



CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS VIGENCIA 2025

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
JUNIO, 2026

Elaborado por

Valentina Rodríguez A.
Valentina Rodríguez Ardila
Profesional de Apoyo – OAP
CTO 019 de 2026

Revisado por

JR
Jair Ricardo Prieto Corredor
Jefe Oficina Asesora de
Planeación

Marleny Barragán
Marleny Barragán Fonseca
Profesional Oficina Asesora de
Planeación

Aprobado por

Oscar Javier Araque Garzón
Oscar Javier Araque Garzón
Gerente

**Comité Institucional de
Gestión y Desempeño**
Acta N° 18 de 12 de Junio 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

¿QUIÉNES SOMOS?

El Instituto Financiero de Casanare (IFC), se creó mediante el Decreto No. 107 de 27 de julio de 1992 inicialmente bajo el nombre de FONDESCA, en el año 2002, se reorganiza mediante el Decreto No. 0073 del 30 de mayo de 2002, emanado por la Gobernación de Casanare y recibe el nombre de Instituto Financiero de Casanare.

El Instituto Financiero de Casanare, es una empresa de gestión económica de carácter departamental, sometida al régimen jurídico de las empresas industriales y comerciales del Estado de acuerdo con la ley 489 de 1998. Es una entidad con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera con patrimonio propio y vinculado a la Secretaría de Desarrollo Económico, Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente de la Gobernación de Casanare.

A la fecha el Instituto, proporciona a sus clientes créditos comerciales que registren garantía firma personal y firma personal con deudor solidario con ingresos, en ocasión a que no presentan como respaldo un bien inmueble libre de todo gravamen, que desarrollen actividades en sectores tales como agropecuario, empresarial, turismo.

Si bien ya se tienen identificadas las partes interesadas, se considera importante validar las características de los usuarios o grupos de interés a quienes van dirigidos los productos y servicios del Instituto, con el fin que se puedan establecer directrices que conlleven a optimizar, innovar y ofrecer productos y servicios con calidad que cubran las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Por medio de la caracterización de usuarios, se busca identificar usuarios o grupos de interés a través de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento.

OBJETIVO

Identificar las características de los usuarios activos de los diferentes tipos de crédito del Instituto Financiero de Casanare (IFC), con el propósito de conocer sus necesidades y expectativas, para tomar decisiones que conlleven a optimizar y mejorar los productos y servicios que brinda la entidad.

OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Identificar las características demográficas de los usuarios que acceden a los créditos del Instituto Financiero de Casanare (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

CARACTERIZACIÓN DE LAS LÍNEAS CRÉDITO IFC

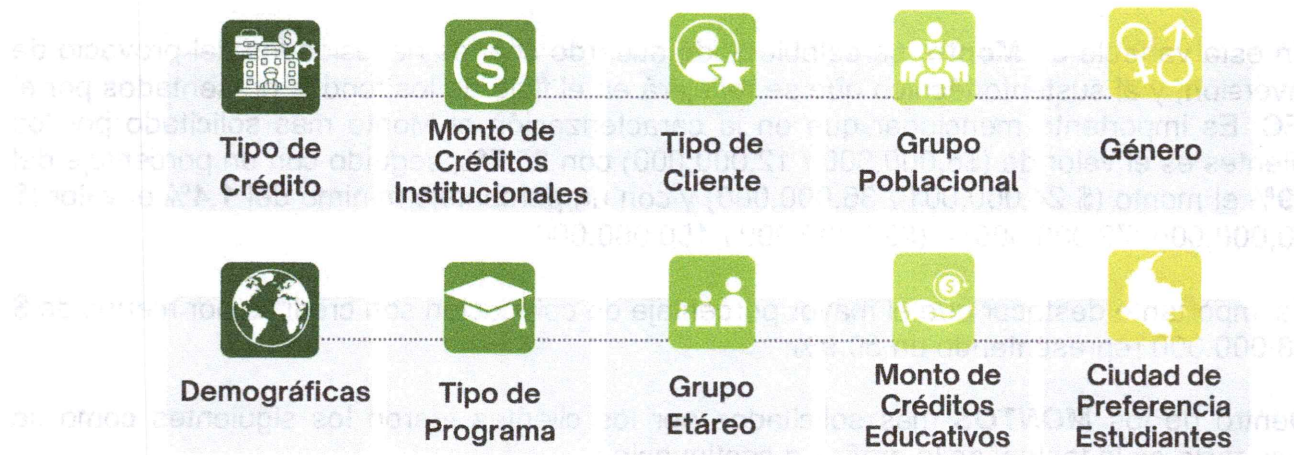
Las líneas de crédito del Instituto Financiero de Casanare (IFC), están enmarcadas según lo expuesto en la Ley 16 del 1990, financiadas con recursos públicos (del Estado) propios y en administración, los sectores y subsectores productivos definidos dentro de los Planes de Desarrollo del orden nacional, departamental y municipal; con el objetivo de atender las necesidades de financiación a bajas tasas de interés, con pago sobre el saldo de capital, con el fin de aportar al fortalecimiento empresarial y los proyectos de inversión, a ser ejecutados por pequeños y medianos empresarios, comunidades organizadas y entidades públicas, privadas o mixtas del departamento de Casanare.

