

INFORME DE INDICADORES II TRIMESTRE 2025



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

JULIO, 2025



ifc

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	13
3.9 Proceso: Gestión Financiación	14
3.10 Proceso: Atención al Cliente y Comunicaciones	19
3.11 Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación	21
3.12 Proceso: Gestión Estratégica	23
4. RECOMENDACIONES	26

	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 nueve (49) 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 30 de junio 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 segundo trimestre de 2025, se evidencia un cumplimiento óptimo del 51%, un cumplimiento aceptable del 14 %, un cumplimiento crítico del 31%, 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 segundo trimestre de 2025. Los valores en los niveles de tolerancia respecto al trimestre anterior no tienen mayor cambio en los porcentajes, sin embargo, el nivel crítico se mantiene superior al nivel aceptable.

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

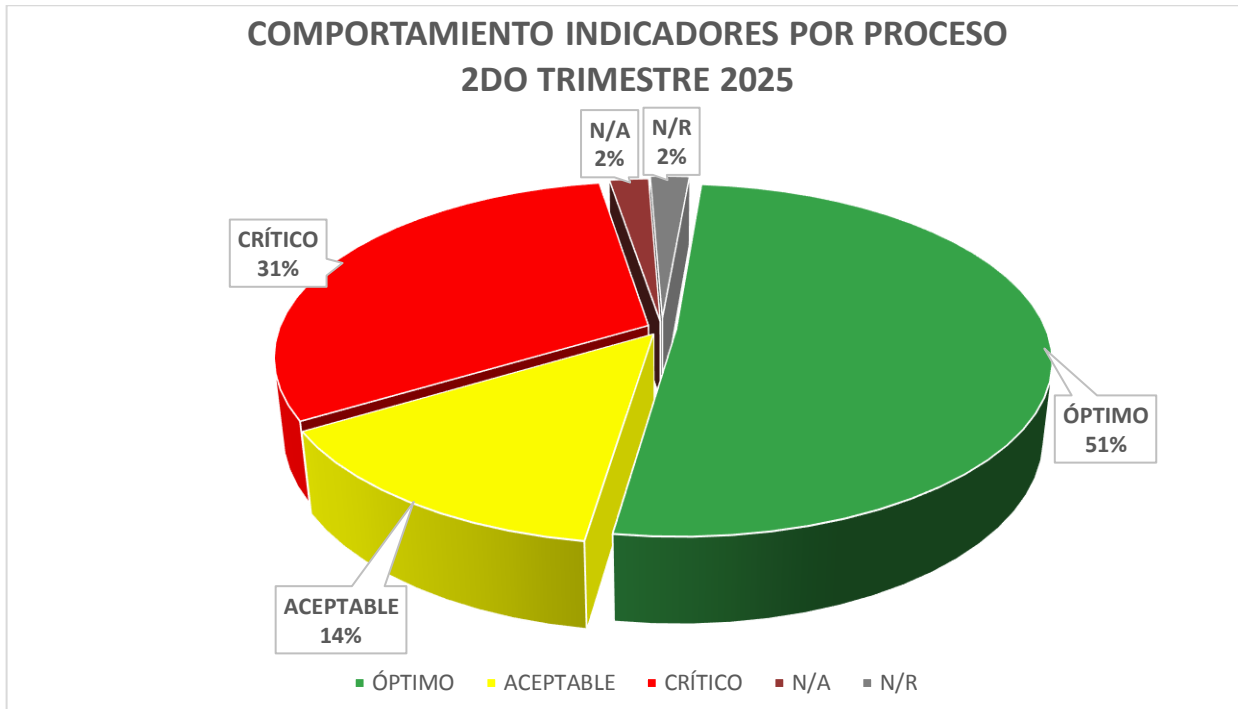


Gráfico 1: Desempeño Indicadores por proceso II Trimestre 2025.



Gráfico 2: Cantidad de indicadores por proceso y nivel de tolerancia II 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 dieciséis (16) indicadores de gestión. Teniendo en cuenta las tres principales tolerancias de rendimiento de indicadores de gestión, se puede concluir que, al finalizar el segundo trimestre, el comportamiento de los indicadores de gestión fue de un 50% nivel óptimo, 19% nivel aceptable y 31% nivel crítico, esto completa un 100% del comportamiento de los indicadores de gestión 2025 que representan los 16 indicadores adscritos a los procesos de la entidad.

