

INFORME DE INDICADORES I TRIMESTRE 2025



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
JUNIO , 2025



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

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

TABLA DE CONTENIDO

1. INDICADORES DE PROCESO	3
2. DESEMPEÑO DE INDICADORES POR PROCESO DEL IFC	3
3. INDICADORES PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025	7
3.1 Proceso: Seguimiento y Control	7
3.2 Proceso: Gestión de Recursos Físicos	8
3.3 Proceso: Gestión Tecnológica	9
3.4 Proceso: Gestión Financiera	9
3.6 Proceso: Gestión Documental	11
3.7 Proceso: Contratación	12
3.8 Proceso: Administración del Talento Humano	12
3.9 Proceso: Gestión Financiación	14
3.10 Proceso: Atención al Cliente y Comunicaciones	20
3.11 Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación	21
3.12 Proceso: Gestión Estratégica	23
3.13 Proceso: Gestión Crédito Educativo	23
4. RECOMENDACIONES	25

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

1. INDICADORES DE PROCESO

Los *Indicadores* son variables 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 en 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 trimestral del total de cuarenta y seis (46) indicadores establecidos en la Entidad, los cuales diecisiete (17) son indicadores de gestión reportados, los cuales miden el cumplimiento de los objetivos de calidad, con el fin de calcular el desempeño de los doce (12) procesos estandarizados en el Instituto Financiero de Casanare; para cada indicador se estableció su respectiva ficha técnica de indicador, determinando su meta, tolerancias, fórmula y responsables del diligenciamiento y/o desarrollo.

La ruta establecida para el diligenciamiento de los indicadores de procesos sobre datos de la vigencia 2025 con acceso a todos los servidores públicos del Instituto se encuentra en: [\\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2025.](#)

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 los procesos a corte 31 de marzo de 2025, junto con las respectivas observaciones realizadas desde la Oficina Asesora de Planeación con el objetivo de proponer acciones para la mejora de la entidad.

2. DESEMPEÑO DE INDICADORES POR PROCESO DEL IFC

En lo que respecta al primer trimestre de 2025, se evidencia un cumplimiento óptimo del 54%, un cumplimiento aceptable del 15 %, un cumplimiento crítico del 27%, un 2% N/A y un 2% N/R. Es por lo que, en el *gráfico 1*, se evidencia el comportamiento de indicadores por proceso exclusivamente del primer trimestre de 2025.

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

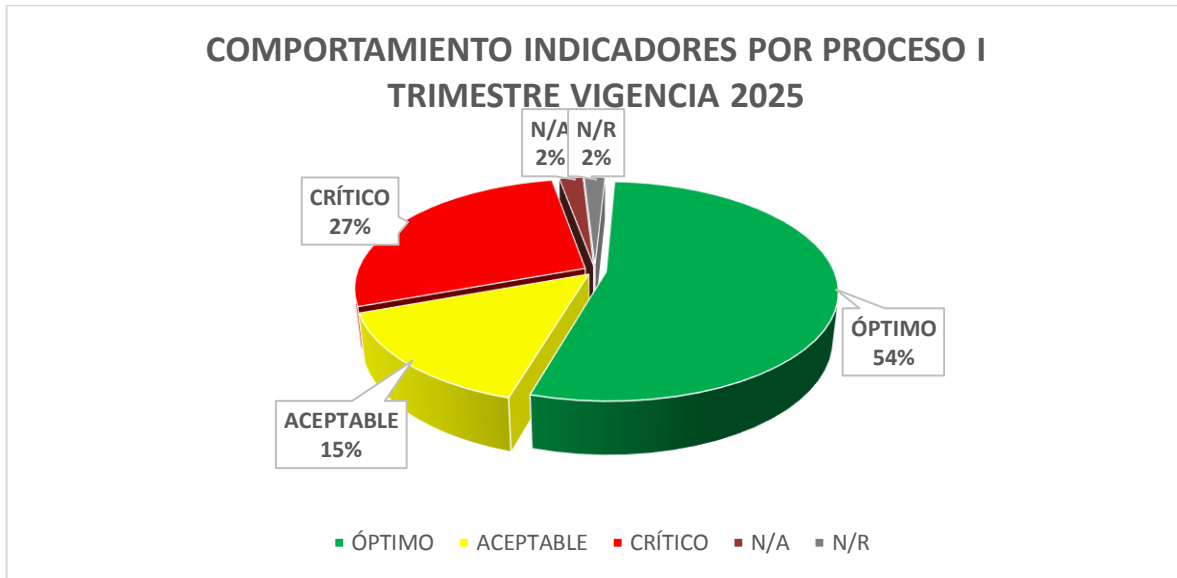


Gráfico 1: Desempeño Indicadores por proceso I Trimestre 2025.



Gráfico 2: Cantidad de indicadores por proceso y nivel de tolerancia I trimestre vigencia 2025.

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

De acuerdo con los indicadores de gestión, en el *gráfico 3*, se evidencia el comportamiento de los diecisiete (17) indicadores de gestión. Teniendo en cuenta las tres principales tolerancias de rendimiento de indicadores de gestión, se puede concluir que, al finalizar el primer trimestre, el comportamiento de los indicadores de gestión fue de un 59% nivel óptimo, 2% nivel aceptable, 32% nivel crítico, y 7% N/A, esto completa un 100% del comportamiento de los indicadores de gestión 2025 que representan los 17 indicadores adscritos a los procesos de la entidad.

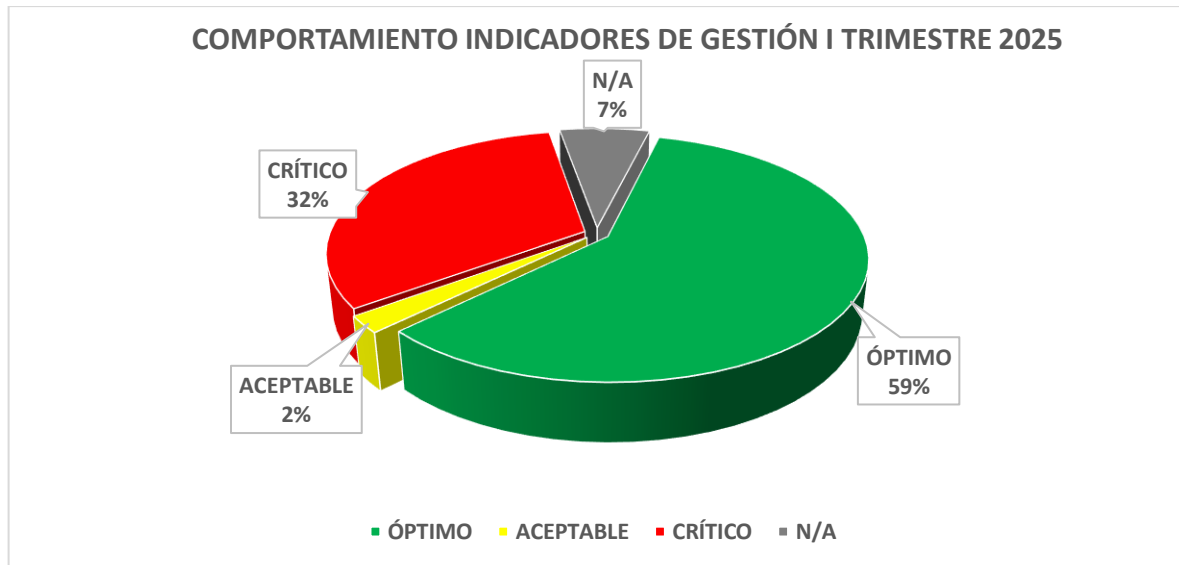


Gráfico 3: Desempeño Indicadores de Gestión I trimestre vigencia 2025



Gráfico 4: Cantidad de indicadores de gestión y nivel de tolerancia I trimestre vigencia 2025.

