

TRD_102_50_18

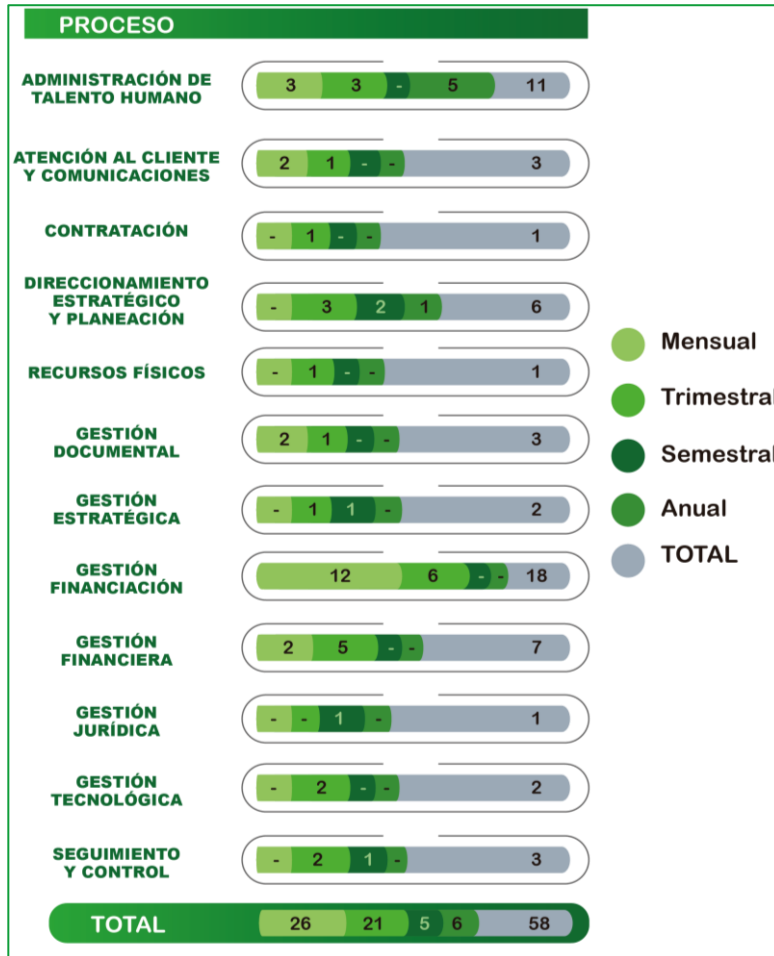


INFORME DE INDICADORES 1er TRIMESTRE VIGENCIA 2026

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

2026

1 INTRODUCCIÓN



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.

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

1.1 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:

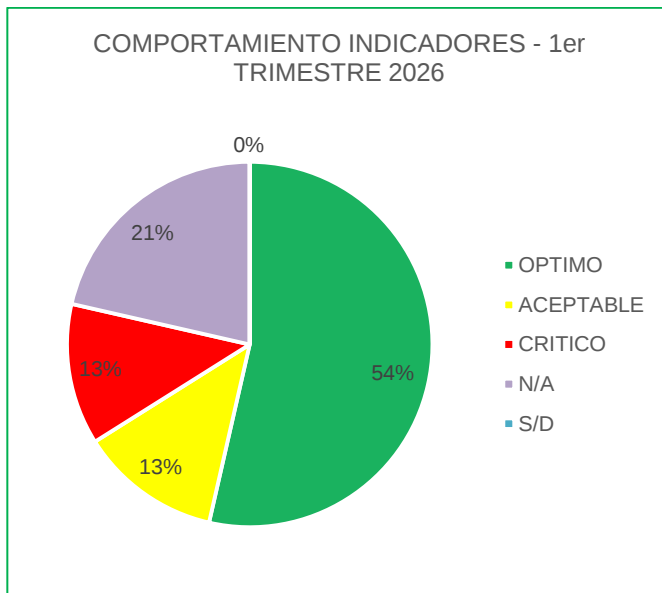
N/A (NO APLICA): corresponde a los indicadores que, por la naturaleza de este o por condiciones específicas del trimestre evaluado, no son aplicables. Estos no se incluyen dentro del cálculo, pero sí se reportan para mantener la trazabilidad y claridad del análisis.

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.

2 RESULTADOS

2.1 RESULTADO INDICADORES DE DESEMPEÑO – 1ER TRIMESTRE

Con respecto al primer trimestre de la vigencia se presentaron los siguientes resultados:



Gráfica 1. Comportamiento Indicadores de desempeño – 1er trimestre. Fuente: Oficina Asesora de Planeación

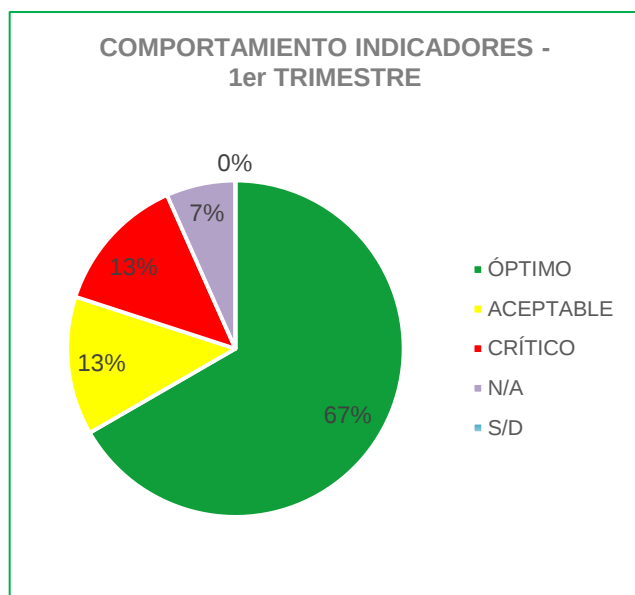
De acuerdo con la **gráfica 1.**, se evidencia que el 54% de los indicadores se encuentran en un nivel óptimo, demostrando un desempeño satisfactorio de los procesos. Así también, el 13% se ubica en el nivel aceptable y un 13% de los indicadores se encuentran en estado crítico representando un porcentaje significativo que requiere de acciones para mejorar el desempeño y/o resultados. Finalmente, el 21% corresponde a N/A y un 0% en S/D.



