

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

# ***INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN III TRIMESTRE VIGENCIA 2021***

***Diego Fernando Montaña Reyes***  
*Jefe Oficina Asesora de Planeación*

***Octubre 19 de 2021***

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

## FUNDAMENTACIÓN

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA  
 DECRETO NÚMERO 1499 DE 2017  
 (11 SEP 2017)

*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.*

### MANUAL OPERATIVO MIPG

#### SEGUNDA DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

##### Formular los planes

Para llevar a cabo el ejercicio de planeación, la entidad debe atender las siguientes recomendaciones:

- ✓ Contar con un líder o área responsable encargada del proceso de planeación.
- ✓ Documentar el ejercicio de planeación en donde se describa la parte conceptual u orientación estratégica; y la parte operativa en la que se señale de forma precisa los objetivos, las metas y resultados a lograr, las trayectorias de implantación o cursos de acción a seguir, cronogramas, responsables, indicadores para monitorear y
- ✓ Evaluar su cumplimiento y los riesgos que pueden afectar tal cumplimiento y los controles para su mitigación.
- ✓ Incluir la planeación de las demás dimensiones de MIPG y de sus políticas, acorde con lo señalado para cada una, tales como talento humano, TIC, plan anticorrupción y de servicio al ciudadano, plan anual de adquisiciones.

#### 4ª. DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

##### 4.2.1. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

Para facilitar el seguimiento y evaluación del desempeño institucional, es importante tener en cuenta los Sigüientes lineamientos:

##### **Definir un área o servidor responsable del diseño, implementación y comunicación de los Mecanismos de seguimiento y evaluación**

Las dependencias de planeación suelen ser las responsables y competentes para liderar estos ejercicios. No obstante, los responsables de hacer el seguimiento y la evaluación de los resultados institucionales son los servidores públicos que tienen a su cargo cada plan, programa, proyecto o estrategia objeto de seguimiento y Evaluación. Así mismo, son ellos quienes deben establecer oportunamente las acciones de corrección o prevención de riesgos, si aplica, y registrar o suministrar los datos en los diferentes sistemas de información de que dispone la organización y otras autoridades para tal fin.

#### 4.3 ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIMENSIÓN

Los siguientes atributos de calidad permitirán constatar que las entidades han logrado la consolidación de la Presente dimensión:

- Ejercicios de evaluación y seguimiento diseñados y planificados que establecen lo que se va a medir, cómo se va a medir y en qué momento.
- Evaluaciones que permiten a la entidad saber si logró sus objetivos y metas en los tiempos previstos, con las condiciones de cantidad y calidad esperadas y con el uso óptimo de recursos.
- Evaluaciones que determinen los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de las necesidades y atención de los problemas de los grupos de valor.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

- Seguimiento y evaluación efectuados por los servidores que tienen a su cargo cada proyecto, plan, programa o estrategia, en sus diferentes etapas de desarrollo.
- Indicadores validados que brindan la información suficiente y pertinente para establecer el grado de avance o el logro de los objetivos y resultados esperados.
- Desviaciones detectadas en los avances de gestión e indicadores que permitan establecer las acciones preventivas, correctivas o de mejora, de manera inmediata
- Seguimiento a los riesgos identificados de acuerdo con la política de administración de riesgos establecida por la entidad.
- Medición de la percepción y satisfacción ciudadana, como un ejercicio constante que permite identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, y necesidades de los grupos de valor.
- Evaluación de la alta dirección del desempeño institucional que permite generar lineamientos claros para la mejora.
- Análisis de la información y evaluación de los datos que surgen por el seguimiento y la evaluación para mejorar los productos y servicios y la satisfacción de los grupos de valor.
- Toma de decisiones basada en el análisis de los resultados de los seguimientos y evaluaciones, para lograr los resultados, gestionar más eficiente y eficazmente los recursos y facilitar la rendición de cuentas a los ciudadanos y organismos de control.
- Evaluación del cumplimiento de los atributos de calidad en el desempeño institucional para garantizar la satisfacción de los grupos de valor.

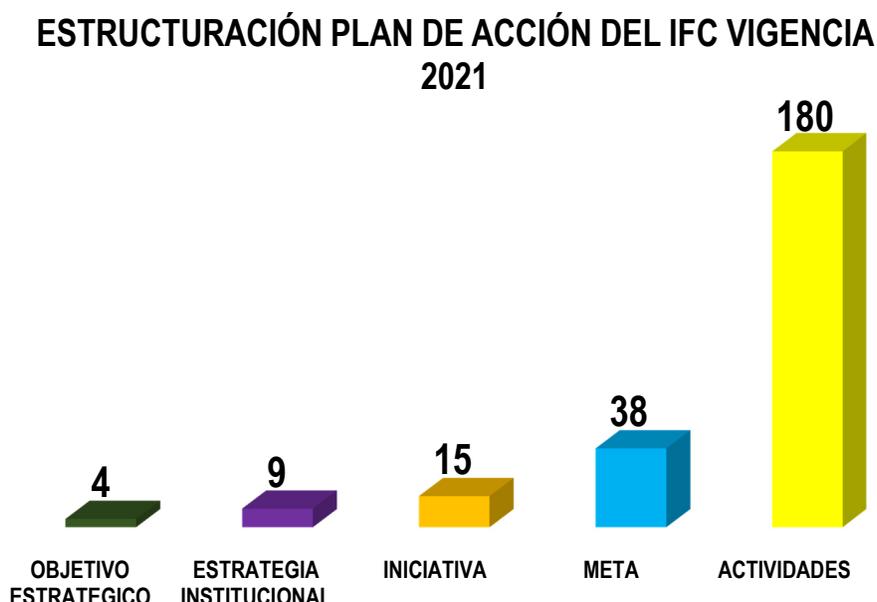
### INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

En ese orden de ideas a continuación se presenta el seguimiento por dependencias del Plan de Acción para el tercer trimestre de la vigencia 2021, en cumplimiento a la Resolución No. 221 del 31 de agosto de 2021 “Por medio de la cual se reglamenta la presentación y evaluación del plan de acción”.

Este informe se presentará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el cual se mostrará el avance que evidencia la cantidad ejecutada, las acciones realizadas, los logros pendientes y problemas encontrados durante el tercer trimestre del 2021 así como las propuestas de mejoramiento para su cumplimiento en los siguientes trimestres de ejecución.