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

Teniendo en cuenta el *gráfico 5* que realiza un análisis de los indicadores por proceso pertenecientes al primer trimestre de 2025, se analiza que el mayor nivel de tolerancia lo ocupa el nivel óptimo con un 54%, seguido del nivel crítico con un 28% y nivel aceptable con un 15%. Teniendo en cuenta que el primer trimestre del año, se puede observar que el nivel crítico es superior al nivel aceptable, por lo que se recomienda a las áreas de la entidad revisar y hacer un autodiagnóstico del diligenciamiento de los indicadores.

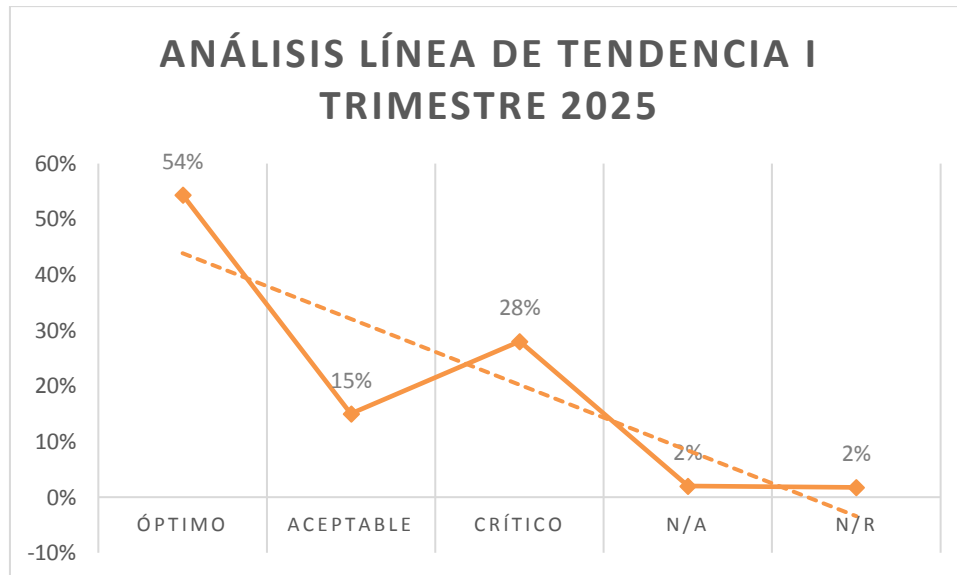


Gráfico 5: Análisis línea de tendencia Indicadores por proceso I trimestre 2025.

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 la 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

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

3. INDICADORES PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

A continuación, se analiza los indicadores en detalle en el orden en que los procesos están organizados en el tablero de indicadores por proceso. Organizando así: Seguimiento y Control, Gestión de Recursos Físicos, Gestión Tecnológica, 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.

3.1 Proceso: Seguimiento y Control

Líder Proceso: Héctor Samuel Higuera Bohórquez, Jefe Oficina Control Interno

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	% ACUMULADO
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	>= 90%	78,6%			86%
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	>= 95%	92,9%			

INDICADOR SC-01 MEJORA CONTINUA:



En el primer trimestre de 2025 se encontraban en ejecución 5 acciones correctivas, de las cuales 1 corresponde al plan de mejoramiento de la auditoría realizada en 2023 al SG-SST, 2 del plan de mejoramiento de la auditoría al proceso gestión financiación 2024 y 2 de la auditoría realizada al proceso de Gestión de Programas y Proyectos; de las cuales se cerraron 4 en el trimestre. En relación con las acciones de mejora, se encontraban en ejecución al inicio del trimestre, un total de 9, resultantes de la auditoría integrada al SGC y SCI 2024; de las cuales se cuenta con evidencia de cierre de 7 de ellas.

INDICADOR SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMAS DE AUDITORÍA:



En total se tenían establecidas para el primer trimestre un total de 14 acciones correspondientes a 4 ejercicios de auditoría, y 10 informes de ley. No obstante, por operatividad, la auditoría al proceso gestión financiación no se ha realizado, puesto que la razón de su inclusión en el primer trimestre del plan de auditoría 2025 es su participación en el presupuesto anual, debido a la asignación de recursos a este proceso para el contrato de modernización tecnológica del IFC, pero este aún no ha arrancado su ejecución.

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

3.2 Proceso: Gestión de Recursos Físicos

Líder Proceso: Sonia Patricia Ríos Jiménez, Subgerente Administrativa y Financiera.

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	% ACUMULADO
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS	>= 85%				100%

RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FÍSICOS:



Para el primer trimestre Se realizaron las actividades contempladas, En el plan de mantenimiento preventivo y correctivo, como:

1. Realizar la reparación de los equipos cuando el instituto lo autorice.
2. Realizar la reparación de repuestos o implementos que se necesiten

cambiar a los que se dañen de los aires acondicionados.

3. Realizar cualquier otra actividad que resulte conveniente y necesaria.

4. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los techos y cubiertas del Instituto y deberán ser mantenidos en las mejores condiciones para evitar el ingreso de agua o humedad hacia el interior de la edificación.

5. Realizar un diagnóstico del estado del mobiliario.

6. Realizar mantenimiento del mobiliario.

7. Realizar el diagnóstico del estado en que se encuentran las distintas instalaciones sanitarias del Instituto, es decir, revisar filtraciones y funcionamiento de instalaciones sanitarias interiores y exteriores.

8. Revisión y reparación de inodoros, urinarios sifones, válvulas, grifos, llaves etc.

9. Realizar cualquier otra actividad que resulte conveniente y necesaria para el cabal desarrollo del objeto del Instituto.

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

3.3 Proceso: Gestión Tecnológica

Líder Proceso: *Sonia Patricia Ríos Jiménez, Subgerente Administrativa y Financiera.*

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

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	% ACUMULADO
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	>= 20%	33,6%	33,8%	33,8%	17%

INDICADOR GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO:



En los meses de enero, febrero y marzo la capacidad de almacenamiento se mantiene en nivel aceptable.

3.4 Proceso: Gestión Financiera

Líder Proceso: *Sonia Patricia Ríos Jiménez, Subgerente Administrativa y Financiera*

Responsables: *Marly Elizabeth Martínez, Profesional Presupuesto*
Jessica Isabel Pinto Fuentes, Profesional Contable
Nelson Forero Muñoz, Tesorero

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	% ACUMULADO
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	>= 95%	103,1%			72%
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	<= 50%	14,3%			
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	>= 1%	0,5%			
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	>= 20%	-8,9%			
	GF-06 RECAUDO INTERESES	>= 95%	81,0%	107,4%	86,4%	
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	>= 95%	88,8%	115,1%	107,8%	
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	>= 95%	95,8%			

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

INDICADOR GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS:



Los ingresos para este trimestre cumplieron con la meta del recaudo, presentando un % de ejecución del 3,1 % mayor al proyectado para este periodo; mostrando una tolerancia óptima.