Figura 2. Clasificación según el nivel de tolerancia – Indicadores de desempeño – 1er trimestre. 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 30 indicadores, 07 con una tolerancia aceptable, en nivel crítico 07 de indicadores y 12 que no aplican para el primer trimestre.

2.2 RESULTADO INDICADORES DE GESTIÓN – 1ER TRIMESTRE



Gráfica 2. Comportamiento Indicadores de Gestión - 1er trimestre. Fuente: Oficina Asesora de Planeación

De acuerdo con la **gráfica 2.**, se evidencia que el 67% de los indicadores se encuentran en un nivel óptimo, demostrando una gestión satisfactoria en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Así también, el 13% se ubica en el nivel aceptable y un 13% de los indicadores se encuentran en estado crítico representando un porcentaje que requiere de acciones prioritarias de mejora. Finalmente, el 7% corresponde a N/A y un 0% en S/D.



Figura 3. Clasificación según el nivel de tolerancia - indicadores de gestión - 1er 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 evidencia que la mayor cantidad de indicadores se encuentran en el nivel óptimo con 10 indicadores, 02 con una tolerancia aceptable y 02 en nivel crítico; así mismo en N/A se encuentran 01 indicadores.

3 RESULTADOS TABLERO DE INDICADORES PARA EL PRIMER TRIMESTRE

3.1 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Líder: Jefe de la Oficina de Control Interno				
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	81,8%		
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	100,0%		

SC-01 Mejora Continua



Al 31 de marzo de 2025 se encuentra 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 y seis (36), quedando ocho (8) 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 nueve (09) acciones, quedando pendientes de cierre cuatro (04) acciones de mejora.

SC-02 Cumplimiento del Programa de Auditoría



En total se tenían establecidas para el primer trimestre un total de 14 acciones correspondientes a 2 ejercicios de auditoría y 12 informes de ley, los cuales se ejecutaron en su totalidad.

3.2 GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS

Líder: Subgerente Administrativa y Financiera				
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FÍSICOS	100,0%		

RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FÍSICOS



Variable 1: se realizaron las actividades programadas en el plan de mantenimiento según lo programado en el plan de mantenimiento.

Variable 2: Con el fin de atender las necesidades para el óptimo funcionamiento de instituto, se dispuso de los recursos de caja menor 1 y 2 y el contrato 109-2026.

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

3.3 GESTIÓN TECNOLÓGICA

Líder: Subgerente Administrativa y Financiera				
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	100,0%		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	75,70%	75,23%	74,65%

GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO



Se realizó mantenimiento, actualización, migración y balanceo de carga a los tres servidores del IFC

GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO



A corte 30 de enero el volumen de datos alcanza una capacidad del 24.30% del total de la capacidad instalada

A corte 28 de febrero el volumen de datos alcanza una capacidad del 24.77% del total de la capacidad instalada

A corte 30 de marzo el volumen de datos alcanza una capacidad del 25.35% del total de la capacidad instalada

3.4 GESTIÓN FINANCIERA

Líder: Subgerente Administrativa y Financiera				
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	96%		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	12,2%		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	0,0%		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	-46,2%		
	GF-05 RECAUDO INTERESES	92%	87%	79%
	GF-06 RECAUDO DE CARTERA	96,49%	107,26%	88,34%
	GF-07 EJECUCIÓN DE GASTOS DE INVERSIÓN	93,96%		

GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS



Los ingresos para este trimestre cumplieron con la meta del recaudo, presentando un % de ejecución del 96,4% de lo proyectado para este periodo; mostrando una tolerancia óptima.

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

GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO



El balance IFC 001 muestra las siguientes cuentas con mayor participación dentro del pasivo: recursos recibidos en administración 65% y recursos recibidos a favor de terceros 14%. 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 0,04% a corte 31 de marzo de 2026. Lo anterior, teniendo en cuenta que los ingresos con mayor participación en el estado financiero del IFC corresponden en un 61% a la causación de intereses corrientes y de mora generados por los créditos colocados y un 26% 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



Para el primer trimestre, los ingresos destinados a apalancar los gastos de funcionamiento del IFC presentan una situación presupuestal crítica, evidenciando un menor recaudo del 46,2% frente a los gastos de funcionamiento comprometidos. Esta situación se explica principalmente porque algunos bienes y servicios esenciales para la operación del IFC ya se encuentran contratados, tales como el personal de apoyo vinculado a través de OPS, por un valor de \$1.530 millones, con vigencia hasta mayo de 2026, así como otros servicios indispensables como vigilancia, tecnología, suministro de agua, combustible e internet, los cuales tienen contratos vigentes hasta el 31 de diciembre de 2026. Adicionalmente, es importante analizar el recaudo de intereses de la cartera de crédito del IFC, toda vez que este indicador evidencia un recaudo del 85% frente a lo proyectado al mes de marzo de 2026, dejando de percibir la suma de \$255 millones. Esta fuente de financiación representa el 56% del apalancamiento de los gastos de funcionamiento y operación del IFC, lo que resalta su alta relevancia en la sostenibilidad financiera de la entidad.

