

TRD_102_50_18



INFORME DE INDICADORES III TRIMESTRE 2025

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

NOVIEMBRE, 2025

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

TABLA DE CONTENIDO

1. INDICADORES DE PROCESO	3
2. DESEMPEÑO DE INDICADORES POR PROCESO DEL IFC	3
3. INDICADORES PARA EL TERCER 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	8
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	22
3.12 Proceso: Gestión Estratégica	24
4. RECOMENDACIONES	24

ifc INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			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 cinco (45) indicadores establecidos en la Entidad, los cuales quince (15) 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 septiembre 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 tercer trimestre de 2025, se evidencia un cumplimiento óptimo del 56%, un cumplimiento aceptable del 13%, un cumplimiento crítico del 27% y un 4% N/P.

Es por lo que, en el *gráfico 1*, se evidencia el comportamiento de indicadores por proceso exclusivamente del tercer trimestre de 2025. Los valores en los niveles de tolerancia respecto al trimestre anterior tienen cambios en los porcentajes, generando un aumento en el nivel óptimo y disminuyendo el nivel crítico, sin embargo, el nivel crítico se mantiene superior al nivel aceptable.

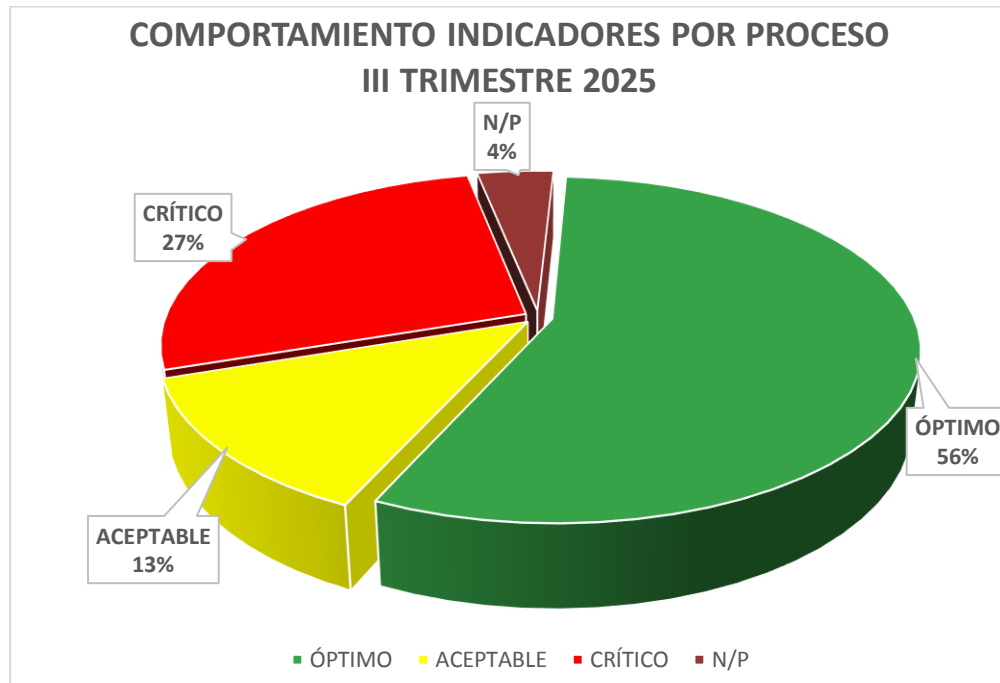


Gráfico 1: Desempeño Indicadores por proceso III Trimestre 2025.



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

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

De acuerdo con los indicadores de gestión, en el *gráfico 3*, se evidencia el comportamiento de los quince (15) 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 51% nivel óptimo, 26% nivel aceptable, 19% nivel crítico Y 4% No Programado, esto completa un 100% del comportamiento de los indicadores de gestión 2025 que representan los 17 indicadores adscritos a los procesos de la entidad.