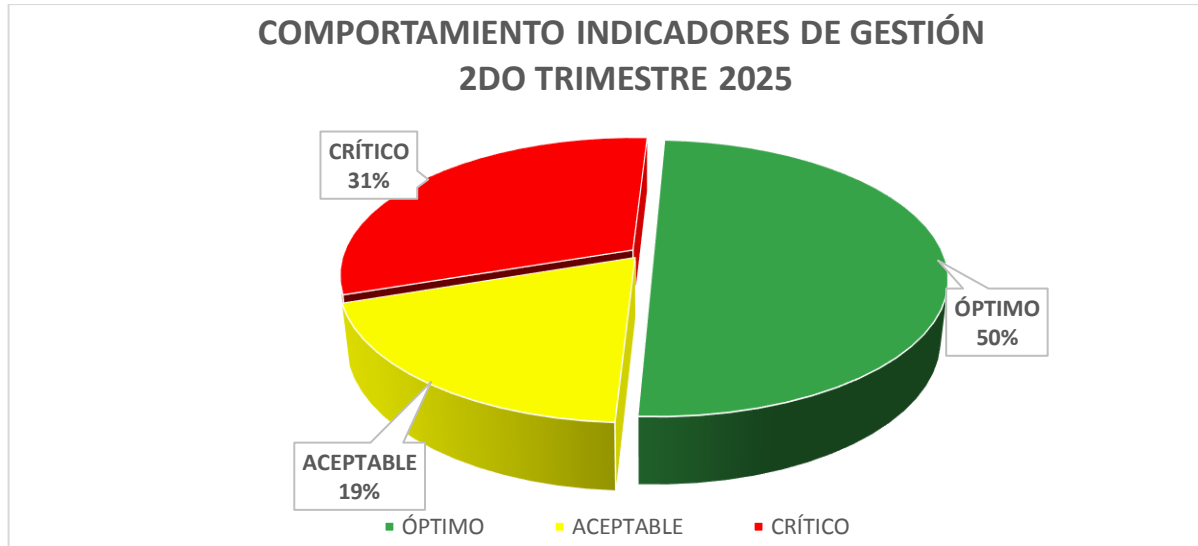


Gráfico 3: Desempeño Indicadores de Gestión II trimestre vigencia 2025



Gráfico 4: Cantidad de indicadores de gestión y nivel de tolerancia II 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 comparativo primer trimestre Vs. Segundo trimestre de 2025, se analiza que el mayor nivel de tolerancia lo sigue ocupando el nivel óptimo, seguido del nivel crítico que en en segundo trimestre aumentó un 3% y nivel aceptable con el menor porcentaje. Teniendo en cuenta que el durante los dos primeros trimestres 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 realizar un autodiagnóstico del diligenciamiento de los indicadores.

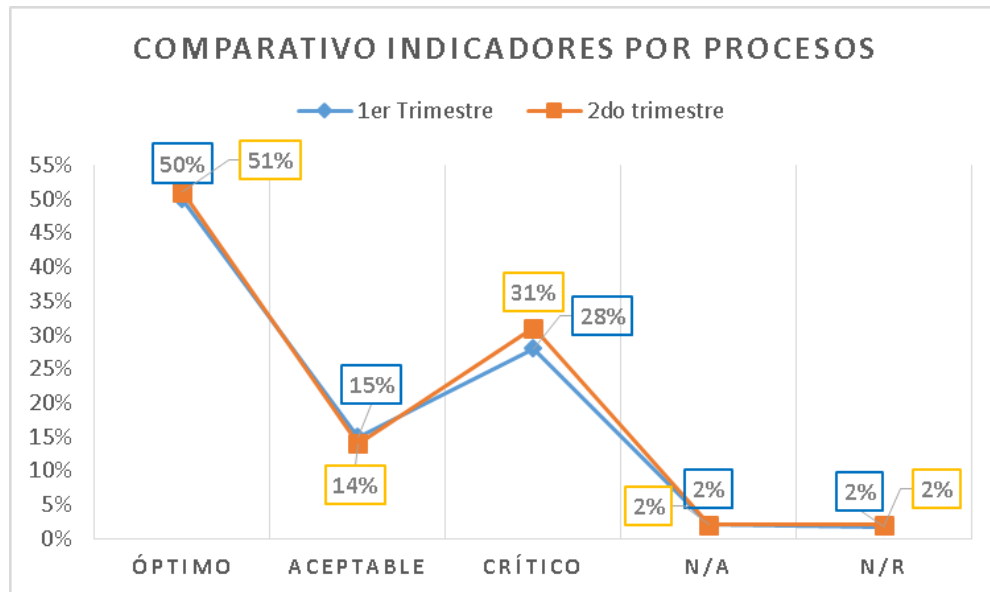


Gráfico 5: Análisis comparativo línea de tendencia Indicadores por proceso I vs. II trimestre 2025.

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
GE	Gestión estratégica
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	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	>= 90%	60,0%			86%
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	>= 95%	100,0%			
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	>= 95%	98,6%			99%

INDICADOR SC-01 MEJORA CONTINUA:



Al 31 de marzo de 2025 se encontraban en ejecución 3 acciones correctivas, de las cuales 1 corresponde al plan de mejoramiento de la auditoría realizada en 2023 al SG-SST y dos a la auditoría realizada en 2024 al proceso de Gestión de Programas y Proyectos; de las cuales se cerraron 2. En relación con las acciones de mejora, se encontraban en ejecución al 31 de marzo de 2025 2 acciones resultantes de la auditoría integrada al SGC y SCI 2024; de las cuales se cuenta con evidencia de cierre de una (1), quedando pendiente una sola acción para su cierre en el segundo semestre de 2025.

INDICADOR SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMAS DE AUDITORÍA:



En total se tenían establecidas para el segundo trimestre un total de 17 acciones correspondientes a 11 ejercicios de auditoría, y 6 informes de ley, las cuales se ejecutaron en su totalidad.

INDICADOR SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES:



"Una vez realizado el seguimiento de las matrices de riesgos de los procesos se evidencia el cumplimiento del 99% de los controles documentados.

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

Si bien, no se presentó la materialización de ningún riesgo durante el semestre; En la auditoría realizada al procedimiento "Gestión Documental" en el mes de marzo; en relación con el riesgo 3 de la matriz del proceso de Gestión Documental, Control 1. "El Técnico de archivo encargado de Gestión documental revisa semestralmente las instalaciones del archivo central y verifica que cuente con las condiciones mínimas exigidas por ley para la conservación de los archivos en custodia, dejando evidencia en un informe de necesidades, el cual debe remitir a líder del proceso - Subgerente Administrativo y Financiero para la toma de decisiones"; no se encontró evidencia de la aplicación oportuna.

