



CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS

VIGENCIA 2024

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



Elaborado por: <i>Valentina Rodríguez A.</i> Nombre: Valentina Rodríguez Ardila Cargo: Profesional de apoyo OAP - CTO 155 de 2025	Revisado por: <i>Jair Ricardo Prieto Corredor</i> Nombre: Jair Ricardo Prieto Corredor Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta N ° 10 del 12 de Junio de 2025
--	---	---

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

TABLA DE CONTENIDO

¿QUIÉNES SOMOS?	3
OBJETIVO	3
OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN	3
CARACTERIZACIÓN DE LAS LÍNEAS CRÉDITO IFC	4
VARIABLES UTILIZADAS:	4
VARIABLES DE OFERTA INSTITUCIONAL	5
1. VARIABLE TIPO DE CRÉDITO	5
2. VARIABLE MONTO	6
3. VARIABLE TIPO DE CLIENTE	7
4. VARIABLE CONTROL DE INVERSIÓN	8
5. VARIABLE PLAZO	9
6. VARIABLES DEMOGRÁFICAS	9
7. VARIABLES GEOGRÁFICAS	10
8. FESCA (Crédito educativo)	11
9. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS Y GRUPOS DE VALOR DEL IFC	12

Si bien ya se han desarrollado las partes interesadas, se considera importante validar los canales de comunicación de los usuarios a quienes van dirigidos los productos y servicios del Instituto, con el fin de asegurar estándares de calidad que conlleven a mejorar, innovar y ofrecer productos y servicios con calidad que cubran las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Por medio de la caracterización de los 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 propósito de conocer sus necesidades y expectativas, hasta tomar decisiones que conlleven a optimizar y mejorar los productos y servicios que brinda la entidad.

OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN

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

	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 (IFC), se creó mediante el Decreto No. 107 de 27 de julio de 1992 inicialmente bajo el nombre de FONDESCA, en el año 2002, se reorganiza mediante el Decreto No. 0073 del 30 de mayo de 2002, emanado por la Gobernación de Casanare y recibe el nombre de Instituto Financiero de Casanare.

El Instituto Financiero de Casanare, es una empresa de gestión económica de carácter departamental, sometida al régimen jurídico de las empresas industriales y comerciales del Estado de acuerdo con la ley 489 de 1998. Es una entidad con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera con patrimonio propio y vinculado a la Secretaría de Desarrollo Económico, Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente de la Gobernación de Casanare.

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 propósito de conocer sus necesidades y expectativas, para tomar decisiones que conlleven a optimizar y mejorar los productos y servicios que brinda la entidad.

OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN

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

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

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 dentro de los Planes de Desarrollo del orden nacional, departamental y municipal; 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 2024 y solicitudes de crédito educativo nuevo 2024**. Se realiza un análisis de datos que comprende **(1.046)** clientes de los diferentes tipos de crédito, que están establecidos por el Instituto Financiero de Casanare (IFC), de acuerdo con el Manual de Cartera están definidos así:

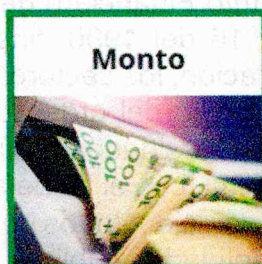
- **Crédito Comercial:** Los créditos comerciales que presentan como respaldo un bien inmueble libre de todo gravamen.
- **Microcrédito de Fomento:** Son los créditos de fomento que registren garantía firma personal con deudor solidario con ingresos, en ocasión a que no presentan como respaldo un bien 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.

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 2024 de los diferentes tipos de créditos, se realizó con **(1.046) clientes del IFC**.

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

VARIABLES DE OFERTA INSTITUCIONAL:



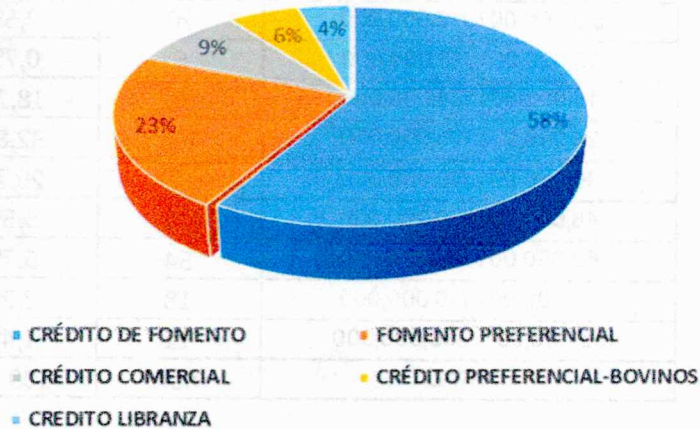
Fuente: OAP, 2025.

