

TRD_102_50_18



INFORME DE INDICADORES 4to TRIMESTRE VIGENCIA 2025

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

2026

 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	INTRODUCCIÓN.....	4
2	METODOLOGÍA DE CLASIFICACIÓN POR COLORES	4
3	RESULTADOS	5
3.1	RESULTADO INDICADORES DE DESEMPEÑO – VIGENCIA 2025.....	5
3.2	RESULTADO INDICADORES DE DESEMPEÑO – 4to TRIMESTRE	6
3.3	RESULTADO INDICADORES DE GESTIÓN – VIGENCIA 2025	7
3.4	RESULTADO INDICADORES DE GESTIÓN – 4to TRIMESTRE.....	8
4	ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE TRIMESTRES.....	9
5	RESULTADOS TABLERO DE INDICADORES PARA EL CUARTO TRIMESTRE	10
5.1	SEGUIMIENTO Y CONTROL	10
5.2	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	11
5.3	GESTIÓN TECNOLÓGICA	11
5.4	GESTIÓN FINANCIERA	12
5.5	GESTIÓN DOCUMENTAL	13
5.6	ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	14
5.7	CONTRATACIÓN	17
5.8	GESTIÓN JURÍDICA.....	17
5.9	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	17
5.10	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN.....	19
5.11	GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	20
5.12	GESTIÓN FINANCIACIÓN.....	21
6	ACCIONES DE MEJORA	26
7	RECOMENDACIONES.....	28

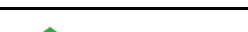
 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

TABLA DE FIGURAS

<i>Figura 1. Distribución de indicadores por procesos y frecuencia de medición</i>	4
<i>Figura 2. Clasificación según el nivel de tolerancia – Indicadores de desempeño – Vigencia 2025.</i>	
<i>Fuente: Oficina Asesora de Planeación</i>	5
<i>Figura 3. Clasificación según el nivel de tolerancia – Indicadores de desempeño – 4to trimestre.</i>	
<i>Fuente: Oficina Asesora de Planeación</i>	6
<i>Figura 4. Clasificación según el nivel de tolerancia – Indicadores de gestión – vigencia 2025.</i>	
<i>Fuente: Oficina Asesora de Planeación</i>	7
<i>Figura 5. Clasificación según el nivel de tolerancia – indicadores de gestión – 4to trimestre.</i>	
<i>Fuente: Oficina Asesora de Planeación</i>	8

TABLA DE GRÁFICAS

<i>Gráfica 1. Comportamiento Indicadores de desempeño - Vigencia 2025. Fuente: Oficina Asesora de Planeación</i>	5
<i>Gráfica 2. Comportamiento Indicadores de desempeño – 4to trimestre. Fuente: Oficina Asesora de Planeación</i>	6
<i>Gráfica 3. Comportamiento Indicadores de gestión - Vigencia 2025. Fuente: Oficina Asesora de Planeación</i>	7
<i>Gráfica 4. Comportamiento Indicadores de gestión – 4to trimestre. Fuente: Oficina Asesora de Planeación</i>	8
<i>Gráfica 6. Comparativo de los indicadores de desempeño por trimestre – Vigencia 2025</i>	9

1 INTRODUCCIÓN

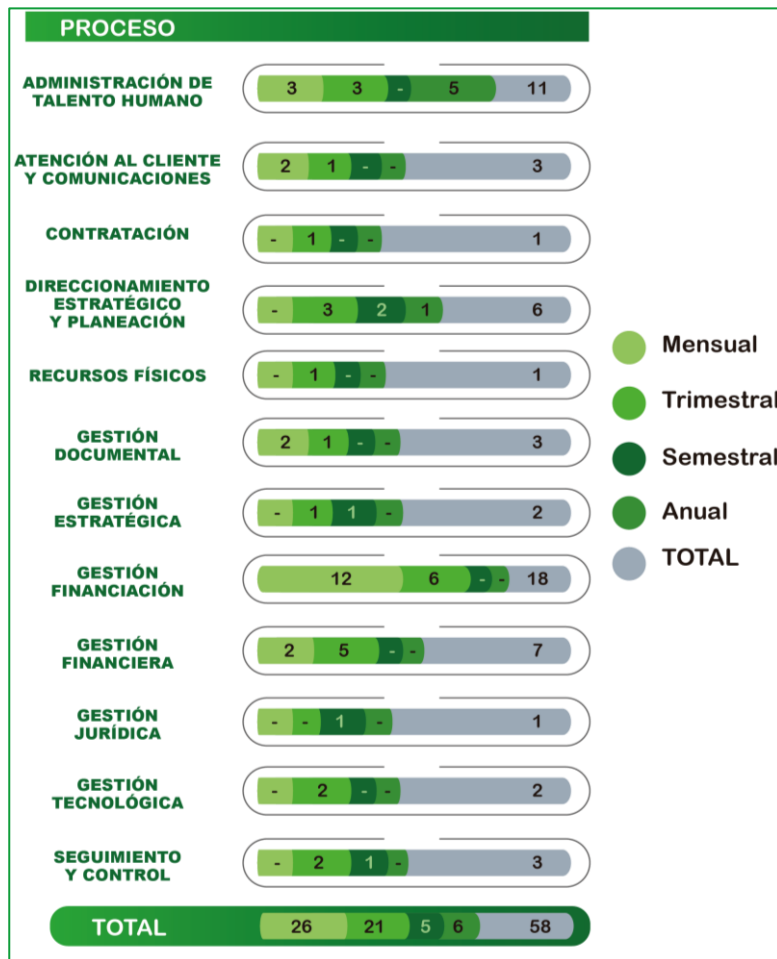


Figura 1. Distribución de indicadores por procesos y frecuencia de medición

Los Indicadores son métricas que contribuyen en la identificación del rendimiento de la operación y/o desempeño de los procesos del Instituto Financiero de Casanare, así como la gestión para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

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.”

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente informe refleja los resultados de los procesos del Instituto Financiero de Casanare con corte al 31 de diciembre, a partir del monitoreo que se realiza de manera trimestral a los indicadores correspondientes a los doce (12) procesos de la entidad.

2 METODOLOGÍA DE CLASIFICACIÓN POR COLORES

Para el análisis de gestión y desempeño de los indicadores por proceso, se implementa una metodología de clasificación basada en una escala de colores, la cual permite interpretar de manera visual y estandarizada el nivel de cumplimiento alcanzado. La categorización se establece de la siguiente manera:



VERDE – ÓPTIMO: Indica que se cumplió o superó el porcentaje de tolerancia establecido.



AMARILLO – ACEPTABLE: Señala un cumplimiento parcial del porcentaje de tolerancia.



ROJO – CRÍTICO: Representa un incumplimiento significativo del porcentaje de tolerancia, lo que demanda análisis e implementación de acciones correctivas.

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

Dentro del análisis se contemplan las siguientes categorías complementarias:

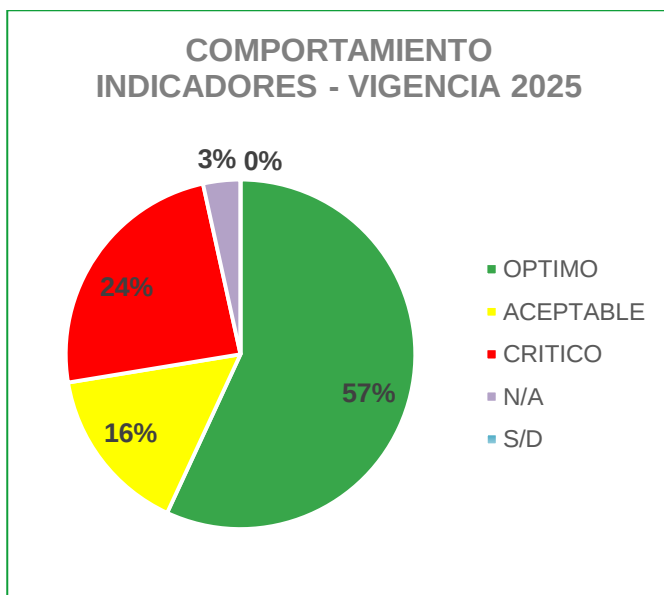
N/A (No Aplica): corresponde a los indicadores que, por la naturaleza de este o por condiciones específicas del trimestre evaluado, no son aplicables. Estos no se incluyen dentro del cálculo, pero sí se reportan para mantener la trazabilidad y claridad del análisis.

