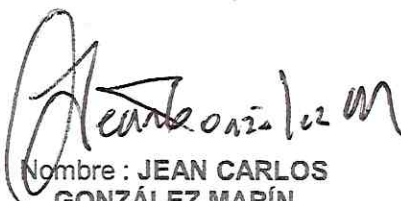






INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS.

Vigencia 2022

<p>Elaborado por:</p>  <p>Nombre : JEAN CARLOS GONZÁLEZ MARÍN Cargo: Profesional Contratado de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>Nombre: KAREN LISSETH FONSECA ROSAS Cargo: Jefe de Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Aprobado por:</p> <p>COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</p> <p>Acta 19 del 22 de junio del 2023</p>
---	---	--

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Junio 2023

 <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

¿QUIÉNES SOMOS?.....	3
OBJETIVO	3
OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN	3
CARACTERIZACIÓN DE LAS LÍNEAS CRÉDITO IFC.....	3
VARIABLES UTILIZADAS:.....	5
VARIABLES DE OFERTA INSTITUCIONAL.....	5
1. VARIABLE TIPO DE CRÉDITO	5
2. VARIABLE MONTO.....	6
3. VARIABLE TIPO DE CLIENTE.....	6
4. VARIABLE CONTROL DE INVERSIÓN.....	7
5. VARIABLE PLAZO	8
6. VARIABLES DEMOGRAFICAS.....	8
7. VARIABLES GEOGRÁFICAS	9
8. FESCA (Crédito educativo)	11
9. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS DEL IFC	16

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

¿QUIÉNES SOMOS?

El Instituto Financiero de Casanare es una entidad descentralizada del orden Departamental, adscrita a la Secretaría de Desarrollo Económico, Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente de la Gobernación de Casanare, que tiene como objetivo el desarrollo económico y social del Departamento y la Región mediante la gestión económica, la financiación para la ejecución de obras, programas y proyectos de desarrollo local, municipal, departamental y regional a través de los servicios de asesoría integral, financiera y de crédito, así como de otras actividades que sean calificadas por la Junta Directiva como parte o complemento que señalen los estatutos de la entidad.

A la fecha el Instituto, proporciona a sus clientes créditos comerciales que registren garantía firma personal y firma personal con deudor solidario con ingresos, en ocasión a que no presentan como respaldo un bien inmueble libre de todo gravamen, que desarrollen actividades en sectores tales como agropecuario, empresarial, turismo.

Si bien ya se tienen identificadas las partes interesadas, se considera importante validar las características de los usuarios o grupos de interés a quienes van dirigidos los productos y servicios del Instituto, con el fin que se puedan establecer directrices que conlleven a optimizar, innovar y ofrecer productos y servicios con calidad que cubran las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Por medio de la caracterización de usuarios, se busca identificar usuarios o grupos de interés a través de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento.

OBJETIVO

Identificar las características de los usuarios activos de los diferentes tipos de crédito del Instituto Financiero de Casanare (IFC), con el fin de conocer sus necesidades y expectativas, para tomar directrices que conlleven a optimizar y mejorar los productos y servicios que ofrece la entidad.


OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Identificar las características demográficas de los usuarios que acceden a los créditos del Instituto Financiero de Casanare (IFC).

CARACTERIZACIÓN DE LAS LÍNEAS CRÉDITO IFC

Las líneas de crédito del Instituto Financiero de Casanare (IFC), están enmarcadas según lo expuesto en la Ley 16 del 1990, financiadas con recursos públicos (del estado) propios y en administración, los sectores y subsectores productivos definidos




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

dentro de los Planes de Desarrollo del orden Nacional, Departamental y Municipales; con el objetivo de atender las necesidades de financiación a bajas tasas de interés, con pago sobre el saldo de capital, con el fin de aportar al fortalecimiento empresarial y los proyectos de inversión, a ser ejecutados por pequeños y medianos empresarios, comunidades organizadas y entidades públicas, privadas o mixtas del Departamento de Casanare.

Es importante resaltar; que la caracterización se centró en el análisis de los datos entregados a través de **la matriz de créditos desembolsados 2022**. Se realiza un análisis de datos que comprende **(1.806)** clientes de los diferentes tipos de crédito, que están establecidos por el Instituto Financiero de Casanare (IFC), de acuerdo al Manual de Cartera están definidos así:

- **Microcrédito Comercial:** Son los créditos comerciales que registren garantía FIRMA PERSONAL Y FIRMA PERSONAL CON DEUDOR SOLIDARIO CON INGRESOS, en ocasión a que no presentan como respaldo en BIEN INMUEBLE LIBRE DE TODO GRAVAMEN.
- **Los Microcréditos** Firma Personal, indistintamente de su antigüedad aplican como crédito comercial personas naturales con las condiciones especiales estipuladas en el Manual de Crédito.
- **Crédito Comercial:** Los créditos comerciales que presentan como respaldo un bien inmueble libre de todo gravamen.
- **Microcrédito de Fomento:** Son los créditos de fomento que registren garantía FIRMA PERSONAL CON DEUDOR SOLIDARIO CON INGRESOS, en ocasión a que no presentan como respaldo un BIEN INMUEBLE LIBRE DE TODO GRAVAMEN.
- **Crédito Fomento:** Los créditos de fomento que presentan como respaldo un bien inmueble libre de todo gravamen.
- **Crédito de Libranza:** Es un crédito que tiene como finalidad proveer de recursos de libre destinación y compra de cartera, exclusivamente a los servidores públicos vinculados al IFC, que figuren en la planta o nómina, trabajadores oficiales y empleados de carrera administrativa de la Gobernación de Casanare y otras entidades con las que el IFC establezca un convenio de Libranza.