INDICADOR GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO:



El pasivo del instituto está conformado por las siguientes cuentas relevantes: 65% de recursos recibidos en administración y 11% recursos recibidos a favor de terceros. Teniendo en cuenta lo anterior, el Instituto no se encuentra financiado por terceros sino que en la operación contable se registra el control de los recursos que no son propiedad del IFC, de acuerdo a la suscripción de contratos en administración y al recaudo de ingresos a favor de terceros que surgen en el desarrollo de la actividad económica del Instituto.

INDICADOR GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO:



El total del activo presenta una rentabilidad del 0,5% a corte 31 de marzo de 2025. Lo anterior, teniendo en cuenta que los ingresos con mayor participación en el estado financiero del IFC corresponden en un 78% a la causación de intereses corrientes y de mora generados por los créditos colocados y un 12% por la comisión generada en la administración de recursos y cartera recibida mediante la suscripción de contratos interadministrativos con otras entidades públicas. Los ingresos descritos soportan los gastos para el funcionamiento de la entidad y permiten generar la rentabilidad que muestra el indicador.

INDICADOR GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA:



Para el primer trimestre los ingresos para apalancar los gastos de funcionamiento del IFC, muestran una situación presupuestal de menor recaudo del -8,9% sobre los gastos de funcionamiento comprometidos esto debido a que algunos bienes y servicios necesarios para el funcionamiento del IFC se encuentran contratados hasta el 31 de diciembre de 2025. (Vigilancia, tecnología, suministro de agua, combustible, internet, entre otros.)

INDICADOR GF-06 RECAUDO DE INTERESES:



Los ingresos por concepto de intereses para este periodo no cumplieron con la meta del recaudo del 100%, presentando una ejecución del 90,7% del recaudo de lo proyectado; evidenciando una tolerancia ACEPTABLE.

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

INDICADOR GF-07 RECAUDO DE CARTERA:



Los ingresos de recaudo de cartera para este periodo cumplieron con la meta del recaudo, presentando un % de ejecución del 7,8% más de lo proyectado; evidenciando una tolerancia óptima.

INDICADOR GF-08 EJECUCIÓN GASTOS DE INVERSIÓN:



Al mes de Marzo los recursos disponibles para crédito por recursos propios del IFC, es la suma de \$4,381 millones de pesos y se aprobaron créditos por valor de \$4,198 millones de pesos, mostrando una ejecución de recursos del 95,8%. Presentando una situación Óptima de la rotación de cartera del IFC.

3.6 Proceso: Gestión Documental

Líder Proceso: Sonia Patricia Ríos Jiménez, Subgerente Administrativa y Financiera

Responsable: Denis Adíela Adame, Técnico Gestión Documental

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	% ACUMULADO
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA	>= 95%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	>= 95%	100,0%			
	GD-03 CORRESPONDENCIA	>= 95%	S/D	S/D	S/D	

INDICADOR GD-01 DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA:



Durante el mes de Marzo de 2025 se recibieron 1441 documentos con un total de 3.722. Folios de las diferentes series documentales relacionados así Correspondencia de créditos 431 con 2.926 Folios; Créditos desembolsados del mes de febrero del 2025 083 con 5.629 folios Correspondencia de Icetex 399 con 1.551 folios; Correspondencia de palma 04 con 22 folios. Correspondencia Enviada 179 con 483 folios; Correspondencia Recibida 328 con 1800 folios; actas de comité técnico 04 con 776 folios; Toda esta documentación está organizada, foliada, digitalizada y archivada. Para la verificación de esta información la ruta es: \\NEPTUNO\Publica2025\2_SAF\Gestion Documental\Indicadores 2025

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

INDICADOR GD-02 ARCHIVO GENERAL:



Durante el primer trimestre se recibieron 3.633 documentos con un total de 37.611 folios de las diferentes series documentales relacionados así: Correspondencia de Icetex; Correspondencia de créditos vigentes, Créditos Vigentes de enero a marzo ;Correspondencia de Palma; Actas de Comité técnico de cartera; Hipotecas, Correspondencia de Palma ; Correspondencia de reforestación. Toda esta documentación está organizada, foliada, digitalizada y archivada. Para la verificación de esta información la ruta es:
\\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2025\INDICADORES GESTIÓN DOCUMENTAL

INDICADOR GD-03 CORRESPONDENCIA:

Este indicador no se encuentra correctamente diligenciado, por eso corresponde a un indicador Sin Diligenciar (S/D).

3.7 Proceso: Contratación

Líder Proceso: Carlos Omar González Vianchá, Jefe Oficina Asesora Jurídica
Responsable: Marlene Otálora, Profesional Oficina Asesora Jurídica

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	% ACUMULADO
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	>= 95%	95,6%			96%

INDICADOR CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS



Para el presente periodo se aprobaron 91 estudios previos, de los cuales se firmaron 87 contratos por valor de \$39,236,112.476.67; de los cuales 78 contratos corresponden a recursos propios por valor de \$1.610.976.418,67 y 9 contratos de recursos del Sistema General de Regalías por valor de \$37.625.136.058. Los cuatro contratos restantes quedaron con fecha de firma en el mes de abril de 2025.

3.8 Proceso: Administración del Talento Humano

Líder Proceso: Sonia Patricia Ríos Jiménez, Subgerente Administrativa y Financiera
Responsable: Maritza Tovar Gutiérrez, Profesional Gestión Talento Humano

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	% ACUMULADO
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	>= 85%	4,9%			44%

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

	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	>= 85%	80,0%			
	TH-05 FRECUENCIA DE ACCIDENTABILIDAD	<= 0	0,0%	0,0%	0,0%	44%
	TH-06 SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD	<= 0	0,0%	0,0%	0,0%	
	TH-10 PRIMEROS AUXILIOS	<= 0	0,0%	0,0%	0,0%	44%
	TH-11 MEDICIÓN PLAN DE TRABAJO SST	>= 90%	100,0%			

INDICADOR TH-02 CUMPLIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES:



Al inicio de la vigencia solo se realizaron dos eventos, con muy baja asistencia de los servidores, en especial se llama la atención por no asistencia a la capacitación del programa del SGSST, el cual es de carácter obligatorio y de especial interés para bajar los altos índices de estrés y clima laboral, en donde la entidad debe hacer un muy buena intervención, la cual no es efectiva si no se cuenta la asistencia de los servidores

INDICADOR TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR:



No obstante las dificultades presentadas al inicio de los años fiscales se alcanzó una ejecución del 80%, sin embargo este porcentaje se ubica en nivel aceptable. Nuevamente impacta negativamente la actividad de celebración de cumpleaños

INDICADOR TH-05 FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD:



Para los meses de enero, febrero y marzo de 2025 no se presentaron accidentes laborales.

INDICADOR TH-06 SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD:



Para los meses de enero, febrero y marzo de 2025 no se presentaron accidentes laborales. Por lo cual no se generaron días de incapacidad.

INDICADOR TH-10 PRIMEROS AUXILIOS:



Para los meses de enero, febrero y marzo de 2025 no se aplicaron primeros auxilios ya que no se presentó ningún accidente de trabajo.

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

INDICADOR TH-11 MEDICIÓN PLAN DE TRABAJO DE SST:



Se planearon 10 actividades del plan de trabajo del SGSST para el primer trimestre del 2025, donde se ejecutaron las 10 actividades.