S/D (Sin Diligenciar): hace referencia a los indicadores que no cuentan con información al momento del cierre del trimestre evaluado. Estos casos son considerados dentro del informe como alerta de gestión, dado que evidencian debilidades en el reporte o en la disponibilidad de datos para el monitoreo.

3 RESULTADOS

3.1 RESULTADO INDICADORES DE DESEMPEÑO – VIGENCIA 2025

En la siguiente grafica se presenta el análisis del comportamiento anual de los indicadores de desempeño correspondientes a los doce (12) procesos del IFC:



Gráfica 1. Comportamiento Indicadores de desempeño - Vigencia 2025. Fuente: Oficina Asesora de Planeación

De acuerdo con la **gráfica 1.**, se evidencia que el 57% de los indicadores se encuentran en un nivel óptimo, demostrando un desempeño satisfactorio de los procesos. Así también, el 16% se ubica en el nivel aceptable y un 24% se encuentran en estado crítico representando un porcentaje significativo que requiere de acciones de mejora prioritarias para mejorar el desempeño y/o resultados. Finalmente, el 3% corresponde a N/A y un 0% en S/D.

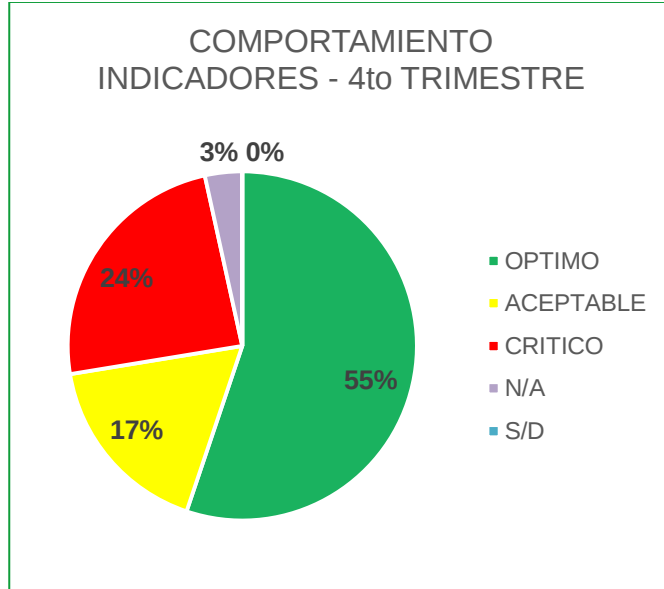


Figura 2. Clasificación según el nivel de tolerancia – Indicadores de desempeño – Vigencia 2025. Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En la **figura 2.**, por medio de una imagen que asemeja los niveles de tolerancia (**óptimo, aceptable y crítico**) se puede evidenciar que la mayor cantidad de indicadores se encuentran en el nivel óptimo con 33 indicadores, 09 con una tolerancia aceptable, en nivel crítico 14 indicadores y 02 en N/A, como resultado final para el año 2025.

3.2 RESULTADO INDICADORES DE DESEMPEÑO – 4to TRIMESTRE

Respecto al último trimestre de la vigencia se presentaron los siguientes resultados:



Gráfica 2. Comportamiento Indicadores de desempeño – 4to trimestre. Fuente: Oficina Asesora de Planeación

De acuerdo con la **gráfica 2.**, se evidencia que el 55% de los indicadores se encuentran en un nivel óptimo, demostrando un desempeño satisfactorio de los procesos. Así también, el 17% se ubica en el nivel aceptable y un 24% se encuentran en estado crítico representando un porcentaje significativo que requiere de acciones de mejora prioritarias para mejorar el desempeño y/o resultados. Finalmente, el 3% corresponde a N/A y un 0% en S/D.



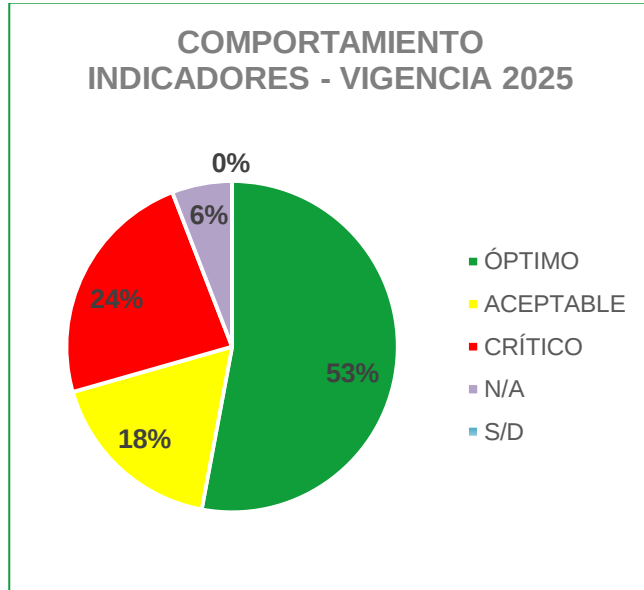
Figura 3. Clasificación según el nivel de tolerancia – Indicadores de desempeño – 4to trimestre. Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En la **figura 3.**, por medio de una imagen que asemeja los niveles de tolerancia (**óptimo, aceptable y crítico**) se puede evidenciar que la mayor cantidad de indicadores se encuentran en el nivel óptimo con 32 indicadores, 10 con una tolerancia aceptable, en nivel crítico 14 indicadores y 02 en N/A, como resultado final para el año 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

3.3 RESULTADO INDICADORES DE GESTIÓN – VIGENCIA 2025

De acuerdo con la **gráfica 3.**, se evidencia el comportamiento de los diecisiete (17) indicadores de gestión, según las distintas categorías definidas para vigencia 2025, así:



Gráfica 3. Comportamiento Indicadores de gestión - Vigencia 2025. Fuente: Oficina Asesora de Planeación

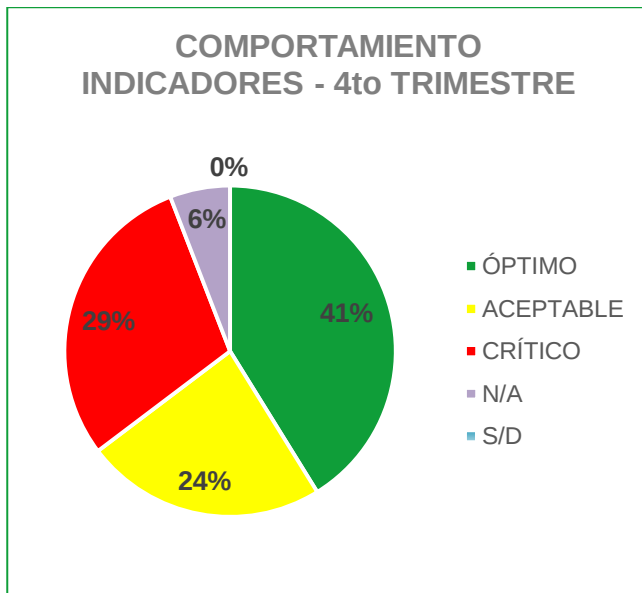
De acuerdo con la **gráfica 3.**, se evidencia que el 53% de los indicadores se encuentran en un nivel óptimo, demostrando una gestión satisfactoria en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Así también, el 18% se ubica en el nivel aceptable y un 24% se encuentran en estado crítico representando un porcentaje significativo que requiere de acciones de mejora prioritarias para mejorar la y/o resultados. Finalmente, el 6% corresponde a N/A y un 0% en S/D.



Figura 4. Clasificación según el nivel de tolerancia – Indicadores de gestión – vigencia 2025. Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En la **figura 4.**, por medio de una imagen que asemeja los niveles de tolerancia (**óptimo, aceptable y crítico**) se puede evidenciar que la mayor cantidad de indicadores se encuentran en el nivel óptimo con 09 indicadores, 03 con una tolerancia aceptable, en nivel crítico 04 indicadores y 03 en N/A, como resultado final para el año 2025.