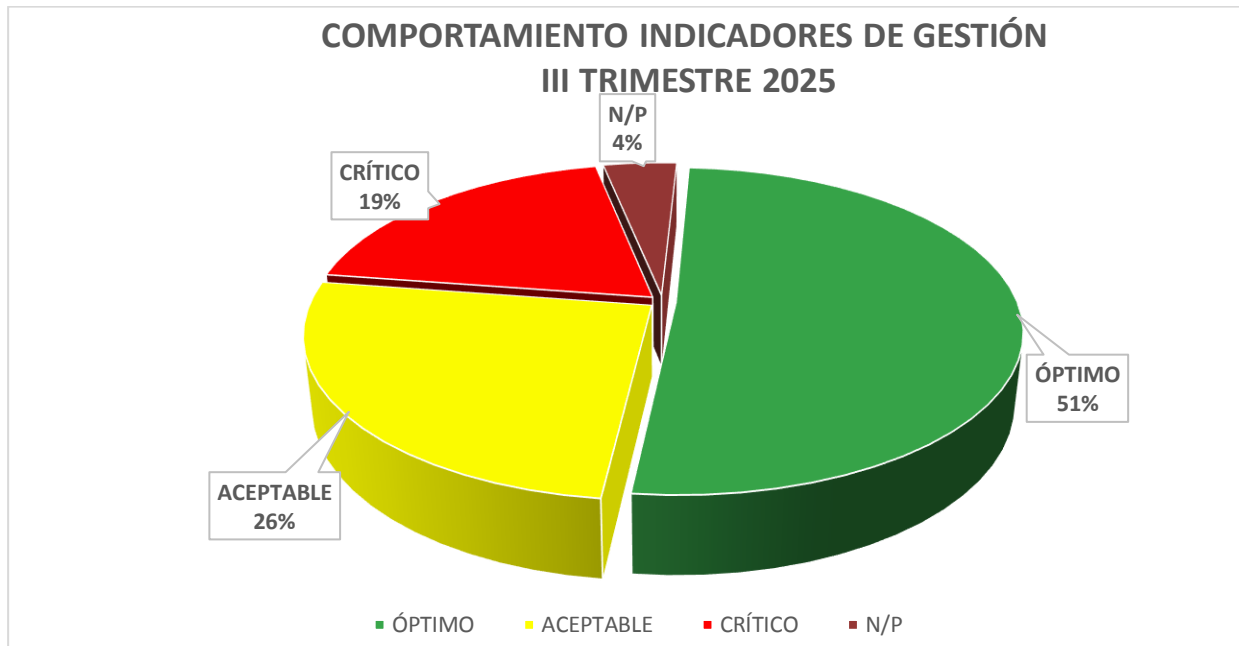


Gráfico 3: Desempeño Indicadores de Gestión III trimestre vigencia 2025



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

Teniendo en cuenta el *gráfico 5* que realiza un análisis de los indicadores por proceso comparativo primer trimestre, segundo trimestre Vs. Tercer trimestre de 2025, se analiza que el mayor nivel de tolerancia lo sigue ocupando el nivel óptimo, para este periodo el nivel óptimo aumentó un 5% seguido del nivel crítico que en el tercer trimestre disminuyó un 3% y nivel aceptable con el menor porcentaje. Teniendo en cuenta que durante los tres 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.

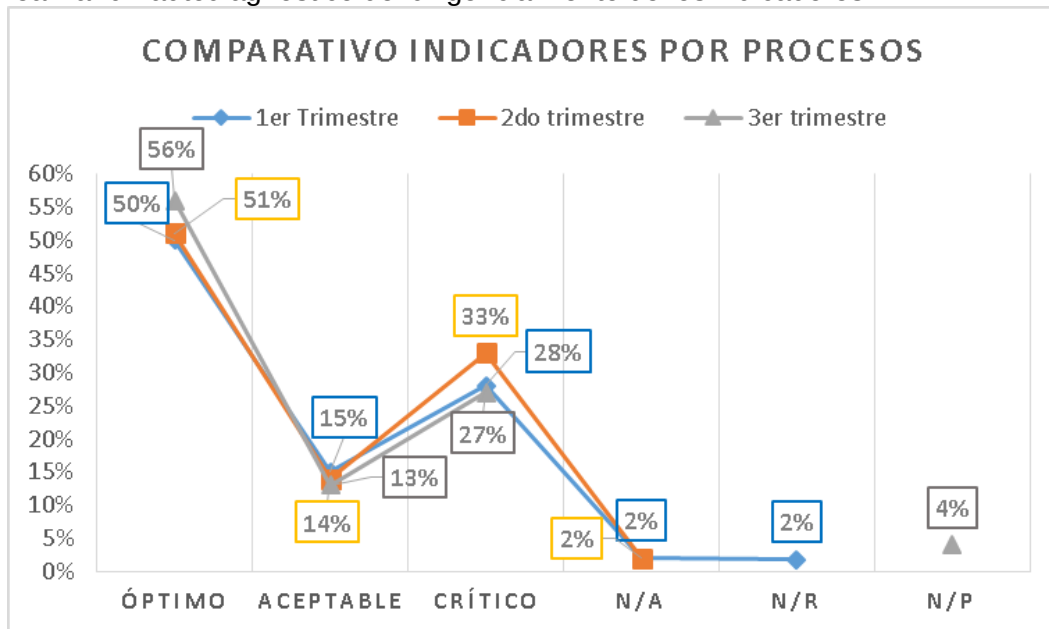


Gráfico 5: Análisis comparativo línea de tendencia Indicadores por proceso I, II Vs. III trimestre 2025.

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

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

3. INDICADORES PARA EL TERCER 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	JUL.	AGO.	SEP.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	$\geq 90\%$	81,8%		
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	$\geq 95\%$	100,0%		

INDICADOR SC-01 MEJORA CONTINUA:

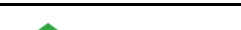


Al 30 de junio de 2025 se encontraban en ejecución 3 acciones correctivas, de las cuales 1 corresponde al plan de mejoramiento de la auditoría realizada en 2023 al SG-SST, vencida desde diciembre de ese año; y dos (2) con fecha de cierre en el tercer trimestre de 2025, que corresponden a la auditoria conjunta realizada en 2025 al Sistema de Gestión de Calidad y SCI; ambas del proceso de Gestión Documental, evidenciándose el cierre de las dos (2) acciones, quedando pendiente de cierre aún la acción correctiva del proceso de Administración de Talento Humano relacionada con el SG-SST. En relación con las acciones de mejora, se encontraban en ejecución al 30 de junio de 2025 con fecha de cierre dentro del tercer trimestre de 2025, un total de diecinueve (19) acciones resultantes de la auditoría conjunta al SGC y SCI 2025; de las cuales se cuenta con evidencia de cierre de dieciséis (16), quedando tres (3) acciones de mejora pendientes de cierre.

