

TRD_102_50_18



INFORME DE INDICADORES 2DO TRIMESTRE VIGENCIA 2026

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

2026

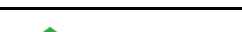
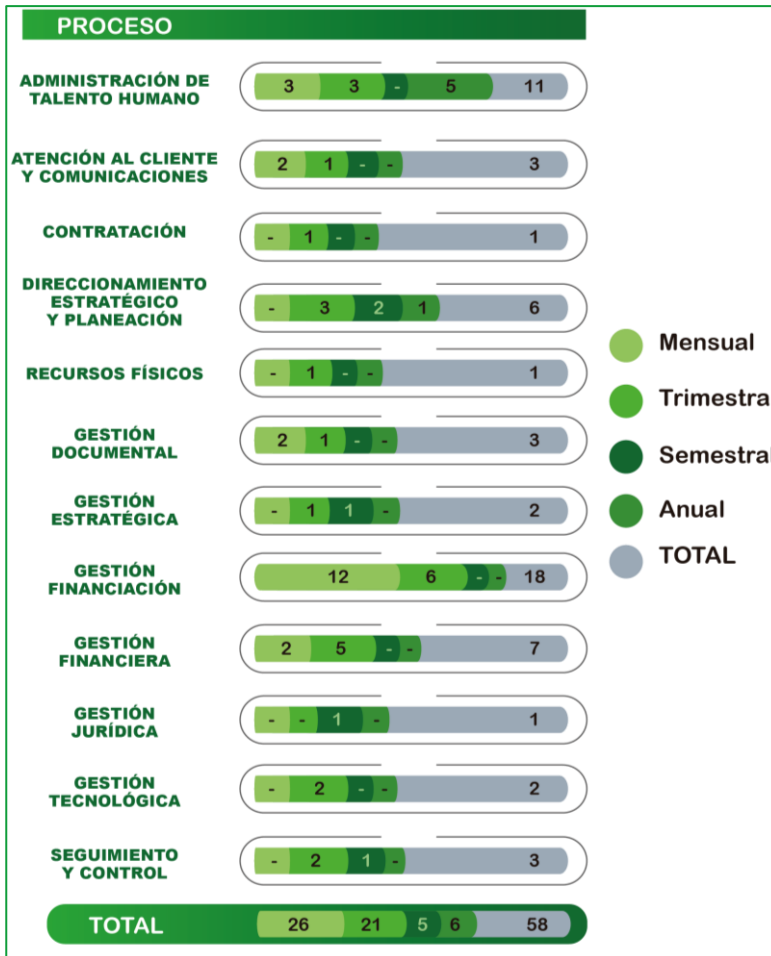
 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
1.1	METODOLOGÍA DE CLASIFICACIÓN POR COLORES.....	3
2	RESULTADOS	4
2.1	RESULTADO INDICADORES DE DESEMPEÑO – 2DO TRIMESTRE.....	4
2.2	RESULTADO INDICADORES DE GESTIÓN – 2DO TRIMESTRE	5
3	RESULTADOS TABLERO DE INDICADORES PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE	6
3.1	SEGUIMIENTO Y CONTROL	6
3.2	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	7
3.3	GESTIÓN TECNOLÓGICA	7
3.4	GESTIÓN FINANCIERA	8
3.5	GESTIÓN DOCUMENTAL	9
3.6	ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	10
3.7	CONTRATACIÓN	12
3.8	ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	12
3.9	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN.....	13
3.10	GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	15
3.11	GESTIÓN FINANCIACIÓN.....	16
3.12	GESTIÓN JURÍDICA.....	21
4	ACCIONES DE MEJORA	22
5	RECOMENDACIONES.....	25
6	TRAZABILIDAD DE CAMBIOS EN LOS INDICADORES	26

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.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	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:

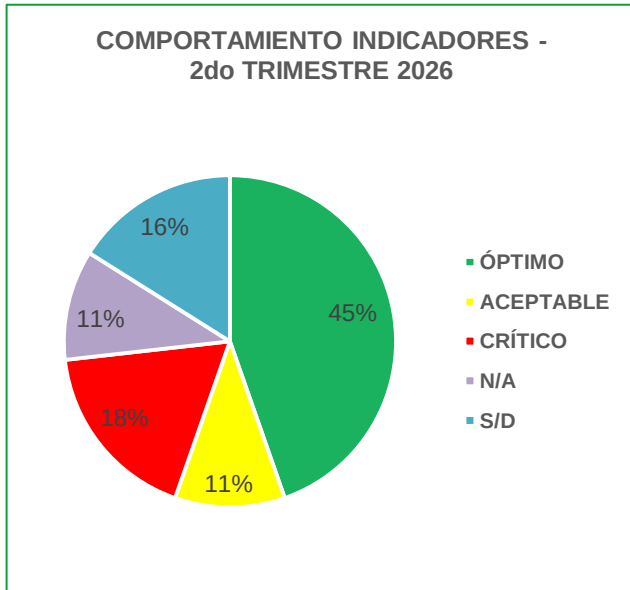
N/A (NO APLICA): corresponde a los indicadores que, por la naturaleza de este o por condiciones específicas del trimestre evaluado, no son aplicables. Estos no se incluyen dentro del cálculo, pero sí se reportan para mantener la trazabilidad y claridad del análisis.

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 – 2DO TRIMESTRE

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



Gráfica 1. Comportamiento Indicadores de desempeño – 2do trimestre. Fuente: Oficina Asesora de Planeación

De acuerdo con la **gráfica 1.**, en el segundo trimestre de 2026 el 45% de los indicadores se encuentran en nivel óptimo, frente al 54% registrado en el primer trimestre. Por su parte, los indicadores críticos aumentaron del 13% al 18%, mientras que los aceptables disminuyeron del 13% al 11%. Este comportamiento evidencia una disminución del desempeño favorable y un incremento de los indicadores que requieren acciones de mejora. Asimismo, los indicadores N/A representan el 11% y los S/D del 0% al 16%, por lo que se



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

recomienda fortalecer el seguimiento y la disponibilidad de información.