3.4 RESULTADO INDICADORES DE GESTIÓN – 4to TRIMESTRE



Gráfica 4. Comportamiento Indicadores de gestión – 4to trimestre. Fuente: Oficina Asesora de Planeación

De acuerdo con la **gráfica 4.**, se evidencia que el 41% de los indicadores se encuentran en un nivel óptimo, demostrando una gestión satisfactoria en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Así también, el 24% se ubica en el nivel aceptable y un 29% se encuentran en estado crítico representando un porcentaje significativo que requiere de acciones de mejora prioritarias para mejorar la y/o resultados. Finalmente, el 6% corresponde a N/A y un 0% en S/D.



Figura 5. Clasificación según el nivel de tolerancia – indicadores de gestión – 4to trimestre. Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En la **figura 5.**, por medio de una imagen que asemeja los niveles de tolerancia (**óptimo, aceptable y crítico**) se puede evidenciar que la mayor cantidad de indicadores se encuentran en el nivel óptimo con 09 indicadores, 03 con una tolerancia aceptable, en nivel crítico 04 indicadores y 03 en N/A, como resultado final para el año 2025.

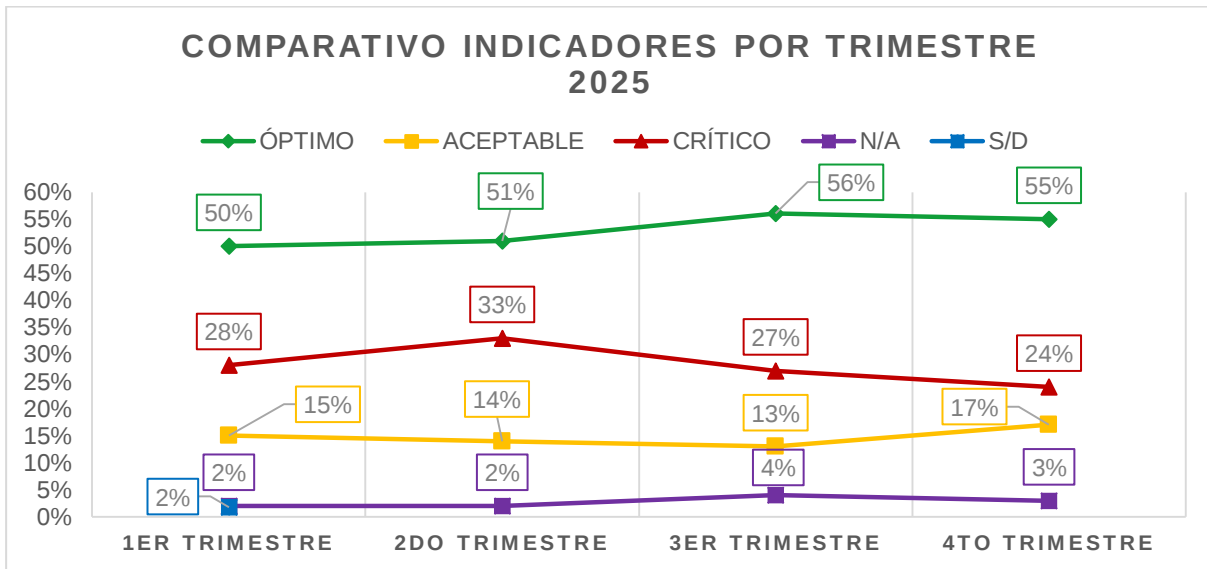
 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

4 ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE TRIMESTRES

Durante la vigencia 2025, los 58 indicadores evaluados correspondientes a los 12 procesos evidenciaron un comportamiento estable a lo largo de los cuatro trimestres.

De acuerdo con la **gráfica 6.**, el nivel óptimo fue el predominante, con tendencia creciente hasta el tercer trimestre y estabilidad en el cuarto, lo que refleja un fortalecimiento en la gestión y el desempeño de la entidad. Por otra parte, el nivel crítico presentó una disminución progresiva hacia el cuarto trimestre, indicando mejora en la gestión. El nivel aceptable se mantuvo estable, con variaciones moderadas entre el 13% y el 17%.

Finalmente, los indicadores clasificados como N/A y S/D representaron porcentajes mínimos durante la vigencia analizada, lo que refleja un adecuado monitoreo y seguimiento de los indicadores establecidos.



Gráfica 5. Comparativo de los indicadores de desempeño por 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

5 RESULTADOS TABLERO DE INDICADORES PARA EL CUARTO TRIMESTRE

5.1 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Líder: Jefe de la Oficina de Control Interno				
PROCESO	INDICADOR	OCT.	NOV.	DIC.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	66,7%		
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	91,7%		
	SC-04 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	98,6%		

SC-01 Mejora Continua



“Al 30 de septiembre de 2025 se encontraba aún pendiente de ejecución 1 acción correctiva, que corresponde al plan de mejoramiento de la auditoría realizada en 2023 al SG-SST, vencida desde diciembre de ese año, la cual continúa sin reporte de cierre. En relación con las acciones de mejora, se encontraban en ejecución al 30 de septiembre de 2025 con fecha de cierre dentro del tercer y cuarto trimestre de 2025, un total de cuarenta y cuatro (44) acciones resultantes de la auditoría conjunta al SGC y SCI 2025; de las cuales se cuenta con evidencia de cierre de treinta (30), quedando catorce (14) acciones de mejora pendientes de cierre. Adicionalmente se identificaron acciones de mejora en la auditoría externa realizada por el ICONTEC, de las cuales se levantó un plan de mejoramiento en el cual quedaron consignadas trece (13) acciones de mejora para ejecución en el cuarto trimestre de 2025, de las cuales se cerraron un total de ocho (08) acciones, quedando pendientes de cierre cinco (05) acciones de mejora.”

SC-02 Cumplimiento del Programa de Auditoría



“En total se tenían establecidas para el cuarto trimestre un total de 12 actividades correspondientes a 7 ejercicios de auditoría, 4 informes y una actividad de capacitación, de las cuales se ejecutaron siete ejercicios de auditoría, aunque se habían programado 8 auditorías en el proceso de gestión tecnológica solo se podía ejecutar una de las dos auditorías teniendo en cuenta la proximidad y dado que no habría obligatoriedad de esta actividad porque no había transcurrido un mes desde la última auditoría realizada a este proceso, los 4 informes programados en el trimestre se elaboraron en su totalidad, pero no se logró conseguir capacitador para la capacitación programada en el tema de autocontrol, por lo cual se cumplieron solamente 11 actividades del total de 12 programadas para el trimestre.”

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. Si bien, no se presentó la materialización de ningún riesgo durante el semestre; En la segunda auditoría de gestión realizada al proceso “Gestión financiación”; se evidenció que no se está ejecutando el control No. 1, establecido para el riesgo No. 3 de la matriz del proceso, consistente en la realización del seguimiento continuo al estado de las operaciones, levantando informes trimestrales de seguimiento a los abogados externos, por lo cual se considera que de los 71 controles establecidos en las matrices de riesgos de la entidad, se cumplieron efectivamente 70 de ellos. Se hace constar que, en el curso del segundo semestre de 2025 se tomaron acciones y se realizó dicho informe para el tercer trimestre de 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

5.2 GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS

Líder: Subgerente Administrativa y Financiera				
PROCESO	INDICADOR	OCT.	NOV.	DIC.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS	100,0%		

“En cumplimiento del plan de mantenimiento Se adquirieron los repuestos requeridos para el mantenimiento de aires acondicionados, el mantenimiento a los vehículos, al sistema eléctrico y cambio general de lámparas, a las instalaciones sanitarias, filtraciones y funcionamiento, así como la reparación de inodoros, sifones, válvulas, grifos, llaves entre otros.

RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS



- Servicios de cafetería y aseo, jardinería y seguridad.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los techos y cubiertas, así como el mantenimiento general y adecuaciones locativas.
- Reparar las diferentes partes de los vehículos en el momento que lo requieran y el mantenimiento (lubricación, limpieza, ajustes y suministro de combustible)
- Realizar cualquier otra actividad que resulte conveniente y necesaria”

5.3 GESTIÓN TECNOLÓGICA

Líder: Subgerente Administrativa y Financiera				
PROCESO	INDICADOR	OCT.	NOV.	DIC.
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	0,0%		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	77,79%	77,09%	76,51%

GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO



“No se realizó ningún mantenimiento en atención a que no se cuenta con los equipos necesarios para realizar la actividad.