1. VARIABLE TIPO DE CRÉDITO:

TIPO DE CRÉDITO	USUARIOS
CREDITO DE FOMENTO	472
FOMENTO PREFERENCIAL	182
CREDITO COMERCIAL	72
CRÉDITO PREFERENCIAL-BOVINOS	46
CREDITO LIBRANZA	35
TOTAL DE USUARIOS	807

Fuente: (Matriz Créditos Desembolsados, 2024)

Usuarios por tipo de crédito, 2024.



Fuente: (Matriz Créditos Desembolsados, 2024)

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 58% por parte de los clientes en la vigencia 2024, en segundo lugar, por el crédito de **Fomento Preferencial**, con una participación de 23%, seguido de **Crédito de Crédito Comercial** con 9%, **Crédito preferencial bovinos** con 6% y por último con 4% los **Créditos de Libranza**.

2. VARIABLE MONTO

En esta variable de **Monto**, se establece de acuerdo con 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 (\$24,000,000 / 36,000,000) con **32,8%**, seguido con un porcentaje del **29,7%** el monto (\$ 36,000,001 / 48,000,000) y con un porcentaje mínimo del **0,2%** el valor (\$ 1,000,000 / 6,000,000).

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

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

VALOR DE CRÉDITO POR MONTO	N. CLIENTES	%
\$1,000,000 /6,000,000	2	0,2%
\$ 6,000,001 /12,000,000	20	2,5%
12,000,001 /18,000,000	6	0,7%
18,00,0001 /24,000,000	147	18,2%
24,000,001 /36,000,000	265	32,8%
36,000,001 /48,000,000	240	29,7%
48,000,001 /60,000,000	44	5,5%
60,000,001 /72,000,000	54	6,7%
72,000,001 /96,000,000	18	2,2%
96,000,001 /360,000,000	11	1,4%
TOTAL	807	100,0%

Fuente: (Matriz Créditos Desembolsados 2024)

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 con la misma varían los requisitos a solicitar, la tasa de interés y el monto a otorgar por tipo de garantía, teniendo mayores 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, del total de **807** clientes, son clientes **FIDELIZADOS** un total de **500** clientes que representa un porcentaje del **62%** de los clientes, en cuanto a los tipos de clientes **NUEVOS** un total de **307** clientes que representan un porcentaje del **38%**, tal como lo refleja la tabla y la gráfica a continuación:

TIPO DE CLIENTE	N. CLIENTES	%
FIDELIZADO	500	62%
NUEVO	307	38%
TOTAL CLIENTES	807	100%

Fuente: (Matriz Créditos Desembolsados, 2024)

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

Para la vigencia se puede evidenciar que la mayor cantidad de créditos la adquieren los clientes fidelizados, pues es una tendencia que se presenta en los últimos años ya que los clientes del IFC desean adquirir más créditos con la entidad, ya sea por las tasas de interés y las opciones de pago que brinda para todas las líneas de crédito.

Es importante destacar que, del total de créditos aprobados, el 55% corresponde a créditos otorgados a MUJERES que registran un vencimiento de la cartera del 0.5%, el 44% se otorgó a HOMBRES y registran un 8% de cartera vencida y el 1% a PERSONAS JURÍDICAS los que registran 0% de cartera vencida.

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 de los **790** clientes a **(305)** se les hizo su respectiva visita y seguimiento con un porcentaje del **39%**, comparado con un **61%** de los usuarios en los que se evidenció que no requerían control de inversión por fidelización con la entidad.

En este caso, se tiene en cuenta los créditos comerciales desembolsados en la vigencia 2024, por ello el control de inversión se realiza con los 790 créditos. Es importante destacar que según el tipo de crédito requieren o no un control de inversión, por eso las visitas de control de inversión que no se realizaron tienen mayor cantidad.