INDICADOR SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMAS DE AUDITORÍA:



En total se tenían establecidas para el tercer trimestre un total de 12 acciones correspondientes a 6 ejercicios de auditoría y 6 informes de ley, las cuales se ejecutaron en su totalidad.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

3.2 Proceso: Gestión de Recursos Físicos

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

Responsable: Lina Fernanda Ramírez Cárdenas, Auxiliar de Recursos Físicos

PROCESOS	INDICADOR	META	JUL.	AGO.	SEP.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FÍSICOS	$\geq 85\%$	100%		

RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FÍSICOS:



Análisis resultado 1: Se realizó el mantenimiento a los vehículos según contrato No. 171 de 2025, así como el arreglo del sistema de bombeo.

- Realizar cualquier otra actividad que resulte conveniente y necesaria
- Reparar las diferentes partes del vehículo en el momento en que dejan de funcionar o empiezan a fallar
- Realizarse las operaciones de mantenimiento. (Lubricación, limpieza, ajustes entre otros)

Análisis resultado 2: Las actividades fueron desarrolladas por caja menor No. 3, en valor de \$ 120,000 y el contrato No. 171 - 2025 en porcentaje de avance del 72% por valor de \$ 18,000,000. Para un total de \$18,120,000.

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	JUL.	AGO.	SEP.
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	$\geq 85\%$	N/P		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	$\geq 20\%$	79,13%	79,07%	78,37%

INDICADOR GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO:

Este indicador no se programó para este periodo, por ello, se identifica como **N/P**.

INDICADOR GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO:



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

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

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	JUL.	AGO.	SEP.
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	$\geq 95\%$	110,0%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	$\leq 50\%$	14,8%		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	$\geq 1\%$	0,3%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	$\geq 20\%$	10,6%		
	GF-06 RECAUDO INTERESES	$\geq 95\%$	99%	77%	74%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	$\geq 95\%$	106,94%	93,74%	82,85%
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	$\geq 95\%$	95,41%		

INDICADOR GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS:



Los ingresos para este trimestre cumplieron con la meta del recaudo, presentando un % de ejecución del 10% mayor al proyectado para este periodo; mostrando una tolerancia óptima.

INDICADOR GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO:



El balance IFC 001 muestra las siguientes cuentas con mayor participación dentro del pasivo: recursos recibidos en administración 63% y recursos recibidos a favor de terceros 12%. 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 para la administración de colocación y cobro de cartera 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 causación 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

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

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 0,3% a corte 30 de septiembre de 2025.

INDICADOR GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA:



Para el tercer trimestre los ingresos para apalancar los gastos de funcionamiento del IFC, muestran una situación presupuestal aceptable con mayor recaudo del 10,6% sobre los gastos de funcionamiento.

INDICADOR GF-06 RECAUDO DE INTERESES:



Para el mes de julio los ingresos por concepto de intereses para este periodo cumplieron con la meta del recaudo del 100%, presentando una ejecución del 99,4% del recaudo de lo proyectado; evidenciando una tolerancia ÓPTIMA.

Para el mes de agosto los ingresos por concepto de intereses para este periodo NO cumplieron con la meta del recaudo del 100%, presentando una ejecución del 77,4% del recaudo de lo proyectado; evidenciando una tolerancia CRÍTICA.

Para el mes de septiembre los ingresos por concepto de intereses para este periodo NO cumplieron con la meta del recaudo del 100%, presentando una ejecución del 74% del recaudo de lo proyectado; evidenciando una tolerancia CRÍTICA.

INDICADOR GF-07 RECAUDO DE CARTERA:



Para el mes de julio los ingresos de recaudo de cartera para este periodo cumplieron con la meta del recaudo, presentando un % de ejecución del 6,9% más de lo proyectado; evidenciando una tolerancia óptima.

Para el mes de agosto los ingresos de recaudo de cartera para este periodo cumplieron con la meta del recaudo de lo proyectado, presentando un % de ejecución del 93,7 %; evidenciando una tolerancia aceptable.

Para el mes de septiembre los ingresos de recaudo de cartera para este periodo NO cumplieron con la meta del recaudo de lo proyectado, presentando un % de ejecución del 82,79%; evidenciando una tolerancia crítica.

INDICADOR GF-08 EJECUCIÓN GASTOS DE INVERSIÓN:



Al mes de Septiembre los recursos disponibles para crédito por recursos propios del IFC, es la suma de \$13,888 millones de pesos y se aprobaron créditos por valor de \$ 13,251 millones de pesos, mostrando una ejecución de recursos del 95,4%. Presentando una situación óptima en la ejecución del gasto de inversión.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

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	JUL.	AGO.	SEP.
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA	>= 95%	100,0%	100,0%	100,0%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	>= 95%	100,0%		
	GD-03 CORRESPONDENCIA	>= 95%	100,0%	100,0%	100,0%

INDICADOR GD-01 DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA:



Durante el mes de septiembre 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 tercer 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 septiembre 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.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

3.7 Proceso: Contratación

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

Responsable: Marlene Otálora, Profesional Oficina Asesora Jurídica

PROCESOS	INDICADOR	META	JUL.	AGO.	SEP.
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	>= 95%	85,7%		