 <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

VARIABLES UTILIZADAS:

De las fuentes anteriormente mencionadas, se obtuvieron los datos de las diferentes variables como son: Oferta Institucional, Variables Demográficas y Variables Geográficas. A continuación, se presentan los resultados para el desarrollo de la Caracterización 2022 de los diferentes tipos de créditos, se realizó con **(1.806)** *clientes del IFC.*

VARIABLES DE OFERTA INSTITUCIONAL

Tipo de crédito



Monto



Tipo de Cliente



Control Inversión



Plazo

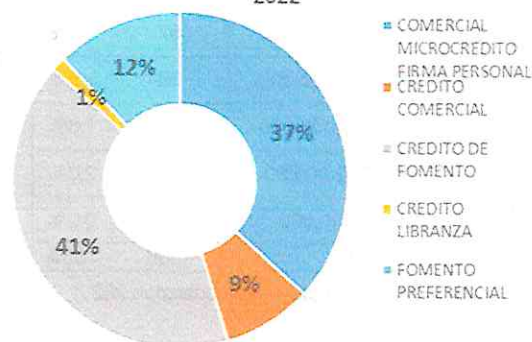


1. VARIABLE TIPO DE CRÉDITO


TIPO DE CRÉDITO	USUARIOS
COMERCIAL MICROCRÉDITO FIRMA PERSONAL	664
CRÉDITO COMERCIAL	155
CRÉDITO DE FOMENTO	742
CRÉDITO LIBRANZA	24
FOMENTO PREFERENCIAL	221
TOTAL DE USUARIOS	1806

Fuente (Matriz Créditos Desembolsados 2022)

Participación de usuarios por tipo de crédito 2022



En la variable tipo de crédito, se puede observar en la tabla anteriormente relacionada dentro de los tipos de créditos, el **Crédito de Fomento** tiene la mayor participación con 41% por parte de los clientes en la vigencia 2022, en segundo lugar, *por el Microcrédito (firma personal)* con una participación de 37%, seguidamente, **Crédito**

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

de Fomento preferencial con 12%, Crédito Comercial con 12%, y por ultimo con 1% los Créditos de Libranza.

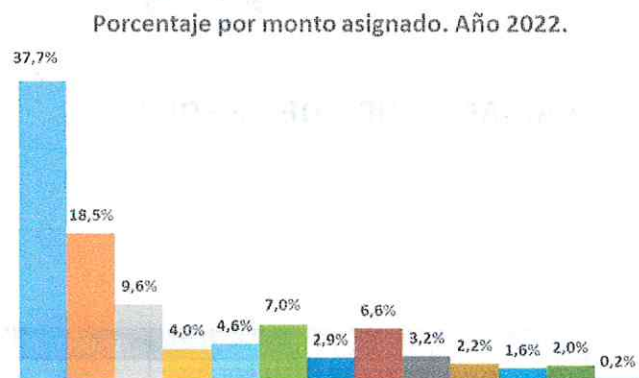
2. VARIABLE MONTO

En esta variable de **Monto**, se establece de acuerdo a las necesidades del proyecto de inversión, y al sustento técnico que se reflejará en el flujo de los fondos presentados por el IFC. Es importante mencionar que en la caracterización el Monto más solicitado por los clientes es el valor de (\$1, 000,000 /4, 000,000) con **37,7%**, seguido con un porcentaje del **18,5%** el monto (\$ 4,000,001 /8,000,000) y con un porcentaje mínimo del **0,2%** el valor (\$ 300,000,001 /1,500,000,000).

Dentro de los **MONTOS** más solicitados por los clientes fueron los siguientes como se evidencia en la tabla y en la gráfica a continuación:


VALOR	CANTIDAD DE CLIENTES	%
\$1,000,000 /4,000,000	680	37,7%
\$ 4,000,001 /8,000,000	334	18,5%
8,000,001 /11,000,000	173	9,6%
11,00,0001 /14,000,000	72	4,0%
14,000,001 /17,000,000	83	4,6%
17,000,001 /20,000,000	127	7,0%
20,000,001 /24,000,000	52	2,9%
24,000,001 /30,000,000	120	6,6%
30,000,001 /40,000,000	57	3,2%
40,000,001 /60,000,000	39	2,2%
60,000,001 /90,000,000	29	1,6%
90,000,001 /300,000,000	36	2,0%
300,000,001 /1,500,000,000	4	0,2%
TOTAL	1806	100%

Fuente (Matriz Créditos Desembolsados 2022)



3. VARIABLE TIPO DE CLIENTE

Es importante mencionar, para la variable de **Tipo de Cliente**, el Instituto Financiero de Casanare (IFC), ha establecido la siguiente clasificación de sus clientes solicitantes de crédito, puesto que de acuerdo a la misma varían los requisitos a solicitar, la tasa de interés y el monto a otorgar por tipo de garantía, teniendo mayores

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

beneficios el cliente preferencial. Dentro de la caracterización se evidenciaron dos tipos de clientes:

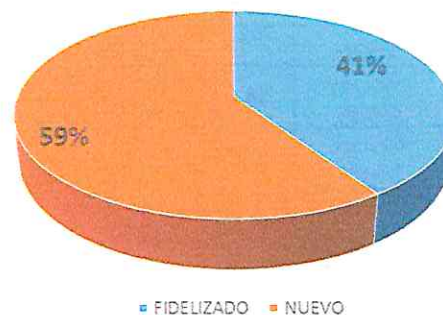
Cliente Nuevo: Solicitante de crédito por primera vez con el Instituto Financiero de Casanare (IFC).