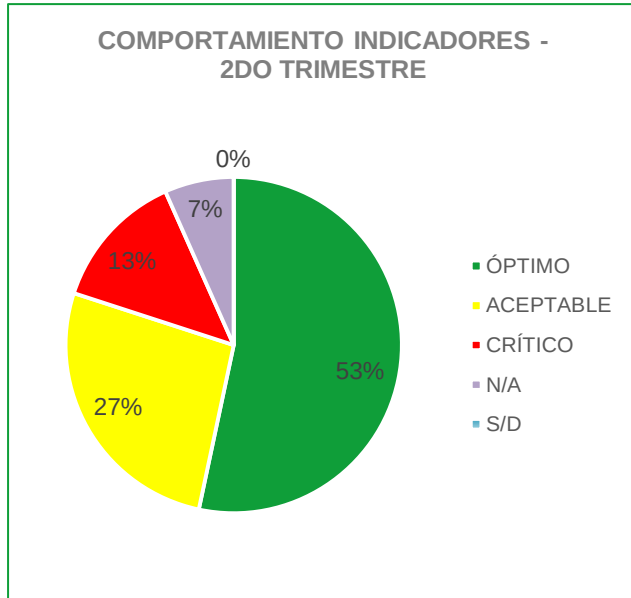
En la **figura 2.**, se observa que el nivel óptimo continúa siendo el predominante, con 25 indicadores, aunque presenta una disminución frente a los 30 del primer trimestre. En contraste, los indicadores críticos aumentaron de 7 a 10, evidenciando una mayor necesidad de seguimiento y acciones correctivas. Los indicadores aceptables pasaron de 7 a 6, mientras que los S/D aumentaron de 0 a 9. En

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

general, los resultados reflejan una tendencia desfavorable frente al primer trimestre, por lo

que se requiere fortalecer las acciones de mejora y el reporte oportuno de la información.

2.2 RESULTADO INDICADORES DE GESTIÓN – 2DO TRIMESTRE



Gráfica 2. Comportamiento Indicadores de Gestión – 2do trimestre. Fuente: Oficina Asesora de Planeación

De acuerdo con la **gráfica 2.**, en el segundo trimestre de 2026 el 53% de los indicadores se encuentran en nivel óptimo, frente al 67% registrado en el primer trimestre. Los indicadores aceptables aumentaron del 13% al 27%, mientras que los críticos se mantuvieron en el 13%. En general, se evidencia una disminución de los indicadores óptimos y un aumento de los aceptables, por lo que se recomienda fortalecer las acciones de mejora para alcanzar un mayor nivel de cumplimiento.

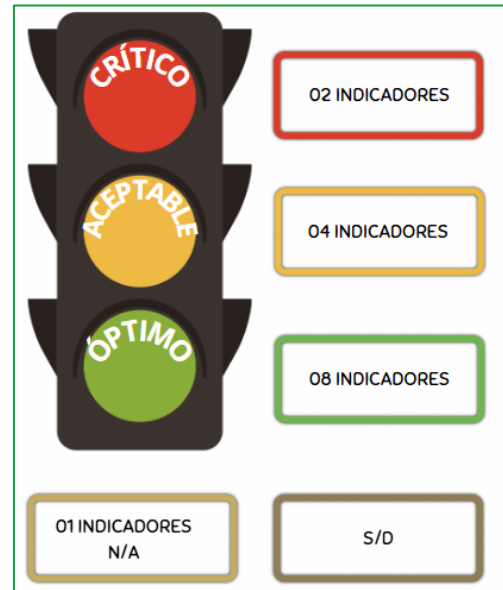


Figura 3. Clasificación según el nivel de tolerancia - indicadores de gestión – 2do trimestre. Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En la **figura 3.**, se observa que el nivel óptimo continúa siendo el predominante, con 8 indicadores, aunque presenta una disminución frente a los 10 del primer trimestre. Los indicadores aceptables aumentaron de 2 a 4, mientras que los críticos se mantuvieron en 2. En general, los resultados reflejan una disminución del desempeño óptimo y un aumento de los indicadores aceptables, por lo que se requiere fortalecer las acciones de mejora y el seguimiento al cumplimiento de las metas.

 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 RESULTADOS TABLERO DE INDICADORES PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE

3.1 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Líder: Jefe de la Oficina de Control Interno							
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
SEGUIMIENTO Y CONTROL	SC-01 MEJORA CONTINUA	81,8%			86%		
	SC-02 CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS	100,0%			94%		
	SC-03 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES	100%					

SC-01 Mejora Continua



Al 31 de junio de 2026, 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 (38), quedando seis (6) 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 diez (10) acciones, quedando pendientes de cierre tres (03) acciones de mejora.

SC-02 Cumplimiento del Programa de Auditoría



En total se tenían establecidas para el segundo trimestre un total de 17 acciones correspondientes a 10 ejercicios de auditoría, y 7 informes de ley, de los ejercicios de auditoría queda pendiente la campaña de autocontrol en cumplimiento a la función de control interno.

SC-03 Efectividad de los controles



Una vez realizado el seguimiento de las matrices de riesgos de los procesos se evidencia el cumplimiento del 100% de los controles documentados.

No se presentó la materialización de ningún riesgo durante el semestre.