GF-05 RECAUDO INTERESES



El recaudo por concepto de intereses de crédito para el mes de marzo ascendió a la suma de \$543, MILLONES DE PESOS, frente a una proyección de \$686, MILLONES DE PESOS, lo que representa un porcentaje crítico de ejecución del 79,2%. Este resultado evidencia un nivel de recaudo inferior a la meta proyectada, lo cual puede estar asociado a retrasos en los pagos por parte de los deudores o variaciones en los cronogramas establecidos, por lo que se hace necesario fortalecer las estrategias de gestión de cartera para mejorar el cumplimiento en periodos posteriores.

GF-06 RECAUDO DE CARTERA



El recaudo por concepto de cartera para el mes de febrero ascendió a la suma de \$1,803 MILLONES DE PESOS, frente a una proyección de \$1,681, MILLONES DE PESOS, lo que representa un porcentaje de ejecución del 107,3%. Este resultado evidencia un nivel de cumplimiento óptimo.

El recaudo por concepto de cartera para el mes de marzo ascendió a la suma de \$1,916 MILLONES DE PESOS, frente a una proyección de \$1,877 MILLONES DE PESOS, lo que representa un porcentaje de ejecución del 88,3%. Este resultado evidencia un nivel de cumplimiento Crítico.

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

GF-07 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION



Al mes de Marzo los recursos disponibles para crédito por recursos propios del IFC, es la suma de \$4,487 millones de pesos y se aprobaron créditos por valor de \$ 4,216 millones de pesos, mostrando una ejecución de recursos del 94%. Presentando una situación Aceptable de la rotación de cartera del IFC.

3.5 GESTIÓN DOCUMENTAL

Líder: Subgerente Administrativa y Financiera				
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN DOCUMENTAL	GD-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA	100,0%	100,0%	100,0%
	GD-02 ARCHIVO GENERAL	100,0%		
	GD-03 CORRESPONDENCIA	77,0%	81,2%	63,1%

GD-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA



Durante el mes de Marzo de 2026, se recibieron 2.511 documentos con un total de 34824. Folios de las diferentes series documentales relacionados así: Correspondencia de créditos 653 con 6.461 Folios; Correspondencia de Icetex 598 con 4.220 folios; Reestructuraciones de Icetex 17 con 2392 folios; Créditos vigentes del mes de Febrero 2026. 78 con 6.671 Folios, Pagares diligenciados de cobro coactivo de 175 con 677 Folios. Correspondencia enviada, recibida y de palma, 990 documentos con 14,503 folios. Toda esta documentación está organizada, foliada, digitalizada para la verificación de esta información la ruta es: \\NEPTUNO\Publica2026\2_SAF\Gestion Documental\Informe Qf Document Indicadores 2026

GD-02 ARCHIVO GENERAL



Durante el primer trimestre se recibieron 5.927 documentos con un total de 90.022 folios de las diferentes series documentales relacionados así: Correspondencia de Icetex; Correspondencia de créditos vigentes, Créditos Vigentes de enero a marzo; Correspondencia de Palma; Reestructuraciones de Icetex; Acuerdos de Pago, Controles de Inversión; Renovaciones; Pagares digitalizados Cobro Coactivo Toda esta documentación está organizada, foliada, digitalizada y archivada. Para la verificación de esta información la ruta es: \\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2026\INDICADORES GESTIÓN DOCUMENTAL

GD-03 CORRESPONDENCIA



NO HAY CLARIDAD CON LA INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR

3.6 ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Líder: Subgerente Administrativa y Financiera				
PROCESO	INDICADOR	ENE.	NOV.	DIC.
ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	100%		
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100%		

 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-05 FRECUENCIA DE ACCIDENTABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%
TH-06 SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%
TH-10 PRIMEROS AUXILIOS	0,0%	0,0%	0,0%
TH-11 MEDICIÓN PLAN DE TRABAJO SST	91,30%		

TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES



El indicador alcanzó un 13,3% de ejecución con una asistencia de las actividades programadas del 100%. Situación de comportamiento normal por inicio de vigencia.

TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR



De acuerdo con el resultado del indicador durante el primer trimestre se ejecutó el 100% de las actividades programadas, sin embargo, este resultado tubo incidencia en la relación de una actividad adicional por una dejada de hacer la cual corresponde a Diagnóstico médico científico sobre la salud mental, el cual se encuentra en proceso de estructuración.

TH-05 FRECUENCIA DE ACCIDENTABILIDAD



Durante el primer trimestre de la vigencia 2026 no se presentaron accidentes de trabajo.

TH-06 SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD



Durante el primer trimestre de la vigencia 2026 no se presentaron accidentes de trabajo

TH-10 PRIMEROS AUXILIOS



Durante el primer trimestre de la vigencia 2026 no se presentaron casos donde se realizarán primeros auxilios

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

TH-11 MEDICIÓN PLAN DE TRABAJO SST



Se realizaron 21 actividades de las 23 programadas arrojando un porcentaje de avance anual del 24%.

3.7 CONTRATACIÓN

Líder: Jefe Oficina Asesora Jurídica				
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	115,5%		

CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS



Durante el trimestre se aprobaron 97 estudios previos y se celebraron 112 contratos. Es de tener en cuenta que para el área de crédito: Asesores (6) con un estudio previo; analistas (2) con un estudio Previo y Cartera y Cobro coactivo (9) con un estudio previo. Aun técnico de jurídico se le realizaron 2 estudios previos y 1 declarado desierto.

3.8 ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

Líder: Jefe Oficina Asesora Planeación				
PROCESOS	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	100,0%		
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	27,8%	95%	96,0%
	AC-03 TRAMITE PQRS	92,8%	97,5%	91,1%

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026 se registraron 1.775 PQRS, de las cuales corresponden a una (1) queja y once (11) a reclamos, para un total de doce (12) solicitudes de estas tipologías.