Cliente Fidelizado: Solicitante de crédito que tenga o haya tenido al menos un crédito con el IFC como titular o codeudor. Los resultados de esta variable se identificaron que (1.074) clientes son **NUEVOS** con un porcentaje del 59% y (732) clientes **FIDELIZADOS** con un porcentaje del 41% como lo refleja la tabla y la gráfica a continuación:

TIPO DE CLIENTE	NUEVO	1.074
	FIDELIZADO	732
	TOTAL	1.806

Fuente (Matriz Créditos Desembolsados 2022)

Tipo de cliente. Año 2022.



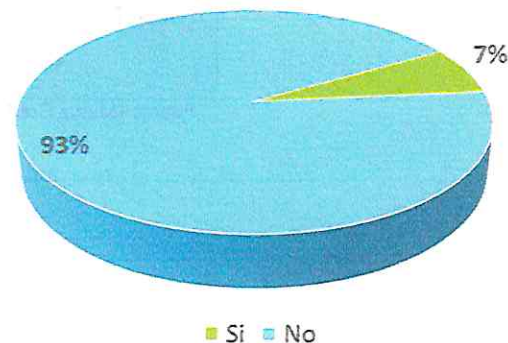
4. VARIABLE CONTROL DE INVERSIÓN

En la Variable de **Control de Inversión**, se define como una labor que consiste en verificar el cumplimiento de las inversiones programadas y el desarrollo del proyecto en los términos de la planificación de los créditos de fomento y comerciales. Los resultados arrojados en la caracterización fue que de los (1.806) clientes a (124) se les hizo su respectiva visita y seguimiento con un porcentaje de 7%, con un 93% de los usuarios se evidenció que no requerían control de inversión por fidelización con la entidad.

CONTROL INVERSIÓN	SI	124
	NO	1.682
TOTAL		1.806

Fuente (Matriz Créditos Desembolsados 2022)

Control de inversión. Año 2022.

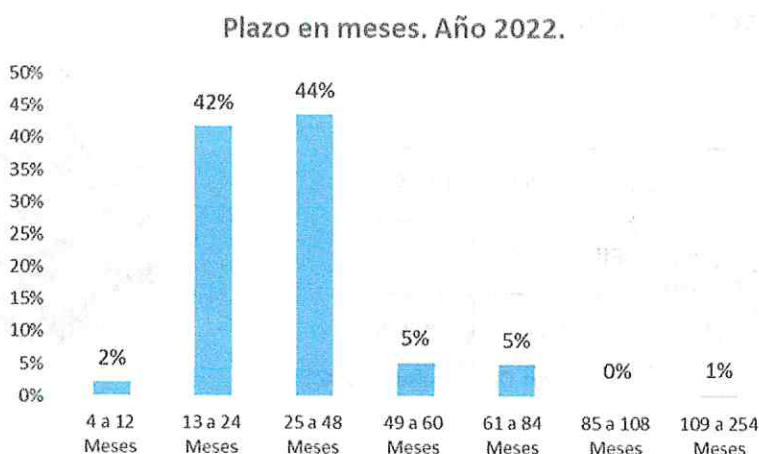


5. VARIABLE PLAZO

Esta variable se define como una operación de rangos de tiempos estipulados en el Manual de Crédito. Se identificó que de los **(1.806)** usuarios **(792)**, solicitaron un plazo entre un rango de (25 a 48 meses) con un porcentaje del **44%**, seguido con un plazo entre (13 a 24 meses) con un porcentaje del **42%** y con un menor rango (85 a 108 meses) con un porcentaje del **0,4%**. Como se evidencia en la tabla y la gráfica a continuación:

PLAZO	4 a 12 Meses	43
	13 a 24 Meses	758
	25 a 48 Meses	792
	49 a 60 Meses	98
	61 a 84 Meses	94
	85 a 108 Meses	9
	109 a 254 Meses	12
TOTAL		1806

Fuente (Matriz Créditos Desembolsados 2022)