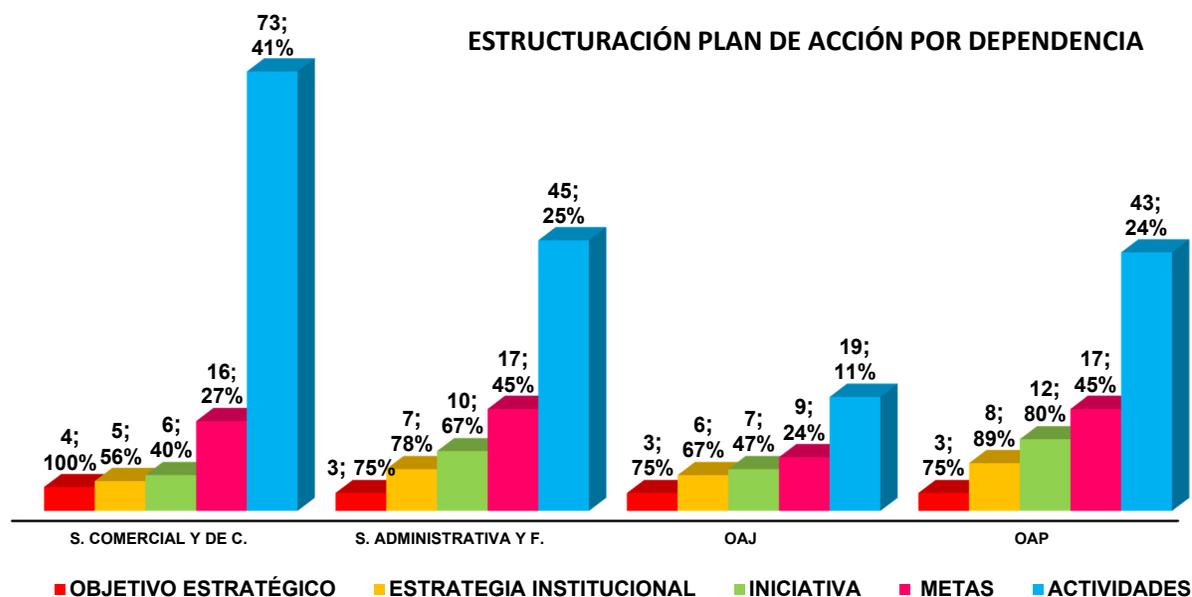
#### a. ESTRUCTURACIÓN PLAN DE ACCIÓN DEL IFC VIGENCIA 2021

El Plan de Acción para la vigencia 2021, está estructurado así: 4 objetivos estratégicos, 9 estrategias institucionales, 15 iniciativas, 38 metas y 180 actividades, respectivamente, como se evidencia a continuación, así:



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

A nivel de la estructuración del plan de acción por dependencia, se evidencia la distribución así:



De lo anterior graficado, se concluye:

- Del total de OBJETIVOS ESTRATÉGICOS correspondiente a 4, las Subgerencia Comercial y de Crédito, Administrativa y Financiera 3, y así como las Oficinas Asesoras de Planeación y Jurídica cuentan con 3, y con una participación del 100% respectivamente.
- A nivel de ESTRATEGIA INSTITUCIONAL, del total correspondiente a 9 para la vigencia 2021, la Subgerencia Comercial y de Crédito cuenta con 5 correspondiente al 56%, la Subgerencia Administrativa y Financiera con 7 equivalente al 78%, la Oficina Asesora Jurídica con 6 equivalente al 67%, y la Oficina Asesora de Planeación con 8 equivalente al 89% respectivamente.
- En cuanto a INICIATIVA, del total correspondiente a 15 para la vigencia 2021, la Subgerencia Comercial y de Crédito cuenta con 6 correspondiente al 40%, la Subgerencia Administrativa y Financiera con 10 equivalente al 67%, la Oficina Asesora Jurídica con 7 equivalente al 47% y la Oficina Asesora de Planeación con 12 equivalente al 80% respectivamente.
- En lo relacionado con METAS, del total correspondiente a 38 para la vigencia 2021, la Subgerencia Comercial y de Crédito cuenta con 16 correspondiente al 27%, la Subgerencia Administrativa y Financiera con 17 equivalente al 45%, la Oficina Asesora Jurídica con 9 equivalente al 24% y la Oficina Asesora de Planeación con 17 equivalente al 45% y respectivamente.
- Y para finalizar en cuanto a las ACTIVIDADES, del total correspondiente a 180 para la vigencia 2021, la Subgerencia Comercial y de Crédito cuenta con 73 correspondiente al 41%, la Subgerencia Administrativa y Financiera con 45 equivalente al 25%, la Oficina Asesora Jurídica con 19 equivalente al 11% y Oficina Asesora de Planeación con 43 equivalente al 24% respectivamente.

Es importante mencionar que dentro del Plan de Acción para la vigencia 2021, se contempló en el Plan de Acción por área de la Oficina Asesora de Planeación la siguiente estructuración para la Oficina de Control interno, así:

OBJETIVO	ESTRATEGIA	INICIATIVA	META	ACTIVIDAD
Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación.	Fortalecer el Sistema de Gestión y Sistema de Control Interno.	Fortalecer el sistema de Control Interno.	Ejecutar el Plan Anual de Auditorías.	Informe de avance de Programa Anual de Auditorías.

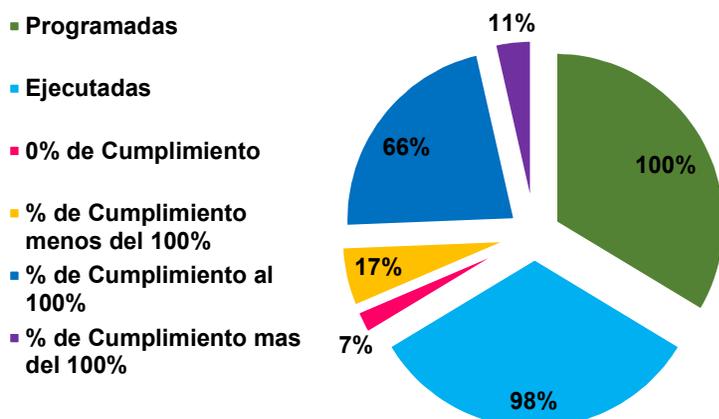
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

Igualmente se presenta el seguimiento por dependencia ejecutado para el tercer trimestre del año 2021.

En cuanto a lo relacionado con el total de las actividades correspondiente a 180 para la vigencia 2021, fueron programadas para el tercer trimestre 122, distribuido así: Subgerencia Comercial y de Crédito 61, 26 subgerencia Administrativa y Financiera, para la Oficina Asesora de Planeación respectivamente con 21, y Oficina Asesora Jurídica con 14 actividades.

De la misma manera del total de las actividades programadas para el tercer trimestre correspondiente a 122, fueron ejecutadas 119 equivalente al 98% y con 0% de cumplimiento 8 correspondiente al 7%. Así mismo del total de estas actividades, 80 se ejecutaron al 100% lo cual representa el 66% y 21 fueron ejecutadas menos del 100% con una participación del 17%, y con una participación del % más del 100% se ejecutaron 13 con el 11% como se evidencia a continuación, así:

**% PARTICIPACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN 2021 - TERCER TRIMESTRE**



ACTIVIDADES PLAN DE ACCIÓN 2021 - TERCER TRIMESTRE	TOTAL
Programadas	122
Ejecutadas	119
0% de Cumplimiento	8
% de Cumplimiento menos del 100%	21
% de Cumplimiento al 100%	80
% de Cumplimiento más del 100%	13

## b. SEGUIMIENTO POR DEPENDENCIA DEL PLAN DE ACCIÓN PARA EL TERCER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2021

A continuación se presenta el avance de ejecución por dependencia, del tercer trimestre del Plan de Acción propuesto para la vigencia 2021, así:

### 1. SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO

El Plan de Acción para la vigencia 2021 de la SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO, está conformado por 4 objetivos estratégicos equivalente al 100% del total de 4 propuestos, 5 estrategias institucionales equivalente al 56% del total de 9 propuestas, 6 iniciativas equivalente al 46% del total de 15 propuestas, 15 metas equivalente al 39% del total de 38 propuestas y 73 actividades equivalente al 41% del total propuesto de 180 respectivamente, como se evidencia en la gráfica a continuación:

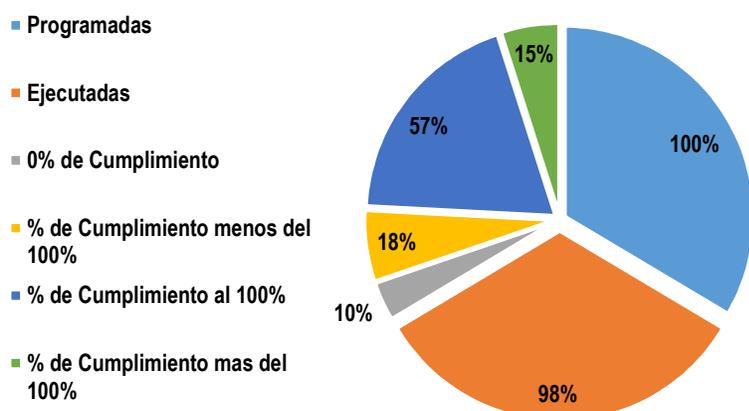
**ESTRUCTURACIÓN PLAN DE ACCIÓN POR DEPENDENCIA**



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

De la misma manera del total de las actividades programadas para el tercer trimestre de 61 correspondiente al 100%, fueron ejecutadas 60 equivalente al 98%; Así mismo del total de estas actividades, 6 ejecutadas con 0% de cumplimiento lo cual representan el 10%, 11 fueron ejecutadas menos del 100% con una participación del 18%, y se ejecutaron 35 al 100% lo cual representa el 57%, ejecutadas más del 100% 9 con el 15% de participación y como se evidencia a continuación, así:

% PARTICIPACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO DEL PLAN DE ACCION 2021 - TERCER TRIMESTRE



ACTIVIDADES DE LA SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO DEL PLAN DE ACCION 2021 - TERCER TRIMESTRE	S. COMERCIAL Y DE CREDITO
Programadas	61
Ejecutadas	60
0% de Cumplimiento	6
% de Cumplimiento menos del 100%	11
% de Cumplimiento al 100%	35
% de Cumplimiento más del 100%	9
% de cumplimiento PA tercer trimestre	93%

Fuente: \\NEPTUNO\Publica\Calidad\CALIDAD\SOPORTES CALIDAD SGC\1. PLAN DE ACCION\PLAN DE ACCION 2021\SEGUIMIENTO\2.TERCER TRIMESTRE.

En lo relacionado con las actividades programadas durante el tercer trimestre de la vigencia 2021, arrojo avance en cumplimiento del **93%**, se anexa el avance de su ejecución, exponiendo las acciones realizadas, los resultados de los indicadores a nivel trimestral y su aporte a nivel anual, así como los logros pendientes, problemas encontrados y las propuestas de mejoramiento para las actividades que no se cumplieron en un 100% de acuerdo a la cantidad programada para el tercer trimestre.

Del total 61 actividades programadas para el tercer trimestre se ejecutaron seis (6) actividades con el 0% de no cumplimiento, las cuales representan 10% del 100% programado para el cumplimiento del PA.

- Así mismo la oficina de Crédito Educativo persiste con actividades del 0% de no cumplimiento con 2 en relación al trimestre anterior y con las actividades de disminución del indicador de cartera mora, aun que realizaron la gestión de cobro no se logró disminución del porcentaje en mora según lo programado, la otra con los tiempos de colocación de crédito renovaciones. Se deben organizar tiempos de analistas entre renovaciones y crédito nuevo, teniendo en cuenta que ellos realizan actividades de analista y asesor de crédito educativo, esto limita el tiempo que se requiere a la hora de analizar y viabilizar renovaciones.
- La Oficina de Cartera reporta 2 actividades con el 0% de no cumplimiento con la meta establecida para el presente trimestre, con relación a las actividades disminución del valor de cartera en mora aunque cuenta con diferentes mecanismos de arreglos, realización de gestión de cobro y aprobación de solicitudes de arreglos de cartera no se logró el objetivo trazado para el trimestre, para la actividad "Elaborar propuesta de creación del Departamento Único de Cartera, de manera Administrativa, Operativa y Funcional (IFC, FESCA, ICETEX)" Para Icetex esta actividad debía desarrollarse durante el tercer trimestre, sin embargo teniendo en cuenta que hasta el mes de Agosto se dio como aprobado el Acuerdo No. 028 por medio del cual se dan parámetros y plazo para el cobro administración de la cartera derivada del Decreto 223 de octubre del 2015; es imposible realizar dicha unificación. Se

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

solicita posponer este ítem para ser revaluado y de ser necesario posponerlo para el 2022. No se dio cumplimiento de lo proyecto para este trimestre.

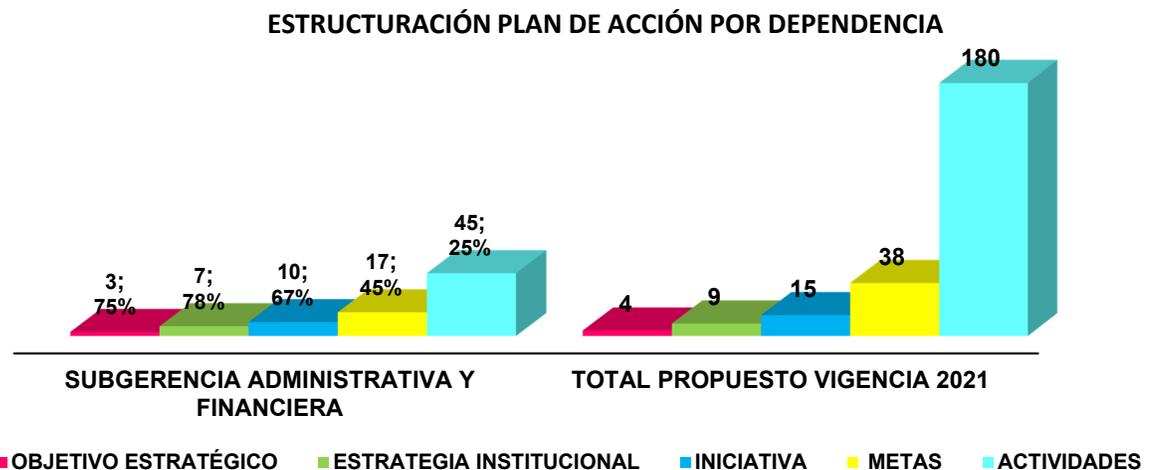
- La oficina de Crédito presenta dos (2) actividades con el 0% de no cumplimiento relacionada con la actividad tiempos de colocación de crédito con hipoteca y sin hipoteca, se evidencia que el proceso de crédito sigue siendo lento.

Tenido en cuenta la participación de la Subgerencia Comercial y de crédito del 25% al cumplimiento del Plan de Acción para la vigencia 2021, a corte del 30 de septiembre de 2021 aporta el 17% de avance al Plan de Acción 2021.

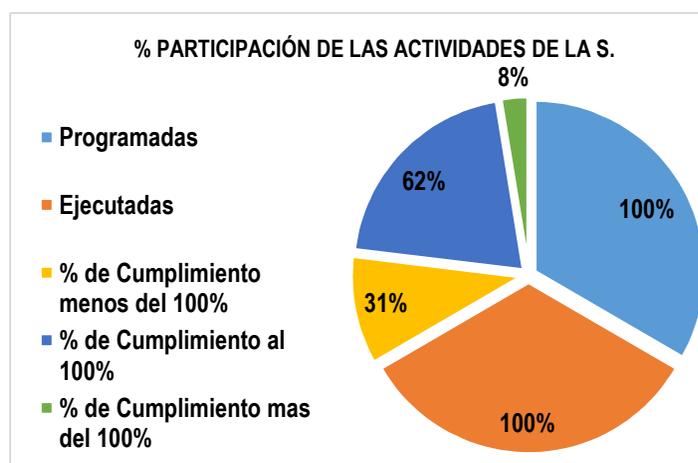
Se sugiere a la Líder de la Subgerencia Comercial de Crédito mayor seguimiento a las actividades reportadas con el 0% de Cumplimiento y las de cumplimiento menos del 100%, toda vez que son de alta importancia para el cumplimiento de objetivos institucionales programados en el Plan de Acción de la presente vigencia.