Es importante resaltar; que la caracterización se centró en el análisis de los datos entregados a través de **la matriz de créditos desembolsados 2025 y aprobación créditos educativos 2025**. Se realiza un análisis de datos que comprende **(1.090)** clientes de los diferentes tipos de crédito, que están establecidos por el Instituto Financiero de Casanare (IFC), de acuerdo con el Manual de Cartera y Manual de Crédito:

- Crédito Educativo – FESCA
- Crédito de Fomento
- Crédito de Fomento – Preferencial
- Crédito Preferencial Bovinos – Fidelizados
- Crédito Libranza
- Crédito Comercial

VARIABLES UTILIZADAS:

De las fuentes anteriormente mencionadas, se obtuvieron los datos de las diferentes variables. A continuación, se presentan los resultados para el desarrollo de la Caracterización 2025 de los diferentes tipos de créditos, se realizó con **(1.090) clientes del IFC**.



Fuente: OAP, 2026.

1. VARIABLE TIPO DE CRÉDITO:

En la variable tipo de crédito, se puede observar en la tabla anteriormente relacionada dentro de los tipos de créditos, el **Crédito Educativo** tiene la mayor participación con el 38% por parte de los clientes en la vigencia 2025, en segundo lugar, por el **Crédito Pecuario** con una participación de 21%, seguido de **Crédito Comercial** con 12%, **Crédito de servicios** con 12 %, los créditos con mayor participación.

Sector a Financiar	2025		
	No.	Valor	Part.
EDUCACION SUPERIOR - FESCA	292	\$ 15.170.098.263	38%
PECUARIO	173	\$ 8.448.591.253	21%
COMERCIAL	192	\$ 4.791.305.757	12%
SERVICIOS	187	\$ 4.661.066.134	12%
LIBRANZA	44	\$ 3.245.192.702	8%
EMPRESARIAL	124	\$ 2.228.612.533	6%
ESPECIES MENORES	51	\$ 777.042.284	2%
AGRICOLA	23	\$ 364.800.000	1%
TURISMO	4	\$ 132.000.000	0%
	1.090	\$ 39.818.708.926	100%

Fuente: (Matriz Créditos Desembolsados, 2025)

 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

2. VARIABLE MONTO

En esta variable de **Monto**, se establece de acuerdo con las necesidades del proyecto de inversión, y al sustento técnico que se reflejará en el flujo de los fondos presentados por el IFC. Es importante mencionar que en la caracterización el Monto más solicitado por los clientes es el valor de (\$6,000,000 / 12,000,000) con **25,7%**, seguido con un porcentaje del **19%** el monto (\$ 24,000,001 / 36,000,000) y con un porcentaje mínimo del **1,4%** el valor (\$ 60,000,000 / 72,000,000) – (\$98.000.000 / 150.000.000).

Es importante destacar que el mayor porcentaje de colocación son créditos por menos de \$ 18.000.000 representando un 50,9%.