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

3.2 GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS

Líder: Subgerente Administrativa y Financiera							
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS	100,0%			S/D		

RF-01 MANTENIMIENTO RECURSOS FISICOS



3.3 GESTIÓN TECNOLÓGICA

Líder: Subgerente Administrativa y Financiera							
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN TECNOLÓGICA	GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	100,0%			96,9%		
	GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO	75,70%	75,23%	74,65%	74,19%	73,72%	73,37%

GT-01 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO



Se realizó mantenimiento a 35 unidades tink, haciéndoles cambio de disco duro e instalación de Windows 11 en la totalidad de los equipos

GT-02 CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO



A corte 30 de abril el volumen de datos alcanza una capacidad del 25.81% del total de la capacidad instalada

A corte 28 de mayo el volumen de datos alcanza una capacidad del 26.28% del total de la capacidad instalada

A corte 30 de junio el volumen de datos alcanza una capacidad del 26.63% del total de la capacidad instalada

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

3.4 GESTIÓN FINANCIERA

Líder: Subgerente Administrativa y Financiera							
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN FINANCIERA	GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS	96%			S/D		
	GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	12,2%			S/D		
	GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	0,0%			S/D		
	GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	-46,2%			S/D		
	GF-05 RECAUDO INTERESES	92%	87%	79%	92%	109%	71%
	GF-06 RECAUDO DE CARTERA	96,49%	107,26%	88,34%	114,70%	131,90%	110,80%
	GF-07 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION	93,96%			S/D		

GF-01 RECAUDO RECURSOS PROPIOS



GF-02 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO



GF-03 RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO



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

GF-04 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA



GF-05 RECAUDO INTERESES



El recaudo por concepto de intereses de crédito en junio ascendió a \$510 millones de pesos, frente a una proyección de \$723 millones de pesos, lo que representa un porcentaje crítico de ejecución 70,5% de ejecución. Este comportamiento evidencia un nivel de recaudo favorable, aunque ligeramente inferior a la meta proyectada, lo cual puede estar asociado a variaciones en los cronogramas de pago de los usuarios de crédito o a retrasos puntuales en el cumplimiento de las obligaciones. No obstante, el resultado se considera aceptable dentro del seguimiento financiero, manteniendo una tendencia estable en la generación de ingresos por este concepto

GF-06 RECAUDO DE CARTERA



El recaudo por concepto de cartera para el mes de abril ascendió a la suma de \$2,152 MILLONES DE PESOS, frente a una proyección de \$2,169 MILLONES DE PESOS, lo que representa un porcentaje de ejecución del 114,7%. Este resultado evidencia un nivel de cumplimiento Óptimo.

El recaudo de cartera en mayo alcanzó los \$2.360 millones, superando la meta proyectada de \$2,130 millones. Esto representa una ejecución del 110,8%, resultado que evidencia un nivel de cumplimiento óptimo.

GF-07 EJECUCION DE GASTOS DE INVERSION



3.5 GESTIÓN DOCUMENTAL

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

 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-01 DOCUMENTACION DIGITALIZADA



Durante el mes de junio de 2026 se recibieron 3.290 documentos con un total de 32.881 Folios de las diferentes series documentales relacionados así Correspondencia de créditos 447 con 2.730 Folios; Reestructuraciones de Crédito Icetex 7 con 1.157 folio; Correspondencia de Icetex 1023 con 4659 folios; Créditos vigentes del mes de Mayo 97 con 7.873 Folios, Pagares diligenciados de cobro coactivo de 02 con 06 folios. Correspondencia de Legal Center Icetex 686 con 1.387 folios Actas de Comité técnico de cartera del año 2026; 36 con 1.460 folios. Correspondencia Enviada 234 con 569 folios Correspondencia Recibida 482 con 10.227 Folios y Pagares digitalizados de Reestructuración de Icetex 235 con 861 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



GD-03 CORRESPONDENCIA



3.6 ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Líder: Subgerente Administrativa y Financiera							
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO	TH-02 CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACIONES	100%			S/D		
	TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR	100%			25%		
	TH-05 FRECUENCIA DE ACCIDENTABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	TH-06 SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	TH-10 PRIMEROS AUXILIOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	TH-11 MEDICIÓN PLAN DE TRABAJO SST	91,30%			90%		

 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



TH-03 CUMPLIMIENTO PLAN DE BIENESTAR



La baja ejecución del indicador se presenta por cuanto aún no se define si se implementa la propuesta realizada por parte del sindicato, así como la baja asignación presupuestal asignada

TH-05 FRECUENCIA DE ACCIDENTABILIDAD



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

TH-06 SEVERIDAD DE ACCIDENTABILIDAD



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

TH-10 PRIMEROS AUXILIOS



Durante el segundo 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 18 actividades de las 20 programadas arrojando un porcentaje de avance anual del 45%

3.7 CONTRATACIÓN

Líder: Jefe Oficina Asesora Jurídica							
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
CONTRATACIÓN	CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS	115,5%			100,0%		

CT-01 SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS



Para este trimestre se celebraron 2 contratos por valor de \$96.850.340

3.8 ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

Líder: Jefe Oficina Asesora Planeación							
PROCESOS	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	AC-01 RESPUESTA A Q.R.	100,0%			100,0%		
	AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE	27,8%	95%	96,0%	94%	98,4%	86%
	AC-03 TRAMITE PQRS	92,8%	97,5%	91,1%	91,1%	89,4%	93,9%

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 se registraron 1.694 PQRS, de las cuales corresponden tres (3) quejas y tres (3) a reclamos, para un total de seis (6) solicitudes de estas tipologías.

AC-01 RESPUESTA A Q.R.



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

De los tres (3) reclamos y las tres (3) 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.

Las causas que originaron tanto las quejas como los reclamos se encuentran asociadas a los procesos de gestión de cobro cartera administrativa con dos (2), la Subgerencia de Crédito y Cartera con (3) y la Subgerencia de Gestión Estratégica (1).

AC-02 SATISFACCION DEL CLIENTE



Durante los meses de mayo y junio se aplicaron encuestas de satisfacción a clientes y usuarios, principalmente sobre el producto Crédito y, en menor proporción, sobre el servicio. Los resultados evidencian una percepción favorable, con niveles de satisfacción entre aceptables y óptimos, destacándose la valoración positiva de la imagen institucional, la atención del personal y los productos ofrecidos. Entre los aspectos mejor valorados se encuentran la amabilidad, la calidad de la asesoría, la claridad de la información, las tasas de interés y las oportunidades de acceso a crédito y estudio. No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con los tiempos de trámite y espera, la agilidad en la aprobación de créditos, la simplificación de requisitos y el fortalecimiento de la comunicación y el seguimiento a los usuarios, aspectos que requieren atención para mantener y mejorar la satisfacción.