## 2. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

El Plan de Acción para la vigencia 2021 de la **SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**, está conformado por 3 objetivos estratégicos equivalente al 75% del total de 4 propuestos, 7 estrategias institucionales equivalente al 78% del total de 9 propuestas, 10 iniciativas equivalente al 67% del total de 15 propuestas, 17 metas equivalente al 45% del total de 38 propuestas y 45 actividades equivalente al 25% del total propuesto de 180, respectivamente, como se evidencia en la gráfica a continuación:



De la misma manera del total de las actividades programadas para el tercer trimestre de 26 correspondiente al 100%, fueron ejecutadas 26 equivalente al 100%. Así mismo del total de estas actividades, 16 se ejecutaron al 100% lo cual representa el 62% y 8 fueron ejecutadas menos del 100% con una participación del 31%, para el presente trimestre se evidenció avance de 2 actividades con más del 100% de cumplimiento con el 8% de participación como se evidencia a continuación, así:



ACTIVIDADES DE LA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL PLAN DE ACCIÓN 2021 - TERCER TRIMESTRE	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Programadas	26
Ejecutadas	26
0% de Cumplimiento	0
% de Cumplimiento menos del 100%	8
% de Cumplimiento al 100%	16
% de Cumplimiento más del 100%	2
% de cumplimiento PA Tercer trimestre	<b>90%</b>

Fuente: \\NEPTUNO\Publica\Calidad\CALIDAD\SOPORTES CALIDAD SGC\1. PLAN DE ACCIÓN\PLAN DE ACCIÓN

2021\SEGUIMIENTO\2. TERCER TRIMESTRE.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

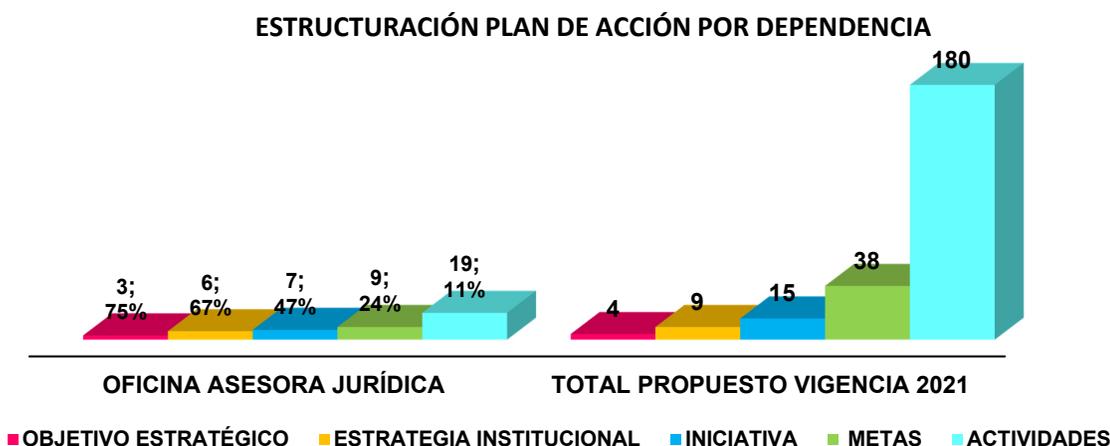
En lo relacionado con las actividades programadas durante el tercer trimestre de la vigencia 2021, arrojo avance en cumplimiento del **90%**, se anexa el avance de su ejecución, exponiendo las acciones realizadas, los resultados de los indicadores a nivel trimestral y su aporte a nivel anual, así como los logros pendientes, problemas encontrados y las propuestas de mejoramiento para las actividades que no se cumplieron en un 100% de acuerdo a la cantidad programada para el tercer trimestre.

Tenido en cuenta la participación de la Subgerencia Administrativa y Financiera del 25% al cumplimiento del Plan de Acción para la vigencia 2021, a corte del 30 de septiembre de 2021 aporta el **16%** de avance al Plan de Acción 2021.

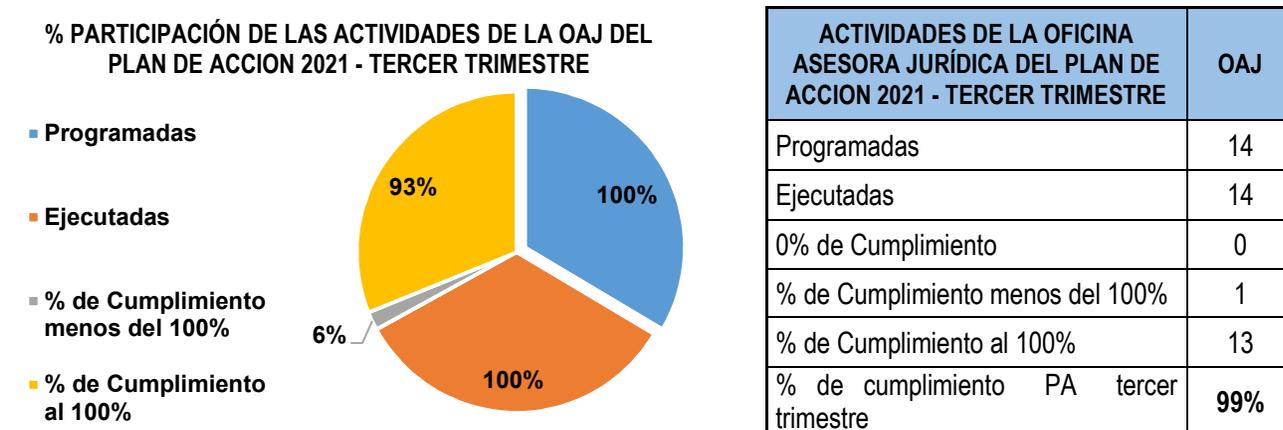
En el seguimiento del tercer trimestre del Plan de Acción la Subgerencia Administrativa y Financiera, reporta 8 actividades con % de cumplimiento menos del 100%, equivalen al 31% de cumplimiento de lo programado, se sugiere a la líder plasmar acciones de mejora en pro del cumplimiento de lo programado del P.A de la vigencia 2021.