INDICADOR CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS



Durante el tercer trimestre de aprobaron 42 estudios previos por valor de \$30.715.814.189,62, distribuidos de la siguiente manera: 10 estudios previos para el mes de julio por valor de \$4.688.269.816, de los cuales 9 estudios de recursos propios por un valor de \$146.255.638 y 1 estudio de SGR por valor de \$4.542.014.178, se firmaron 7 contratos de recursos propios por valor de \$120.762.086; durante el mes de Agosto se aprobaron 17 estudios previos, de los cuales 9 corresponden a recursos propios por valor de \$136.185.652 Y 4 de SGR por valor de \$5.323.111.596. Para el mes de septiembre de aprobaron 15 estudios previos; 9 corresponden a recursos propios \$403.979.628 y 7 de SGR por valor de \$18.511.901.641,62. Es de anotar que del periodo quedaron 6 estudios previos por firma de contrato en el trimestre y quedaron con firma de octubre de 2025, motivo por el cual se muestra en rojo el indicador y el trámite se surtió a finales del 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	JUL.	AGO.	SEP.
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	>= 85%	22,9%		
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	>= 85%	9,1%		
	TH-05 FRECUENCIA DE ACCIDENTABILIDAD	<= 0	0,0%	2,78	0,0%
	TH-06 SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD	<= 0	0,0%	0,0%	0,0%
	TH-10 PRIMEROS AUXILIOS	<= 0	0	2,78	0
	TH-11 MEDICIÓN PLAN DE TRABAJO SST	>= 90%	94,12%		

I

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

INDICADOR TH-02 CUMPLIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES:



Durante el tercer semestre del 2025 se realizaron capacitaciones a los servidores públicos sobre los siguientes temas: código de integridad y test de integridad de la Función Pública y XVIII Seminario de Control Fiscal.

INDICADOR TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR:



En el tercer trimestre solo se realizó una de las actividades programadas en el plan de bienestar por cuanto para su ejecución se requiere realizar el proceso de contratación, que se encuentra en trámite.

INDICADOR TH-05 FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD:



Para los meses de julio y septiembre de 2025 no se presentaron accidentes laborales. En el mes de agosto se presentó un (1) accidente de trabajo el cual no generó incapacidad.

INDICADOR TH-06 SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD:



Para los meses de julio, agosto y septiembre 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 julio, agosto y septiembre 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 tercer trimestre del 2025, donde se ejecutaron las 15 actividades.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

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	JUL.	AGO.	SEP.
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	>= 95%	16%		
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CR• EDITO	>= 95%	104%	120%	142%
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	100,0%	74%		
	GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	>= 90% y <= 100%	100%	115%	86%
	GN-05 CARTERA VENCIDA	<= 10%	27,9%	28,3%	27,5%
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<= 5%	6,0%	7,4%	6,7%
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	<= 8%	24,1%	24,7%	24,7%
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	<= 30%	82,2%	80,9%	83,0%
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	<= 30%	29,9%	29,5%	30,2%
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	>= 90%	55,6%		
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	>= 90%	N/P		
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	>= 95%	104%		
	GN-15 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	<=10%	480,6%	330,9%	344,4%
	GN-16 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	>=85%	309,6%	241,8%	247,5%
	GN-17 CARTERA VENCIDA	<=35%	36,79%	37,82%	37,72%
	GN-18 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	<=10%	2,0%	3,4%	4,2%

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

INDICADOR GN-01 CONTROL DE INVERSIÓN:



A corte 30 de Septiembre de 2025, se tenía que para el año 2025 quedaron por ejecutar 20 controles pendientes del año 2024 y 183 controles adicionales del año 2025 de los desembolsos de enero a septiembre, para un total de 203, de estos se han ejecutado 30, quedando pendientes 173 controles por realizar, así como 11 controles aplazados, para un total de 184. De los controles realizados, 24 cumplieron la inversión, 2 se aplazaron y 4 no allegaron soportes de inversión.

INDICADOR GN-02 TIEMPO COLOCACIÓN DE CRÉDITO:



En el mes de septiembre de 2025 se aprobó 53 créditos comerciales en 584 días con un promedio de 11 días (la meta de tiempos de colocación es de 16 días), es decir que la meta se cumple en un 120%, Tolerancia ÓPTIMA.

En el tercer trimestre de 2025 se aprobó 204 créditos comerciales en 2,713 días con un promedio de 14 días, (la meta de tiempos de colocación es de 16 días) es decir que la meta del trimestre se cumple en un 114%. La tolerancia es ÓPTIMA.

Acumulado en 2025 a corte 30 de septiembre se han aprobado 579 comerciales en 7,896 días con un promedio de 14 días, (la meta de tiempos de colocación promedio es 17 días) es decir que la meta acumulada se cumple hasta el momento en un 114%. La tolerancia es ÓPTIMA.

Si nos comparamos con años anteriores, tenemos:

- en 2020 promedio de 39 días en la colocación.
- en 2021 promedio de 32 días en la colocación.
- en 2022 promedio de 30 días en la colocación.
- en 2023 promedio de 21 días en la colocación.
- en 2024 promedio de 21 días en la colocación.