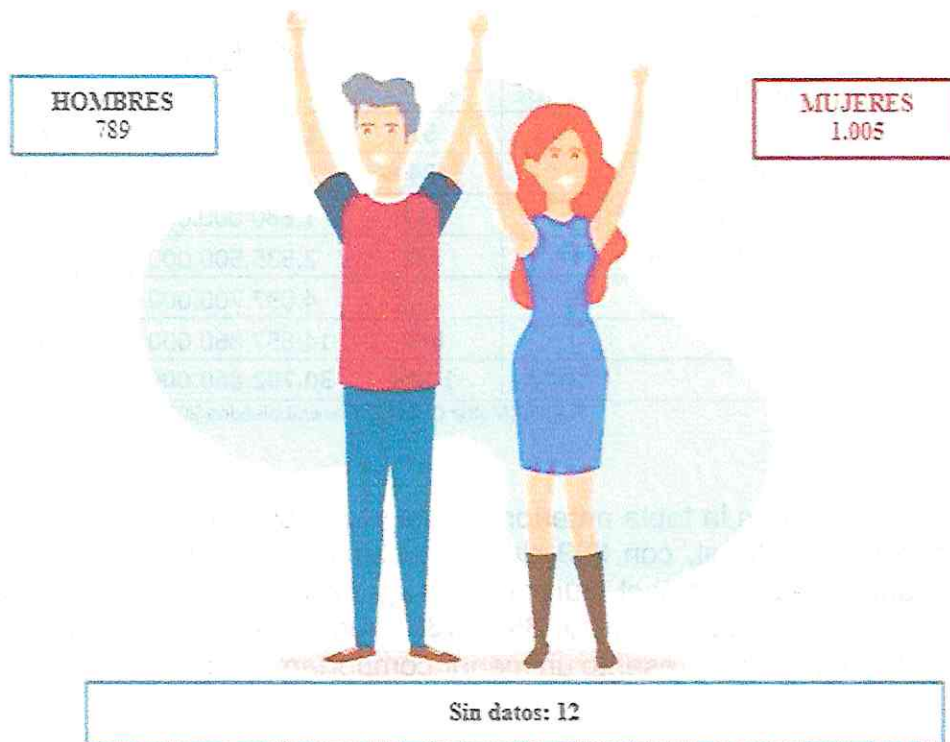
6. VARIABLES DEMOGRAFICAS

Variable Género: Es importante mencionar; que de **(1.806)** clientes, el **55,64%** son mujeres y **43,68%** son hombres, a quienes se les fueron aprobados las solicitudes de crédito. El **0,68%** equivalen a hombres o mujeres los cuales no aportaron el género, denominado sin datos.

GENERO	FEMENINO	1005
	MASCULINO	789
	NO APLICA	12
	TOTAL	1806

Fuente (Matriz Créditos Desembolsados 2022)

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



Fuente (Matriz Créditos Desembolsados 2022)

7. VARIABLES GEOGRÁFICAS

En la vigencia 2022, el Instituto Financiero de Casanare (IFC), Logró realizar el desembolso a (1.806) clientes de los diferentes tipos de crédito, distribuidos en los diferentes Municipios del Departamento de Casanare como se describe en la tabla a continuación así:

MUNICIPIO	CANTIDAD	MONTOS	PARTICIPACIÓN
RECETOR	4	17.000.000	0%
SABANALARGA	5	82.000.000	0%
SACAMA	9	131.000.000	0%
LA SALINA	5	139.500.000	0%
CHAMEZA	13	153.500.000	0%
HATO COROZAL	32	228.800.000	1%
TAMARA	22	267.500.000	1%
MONTERREY	54	335.600.000	1%
TAURAMENA	75	586.500.000	2%
PORE	23	695.500.000	2%

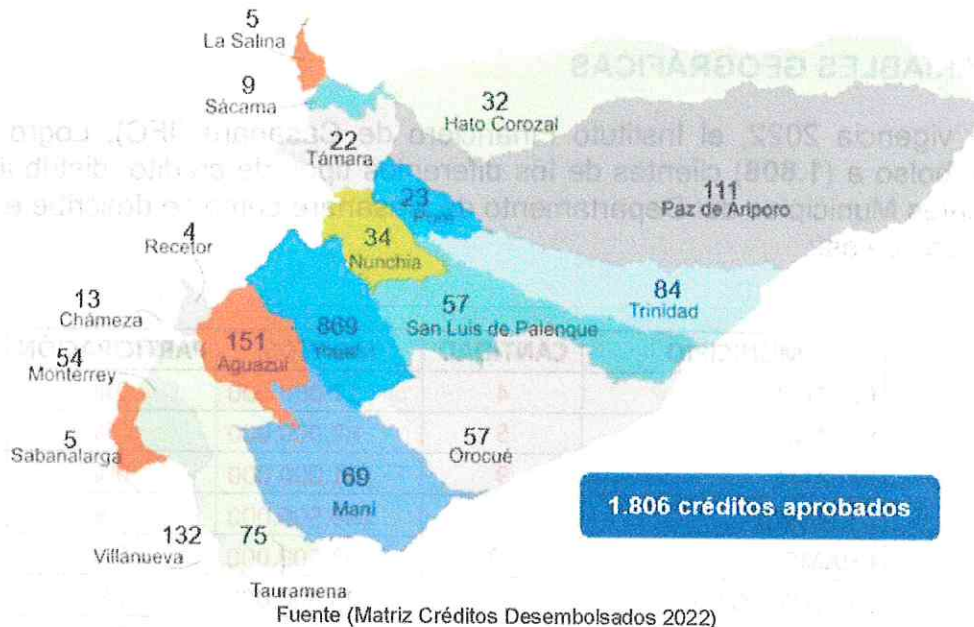
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