En comparación con el trimestre anterior, se evidenció un incremento de seis (5) reclamos, los cuales fueron recibidos a través de los canales de atención habilitados por el Instituto Financiero de Casanare (IFC).

AC-01 RESPUESTA A Q.R.



De los 11 reclamos y una (1) queja fueron atendidos por las áreas responsables.

Como resultado de lo anterior, el indicador refleja un 100 % en nivel optimó de tolerancia, lo que constituye un resultado favorable en la atención de quejas y reclamos.

Las causas que originaron tanto las quejas como los reclamos se encuentran asociadas a los procesos de gestión de cobro cartera administrativa con cinco (5), cartera cobro jurídico con dos (2) y gestión de cobro coactivo con cinco (5).

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

Los usuarios destacan de manera reiterada la amabilidad, disposición y calidad en la atención, así como la claridad en la asesoría brindada durante el proceso. Se resalta particularmente el reconocimiento a la funcionaria Johana Amaya, por su actitud servicial, trato cordial y acompañamiento efectivo.

AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE



No obstante, dentro de las oportunidades de mejora identificadas, se recomienda fortalecer:

-La oportunidad en los tiempos de respuesta, especialmente en la aprobación de créditos.

-La comunicación y notificación de novedades durante el proceso.

-La claridad y uniformidad en la información suministrada, particularmente en lo relacionado con condiciones del crédito, tasas de interés y formas de pago.

-La capacidad de atención oportuna a través de canales de contacto, como la atención telefónica.

Durante el primer trimestre de 2026, el IFC recibió un total de 1.774 PQRS a través de los canales de APP Móvil, correo electrónico, ventanilla única y buzón. La mayor cantidad de solicitudes correspondió a peticiones de información general y arreglos de cartera, mientras que las quejas, sugerencias y denuncias fueron mínimas o inexistentes en la mayoría de los meses.

AC-03 TRAMITE PQRS



-Enero: Se recibieron 472 PQRS, con un indicador de cumplimiento del 93 %. Se atendieron oportunamente 382 solicitudes, 58 de manera extemporánea y quedaron 33 pendientes. El tiempo promedio de atención fue de 7 días.

-Febrero: Se registraron 598 PQRS, alcanzando un indicador de cumplimiento del 97,5 %. Se atendieron oportunamente 468 solicitudes, 120 de forma extemporánea y quedaron 10 pendientes. El promedio de atención fue de 8,98 días.

-Marzo: Se recibieron 704 PQRS, con un indicador de cumplimiento del 91,1 %. Se atendieron oportunamente 440 solicitudes, 201 de manera extemporánea y permanecieron 63 pendientes. El tiempo promedio de atención fue de 11,51 días.

3.9 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Líder: Jefe Oficina Asesora Planeación				
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES		90%	
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN		93%	

DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN



En relación con el seguimiento financiero, los recursos propios presentaron un comportamiento según su programación, del total de \$8.174 millones, de los cuales se han asignado financieramente \$2.800 millones (34%), quedando pendiente de financiar \$5.374 millones (66%). Del valor asignado, se registra una ejecución de \$551 millones, equivalente a una ejecución promedio del 20% sobre lo asignado.

Por dependencias, la Subgerencia de Crédito y Cartera (SCC) muestra el mejor comportamiento de ejecución con un 47%, seguida de la Gerencia (46%), la

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

Subgerencia de Desarrollo Empresarial (SGE) (43%) y la Oficina Asesora de Planeación (36%). La Oficina Asesora Jurídica (27%) presenta un avance moderado, mientras que la Subgerencia Administrativa y Financiera (SAF) registra el nivel más bajo de ejecución con apenas 2%, evidenciando una alta concentración de recursos contratados pero aún sin ejecutar financieramente

DP-04 SALIDAS NO CONFORMES



Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, la Subgerencia de Crédito y Cartera reportó un total de 08 Salidas No Conformes correspondientes al área de crédito, del total de SCN 01 SNC se encuentra todavía en cierre, ya que depende de un tercero que es HDI Seguros. Adicionalmente, la Subgerencia de Gestión Estratégica comunicó que para el primer trimestre no identificó Salidas No Conformes.

3.10 GESTIÓN ESTRATÉGICA

Líder: Jefe Oficina Asesora Planeación				
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GE-01 CONTRATOS LIQUIDADADOS	60%		

GE-01 CONTRATOS LIQUIDADADOS



1. Se ha realizado la consolidación de información para la liquidación de los contratos de cuentas en participación, mediante la revisión documental disponible en el archivo central y las visitas de campo para la realización de censos físicos e inventarios forestales.

2. Además se han enviado oficios de cobro a los usuarios que presentan saldos de inversión a favor del IFC y que a la fecha no han mostrado intención para la liquidación de los contratos de cuentas en participación.

3. Igualmente se ha avanzado en el proceso para la suscripción de cesiones parciales con los usuarios de ASOPALCHARTÉ, con el fin de liquidar el Cto. 179 de 2006.

4. Se tiene estructurado el proceso para la liquidación unilateral de los contratos de donde los usuarios han hecho caso omiso a las invitaciones a liquidar.