Dentro de los **MONTOS** más solicitados por los clientes fueron los siguientes como se evidencia en la tabla y en la gráfica a continuación:

VALOR DE CRÉDITO POR MONTO	N. CRÉDITOS	%	% COLOCACIÓN	
\$1,000,000 /6,000,000	76	9,5%	50,9%	79,7%
\$ 6,000,001 /12,000,000	205	25,7%		
\$ 12,000,001 /18,000,000	125	15,7%		
\$ 18,00,0001 /24,000,000	78	9,8%	48,0%	19,2%
\$ 24,000,001 /36,000,000	152	19,0%		
\$ 36,000,001 /48,000,000	62	7,8%		
\$ 48,000,001 /60,000,000	38	4,8%		
\$ 60,000,001 /72,000,000	11	1,4%		
\$ 72,000,001 /98,000,000	16	2,0%		
\$ 98,000,001 /150,000,000	11	1,4%		
\$ 150,000,001 / 1.200.000.000	15	1,9%		
TOTAL	798	100%		

Fuente: (Matriz Créditos Desembolsados, 2025)

3. VARIABLE TIPO DE CLIENTE

Es importante mencionar, para la variable de **Tipo de Cliente**, el Instituto Financiero de Casanare (IFC), ha establecido la siguiente clasificación de sus clientes solicitantes de crédito, puesto que de acuerdo con la misma varían los requisitos a solicitar, la tasa de interés y el monto a otorgar por tipo de garantía, teniendo mayores beneficios el cliente preferencial. Dentro de la caracterización se evidenciaron dos tipos de clientes:

Cliente Nuevo: Solicitante de crédito por primera vez con el Instituto Financiero de Casanare (IFC).

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

Cliente Fidelizado: Solicitante de crédito que tenga o haya tenido al menos un crédito con el IFC como titular o codeudor.

Los resultados de esta variable se identificaron que, del total de **798** clientes, son clientes **FIDELIZADOS** un total de **457** clientes que representa un porcentaje del **57%** de los clientes, en cuanto a los tipos de clientes **NUEVOS** un total de **341** clientes que representan un porcentaje del **43%**, tal como lo refleja la tabla y la gráfica a continuación:

AÑO	TIPO DE CLIENTE	CANTIDAD	% PART.
2025	Fidelizado	457	57%
	Nuevo	341	43%
Total		798	100%

Fuente: (Matriz Créditos Desembolsados, 2025)

Para la vigencia se puede evidenciar que la mayor cantidad de créditos la adquieren los clientes fidelizados, pues es una tendencia que se presenta en los últimos años ya que los clientes del IFC desean adquirir más créditos con la entidad, ya sea por las tasas de interés y las opciones de pago que brinda para todas las líneas de crédito.

4. VARIABLE POR GRUPO POBLACIONAL

Según la caracterización de nuestros clientes, se encuentran los siguientes grupos poblacionales, representados así:

APROBACIÓN DE CRÉDITOS 2025 POR GRUPO POBLACIONAL			
GRUPO POBLACIONAL	No.	VALOR	% PART.
ADULTO MAYOR DE 60 AÑOS	122	3.268.785.784	13%
COMUNALES	35	959.800.000	4%
CON DISCAPACIDAD	1	10.200.000	0%
DIVERSIDAD SEXUAL/LGBTIQ+	1	20.000.000	0%
JUVENTUDES HASTA 24 A	43	395.446.446	2%
NO APLICA	585	19.310.478.433	78%
PERSONAS JURÍDICAS	11	683.900.000	3%
TOTAL	798	24.648.610.663	100%

Fuente: (Matriz Créditos Desembolsados, 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. VARIABLES GÉNERO

Variable Género: Es importante mencionar; que de **(1.090)** clientes, el **50%** son mujeres y **8%** son hombres, a quienes se les fueron aprobados las solicitudes de todos los tipos de crédito. El **2%** equivalen a hombres o mujeres los cuales no aportaron el género, denominado sin datos, ya que son formadas tipo persona jurídica.