MANI	69	830.700.000	3%
NUNCHIA	34	839.500.000	3%
SAN LUIS DE PALENQUE	57	878.600.000	3%
OROCUE	57	1.148.500.000	4%
TRINIDAD	84	1.547.600.000	5%
PAZ DE ARIPORO	111	1.680.000.000	5%
VILLANUEVA	132	2.535.500.000	8%
AGUAZUL	151	4.037.700.000	13%
YOPAL	869	14.657.860.000	48%
TOTAL	1.806	30.792.860.000	100%

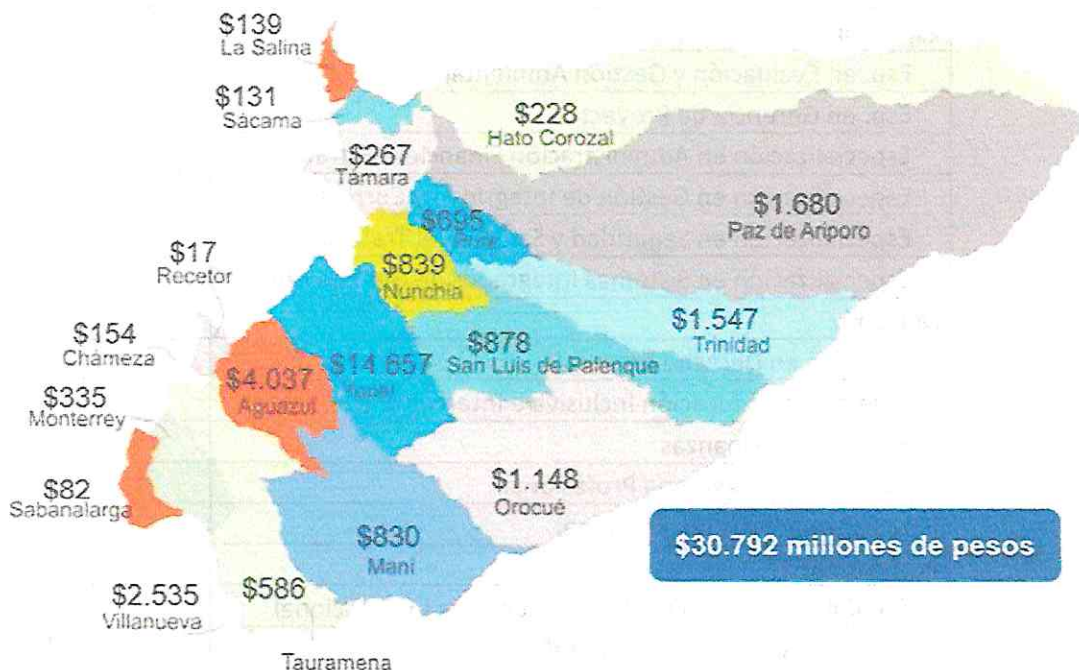
Fuente (Matriz Créditos Desembolsados 2022)

Se evidencia en la tabla anterior, que el municipio con mayor colocación de créditos es la capital Yopal, con **869** clientes obteniendo el **48%** por ciento del total de los usuarios, seguido por el municipio de aguazul con **151** con un porcentaje del **13%**, Villanueva con un porcentaje **8%** y **132** clientes; se puede evidenciar que, de los 19 municipios, el que presento un menor comportamiento es el municipio de Recetor con 4 clientes.

Créditos colocados por municipio vigencia 2022



Créditos por monto, municipios vigencia 2022



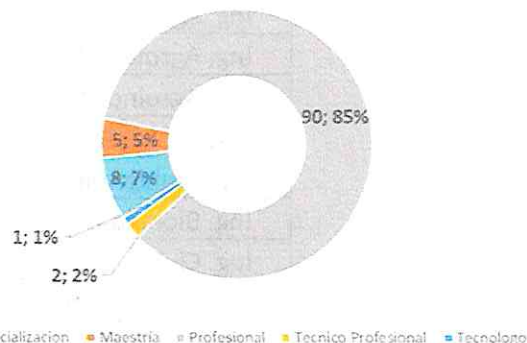
Fuente (Matriz Créditos Desembolsados 2022)

8. FESCA (Crédito educativo)


En la vigencia 2022, el Instituto Financiero de Casanare (IFC) otorgó 106 créditos educativos (FESCA), por un monto de \$614.304.828, entre 90 pregrado (Profesional), 8 en especialización, 5 en maestría, 2 en Técnico Profesional y un Tecnólogo.

Tipo de programa elegido por los estudiantes de FESCA

Tipo de programa	Cantidad	Monto
Especialización	8	36.929.471
Maestría	5	88.373.427
Profesional	90	469.786.732
Técnico Profesional	2	14.712.798
Tecnólogo	1	4.502.400
TOTAL	106	614.304.828



Fuente (Matriz Créditos FESCA 2022)