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	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS	>= 85%	100,0%			100%

RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FÍSICOS:



Para el segundo trimestre Se realizaron las actividades contempladas, En el plan de mantenimiento preventivo y correctivo, como: (1) Realizar la revisión de circuitos eléctricos de los 32 aires acondicionados (2) Realizar la revisión de protectores de tubería de cobre instaladas al exterior y los conductores de energía (3) Realizar las reparaciones de los equipos, cuando el Instituto lo autorice. (4) Realizar la reparación de repuestos o implementos que se necesiten cambiar o los que se dañen de los Aires Acondicionados (5) Realizar cualquier otra actividad que resulte conveniente y necesaria (6) Realizar en las instalaciones o equipo eléctrico mantenimiento preventivo para evitar que se presente algún deterioro (7). Realizar un diagnóstico del estado del mobiliario (8) Realizar mantenimiento del mobiliario (9) Realizar diagnóstico del estado del mobiliario (10) Reparar las diferentes partes del vehículo en el momento en que dejan de funcionar o empiezan a fallar (11) Realizarse las operaciones de mantenimiento. (Lubricación, limpieza, ajustes entre otros).

	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	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	$\geq$ 85%	31,8%			28%
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	$\geq$ 20%	34,9%	35,0%	79,2%	

INDICADOR GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO:



Se realizó el retiro y reasignación de 14 equipos de cómputo; durante el proceso de cambio se realizó limpieza y mantenimiento.

INDICADOR GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO:



A corte 30 de junio el volumen de datos alcanza una capacidad del 31.01% del total de la capacidad instalada.

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	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	>= 95%	118,2%			71%
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	<= 50%	15,2%			
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	>= 1%	0,2%			
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	>= 20%	13,9%			
	GF-06 RECAUDO INTERESES	>= 95%	90,7%	96,7%	54,6%	

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

GF-07 RECAUDO DE CARTERA	>= 95%	117,7%	109,7%	69,7%
GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	>= 95%	87,0%		

INDICADOR GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS:



Los ingresos para este trimestre cumplieron con la meta del recaudo, presentando un % de ejecución del 18,2,% mayor al proyectado para este periodo; mostrando una tolerancia óptima.

INDICADOR GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO:



Las cuentas con mayor participación dentro del pasivo del balance IFC 001 la representan: recursos recibidos en administración y recursos recibidos a favor de terceros. 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:



Los ingresos con mayor participación en el estado financiero del IFC corresponden a la acusación de intereses corrientes y de mora generados por los créditos colocados y un menor porcentaje a 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.

El total del activo se encuentra generado una rentabilidad del 0,2% a corte 30 de junio de 2025.

INDICADOR GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA:



Para el segundo trimestre los ingresos para apalancar los gastos de funcionamiento del IFC, muestran una situación presupuestal aceptable con mayor recaudo del 13,9% sobre los gastos de funcionamiento.

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.

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

Los ingresos por concepto de intereses para este periodo no cumplieron con la meta del recaudo del 100%, presentando una ejecución del 96,7% del recaudo de lo proyectado; evidenciando una tolerancia ÓPTIMA.

Los ingresos por concepto de intereses para este periodo no cumplieron con la meta del recaudo del 100%, presentando una ejecución del 54,6% del recaudo de lo proyectado; evidenciando una tolerancia CRÍTICA.

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 17,7% más de lo proyectado; evidenciando una tolerancia óptima.

Los ingresos de recaudo de cartera para este periodo cumplieron con la meta del recaudo, presentando un % de ejecución del 9,7% más de lo proyectado; evidenciando una tolerancia óptima.

Los ingresos de recaudo de cartera para este periodo no cumplieron con la meta del recaudo de lo proyectado, presentando un % de ejecución del 69,7 %; evidenciando una tolerancia crítica.

INDICADOR GF-08 EJECUCIÓN GASTOS DE INVERSIÓN:



Al mes de Junio los recursos disponibles para crédito por recursos propios del IFC, es la suma de \$9,862 millones de pesos y se aprobaron créditos por valor de \$ 8,582 millones de pesos, mostrando una ejecución de recursos del 87,8%. Presentando una situación crítica en la ejecución del gasto de inversión.

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	ABR.	MAY.	JUN.	% 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%	100,0%	100,0%	100,0%	

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

INDICADOR GD-01 DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA:



Durante el mes de junio de 2025 se recibieron 1.337. Documentos con un total de 18.857. Folios de las diferentes series documentales relacionados así Correspondencia de créditos 607 con 8639 Folios; Correspondencia de Icetex 191 con 1.293 folios; Correspondencia de palma 15 con 52 folios. Actas de comité técnico de cartera 01 con 406 Folios créditos de mayo 68 con 4.833 folios. Correspondencia Enviada 179 con 483 folios; Toda esta documentación está organizada, foliada, digitalizada. Para la verificación de esta información la ruta es: \\NEPTUNO\Publica2025\2_SAF\Gestion Documental\Indicadores 2025

INDICADOR GD-02 ARCHIVO GENERAL:



Durante el Segundo trimestre se recibieron 4341. Documentos con un total de 63.301 folios de las diferentes series documentales relacionados así: Correspondencia de Icetex ;Correspondencia de créditos vigentes, Créditos Vigentes de Abril a Mayo ;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:



Durante el mes de Junio del 2025 se recibieron 390 documentos con 2.112 folios de correspondencia Enviada 144 con 247 folios y Recibida 246 con 1.865 de las diferentes series documentales; Toda esta documentación está pendiente por archivar Para la verificación de esta información la ruta es:

\\NEPTUNO\Publica2025\2_SAF\Gestion Documental\Indicadores 2025\Ventanilla Unica.