3.11 GESTIÓN FINANCIACIÓN

Líder: Subgerente de Crédito y Cartera				
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	63%		
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CRÉDITO	184%	174%	141%
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	141%		
	GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	29%	55%	92,0%
	GN-05 CARTERA VENCIDA	27,2%	27,7%	26,2%
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	0,9%	1,6%	1,4%
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	8,1%	9,7%	8,7%
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	84,0%	82,8%	85,5%

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

	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	28,1%	28,8%	25,8%
	GN-13 DISM. CARTERA EN MORA	106,3%		
	GN-14 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	279,6%	153,1%	200,7%
	GN-15 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	207,9%	140,9%	102,2%
	GN-16 CARTERA VENCIDA	38,39%	37,88%	38,24%
	GN-17 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	8,4%	8,3%	11,8%
	GN-18 COBRO COACTIVO DE OBLIGACIONES	N/A	100%	100%
	GN-19 RECAUDO DE COBRO COACTIVO	106%		

GN-01 CONTROL DE INVERSION



A corte 30 de marzo de 2026, se tenía que para el año 2025 quedaron por ejecutar 205 controles a corte diciembre más 19 adicionales de los siguientes meses, para un total de 224 controles pendientes, de los cuales se realizaron 142 y 70 están pendientes de verificación y 12 aplazados de la vigencia anterior para un total de 82 controles de inversión pendientes de 1ra o segunda verificación

En el mes de marzo de 2026 se aprobó 104 créditos comerciales (sin hipoteca o con hipoteca abierta) en 1,326 días con un promedio de 13 días (la meta de tiempos de aprobación para este indicador es de 18 días), es decir que la meta se cumple en un 141%.

En marzo se aprobó 1 crédito con hipoteca nueva en 34 días.

En general en el primer trimestre de 2026 se aprobó 160 créditos comerciales (sin hipoteca o con hipoteca abierta) en 1,901 días con un promedio de 12 días en la colocación, es decir que la meta del trimestre se cumple en un 151%. El indicador es óptimo.

Si nos comparamos con años anteriores, tenemos:

en 2021 promedio de 31 días en la colocación. En el primer trimestre 26 días.

en 2022 promedio de 30 días en la colocación. En el primer trimestre 23 días.

en 2023 promedio de 21 días en la colocación. En el primer trimestre 16 días.

en 2024 promedio de 21 días en la colocación. En el primer trimestre 18 días.

en 2025 promedio de 13 días en la colocación. En el primer trimestre 17 días.

Con lo anterior se puede concluir que el proceso de colocación de créditos en IFC viene registrando la mejora continua en los tiempos de colocación de créditos, atendiendo la necesidad de nuestros clientes.

GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CRÉDITO



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

En el primer trimestre de 2026 se recaudó y dispuso cartera para recolocación de crédito, por valor de \$5,581,271,389 (100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios y contrato 1643, 100% del capital recaudado del contrato 380 con Tauramena, 89% del capital de capital del convenio 2113 y 20% de los intereses, 20% de los int conv 2165. Los recursos de superávit de 2025 no se han incorporado, se aprobó créditos por valor de \$5,833,808,927, es decir que la meta se cumplió en un 108%. Quedando un saldo por colocar para el siguiente trimestre por valor de -\$452,537,538.

Si nos comparamos con las vigencias anteriores, tenemos:

GN-03 APROBACION DE CRÉDITOS IFC



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

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

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

En el primer trimestre de 2025 se aprobó el 105% de los recursos disponibles

Según el indicador, el resultado es **OPTIMO** para el primer trimestre de 2026 toda vez que se cumplió en un 141% porque el indicador registra un promedio histórico de los primeros trimestres desde 2022.

Con relación a **CREDITO EDUCATIVO**, en el primer semestre de 2026 se recaudó y dispuso cartera para recolocación de crédito educativo por valor de \$2.293.934.208 (Recaudo efectivo FESCA: 100% de capital + 30% de intereses y Dto 0223 (Icetex): 100% de capital + 20% de intereses). Se aprobó créditos por valor de \$3.735.507.000, es decir que la meta se cumplió en un 163%. Quedó un saldo de -\$1.441.572.792 para el siguiente trimestre.

En el mes de **enero** de 2026 se recaudó cartera por valor de \$1,472,238,526 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios); se aprobó créditos con estos recursos por valor de \$433,995,341, es decir que la meta se cumplió en un 29%.

GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION



Según el indicador, el resultado es **CRITICO** para el mes de **ENERO**.

Quedando un saldo por colocar de \$1,038,243,185.

Este indicador de recursos propios tiene la misma tendencia de registrar resultados **CRITICOS** en los primeros meses del año y en los últimos meses, de forma consolidada se registra **OPTIMO**.

En el mes de **febrero** de 2026 se recaudó cartera por valor de \$1,410,884,989 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios) + un saldo por colocar del mes anterior de \$1,038,243,185 para un total disponible de \$2,449,128,174; se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$1,350,208,546, es decir que la meta se cumplió en un 55%.

Según el indicador, el resultado es **CRITICO** para el mes de **FEBRERO**.

Quedando un saldo por colocar de \$1,098,919,628.

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

Este indicador de recursos propios tiene la misma tendencia de registrar resultados CRITICOS en los primeros meses del año y en los últimos meses, de forma consolidada se registra OPTIMO.

*En el mes de **marzo** de 2026 se recaudó cartera por valor de \$1,534,398,029 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios) + un saldo por colocar del mes anterior de \$1,098,919,628 para un total disponible de \$2,633,317,657; se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$2,431,814,900, es decir que la meta se cumplió en un 92%.*

Según el indicador, el resultado es OPTIMO para el mes de MARZO.

Quedando un saldo por colocar de \$201,502,757.

Este indicador de recursos propios tiene la misma tendencia de registrar resultados CRITICOS en los primeros meses del año y en los últimos meses, de forma consolidada se registra OPTIMO.