VISITA CONTROL DE INVERSIÓN		
SÍ	305	39%
NO	485	61%
TOTAL CRÉDITOS	790	100%

Fuente: (Matriz Créditos Desembolsados, 2024)

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

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 **(807)** usuarios, solicitaron plazos de pago, el plazo con mayor cantidad de clientes es de 25 a 48 meses con una representación del 59% de los tipos de crédito comerciales.

PLAZO	0 a 12 Meses	22	3%
	13 a 24 Meses	150	19%
	25 a 48 Meses	476	59%
	49 a 60 Meses	39	5%
	61 a 84 Meses	96	12%
	85 a 96 Meses	13	2%
	96 a 180 Meses	11	1%
	TOTAL	807	100%

Fuente: (Matriz Créditos Desembolsados, 2024)

6. VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Variable Género: Es importante mencionar; que de **(807)** clientes, el **54.5%** son mujeres y **44.2%** son hombres, a quienes se les fueron aprobados las solicitudes de crédito. El **1.2%** equivalen a hombres o mujeres los cuales no aportaron el género, denominado sin datos, ya que son formadas tipo persona jurídica.

GÉNERO	FEMENINO	400
	MASCULINO	357
	NO APLICA	10
	TOTAL	807

Fuente: (Matriz Créditos Desembolsados, 2024)



Fuente: (OAP, 2025)

créditos educativos.

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

8. FESCA (Crédito educativo)

En la vigencia 2024, el Instituto Financiero de Casanare (IFC) otorgó 239 créditos educativos (FESCA), por un monto de \$10.486.126.532.

Tipo de programa

TIPO DE PROGRAMA	CANTIDAD	MONTO	PARTICIPACIÓN
Pregrado	164	\$ 1.925.039.303	69%
Posgrado	75	\$ 8.561.087.229	31%
TOTAL	239	\$ 10.486.126.532	100%

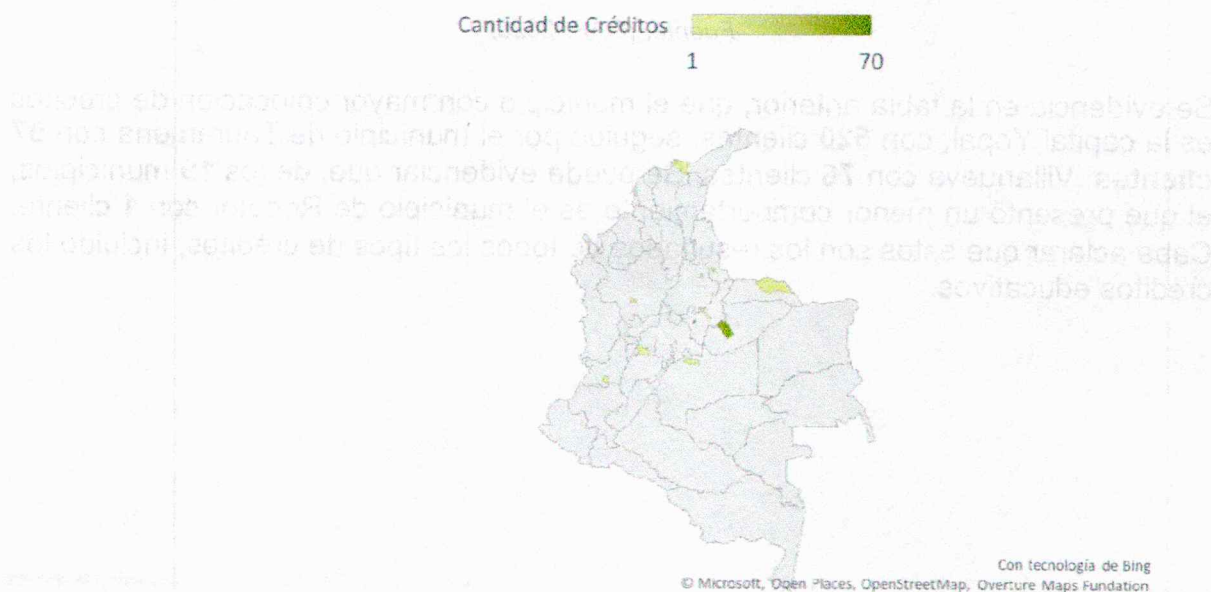
Fuente: (Matriz Créditos Educativos Desembolsados, 2024)

Como se evidencia en el anterior gráfico, la mayor cantidad y el mayor monto están los programas de pregrado con una participación del **69%**, en cuanto a los posgrados, representan el **31%** de la cantidad total de créditos educativos para la vigencia 2024.