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

Nivel de formación elegida por los estudiantes de FESCA

	Cantidad
Especialización	8
Esp. en Evaluación y Gestión Ambiental	1
Esp. en Gerencia de Proyectos	3
Especialización en Administración Financiera Estratégica	1
Especialización en Gestión de Integridad y Corrosión	1
Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Especialización en Sistemas Integrados de Gestión qhse	1
Maestría	5
Maestría en Derecho Procesal	1
Maestría en Educación Inclusiva e Intercultural	1
Maestría en Finanzas	1
Maestría en Ingeniería Profesional	1
Master Derecho Internacional	1
Profesional	90
Administración de Empresas y Negocios Internacional	1
Administración de Sistemas Informáticos	1
Arquitectura	3
Bacteriología y laboratorio Clínico	2
Biología	1
Ciencias Políticas	1
Comunicación Social - Periodismo	1
Contaduría Publica	3
Derecho	8
Diseño Grafico	1
Enfermería	8
Fisioterapia	2
Ing. Agrícola	1
Ing. Agroforestal	1
Ing. Agroindustrial	1
Ing. Agronómica	1
Ing. Ambiental	3
Ing. Biomédica	2
Ing. Civil	2
Ing. de Alimentos	2
Ing. de Sistemas	2
Ing. Eléctrica	1

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

Ing. Electrónica	4
Ing. Mecánica	4
Ing. Mecatrónica	2
Ing. Multimedia	1
Ingeniera de Software	2
INGENIERIA DE PETROLEOS	1
Licenciatura en Ciencias Sociales y Desarrollo Local	1
Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deportes	1
Licenciatura en Lenguas Modernas Español- Ingles	1
Lingüística	1
Medicina	7
Medicina Veterinaria	1
Medicina Veterinaria y Zootecnia	2
Música	1
Negocios y Relaciones Internacionales	1
Nutrición y Dietética	1
Odontología	1
Optometría	1
Psicología	2
Terapia Ocupacional	1
Terapia Respiratoria	3
Trabajo Social	2
Zootecnia	1
Técnico Profesional	2
Técnica Profesional en Diseño de Alta Costura	1
Técnica Profesional en Procesos Administrativos	1
Tecnólogo	1
Tecnología en Gastronomía	1
TOTAL	106

Fuente (Matriz Créditos FESCA 2022)

Ciudad de preferencia para estudiar de los estudiantes de FESCA

El 27% de los estudiantes prefirieron ir a estudiar en universidades de la ciudad de Bogotá D.C., el 23% decidieron estudiar en universidades de la ciudad de Yopal, el 20% en universidades de la ciudad de Tunja, el 2% escogieron estudiar fuera del país y el restante en diferentes ciudades de Colombia.

Ciudad de destino estudio	Cantidad	Porcentaje
AGUAZUL	2	2%
BARRANQUILLA	2	2%



BOGOTA D.C.	29	27%
BUCARAMANGA	1	1%
FUERA DEL PAIS AUSTRALIA	1	1%
FUERA DEL PAIS	1	1%
MANIZALES	2	2%
MEDELLIN	5	5%
MONTERREY	1	1%
PALMIRA	1	1%
PAMPLONA	8	8%
PIEDECUESTA	1	1%
TUNJA	21	20%
VILLA DEL ROSARIO	1	1%
VILLAVICENCIO	6	6%
YOPAL	24	23%
TOTAL	106	100%

Fuente (Matriz Créditos FESCA 2022)