GN-05 CARTERA VENCIDA



La cartera total vigente del IFC, asciende a 4,175 créditos, por \$ 80,648 millones, 33 créditos más y 1860 millones más de saldo capital que febrero de 2026 y 508 millones más que Diciembre-25

Al cierre del corte la cartera total en mora asciende a \$21,147 millones \$703 millones menos que febrero-26 y 49 millones menos que el mes de diciembre de 2025, siendo este mes un índice menor de mora en 1,5% pasando de 27,7% a 26,2%. Durante la vigencia 2026 no se ha realizado castigo de cartera

GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO



La cosecha 1, tuvo cartera desembolsada de 781 créditos, por valor de 24,980 millones, de los cuales 21,753 millones están vigentes, con vencimiento de 19 obligaciones por 298 millones de pesos, siendo 1 crédito más que el mes anterior con 59 millones menos de saldo en mora, con un indicador de mora del 1,1% sobre la cartera desembolsada, y del 1,4% de la cartera vigente, con 0,2 menos de índice en el presente mes, frente a la cartera vigente total la cosecha registro un vencimiento del 1,4%, incluyendo 10 reestructuraciones vigentes por 272 millones, de las cuales no hay ninguna en mora.

GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS



La cosecha 2, tuvo cartera desembolsada de 781 créditos, por valor de 20,750 millones, de los cuales 14,193 millones están vigentes, con vencimiento de 57 obligaciones por 1,259 millones de pesos, siendo 3 créditos menos que el mes anterior y 186 millones menos de saldo en mora, con un indicador de mora del 6,0% sobre la cartera desembolsada, y del 8,9% de cartera vigente, e índice 1% menor en el presente mes, frente a la cartera vigente total la cosecha registro un vencimiento del 8,7%, incluyendo 8 reestructuraciones vigentes por 1,123 millones, de las cuales hay 3 en mora por 80 millones.

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

GN-08 CARTERA CATEGORIA E



La cartera calificada en categoría E, cerro con los siguientes datos 1.673 créditos por un valor de \$18.090 millones, disminuyendo respecto al mes de febrero en 5 créditos que constituyen un valor de \$1.140.963 a esta categoría y con relación al índice de vencimiento cerro en 85.5% aumentando en 2.7% puntos en comparación de febrero.

GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA



Al corte del mes existen 89 obligaciones reestructuradas, de las cuales 38 se encuentran en mora; de estas 27 por 2,216 millones fueron desembolsadas antes del año 2020, con un índice de mora del 84,4% y los 10 restantes por 149 millones son de cosecha 2020 hacia adelante con un índice de mora del 2,3% lo que refleja el resultado de las nuevas políticas de otorgamiento de este mecanismo

GN-13 DISM. CARTERA EN MORA



A corte Marzo-2026 el valor de cartera en mora de IFC ha disminuido respecto a dic-25, en 49 millones, el de la cartera 223-15 en 1,011 millones y en la cartera FESCA en 205 millones, para una disminución acumulada de 1,265 millones respecto al corte 2025, el índice de mora de las 3 carteras está en 45%, disminuyendo 1,1% respecto al cierre de Diciembre-26. Durante la vigencia la cartera en mora total ha disminuido el 1,5% y 1,1 puntos de índice. Esta disminución se debe mantener en el tiempo para garantizar el cumplimiento de la meta anual. El indicador es de IFC sin embargo los valores se relacionan de la cartera total así; Diciembre 80,526 millones en mora de las 3 carteras, marzo -2026 79,261 millones.

GN-14 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO



En el mes de Marzo de 2026 se aprobó 28 solicitudes de crédito educativo nuevo en 279 días con un promedio de 10 días (la meta es de 20 días), es decir que la meta se cumple en un 201%.

En 2025 la meta de colocación de crédito nuevo estaba en 45 días y se ajustó para 2026 a 20 días, aun así, el resultado es OPTIMO.

En general en el primer trimestre de 2026 se aprobaron 74 solicitudes de crédito educativo nuevo en 803 días con un promedio de 10 días en la colocación, es decir que la meta del trimestre se cumple en un 184%. El indicador es óptimo.

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

GN-15 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO



En el mes de Marzo de 2026 se aprobaron 102 solicitudes de renovación y/o suspensión de crédito educativo y se desembolsaron 101 en 1976 días con un promedio de 20 días (la meta de tiempos de colocación es de 20 días), es decir que la meta se cumplió en un 102%. El indicador para este mes es ÓPTIMO.

En 2025 la meta de colocación de renovación de crédito educativo estaba en 30 días y se ajustó para 2026 a 20 días, aun así, el resultado es OPTIMO.

En total en el primer trimestre de 2026 se recepcionaron y aprobaron 355 solicitudes de renovación de crédito educativo, de las cuales se desembolsó 353 en 5,118 días con un promedio de 15 días, la meta de colocación es de 20 días, es decir que la meta se cumplió en un 133%. El indicador para el primer trimestre de 2026 es ÓPTIMO.

GN-16 CARTERA VENCIDA



El índice de cartera en mora de la cartera en pago a corte del mes es de 38,2% con 687 obligaciones en mora por 11,414 millones de las 1650 que están en cobro por valor de 29,848 millones, aumentando 0,3% el índice de mora respecto al mes anterior y con 21 obligaciones menos y 70 millones menos de valor en mora que en el mes anterior.

GN-17 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO



La cosecha 2025, está representada en 257 obligaciones por valor de \$6.668 millones de los cuales hay 6490 millones de cartera vigente, de las cuales se encuentran vencidas 37 créditos por valor de \$763 millones, con 7 créditos más y 216 millones más de valor mora respecto al mes anterior, con un índice de vencimiento del 11,4% sobre la cartera desembolsad y del 11,8% de la vigente, no existen créditos reestructurados en esta cosecha

GN-18 COBRO COACTIVO DE OBLIGACIONES



Teniendo en cuenta que se tuvo que realizar análisis de 200 obligaciones de Icetex, en el reparto del mes anterior, únicamente se realizó reparto de IFC y FESCA de las cuales se reportaron 106 y únicamente cumplen requisitos 78.