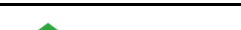
INDICADOR GN-03 APROBACIÓN DE CRÉDITO:



En el tercer trimestre de 2025 se recaudó y dispuso cartera para recolocación de crédito, por valor de \$5,638,603,175 (100% de capital + 20% de los intereses de recuos 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) + \$332,000,000 valor que se reincorporó al presupuesto por créditos anulados, y se tenía un saldo negativo del segundo trimestre por -\$342,110,510, para un total disponible para colocar por valor de \$5,628,492,665, se aprobó créditos por valor de \$4,408,691,487, es decir que la meta se cumplió en un 78%, quedando un saldo por colocar para el siguiente trimestre por \$1,219,801,178.

Si nos comparamos con las vigencias anteriores, tenemos:

- En el tercer trimestre de 2021 se aprobó el 22% de los recursos disponibles para colocar.
- En el tercer trimestre de 2022 se aprobó el 85% de los recursos disponibles para colocar.
- En el tercer trimestre de 2023 se aprobó el 85% de los recursos disponibles para colocar.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

En el tercer trimestre de 2024 se aprobó el 64% de los recursos disponibles para colocar.
 En el tercer trimestre de 2025 se aprobó el 83% de los recursos disponibles para colocar.
 En resumen los años con mejor colocación de recursos en el tercer trimestre son 2022 y 2023. Esto ocurre porque se contó con suficiente disponibilidad de recursos y porque la contratación de personal desde el inicio de la vigencia, también porque no son años de inicio de cuatrienio o de nuevo gobierno.

Según el indicador del tercer trimestre de 2025, el resultado es OPTIMO toda vez que se cumplió en un 74%. De acuerdo a lo formulado, se calcula un promedio de colocación de los terceros trimestres de los últimos 5 años y 2025 es el segundo más bajo. No obstante se tiene en cuenta que del trimestre anterior se traía un saldo en rojo y por ende la aprobación de créditos se tenía que reducir con recursos propios. El primer y segundo trimestre de 2025 se registraron en los más altos de los últimos 5 años.

Con relación a CREDITO EDUCATIVO, en 2025 a corte 30 de septiembre se recaudó y dispuso cartera para recolocación de crédito educativo por valor de \$5,986,773,447 (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 \$14,964,695,720 , se han aprobado créditos por valor de \$11,186,984,460, es decir que la meta se cumplió en un 75%, quedando un saldo por colocar para el último trimestre por valor de \$3,777,711,260.

En resumen y según lo presupuestado para la vigencia 2025, en crédito institucional se proyectó \$24,659,000,000 y se ha aprobado créditos por \$19,163,791,487 (78%), quedando un saldo por colocar de \$5,495,208,513. (22%)

Respecto a crédito educativo, el presupuesto establecido para 2025 es de \$18,061,000,000, se ha aprobado crédito nuevo por \$11,186,984,460 (62%), quedando un saldo por colocar de \$6,874,015,540.n (38%)

En síntesis, los dos sectores cuentan con un presupuesto para el último trimestre de 2025 por valor de \$12,369,224,053 (29%).

INDICADOR GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACIÓN:



En el mes de septiembre de 2025 se recaudó cartera por valor de \$1,503,153,155 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios) + un saldo por colocar del mes anterior de \$-210,205,293, para un total disponible de \$1,292,947,862; se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$1,110,019,586, es decir que la meta se cumplió en un 86%.
 Según el indicador, el resultado es OPTIMO para el mes de SEPTIEMBRE.
 Quedando un saldo por colocar de \$182,928,276.

En septiembre se vuelve a superar el saldo negativo que se traía del mes anterior, en comparación con el recaudo de cartera.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

INDICADOR GN-05 CARTETA VENCIDA:



La cartera total vigente del IFC, asciende a 4,254 créditos, por \$ 78,491 millones, 29 créditos menos y 190 millones menos de saldo capital que Agosto-25 y 2,678 millones más de cartera vigente que el corte diciembre de 2024.

Al cierre del corte la cartera total en mora asciende a \$21,611 millones \$630 millones menos que Agosto y 1051 millones menos que el mes de diciembre de 2024, siendo éste mes un índice menor de mora en 0,8% pasando de 28,3% a 27,5%. 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 16,733 millones están vigentes, con vencimiento de 41 obligaciones por 1,125 millones de pesos, siendo 15 créditos menos que el mes anterior con 231 millones menos de saldo en mora, con un indicador de mora del 5,4% sobre la cartera desembolsada, y del 6,7% de la cartera vigente disminuyendo 1,2% en el presente mes, frente a la cartera vigente total la cosecha registro un vencimiento del 6,7%, incluyendo 8 reestructuraciones vigentes por 1,208 millones, de las cuales hay 3 en mora por 81 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 10,665 millones están vigentes, con vencimiento de 227 créditos por \$2,520 millones, lo que representa el 12,0% sobre la cartera desembolsada y el 23,6% de la vigente, disminuyendo en el mes 133 millones, con 4 créditos menos en mora y 0,3% puntos porcentuales menos de índice, frente a la cartera vigente total la cosecha registro un vencimiento del 24,7%, incluyendo 2 reestructuraciones en mora por 303 millones, de las 5 vigentes por 744 millones.