### 3. OFICINA ASESORA JURÍDICA

El Plan de Acción para la vigencia 2021 de la OFICINA ASESORA JURÍDICA, está conformado por 3 objetivos estratégicos equivalente al 75% del total de 4 propuestos, 6 estrategias institucionales equivalente al 67% del total de 9 propuestas, 7 iniciativas equivalente al 47% del total de 15 propuestas, 9 metas equivalente al 24% del total de 38 propuestas y 19 actividades equivalente al 11% del total propuesto de 180, respectivamente, como se evidencia en la gráfica a continuación:



De la misma manera del total de las actividades programadas para el tercer trimestre de 14 correspondiente al 100%, fueron ejecutadas 14 equivalente al 100% y con 0% de cumplimiento no se presentaron. Así mismo del total de estas actividades, 1 fue ejecutada menos del 100% con una participación del 6%, y 13 se ejecutaron al 100% de cumplimiento, lo cual representa el **99%** de cumplimiento para el presente trimestre, como se evidencia a continuación, así:



Fuente: \\NEPTUNO\PublicaCalidad\CALIDAD\SOPORTES CALIDAD SGC1. PLAN DE ACCION\PLAN DE ACCION 2021\SEGUIMIENTO\2. TERCER TRIMESTRE

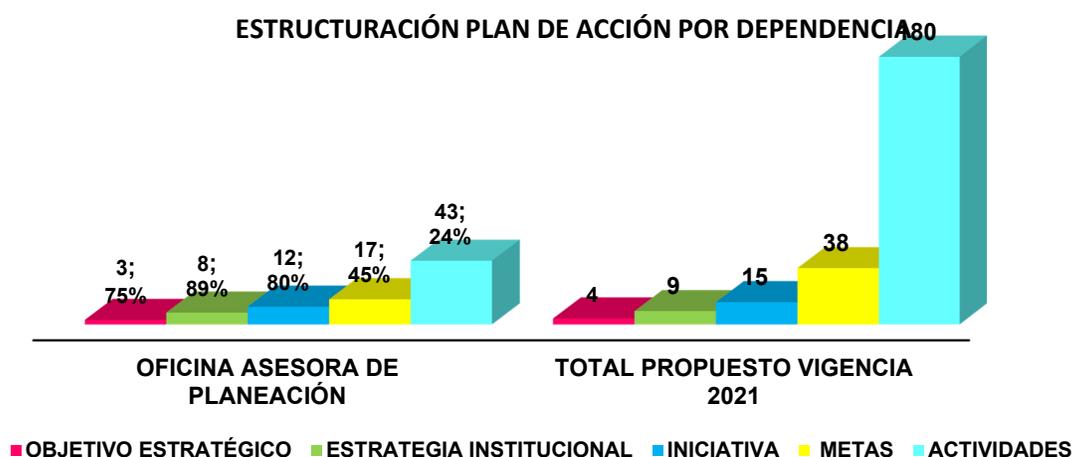
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

En lo relacionado con las actividades programadas durante el tercer trimestre de la vigencia 2021, se anexa el avance de su ejecución, exponiendo las acciones realizadas, los resultados de los indicadores a nivel trimestral y su aporte a nivel anual, así como el logro de la actividad que no se cumplió en un 100% de acuerdo a la cantidad programada para el tercer trimestre.

Tenido en cuenta la participación de la oficina Asesora Jurídica del 25% al cumplimiento del plan de acción para la vigencia 2021, a corte del 30 de septiembre de 2021 aporta el 18% de avance al Plan de Acción 2021.

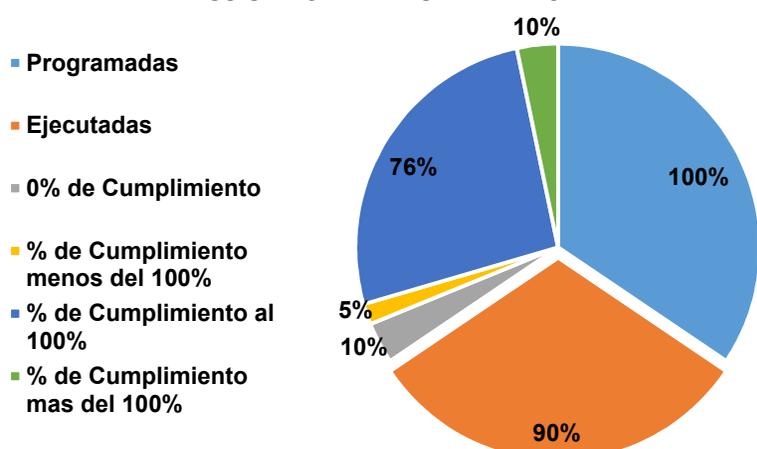
#### 4. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

El Plan de Acción para la vigencia 2021 de la OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, está conformado por 3 objetivos estratégicos equivalente al 75% del total de 4 propuestos, 8 estrategias institucionales equivalente al 89% del total de 9 propuestas, 12 iniciativas equivalente al 80% del total de 15 propuestas, 17 metas equivalente al 45% del total de 38 propuestas y 43 actividades equivalente al 24% del total propuesto de 180, respectivamente, como se evidencia en la gráfica a continuación:



De la misma manera del total de las actividades programadas para el tercer trimestre de 21 correspondiente al 100%, fueron ejecutadas 19 equivalente al 90%. Así mismo del total de estas actividades, 16 se ejecutaron al 100% lo cual representa el 76% y 1 fue ejecutada menos del 100% con una participación del 5%, 2 con cumplimientos más del 100% con participación del 10%, como se evidencia a continuación, así:

**% PARTICIPACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA OAP DEL PLAN DE ACCIÓN 2021 - TERCER TRIMESTRE**



ACTIVIDADES DE LA OAP DEL PLAN DE ACCIÓN 2021 - TERCER TRIMESTRE	OAP
Programadas	21
Ejecutadas	19
0% de Cumplimiento	2
% de Cumplimiento menos del 100%	1
% de Cumplimiento al 100%	16
% de Cumplimiento más del 100%	2
% de cumplimiento PA tercer trimestre	93%

FUENTE: \\NEPTUNO\Publica Calidad\CALIDAD\SOPORTES CALIDAD SGC\1. PLAN DE ACCIÓN\PLAN DE ACCIÓN 2021\SEGUIMIENTO\2.TERCER TRIMESTRE

En lo relacionado con las actividades programadas durante el tercer trimestre de la vigencia 2021, se anexa el avance de su ejecución, exponiendo las acciones realizadas, los resultados de los indicadores a nivel trimestral y su aporte a nivel anual, así como los logros

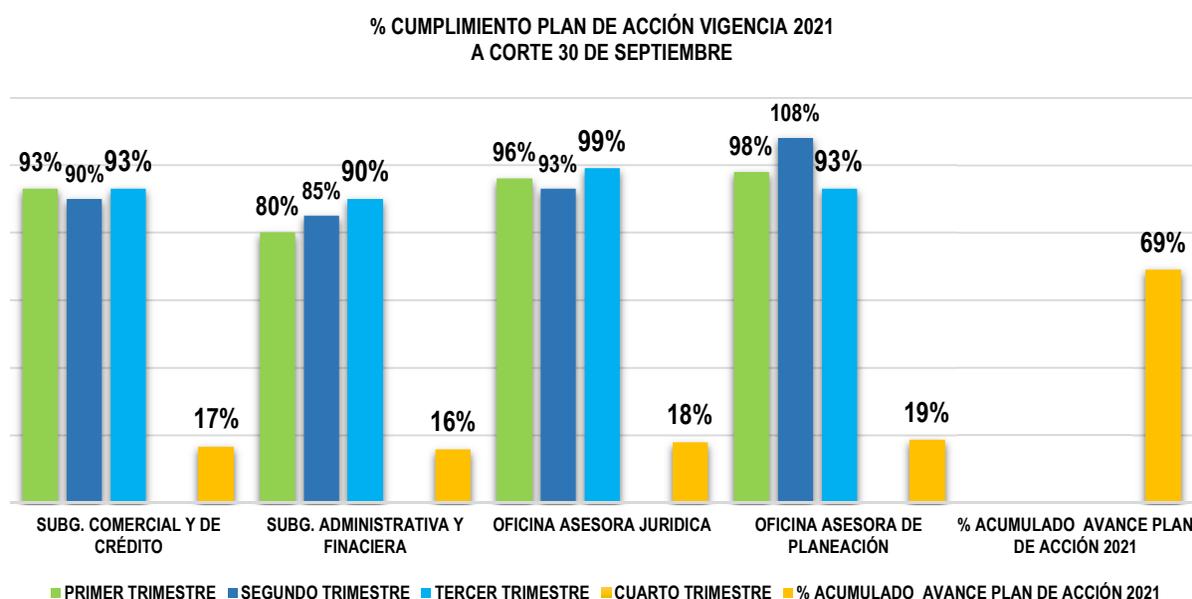
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

pendientes, problemas encontrados y las propuestas de mejoramiento para las actividades que no se cumplieron en un 100% de acuerdo a la cantidad programada para el tercer trimestre.