AC-03 TRAMITE PQRS



Durante el segundo trimestre de 2026, el IFC recibió 1.693 PQRS, evidenciando una disminución progresiva de 604 en abril a 567 en mayo y 522 en junio. Las peticiones de información general fueron la categoría predominante, mientras que el correo electrónico se mantuvo como el principal canal de recepción. El indicador de cumplimiento presentó un comportamiento variable, pasando de un nivel óptimo del 91,1 % en abril a un nivel aceptable del 89,4 % en mayo, para recuperarse a un nivel óptimo del 94 % en junio. Asimismo, las PQRS atendidas oportunamente aumentaron de 378 a 394, mientras que las extemporáneas disminuyeron de 173 a 96 y las pendientes de 51 a 32. Estos resultados reflejan avances en la gestión y oportunidad de respuesta; no obstante, se recomienda continuar con el seguimiento a las áreas responsables, fortalecer los compromisos de cumplimiento y garantizar el cierre oportuno de las solicitudes pendientes.

3.9 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Líder: Jefe Oficina Asesora Planeación							
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
DIRECCIONAMIENTO ESTRAÉGICO Y PLANEACIÓN	DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001	0%					
	DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN	93%			91%		
	DP-04 SALIDAS NO CONFORMES	90%			100%		
	DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	100%					
	DP-06 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	74%					

DP-01 CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001



Respecto al indicador DP-01 Cumplimiento Norma ISO 9001, se aclara que su periodicidad es semestral. Sin embargo, sus dos variables (requisitos cumplidos a cabalidad y total de requisitos aplicables) no se midieron en los plazos establecidos. Esto se debió al incumplimiento de compromisos por parte de los líderes y responsables durante la auditoría interna, sumado a la vacante del cargo de jefe de Control Interno. En consecuencia, no se pudo diligenciar el indicador al no contar con la información ni la ejecución requerida.

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

Durante el segundo trimestre de 2026, se programaron 76 actividades, de las cuales 76 fueron ejecutadas, evidenciando un 100 % de cumplimiento en la ejecución de las actividades programadas. No obstante, al considerar el porcentaje de cumplimiento de las metas, el resultado general fue de 91 %, debido principalmente a que 9 actividades presentaron avances inferiores al 100 % y 2 actividades registraron 0 % de cumplimiento, concentradas en la SGE. En cuanto a la ejecución acumulada de la vigencia, se alcanza un 52,4 %, lo que refleja un avance favorable frente al cumplimiento esperado para el periodo.

DP-02 AVANCE PLAN DE ACCIÓN



- La Oficina Asesora Jurídica (OAJ) alcanza el 100% de ejecución de las actividades programadas.
- La Gerencia / Oficina Asesora de Planeación (OAP) registra un 97%, de las ejecución de las actividades programadas.
- La Subgerencia de Crédito y Cartera (SCC) registra un 94%, de la ejecución de las actividades programadas.
- La Subgerencia Administrativa y Financiera (SAF) presentan un cumplimiento del 93%.
- La Subgerencia de Gestión Estratégica (SGE) alcanza el 71%, ubicándose en el último lugar del grupo.

DP-04 SALIDAS NO CONFORMES



Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026, la Subgerencia de Crédito y Cartera reportó un total de 23 Salidas No Conformes correspondientes al área de crédito, cartera y cobro coactivo. Es importante destacar que las 23 SNC se cerraron en el periodo establecido.

DP-05 EFICACIA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO



En cumplimiento del cronograma establecido en el Plan de Trabajo del Sistema Integral de Administración del Riesgo (SIAR), se realizó la actualización integral de la matriz de riesgos institucional, identificando y valorando un total de 42 riesgos asociados a la operación, los cuales son mitigados a través de la implementación de 96 controles específicos, este resultado refleja una estrategia de mitigación, con un promedio de 2.3 controles por riesgo, que permite abordar las amenazas del Instituto y fortalece el SIAR, asimismo, al alinear estos controles con los objetivos estratégicos y lograr que durante el semestre no se presentara la materialización de ningún riesgo, el instituto garantiza una gestión proactiva, optimiza la toma de decisiones y consolida una cultura de prevención en todos sus niveles.

DP-06 PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES



El Plan Anual de Adquisiciones correspondiente a la vigencia 2026 fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante Acta No. 18 del 14 de octubre de 2025. Este instrumento se encuentra publicado en SECOP II, en el portal web de la entidad y en la ruta compartida \NEPTUNO\PublicaMIPG\DOCUMENTACIÓN SIPG\SOPORTES SGC\0.Plan Anual de Adquisiciones, con el fin de facilitar su consulta por parte de las áreas responsables. Asimismo, está disponible en el portal web del Instituto Financiero de Casanare – IFC.

El Plan Anual de Adquisiciones fue programado con 156 objetos contractuales por un valor total de \$10.886.693.946 para la vigencia 2026, distribuidos así:

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

- Subgerencia de Gestión Estratégica: 17 actividades por valor de \$3.327.344.109.
- Oficina Asesora Jurídica: 8 actividades por valor de \$430.845.084.
- Oficina Asesora de Planeación: 9 actividades por valor de \$431.102.412.
- Subgerencia de Crédito y Cartera: 57 actividades por valor de \$2.451.824.448.
- Gerencia: 2 actividades por valor de \$289.465.560.
- Subgerencia Administrativa y Financiera: 60 actividades por valor de \$3.956.122.332.

Con corte al primer semestre de 2026, el Plan Anual de Adquisiciones registró una programación de 154 objetos contractuales por valor de \$10.850.525.946. De estos, se contrataron 114 objetos contractuales, alcanzando una ejecución física del 74,0% frente a lo programado. En consecuencia, quedaron pendientes por contratar 40 objetos contractuales, equivalentes al 26,0% de la programación semestral.