Caracterización por genero de los estudiantes de FESCA

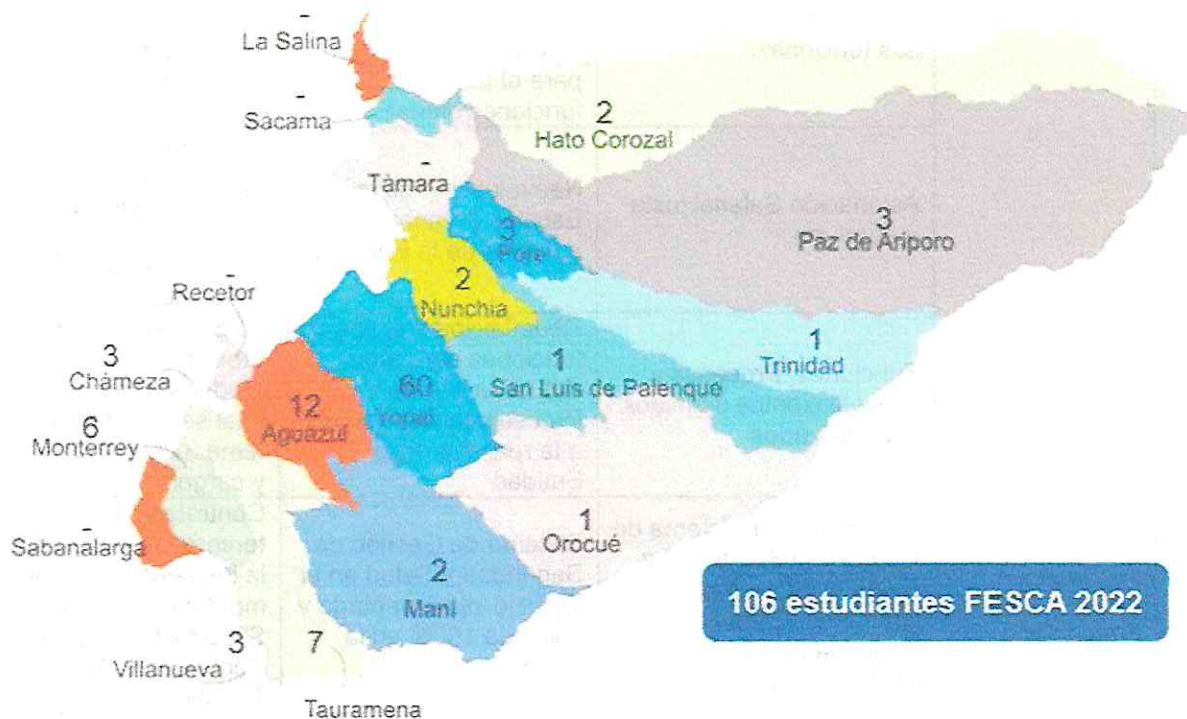


Es importante mencionar; que de (106) estudiantes de FESCA, el 47% son mujeres y 58% son hombres. El 1% equivalen a hombres o mujeres los cuales no aportaron el género, denominado sin datos o no aplica.

GENERO	FEMENINO	47
	MASCULINO	58
	NO APLICA	1
	TOTAL	106

Fuente (Matriz Créditos FESCA 2022)

Municipio de origen de los estudiantes de FESCA




Fuente (Matriz Créditos FESCA 2022)

9. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS DEL IFC

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	QUE HACE O PLANTEA DESARROLLAR EL IFC PARA SATISFACER NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Funcionario	Contar con una adecuada infraestructura y herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.	Disponer de un óptimo y agradable espacio (oficina o cubículo) personal con una silla, escritorio, computador, teléfono y demás elementos necesarios para el desarrollo de las funciones diarias.	Inspección de Puestos de Trabajo por parte de la ARL y diagnóstico para la toma de decisión e inversión de las adecuaciones a las que haya a lugar.
	Asignación Salarial justa y oportuna.	Reevaluación de las Escalas Salariales actuales de la Entidad.	La Entidad adelanta procesos de Modernización en la cual se analizará el tema de las Escalas Salariales.
	Funciones, Procesos y Procedimientos definidos y actualizados.	Redefinición y ajuste de funciones por cargo, Actualización de Procedimientos acorde a la realidad de la Entidad	La Entidad adelanta el proceso de Modernización en la cual se analizará el tema funciones, perfiles y cargos.
	Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo óptimo que garantice la Seguridad de los funcionarios.	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implementado y aplicado 100% en la Entidad.	Contratación de un tercero para el apoyo en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
	Acompañamiento y asesoría en el desarrollo de las actividades para la implementación de los sistemas de gestión y demás normas aplicables por ley	Brindar Información oportuna, veraz y un seguimiento permanente para evaluar las actividades que se implementen.	Contar con una oficina de control interno que brinda asesoría y acompañamiento permanente a todas las oficinas de la entidad y funcionarios. Se realizan mesas de trabajo y Socializaciones con cada uno de los procesos con el fin de dar los lineamientos y pautas a seguir para el desarrollo de las


			<p>actividades propias de cada dependencia liderada por la Oficina Asesora de Planeación. Realizar campañas de autocontrol con el fin de generar una cultura de autoevaluación y mejora continua en los procesos. Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG liderado por la Oficina Asesora de Planeación.</p>
	Programa de Capacitación Institucional que apunte al entrenamiento continuo en el puesto de trabajo de todos los Funcionarios	Análisis exhaustivo de las necesidades en materia de capacitación por áreas.	Estructuración del PIC con base en las necesidades actuales de la Entidad.
	Se proyecten y/o revisen los actos administrativos de las actividades y operaciones administrativas de la entidad.	Cumplimiento de las funciones de la Subgerencia Administrativa y Financiera de manera eficiente.	Se resuelven las consultas realizadas por las diferentes oficinas de la entidad con celeridad. / Se proyectan o revisan los actos administrativos requeridos por las diferentes áreas oportunamente.
Entes de Control	Brindar la información requerida por los diferentes entes de control o entidades encargadas de realizar auditorías.	Disponer de información organizada, veraz y confiable de las diferentes áreas con el propósito de que no existan hallazgos.	Participar en los diferentes eventos de revisión, supervisión que sea de obligatorio cumplimiento para el Instituto Financiero de Casanare.
	Realización de auditorías internas y externas.	Consolidación de las acciones requeridas con el fin de dar cierre a los hallazgos que se presenten.	Dar cumplimiento y trabajar en los diferentes hallazgos presentados con el objetivo de mejorar continuamente.
	Asamblea Departamental. Es una corporación que ejerce el Control Político a la gestión, coadyuvando al desarrollo y cumplimiento de los fines esenciales del Estado, beneficiando	Que las entidades del departamento de Casanare estén cumpliendo correctamente sus estatutos y objetivos misionales.	Participar en las secciones de control citadas por la Asamblea del departamento, en la cual se rinde información respectiva a la gestión realizada por el IFC de acuerdo a los