GN-19 RECAUDO DE COBRO COACTIVO



Respecto a la meta programada según la variable del indicador se cumplió con el valor objetivo inclusive superando el valor programado.

 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 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, finalmente después de insistir en el requerimiento se logró que las demás áreas allegaran dicha información. Con el fin de fortalecer el compromiso en el cumplimiento de los planes de mejoramiento se sugirió hacer seguimiento en el comité institucional de gestión y desempeño”.*

GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS

- *“Coordinar administrativamente los recursos que permitan la ejecución de las actividades programadas que garanticen el oportuno funcionamiento del instituto”*

GESTIÓN TECNOLÓGICA

- *“Se requiere contratar servicios especializados para realizar mantenimiento profundo de software y hardware de los servidores, previo a la migración al nuevo sistema hiper convergente con el fin de facilitar la migración.”*

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.”*
- *“Con el objeto de garantizar sostenibilidad en el tiempo, y para lograr auto sustentar las finanzas del Instituto, es importante las políticas que se gestionen desde el área de cobro coactivo, por lo cual es importante el paso que la administración tomó al crear el grupo de cobro coactivo a fin de propender por el recaudo de las deudas con categorías B, C, D, E”*

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

- *“Generar y/o reactivar actividades de cobro que promuevan un mayor recaudo, manteniendo un buen nivel de liquidez, a fin de lograr la recolocación de los recursos de crédito que generen más ingresos para el Instituto.*

Mantener controles también sobre la cartera vencida, a fin de que no se genere prescripción de acciones de cobro de la cartera y disminuyan los valores de cartera categoría K.”

- *“Desde la Subgerencia Administrativa y Financiera se solicita evaluar los mecanismos de protección y normalización de cartera (prórroga, refinanciación, reestructuración, acuerdos de pago y arreglos de cartera en casos especiales), con el fin de fortalecer el recaudo y mejorar la liquidez de la entidad. De igual manera, se recomienda analizar las tasas de interés corriente aplicadas en el software IAS a los diferentes productos de crédito del IFC, con el propósito de determinar la viabilidad de un ajuste que permita optimizar los ingresos financieros, en concordancia con las condiciones del mercado y la normativa vigente. Es importante tener en cuenta que el 80% de los intereses generados se destinan a sufragar los gastos de funcionamiento y operación del IFC, lo que resalta la necesidad de garantizar la sostenibilidad de esta fuente de financiación.”*
- *“Implementar un plan de fortalecimiento en la gestión de recaudo de intereses de crédito, mediante el seguimiento riguroso a los cronogramas de pago y la identificación oportuna de obligaciones en riesgo de incumplimiento. Así mismo, intensificar las estrategias de cobro preventivo y persuasivo, como el envío de recordatorios previos a las fechas de vencimiento y el contacto directo con los deudores que presenten mora o retrasos. Adicionalmente, realizar análisis periódicos del comportamiento de la cartera, con el fin de establecer acciones correctivas que permitan mejorar el porcentaje de ejecución del recaudo en los meses siguientes y acercarlo a la meta proyectada.”*
- *“La Gerencia y la Subgerencia de Crédito y Cartera, deben dar continuidad a la implementación de las diferentes alternativas de pago, orientadas a la normalización de la cartera y a la extinción de obligaciones en mora, la aplicación de mecanismos como el cobro coactivo, así como la implementación de medidas que permitan la condonación parcial o total de intereses moratorios en casos especiales, debidamente soportados, ya sea en esquemas de pago único o en acuerdos hasta de 12 meses. De igual forma, a través del Manual de Cartera se dispone de herramientas como prórrogas, refinanciaciones y acuerdos de pago en una o varias cuotas. En casos particulares, también se han autorizado descuentos en gastos de cobranza como incentivo para la normalización de las deudas y la reestructuración de obligaciones vencidas. Adicionalmente se debe contar con personal vinculado de apoyo permanentemente ya que ha venido adelantando la gestión de cobro de la totalidad de la cartera en etapa administrativa y persuasiva, mediante la ejecución de acciones como llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y mensajes masivos a través de la herramienta de contact center, dirigidos tanto a deudores como a codeudores. Finalmente, se debe dar continuidad a las visitas personalizadas a aquellos clientes con los cuales no ha*

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

sido posible establecer compromisos de pago, con el propósito de fortalecer la gestión de recaudo.”

- “La meta para este indicador es ejecutar el 100% de los recursos que se recauden de recursos propios de la fuente de ingresos de capital más el 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”

GESTIÓN DOCUMENTAL

- “Se recomienda contratar personal calificado para seguir agilizando el proceso de Gestión Documental.”
- “Hacer reunión con el líder del proceso de gestión documental para evaluar la posibilidad de que hay 02 funcionarios de planta encargados de la ventanilla única de correspondencia para que ellos sean los que diligencien este indicador.”

ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

- “Gestionar la realización de los eventos de capacitación programados”

ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

- “Como acción de mejora, el día 05-05-2026 se envió correo electrónico a las áreas de Crédito y Cartera, solicitando incrementar la aplicación de encuestas de satisfacción, con el fin de fortalecer la medición de la percepción de los usuarios y contribuir al mejoramiento continuo del servicio.”
- “Se recomienda establecer compromisos de cumplimiento frente a los tiempos de respuesta por parte del personal y funcionarios responsables de atender las PQRS, fortaleciendo la importancia de la atención oportuna a las solicitudes, con el fin de mejorar el indicador de cumplimiento y reducir el número de PQRS pendientes.”

GESTIÓN ESTRATÉGICA

- “Aplicar el proceso para la liquidación unilateral, dando estricto cumplimiento a las etapas previas y posteriores a la suscripción de las liquidaciones unilaterales, con el fin de que no se presenten vacíos a la hora de la presentación de demandas en contra de los usuarios.”