En términos de cumplimiento, la ejecución física alcanzó el 74,0% quedando en un nivel CRÍTICO frente a lo programado. Este resultado evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de planeación y programación de las necesidades institucionales, así como de mejorar su articulación con la disponibilidad y asignación de los recursos financieros requeridos para su ejecución. Lo anterior permitirá garantizar la apropiación presupuestal oportuna, lograr una mayor correspondencia entre lo planeado y lo efectivamente contratado, optimizar la ejecución de los procesos contractuales y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Anual de Adquisiciones mediante una planeación integral y coordinada entre las diferentes dependencias de IFC.

Durante el primer semestre de 2026 se realizaron cuatro (4) actualizaciones al Plan Anual de Adquisiciones, aprobadas mediante las Actas No. 01 del 14 de enero de 2026, No. 03 del 29 de enero de 2026, No. 13 del 28 de abril de 2026 y No. 14 del 05 de mayo de 2026 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

3.10 GESTIÓN ESTRATÉGICA

Líder: Jefe Oficina Asesora Planeación							
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GE-01 CONTRATOS LIQUIDADOS	60%			0%		
	GE-02 GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	0%					

GE-01 CONTRATOS LIQUIDADOS



Durante el trimestre se realizó la estructuración del proceso para la liquidación de obligaciones a favor del IFC por concepto de contratos de cuentas en participación, mediante la modificación del Procedimiento PGE02-00 LIQUIDACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS y se enviaron requerimientos doce (12) extractoras del departamento, con el fin de hacer efectiva la prenda sin tenencia del acreedor.

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

GE-02 GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN



El IFC recibió designación como ejecutor del Proyecto de Inversión denominado "Cosecha de Agua y Adaptación al Cambio Climático" mediante Decreto Departamental No. 140 del 9 de junio de 2026. El cual a la fecha se encuentra en etapa de revisión técnica y verificación de requisitos.

3.11 GESTIÓN FINANCIACIÓN

Líder: Subgerente de Crédito y Cartera							
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.
GESTIÓN FINANCIACIÓN	GN-01 CONTROL DE INVERSION	63%			80%		
	GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CRÉDITO	184%	174%	141%	114%	157%	178%
	GN-03 APROBACION DE CR• EDITOS IFC	141%			88%		
	GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION	29%	55%	92,0%	159%	74%	39%
	GN-05 CARTERA VENCIDA	27,2%	27,7%	26,2%	26,2%	24,9%	25,6%
	GN-06 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	0,9%	1,6%	1,4%	2,4%	2,7%	3,4%
	GN-07 CARTERA VENCIDA COSECHA 2 AÑOS	8,1%	9,7%	8,7%	9,6%	5,6%	8,7%
	GN-08 CARTERA CATEGORIA E	84,0%	82,8%	85,5%	85%	88,1%	86,1%
	GN-09 CARTERA VENCIDA REESTRUCTURADA	28,1%	28,8%	25,8%	26,1%	25,9%	25,1%
	GN-13 DISM. CARTERA EN MORA	106,3%			102%		
	GN-14 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO	279,6%	153,1%	200,7%	148%	180%	158%
	GN-15 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO	207,9%	140,9%	102,2%	182%	125%	246%
	GN-16 CARTERA VENCIDA	38,39%	37,88%	38,24%	39,80%	39,40%	36,40%
	GN-17 CARTERA VENCIDA COSECHA 1 AÑO	8,4%	8,3%	11,8%	12%	13,4%	15%
	GN-18 COBRO COACTIVO DE OBLIGACIONES	N/A	100%	100%	78,7%	40%	0%
	GN-19 RECAUDO DE COBRO COACTIVO	106%			125%		

GN-01 CONTROL DE INVERSION



A corte 30 de Junio de 2026, se tenía que para el corte anterior estaban pendientes de realizar 82 controles, más los aprobados para los meses siguientes 118 para un total de 200 controles por ejecutar, de los cuales se realizaron 106 de créditos de la vigencia 2025 y 53 de créditos desembolsados en el año 2026, para un total de 159 controles realizados, quedando pendientes 14 controles aplazados, 16 del año 2025 y 82 del año 2026 para un total de 112 de 1ra o segunda verificación.

 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 junio de 2026 se aprobó 53 créditos comerciales (sin hipoteca o con hipoteca abierta) en 505 días con un promedio de 10 días (la meta de tiempos de aprobación para este indicador es de 17 días), es decir que la meta se cumple en un 178%.

En general en el segundo trimestre de 2026 se aprobó 200 créditos comerciales (sin hipoteca o con hipoteca abierta) en 2,417 días con un promedio de 12 días en la colocación, es decir que la meta del trimestre se cumple en un 142%. El indicador es óptimo.

GN-02 TIEMPO COLOCACION DE CRÉDITO



En general en el primer semestre de 2026 se aprobó 359 créditos comerciales (sin hipoteca o con hipoteca abierta) en 4,298 días con un promedio de 12 días en la colocación, es decir que la meta del semestre se cumple en un 142%. El indicador es óptimo.

Si nos comparamos con años anteriores, tenemos:

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

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

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

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

en 2025 promedio de 13 días en la colocación. En el primer semestre 20 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.

En el segundo trimestre de 2026 se recaudó y dispuso cartera para recolocación de crédito, por valor de \$8,634,849,926 (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. Incluye los recursos de superávit de 2025 por 2,353,740,561 y el saldo negativo del primer trimestre por -\$452,537,538. Se aprobó créditos por valor de \$6,698,261,347, es decir que la meta se cumplió en un 78%. Quedando un saldo por colocar para el siguiente trimestre por valor de \$1,936,588,579.