3.9 Proceso: Gestión Financiación

Líder Proceso: Kelly Jhoana Estrada Buitrago, Subgerente de Crédito y Cartera

Responsable: Nancy Arrigui Guenis, Profesional Administrador Crédito

Sara Nayibe Vaca Galeano, Profesional Administrador de Cartera

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	% ACUMULADO
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	>= 95%	0,0%			55%
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CR• EDITO	>= 95%	120,0%	125,7%	89,2%	
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0%	194,9%			
	GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	>= 90% y <= 100%	39,4%	52,7%	90,9%	
	GN-05 CARTERA VENCIDA	<= 10%	31,3%	31,4%	29,9%	
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<= 5%	3,9%	5,1%	4,4%	
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	<= 8%	24,2%	22,8%	21,2%	
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	<= 30%	73,0%	74,5%	78,1%	
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	<= 30%	34,1%	31,3%	30,1%	
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	>= 95%	0,0%	56,0%	60,0%	
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	>= 90%	101,8%			
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	>= 90%	83,2%			
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	>= 95%	98,4%			

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

INDICADOR GN-01 CONTROL DE INVERSIÓN:



A corte 31 de marzo de 2025, existen 167 controles pendientes de realización de los cuales 161 corresponden a pendientes del año 2024 del último trimestre del año y 6 controles del mes de enero de 2025, estos controles se asignaron durante el mes de marzo al personal que se contrató para su realización y se está a la espera de la realización de visitas y entrega de soportes.

INDICADOR GN-02 TIEMPO COLOCACIÓN DE CRÉDITO:



En el mes de enero de 2025 se aprobó 25 créditos comerciales, de los cuales se desembolsó 23 créditos sin hipoteca y con hipoteca abierta en 345 días con un promedio de 15 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 18 días), es decir que la meta se cumple en un 120%.

En el mes de febrero de 2025 se aprobó 51 créditos comerciales, de los cuales se desembolsó 50 créditos sin hipoteca y con hipoteca abierta en 716 días con un promedio de 14 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 18 días), es decir que la meta se cumple en un 126%.

En el mes de marzo de 2025 se aprobó 73 créditos comerciales, de los cuales se desembolsó 71 créditos sin hipoteca y con hipoteca abierta en 1433 días con un promedio de 20 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 18 días), es decir que la meta se cumple en un 89%. En este mes aumentó los tiempos de colocación debido al periodo de vacaciones del profesional administrador de crédito.

En general en el primer trimestre de 2025 se aprobó 149 créditos comerciales, de los cuales se desembolsó 144 créditos sin hipoteca y con hipoteca abierta en 2494 días con un promedio de 17 días en la colocación, es decir que la meta del trimestre se cumple en un 106%. El indicador es óptimo.

Si nos comparamos con años anteriores, tenemos:

en 2020 promedio de 38 días en la colocación. En el primer trimestre 37 días.
en 2021 promedio de 31 días en la colocación. En el primer trimestre 26 días.
en 2022 promedio de 30 días en la colocación. En el primer trimestre 23 días.
en 2023 promedio de 21 días en la colocación. En el primer trimestre 16 días.
en 2024 promedio de 21 días en la colocación. En el primer trimestre 18 días.

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

INDICADOR GN-03 APROBACIÓN DE CRÉDITO:



En el primer trimestre de 2025 se recaudó y dispuso cartera para recolocación de crédito, por valor de \$5,039,804,977 (100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios y contrato 1643, 100% del capital recaudado del contrato 380 con Tauramena + 10% de intereses, 89% del capital de capital del convenio 2113 y 20% de los intereses, 20% de los int conv 2165. Los recursos de superávit no se han incorporado, se aprobó créditos por valor de \$5,292,000.000, es decir que la meta se cumplió en un 105%. Es decir que queda un saldo por colocar para el siguiente trimestre por valor de -\$252,195,023.

Si nos comparamos con las vigencias anteriores, tenemos:

En el primer trimestre de 2020 se aprobó el 19% de los recursos disponibles

En el primer trimestre de 2021 se aprobó un 20% de los recursos disponibles

En el primer trimestre de 2022 se aprobó el 116% de los recursos disponibles.

En el primer trimestre de 2023 se aprobó el 190% de los recursos disponibles

En el primer trimestre de 2024 se aprobó el 63% de los recursos disponibles

Es decir que el año con mejor colocación de recursos en el primer trimestre ocurrió en 2023. Según el indicador de 2025, el resultado es ÓPTIMO para el primer trimestre de 2025 toda vez que se cumplió en un 195% porque el indicador registra un promedio histórico de los primeros trimestres desde 2020.

INDICADOR GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACIÓN:



En el mes de enero de 2025 se recaudó cartera por valor de \$1, 153,252,516 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios); se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$454,300,000, es decir que la meta se cumplió en un 39%. Según el indicador, el resultado es CRÍTICO para el mes de ENERO. Quedando un saldo por colocar de \$698, 952,516.

En el mes de febrero de 2025 se recaudó cartera por valor de \$1,334,578,378 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios) + un saldo por colocar del mes anterior de \$698,952,516 para un total disponible de \$2,033,530,894; se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$1,072,500,000, es decir que la meta se cumplió en un 53%. Según el indicador, el resultado es CRÍTICO para el mes de FEBRERO. Quedando un saldo por colocar de \$961, 030,894.

En el mes de marzo de 2025 se recaudó cartera por valor de \$1,698,022,365 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios) + un saldo por colocar del mes anterior de \$961,030,894 para un total disponible de \$2,659,053,259; se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$2,418,000,000, es decir que la meta se cumplió en un 91%. Según el indicador, el resultado es ÓPTIMO para el mes de MARZO. Quedando un saldo por colocar de \$241,053,259.

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

INDICADOR GN-05 CARTETA VENCIDA:



La cartera vigente al cierre del mes presentó el siguiente comportamiento 4.346 obligaciones por valor de \$4.346 millones de las cuales se encuentran vencidas 2.073 créditos por valor de \$23.356 millones con índice de vencimiento 31,3% respecto a diciembre el saldo de cartera vencida redujo en \$694 millones y en cuanto al índice de vencimiento este aumento en 1.4 décimas.

La cartera vigente al cierre del mes presento el siguiente comportamiento 4.326 obligaciones por valor de \$74.594 millones de las cuales se encuentran vencidas 2.080 créditos por valor de \$23.412 millones con índice de vencimiento 31,4% respecto al mes de enero el saldo de cartera vencida aumento en \$56 millones y en cuanto al índice de vencimiento este aumento en una décima porcentual.

La cartera total vigente del IFC, asciende a 4326 créditos, por \$ 74,685 millones, 20 créditos menos y 91 millones menos de saldo capital que enero-25 y 1,037 millones menos de cartera vigente que el corte enero de 2025.

La cartera total vigente del IFC, asciende a 4.306 créditos, por \$ 75.513 millones, 7 créditos de más y 843 millones de más de saldo capital que marzo 2025. Al cierre del corte la cartera total en mora asciende a \$22.158 millones \$150 millones menos que marzo , respecto al índice de vencimiento cerro en 29,3% disminuyendo en 0.6 décimas porcentuales.