INDICADOR GN-08 CARTERA CATEGORÍA E:



La cartera calificada en categoría E, está representada en 1.700 obligaciones por valor de \$17.930 millones y con una participación del 83% del total de la cartera vencida y 22,8% del total de la cartera vigente disminuyendo el saldo de capital en comparación al mes de anterior en \$67 millones y respecto a la participación aumento en 3% respecto a la cartera en mora, frente el año anterior a aumentado 1,029 millones de saldo de capital y 43 obligaciones más.

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

INDICADOR GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA:



La cartera reestructurada vigente asciende a 82 obligaciones de las cuales 43 se encuentran en mora una más que Agosto, por 2,831 millones; de estas 31 por 2,294 millones se encuentran en mora con un índice de mora del 81% son del año 2020 hacia atrás y 12 por 536 millones corresponden a desembolsos de reestructuraciones del 2021 en adelante con un índice de mora de 8,2% lo que evidencia que las nuevas políticas para otorgamiento y análisis de este mecanismo han mejorado el desempeño de este tipo de cartera.

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



Durante el III trimestre se presentó disminución del recaudo por esta vía, de 59 pagos por 278,8 millones, de los 501,7 millones previstos para el trimestre con lo que se dio cumplimiento a un 55% de la meta prevista de recaudo.

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

Según Acta de Comité de Cartera No 36 del 28-5-2025 se determinó: de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de cobro jurídico se solicitan directrices para el reparto de obligaciones a la etapa de cobro judicial, se determina que de acuerdo a la coyuntura existente se suspende el envío de obligaciones en mora por la vía judicial, por lo que la gestión de cobro de las tres carteras, FESCA, IFC y 223-2015 se realizara por la vía coactiva, por lo anterior al no existir reparto de obligaciones no se puede diligenciar el indicador. Por lo tanto, este indicador se considera como No Programado, es decir **N/P**.

INDICADOR GN-14 DISMINUCIÓN DE CARTERA EN MORA:



Al cierre de septiembre la cartera total en mora asciende a \$21,611 millones \$630 millones menos que Agosto y 1051 millones menos que el mes de diciembre de 2024, siendo éste mes un índice menor de mora en 0,8% pasando de 28,3% a 27,5%.

A corte del III trimestre -2025 el valor de cartera en mora de IFC ha disminuido respecto a dic-24, en 1,051 millones, el de la cartera 223-15 en 1,053 millones y en la cartera FESCA ha disminuido en 138 millones; para una disminución acumulada de 2,242 millones respecto al corte 2024, siendo 993 millones más de disminución que el corte junio, el índice de mora de las 3 carteras esta en 47,2%, disminuyendo 1,2% respecto al cierre de Junio-25. Es importante señalar que el índice no depende solo de la cartera en mora sino que está directamente relacionado con la cartera vigente, que para este corte de trimestre fue 173,663 millones siendo 4,176 millones más de cartera vigente, por lo que el índice disminuye en la medida que se mantenga el monto de cartera vigente, y de bajar este monto se afectara el índice de vencimiento de la cartera.

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

INDICADOR GN-15 TIEMPO COLOCACIÓN CRÉDITO NUEVO



En el mes de Septiembre de 2025 se aprobó 15 créditos educativos nuevos en 196 días con un promedio de 13 días (la meta es de 45 días), es decir que la meta se cumple en un 344%.

En general, en el tercer trimestre de 2025, se aprobó 77 créditos educativos nuevos en 946 días con un promedio de 12 días (la meta es de 45 días), es decir que la meta del trimestre se cumple en un 375%.

INDICADOR GN-16 TIEMPO DE RENOVACIÓN DE CRÉDITO



En el mes de Septiembre de 2025 se aprobó 91 solicitudes de renovación y/o suspensión de crédito educativo y se desembolsó 90 en 1091 días con un promedio de 12 días (la meta de tiempos de colocación es de 30 días), es decir que la meta se cumplió en un 247%. El indicador para este mes es ÓPTIMO.

2025 es el primer año que se puede validar que este indicador registra Tolerancia ÓPTIMA en todos los meses transcurridos hasta la fecha.

El indicador se mide en días calendario desde el radicado hasta el desembolso de la renovación, porque todas la actividades del procedimiento, después del recibido de la documentación, dependen del IFC y su personal.

INDICADOR GN-17 CARTERA VENCIDA



La cartera vencida del mes de septiembre, el valor en mora fue de \$11.611 millones, aumentando 95 millones respecto a Agosto-25 y siendo 139 millones menos respecto al corte 2024, lo que representa el 1,1% menos

El índice de cartera en mora de la cartera en pago a corte Septiembre es de 37,7% con 698 obligaciones en mora por 11,612 millones de las 1705 que están en cobro por valor de 30,787 millones, disminuyendo 3,1% el índice de mora respecto a Diciembre-24 y con 7 obligaciones más y 96 millones más de valor en mora que en el mes anterior.

INDICADOR GN-18 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO



La cosecha 2024, está representada en 77 obligaciones por valor de \$1.606 millones de cartera vigente, de las cuales se encuentran vencidas 7 créditos por valor de \$68 millones, con un índice de vencimiento del 4,2% siendo 1,3% más que el mes anterior con 2 créditos más en mora y 12 millones más de valor en mora, no existen créditos reestructurados en ésta cosecha.