GN-03 APROBACION DE CRÉDITOS IFC



El valor total presupuestado para colocar créditos institucionales en 2026 (recursos propios + convenios de crédito) es de \$23,562,015,561 (incluye superávit 2025), se ha dispuesto en el primer semestre un total de \$14,468,658,853, equivalente al 61%. De estos recursos recibidos se ha ejecutado \$12,562,070,274 (87%), con lo que se concluye que presupuestalmente se cuenta con un saldo de \$11,029,945,287 para colocar créditos en el segundo semestre de 2026 (47%).

Si nos comparamos con las vigencias anteriores, tenemos:

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

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

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

En el segundo trimestre de 2025 se aprobó el 104% de los recursos disponibles para colocar.

En el segundo trimestre de 2026 se aprobó el 78% de los recursos disponibles para colocar.

Según el indicador, el resultado es ACEPTABLE para el segundo trimestre de 2026 toda vez que se cumplió en un 88% porque el indicador registra un promedio histórico de los primeros trimestres desde 2022.

Con relación a CREDITO EDUCATIVO, en el segundo trimestre de 2026 se recaudó y dispuso cartera para recolocación de crédito educativo por valor de \$2,220,651,976 (100% Capital: FESCA e ICETEX \$2,132,415,140 + 10% intereses FESCA e ICETEX \$88,236,836) + superávit 2025 \$3,789,224,158 + saldo negativo del trimestre anterior de \$-1,574,638,521, para un total disponible de colocar de \$4,435,237,613. Se aprobó créditos por valor de \$3.996,295,000, es decir que la meta se cumplió en un 90%. Quedó un saldo de \$438,942,613 para el siguiente trimestre.

El valor total presupuestado para colocar crédito educativo en 2026 es de \$11,904,024,158 (incluye superávit 2025), se ha dispuesto en el primer semestre un total de \$8,170,744,613, equivalente al 67%. De estos recursos recibidos se ha ejecutado \$7,731,802,000 (99% del trimestre y 65% de lo proyectado para el año), con lo que se concluye que presupuestalmente se cuenta con un saldo de \$4,172,222,158 para colocar créditos educativos en el segundo semestre de 2026 (35%).

En el mes de **ABRIL** de 2026 se recaudó cartera por valor de \$1,745,538,559 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios) + un saldo por colocar del mes anterior de \$201,502,759 para un total disponible de \$1,947,041,318; se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$3,086,774,68, es decir que la meta se cumplió en un 159%.

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

Quedando un saldo NEGATIVO por colocar de \$-1,139,733,366.

GN-04 CAPACIDAD PARA LA FINANCIACION



En el mes de **MAYO** de 2026 se recaudó cartera por valor de \$2,009,673,193 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios) + un saldo por colocar del mes anterior de \$-1,139,733,366 + superávit de 2025 por \$1,280,004,085 + Liberación de recursos de créditos cancelados por \$157,000,000, para un total disponible de \$2,306,943,911; se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$1,714,597,351, es decir que la meta se cumplió en un 74%.

Según el indicador, el resultado es ACEPTABLE para el mes de MAYO.

Quedando un saldo por colocar para el siguiente mes de \$592,346,560.

En el mes de **JUNIO** de 2026 se recaudó cartera por valor de \$1,811,124,097 (recursos disponibles para colocar en crédito 100% de capital + 20% de los intereses de recursos propios) + un saldo por colocar del mes anterior de \$592,346,560, para un total disponible de \$2,403,470,658; se aprobó créditos con recursos propios por valor de \$941,889,312, es decir que la meta se cumplió en un 39%.

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

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

Quedando un saldo por colocar para el siguiente mes de \$1,461,581,346.

Es importante mencionar que el presente indicador a lo largo de los años se ha registrado mensualmente irregular y al finalizar el año se cumple al 100%, esto debido a que la ejecución de los recursos propios se ejecuta de acuerdo con los criterios de necesidad, según las diferentes fuentes de recursos.

GN-05 CARTERA VENCIDA



La cartera total vigente del IFC, asciende a 4,144 créditos, por \$ 80,973 millones, 14 créditos menos y 113 millones menos de saldo capital que Junio de 2026 y 833 millones más que Diciembre-25

Al cierre del corte la cartera total en mora asciende a \$20,425 millones \$325 millones menos que junio-26 y 771 millones menos que el mes de diciembre de 2025, siendo este mes un índice menor de mora en 0,4% siendo de 25,2%. 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 19,474 millones están vigentes, con vencimiento de 34 obligaciones por 671 millones de pesos, siendo 3 créditos más que el mes anterior con 143 millones más de saldo en mora, con un indicador de mora del 2,6% sobre la cartera desembolsada, y del 3,4% de la cartera vigente, con 0,6 más de índice en el presente mes, frente a la cartera vigente total la cosecha registro un vencimiento del 3,4%, incluyendo 10 reestructuraciones vigentes por 256 millones, de las cuales 1 está en mora por 5 millones.

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 12,175 millones están vigentes, con vencimiento de 63 obligaciones por 710 millones de pesos, siendo 1 crédito menos que el mes anterior y 409 millones menos de saldo en mora, con un indicador de mora del 3,4% sobre la cartera desembolsada, y del 5,8% de cartera vigente, e índice 3% menor en el presente mes, frente a la cartera vigente total la cosecha registro un vencimiento del 5,4%, incluyendo 8 reestructuraciones vigentes por 1,117 millones, de las cuales hay 2 en mora por 12 millones

GN-08 CARTERA CATEGORIA E



La cartera calificada en categoría E, cerro con los siguientes datos 1.656 créditos por un valor de \$17.870 millones, disminuyendo respecto al mes de Mayo en 2 créditos que constituyen un valor de \$41.655.119 a esta categoría y en relación con el índice de vencimiento cerro en 86.1% disminuyendo en 2.1% puntos en comparación de mayo.

