplen con el nivel de tolerancia dispuesto en las fichas de indicadores. Así mismo, con un rendimiento aceptable del 12% de los indicadores reportados. Por último, el rendimiento deficiente presenta un 37% en el seguimiento de los indicadores con corte de 30 de junio del 2023.




En lo corrido del año, el mejor desempeño hasta el momento ha sido el referente para el primer semestre por lo que su desempeño óptimo fue mayor y menor el desempeño eficiente.

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

	<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
RF	Gestión de recursos físicos
SC	Seguimiento y control


Tabla 2. Tablero de Indicadores a corte 30 de junio del 2023.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	100,0%				83,3%		
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	100,0%	100,0%			100,0%		
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	100,0%	99,1%					
GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS	100,0%	100,0%			100,0%		
	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	100,0%	61,7%			74,2%		
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	100,0%	20,8%			50,0%		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	30,0%	24,0%	24,1%	24,1%	24,1%	24,2%	25,3%
GESTIÓN JURIDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURIDICA	100,0%	98,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,7%
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	100,0%	101,7%			120,1%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	40,0%	14,8%			15,5%		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	1,0%	1,5%			2,2%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	20,0%	53,7%			14,3%		
	GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	100,0%	0,0%	128,1%	143,4%	117,5%	105,7%	112,0%
	GF-06 RECAUDO INTERESES	100,0%	98,3%	96,8%	104,9%	151,0%	136,8%	109,7%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	100,0%	91,8%	109,0%	107,3%	120,4%	134,9%	108,2%
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	100,0%	69,7%			115,0%		

 <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.	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 %
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	100,0%	98,1%			98,4%		
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACION	100,0%	95,1%					
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	100,0%	14,3%			23,8%		
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100,0%	12,8%			46,2%		
	TH-04 CLIMA ORGANIZACIONAL	100,0%	103,4%					
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	100,0%	7,1%			105,7%		
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CR• EDITO	>=95 %		114,4 %	104,3 %	77,1%	87,3%	68,4%
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0%	321,6%			97,2%		
	GN-05 CARTERA VENCIDA	0,0%	29,2 %	28,6%	28,4%	29,8%	27,6%	28,1%
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	0,0%	3,0%	3,4%	4,1%	7,5%	6,0%	7,4%
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	0,0%	8,8%	7,5%	7,9%	10,4%	9,6%	9,3%
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	0,0%	82,1 %	83,5%	83,4%	78,2%	82,2%	80,3%
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	0,0%	30,0 %	27,6%	28,1%	36,3%	30,2%	30,6%
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	100,0%		79,6%	100,0 %	94,4%	95,8%	100,0 %
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	100,0%	207,3%			7,5%		



 <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.
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	100,0%	7,1%			6,0%		
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	100,0%	121,2%			119,7%		
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	100,0%	100,0%			100,0%		
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	100,0%		95,1%	95,1%	92,1%	95,3%	93,6%
	AC-03 TRAMITE PQRS	100,0%	99,6%	99,4%	86,9%	100,0 %	99,5%	92,1%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	100,0%	94,9%			100,0%		
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	100,0%	95,2%			94,4%		
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023	100,0%	92,0%					
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	100,0%	100,0%			100,0%		
	DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	100,0%	99,1%					
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	100,0%	33,3%			50,0%		
	PR-02 GESTION DE PROYECTOS	50,0%						
GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	>=85%	0,0%	45,0%	65,4%	87,9%	98,7%	154,5 %
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85 %	0,0%	61,6%	65,4%	90,3%	81,5%	100,4 %
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=30 %	40,0%	40,3%	41,9%	41,8%	44,1%	44,3%
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10 %	9,2%	8,0%	14,1%	17,5%	18,7%	17,9%

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

	<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

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 SEGUNDO 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.	ABR.	MAY.	JUN.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	100,0%					<b>83,3%</b>	
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	100,0%		<b>100,0%</b>			<b>100,0%</b>	
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	100,0%				<b>99,1%</b>		

Teniendo en cuenta los resultados evidenciados en el indicador SC-01 MEJORA CONTINUA es importante concientizar a los responsables sobre el cierre y reporte a tiempo a la oficina de control interno, ya que si se habían cerrado oportunamente las acciones de mejora pero el proceso no había reportado al proceso de seguimiento y control.

Por otro lado, el indicador SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES en su evaluación de controles efectivos, se presenta un porcentaje menor al 100% por lo que hubo un control que no se realizó.

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

Líder Proceso: Piedad Milena Ríos Saavedra, Subgerente Administrativo y Financiero.