3.7 Proceso: Contratación

Líder Proceso: Carlos Omar González Vianchá, Jefe Oficina Asesora Jurídica

Responsable: Marlene Otálora, Profesional Oficina Asesora Jurídica

PROCESOS	INDICADOR	META	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	>= 95%	100,0%			98%

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

INDICADOR CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS



Para el presente trimestre de aprobaron 82 estudios previos: 7 corresponden a recursos del SGR por valor de \$3,93,656,921 y 75 a recursos propios por valor de \$2,066,770,336 y se firmaron 89 contratos: 11 SGR por valor de \$18,052,994,552 y 78 de recursos propios por valor de \$2,11,230,265. 3 de los contratos nuevos corresponden al trimestre anterior y que su trámite se dio inicio una vez diligenciado el indicador y quedaron fechados en ese trimestre más 4 que quedaron pendientes para este trimestre.

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	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	>= 85%	11,5%			44%
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	>= 85%	40,0%			
	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%	88,2%			

INDICADOR TH-02 CUMPLIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES:



El porcentaje de ejecución del indicador al cierre del primer semestre del año, es motivo de revisión y determinar causas y acciones de mejora.

También es necesario realizar una modificación al PIC que permita incluir capacitaciones que se han o se pueden gestionar y otras que están en proceso de contratación como por ejemplo la capacitación de auditores.

INDICADOR TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR:



Al finalizar el primer semestre del año el porcentaje de avance se establece en nivel crítico realizando solo 6 de las 10 programadas. Especialmente impacta las actividades de celebración de cumpleaños.

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

INDICADOR TH-05 FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD:



Para los meses de abril, mayo y junio de 2025 no se presentaron accidentes laborales.

INDICADOR TH-06 SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD:



Para los meses de abril, mayo y junio 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 abril, mayo y junio de 2025 no se aplicaron primeros auxilios ya que no se presentó ningún accidente de trabajo.

INDICADOR TH-11 MEDICIÓN PLAN DE TRABAJO DE SST:



Se planearon 17 actividades del plan de trabajo del SGSST para el primer trimestre del 2025, donde se ejecutaron las 15 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	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	>= 95%	77,4%			52%
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CRÉDITO	>= 95%	90%	90%	69%	
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0%	134,7%			
	GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	>= 90% y <= 100%	58,8%	67,4%	129,7%	
	GN-05 CARTERA VENCIDA	<= 10%	29,3%	29,1%	28,9%	

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

GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<= 5%	5,0%	6,2%	5,7%	
GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	<= 8%	21,5%	23,3%	24,2%	
GN-08 CARTERA CATEGORIA E	<= 30%	81,5%	80,2%	80,4%	
GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	<= 30%	29,8%	30,0%	30,6%	
GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	>= 95%	N/R	N/R	N/R	
GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	>= 90%	69,1%			
GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	>= 90%	37,7%			
GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	>= 95%	101,0%			
GN-15 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	<=10%	135,0%	172,9%	480,6%	
GN-16 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	215,1%	202,9%	375,0%	
GN-17 CARTERA VENCIDA	<=35%	40,2%	39,2%	39,9%	130%
GN-18 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	4,9%	4,2%	5,3%	

INDICADOR GN-01 CONTROL DE INVERSIÓN:



A corte 31 de Junio de 2025, se tenía que para el año 2025 quedaron por ejecutar 161 controles pendientes del año 2024 y 149 controles adicionales del año 2025 de los desembolsos de enero a mayo, para un total de 310, de estos se han ejecutado 240, quedando pendientes 70 controles por realizar, así como 19 controles aplazados, para un total de 89.

INDICADOR GN-02 TIEMPO COLOCACIÓN DE CRÉDITO:



En el mes de junio de 2025 se aprobó 87 créditos comerciales, de los cuales se desembolsó 76 créditos sin hipoteca o con hipoteca abierta en 1876 días con un promedio de 25 días (la meta de tiempos de colocación para este indicador es de 17 días), es decir que la meta se cumple en un 69%.

En este mes aumentó los tiempos de colocación y pasó a nivel CRÍTICO, debido a que en junio se registró 3 días festivos, al cambio de personal de apoyo de pagarés, la ausencia por licencia de maternidad de una persona de apoyo de pagarés y la renuncia de una funcionario de planta en dicha actividad, de la misma manera se generó crisis en la etapa de análisis

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

donde hay 3 personas, 2 de ellos se les terminó el contrato y la profesional de planta la dejaron en encargo de la coordinación de cartera, además desempeño actividades de auditora interna. Todo lo anterior afectó significativamente el proceso de crédito y por ende los tiempos de colocación.

En el segundo trimestre de 2025 se aprobó 237 créditos comerciales, de los cuales se desembolsó 220 créditos sin hipoteca o con hipoteca abierta en 4,642 días con un promedio de 21 días en la colocación, es decir que la meta del trimestre se cumple en un 81%. El indicador es óptimo.

En general en el primer semestre de 2025 se aprobó 386 créditos comerciales, de los cuales se desembolsó 368 créditos sin hipoteca o con hipoteca abierta en 7,273 días con un promedio de 20 días en la colocación, es decir que la meta del primer semestre de 2025 se cumple en un 87,5%. El indicador es óptimo.