	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



Al corte del mes existen 86 obligaciones reestructuradas, de las cuales 33 se encuentran en mora, 3 menos que el mes anterior; de estas 22 por 2,116 millones fueron desembolsadas antes del año 2020, con un índice de mora del 84,1% de 32 y los 11 restantes por 163 millones son de cosecha 2020 hacia adelante con un índice de mora del 2,5%, de los 54 restantes; lo que refleja el resultado de las nuevas políticas de otorgamiento de este mecanismo

GN-13 DISM. CARTERA EN MORA



A corte junio-2026 el valor de cartera en mora de IFC ha disminuido respecto a dic-25, en 446 millones, el de la cartera 223-15 en 1,883 millones y en la cartera FESCA en 360 millones, para una disminución acumulada de 2,688 millones respecto al corte 2025, el índice de mora de las 3 carteras está en 44,3%, disminuyendo 1,8% respecto al cierre de Diciembre-25. Durante la vigencia la cartera en mora total ha disminuido el 3,35% y 1,8 puntos de índice. Esta disminución se debe mantener en el tiempo para garantizar el cumplimiento de la meta anual.

En el mes de **Abril** de 2026 se aprobó 17 solicitudes de crédito educativo nuevo en 229 días con un promedio de 13 días (la meta es de 20 días), es decir que la meta se cumple en un 148%, el resultado es OPTIMO.

GN-14 TIEMPO COLOCACION CREDITO NUEVO



En el mes de **Mayo** de 2026 se aprobó 23 solicitudes de crédito educativo nuevo en 256 días con un promedio de 11 días (la meta es de 20 días), es decir que la meta se cumple en un 180%, el resultado es OPTIMO.

En el mes de **Junio** de 2026 se aprobó 19 solicitudes de crédito educativo nuevo en 241 días con un promedio de 13 días (la meta es de 20 días), es decir que la meta se cumple en un 158%, el resultado es OPTIMO.

En general en el segundo trimestre de 2026 se aprobaron 59 solicitudes de crédito educativo nuevo en 726 días con un promedio de 12 días en la colocación, es decir que la meta del trimestre se cumple en un 163%. El indicador es óptimo para el segundo trimestre de 2026.

En el mes de **Abril** de 2026 se aprobó y desembolsó 62 solicitudes de renovación y/o suspensión de crédito educativo en 681 días con un promedio de 11 días (la meta de tiempos de colocación es de 20 días), es decir que la meta se cumplió en un 182%. El indicador para este mes es ÓPTIMO.

GN-15 TIEMPO DE RENOVACION DE CREDITO



En el mes de **Mayo** de 2026 se aprobó y desembolsó 108 solicitudes de renovación y/o suspensión de crédito educativo 108 en 1729 días con un promedio de 16 días (la meta de tiempos de colocación es de 20 días), es decir que la meta se cumplió en un 125%. El indicador para este mes es ÓPTIMO.

En el mes de **Junio** de 2026 se aprobaron 21 solicitudes de renovación y/o suspensión de crédito educativo y se desembolsaron 21 en 171 días con un promedio de 21 días (la meta de tiempos de colocación es de 20 días), es decir que la meta se cumplió en un 246%. 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 ÓPTIMO.

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

En total en el segundo trimestre de 2026 se recibieron y aprobaron 191 solicitudes de renovación de crédito educativo, de las cuales se desembolsó 191 en 2.581 días con un promedio de 13 días, la meta de colocación es de 20 días, es decir que la meta se cumplió en un 148%. El indicador para el primer trimestre de 2026 es ÓPTIMO.

GN-16 CARTERA VENCIDA



A corte Junio-26 la cartera en mora corresponde al 25,4% de la cartera total, 0,6% menos que el mes anterior, la cartera total ascendió a 44,311 millones, incluyendo la cartera en época de estudio, disminuyendo 123 millones durante el mes.

El índice de cartera en mora de la cartera en pago a corte del mes es de 36,4% con 674 obligaciones en mora por 11,260 millones de las 1695 que están en cobro por valor de 30,915 millones, disminuyendo 3% el índice de mora respecto al mes anterior y con 19 obligaciones menos y 285 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 6200 millones de cartera vigente, y al corte del mes se encuentran vencidas 41 créditos por valor de \$847 millones, con 1 crédito más y 81 millones más de valor mora respecto al mes anterior, con un índice de vencimiento del 13,9% sobre la cartera desembolsada y del 15% de la vigente, no existen créditos reestructurados en esta cosecha

GN-18 COBRO COACTIVO DE OBLIGACIONES



Durante abril estaban para reparto 61 obligaciones de las cuales 6 eran de ICETEX y el resto de IFC y FESCA, Durante el mes se marcaron para cobro coactivo 48 obligaciones y el resto que son 13 puedan que ya hayan estado con acuerdos de pago o hayan sido prescritas

Durante mayo estaban para reparto 35 obligaciones de las cuales 14 eran de ICETEX y el resto de IFC y FESCA, Durante el mes se marcaron para cobro coactivo 14 obligaciones y el resto que son 13 puedan que ya hayan estado con acuerdos de pago o hayan sido prescritas

En el mes de junio se suspende el reparto.

GN-19 RECAUDO DE COBRO COACTIVO



Respecto a la meta en IFC se recaudó \$212,028,971 en FESCA \$34,688,579 en ICETEX \$221,879,625 para un total de \$468,594,175 se cumplió con el valor objetivo inclusive superando el valor programado.

3.12 GESTIÓN JURÍDICA

Líder: Jefe Oficina Asesora Jurídica						
PROCESO	INDICADOR	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.
GESTIÓN JURÍDICA	GJ-01 DEFENSA JUDICIAL	100%				

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

GJ-01 DEFENSA JUDICIAL



en el presente trimestre se atendieron 31 se contestaron 31 tutelas; 12 memoriales de cumplimiento de fallos y de fallos de segunda instancia, 6 actuaciones relacionadas con incidentes de desacatos, 5 créditos presentados dentro del proceso de insolvencia y 1 dentro de reorganización empresarial, se tramitaron 6 certificados del comité de conciliación con la correspondiente ficha técnica; Recursos de apelación presentados en procesos de nulidad y restablecimiento del derecho, reparación directa, repetición y ordinario laboral (3), Elaboración de alegatos de conclusión, contestaciones, atención de 28 audiencias de conciliación extrajudicial.