Tenido en cuenta la participación de la oficina Asesora de Planeación del 25% al cumplimiento del plan de acción para la vigencia 2021, a corte del 30 de septiembre de 2021 aporta el **19%** de avance al Plan de Acción 2021.

### c. AVANCE DE CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2021 – A CORTE DEL 30 DE SEPTIEMBRE.

En lo relacionado con el cumplimiento del Plan de Acción a corte 30 de septiembre, se puede evidenciar avance del **69%**; es decir está por debajo de la meta 75% establecida a corte del tercer trimestre, así mismo para el tercer trimestre del total de actividades programadas para el tercer trimestre correspondiente a 122, fueron ejecutadas 119 equivalente al 98% y con 0% de cumplimiento 8 correspondiente al 7%. Así mismo del total de estas actividades, 80 se ejecutaron al 100% lo cual representa el 66% y 21 fueron ejecutadas menos del 100% con una participación del 17%, y con una participación del % más del 100% se ejecutaron 13 con el 11%. A continuación se presenta el comportamiento de ejecución del Plan de Acción para la vigencia 2021, y el comportamiento de ejecución por Dependencias con una ejecución de cumplimiento de sus actividades, así:



La entidad presenta un avance del 69% de cumplimiento de los compromisos adquiridos a corte de 30 de septiembre del Plan de Acción de la vigencia 2021, Tal como se evidencia en la gráfica anterior, durante los 3 primeros trimestres hubo un rendimiento considerado en la diferentes Dependencias. Sin embargo se invita a los líderes aunar esfuerzos para el cumplimiento de la meta pactada del 100% para la vigencia 2021.

No obstante, se resalta el compromiso de cada una de las dependencias en sostener y mantener el nivel de cumplimiento de los objetivos Institucionales por encima del 90% en el desempeño de las actividades.

### d. Problemas Encontrados.

#### 1. Subgerencia Comercial y de Crédito.

##### Gestión Financiación

- Se ha presentado vencimiento de créditos de primera cuota línea microcrédito 11 por \$93.500.000. Así mismo se ha venido incrementando los vencimientos mes a mes sobre todo los créditos de alto monto como piscicultura 1 crédito por 160 millones y bovinos doble propósito y ceba 100 millones en 3 créditos.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

- Se ha presentado morosidad de 12 créditos de alto monto por 835 millones, y también al corte se presentan 142 créditos por 1,182 millones de saldo de capital con más de 180 días de vencimiento que a pesar de realizar diferentes gestiones y brindar alternativas de normalización, los clientes manifiestan no contar con los recursos para el pago.
- El proceso de crédito sigue siendo lento, se debe buscar una forma de minimizar los tiempos de aprobación y colocación, que se realicen firmar digitales y evitar la impresión de documentos, aprovechar que el proceso en IAS tiene todos los controles necesarios para evitar errores o saltos en algún paso o actividad.
- Se realizó reuniones de acercamiento con varios sectores de interés: transportadores, periodistas, agricultores, comerciantes, ganaderos, taxistas y cada sector quiere y solicita unas condiciones especiales y prioritarias. Lo cual genera una constante de cambios en el Manual de Crédito.
- Gran cantidad de solicitudes de MICROCRÉDITO que se están tramitando con los memorandos de entendimiento realizados entre el IFC y los diferentes municipios, 12 a la fecha, pero todos los asesores no han dado abasto con todas las solicitudes presentadas.
- En 2020 se tuvo un promedio de aprobación de créditos por mes de 53 y en 2021 desde la suscripción de los memorandos de entendimiento se triplicó el promedio y se tiene en 150 créditos por mes y eso está bien, pero no puede dejar de lado la colocación de CRÉDITO DE FOMENTO a nuestros clientes fidelizados y de proyectos que han tenido crédito con el IFC. En 2021 se ha colocado el 75% de los créditos a MICROCRÉDITO y el 25% a CRÉDITO DE FOMENTO Y PREFERENCIAL, lo cual nos puede afectar significativamente nuestros indicadores a futuro. Cartera, Control de Inversión, garantía.
- Se presenta alto número de solicitudes de arreglos de cartera que son tramitadas, sin embargo los clientes no realizan el pago o incumplen los acuerdos suscritos.
- Se viene cumpliendo la meta, aunque se ha presentado la liquidación de varios convenios en los cuales pasaron recursos al IFC por lo que estos dineros incrementan el monto recibido en IFC y disminuyen los recursos recaudados por fondos municipales.
- En cobro pre jurídico las alternativas para normalizar no son acogidas por los clientes por su alto costo lo cual dificulta la gestión y abono por parte de los clientes.
- Algunos usuarios manifiestan el no pago actualmente por el problema de salud pública Covid-19, lo cual les ha generado desempleo y/o menores ingresos.

#### **Gestión de Crédito Educativo –Fesca**

- Principal problema para alcanzar mayor efectividad y disminuir los índices de vencimiento es la falta de oportunidades y el acceso a la vida laboral de los egresados, es lo que muchos manifiestan en la gestión de cobro, razón por la cual entran a incumplir sus planes de pago inicialmente pactados, es de aclarar que se les da a conocer la alternativa de la REFINANCIACIÓN explicándoles en detalle en que consiste la medida, muchos optan por ésta alternativa con el fin de no entrar en mora quedándoles cuotas moderadas de acuerdo a los lineamientos.
- Gracias a las campañas de socialización realizadas por los medios de comunicación, pagina Web, redes sociales y brigadas en los diferentes municipios, se logra dar cumplimiento a la meta, aunque se evidencia que aún los estudiantes están indecisos a la hora de tomar créditos educativos.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

- Clientes informan situaciones tales como no contar con continuidad en el empleo, bajo ingresos, cuotas muy altas de acuerdo a los recursos que reciben priorizando otras necesidades.
- Demora por parte de los abogados en emisión de los conceptos jurídicos.