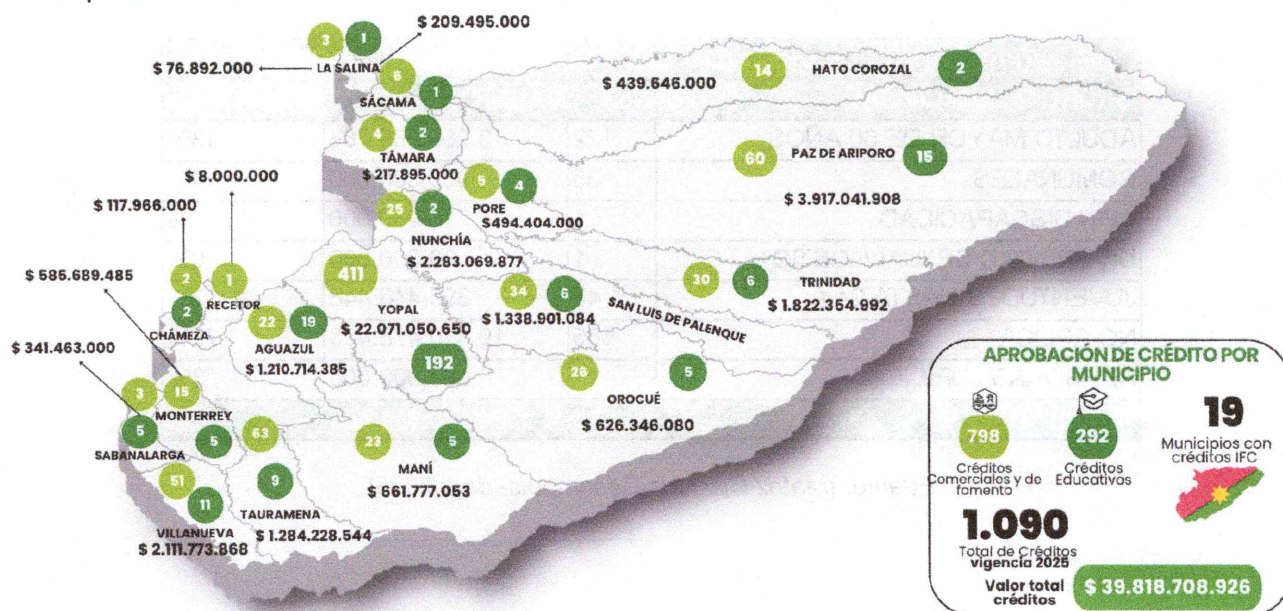
APROBACIÓN DE CRÉDITOS 2025 POR GÉNERO			
GÉNERO	No.	VALOR	% PART.
Femenino	604	20.057.392.781	50%
Masculino	475	19.077.416.145	48%
Personas Jurídicas	11	683.900.000	2%
TOTAL	1.090	39.818.708.926	100%

Fuente: (Matriz Créditos Desembolsados, 2025)

Es importante destacar que, del total de créditos aprobados, el 50% corresponde a créditos otorgados a MUJERES, el 48% se otorgó a HOMBRES, (las mujeres históricamente registran menor vencimiento de la cartera) y el 2% a personas jurídicas.

6. VARIABLES GEOGRÁFICAS

En la vigencia 2025, el Instituto Financiero de Casanare (IFC), logró realizar el desembolso a **(1.090)** clientes de los diferentes tipos de crédito, distribuidos en los diferentes Municipios del Departamento de Casanare como se describe en la tabla a continuación así:



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

Fuente: (OAP, 2026)