GESTIÓN FINANCIACIÓN

- Para el Control de inversión “Contratar oportunamente el personal, o asignar esta labor a personal de planta; advertir a los clientes de la importancia de allegar los documentos para la

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

verificación de la inversión, ajustar los niveles de tolerancia del indicador de acuerdo a las condiciones reales de la entidad.”

- *“Se sugiere gestionar mayores recursos para la colocación de créditos ante los diferentes entes públicos, teniendo en cuenta que, como se evidencia, el nivel de colocación está superando el recaudo.”*
- *“Para el área de crédito, la meta de colocación debe evaluarse de manera integral, es decir, considerando la totalidad de las fuentes de recursos y no únicamente los recursos propios. Lo anterior, debido a que el indicador enfocado exclusivamente en recursos propios no resulta representativo ni útil, dado que la meta establecida en el plan de acción contempla todas las fuentes de financiación. La ejecución de los recursos responde a criterios de necesidad y disponibilidad. En este sentido, los recursos propios suelen ser los últimos en utilizarse, priorizando en primera instancia aquellos provenientes del Contrato 1643, dado que cuentan con un plazo limitado de ejecución y existe el riesgo de que deban ser reintegrados a la Gobernación si no se utilizan oportunamente. De igual forma, se priorizan los recursos correspondientes al municipio de Tauramena. En consecuencia, se solicita al área de Planeación validar la pertinencia de mantener este indicador en su forma actual o, en su defecto, considerar su unificación con el indicador de aprobación de créditos, conforme a lo acordado en la mesa de trabajo realizada en la vigencia 2025 con las áreas involucradas.”*
- *“Se recomienda mantener los índices de colocación para mejorar el índice, realizar el proceso de castigo de cartera para depurar la cartera especialmente la devuelta de los juzgados, y continuar con la oferta de mecanismos de normalización a través de la gestión de cobro, así como seguimiento a la eficiencia del proceso de cobro coactivo. Durante este mes se registró el menor índice de cartera en mora de los últimos 10 años”*
- *“Continuar con la gestión de cobro ofertando mecanismos de normalización y análisis de causas de vencimiento para realizar ajustes en políticas de otorgamiento.”*
- *“Continuar fortaleciendo la gestión oportuna de cobro, con énfasis en el seguimiento a la etapa de cobro coactivo, donde se concentra el 79% de la cartera vencida (32 obligaciones por \$1.063 millones de un total de \$1.339 millones). Esto con el fin de consolidar estrategias que permitan mejorar los niveles de recuperación de la cartera.”*
- *“Realizar aclaración sobre el indicador pues los valores que se incluyen como meta en el plan de acción corresponden a la cartera total y no solo a IFC como el indicador.”*
- *“Teniendo en cuenta la dinámica de esta cartera, ajustar el indicador a valores de cartera en mora y no índice teniendo en cuenta que la colocación no se sostiene en el tiempo por lo que el indicador aumenta así se disminuya el valor en mora y el número de obligaciones vencidas. Programar y realizar el castigo de las obligaciones ya identificadas y continuar con las gestiones de cobro, así como el seguimiento a los procesos coactivos y judiciales.”*

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

- “Contar con gestores de cobro de forma permanente y continuar ofertando mecanismos de normalización de la deuda, así como seguimiento a las obligaciones que persisten en mora para iniciar procesos de recuperación vía coactiva. “
- “Priorizar la contratación de personal y/o asignación de personal de planta con el fin de que los apoyos en investigación de bienes puedan realizar al 100% sus actividades sin que sea necesario que realicen otras actividades de gestión de cobro y/o atención al público.”

5 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.

6 CONCLUSIONES

- Respecto al indicador de reparto GN 11, se identificó la necesidad de suspender su medición, situación que fue presentada ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD). Mediante **Acta No. 13 del 6 de agosto de 2025**, se estableció el compromiso por parte de la Subgerencia de Crédito y Cartera de remitir a la Oficina Asesora de Planeación la respectiva solicitud de suspensión. Posteriormente, el 28 de agosto de 2025, dicha solicitud fue aprobada, por lo que el indicador quedó suspendido a partir de esa fecha.

Adicionalmente, debido a la actualización de la codificación institucional, una vez se reactive este indicador, pasará de identificarse como GN 11 a GN 10.

Así mismo, mediante Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño **No. 10 del 26 de marzo de 2026**, se aprobó la suspensión de los indicadores GN 11 – Cobro Jurídico Vigencia Anterior y GN 12 – Cobro Jurídico Vigencia Actual hasta el 31 de diciembre de 2026.

Cabe mencionar que los indicadores GN 11 – Cobro Jurídico Vigencia Anterior y GN 12 – Cobro Jurídico Vigencia Actual se encontraban dentro de los 17 indicadores de gestión definidos para la medición de los objetivos estratégicos. Por tanto, su suspensión modificó temporalmente el esquema de seguimiento y evaluación de dichos objetivos.

- Es importante mencionar que, al comparar los resultados obtenidos durante el primer trimestre de las vigencias anteriores, el año 2026 presenta el mejor desempeño registrado. Los resultados evidencian una evolución favorable en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, reflejando el impacto de las acciones implementadas y los esfuerzos realizados por las diferentes áreas responsables. Lo anterior se puede observar en la siguiente tabla comparativa, en la que se presentan los resultados alcanzados durante el primer trimestre de cada vigencia desde el 2023.

COMPARATIVO PRIMER TRIMESTRE				
	ÓPTIMO	ACEPTABLE	CRÍTICO	TOTAL
2026	30	07	07	44
2025	25	07	13	45
2024	21	08	17	46
2023	28	02	12	42