	a toda la comunidad Casanareña.		cuestionarios solicitados.
	Contraloría Departamental. Es el órgano de control fiscal territorial, que representa en la comunidad, la vigilancia y control a los recursos públicos, materializando su labor en apoyo, gestión y resultados, comprometida a favor del control fiscal, exigido por la Constitución Política.	Vigila la correcta inversión de los recursos públicos que administren particulares o entidades del Estado. La vigilancia de la gestión fiscal de las entidades públicas, en general, está encomendada a la Contraloría General de la República, a las Contralorías Departamentales y las Contralorías Municipales y Distritales.	Presentar informes requeridos por la Contraloría Departamental de Casanare, en caso de encontrar hallazgos, cumplir con los planes de auditoria de vigilancia fiscal.
Clientes	Responder las solicitudes y PQRSD.	Responder con eficiencia y eficacia los trámites solicitados	Seguimiento permanente a las solicitudes y PQRSD recibidas, mediante uso de cuadro de Monitoreo.
Proveedores	Pago oportuno de salario por cumplimiento de los Servicios prestados. Ente Certificador Cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO	Presentación oportuna de las Cuentas de Cobro. Información veraz, confiable, oportuna	Tramitar en los tiempos establecidos y oportunamente el proceso de pago de obligaciones. Informes de auditoría Acciones correctivas / preventivas y de mejora
Medio Ambiente (autoridad ambiental)	Cumplimiento de la Normatividad impartida en materia Ambiental Disminuir la utilización de energía eléctrica del proveedor de servicios públicos de ENERCA cuando sea implementado los paneles solares que dispondrá la Gobernación de Casanare para el IFC. Dar cumplimiento la legislación Nacional ambiental.	Lineamientos implementados oportunamente. Prevenir la contaminación ambiental. Desarrollar instrumentos de planificación y control ambiental. Ahorro de energía eléctrica de servicios públicos por energía renovable obtenida por paneles solares.	Contratación para el apoyo de la Estructuración e Implementación del Sistema de Gestión Integral de Residuos Sólidos. Incluir en el Plan de Acción acciones que impacten el medio ambiente (Política cero papeles) Asignación de recursos para mitigar el daño al medio ambiente.

 <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

		Utilizar en lo posible menos papel físico, reciclar el papel que sea desechado.	
Estado en su rol de control Accionistas o dueños - Junta Directiva	Brindar Información del desempeño de los procesos y nivel de cumplimiento de los objetivos de los mismos. Gestión adecuada de los recursos.	Que la Información brindada sea veraz y confiable, que aporte soluciones y recomendaciones	Auditorías de gestión y de calidad Informes de gestión Rendición de cuentas/ Audiencia Pública Planes de mejoramiento Presupuesto ajustado y aprobado
	Aplicación oportuna de las decisiones tomadas	Actos Administrativos explícitos, aprobados e implementados	Reuniones de Junta Directiva y seguimiento de cumplimiento a las mismas
Competidores (Entidades Financieras)	Posicionamiento, cobertura, ampliación de portafolio y manejo de los Recursos Financieros, Apertura de Cuentas de Ahorros y Créditos a corto o largo plazo como competencia del Instituto.	Aumento en la Gestión de Recursos Financieros.	Cancelación oportuna de las obligaciones crediticias, conciliaciones. Garantía de no existir competencia desleal y no hay afectación de la situación financiera.
Medios de Comunicación	Socializar los resultados de las Mediciones de Satisfacción semestrales.	Informar los niveles de Satisfacción que se presentan ante los trámites y servicios que ofrece el IFC.	Sistema de Gestión de Calidad GP implementada y mantenido. Comunicación periódica de la Oficina de Comunicación Pública.
	Medios de Comunicación Externos son los transmisores de información relevante para la comunidad en general	Información en tiempo real y veraz. Ofrecer libre acceso a las convocatorias oficiales y Eventos Institucionales. Que la información que se emita a través de terceros goce de veracidad y credibilidad. Que se visibilice la Gestión del Instituto.	Proporcionar herramientas (información) para desarrollar actividades de Control. Presentar oportunamente las acciones que se desarrollan al interior del IFC en Pro de la Comunidad. Visibilizar al IFC a través de información que se transmite en los diferentes Medios.
Ciudadanos	Que le den cumplimiento a todas sus solicitudes en materia de acceso a los	Calidad en la Prestación del servicio de manera eficaz y eficiente	Informes de PQR / Audiencia pública/ página web / Dar



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

	diferentes servicios / Planeación y ejecución de programas y proyectos / adecuado manejo ambiental/ Atención de sus PQRS/	Oportuna atención y respuesta de las PQRS Expedición de tramites de manera oportuna	respuesta las PQRS / Proyectos de inversión/ Socialización de proyectos/ Encuestas de Satisfacción al cliente/ Nuevas instalaciones para tramites/ Personal idóneo con las competencias necesarias en las diferentes áreas
	Comunicar ajustes tarifarios de trámites anuales	Informar oportunamente los ajustes, para garantizar el recaudo adecuado	Remite los ajustes aprobados anualmente a la oficina de Comunicaciones de la Entidad o quien haga sus veces, para su respectiva Publicación en los diferentes canales

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	15/06/2021	JEAN CARLOS GONZÁLEZ MARÍN PROFESIONAL DE APOYO PLANEACIÓN. CPS: 119 de 2021	Versión Inicial
2.0	19/10/2022	OSNITH FERNANDA RAMIREZ GUANARÓ PROFESIONAL DE APOYO PLANEACIÓN. CPS: 151 de 2022	Actualización
3.0	22/06/2023	JEAN CARLOS GONZÁLEZ MARÍN PROFESIONAL DE APOYO PLANEACIÓN. CPS: 174 de 2023	Actualización