2025									
CRÉDITOS COMERCIALES Y DE FOMENTO				CRÉDITO EDUCATIVO			TOTAL		
MUNICIPIO	No	Valor	% Particip.	No	Valor	Particip.	No	Valor	Particip.
YOPAL	411	11.918.401.717	48%	192	10.152.648.933	67%	603	22.071.050.650	55%
PAZ DE ARIPORO	60	2.830.252.908	11%	15	1.086.789.000	7%	75	3.917.041.908	10%
NUNCHIA	25	2.203.777.877	9%	2	79.292.000	1%	27	2.283.069.877	6%
VILLANUEVA	51	1.591.696.118	6%	11	520.077.750	3%	62	2.111.773.868	5%
TRINIDAD	30	1.419.703.992	6%	6	402.651.000	3%	36	1.822.354.992	5%
SAN LUIS DE PALENQUE	34	1.011.619.084	4%	6	327.282.000	2%	40	1.338.901.084	3%
TAURAMENA	63	936.430.544	4%	9	347.798.000	2%	72	1.284.228.544	3%
AGUAZUL	22	535.281.985	2%	19	675.432.400	4%	41	1.210.714.385	3%
MANI	23	479.533.753	2%	5	182.243.300	1%	28	661.777.053	2%
OROCUE	26	424.800.000	2%	5	201.546.080	1%	31	626.346.080	2%
MONTERREY	15	383.212.685	2%	5	202.476.800	1%	20	585.689.485	1%
PORE	5	186.000.000	1%	4	308.404.000	2%	9	494.404.000	1%
HATO COROZAL	14	300.900.000	1%	2	138.746.000	1%	16	439.646.000	1%
SABANALARGA	3	51.000.000	0%	5	290.463.000	2%	8	341.463.000	1%
TAMARA	4	135.000.000	1%	2	82.895.000	1%	6	217.895.000	1%
SACAMA	6	154.000.000	1%	1	55.495.000	0%	7	209.495.000	1%
CHAMEZA	2	48.000.000	0%	2	69.966.000	0%	4	117.966.000	0%
LA SALINA	3	31.000.000	0%	1	45.892.000	0%	4	76.892.000	0%
RECETOR	1	8.000.000	0%	0	0	0%	1	8.000.000	0%
TOTAL	798	24.648.610.663	100%	292	15.170.098.263	100%	1.090	39.818.708.926	100%

Fuente: (Matriz Créditos Desembolsados, 2025)

8. VARIABLE TIPO DE PROGRAMA – CRÉDITO EDUCATIVO (FESCA)

En la vigencia 2025, el Instituto Financiero de Casanare (IFC) se otorgaron 292 créditos educativos (FESCA), por un monto de \$ 15.170.098.263

Tipo de programa

TIPO DE PROGRAMA	CANTIDAD	MONTO	% PART.
Pregrado	207	\$ 12.369.446.291	71%
Posgrado	85	\$ 2.714.359.972	29%
TOTAL	292	\$ 15.170.098.263	100%

Fuente: (Matriz Créditos Educativos Desembolsados, 2025)

Como se evidencia en el anterior gráfico, la mayor cantidad y el mayor monto están los programas de pregrado con una participación del **71%**, en cuanto a los posgrados, representan el **29%** de la cantidad total de créditos educativos para la 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

9. VARIABLE GRUPOS ETAREOS CRÉDITO EDUCATIVO (FESCA)

Los grupos etarios están determinados por la edad y la pertenencia a una etapa específica del ciclo vital humano, se realizó la clasificación de los 292 estudiantes de 2025. El grupo que representa el mayor porcentaje son los jóvenes, teniendo un **62%** de participación en los créditos otorgados en la vigencia anterior. Los jóvenes de **20 años** lideran las solicitudes FESCA; la edad promedio para adquirir un crédito educativo es de **24 años**.

GRUPOS ETÁREOS	CANTIDAD	% PART.
Adolescencia 12 a 18 años	65	22%
Juventud 19 a 30 años	182	62%
Adultez 31 a 60 años	45	15%
TOTAL	292	100%

Fuente: (Matriz Créditos Educativos Desembolsados, 2025)

10. VARIABLE MONTO – CUPO TOTAL APROBADO CRÉDITO EDUCATIVO (FESCA)

La variable monto depende del cupo total aprobado para crédito educativo, estos incluyen valor de los semestres a estudiar y del valor de salario mínimo especificado para sostenimiento.