Si nos comparamos con años anteriores, tenemos:

en 2020 promedio de 39 días en la colocación. En el primer semestre 67 días.

en 2021 promedio de 32 días en la colocación. En el primer semestre 35 días.

en 2022 promedio de 30 días en la colocación. En el primer semestre 32 días.

en 2023 promedio de 21 días en la colocación. En el primer semestre 21 días.

en 2024 promedio de 21 días en la colocación. En el primer semestre 25 días.

INDICADOR GN-03 APROBACIÓN DE CRÉDITO:



En el segundo trimestre de 2025 se recaudó y dispuso cartera para recolocación de crédito, por valor de \$5,427,226,474 (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), se dispuso el superavit de la vigencia 2024 por valor de 3,941,346,008 y se tenía un saldo negativo del primer trimestre por -\$253,142,885, para un total disponible para colocar por valor de \$9,115,429,597, se aprobó créditos por valor de \$9,468,100.000, es decir que la meta se cumplió en un 104%. Es decir que queda un saldo por colocar para el siguiente trimestre por valor de -\$352,670,403.

Si nos comparamos con las vigencias anteriores, tenemos:

En el segundo trimestre de 2021 se aprobó el 38% de los recursos disponibles para colocar.

En el segundo trimestre de 2022 se aprobó el 57% de los recursos disponibles para colocar.

En el segundo trimestre de 2023 se aprobó el 97% de los recursos disponibles para colocar.

En el segundo trimestre de 2024 se aprobó el 57,5% de los recursos disponibles para colocar.

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

En resumen el año con mayor colocación de recursos en el segundo trimestre es 2025, esto ocurrió porque los recursos de superavit de la vigencia anterior fueron pocos y porque en los últimos 5 años, unicamente en las vigencias 2022 y 2025 se han colocado 2 créditos de más de \$1,000 millones de pesos en el primer semestre, no obstante en 2022 se contó con \$8,043 millones de pesos adicionales a los recursos propios para colocar en crédito a diferencia de la vigencia 2025.

Según el indicador del segundo trimestre de 2025, el resultado es OPTIMO toda vez que se cumplió en un 135% debido a que el indicador registra un promedio histórico de los segundos trimestres desde 2021.

Con relación a CRÉDITO EDUCATIVO, en el primer semestre de 2025 se recaudó y dispuso cartera para recolocación de crédito educativo, por valor de \$3,730,168,192 (Recaudo efectivo: 100% de capital Fesca y Dto 0223 (Icetex) + 20% de los intereses de Decreto 0223 + 30% intereses FESCA), + Superavit 2024 por valor de 8,977,922,273, para un total disponible para colocar por valor de \$12,708,090,465 , se aprobó créditos por valor de \$7,519,041,330, es decir que la meta se cumplió en un 59%. Es decir que queda un saldo por colocar para el siguiente semestre por valor de \$5,189,049,135.

INDICADOR GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACIÓN:



En el mes de junio de 2025 se recaudó cartera por valor de \$1,129,877,770 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios) + un saldo por colocar del mes anterior de \$1,191,662,086, para un total disponible de \$2,321,539,857; se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$3,010,200,000, es decir que la meta se cumplió en un 130%.

Según el indicador, el resultado es ÓPTIMO para el mes de JUNIO.

Quedando un saldo por colocar de -\$688,660,143.

A corte junio de 2025, la colocación superó el recaudo de cartera en \$688,660,143, por lo que la aprobación del mayor valor se realizó con UNIDAD DE CAJA.

Se debe mencionar que del total de créditos aprobados a corte 30 de junio con recursos propios, se canceló 2 créditos por valor de \$292,000,000, lo que libera dicho compromiso. Igualmente, de estos créditos, se encuentran 11 créditos sin desembolsar por valor de \$2,119,000,000, la mayoría porque se encuentran en proceso de constitución de hipoteca.

INDICADOR GN-05 CARTETA VENCIDA:



La cartera total vigente del IFC, asciende a 4,242 créditos, por \$ 77,340 millones, 30 créditos menos y 611 millones más de saldo capital que mayo-25 y 1,5276 millones más de cartera vigente que el corte diciembre de 2024.

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

Al cierre del corte la cartera total en mora asciende a \$22,314 millones \$17 millones menos que Mayo y 348 millones menos que el mes de diciembre de 2024, siendo éste mes un índice menor de mora en 0,2% pasando de 29,1% a 28,9%. Durante la vigencia 2025 se ha realizado castigo de cartera a 55 obligaciones por \$287,177,308.

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 18,213 millones están vigentes, con vencimiento de 40 obligaciones por 1,105 millones de pesos, siendo igual número de créditos que el mes anterior con 114 millones menos de saldo en mora, con un indicador de mora del 5,3% sobre la cartera desembolsada, y del 6,1% de la cartera vigente disminuyendo 0,5% en el presente mes, frente a la cartera vigente total la cosecha registro un vencimiento del 5,7%, incluyendo 8 reestructuraciones vigentes por 1,284 millones, de las cuales hay 2 en mora por 13 millones.

INDICADOR GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA A 2 AÑOS:



La cosecha 2, tiene cartera desembolsada de 1,021 obligaciones por \$20,979 millones, de los cuales 11,772 millones están vigentes, con vencimiento de 232 créditos por \$2,732 millones, lo que representa el 13,02% sobre la cartera desembolsada y el 23,2% de la vigente, aumentando en el mes 55 millones, con 2 créditos más en mora y 1% puntos porcentuales más de índice, frente a la cartera vigente total la cosecha registro un vencimiento del 24.2%, incluyendo 2 reestructuraciones en mora por 306 millones, de las 5 vigentes por 761 millones.