El equipo necesario para realizar el mantenimiento preventivo fue suministrado a finales de diciembre, ya no era posible realizar los mantenimientos”.

GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO



“A corte 30 de septiembre el volumen de datos alcanza una capacidad del 23.49% del total de la capacidad instalada. Por el momento no se requiere ninguna mejora”.

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

5.4 GESTIÓN FINANCIERA

Líder: Subgerente Administrativa y Financiera				
PROCESO	INDICADOR	OCT.	NOV.	DIC.
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	98%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	14,0%		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	1,7%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	1,4%		
	GF-06 RECAUDO INTERESES	85%	61%	80%
	GF-07 RECAUDO DE CARTERA	100,94%	75,85%	95,48%
	GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	94,1%		

GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS



“Los ingresos correspondientes a este trimestre cumplieron con la meta de recaudo establecida, al registrar un porcentaje de ejecución de los noventa y ocho puntos tres por ciento (98,3%) frente a lo proyectado para el periodo fiscal 2025, lo cual evidencia una tolerancia óptima en el comportamiento del recaudo”

GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO



“El balance IFC 001 muestra las siguientes cuentas con mayor participación dentro del pasivo: recursos recibidos en administración 66% 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 con 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”

GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO



“El total del activo presenta una rentabilidad del 1,7% a corte 31 de diciembre de 2025. Lo anterior, teniendo en cuenta que los ingresos con mayor participación en el estado financiero del IFC corresponden en un 47% a la causación de intereses corrientes y de mora generados por los créditos colocados y un 27% por la comisión generada en la administración de recursos y cartera recibida mediante la suscripción de contratos interadministrativos con otras entidades públicas. Los ingresos descritos soportan los gastos para el funcionamiento de la entidad y permiten generar la rentabilidad que muestra el indicador.”

GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA



“Durante el cuarto trimestre, los ingresos orientados a financiar los gastos de funcionamiento del Instituto Financiero de Casanare – IFC presentan una situación presupuestal crítica, al registrarse un recaudo marginal del uno punto cuatro por ciento (1,4%) por encima de dichos gastos, circunstancia que hace necesario adoptar medidas de control, priorización del gasto y fortalecimiento del recaudo, con el fin de garantizar la sostenibilidad financiera y operativa de la entidad.”

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

GF-06 RECAUDO INTERESES



Los ingresos por concepto de intereses para este periodo NO cumplieron con la meta del recaudo del 100%, presentando una ejecución del 80,1% del recaudo de lo proyectado; evidenciando una tolerancia CRÍTICA.

GF-07 RECAUDO DE CARTERA



“Los ingresos de recaudo de cartera para este periodo cumplieron con la meta del recaudo de lo proyectado, presentando un % de ejecución del 95,5 %; evidenciando una tolerancia ÓPTIMA”

GF-08 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION



“Al mes de diciembre, los recursos disponibles para otorgamiento de créditos con cargo a recursos propios del Instituto Financiero de Casanare – IFC ascienden a la suma de veintiún mil ciento treinta y siete millones de pesos (\$21.137 millones), de los cuales se aprobaron créditos por valor de veinte mil doscientos sesenta y un millón de pesos (\$20.261 millones), lo que representa una ejecución de recursos de noventa y cuatro puntos uno por ciento (94,1%).”

5.5 GESTIÓN DOCUMENTAL

Líder: Subgerente Administrativa y Financiera				
PROCESO	INDICADOR	OCT.	NOV.	DIC.
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA	100,0%	100,0%	100,0%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL		100,0%	
	GD-03 CORRESPONDENCIA	100,0%	0,0%	100,0%

GD-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA



“Durante el mes de Diciembre de 2025 se recibieron 2.066. documentos con un total de 30.841. Folios de las diferentes series documentales relacionados así: Correspondencia de créditos 411 con 2.662Folios; Correspondencia de Icetex 539 con 2.994 folios; Correspondencia de palma 15 con 54 folios. Reestructuraciones de Icetex 01 con 119.Folios; créditos vigentes del mes de Octubre 2025. 179 con 1,310 folios, Actas de Comité técnico de cartera del año 2025.06 con 127 folios. Pagarés diligenciados de cobro coactivo de historiales de crédito vigentes 48 con 156 folios; Pagares diligenciados de cobro coactivo de historiales de crédito Icetex 102 con 301 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”

GD-02 ARCHIVO GENERAL



“Durante el Cuarto Trimestre se recibieron 6.997. documentos con un total de 80.214 folios de las diferentes series documentales relacionados así: Correspondencia de Icetex; Correspondencia de créditos vigentes, Créditos Vigentes de Septiembre a Noviembre; Correspondencia de Palma; Actas de Comité técnico de cartera; Hipotecas, Correspondencia de Palma; Reestructuraciones de Icetex; Reestructuraciones de I.F.C 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”.

**GD-03
CORRESPONDENCIA**



"Durante el mes de Diciembre del 2025 se recibieron 849 documentos con 5775 folios de correspondencia Enviada 328 con 396 folios y Recibida 521 con 5.379 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 única."

5.6 ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Líder: Subgerente Administrativa y Financiera				
PROCESO	INDICADOR	OCT.	NOV.	DIC.
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACION	95,8%		
	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	7,1%		
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	300,0%		
	TH-04 CLIMA ORGANIZACIONAL	91,4%		
	TH-05 FRECUENCIA DE ACCIDENTABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%
	TH-06 SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%
	TH-07 PROPORCION DE ACCIDENTES DE TRABAJO MORTALES	0,0%		
	TH-08 AUSENTISMO POR CAUSAS MEDICAS	12,2%		
	TH-09 PREVALENCIA DE ENFERMEDAD LABORAL	0,0%		
	TH-10 PRIMEROS AUXILIOS	0	0	0
	TH-11 MEDICIÓN PLAN DE TRABAJO SST	83,3%		

"En el periodo diciembre de 2024, el indicador registró un valor de 80,98 sobre una meta de 100, lo que representa un nivel de cumplimiento del 81,0 %, ubicándose en un rango de desempeño ACEPTABLE, con una brecha relevante del 19,0 % respecto al objetivo establecido.

TH-01 EFICACIA DE LA CAPACITACION



Para diciembre de 2025, el indicador alcanzó un valor de 95,8 sobre 100, equivalente a un 95,8 % de cumplimiento, clasificándose en un nivel de desempeño ÓPTIMO, y evidenciando una mejora significativa de 14,8 puntos porcentuales en comparación con el periodo anterior.

Este comportamiento refleja una tendencia positiva. Se destaca el cambio de nivel de desempeño, pasando de ACEPTABLE a ÓPTIMO, lo que evidencia una mejora sustancial en el cumplimiento. Se recomienda mantener y consolidar las estrategias que han permitido este avance"

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

TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES



“El indicador de cumplimiento del plan de capacitación institucional presenta un comportamiento de avance gradual a lo largo de la vigencia, con mediciones acumuladas en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, alcanzando un resultado final del 50 %. Finalmente, en diciembre se alcanza un 50 % de cumplimiento acumulado, reflejando un avance parcial del plan de capacitación institucional durante la vigencia. No obstante, el indicador no logró el cumplimiento total del 100 %, debido a que no se realizaron varias capacitaciones programadas, situación atribuible principalmente a:

- Dificultades para conseguir el capacitador en los temas solicitados o programados.
- Falta de disponibilidad de tiempo institucional para realizar las capacitaciones dentro de la jornada laboral.
- Dificultades en el proceso de selección y contratación del proveedor del servicio de capacitación.

Estas situaciones impactaron de manera directa la ejecución del plan de capacitación y, en consecuencia, el resultado final del indicador.”

TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR



“De acuerdo con la información presentada en la gráfica, el indicador de cumplimiento del Plan de Bienestar muestra un comportamiento progresivo a lo largo del año, con resultados parciales en cada periodo de medición (marzo, junio, septiembre y diciembre), alcanzando un resultado acumulado final del 76 %.

Finalmente, en el mes de diciembre se observa un avance significativo, alcanzando un 76 % de cumplimiento anual, lo que evidencia un mayor nivel de ejecución de las actividades previstas en el Plan de Bienestar durante el cierre de la vigencia.