Responsable: Cristian Camilo Roa Gómez, Auxiliar Contable y Recursos Físicos

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FÍSICOS	100,0%		<b>100,0%</b>			<b>100,0%</b>	
	RF-02 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	100,0%		<b>61,7%</b>			<b>74,2%</b>	

Para este trimestre se dio cumplimiento con 239 actividades de 322 que se encontraban establecidas en el plan de adquisición vigencia 2023.

#### 3. Proceso: Gestión tecnológica

Líder Proceso: Piedad Milena Ríos Saavedra, Subgerente Administrativo y Financiero.

Responsable: José Bladimir Navarro Calderón, Técnico Gestión Tecnológica

	<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.
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	100,0%	20,8%			50,0%		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	30,0%	24,0%	24,1%	24,1%	24,1%	24,2%	25,3%

Se cumple con las actividades establecidas trimestralmente en el plan anual de mantenimiento tecnológico, por lo que su desempeño a medida que pase el año, aumentara.

#### 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.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN JURÍDICA	GJ-02 RESPUESTA A PETICIONES OFICINA JURÍDICA	100,0%	98,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,7%


Se intensificará el seguimiento para que continúe el comportamiento óptimo en la respuesta a peticiones re direccionadas por la oficina asesora jurídica.

#### 5. Proceso: Gestión financiera

*Líder Proceso: Piedad Milena Ríos Saavedra, Subgerente Administrativo y Financiero.*

*Responsables: Marly Elizabeth Martínez, Profesional Presupuesto  
Jessica Isabel Pinto Fuentes, Profesional Contable  
Leidy Conde Rodriguez, Profesional Presupuesto*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	100,0%	101,7%			120,1%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	40,0%	14,8%			15,5%		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	1,0%	1,5%			2,2%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	20,0%	53,7%			14,3%		
	GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	100,0%	0,0%	128,1%	143,4%	117,5%	105,7%	112,0%
	GF-06 RECAUDO INTERESES	100,0%	98,3%	96,8%	104,9%	151,0%	136,8%	109,7%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	100,0%	91,8%	109,0%	107,3%	120,4%	134,9%	108,2%
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	100,0%	69,7%			115,0%		

	<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 indicador GF-05 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACIÓN refleja un comportamiento aceptable el segundo trimestre del año, donde a partir del segundo semestre fue trasladado al proceso misional denominado Gestión Financiación.

Por otro lado, se evidencia un comportamiento óptimo en el 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: Piedad Milena Ríos Saavedra, 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%

Se felicita al grupo de Gestión Documental por su desempeño del 100% en su gestión.

#### 7. Proceso: Contratación

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	100,0%	98,1%			111,0%		


La cantidad de estudios previos es menor a la de contratos celebrados, por cuanto, fueron aprobados estudios previos que fueron elaborados para dos o tres personas, es decir, un mismo estudio previo sirvió de soporte para la celebración de dos o tres contratos.

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

*Líder Proceso: Piedad Milena Ríos Saavedra, 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%	95,1%					
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	100,0%	14,3%			23,8%		

 <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.
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100,0%	12,8%			38,5%		
	TH-04 CLIMA ORGANIZACIONAL	100,0%	103,4%					

De acuerdo con las recomendaciones del responsable es importante mejorar para obtener un mayor porcentaje de participación a los eventos de acuerdo a las convocatorias y así, mejorar tiempo de entrega de las evaluaciones definitivas en el indicador TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACION.

#### 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*

*Piedad Milena Ríos Saavedra, Profesional universitario Gestión de Cartera*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	100,0%	7,1%			105,7%		
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CR• EDITO	>=95%		114,4%	104,3%	77,1%	87,3%	68,4%
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0%	321,6%			97,2%		
	GN-05 CARTERA VENCIDA	0,0%	29,2%	28,6%	28,4%	29,8%	27,6%	28,1%
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	0,0%	3,0%	3,4%	4,1%	7,5%	6,0%	7,4%
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	0,0%	8,8%	7,5%	7,9%	10,4%	9,6%	9,3%
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	0,0%	82,1%	83,5%	83,4%	78,2%	82,2%	80,3%
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	0,0%	30,0%	27,6%	28,1%	36,3%	30,2%	30,6%
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	100,0%		79,6%	100,0%	94,4%	95,8%	100,0%
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	100,0%	207,3%			7,5%		
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	100,0%	7,1%			6,0%		

 <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.	ABR.	MAY.	JUN.
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	100,0%	121,2%			119,7%		

De acuerdo a recomendación expresada por la responsable del diligenciamiento del indicador GN-03 APROBACION DE CREDITOS IFC es necesario hacer una mejora al IAS donde se puede validar el saldo el saldo presupuestal de cada centro de costo, de tal manera que evite asignar recursos de un centro de costo que no tenga recursos.