MONTO CUPO TOTAL CRÉDITO EDUCATIVO	N. CRÉDITOS	%	% COLOCACIÓN
\$1,000,000 / 20,000,000	58	19.9%	72,3%
\$ 20,000,001 /40,000,000	64	21.9%	
\$ 40,000,001 /60,000,000	89	30.5%	
\$ 60,00,0001 / 80,000,000	22	7.5%	24,7%
\$ 80,000,001 / 100,000,000	27	9.2%	
\$ 100,000,001 / 120,000,000	15	5.1%	
\$ 120,000,001 / 345,000,000	8	2.7%	
TOTAL	292	100%	

Fuente: (Matriz Créditos Educativos Desembolsados, 2025)

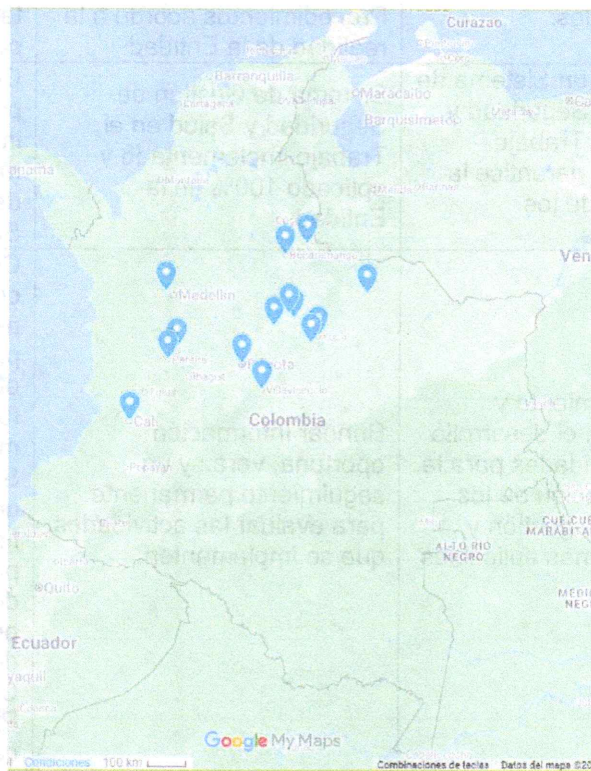
11. CIUDAD DE PREFERENCIA PARA ESTUDIAR DE LOS ESTUDIANTES DE FESCA

El **58%** de los estudiantes prefirieron ir a estudiar en universidades de la ciudad de Bogotá D.C., el **38% decidieron estudiar en universidades de la ciudad de Yopal**, el **31%** en universidades de la ciudad de Tunja y el restante en diferentes ciudades de Colombia.

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

CIUDAD DE DESTINO ESTUDIO	CANTIDAD DE ESTUDIANTES	% PORCENTAJE
BOGOTÁ D.C.	103	58%
YOPAL	68	38%
TUNJA	55	31%
VILLAVICENCIO	19	11%
PAMPLONA	11	6%
MEDELLÍN	11	6%
SOGAMOSO	5	3%
BUCARAMANGA	5	3%
EXTRANJERO	5	3%
AGUAZUL	2	1%
CALI	2	1%
MANIZALES	2	1%
PEREIRA	2	1%
DUITAMA	1	1%
ARAUCA	1	1%
TOTAL	292	100%

Fuente: (Matriz Créditos Educativos Desembolsados, 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

11. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS Y GRUPOS DE VALOR DEL IFC

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	QUE HACE O PLANTEA DESARROLLAR EL IFC PARA SATISFACER NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Funcionario	Contar con una adecuada infraestructura y herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.	Disponer de un óptimo y agradable espacio (oficina o cubículo) personal con una silla, escritorio, computador, teléfono y demás elementos necesarios para el desarrollo de las funciones diarias.	Inspección de Puestos de Trabajo por parte de la ARL y diagnóstico para la toma de decisión e inversión de las adecuaciones a las que haya a lugar.
	Asignación Salarial justa y oportuna.	Reevaluación de las Escalas Salariales actuales de la Entidad.	La Entidad adelanta procesos de Modernización en la cual se analizará el tema de las Escalas Salariales.
	Funciones, Procesos y Procedimientos definidos y actualizados.	Redefinición y ajuste de funciones por cargo, Actualización de Procedimientos acorde a la realidad de la Entidad	La Entidad adelanta el proceso de Modernización en la cual se analizará el tema funciones, perfiles y cargos.
	Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo óptimo que garantice la Seguridad de los funcionarios.	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implementado y aplicado 100% en la Entidad.	Contratación de un tercero para el apoyo en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
	Acompañamiento y asesoría en el desarrollo de las actividades para la implementación de los sistemas de gestión y demás normas aplicables por ley	Brindar Información oportuna, veraz y un seguimiento permanente para evaluar las actividades que se implementen.	Contar con una oficina de control interno que brinda asesoría y acompañamiento permanente a todas las oficinas de la entidad y funcionarios. Se realizan mesas de trabajo y Socializaciones con cada uno de los procesos con el fin de dar los lineamientos y pautas a seguir para el desarrollo de las actividades propias de cada dependencia liderada por la Oficina Asesora de Planeación. Realizar campañas de autocontrol con el fin de generar una