No obstante, es importante señalar que el indicador no alcanzó el 100 % de cumplimiento, debido a que no se realizaron algunas actividades programadas, específicamente: La transmisión de partidos de interés nacional, La celebración de cumpleaños de los trabajadores y el taller de actualización digital.”

TH-04 CLIMA ORGANIZACIONAL



“Para la vigencia 2024 la percepción de los funcionarios con respecto al clima laboral fue aceptable con un resultado del 91,40% de favorabilidad y un 9,60% de desfavorabilidad del clima laboral, comparado con la vigencia anterior se logra una mejora en la aceptabilidad del clima laboral en 1,40%”

TH-05 FRECUENCIA DE ACCIDENTABILIDAD



“En el mes de diciembre del 2025 no se presentaron accidentes de trabajo”.

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

TH-06 SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD



“En el mes de diciembre del 2025 no se presentaron accidentes de trabajo por lo cual no hay días de incapacidad por accidentes laborales.”

TH-07 PROPORCION DE ACCIDENTES DE TRABAJO MORTALES



“Durante el segundo periodo se mantuvieron los controles y prevenciones por parte de SSGT para prevenir accidentes de trabajo mortales, por tanto, se tiene que durante el primer semestre no se presentaron accidentes laborales mortales.”

TH-08 AUSENTISMO POR CAUSAS MEDICAS



“Se evidencia en el indicador que el porcentaje de ausentismo en días para el 2025 fue del 12,24 % con 30 días de incapacidad sobre los 245 días programados para el 2025, dando como resultado una estadística aceptable.”

TH-09 PREVALENCIA DE ENFERMEDAD LABORAL



“En la vigencia 2025 no se presentaron casos de enfermedades de origen laboral”

TH-10 PRIMEROS AUXILIOS



“Durante el mes de diciembre del 2025, no se presentaron casos que requirieran atención por primeros auxilios”

TH-11 MEDICIÓN PLAN DE TRABAJO SST



“Se planearon 12 actividades del plan de trabajo del SGSST para el cuarto trimestre del 2025, donde se ejecutan las 10 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

5.7 CONTRATACIÓN

Líder: Jefe Oficina Asesora Jurídica				
PROCESO	INDICADOR	OCT.	NOV.	DIC.
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	180,0%		

CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS



"para el trimestre No. 4 se realizaron las siguientes actividades en cuanto a contratación se refiere: se aprobaron 10 estudios previos por valor de \$21.950.021.498,22, que se discriminan de la siguiente manera: Recursos propios 7 estudios por valor de \$4.782.174.177,22 y 3 que corresponden a recursos de regalías por valor de \$17.167.847.321.

De estos estudios previos se firmaron contratos por valor de \$34.726.981.765,22 con 18 contrato; de estos 8 estudios previos corresponden al mes de septiembre de 2025. 11 contratos de recursos propios por valor de \$4.901.194.900,22 y 7 contratos con recursos de regalías por valor de \$29.825.786.865"

5.8 GESTIÓN JURÍDICA

Líder: Jefe Oficina Asesora Jurídica				
PROCESO	INDICADOR	OCT.	NOV.	DIC.
GESTIÓN JURÍDICA	GJ-05 DEFENSA JUDICIAL	97%		

GJ-05 DEFENSA JUDICIAL



"Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre se recibieron 30 acciones jurídicas en total. De estas, 29 fueron contestadas dentro del tiempo establecido, lo que evidencia un alto nivel de cumplimiento y oportunidad en la gestión de la defensa jurídica.

Las acciones de tutela fueron atendidas en su totalidad y a tiempo, al igual que los procesos de prescripción extintiva, prescripción de acción cambiaria e insolvencia de la cual se allego presentación del crédito, todos con respuesta oportuna. Solo se registra una acción de nulidad, la cual figura como N/A, dado que aún no se le ha dado contestación, pero estamos en término".

5.9 ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

Líder: Jefe Oficina Asesora Planeación				
PROCESOS	INDICADOR	OCT.	NOV.	DIC.
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	75,0%		
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	84,3%	98,3%	94,0%
	AC-03 TRAMITE PQRS	97,0%	85,9%	91,9%

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

“Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025 se registraron 1.968 PQRS, de las cuales dos (2) corresponden a quejas y seis (6) a reclamos, para un total de ocho (8) solicitudes de estas tipologías.

En comparación con el trimestre anterior, se evidenció un incremento de seis (6) reclamos, los cuales fueron recibidos a través de los canales de atención habilitados por el Instituto Financiero de Casanare (IFC).

Los seis (6) reclamos fueron atendidos de manera oportuna, garantizando para el trimestre evaluado una atención del 100 % en esta tipología. No obstante, las dos (2) quejas se encontraban pendientes de atención a la fecha de diligenciamiento del indicador, el 26 de enero de 2026, con último seguimiento realizado el 23 de enero de 2026, razón por la cual permanecen sin cierre.

AC-01 RESPUESTA A Q.R.



Como resultado de lo anterior, el indicador refleja un 25 % en nivel crítico de tolerancia, lo que constituye un resultado desfavorable en la atención de las quejas. Una de estas corresponde a una queja presentada por un grupo de ciudadanos contra una funcionaria, relacionada con presunto abuso de autoridad en la gestión de cobro coactivo (radicado 2025034063), y la segunda fue remitida por la Procuraduría General de la Nación por el mismo asunto, derivada de la queja presentada por los clientes. Ambas fueron direccionadas a la Subgerencia Administrativa y Financiera, por tratarse de quejas contra una servidora pública.

Las causas que originaron tanto las quejas como los reclamos se encuentran asociadas a los procesos de gestión de cobro jurídico y gestión de cobro coactivo.”

AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE



“El indicador de satisfacción al cliente evidencia un desempeño óptimo y una percepción positiva del servicio. No obstante, se identifica un bajo nivel de aplicabilidad de encuestas, por lo cual se recomienda a la Subgerencia de Crédito y Cartera fortalecer la comunicación y sensibilización sobre la importancia de la aplicación de las encuestas en las áreas de crédito y cartera, con el fin de mejorar la representatividad del indicador y apoyar la toma de decisiones”.

AC-03 TRAMITE PQRS



“Se evidencia que las Peticiones Generales concentran el mayor número de PQRSDF en las vigencias 2023 (3.940), 2024 (4.121) y 2025 (5.439), con un incremento significativo en 2025, lo que refleja una mayor interacción de los usuarios con la entidad. En contraste, las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registran valores bajos y estables, lo cual indica un bajo nivel de inconformidad y un adecuado funcionamiento de los procesos de atención al ciudadano

En los canales de atención se evidencia que el correo electrónico se consolida como el principal canal de atención en las vigencias 2023, 2024 y 2025, registrando un incremento significativo en 2025 frente a los años anteriores. En segundo lugar, la ventanilla única mantiene una participación relevante, aunque presenta una disminución en 2024 y una recuperación parcial en 2025.

Por su parte, el portal web/app muestra un crecimiento progresivo, mientras que el buzón físico registra una participación mínima, lo que confirma una clara preferencia de los clientes y usuarios por los canales digitales, evidenciando la necesidad de continuar fortaleciendo la atención virtual y los mecanismos de comunicación electrónica institucional.”

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

5.10 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Líder: Jefe Oficina Asesora Planeación				
PROCESO	INDICADOR	OCT.	NOV.	DIC.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	66,7		
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	100,0%		
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	96,2%		
	DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2024-2027	100,0%		
	DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	100,0%		
	DP-06 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	80,7%		

DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001



“Con corte al 31 de diciembre de 2025, se encuentran consolidadas 57 acciones de mejora derivadas de las auditorías de gestión, calidad y externa. De este total, únicamente 38 han sido cerradas, lo que evidencia un bajo nivel de ejecución frente al total formulado y la necesidad de fortalecer el seguimiento y cumplimiento de los planes de mejora”

“Del total de las actividades para el cuarto trimestre, fueron ejecutadas 62 equivalente al 100% de lo programado. Así mismo del total de estas actividades, 58 se ejecutaron al 100% lo cual representa el 94% y 4 no alcanzaron una ejecución del 100%, representando el 6% del total.