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%		95,1%	95,1%	92,1%	95,3%	93,6%
	AC-03 TRAMITE PQRS	100,0%	99,6%	99,4%	86,9%	100,0%	99,5%	92,1%


11. Proceso: Direccionamiento estratégico y planeación

Líderes del Proceso: *Mirama López Zamudio, Gerente*

*Karen Lisseth Fonseca Rosas, 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%	94,9%			100,0%		
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	100,0%	95,2%			94,4%		
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2020-2023	100,0%	92,0%					
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	100,0%	100,0%			100,0%		
	DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	100,0%	99,1%					

Teniendo en cuenta el resultado arrojado por el indicador DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO el profesional de apoyo en riesgos como medida de acción se hará revisión periódica del segundo semestre con el fin de que los líderes y responsables

	<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

revisen y ajusten la matriz de riesgo por proceso de acuerdo a las necesidades a que haya lugar.

### 12. Proceso: Gestión de programas y proyectos

*Líder Proceso: Adriana Paola Alvarado Salamanca, 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%	33,3%			37,5%		
	PR-02 GESTION DE PROYECTOS	50,0%	S/D					

Durante el primer semestre del año 2023, no se realizó la suscripción de ningún convenio asociativo, ya que estos se suscribieron durante la vigencia 2022, en el momento Gestión Programas y Proyectos se encuentra en fase de ejecución y seguimiento a Alianzas Productivas

Por otro lado, se evidencia que de acuerdo a los 6 contratos programados a liquidar solo se logró culminar satisfactoriamente un contrato, por lo que es necesario que se encuentren estrategias para terminar los procesos pendientes porque el nivel de desempeño es deficiente.

### 13. Proceso: Gestión crédito educativo

*Líder Proceso: Adriana Paola Alvarado Salamanca, Subgerente Comercial y de Crédito*  
*Responsable: Crisbel Ramírez Guanaro, Profesional de Crédito Educativo*  
*Edna Lizeth 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%	45,0%	65,4%	87,9%	98,7%	154,5%
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	0,0%	61,6%	65,4%	90,3%	81,5%	100,4%
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=30%	40,0%	40,3%	41,9%	41,8%	44,1%	44,3%
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	9,2%	8,0%	14,1%	17,5%	18,7%	17,9%

Se evidencia una mejora en el segundo trimestre de colocación de crédito, lo que se invita al proceso a continuar con ese desempeño.

### RECOMENDACIONES

- Continuar con el proceso de actualización y presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD para la creación del procedimiento "cartera en administración"



	<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

derivada del Decreto 0223 del 2015" mencionado en el acta N° 13 del 11 de mayo del 2023 CIGD.

2. Realizar revisión durante el segundo semestre con el fin de que los líderes y responsables revisen y ajusten la matriz de riesgo por proceso de acuerdo a las necesidades a que haya lugar.
3. Crear estrategias que permitan lograr liquidar satisfactoriamente los contratos en el proceso de gestión programas y proyectos, es decir, terminar los procesos pendientes porque el nivel de desempeño es deficiente teniendo en cuenta el cambio de programación de contratos por liquidar.
4. Concientizar a los responsables sobre el cierre y reporte a tiempo de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento a la oficina de control interno, ya que si se habían cerrado oportunamente las acciones de mejora pero el proceso responsable de la acción no había reportado al proceso de seguimiento y control.
5. Hacer el diligenciamiento completo de la ficha del indicador por parte de cada responsable, teniendo en cuenta, las variables, la interpretación de los resultados y las acciones de mejora, y demás ítems por diligenciar.
6. Se le recuerda a la subgerente administrativo y financiero aunar esfuerzos para el desempeño óptimo de los siguientes indicadores ya que de acuerdo a lo programado se evidencian resultados un poco desfavorables: TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES, DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN, además de la subgerente comercial y de crédito GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CRÉDITO, GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO, GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS, GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR, PR-01 CONTRATOS LIQUIDADOS, CE-03 CARTERA VENCIDA Y CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO para que en conjunto con su equipo de trabajo, los valores sean favorables para la entidad.

Elaboró: **Daniela Alejandra Carrasco Vigot**  
 Profesional de Apoyo de la Oficina Asesora de Planeación  
 Fecha: Agosto 2023