INDICADOR GN-08 CARTERA CATEGORÍA E:



La cartera calificada en categoría E, está representada en 1.691 obligaciones por valor de \$17.943 millones y con índice de vencimiento del 80,4%, aumentando el saldo de capital en comparación al mes de mayo en \$41 millones y respecto al índice de vencimiento aumentó un 2%.

INDICADOR GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA:



La cartera reestructurada vigente asciende a 83 obligaciones de las cuales 45 se encuentran en mora, por 2,929 millones, de estas 33 por 2,386 millones se encuentran en mora con un índice de mora del 82% y 12 por 541 millones corresponden a desembolsos de reestructuraciones del 2022 en adelante con un índice de mora de 8,1% lo que evidencia que las nuevas políticas para otorgamiento y análisis de este mecanismo han mejorado el desempeño de este tipo de cartera

 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-11 COBRO JURÍDICO DE OBLIGACIONES:

El comité de cartera en la sesión del 28.05.2025, deja la claridad que queda suspendido el reparto de las 3 carteras, es por ello que en este trimestre queda como un indicador que No Registra (N/R).

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

Para el segundo trimestre no se logró la meta establecida.



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



Hay obligaciones pequeñas en las que no se logró ningún abono dentro de los 3 meses siguientes. Y hay una obligación con saldo a capital de \$ 135,256,308 en la que no se logró ningún abono. Tampoco han habido medidas cautelares efectivas 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:



La cartera total en mora asciende a \$22,314 millones \$17 millones menos que Mayo y 348 millones menos que el mes de diciembre de 2024, siendo éste mes un índice menor de mora en 0,2% pasando de 29,1% a 28,9%.

A corte Junio -2025 el valor de cartera en mora de IFC ha disminuido respecto a dic-24, en 348 millones, el de la cartera 223-15 en 1,053 millones y en la cartera FESCA se ha incrementado en 152 millones, disminuyendo 352 millones respecto a marzo-25; para una disminución acumulada de 1,249 millones respecto al corte 2024, siendo 1,231 millones más de disminución que el corte marzo, el índice de mora de las 3 carteras está en 48,4%, disminuyendo 1,5% respecto al cierre de marzo-25.

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	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	90,0%	100,0%			93%
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	95,0%	82,8%	94,0%	96,3%	
	AC-03 TRAMITE PQRS	95,0%	86,5%	97,9%	92,7%	

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

INDICADOR AC-01 RESPUESTA Q.R:



Durante el segundo trimestre se recibieron 1.012 PQRS registradas, de las cuales 3 son quejas y no se recibieron reclamos.

Se presentó disminución en la cantidad con respecto al trimestre anterior en una queja; las cuales fueron recibidas a través los canales de atención disponibles por el IFC.

Se dio repuesta a las 3 quejas, de las cuales, se dio atención oportuna a 2 y de manera extemporánea a 1, para el trimestre evaluado se garantizó la atención al 100% de las quejas. El indicador presenta un 100% en el nivel óptimo de tolerancia, resultado positivo para la atención de quejas presentadas por los ciudadanos.

La razón por la cual se presentaron las quejas obedece al proceso de gestión de cobro Jurídico, la gestión de cobro administrativo y de imagen institucional.

INDICADOR AC-02 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:



Durante el mes de JUNIO de la vigencia 2025, se realizaron un total de 27 encuestas, correspondientes a los servicios de Créditos Comerciales, Fomento y Educación 23, y 4 encuestas de Satisfacción del Servicio se aplicaron para este periodo. El porcentaje total de respuestas alcanzó 89,3%, lo que indica un nivel ACEPTABLE y representa disminución de

4,74% respecto al mes anterior, manteniendo así una tendencia positiva.

Entre los aspectos destacados se encuentran la excelente calidad humana del equipo, un servicio al cliente eficiente, la oportunidad en la atención, tasas de interés competitivas, así como el apoyo constante al progreso de los emprendedores. Además, se resalta la asesoría y el apoyo económico brindado a través de los créditos esto lo manifiestan los clientes del IFC.

INDICADOR AC-03 TRÁMITE PQRS:



Durante el mes de junio de 2025, se recibieron un total de 259 PQRS a través de los siguientes canales de comunicación:

- Ventanilla única: 89

- APP Móvil: 11

- Correo electrónico: 287

De estas, se clasificaron de la siguiente manera:

- Peticiones de información general: 210
- Derechos de petición: 6
- Arreglos de cartera: 36
- Quejas: 2
- Reclamos No se presentaron
- Respuestas: 5
- Sugerencias: No se presentaron
- Denuncias: No se presentaron

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

Del total de 259 PQRS recibidas, 388 fueron direccionadas y programadas para que cada responsable diera trámite y respuesta, cumpliendo con el procedimiento y normatividad vigente, no fue utilizado el radicado (2025031992) y no se encuentra documento en el software Qf Document los radicados (2025031971 -2025031874), para el mes evaluado. En este período no se presentaron reclamos y sugerencias. Cabe destacar que no se recibieron denuncias durante este mes.

El indicador de cumplimiento para este mes muestra una tolerancia óptima del 92,7% en el trámite y respuestas oportunas, de acuerdo con los tiempos normativos para 209 PQRS. Sin embargo, se atendieron de forma extemporánea 31 PQRS, y 19 aún quedan pendientes de cierre o respuesta. Estas se distribuyen entre las siguientes áreas:

- Cartera cobro jurídico: 8
- Administración de cartera: 3
- Administración de crédito: 1
- Subgerencia Administrativa y Financiera: 4
- Oficina Asesora Jurídica: 3

A pesar de estos pendientes, seguimos gestionando y haciendo seguimiento para garantizar la respuesta y cierre de las PQRS.