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

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	JUL.	AGO.	SEP.
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	90,0%	100,0%		
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	95,0%	95,9%	90,9%	91,6%
	AC-03 TRAMITE PQRS	95,0%	93,4%	82,2%	93,4%

INDICADOR AC-01 RESPUESTA Q.R.:



Durante el tercer trimestre se recibieron 1.276 PQRS registradas, de las cuales, son una queja y un reclamo.

Se presentó disminución en la cantidad con respecto al trimestre anterior en dos quejas; las cuales fueron recibidas a través los canales de atención disponibles por el IFC. Se dio repuesta a las queja y al reclamo, de las cuales, se dio atención oportuna a los 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 la queja y el reclamo presentado por los clientes. La razón por la cual se presentaron la queja y el reclamo 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 septiembre de 2025 se aplicaron 36 encuestas de satisfacción, correspondientes a los servicios de Créditos Comerciales, Fomento y Educación (23 encuestas), y Satisfacción del Servicio (13 encuestas). El porcentaje de favorabilidad alcanzó el 91,6%, evidenciando un nivel óptimo de satisfacción y un incremento del 0,7% respecto al mes anterior, lo que mantiene una tendencia positiva.

Los usuarios destacaron la calidad humana del equipo de trabajo, la eficiencia en la atención al cliente, la rapidez en los trámites y las tasas de interés competitivas, factores que fortalecen la confianza en los servicios del Instituto. Asimismo, reconocieron la asesoría oportuna y el apoyo económico brindado a través de los créditos, resaltando especialmente la gestión de los asesores Iván Velandia y Yurani Pérez por su amabilidad, claridad y disposición.

Entre las sugerencias de mejora, se mencionan:

Ampliar los periodos de gracia para los jóvenes, con el fin de facilitar su inserción laboral antes del inicio de los pagos.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

Fortalecer la actualización de información en las bases de datos del área de cartera, evitando inconsistencias en las solicitudes de modificación.

Realizar mantenimiento al acceso físico de la entidad, debido a las dificultades reportadas con la puerta principal.

En conclusión, los resultados reflejan una percepción altamente favorable del servicio, sustentada en la calidad del talento humano y la eficiencia a la hora de la atención al ciudadano, junto con oportunidades puntuales de mejora en los aspectos operativos e infraestructurales.

INDICADOR AC-03 TRÁMITE PQRS:



Para el mes de septiembre de 2025, se recibieron un total de 514 PQRS a través de los siguientes canales de comunicación:

- Ventanilla única: 162
- APP Móvil: 18

- Correo electrónico: 334

De estas, se clasificaron de la siguiente manera:

- Peticiones de información general: 335
- Derechos de petición: 23
- Arreglos de cartera: 134
- Reclamos: 1
- Respuestas: 21
- Felicitaciones: 1
- Quejas: No se presentaron
- Sugerencias: No se presentaron
- Denuncias: No se presentaron

Del total de 514 PQRS recibidas, las 514 fueron direccionadas y programadas para que cada responsable diera trámite y respuesta oportuna, cumpliendo con el procedimiento y normatividad vigente, se utilizó el radicado 796 (PQRSD de prueba) para el mes evaluado. En este período no se presentaron quejas y sugerencias. Cabe destacar que no se recibieron denuncias durante este mes. El indicador de cumplimiento para este mes muestra una tolerancia óptima del 93.4%, se evidencia el siguiente comportamiento en la atención de 514 PQRS recibidas durante el presente mes. Del total, el 86% (444 solicitudes) fueron atendidas de manera oportuna, con un tiempo promedio de respuesta de 4,9 días hábiles.

Por su parte, 36 solicitudes (7%) fueron atendidas de forma extemporánea, y en el 7% restante (34 solicitudes) no se registró cierre en el aplicativo QF-DOCUMENT ni evidencia de atención o respuesta. Estas se distribuyen entre las siguientes áreas:

- Cartera Cobro Jurídico: 9
- Subgerencia de Crédito y Cartera: 8
- Gerencia: 6
- Oficina Asesora Jurídica: 6
- Subgerencia de Gestión Estratégica: 3
- Subgerencia Administrativa y Financiera: 2

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

Para este mes se presentó incremento significativo en el nivel de tolerancia de 11,2 puntos respecto al mes anterior. Aun así, el promedio de días para la atención de PQRS es de 6.1, lo cual es un resultado positivo en la atención a las peticiones de los usuarios del IFC.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

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	JUL.	AGO.	SEP.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	$\geq 95\%$	84,2%		
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	$\leq 5\%$	95,0%		
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	$\geq 95\%$	93%		

INDICADOR DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001:



Se encontraban en ejecución al 30 de junio de 2025 con fecha de cierre dentro del tercer trimestre de 2025, un total de diecinueve (19) acciones resultantes de la auditoría conjunta al SGC y SCI 2025; de las cuales se cuenta con evidencia de cierre de dieciséis (16), quedando tres (3) acciones de mejora pendientes de cierre.

INDICADOR DP-04 SALIDAS NO CONFORMES:



Para el tercer trimestre de 2025 se registraron 25 Salidas No Conformes las cuales pertenecen al proceso de gestión financiación y gestión estratégica, estas fueron identificadas por el personal de la Subgerencia de Crédito y Cartera y la Subgerencia de Gestión Estratégica. Durante este trimestre fueron resueltas 24 SNC, durante el mismo periodo se encontraba en cierre una de ellas, por esta razón el porcentaje es de 95% en el tratamiento de SNC.