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

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	QUE HACE O PLANTEA DESARROLLAR EL IFC PARA SATISFACER NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
			Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG liderado por la Oficina Asesora de Planeación.
	Programa de Capacitación Institucional que apunte al entrenamiento continuo en el puesto de trabajo de todos los Funcionarios	Análisis exhaustivo de las necesidades en materia de capacitación por áreas.	Estructuración del PIC con base en las necesidades actuales de la Entidad.
	Se proyecten y/o revisen los actos administrativos de las actividades y operaciones administrativas de la entidad.	Cumplimiento de las funciones de la Subgerencia Administrativa y Financiera de manera eficiente.	Se resuelven las consultas realizadas por las diferentes oficinas de la entidad con celeridad. / Se proyectan o revisan los actos administrativos requeridos por las diferentes áreas oportunamente.
Entes de Control	Brindar la información requerida por los diferentes entes de control o entidades encargadas de realizar auditorías.	Disponer de información organizada, veraz y confiable de las diferentes áreas con el propósito de que no existan hallazgos.	Participar en los diferentes eventos de revisión, supervisión que sea de obligatorio cumplimiento para el Instituto Financiero de Casanare.
	Realización de auditorías internas y externas.	Consolidación de las acciones requeridas con el fin de dar cierre a los hallazgos que se presenten.	Dar cumplimiento y trabajar en los diferentes hallazgos presentados con el objetivo de mejorar continuamente.
	Asamblea Departamental. Es una corporación que ejerce el Control Político a la gestión, coadyuvando al desarrollo y cumplimiento de los fines esenciales del Estado, beneficiando a toda la comunidad Casanareña.	Que las entidades del departamento de Casanare estén cumpliendo correctamente sus estatutos y objetivos misionales.	Participar en las secciones de control citadas por la Asamblea del departamento, en la cual se rinde información respectiva a la gestión realizada por el IFC de acuerdo a los cuestionarios solicitados.
	Contraloría Departamental. Es el órgano de control fiscal territorial, que representa en la comunidad, la vigilancia y control a los recursos públicos, materializando su labor en apoyo, gestión y resultados, comprometida	Vigila la correcta inversión de los recursos públicos que administren particulares o entidades del Estado. La vigilancia de la gestión fiscal de las entidades públicas, en general, está encomendada a la Contraloría General de la República, a las	Presentar informes requeridos por la Contraloría Departamental de Casanare, en caso de encontrar hallazgos, cumplir con los planes de auditoría de vigilancia fiscal.