El seguimiento físico por dependencias muestra que la Oficina Asesora Jurídica y la Gerencia – Oficina Asesora de Planeación lograron un cumplimiento del 100 %, reflejando una ejecución eficiente de las actividades programadas. Por su parte, la Subgerencia Administrativa y Financiera y la Subgerencia de Crédito y Cartera alcanzaron un 98 %, manteniendo un alto nivel de avance. La Subgerencia de Gestión Estratégica registró un 85 % de cumplimiento, lo cual, aunque aceptable, evidencia oportunidades de mejora.

DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN



Se evidenció un desempeño institucional Optimo, con un cumplimiento físico del 92,8% en el Plan de Acción de la vigencia 2025. Las dependencias con mayor avance fueron la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) y la Gerencia – Oficina Asesora de Planeación (G-OAP), ambas con un 100% de cumplimiento, reflejando una ejecución eficiente de sus actividades programadas.

La Subgerencia de Crédito y Cartera (SCC) alcanzó un 95%, mientras que la Subgerencia Administrativa y Financiera (SAF) registró un 94%, lo que demuestra un alto nivel de gestión y cumplimiento. Por su parte, la Subgerencia de Gestión Estratégica (SGE) presentó el menor avance, con un 82%, lo cual incide en el resultado global y señala la necesidad de fortalecer acciones para cerrar brechas en el cumplimiento.

En general, los resultados reflejan un desempeño positivo, con un adecuado cumplimiento de las metas del Plan Estratégico Institucional 2024-2027 “Oportunidades para el Desarrollo Regional”

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

DP-03 CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2024-2027



“Como resultado de la ejecución de las metas correspondientes a las vigencias 2024 y 2025, el avance acumulado del PEI alcanza el 48,8 %, indicador que demuestra que el IFC ha ejecutado casi la mitad del Plan Estratégico Institucional en los dos primeros años del cuatrienio, manteniendo una trayectoria favorable para el cumplimiento de las metas previstas para las vigencias 2026 y 2027.

Estos logros son producto del trabajo articulado entre Directivos, Asesores, Trabajadores Oficiales y demás personal vinculado, quienes, con entrega, compromiso y sentido de pertenencia, han venido trabajando de manera conjunta para el cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas definidos para el periodo 2024–2027.”

DP-04 SALIDAS NO CONFORMES



“Para el cuarto trimestre de 2025 se registrado 17 Salidas No Conformes (SNC) de acuerdo con lo reportado por el proceso misional de gestión financiación.

El resultado del indicador para este cuarto trimestre es del de 100%, dado que todas las Salidas No Conformes se identificaron y se les dio tratamiento durante este mismo periodo.”

DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO



“Se evidencia una buena aplicación del sistema de administración de riesgo y la diligencia de los controles por parte de las diferentes líderes y responsables de acuerdo con las Modelo establecido de las Tres líneas de defensa establecido. Durante el Segundo Semestre del presente año, se materializaron tres riesgos que impactaron la entidad. El riesgo GNCE1 de fraude y afectación reputacional se concretó con la falsificación de documentos en un proceso de renovación de crédito, siendo tratado con la suspensión definitiva del trámite. El riesgo GD3 de pérdida documental se materializó por daños causados por lluvias intensas en la bodega de archivo, lo que fue mitigado mediante la estructuración de un contrato para el mantenimiento y reparación de las instalaciones. Finalmente, el riesgo GT1 de interrupción operacional se evidenció por la saturación y bloqueo de servidores debido a equipos obsoletos y falta de licencias, cuya solución se gestionó con la aprobación de un contrato de hiperconvergencia y la contratación de un profesional para la modernización de la infraestructura tecnológica.”

DP-06 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES



“Durante la vigencia 2025, el indicador de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones (PAA) evidenció un resultado óptimo del 88,5 %, frente a la programación de 282 objetos contractuales por un valor de \$249.058.008.369. En el período evaluado se suscribieron 205 contratos, por \$160.937.973.277,94, con un valor pendiente por ejecutar de \$2.608.131.742,93.

Así mismo, se registraron 57 objetos no contratados, por \$41.511.275.212, y 20 objetos anulados, por \$44.000.628.136, principalmente en la Subgerencia de Gestión Estratégica y la Subgerencia Administrativa y Financiera, los cuales incidieron en el resultado del indicador. No obstante, el desempeño general refleja una ejecución adecuada del PAA frente a lo programado para la vigencia.”

5.11 GESTIÓN ESTRATÉGICA

Líder: Jefe Oficina Asesora Planeación				
PROCESO	INDICADOR	OCT.	NOV.	DIC.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GE-01 CONTRATOS LIQUIDADADOS	41,7%		
	GE-02 GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	88%		

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

GE-01 CONTRATOS LIQUIDADADOS



“Durante el cuatro trimestre se suscribieron cinco (5) Liquidaciones bilaterales de contratos bajo el modelo de cuentas en participación. Dos (2) de Reforestación Comercial y tres (3) de Palma de Aceite. Con lo cual se logró un avance del 27%”

GE-02 GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN



“De los proyectos designados se han contratado de manera eficiente de acuerdo con los lineamientos propuestos por la gobernación de Casanare y la verificación de los requisitos técnicos y generales de cada proyecto. Sin embargo, se presentaron demoras en la expedición de los permisos ambientales para los dos proyectos que no se alcanzaron a consolidar para el inicio de la ejecución”.

5.12 GESTIÓN FINANCIACIÓN

Líder: Subgerente de Crédito y Cartera				
PROCESO	INDICADOR	OCT.	NOV.	DIC.
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	61%		
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CRÉDITO	133%	121%	170%
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	75%		
	GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	57,0%	73%	83,0%
	GN-05 CARTERA VENCIDA	27,1%	27,0%	26,4%
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	6,3%	8,3%	7,9%
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	25,1%	26,5%	25,9%
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	85,2%	83,4%	85,2%
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	29,1%	29,8%	25,5%
	GN-12 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO VIGENCIAS ANTERIORES	55,0%		
	GN-13 RECAUDO CARTERA VENCIDA PARA COBRO JURIDICO TRIMESTRE ANTERIOR	N/A		
	GN-14 DISM. CARTERA EN MORA	106,3%		
	GN-15 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	341,4%	247,3%	335,5%
	GN-16 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	155,4%	473,7%	367,6%
	GN-17 CARTERA VENCIDA	37,4%	37,6%	37,3%
	GN-18 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	4,9%	9,4%	11,4%
	GN-19 COBRO COACTIVO DE OBLIGACIONES	96%	82%	20%
	GN-20 RECAUDO DE COBRO COACTIVO	N/A		

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

GN-01 CONTROL DE INVERSION



“A corte 30 de Diciembre de 2025, se tenía que para el año 2025 quedaron por ejecutar 203 controles a corte septiembre más 84 adicionales de los siguientes meses, para un total de 379 controles, de los cuales se ejecutaron y recibieron 92 y 140 se ejecutaron y están pendientes de verificación para un total de 232, quedando pendientes 147 controles por realizar, así como 19 controles aplazados, para un total de 166.”

GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CRÉDITO



“En total en 2025 se aprobó 787 créditos institucionales en 10,212 días con un promedio de 13 días, (la meta de tiempos de colocación promedio es 16,5 días) es decir que la meta se cumple en un 127%. La tolerancia es OPTIMA.

Si nos comparamos con años anteriores, tenemos:

*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.
en 2025 promedio de 13 días en la colocación.”*

GN-03 APROBACION DE CRÉDITOS IFC



“Con relación a CREDITO EDUCATIVO, en 2025 se recaudó y dispuso cartera para recolocación de crédito educativo por valor de \$8,277,446,329 (Recaudo efectivo: 100% de capital Fesca y Dto. 0223 (Icetex) + 20% de los intereses de Decreto 0223 + 30% intereses FESCA), + superávit 2024 por valor de 8,977,922,273, para un total disponible para colocar por valor de \$17,255,368,602, se aprobó créditos por valor de \$15,170,098,263, es decir que la meta se cumplió en un 88%, quedando un saldo por colocar por valor de \$2,085,270,339.