INDICADOR DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN:



En el seguimiento del Plan de Acción del tercer trimestre de la vigencia 2025, se evidencia como resultado del seguimiento Físico y Financiero por dependencias así:

Del total de las actividades programadas para el segundo trimestre correspondiente a 65, fueron ejecutadas 65 equivalente al 100%, 56 presentan un 100% de cumplimiento representando el 85%, 10 fueron ejecutadas menos del 100% con una participación del 15% de cumplimiento, como se evidencia a continuación, así:

La entidad presenta un cumplimiento del 94% de los compromisos adquiridos en el Plan de Acción para el tercer trimestre de la vigencia 2025.

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

El cumplimiento de las actividades propuestas por cada dependencia se distribuye de la siguiente manera:

Oficina Asesora Jurídica con un 100%,
Gerencia – Oficina Asesora de Planeación con un 100%,
Subgerencia Administrativa y Financiera con un 90%,
Subgerencias de Crédito y cartera con un 92%
Subgerencia de Gestión Estratégica, con un 85%,

En relación con los recursos asignados en el presupuesto inicial de \$ 3.858.169.199.y ejecutados a la fecha del presente trimestre de \$ 980.030.042, mediante contrato de prestación de servicio en personal, contratos de suministro, bienes y servicios, quedando un saldo por ejecutar de \$ 2.806.711.723.

El IFC mantiene un desempeño general óptimo, con un 94 % de cumplimiento. No obstante, se requieren acciones de mejora en las áreas con bajo avance para asegurar el logro de las metas anuales y fortalecer la gestión institucional.

La dependencia con mayor cantidad de contratos de personal de apoyo es la Subgerencia de Crédito y Cartera con 71 contratos por valor de \$1.163.137.557 con un 44%, seguida de la Subgerencia Administrativa y Financiera con 46 contratos por valor de \$1.615.671.906 con un 29%, la Subgerencia de Gestión Estratégica con 16 contratos por valor de \$ 391.611.845 con un 10%, seguido de la Oficina Asesora Jurídica con 11 contratos por valor de \$307.803.142 con un 7%, seguida la Oficina Asesora de Planeación y Gerencia con 12 por valor de \$274.990.170 con un 7% y por último la Gerencia con 4 contratos por valor de \$104.954.580 que representa un 4% . Esta información corresponde a corte de 30 de junio del presente año y la fuente corresponde a recursos propios de la entidad.

Cabe destacar que, el Instituto Financiero de Casanare a través de la Subgerencia de Gestión Estratégica ejecuta 21 contratos con fuente de financiación del Sistema General de Regalías que corresponde al valor de \$55.678.130.610.

Es de resaltar, el buen nivel desempeño general, que han presentado las dependencias en el cumplimiento de sus compromisos, y así contribuyen a un buen desempeño institucional y misional.

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

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

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	JUL.	AGO.	SEP.	% ACUMULADO
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GE-01 CONTRATOS LIQUIDADADOS	>=85%		15,9%		10%

INDICADOR PR-01 CONTRATOS LIQUIDADADOS:



Durante el tercer trimestre se suscribieron cinco (5) liquidaciones bilaterales de contratos de cuentas en participación, sin embargo no se ha logrado el avance programado a la fecha en el Plan de Acción.

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. Adicionalmente, la Oficina Asesora de Planeación continúa desarrollando mesas de trabajo para la revisión de indicadores de gestión y desempeño con las áreas responsables de su diligenciamiento.

Proceso Seguimiento y Control:

- “Aunque se mejoró el desempeño del indicador, en este trimestre, se requiere mayor compromiso de los líderes y los responsables de los 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 oportunamente a los requerimientos de esta información se puede ver afectada la calificación de este indicador. Lo anterior, teniendo en cuenta que se requirió por parte de la oficina de Control Interno a los líderes de los procesos, desde el día 9 de octubre y al 14 de octubre, cuando se venció el plazo otorgado para enviar el informe de seguimiento junto con las evidencias de cumplimiento de las acciones, solo se evidenció el envío por parte de la Subgerencia de Crédito y Cartera y de la oficina de Talento Humano y, finalmente después de insistir en el requerimiento se logró que las demás áreas allegaran dicha información, el día 21 de octubre de 2025, con una extemporaneidad de siete (7) días en su reporte, lo que generó la necesidad de recalcular este indicador en forma posterior al plazo máximo otorgado por la Oficina Asesora de Planeación.”

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

Proceso Gestión de Recursos Físicos:

- Optimizar la gestión de contratos, y promover la mejora continua en el proceso de recursos físicos, a medida que se vayan identificando necesidades, con el fin de mantener un nivel óptimo en el desempeño del indicador.

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.”
- “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.”

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

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.”

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.”

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

Proceso Atención al Cliente y Comunicaciones:

- “Ampliar los periodos de gracia para los jóvenes, con el fin de facilitar su inserción laboral antes del inicio de los pagos. Fortalecer la actualización de información en las bases de datos del área de cartera, evitando inconsistencias en las solicitudes de modificación. Realizar mantenimiento al acceso físico de la entidad, debido a las dificultades reportadas con la puerta principal.”
- “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 tercer trimestre de la vigencia 2025 se socializó mediante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, acta N° __ del __ de diciembre de 2025.