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

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	QUE HACE O PLANTEA DESARROLLAR EL IFC PARA SATISFACER NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
	a favor del control fiscal, exigido por la Constitución Política.	Contralorías Departamentales y las Contralorías Municipales y Distritales.	
Clientes	Responder las solicitudes y PQRSD. 1. Juventudes (Hasta 24 años) 2. Indígena 3. Adulto Mayor (mayor a 60 años) 4. Discapacidad 5. Comunidad negra, afro o raizal 6. Diversidad sexual (LGBTIQ+) 7. Víctima del conflicto o desplazado 8. Comunes 9. Extranjero	Responder con eficiencia y eficacia los trámites solicitados	Seguimiento permanente a las solicitudes y PQRSD recibidas, mediante uso de cuadro de Monitoreo.
Proveedores	Pago oportuno de salario por cumplimiento de los Servicios prestados. Ente Certificador Cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO	Presentación oportuna de las Cuentas de Cobro. Información veraz, confiable, oportuna	Tramitar en los tiempos establecidos y oportunamente el proceso de pago de obligaciones. Informes de auditoría Acciones correctivas / preventivas y de mejora
Estado en su rol de control Accionistas o dueños - Junta Directiva	Brindar Información del desempeño de los procesos y nivel de cumplimiento de los objetivos de los mismos. Gestión adecuada de los recursos.	Que la Información brindada sea veraz y confiable, que aporte soluciones y recomendaciones	Contratación para el apoyo de la Estructuración e Implementación del Sistema de Gestión Integral de Residuos Sólidos. Incluir en el Plan de Acción acciones que impacten el medio ambiente (Política cero papeles) Asignación de recursos para mitigar el daño al medio ambiente.
Estado en su rol de control Accionistas o dueños - Junta Directiva	Aplicación oportuna de las decisiones tomadas	Actos Administrativos explícitos, aprobados e Implementados	Auditorías de gestión y de calidad Informes de gestión Rendición de cuentas/ Audiencia Pública Planes de mejoramiento Presupuesto ajustado y aprobado

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

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	QUE HACE O PLANTEA DESARROLLAR EL IFC PARA SATISFACER NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Competidores (Entidades Financieras)	Posicionamiento, cobertura, ampliación de portafolio y manejo de los Recursos Financieros, Apertura de Cuentas de Ahorros y Créditos a corto o largo plazo como competencia del Instituto.	Aumento en la Gestión de Recursos Financieros.	Reuniones de Junta Directiva y seguimiento de cumplimiento a las mismas
Ciudadanos	Que le den cumplimiento a todas sus solicitudes en materia de acceso a los diferentes servicios / Planeación y ejecución de programas y proyectos / adecuado manejo ambiental/ Atención de sus PQRS/	Calidad en la Prestación del servicio de manera eficaz y eficiente Oportuna atención y respuesta de las PQRS Expedición de tramites de manera oportuna	Sistema de Gestión de Calidad GP implementada y mantenido. Comunicación periódica de la Oficina de Comunicación Pública. Proporcionar herramientas (información) para desarrollar actividades de Control. Presentar oportunamente las acciones que se desarrollan al interior del IFC en Pro de la Comunidad. Visibilizar al IFC a través de información que se transmite en los diferentes Medios.
	Comunicar ajustes tarifarios de trámites anuales	Informar oportunamente los ajustes, para garantizar el recaudo adecuado	Informes de PQR / Audiencia pública/ página web / Dar respuesta las PQRS / Proyectos de inversión/ Socialización de proyectos/ Encuestas de Satisfacción al cliente/ Nuevas instalaciones para tramites/ Personal idóneo con las competencias necesarias en las diferentes áreas
			Remite los ajustes aprobados anualmente a la oficina de Comunicaciones de la Entidad o quien haga sus veces, para su respectiva Publicación en los diferentes canales



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

De tal manera que, los grupos de interés y grupos de valor según la caracterización de los usuarios IFC de los créditos comerciales y de fomento más los créditos educativos de la vigencia 2025, queda de la siguiente manera:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación, IFC, 2026.

12. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	15/06/2021	JEAN CARLOS GONZÁLEZ MARÍN PROFESIONAL DE APOYO PLANEACIÓN. CPS: 119 de 2021	Versión Inicial
2.0	19/10/2022	OSNITH FERNANDA RAMÍREZ GUANARÓ PROFESIONAL DE APOYO PLANEACIÓN. CPS: 151 de 2022	Actualización
3.0	22/06/2023	JEAN CARLOS GONZÁLEZ MARÍN PROFESIONAL DE APOYO PLANEACIÓN. CPS: 174 de 2023	Actualización
4.0	12/06/2025	VALENTINA RODRÍGUEZ ARDILA PROFESIONAL DE APOYO PLANEACIÓN. CPS 155 de 2025	Actualización
5.0	12/06/2026	VALENTINA RODRÍGUEZ ARDILA PROFESIONAL DE APOYO PLANEACIÓN. CPS 019 de 2026	Actualización