### **Cartera en Administración Derivada del Decreto 223/201( ICETEX)**

- La mayor dificultad para idénticar los pagos de la cartera en administración – Icetex son los realizados a Banco agrario de los años 2016 a octubre de 2018, porque solo registraban en la consignación el valor del pago al número de cuenta.
- A corte del tercer trimestre se iniciaron pruebas de activación de pagarés de la cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015 en el sistema IAS, razón por la cual aún no se han podido aplicar los pagos a cada obligación de las que se encuentran digitadas en el sistema.
- La información contenida en algunas carpetas de usuarios no es clara o se encuentra incompleta, carpetas sin información sobre estado de cuenta que se genera por wallet sisoft. Inconsistencias en planes de pago notificados por anterioridad al recibido de la cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015 por IFC, créditos con número de tarjeta de identidad sin soporte de número de cedula del usuario.
- De la cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015 existen carpetas que no tienen el pagaré según informe de año 2018 y observaciones de digitadores. También existe información diferente de la carpeta física respecto a información en estados de cuenta de wallet sisof.
- Durante el tercer trimestre de 2021 no se contó con acceso al aplicativo Wallet sisiof para consulta de estados de deuda.
- En el proceso de pruebas para activación de la cartera, IAS informó que los pagarés con planes de amortización que registran pagos históricos (antes de ser recibida la cartera por IFC), generan inconsistencia para activarlos.
- La forma de notificación de los planes de pago conforme a lo indicado en el Acuerdo 028 de 2021, conlleva realizar varias etapas en manejo de información para cada notificación lo cual hace el proceso demorado.
- Algunos deudores continúan presentando paz y salvos expedidos por el Icetex nacional, manifestando el no pago.
- Datos de ubicación y números de celular desactualizados por la antigüedad de la cartera.
- Algunos usuarios manifiestan que por la antigüedad de las obligaciones estas se encuentran prescritas y no pagan.
- Durante los dos últimos meses del tercer trimestre solo se contó con un gestor de cobro para la gestión de cobro de la cartera en administración - ICETEX.
- Aplazamientos en el estudio de las solicitudes de condonación de algunos usuarios de la cartera - decreto 0223 de 2015 por parte de la Junta Administradora del Fesca.
- Usuarios con documentos presentados para estudio de condonación en años anteriores y sin una respuesta en su momento por parte de la entidad que tenía la Cartera.
- Usuarios que al momento de realizar gestión de cobro manifiestan que tenían derecho a condonaciones, pero no registran documentos para estudio en las carpetas.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

- Durante el tercer trimestre, aun no se contó con la activación de los pagarés en sistema IAS, por lo tanto la información sobre estados de deuda se trabajó manualmente, lo cual requirió de mayor tiempo para realizar los respectivos trámites de respuesta a PQRS.

### **Gestión Programas y Proyectos**

- La renuencia por parte de algunos usuarios para realizar negociaciones y liquidar los contratos por temas como: la definición de los recursos relacionados con el IFC, falta de unificación de conceptos jurídicos y técnicos para la elaboración de informes y acta de liquidación en los proyectos de palma de aceite

### **2. Subgerencia Administrativa y Financiera**

- Para la actividad *“Gestión para la Implementación plan de continuidad del negocio.”* La licitación de la NAS se declaró desierta, debido a la falta de unos documentos por parte del
- De acuerdo a la actividad *“Aprobar e implementar tablas de valoración y retención”*. De acuerdo al acta N° 2 de fecha 23 de junio de 2021 se debe corregir lo que indican en el organigrama y se solicita corregir codificación. Se recomienda profundizar en la denominación de series y sub series documentales, complementar la metodología de tipología documental como se establece la TRD (Tabla de retención Documental).

### **3. Oficina Asesora Jurídica**

- En algunas ocasiones, los usuarios de las solicitudes de *“Estudio de títulos, conceptos de garantías e hipoteca a los créditos aprobados con garantía hipotecaria”* no registran un correo electrónico en las solicitudes donde autoricen ser notificados por el mismo.
- Que en ocasiones el módulo IAS CONTRATACION se pone lento.
- Para la actividad *“Publicar oportunamente en las plataformas la información contractual requerida por las entidades de control”*. Se está presentado que algunas veces a los documentos de los contratistas les faltan firmas ya sea del supervisor del contrato como del ordenador del gasto.
- Por tratarse de liquidaciones que requieren un profesional jurídico para la elaboración de liquidación en los contratos de cuentas en participación, debido a los cambios de personal contratado ha generado de alguna manera atrasos en la realización de este tipo de actos. Frene a los contratos de palma, se tiene que se encuentra en estudio lineamientos técnicos y jurídicos para adelantar estas liquidaciones. De otro lado, teniendo en cuenta proyecto ALIANZAS PRODUCTIVAS, el personal de programas y proyectos ha dedicado gran tiempo en la estructuración de este tipo de convenios.

### **4. Oficina Asesora de Planeación**

- En la actividad *“Planes de Acción para la implementación de sistema de Planeación y Gestión”* no se ha avanzado ya que el profesional de apoyo contratado para esta actividad se ha encontrado ejerciendo apoyo en lo relacionado en la puesta en marcha del proyecto de alianzas productivas para la vida, dado que el IFC es el ejecutor del proyecto, mediante decreto 201 del 30 de agosto de 2021 emitido por la Gobernación de Casanare y al sistema de SINERGIA de la Cámara de comercio de Casanare, en la que el Instituto es un actor.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

- Falta elaborar documentos de soporte para completar los lineamientos de la Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Para la actividad “Gestionar ofertas para la ejecución de planes de capacitación a Entidades a través de la escuela de negocios” depende mucho de la iniciativa y voluntad que se tenga por parte de otras entidades. Adicionalmente a veces existen intereses de por medio que dificultan el poder realizar estas capacitaciones.

#### e. Recomendaciones y Acciones de Mejora.

##### 1. Subgerencia Comercial y de Crédito.

###### Gestión Financiación

- Asignar asesores de crédito únicamente para atender crédito de FOMENTO, excepto microcréditos y separar los asesores asignados únicamente para microcrédito, de esta manera seguir con el ritmo de colocación de créditos de fomento con las garantías pertinentes y también a la vez atender las necesidades de clientes nuevos de microcrédito en los diferentes municipios.
- Se debe buscar una forma de minimizar los tiempos de aprobación y colocación de créditos, que se realicen firmas digitales y evitar la impresión de documentos, aprovechar que el proceso en IAS tiene todos los controles necesarios para evitar errores o saltos en algún paso o actividad.
- La socialización y promoción es importante, es bueno que se programe de manera que no afecte el proceso de colocación y viabilización de créditos y delegar a un funcionario o personal que puedan brindar toda la información y que no afecte el normal proceso de colocación y aprobación de créditos.
- Se recomienda analizar la posibilidad de vincular al menos una persona más para apoyar la actividad “*Realización de controles de inversión a créditos desembolsados e informe de cumplimiento, de acuerdo al Manual de crédito y políticas de crédito. (70% del trimestre anterior (excepto clientes preferenciales y microcréditos fidelizados)*”. Teniendo en cuenta que se aumentó significativamente la colocación de MICROCRÉDITO (Cliente Nuevo) y que todos según el Manual de Crédito requieren visita de Control de Inversión; toda vez que las visitas que se realizan por mes son  $65 \times 3 = 195$  (trimestre). Solo en el tercer trimestre de 2021 se desembolsó 421 créditos, por lo que no se lograría la meta establecida solo con una persona vinculada.
- Se recomienda estudiar la posibilidad de realizar la actividad “*Emitir certificación mensual de la inexistencia de operaciones inusuales formato RGD00-25 CERTIFICACION DE AUSENCIA DE OPERACIONES INUSUALES O SOSPECHOSAS, en caso de evidenciarse una operación inusual se debe diligenciar el formato RGD00- 04- REPORTE DE OPERACIONES INUSUALES.*” de forma magnética, que no se presente la necesidad de imprimir documentos.
- Evitar el constante cambio del Manual de Crédito, cada vez que un sector de la economía del departamento requiere condiciones especiales. Pues el Manual estipula la guía, términos y condiciones para la población en general, la cual puede acceder a los créditos independientemente de la actividad económica que ejerza.
- Se recomienda realizar visitas de seguimiento y control de inversión y adelantar acciones de mejora conducentes a evitar que los créditos sean tramitados en inversiones que no se cumplen.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