Respecto a crédito educativo, el presupuesto establecido para 2025 es de \$18,061,000,000, se aprobó crédito nuevo por \$15,170,098,263 (84%), quedando un saldo por colocar de \$2,890,901,737 (16%).”

GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION



“En general en la vigencia 2025 se recaudó cartera por valor de \$17,756,126,194 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios) + un superávit de 2024 por \$2,904,106,562 y se liberó recursos de créditos no desembolsados por \$433,000,000, para un total disponible de \$21,093,232,756; se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$20,694,162,588, es decir que la meta se cumplió en un 98%.

Según el indicador, el resultado es OPTIMO para el año 2025, quedando un saldo por colocar de \$399,070,168, según el recaudo real de cartera.

Es importante mencionar que la meta de colocación de crédito para la vigencia 2025, de acuerdo con la proyección presupuestal que fue de \$20,443,000,000 y se aprobó créditos por valor de \$21,093,232,756, corresponde a una ejecución de 101%.”

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

GN-05 CARTERA VENCIDA



“La cartera total vigente del IFC, asciende a 4,199 créditos, por \$ 80,140 millones, 7 créditos menos y 395 millones más de saldo capital que Noviembre-25 y 4,327 millones más de cartera vigente que el corte diciembre de 2024.

Al cierre del corte la cartera total en mora asciende a \$21,196 millones \$366 millones menos que Noviembre y 1466 millones menos que el mes de diciembre de 2024, siendo este mes un índice menor de mora en 0,6% pasando de 27% a 26,4%. Durante la vigencia 2025 se ha realizado castigo de cartera a 55 obligaciones por \$287,177,308.”

GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO



“La cosecha 1, tuvo cartera desembolsada de 781 créditos, por valor de 20,750 millones, de los cuales 15,473 millones están vigentes, con vencimiento de 57 obligaciones por 1,305 millones de pesos, siendo 5 créditos más que el mes anterior con 29 millones menos de saldo en mora, con un indicador de mora del 6,2% sobre la cartera desembolsada, y del 8,4% de la cartera vigente, con igual índice en el presente mes, frente a la cartera vigente total la cosecha registro un vencimiento del 7,9%, incluyendo 8 reestructuraciones vigentes por 1,205 millones, de las cuales hay 2 en mora por 12 millones.”

GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS



“La cosecha 2, tiene cartera desembolsada de 1,021 obligaciones por \$20,979 millones, de los cuales 9,588 millones están vigentes, con vencimiento de 233 créditos por \$2,542 millones, lo que representa el 12,7% sobre la cartera desembolsada y el 27,8% de la vigente, aumentando en el mes 124 millones, con 4 créditos más en mora y 2,4% puntos porcentuales más de índice, frente a la cartera vigente total la cosecha registro un vencimiento del 25,9%, incluyendo 0 reestructuraciones en mora, de las 5 vigentes por 724 millones.”

GN-08 CARTERA CATEGORIA E



“La cartera calificada en categoría E, está representada en 1.679 obligaciones por valor de \$18.053 millones y con una participación del 85,2% del total de la cartera vencida. Frente a cobro coactivo en calificación categoría E se tiene un índice de 460 obligaciones por un valor de \$2.964 millones frente al mes anterior aumento saldo capital y en cobro jurídico calificación categoría E está representada en 1.070 obligaciones por un valor de \$13.821.995 millones disminuyendo el saldo capital.”

GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA



“La cartera reestructurada vigente asciende a 87 obligaciones de las cuales 39 se encuentran en mora 1 menos que el mes anterior, por 2,376 millones; de estas 30 por 2,251 millones se encuentran en mora con un índice de mora del 83% son del año 2020 hacia atrás y 9 por 125,8 millones corresponden a desembolsos de reestructuraciones del 2021 en adelante con un índice de mora de 1,9% lo que evidencia que las nuevas políticas para otorgamiento y análisis de este mecanismo han mejorado el desempeño de este tipo de cartera.”

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

**GN-12 RECAUDO
CARTERA VENCIDA PARA
COBRO JURIDICO
VIGENCIAS ANTERIORES**



“Durante el cuarto trimestre se presentó una disminución del recaudo por 276.127 millones el cual se dio cumplimiento a un 55% de la meta prevista del recaudo, es de resaltar que muchos valores están pendientes de aplicar por debido a que no han cumplido con acuerdos de pago, por esta razón se suman capital más intereses de mora el cual se reaplicará una vez el cliente cumpla el acuerdo de pago”.

**GN-13 RECAUDO
CARTERA VENCIDA PARA
COBRO JURIDICO
TRIMESTRE ANTERIOR**



“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.”

**GN-14 DISM. CARTERA EN
MORA**



“Al cierre del corte la cartera total en mora asciende a \$21,196 millones \$366 millones menos que Noviembre y 1466 millones menos que el mes de diciembre de 2024, siendo este mes un índice menor de mora en 0,6% pasando de 27% a 26,4%.

A corte Diciembre-2025 el valor de cartera en mora de IFC ha disminuido respecto a dic-24, en 1,466 millones, el de la cartera 223-15 en 2,004 millones y en la cartera FESCA en 130 millones, para una disminución acumulada de 3,600 millones respecto al corte 2024, siendo 910 millones más de disminución respecto al corte Septiembre, el índice de mora de las 3 carteras está en 46,1%, disminuyendo 1% respecto al cierre de Septiembre-25. Durante la vigencia la cartera en mora total ha disminuido el 4,2% y 3,5 puntos de índice.”

**GN-15 TIEMPO
COLOCACION CREDITO
NUEVO**



En el mes de Diciembre de 2025 se aprobó 34 créditos educativos nuevos en 456 días con un promedio de 13 días (la meta es de 45 días), es decir que la meta se cumple en un 336%.

En conclusión, en 2025 se recibieron 309 solicitudes de crédito educativo nuevo, de las cuales se negó 17 y se aprobó 292 en 4,616 días con un promedio de 16 días con lo cual se supera la meta (45 días) y también se supera en monto y tiempo de colocación a las vigencias anteriores.

La meta se cumple en 2025 en 281%.

 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 mes de Diciembre de 2025 se aprobó 31 solicitudes de renovación y/o suspensión de crédito educativo y se desembolsó 31 en 253 días con un promedio de 8 días (la meta de tiempos de colocación es de 30 días), es decir que la meta se cumplió en un 368%. El indicador para este mes es ÓPTIMO.

GN-16 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO



En 2025 se recibieron en total 936 solicitudes de renovación de crédito educativo, se aprobó 679 renovaciones para giro y 257 suspensiones (209 temporales y 48 definitivas). Se desembolsó 679 renovaciones en un total de 9,687 días con un promedio de 14 días (la meta de tiempos de colocación es de 30 días), es decir que la meta se cumplió en un 214%. El indicador para 2025 es ÓPTIMO.

Para 2025 se disminuye significativamente los tiempos de desembolso de las renovaciones en ocasión a que se da prioridad a este proceso, además de que, desde solo a partir de 2025, el IFC logró realizar el proceso de aprobación y desembolso de solicitudes de renovación de crédito educativo desde el mes de enero sin esperar el cierre contable de 2024. Esto dado a que la junta directiva del IFC autorizó la disposición de recursos de vigencias anteriores, sin necesidad del cierre contable. Esta situación es un avance muy importante para los estudiantes con crédito educativo vigente y para la buena imagen del IFC.”

GN-17 CARTERA VENCIDA



“A corte Diciembre-25 la cartera en mora corresponde al 27% de la cartera total, 0,7 más que el mes anterior, la cartera total ascendió a 43,014 millones, incluyendo la cartera en época de estudio, disminuyendo 929 millones durante el mes.

El índice de cartera en mora de la cartera en pago a corte Diciembre es de 37,3% con 671 obligaciones en mora por 11,289 millones de las 1672 que están en cobro por valor de 30,039 millones, disminuyendo 3,5% el índice de mora respecto a Diciembre-24 y con 35 obligaciones más y 331 millones más de valor en mora que en el mes anterior.”