INDICADOR GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA A UN AÑO:



La cosecha 1, tuvo cartera desembolsada de 781 créditos, por valor de 20,750 millones, de los cuales a corte marzo 19,617 millones están vigentes, con vencimiento de 19 obligaciones por 905 millones de pesos, siendo 12 menos que el mes anterior con 169 millones de disminución de saldo en mora, con un indicador de mora del 4,3% sobre la cartera desembolsada, y del 4,6% de la cartera vigente disminuyendo 0,7% en el presente mes, frente a la cartera vigente total la cosecha registro un vencimiento del 4,4%, incluyendo 8 reestructuraciones vigentes por 1,355 millones, de las cuales 2 en mora por 13 millones

INDICADOR GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA A 2 AÑOS:



La cosecha 2023, tiene cartera desembolsada de 1,021 obligaciones por \$20,979 millones, de los cuales a corte marzo 13,040 millones están vigentes, con vencimiento de 218 créditos por \$2,599 millones, lo que representa el 12,3% sobre la cartera desembolsada y el 19,9% de la vigente, disminuyendo en el mes 141 millones, con 7 créditos menos en mora y 0,5% puntos porcentuales menos de índice, frente a la cartera vigente total la cosecha registro un vencimiento del 21.2%, incluyendo 3 reestructuraciones en mora por 334 millones, de las 5 vigentes por 770 millones.

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

INDICADOR GN-08 CARTERA CATEGORÍA E:



La cartera calificada en categoría E, cerró con los siguientes datos 1.698 créditos por valor de \$17.059 millones, aumentando respecto a Diciembre en \$158 millones de mas rodándose 41 créditos . En relación al anterior cierre.

La cartera calificada en categoría E, cerró con los siguientes datos 1.709 créditos por valor de \$17.441 millones , aumentando respecto a enero en \$382 millones de más rodándose 11 más a esta categoría y en relación al índice de vencimiento cerro en 74,5% aumentando en 1.5 puntos en comparación a enero.

La cartera calificada en categoría E, cerró con los siguientes datos 1.710 créditos por valor de \$17.421 millones , Disminuyendo respecto a febrero en \$20 millones, pero rodándose 1 obligación más a esta categoría y en relación al índice de vencimiento cerro en 78,1% aumentando en 4 puntos en comparación a Febrero.

INDICADOR GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA:



Al corte enero de 2025 , el valor de la cartera reestructurada vigente ascendió a 9.816 millones representado en 83 créditos de ésta la cartera en mora registro de 43 créditos por valor de \$3.342 y índice de vencimiento del 34,1%.

La cartera Reestructurada asciende 83 obligaciones por valor de \$9.721 millones de los cuales se encuentran vencidos 42 por valor de \$3.042 millones con índice de vencimiento del 31.3% , disminuyendo la cartera vencida en 300 millones y en relación al índice de vencimiento disminuyo en 2.8 % puntos.

La cartera Reestructurada asciende 88 obligaciones por valor de \$9.661 millones, siendo 1 nueva para este mes, con una disminución de cartera vigente de 60 millones, en cuanto a mora se encuentran vencidos 45 por valor de \$2.910 millones con índice de vencimiento del 30.1% , disminuyendo la cartera vencida en 1320 millones y en relación al índice de vencimiento disminuyo en 1.2 % puntos porcentuales, estando a la par del índice de cartera general. Sin ser una práctica generalizada, este mecanismo está permitiendo la normalización de deudas, mejorando indicadores de mora.

De las reestructuraciones en mora 2 por 12 millones son del año 2024 y 3 por 334 millones del año 2023.

INDICADOR GN-11 COBRO JURÍDICO DE OBLIGACIONES:



No se realizó reparto de obligaciones en el mes de Enero, no se contaba con personal contratado, así como los Juzgados aperturaron sus sedes a mediados del mes de Enero.

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

Cartera Derivada del Decreto 0223:

1. Depuración 80 obligaciones de las cuales 25 presentaban saldos inferiores a 10SMDLV, 25 con Acuerdo de pago en trámite, 3 con Reliquidación, 1 al día, 1 Cancelada, 14 No se encontró pagaré en bóveda, 2 pagarés incompletos, 9 se enviaron a Cobro.

Cabe resaltar que respecto de las otras carteras no fue posible el envío a cobro jurídico por la contingencia judicial presentada en la que los Juzgados Administrativos del Circuito de Casanare, se niegan a librar mandamientos de pago por requerir que se perfeccione el contrato de mutuo mediante escrito, de lo anterior y ante el inconformismo de la decisión por parte de la entidad se instauró acción de tutela ante el CONSEJO DE ESTADO con radicado 11001031500020250096700 sin que a la fecha se haya recibido respuesta.

2. Depuración de 37 obligaciones de las cuales, 15 se enviaron a cobro, 6 presentaban saldos inferiores a los 10SMDLV, 6 con Acuerdo de pago, 8 No se encontró pagaré en Bóveda, 2 Pagarés incompletos. De la acción de tutela ante el CONSEJO DE ESTADO instaurada por el IFC con radicado 11001031500020250096700 se tiene que se registra proyecto de fallo desde el 23 de Marzo de 2025 sin que a la fecha exista fallo oficial.

INDICADOR GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURÍDICO VIGENCIAS ANTERIORES:



Para el primer trimestre se logró la meta establecida, con un recaudo que superó los 500 millones de pesos gracias a los Acuerdos de pago que se perfeccionaron y cumplieron durante este periodo.

INDICADOR GN-13 RECAUDO TRIMESTRAL DE CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURÍDICO DE LA VIGENCIA ACTUAL:



Durante el Trimestre correspondiente de Octubre a Diciembre 2024, se rodaron dos créditos por valor superior a 50 y 100 millones de saldo capital respectivamente, de los cuales no se recibió ningún abono, ni tampoco ha podido presionarse respecto de las medidas cautelares puesto que los Juzgados Administrativos están en la negativa de librar mandamientos de pago a favor del IFC. Lo que ha dificultado la gestión respecto de los créditos nuevos.

INDICADOR GN-14 DISMINUCIÓN DE CARTERA EN MORA:



De acuerdo al valor en mora a corte diciembre de 2024. La cartera total vigente del IFC, asciende a 4299 créditos, por \$ 74,670 millones, 27 créditos menos y 15 millones menos de saldo capital que Febrero-25 y 1052 millones menos de cartera vigente que el corte diciembre de 2024.

Al cierre del corte la cartera total en mora asciende a \$22,308 millones \$1,104 millones menos que Febrero y 354 millones menos que el mes de diciembre de 2024, siendo éste mes un índice menor de mora en 1,4% pasando de 31,4% a 29,9%. Durante la vigencia 2025 no se ha realizado castigo de cartera. Es importante tener en cuenta que el índice depende de

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

la cartera vigente la cual durante el presente año se ha disminuido 1,5% por lo que el índice no refleja la disminución real de la cartera.

3.10 Proceso: Atención al Cliente y Comunicaciones

Líder Proceso: *Jair Ricardo Prieto Corredor, Jefe Oficina Asesora de Planeación*

Responsable: *Marleny Barragán Fonseca, Líder de Servicio al Cliente y Comunicaciones*

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	% ACUMULADO
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	90,0%	100,0%			93%
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	95,0%	90,4%	94,2%	81,2%	
	AC-03 TRAMITE PQRS	95,0%	98,6%	97,6%	92,4%	

INDICADOR AC-01 RESPUESTA Q.R.:



Durante el primer trimestre se recibieron 1.186 PQRS registradas, de las cuales 3 son quejas y 1 reclamo lo que corresponde a un 0,34%, se presentó disminución en la cantidad con respecto al trimestre anterior con dos; los cuales fueron recibidos a través los canales de atención que cuenta el IFC.