Ciudad de preferencia para estudiar de los estudiantes de FESCA

El **29%** de los estudiantes prefirieron ir a estudiar en universidades de la ciudad de Bogotá D.C., el **22%** decidieron estudiar en universidades de la ciudad de Yopal, el **22%** en universidades de la ciudad de Tunja, el porcentaje restante escogió estudiar fuera del país y el restante en diferentes ciudades de Colombia.

Ciudad de preferencia estudiantes Crédito Educativo



Fuente: Oficina Asesora de Planeación, IFC, 2025.

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

	Ciudad	Cantidad de Créditos	% Participación
1	Bogotá	70	29%
2	Yopal	53	22%
3	Tunja	52	22%
4	Pamplona	14	6%
5	Medellín	11	5%
6	Bucaramanga	10	4%
7	Extranjero	8	3%
8	Villavicencio	6	3%
9	Sogamoso	4	2%
10	Cali	3	1%
11	Arauca	3	1%
12	Ibagué	2	1%
13	Duitama	1	0%
14	Chiquinquirá	1	0%
15	Santa Marta	1	0%
	TOTAL	239	100%

Fuente: (Matriz Créditos Educativos Desembolsados, 2024)

Caracterización por género de los estudiantes de FESCA

Es importante mencionar; que de **239** estudiantes de FESCA, el **64%** son mujeres y **36%** son hombres.

9. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS Y GRUPOS DE VALOR DEL IFC

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	QUE HACE O PLANTEA DESARROLLAR EL IFC PARA SATISFACER NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
	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	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.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	OAG-143 INFORME LA TITULACIÓN	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Funcionario		para el desarrollo de las funciones diarias.	
	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 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.

	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 a toda la comunidad Casanareña.	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 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	Presentar informes requeridos por la Contraloría Departamental de Casanare, en caso de encontrar hallazgos, cumplir con los planes de auditoría de vigilancia fiscal.

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

		Municipales y Distritales.	
Cientes	Responder las solicitudes y PQRSD. - Juventudes (Hasta 24 años) - Indígena - Adulto Mayor (mayor a 60 años) - Discapacidad - Comunidad negra, afro o raizal - Diversidad sexual (LGBTIQ+) - Víctima del conflicto o desplazado - Comunales - Extranjero	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
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	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.
Estado en su rol de control Accionistas o dueños - Junta Directiva Competidores	Aplicación oportuna de las decisiones tomadas	Actos Administrativos explícitos, aprobados e implementados	Auditorías de gestión y de calidad Informes de gestión Rendición de cuentas/ Audiencia Publica Planes de mejoramiento Presupuesto ajustado y aprobado

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

(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.	Reuniones de Junta Directiva y seguimiento de cumplimiento a las mismas
Ciudadanos	Que le den cumplimiento a todas sus solicitudes en materia de acceso a los diferentes servicios / Planeación y ejecución de programas y proyectos / adecuado manejo ambiental/ Atención de sus PQRS/	Calidad en la Prestación del servicio de manera eficaz y eficiente Oportuna atención y respuesta de las PQRS Expedición de tramites de manera oportuna	Sistema de Gestión de Calidad GP implementada y mantenido. Comunicación periódica de la Oficina de Comunicación Pública. 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.
	Comunicar ajustes tarifarios de trámites anuales	Informar oportunamente los ajustes, para garantizar el recaudo adecuado	Informes de PQR / Audiencia pública/ página web / Dar 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
			Remite los ajustes aprobados anualmente a la oficina de Comunicaciones de la

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

		Entidad o quien haga sus veces, para su respectiva Publicación en los diferentes canales
--	--	--

De tal manera que, los grupos de interés y grupos de valor según la caracterización de los usuarios IFC de los créditos comerciales y de fomento más los créditos educativos de la vigencia 2024, queda de la siguiente manera:



GRUPOS DE VALOR



GRUPOS DE INTERÉS

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, IFC, 2025.

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 RAMÍREZ 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
4.0	12/06/2025	VALENTINA RODRÍGUEZ ARDILA PROFESIONAL DE APOYO PLANEACIÓN. CPS 155 de 2025	Actualización

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

La caracterización de grupos de valor y grupos de interés correspondiente a los datos de la vigencia 2024, se aprueba mediante el Acta N° 10 del 12 de junio de 2025 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.