Es importante señalar que se presentó disminución en el nivel de tolerancia de 5,2 puntos respecto al mes anterior. Aun así, el promedio de días para la atención de PQRS es de 7,3, lo cual es un resultado positivo en la atención a las peticiones de los 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	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	>= 95%	N/A			95%
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	<= 5%	100,0%			
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	>= 90%	92,6%			
	DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	>=85%	100,0%			100%
	DP-06 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	>= 85%	97,1%			

	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 30 de junio 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 segundo trimestre de 2025 se registraron 07 Salidas No Conformes las cuales pertenecen al proceso de gestión financiación, estas fueron identificadas por el personal de la Subgerencia de Crédito y Cartera. Durante este trimestre fueron resueltas esta cantidad de SNC, lo que indica un porcentaje del 100% en el tratamiento de SNC. Cabe aclarar que, la Subgerencia de Gestión Estratégica envió una comunicación a la Oficina Asesora de Planeación

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%

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

INDICADOR DP-06 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES:



Durante el periodo comprendido entre abril, mayo y junio 2025, se programaron 68 objetos contractuales. De estos, 66 se encuentran en ejecución contractual, lo que representa un avance óptimo del 97.1%. Esta cifra refleja un nivel de cumplimiento óptimo del indicador, puesto que no fueron utilizados algunos objetos contractuales para este trimestre. Sin embargo, se identificó que 2 objetos contractuales no fueron utilizados al corte del segundo trimestre de la presente vigencia.

Es importante señalar que, a la fecha del seguimiento trimestral, en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se realizaron seis (6) actualizaciones en el Plan Anual de Adquisiciones tal como se describe en las siguientes actas:

1. CIGD No.06 del 03-04-2025
2. CIGD No.07 del 30-04-2025
3. CIGD No.08 del 08-05 -2025
4. CIGD No.09 del 15-05 -2025
5. CIGD No.10 del 12-06 -2025
6. CIGD No. 11 del 27-06-2025

En conclusión, el análisis del periodo de abril a junio de 2025 revela un desempeño óptimo en la ejecución de objetos contractuales, alcanzando un avance del 97.1% frente a lo programado. Este nivel de avance en el Plan Anual de Adquisiciones genera en esta ocasión una ejecución óptima, debido a que en este periodo se utilizaron nuevamente los objetos correspondientes al primer trimestre treinta y nueve (39), adicionalmente, se validaron veintisiete (27) objetos que estaban programados desde el inicio del PAA para el segundo trimestre, no se validaron 2 objetos contractuales.

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	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GE-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	>=85%	8,3%			10%

INDICADOR PR-01 CONTRATOS LIQUIDADADOS:



Durante el segundo trimestre se suscribió una liquidación correspondiente al contrato de cuentas en participación de palma de aceite No. 40 de 2025. A mediados del mes de mayo se realizó la vinculación de un profesional de apoyo lo que ha permitido avanzar con varios informes técnicos y visitas técnicas.

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

4. INDICADORES DE ATENCIÓN PRIORITARIA



Según los resultados obtenidos en los indicadores por proceso en el segundo trimestre de 2025, la Oficina Asesora de Planeación como buena práctica, realiza una sección de aquellos indicadores que requieren atención prioritaria para el transcurso de los próximos trimestres, teniendo en cuenta los resultados obtenidos:

Proceso: Gestión Tecnológica

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

Responsable: José Bladimir Navarro Calderón, Técnico Gestión Tecnológica



PROCESOS	INDICADOR	META	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	>= 85%	31,8%			28%

De acuerdo con el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo de Equipos, para el segundo trimestre se programaron 4 mantenimientos, dato que se diligenció erróneamente en la ficha del indicador **GT-01 Plan Anual de Mantenimiento Tecnológico**, teniendo en cuenta que la variable 2 es “cantidad de actividades programadas trimestralmente del Plan de Mantenimiento Tecnológico.” Por otro lado, el análisis que se tuvo en cuenta en el diligenciamiento, no corresponde a lo establecido en la ficha, es decir, el resultado para el segundo trimestre es inconsistente.

Proceso: Gestión Financiera

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

Responsables: Marly Elizabeth Martínez, Profesional Presupuesto



PROCESOS	INDICADOR	META	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
GESTIÓN FINANCIERA	GF-06 RECAUDO INTERESES	>= 95%	90,7%	96,7%	54,6%	54%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	>= 95%	117,7%	109,7%	69,7%	

En cuanto a estos dos indicadores **GF-06 Recaudo Intereses** y **GF-07 Recaudo de Cartera** de gestión financiera, se evidencia una disminución en puntos porcentuales significativa pasando de un nivel óptimo que se mantenía en los meses anteriores y en el mes de junio cayó considerablemente puesto que no se cumplió la meta de recaudo.

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

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	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	>= 85%	11,5%			44%
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	>= 85%	40,0%			

Las metas establecidas en el Plan Institucional de Capacitaciones y el Plan de Bienestar e incentivos no se han cumplido a cabalidad según lo programado. Se sugiere tomar acciones de mejora para que estos indicadores no se vean afectados en el transcurso del año.