Se dio repuesta a las 3 quejas y a 1 reclamo, en los tiempos establecidos por la norma y se dio atención oportuna a 2 y de manera extemporánea a 2, para el trimestre evaluado se garantizó la atención al 100%.

El indicador presenta un 100% en el nivel óptimo de tolerancia, resultado positivo para la atención de quejas y reclamos presentada por los grupos de valor.

La razón por la cual se presentaron las quejas y el reclamo obedece al proceso de gestión de cobro y colocación de crédito y atención al cliente, una en el horario establecido para la atención al ciudadano y la gestión de cobro de obligaciones en mora desde área de cartera.

INDICADOR AC-02 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:



Durante el mes de marzo de la vigencia 2025, se llevaron a cabo un total de 63 encuestas a nivel general, de las cuales 62 correspondieron a Créditos Comerciales, Fomento y Educación, y 1 a la Satisfacción del Servicio. El porcentaje total de respuestas alcanzó el 81,2%, lo que refleja un nivel aceptable en comparación con el mes anterior; sin embargo, se observó una disminución del 13%.

A pesar de esta baja, se destacan aspectos positivos como la excelente calidad humana, un buen servicio al cliente, la oportunidad en la atención, atractivas tasas de interés, así como

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

el apoyo al progreso de los microempresarios de la región y la asesoría y apoyo económico mediante los créditos educativos brindados a los estudiantes casanareños.

INDICADOR AC-03 TRÁMITE PQRS:



Para el mes de marzo de 2025, se recibieron 340 PQRS, mediante los siguientes canales de comunicación, ventanilla única 84, en la APP MOVIL 16, por correo electrónico 240; representadas en peticiones de información general 203, 38 Derechos de Petición, arreglos de cartera 90, de las cuales fueron direccionadas y programadas a cada responsable de dar trámite y respuesta dando cumplimiento al Procedimiento y normatividad vigente, se presentó 1 queja, 1 reclamo y 7 respuestas, para el este mes de seguimiento no se presentaron sugerencias o denuncias.

El indicador para el presente mes presenta tolerancia óptimo del 92,4 % en cumplimiento de trámite y respuestas oportunas de acuerdo a los tiempos normativos 299 PQRS. Sin embargo se atendieron de forma extemporánea 15 PQRS, 26 quedaron pendientes de cierre o de trámite de respuesta, que corresponden a las áreas así: 4 al área cartera cobro jurídico, 1 a administración de cartera, 10 a la Oficina Asesora Jurídica, 4 a la gerencia y 7 a la Subgerencia de Gestión Estratégica. Sin embargo se sigue haciendo gestión y seguimiento para garantizar la respuesta y cierre de la misma.

Para el presente mes presento disminución en el nivel de tolerancia en 5,2 punto, se mantiene en el nivel óptimo de tolerancia, para el cierre del presente mes, el promedio de días en la atención de PQRS es de 6,08 siendo un resultado positivo a la hora de atender las peticiones de los usuarios del IFC.

De acuerdo a lo anterior es un balance positivo a la hora atender las diferentes peticiones de los clientes y usuarios del IFC.

3.11 Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación

Líderes del Proceso: Oscar Javier Araque Garzón, Gerente

Responsables: Jair Ricardo Prieto Corredor, Jefe Oficina Asesora de Planeación
Marleny Barragán Fonseca, Profesional de la Oficina Asesora de Planeación.

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	% ACUMULADO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	>= 95%	N/A			92%
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	<= 5%	100,0%			
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	>= 95%	87,0%			
	DP-06 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	>= 85%	87,7%			

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

INDICADOR DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001:

A corte de 31 de marzo del presente año, no se contaba con plan de mejoramiento, teniendo en cuenta que las auditorías interna y externa están programada para el segundo y tercer trimestre respectivamente.

INDICADOR DP-04 SALIDAS NO CONFORMES:



Para el primer trimestre de 2025 se identificaron 04 Salidas No Conformes, identificadas por la Subgerencia de Crédito y Cartera. Durante este trimestre fueron resueltas esta cantidad de SNC, por esta razón el indicador arroja un resultado del 100%.

INDICADOR DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN:



El Plan de Acción para la vigencia 2025, se aprobó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño acta N° 01 del 14 de enero de 2025.

A nivel de estructura Física, se formuló el plan de acción dando cumplimiento a los lineamientos del Plan estratégico Institucional 2024-2027 “Oportunidades para el Desarrollo Regional” aprobado por la junta directiva del IFC mediante acuerdo No. 019 de 2024; luego, la estructura del Plan de Acción vigencia 2025, así: 2 pilares estratégicos, 4 objetivos estratégicos, 7 ejes estratégicos, 12 metas estratégicas y 76 actividades, respectivamente.

La programación financiera para la vigencia 2025, correspondiente a \$ 114.585.013.456, y a la fecha del primer seguimiento trimestral, se han asignado y contratado un valor de \$ 39.378.651.028, y se han ejecutado \$ 474.239.615, quedando un valor por ejecutar de 38.904.411.413.

La entidad presenta un cumplimiento del 87% ubicándolo en un nivel aceptable en la medición, así mismo, de los compromisos adquiridos en el Plan de Acción para el primer trimestre de la vigencia 2025. Tal como se evidencia en la siguiente a continuación, el cumplimiento de actividades propuestas por cada dependencia.

DEPENDENCIA Y RESULTADO TRIMESTRAL

1. Oficina Asesora Jurídica 100%
2. Oficina Asesora de Planeación 94%
3. Subgerencia de Crédito y Cartera 75%
4. Subgerencia Administrativa y Financiera 91%
5. Subgerencia de Gestión Estratégica 75%

INDICADOR DP-06 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES:



El Plan Anual de Adquisiciones correspondiente a la vigencia 2025 fue aprobado en el Comité N.º 1 del 14 de enero de 2025. Dicho plan se encuentra publicado en SECOP II, en el portal web de la entidad, y en la ruta compartida \NEPTUNO\PublicaCalidad\CALIDAD\SOPORTES SGC\0.Plan Anual de Adquisiciones\2025, con el fin de facilitar la consulta por parte de las áreas responsables.

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

Durante el periodo comprendido entre enero, febrero y marzo de 2025, se programaron 122 objetos contractuales. De estos, 107 se encuentran en ejecución contractual, lo que representa un avance del 87,7%. Esta cifra refleja un nivel de cumplimiento óptimo del indicador. Sin embargo, se identificó que 15 objetos contractuales no fueron utilizados al corte del primer trimestre de la presente vigencia.

Es importante señalar que, hasta la fecha del seguimiento trimestral, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño no ha realizado actualizaciones al Plan Anual de Adquisiciones.

En conclusión, el análisis del periodo de enero a marzo de 2025 revela un desempeño notable en la ejecución de objetos contractuales, alcanzando un avance del 87,7%. Este nivel de cumplimiento indica una gestión eficiente y efectiva en la administración de estos objetos contractuales. No obstante, es importante señalar que 15 objetos contractuales no fueron utilizados, lo que sugiere la necesidad de evaluar las razones detrás de esta subutilización y implementar estrategias que optimicen el uso de recursos en futuros periodos.