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.

GESTIÓN FINANCIERA

- *“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. “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”*
- *“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.”

ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

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

ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

- *“Se recomienda al personal encargado que tienen contacto directo con los clientes fortalecer y dar cumplimiento a la aplicación de las encuestas de satisfacción de servicio, teniendo en cuenta que durante julio solo se aplicó una (1) encuesta correspondiente al servicio. Lo anterior permitirá contar con información suficiente y representativa para medir la percepción de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y realizar un seguimiento más efectivo al indicador de satisfacción del cliente”*
- *“Se Solicita a los líderes y responsables de las áreas que concentran el mayor número de PQRS pendientes de cierre o trámite de respuesta, especialmente Gerencia (11), Cartera Cobro Jurídico (7), Oficina Asesora Jurídica (6) y Subgerencia Administrativa y Financiera (5), adoptar las acciones necesarias para dar trámite y cierre inmediato a las solicitudes pendientes, priorizando aquellas que se encuentren vencidas.”*

GESTIÓN ESTRATÉGICA

- *“Realizar la aplicación del proceso de Liquidación de Obligaciones a Favor del IFC, con el fin de depurar los contratos de cuentas en participación que no se encuentran liquidados.”*
- *“Revisión del indicador para realizar ajuste a las variables con el fin de que su resultado permita medir eficientemente el desempeño de la SGE, en cuanto a la ejecución de los proyectos designados.”*

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 verificación de la inversión, ajustar los niveles de tolerancia del indicador de acuerdo con las condiciones reales de la entidad.”*
- *“Contratación del personal de apoyo desde el mes de enero de cada vigencia y por al menos 11 meses. Sugiero que el certificado de disponibilidad presupuestal sea generado de forma automática por IAS, según lo disponible en cada centro de costo presupuestal para seguir disminuyendo los tiempos de colocación de los créditos.”*
- *“Se sugiere gestionar mayores recursos ante los diferentes entes públicos mejorar la disponibilidad de recursos para la colocación de créditos comerciales, teniendo en cuenta*

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

que, hay algunas líneas de crédito suspendidas como es el caso de LIBRANZA y la demanda es significativa.

Adicionalmente y con relación a crédito educativo, según el Acuerdo 002 de marzo de 2025 se cambió la destinación de recursos para recolocación de crédito educativo. De esta manera se desfinanció el rubro de inversión de COLOCACIÓN DE CREDITO FESCA, toda vez que antes de este acuerdo y durante toda la vida administrativa del FESCA se contaba con el 100% de capital de FESCA y Dto. 0223 (Icetex) + el 30% de los intereses recaudados de FESCA + el 20% de los intereses recaudado de ICETEX. Según las nuevas condiciones, solo se cuenta con el 10% de los intereses de ambas carteras.

Así las cosas, de los recursos recibidos de 2024, el área de crédito disminuyó sus ingresos para recolocación de crédito por valor de \$526,842,710, para 2025 \$531,438,552 y para 2026 (a 30 de junio) \$284,518,150, para un total de \$1,342,799,412. Este total de intereses se ha dejado de recibir para recolocación de crédito bajo el cambio de las condiciones antes mencionadas.

De seguir con dichas condiciones que son nocivas para la inversión del IFC y beneficiosas para la contratación, la entidad afecta directamente las proyecciones presupuestales a futuro.

Pero adicional a esto, durante toda la vida administrativa del FESCA, los rendimientos financieros de las cuentas bancarias fueron dispuestos y re invertidos en crédito educativo, por ende la disponibilidad iba en aumento, pero con el acuerdo 002 de 2025, estos recursos para re inversión fueron afectados de forma importante: en 2024 se desfinanció la colocación de crédito en \$2,386 millones de pesos (100%), en 2025 se desfinanció la colocación de crédito en \$2,471 millones de pesos (75%) y en 2026 se desfinanció la colocación de crédito en \$887 millones de pesos (50%). Estos recursos están haciendo falta en crédito para la atención de nuevos créditos educativos. En total, desde 2024 y hasta la fecha, se ha desfinanciado la colocación de crédito educativo por al menos \$7,000 millones de pesos, con la aplicación del mencionado acuerdo de junta administradora FESCA.”

- “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. Además las 3 fuentes de recursos nos generan recaudo de cartera que asigna recursos de capital para recolocar y también ingresos administrativos de los intereses.
- 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

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

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.”*
- *“Continuar con la gestión de cobro ofertando mecanismos de normalización y análisis de causas de vencimiento para realizar ajustes en políticas de otorgamiento.”*
- *“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. Se recomienda continuar con la depuración de cartera de acuerdo con los parámetros establecidos en el manual para mejorar los índices y depurar estados financieros y mantener la colocación de crédito para no afectar el índice ni el ingreso por intereses”*
- *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.*

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:

- 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.
- Se recomienda a los líderes y responsables de los indicadores que no diligenciaron la información correspondiente al trimestre evaluado, realizar el registro oportuno y completo de los datos y evidencias requeridas en las fichas técnicas, con el fin de garantizar la trazabilidad, el seguimiento y la confiabilidad de los resultados reportados. Asimismo, se recomienda

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

fortalecer el seguimiento por parte de los responsables de cada proceso y establecer acciones de mejora que permitan prevenir la omisión de información en los próximos trimestres de medición.

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 TRAZABILIDAD DE CAMBIOS EN LOS INDICADORES

- 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.

- En **cumplimiento de los compromisos del Comité Institucional de Gestión y Desempeño**, se realizaron mesas de trabajo para actualizar y ajustar los indicadores de gestión que lo requerían. Los resultados de este Plan de Acción de Indicadores se presentaron formalmente en el **Acta No. 18 del 11 de junio de 2026**.