Proceso: Gestión Financiaci3n

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

Responsable: Sara Nayibe Vaca Galeano, Profesional Administrador de Cartera



PROCESOS	INDICADOR	META	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	<= 30%	81,5%	80,2%	80,4%	54%
	GN-11 COBRO JURIDICO DE OBLIGACIONES	>= 95%	N/R	N/R	N/R	
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	>= 90%	69,1%			
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	>= 90%	37,7%			

Los indicadores del proceso de gesti3n financiaci3n se mantienen en un nivel crítico debido a que el recaudo no cumple con lo programado en cada cartera, también se ve afectado por las obligaciones de cobro jurídico la implementaci3n de cobro coactivo. Se recomienda especialmente eliminar y/o actualizar el indicador **Gn-11 Cobro Jurídico de Obligaciones** dado que el Comité de Cartera en la sesi3n del 28.05.2025, deja la claridad que queda suspendido el reparto de las 3 carteras.

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

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	ABR.	MAY.	JUN.	% ACUMULADO
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GE-01 CONTRATOS LIQUIDADADOS	>=85%	8,3%			10%

De acuerdo al análisis realizado en el seguimiento a los indicadores, se detectó que el desempeño del indicador presentará un nivel constante de tolerancia crítico, ya que tienen una meta anual de 44 contratos liquidados divididos en 4 trimestres, pero en el diligenciamiento se halla que en cada trimestre se está liquidando solo un contrato, es decir, en el corte del último trimestre de la vigencia se estarían realizando cuatro liquidaciones. Se sugiere al líder del proceso realizar un análisis exhaustivo de la pertinencia de la meta y de los niveles de tolerancia con el fin de aterrizar el indicador de acuerdo con la gestión de la Subgerencia de Gestión Estratégica en el proceso de la liquidación de contratos.

5. 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 nivel de compromiso de los líderes y personal responsable de los procesos, en el cierre oportuno de las acciones correctivas y de mejora de los planes de mejoramiento.”
- “Implementar un sistema de recordatorios programados en el calendario de la persona responsable de la elaboración y envío oportuno del informe al líder del proceso sobre las necesidades del área de gestión documental. Se establecerán recordatorios con al menos un día de antelación a la fecha esperada de envío.”

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

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

intereses los cuales son destinados el 80% para sufragar los gastos de funcionamiento y operación del IFC.”

- ◆ “La mayor participación del activo corresponde a préstamos por cobrar, por lo cual 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.”
- ◆ “Mantener controles 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. 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.”
- ◆ “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 vigente RESOLUCION #138-2025, 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.”
- ◆ “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:

- ◆ “Modificar el PIC, gestionar eventos de capacitación, incrementar el presupuesto”
- ◆ “Perfeccionar el contrato de las actividades de bienestar a la mayor brevedad posible.”

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

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 automática por IAS, según lo disponible en cada centro de costo presupuestal para disminuir con los tiempos de colocación de los créditos.”
- ◆ “Gestionar más recursos para ejecutar en colocación porque la demanda está superando a la oferta y el IFC se está quedando corto con la disposición de recursos para colocación de créditos, hay varias alcaldías que están solicitando convenios para créditos de libranza, también hay varios clientes preferenciales con garantía hipotecaria que requieren atención, pero por baja disponibilidad de recursos, no los podemos atender.”
- ◆ “Para el área de crédito es más importante la meta de colocación de créditos de forma general, eso debido a que 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, de lo contrario se corre el riesgo de que los recursos retornen a la Gobernación, por ende son prioridad. Al igual los recursos del contrato con Tauramena.”
- ◆ “Realizar seguimiento a las obligaciones de mayor monto, y agilizar el avance o concertación con los clientes que se encuentran en cobro jurídico y envío a cobro coactivo de las deudas en mora, buscando la normalización de estas obligaciones.”
- ◆ “Continuar con el Recaudo efectivo y gestión de cobro. Sin embargo es necesario implementar más personal idóneo con el ánimo de robustecer el talento humano que apoye la gestión, así como lograr acciones para optimizar los sistemas de acceso a la información.”
- ◆ “Modificar la forma de contratación de gestores de cobro de CPS a contrato a término fijo para garantizar mayor atención a clientes y su seguimiento, continuar con el ajuste de políticas de crédito para evitar la mora de nuevas obligaciones y mejorar la velocidad de conexión de los sistemas.”
- ◆ “Se hace necesario que IAS atienda los requerimientos hechos, para continuar con la mejora continua en esta actividad.”

Proceso Atención al Cliente y Comunicaciones:

- ◆ “Implementar encuestas de Satisfacción del Servicio: Para obtener una visión más integral y continua de la experiencia del cliente.”
- ◆ “Optimización de tiempos de respuesta: Revisar y mejorar los procesos internos para reducir aún más los tiempos de atención y asegurar la oportunidad en el servicio.”

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

- “Comunicación activa de beneficios: Incrementar la difusión de las ventajas de las tasas de interés y los programas de apoyo para microempresarios y estudiantes, a través de campañas informativas y talleres.”
- “Se sugiere fortalecer los mecanismos de control de PQRS, especialmente en lo relacionado con la trazabilidad de los radicados, asegurando que todos los registros sean correctamente ingresados y localizables en el sistema Qf Document. Asimismo, se recomienda realizar una verificación periódica del uso adecuado de los radicados asignados.”

Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación:

- “Durante el segundo trimestre surgió la necesidad por parte de las áreas misionales para la actualización de la MRDP07-01 MATRIZ DE SALIDAS NO CONFORMES, debido a los cambios en los procesos y procedimientos de las respectivas Subgerencias.”

El informe de indicadores correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2025 se socializó mediante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, acta N° __ del __ de agosto de 2025.