3.12 Proceso: Gestión Estratégica

Líder Proceso: Álvaro Andrés Gómez Rodríguez, Subgerente de Gestión Estratégica

Responsable: Cristian Nicolás Vargas Franco, Profesional Programas y Proyectos

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	% ACUMULADO
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GE-01 CONTRATOS LIQUIDADADOS	>=85%	S/D			S/D

INDICADOR PR-01 CONTRATOS LIQUIDADADOS:

A la fecha de este informe, este indicador se encuentra Sin Diligenciar (S/D).

3.13 Proceso: Gestión Crédito Educativo

Líder Proceso: Kelly Jhoana Estrada Buitrago, Subgerente Comercial y de Crédito

Responsable: Nancy Arrigú Guenis, Profesional de Crédito Educativo

PROCESOS	INDICADOR	META	ENE.	FEB.	MAR.	% ACUMULADO

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

GESTIÓN CRÉDITO EDUCATIVO	CE-01 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	<=10%	243,2%	175,1%	129,9%	117%
	CE-02 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	233,7%	161,7%	97,4%	
	CE-03 CARTERA VENCIDA	<=35%	38,0%	38,2%	39,6%	
	CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	8,5%	9,0%	9,9%	

INDICADOR CE-01 TIEMPO DE COLOCACIÓN CRÉDITO NUEVO:



En el mes de Enero de 2025 se aprobaron 6 solicitudes de crédito educativo nuevo, de los cuales se desembolsaron 6 en 111 días con un promedio de 19 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 45 días), es decir que la meta se cumple en un 243%.

En el mes de Febrero de 2025 se aprobaron 17 solicitudes de crédito educativo nuevo, de los cuales se desembolsaron 17 en 437 días con un promedio de 26 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 45 días), es decir que la meta se cumple en un 175%.

En el mes de Marzo de 2025 se aprobaron 34 solicitudes de crédito educativo nuevo, de los cuales se desembolsaron 11 en 381 días con un promedio de 35 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 45 días), es decir que la meta se cumple en un 130%.

INDICADOR CE-02 TIEMPO DE RENOVACIÓN DE CRÉDITO:



En el mes de Enero de 2025 se aprobaron 43 solicitudes de renovación y/o suspensión de crédito educativo y se desembolsaron 43, en 552 días con un promedio de 13 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 30 días), es decir que la meta se cumplió en un 234%. El indicador para este mes es ÓPTIMO.

En el mes de Febrero de 2025 se aprobaron 113 solicitudes de renovación y/o suspensión de crédito educativo y se desembolsaron 113, en 2097 días con un promedio de 19 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 30 días), es decir que la meta se cumplió en un 162%. El indicador para este mes es ÓPTIMO.

En el mes de Marzo de 2025 se aprobaron 99 solicitudes de renovación y/o suspensión de crédito educativo y se desembolsaron 28, en 862 días con un promedio de 31 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 30 días), es decir que la meta se cumplió en un 97%. El indicador para este mes es ÓPTIMO.

INDICADOR CE-03 CARTERA VENCIDA:



La cartera en época de pago al cierre del mes de enero 2025 asciende 1.761 obligaciones por valor de \$31.652 encontrándose vencidas 734 créditos por valor de \$12.030 millones, con índice de vencimiento 38% en relación al anterior cierre disminuyo en \$280 millones en comparación al índice de vencimiento redujo en 2.8 puntos

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

Al cierre de febrero la cartera cerro con 1.745 obligaciones vigentes por valor de \$31.279 de las cuales se encuentran mora 725 por valor de \$11.935 disminuyendo el saldo de cartera en mora en \$95 millones de menos , y en relación al índice de vencimiento cerro con 38.2% aumentando respecto al cierre anterior en 2 décimas.

Al cierre de marzo la cartera cerró con 1.724. obligaciones vigentes por valor de \$30.895 de las cuales se encuentran mora 732 por valor de \$12.228 aumentado el saldo de cartera en mora en \$293 millones de más y en relación al índice de vencimiento cerro con 39,6% aumentando respecto al cierre anterior en 1.4 puntos

INDICADOR CE-04 CARTERA VENCIDA COSECHA A UN AÑO:



La última cosecha está representada en 85 créditos por valor \$1.976 millones, de los cuales se encuentran en estado de vencimiento 10 obligaciones por valor de \$168 millones, cerrando con índice de vencimiento del 8,5%.

La última cosecha está representada en 85 créditos por valor \$1.976 millones, de los cuales se encuentran en estado de vencimiento 9 obligaciones por valor de \$170 millones, cerrando con índice de vencimiento del 9.0% incrementando en relación al anterior cierre 0.5 décimas.

Al cierre la cosecha 2025, presento el siguiente comportamiento cerro con 10 obligaciones vencidas de las 85 vigentes las cuales esta representadas en \$1.917 millones y de este se encuentra en estado vencimiento \$189.255 millones y respecto al índice de vencimiento cerro en 9.9% incrementando en 9 décimas respecto al mes anterior

4. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones a continuación son descritas por los líderes y responsables de cada proceso, en las cuales indican las acciones de mejora que se deberían tener en cuenta para su implementación.

Proceso Seguimiento y Control:

- “Se requiere mayor compromiso de los líderes de procesos, para el envío de los soportes de las acciones plasmadas en los planes de mejoramiento resultantes de las auditorías, dado que al no responder a los requerimientos de esta información se afecta la calificación de este indicador, el cual tiene una incidencia negativa para la auditoría externa que realiza anualmente el ICONTEC. Igualmente se considera importante que los líderes de procesos se pongan al día con la totalidad de acciones que quedaron pendientes al cierre del mes de diciembre de 2024, ya que todos los planes vencieron en esa fecha y aunque en el primer trimestre se cerraron varias de ellas, estas son extemporáneas y que frente a las salidas no conformes se formulen oportunamente las acciones correctivas y de mejora que se requieran y se reporten a la oficina de control interno para su seguimiento.”

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

Proceso Gestión Financiera:

- ◆ “Se debe mantener los mecanismos especiales y temporales de saneamiento que propendan recuperar cartera y así evitar el deterioro de su estructura financiera y presupuestal y propender por la defensa y rentabilidad; igualmente la recolocación del 100% del recaudo de capital que se presente en cada mes y/o saldo de recursos disponibles a la fecha de la presente vigencia fiscal; estos recursos generaran intereses los cuales son destinados el 80% para sufragar los gastos de funcionamiento y operación del IFC.”
- ◆ “Teniendo en cuenta que la mayor participación del activo corresponde a préstamos por cobrar en un 68% y el efectivo un 13%; es indispensable el manejo de políticas efectivas de cobranza y controles a fin de que a la cartera en mora no le prescriban las acciones de cobro y ejecución de medidas de recuperación de la cartera colocada. Esto permite que el instituto a futuro no tenga que endeudarse y que se cuente con los recursos requeridos para su normal funcionamiento y que se cuente con liquidez para recolocación de los recursos.”
- ◆ “Generar y/o reactivar actividades de cobro que promuevan un mayor recaudo, manteniendo un buen nivel de liquidez, a fin de lograr la recolocación de los recursos de crédito que generen más ingresos para el Instituto. Mantener controles también sobre la cartera vencida, a fin de que no se genere prescripción de acciones de cobro de la cartera y disminuyan los valores de cartera categoría K.”
- ◆ “Continuar con la socialización del manual de cartera IFC vigente RESOLUCION #240-2021, a los usuarios de créditos del IFC, sobre los mecanismos de protección y normalización de cartera (Prorroga, Refinanciación, Reestructuración, Acuerdo de pago, arreglos de cartera en casos especiales), ...a través de medios radiales, redes sociales, brigadas de cartera en los municipios y otros; igualmente la recolocación del 100% del recaudo de capital que se presente en cada mes de la presente vigencia fiscal; estos recursos generaran intereses los cuales son destinados el 80% para sufragar los gastos de funcionamiento y operación del IFC.”
- ◆ “Continuar con la socialización del manual de cartera IFC vigentes, a los usuarios de créditos del IFC, sobre los mecanismos de protección y normalización de cartera (Prorroga, Refinanciación, Reestructuración, Acuerdo de pago, arreglos de cartera en casos especiales), a través de medios radiales, redes sociales, brigadas de cartera en los municipios y otros; para este periodo se recomienda a la Subgerencia Comercial colocar a través de la aprobación de créditos el 100% del recaudo correspondiente al mes anterior; de lo contrario se presentará un menor ingreso para erogar los gastos de funcionamiento y operación del IFC”.
- ◆ “Continuar con la socialización del manual de cartera IFC vigente RESOLUCION #240-2021, a los usuarios de créditos del IFC, sobre los mecanismos de protección y normalización de cartera (Prorroga, Refinanciación, Reestructuración, Acuerdo de pago, arreglos de cartera en casos especiales), a través de medios radiales, redes sociales, brigadas de cartera en los municipios y otros.”

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

- “La meta para este indicador es ejecutar el 100% de los recursos que se recauden de la fuente de ingresos de capital y 20% de intereses corrientes del crédito; mediante la aprobación de créditos en cada mes, teniendo en cuenta que la rotación de la cartera nos genera los ingresos para apalancar los gastos de funcionamiento y operación del IFC, la subgerencia comercial debe ejercer la capacidad operativa para cumplir con la aprobación de créditos.”

Proceso Gestión Documental:

- “Se evidencia la agilidad y eficacia en el cumplimiento de la meta ya que se cuenta con los implementos necesarios y con personal comprometido en esta dependencia. Continuar mejorando para poder disminuir los tiempos.”

Proceso Administración del Talento Humano:

- “Solicitar mayor apoyo por parte de directivos para alcanzar mayor asistencia. Generar llamados de atención por incumplimiento de un deber.”
- “Se recomienda dar continuidad de la implementación de las acciones que se derivan del programa de bienestar e incentivos, entre los que se resaltan actividades enmarcadas dentro de los factores psicosociales, equilibrio entre la vida laboral y familiar, calidad de vida laboral, higiene mental, convivencia social, alianzas interinstitucionales, programas institucionales, estrategias de bienestar y desarrollo, estímulos e incentivos, y todas las actividades enmarcadas el plan de trabajo anual de seguridad y salud en el trabajo.”

Proceso Gestión Financiación:

- “Contratación del personal de apoyo desde el mes de enero de cada vigencia. Sugiero que el certificado de disponibilidad presupuestal sea generado de forma automático por IAS, según lo disponible en cada centro de costo presupuestal para disminuir con los tiempos de colocación de los créditos.”
- “Para el área de crédito es muy importante la meta de colocación de créditos de forma general, es decir que el indicador no se realice solo para recursos propios, eso debido a que no se considera útil porque la meta del plan de acción es sobre todas las fuentes de recursos. Los recursos se colocan de acuerdo a la necesidad, es decir que los recursos propios son los últimos en ejecutar, porque en la medida de lo posible, si hay disponibilidad de recursos del contrato 1643, es lo primero que se ejecuta porque el contrato tiene un plazo limitado de ejecución. Si no se ejecutan los recursos, estos serán devueltos a la Gobernación, por ende son prioridad. Al igual los recursos de Tauramena. Solicito a Planeación validar la importancia o no de este indicador, de lo contrario que se lleve de forma ANUAL, o que se analice la posibilidad de trasladarlo a Gestión Financiera porque no es útil para llevar en crédito.”
- “Intensificar todas las acciones de gestión de cobro a que haya lugar, con el fin de continuar con el mejoramiento de los indicadores.”

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

- ◆ “Continuar con gestiones a deudor y codeudor, así como ofertando y tramitando arreglos de cartera para la normalización de deudas”
- ◆ “Analizar la causalidad de mora de estas obligaciones y realizar ajustes a políticas de crédito y continuar con la gestión y mecanismos de normalización para estas deudas”.
- ◆ “Controlar rodamiento de la cartera, Diseñar un estrategia específica para esta categoría E, con el fin de lograr mayor recaudo y disminuir el alto índice de cartera vencida”.
- ◆ “Continuar realizando gestión para la recuperación de los dineros de estas obligaciones y análisis detallado para la autorización y aplicación de nuevas reestructuraciones”.
- ◆ “Radicación de demás tutelas necesarias para revisar junto con la decisión judicial el envío a cobro jurídico de más obligaciones.”
- ◆ “Fortalecer la gestión de cobro pre jurídica y persuasiva mientras se soluciona la contingencia judicial.”
- ◆ “Con el fin de mejorar el desempeño del indicador se debe continuar con las gestiones para continuar con la disminución de valor en mora”
- ◆ “Establecer un indicador trimestral que mida la conservación de la cartera vigente continuar con la depuración de obligaciones o su castigo.”

Proceso Atención al Cliente y Comunicaciones:

- ◆ “Se recomienda a todas las áreas de la Entidad, aplicar la Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano en la atención a los grupos de valor e interés. Link de ubicación\\NEPTUNO\\PublicaCalidad\\CALIDAD\\PROCESOS\\3.APOYO\\ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES\\DOCUMENTOS Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano IFC 2023.”

Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación:

- ◆ “Se recomienda a los líderes y responsables realizar una evaluación detallada de los resultados del Plan de Acción correspondiente al primer trimestre de 2025, con el fin de identificar oportunidades de mejora y establecer las acciones correctivas necesarias. Esta evaluación deberá hacerse considerando los principios fundamentales de la planeación organizacional: división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación de los intereses individuales, remuneración, centralización, cadena escalar, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de equipo. La correcta aplicación de estos principios permitirá fortalecer el desarrollo y cumplimiento de las actividades programadas, con miras a alcanzar resultados óptimos en la medición anual”.

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

- “La invitación desde la Oficina Asesora de Planeación es incentivar al diagnóstico de Salidas No Conformes, pues esto permite mejorar la participación entre IFC y grupos de valor y grupos de interés. “

Proceso Gestión Crédito Educativo:

- “Se solicita ajustar el indicador, y bajar de 45 a 30 días la variable 1. También se debe cambiar el responsable del cálculo del presente indicador porque el cargo ya no existe (coordinadora administrativa Fesca).”
- “Continuar con la intensificación de medidas de seguimiento y control de la cartera rodada, así mismo continuar ofertando los acuerdo vigentes que nos permite la normalización de la cartera y extinción de las mismas.”
- “Continuar con el seguimiento a los compromisos adquiridos por los usuarios, en las diferentes etapas de la cobranza, así mismo continuar asesorando a los usuarios en las diferentes alternativas de normalización de la cartera.”

El informe de indicadores correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2025 se socializó mediante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, acta N° 11 del 27 de junio de 2025.