- Se sugiere continuar con el gestor de cobro de microcrédito para evitar morosidad y realizar revisión de políticas de crédito de acuerdo a los resultados y vencimientos presentados.
- Continuar con el apoyo a la gestión para la recuperación a la cartera fortaleciendo el proceso de negociación con los clientes, brindándoles una mayor posibilidad de normalizar y/o cancelar sus obligaciones con el instituto la cual se pretende brindar con las actualizaciones del Manual de Cartera del IFC.
- Implementar las nuevas alternativas de normalización apropiadas en el ajuste propuesto y aprobado del manual de crédito.
- Continuar con él envió y seguimiento al cobro jurídico de las obligaciones que se vencen para avanzar en los procesos de recuperación de las deudas.
- Se recomienda que el área Jurídica Comercial revise el estado de las obligaciones antes de entregar a los abogados externo, debido a que se evidenció que no están revisando si la persona viene realizando abonos, si está inmerso en un acuerdo de pago, los saldos de capital, ya que al entregarlo al abogado externo resulta más difícil que el cliente pueda cancelar.

#### **Gestión de Crédito Educativo –Fesca**

- Se recomienda contar con el apoyo de un asesor de crédito con el fin de agilizar el procedimiento de otorgamiento de crédito educativo, buscando que los analistas puedan optimizar su tiempo en viabilizar y analizar las solicitudes radicadas.
- Se sugiere que se continúe con la persona de apoyo jurídico en el área de crédito educativo en relación con la actividad “Atención oportuna a PQRS direccionadas al área de crédito Educativo” puesto que tiene un alto grado de responsabilidad, se ha logrado dar respuesta de manera oportuna dentro de los tiempos contemplados.

#### **Cartera en Administración Derivada del Decreto 223/201( ICETEX)**

- Se recomienda contar con el personal de apoyo necesario para la implementación y aplicación del Acuerdo No. 028 del 18 de agosto de 2021, dentro de los plazos estipulados de la cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015.
- Se sugiere una Mesa de trabajo para tomar decisiones respecto al tratamiento que se le dará a la información de usuarios que presenta inconsistencias, está incompleta, no es clara la información física respecto a los estados de cuenta de wallet sisof, no registran número de cédula entre otros. Esto para la posterior digitación en el sistema IAS de la que corresponda.
- Se requiere firmar convenio con la registraduría oficina Yopal para obtener la información sobre datos relacionados con documentos de identidad de usuarios de la cartera en administración Icetex, según respuesta recibida de esa Entidad.
- Para el proceso de activación de los pagarés, aplicación de los pagos a las obligaciones de cada usuario en el sistema IAS y para cumplimiento en las metas propuestas en el plan de trabajo para la implementación de Acuerdo No.028 e 2021, se requiere de personal de apoyo adicional.
- Se requiere mínimo de 3 personas contratadas solamente para realizar la actividad “Realizar notificaciones de plan de pagos de obligaciones de la cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015” de tiempo completo, para lograr el cumplimiento de la meta programada para el presente año.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

- Fortalecer la gestión de cobro con personal para cobro pre jurídico y la etapa de cobro jurídico para el recaudo de la cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015.
- Dar aplicación a lo contemplado en Acuerdo 028 de 2021, Artículo 1 numeral 4 Condonaciones y/o aplicación de reglamento.

### **Gestión Programas y proyectos**

- Trabajar de la mano con la oficina asesora Jurídica para la unificación de conceptos que permitan realizar de manera adecuada los diferentes informes y respectiva acta de liquidación, se responde a las diferentes inquietudes de los usuarios de reforestación con el fin de dar continuidad a los procesos de liquidación.

### **2. Subgerencia Administrativa y Financiera**

- Se requiere actualizar el Manual PETIC.
- De acuerdo a las normas vigentes de Archivo General de la Nación y según las observaciones realizadas por el comité Departamental de Archivo, se deben ajustar las Tablas de retención Documental y las tablas de retención de valoración.

### **3. Oficina Asesora Jurídica**

- Se recomienda completar informe de seguimiento de defensa judicial con archivos digitales y/o físicos de cada uno de los procesos a cargo de la abogada (KARINA NIETO ZAPATA).
- Se sugiere indicarle al usuario al momento de presentar una PQRS que registre un correo electrónico, autorizando al IFC para que sean notificados por el mismo.
- Reforzar seguimiento a los procesos a fin de evitar decreto de desistimientos tácitos en los diferentes procesos en que hace parte el IFC en su facultad de cobro judicial de obligaciones crediticias.
- Realizar mayor seguimiento a las carpetas de los contratistas en lo relacionado con todas las firmas correspondientes y que estén completas antes de entregarlas para la publicación oportunamente en las plataformas la información contractual.
- Contar con personal suficiente y permanente que permita avanzar en liquidaciones de todos los contratos de cuentas en participación, en aras de cumplir las metas establecidas en el presente plan de acción.

### **4. Oficina Asesora de Planeación**

- Realizar mesa de trabajo para revisión Tablero de Control Cobro Jurídico de herramienta y consolidación final.
- Teniendo en cuenta la repetitiva manifestación de los usuarios sobre la no atención oportuna por medio telefónico, es necesario llamar la atención a los funcionarios que hacen parte de la atención al público para que mantengan las buenas prácticas y así lograr un mejor resultado final.
- Desde el seguimiento de medición de satisfacción del cliente, se recomienda analizar las observaciones presentadas por los clientes en las encuestas de satisfacción, así como en las quejas y reclamos, y con estas generar acciones correctivas frente a los temas de menor satisfacción como la oportunidad en el tiempo de desembolso de crédito.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

- Se recomienda realizar publicación (Redes sociales, pagina web, entre otros) sobre las tasas de interés del portafolio de servicios que cuenta el Instituto Financiero de Casanare.
- Se evidencia el uso de APP – MOVIL Atención al Ciudadano del IFC, por parte de los grupos de valor. Se sugiere seguir incentivando el uso de la APP al usuario, explicando la importancia de utilizar esta herramienta donde les permite realizar sus pagos y otros trámites de una manera dinámica desde diferentes dispositivos electrónicos.
- Se recomienda dar cumplimiento a la directiva de gerencia, para ajustar y actualizar la información de la página web de la entidad, principalmente en lo relacionado con la Ley de Transparencia la cual es de obligatorio cumplimiento para la entidad y realizar seguimiento para que verifique estas actualizaciones por parte de un trabajador asignado.
- Continuar con la actualización de los documentos de los trámites pendientes, para que luego los trámites queden debidamente inscritos en el SUIT.
- Analizar la rentabilidad actual de la Escuela de Negocios y su funcionalidad y beneficios para el Instituto Financiero de Casanare.
- Se recomienda a la Alta Dirección 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.
- Se sugiere continuar en la ejecución de créditos, como también en el cobro de cartera persuasiva y jurídicamente que nos garantice la recuperación o normalización de nuestros deudores.
- Se recomienda en lo posible ejecutar los recursos que se recauden con 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 para cumplir con la aprobación de créditos.
- Es trascendental que se dé cumplimiento a las acciones de los planes Anticorrupción y Atención Ciudadano y Participación Ciudadana e Socializar con sus grupos de trabajo.

Elaboró: **MARLENY BARRAGAN FONSECA**  
Profesional Oficina Asesora de Planeación.