GN-18 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO



La cosecha 2024, está representada en 74 obligaciones por valor de \$1.516 millones de cartera vigente, de las cuales se encuentran vencidas 11 créditos por valor de \$172 millones, con un índice de vencimiento del 11,3% siendo 1,9% más que el mes anterior con 2 créditos más en mora y 25 millones más de valor en mora, no existen créditos reestructurados en esta cosecha”

GN-19 COBRO COACTIVO DE OBLIGACIONES



“Se enviaron 286 obligaciones de las 299 que se tenían previstas para el mes, considerando que la meta de créditos de la cartera 0223/2015 fue de 200”.

“Se tiene que se enviaron 314 obligaciones de las 382 que se tenían previstas para el mes, considerando que la meta de créditos de la cartera 0223/2015 fue de 200”.

“Durante el mes de Diciembre se dio prioridad a la notificación de las obligaciones de la Cartera del Decreto 0223/2015 por términos de prescripción”.

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

GN-20 RECAUDO DE COBRO COACTIVO



“Recaudo por meses: Octubre, \$214,535,890 Noviembre: \$338,691,125 Diciembre: \$381,935,020 Me Teniendo en cuenta que a la vigencia anterior no se encontraba ninguna obligación en cobro coactivo, se muestra el recaudo realizado por la etapa de cobro coactivo.”

6 ACCIONES DE MEJORA

Las acciones de mejora a continuación son establecidas por los responsables del diligenciamiento de los indicadores y se deben llevar a cabo para el mejoramiento en el desempeño y la gestión de los procesos.

• SEGUIMIENTO Y CONTROL

“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 30 de diciembre de 2025 y al 15 de enero de 2026, 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 13 de febrero de 2026, con una extemporaneidad de veintinueve (29) 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.”

• GESTIÓN TECNOLÓGICA

“No se realizó ningún mantenimiento en atención a que no se cuenta con los equipos necesarios para realizar la actividad. El equipo necesario para realizar el mantenimiento preventivo fue suministrado a finales de diciembre, ya no era posible realizar los mantenimientos.”

• GESTIÓN FINANCIERA

“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; 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.”

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

“Continuar con la socialización del manual de cartera IFC vigentes, a los usuarios de créditos del IFC, sobre los mecanismos de protección y normalización de cartera (Prorroga, Refinanciación, Reestructuración, Acuerdo de pago, arreglos de cartera en casos especiales), a través de medios radiales, redes sociales, brigadas de cartera en los municipios y otros; para este periodo se recomienda a la Subgerencia Comercial colocar a través de la aprobación de créditos el 100% del recaudo correspondiente al mes anterior; de lo contrario se presentará un menor ingreso para erogar los gastos de funcionamiento y operación del IFC”

- **ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO**

“SE RECOMIENDA PARA FUTURAS VIGENCIAS:

- *Priorizar capacitaciones individuales y presenciales, que permitan una mayor flexibilidad en la programación.*
- *Implementar la estrategia de transferencia de conocimiento, de manera que el servidor capacitado replique y socialice los aprendizajes adquiridos con los demás servidores de la entidad.*
- *Fortalecer la planeación y gestión de proveedores y facilitadores, así como la articulación con las dependencias para garantizar la disponibilidad de tiempo dentro de la jornada laboral.”*

- **GESTIÓN FINANCIACIÓN**

“Se recomienda analizar la recuperación de cartera por la vía coactiva, respecto al total de la cartera en esta etapa, y establecer el plan de acción para el castigo y depuración de obligaciones, así como continuar disminuyendo el vencimiento de créditos de cosechas recientes”

“Se debe continuar analizando la causalidad de los créditos en mora, y seguir ajustando las políticas de otorgamiento para disminuir la mora, especialmente de los fidelizados que en esta cosecha representan el 56% de la mora total.”

“Diseñar una estrategia específica para la categoría E, con el fin de lograr mayor recaudo y disminuir el alto índice de cartera vencida.”

“Realizar la gestión y seguimiento de las obligaciones que actualmente se encuentran en cabeza de apoderado externo, teniendo en cuenta que los procesos judiciales han sido terminados por los respectivos despachos judiciales, dichos procesos no registran solicitudes orientadas a acuerdos de pago o normalización de cartera y no hay avances para la materialización de medidas cautelares.”

“Evaluar el impacto del envío de cobro coactivo a los 90 días, frente a los resultados de recaudo y normalización de obligaciones, continuar con la gestión de cobro a obligaciones en mora estableciendo alternativas de normalización para obligaciones de alto monto, evaluar los índices de mora de los créditos de alto monto para análisis de políticas de otorgamiento.”

- **ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES**

“Reforzar el seguimiento y control para la atención de quejas y reclamos, especialmente en los procesos de cobro jurídico y cobro coactivo, que incluya la asignación formal de responsables, la activación de alertas de vencimiento y el registro oportuno del cierre en los sistemas institucionales,

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

con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales, mejorar el desempeño del indicador y prevenir riesgos reputacionales y disciplinarios.”

- **GESTIÓN ESTRATÉGICA**

“Continuar con las gestiones necesarias para la suscripción de liquidaciones pendientes, mediante en envío de requerimientos de cobro, mesas de trajo con los usuarios y visitas técnicas.”

7 RECOMENDACIONES

Se exhorta a los responsables de cada proceso realizar un análisis del presente informe emitido por la Oficina Asesora de Planeación. Este ejercicio debe entenderse no solo como un requisito de reporte, sino como una herramienta para la toma de decisiones estratégicas y el mejoramiento continuo. En ese sentido, resulta prioritario:

- Porcentaje de cumplimiento: Es importante que los procesos consideren la línea base inicial al evaluar el porcentaje de cumplimiento reportado, ya que, la meta debe ser coherente con el progreso real del proceso para evitar que el porcentaje sobrepase la meta propuesta.
- Analizar periódicamente los resultados de los indicadores, identificando la causa raíz en aquellos casos donde no se alcancen las metas previstas.
- Diseñar e implementar planes de acción a partir de las observaciones realizadas, definiendo compromisos claros y plazos concretos de ejecución.
- Mantener retroalimentación constante con la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de validar que los indicadores y sus metas continúen siendo pertinentes, estén alineados con los objetivos estratégicos y, de ser necesario, redefinirlos para lograr una medición más precisa.

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

Oportunidades de mejora (del numeral 6)				
ID.	Mejora	Proceso	Responsable	Fecha
SC-01 Mejora Continua	REUNIONES POR AREAS	Seguimiento y Control	Oficina de Control Interno	ENTRE EL 16 Y 18 DE MARZO
GT-01 Plan anual de mantenimiento tecnológico	MESA DE TRABAJO GESTIÓN TECNOLÓGICA	Gestión Tecnológica	Subgerencia Administrativa y Financiera	13 MARZO 2026
GF-04 Sostenibilidad financiera	MESA DE TRABAJO CON PRESUPUESTO	Gestión Financiera	Subgerencia Administrativa y Financiera	13 MARZO 2026
GF-06 Recaudo intereses	MESA DE TRABAJO CON PRESUPUESTO			13 MARZO 2026

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

GD-03 Correspondencia	MESA DE TRABAJO CON GESTION DOCUMENTAL	Gestión Documental		13 MARZO 2026
TH-02 Cumplimiento plan de capacitaciones	SEGUIMIENTO AL PLAN	Administración de Talento Humano		30 JUNIO 2026
GN-01 Control de inversión	MESA DE TRABAJO OAP Y SCC	Gestión Financiación	Subgerencia de Crédito y Cartera	06 MARZO 2026
GN-05 Cartera vencida	MESA DE TRABAJO OAP Y SCC			06 MARZO 2026
GN-07 Cartera vencida cosecha 2 años	MESA DE TRABAJO OAP Y SCC			06 MARZO 2026
GN-08 Cartera categoría E	MESA DE TRABAJO OAP Y SCC			06 MARZO 2026
GN-12 Recaudo cartera vencida para cobro jurídico vigencia anterior	MODIFICACION DEL INDICADOR – MESA DE TRABAJO OAP Y SCC			06 MARZO 2026
GN-17 Cartera vencida	MESA DE TRABAJO OAP Y SCC			06 MARZO 2026
GE-01 Contratos liquidados	LLEVAR A CABO MESAS DE TRABAJO CON LA OAJ PARA ADELANTAR ACCIONES QUE PROPENDAN A LA LIQUIDACIÓN OPORTUNA	Gestión Estratégica	Subgerencia de Gestión Estratégica	5 DE MARZO 2026