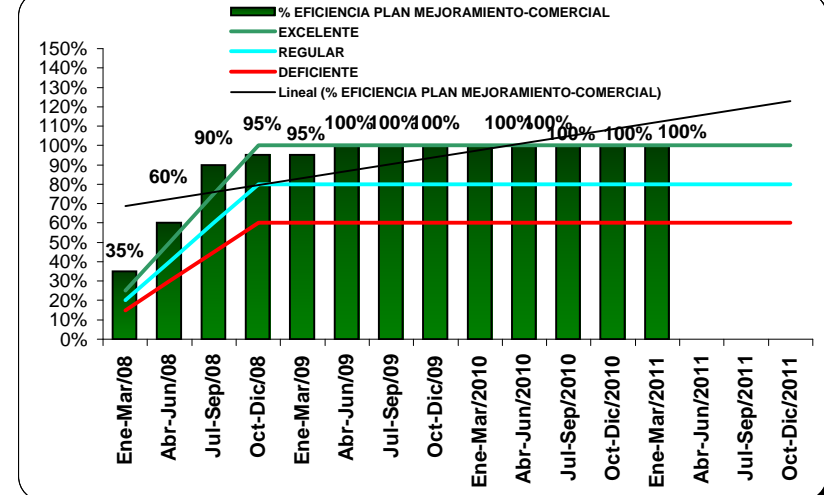
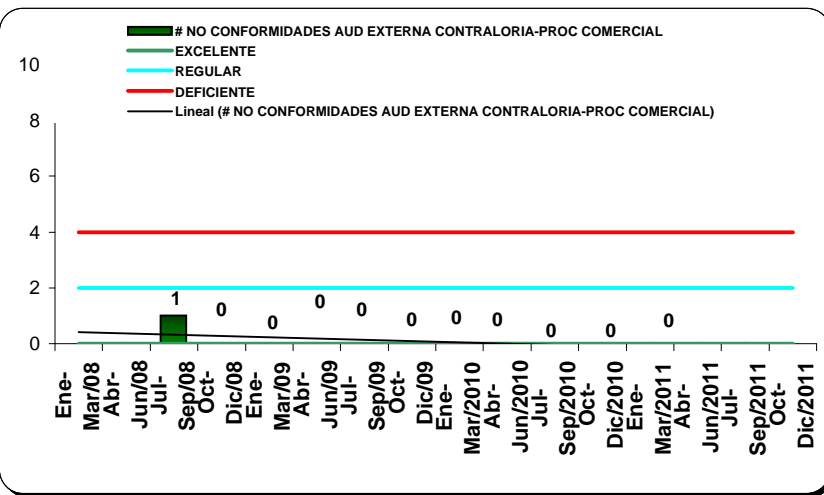
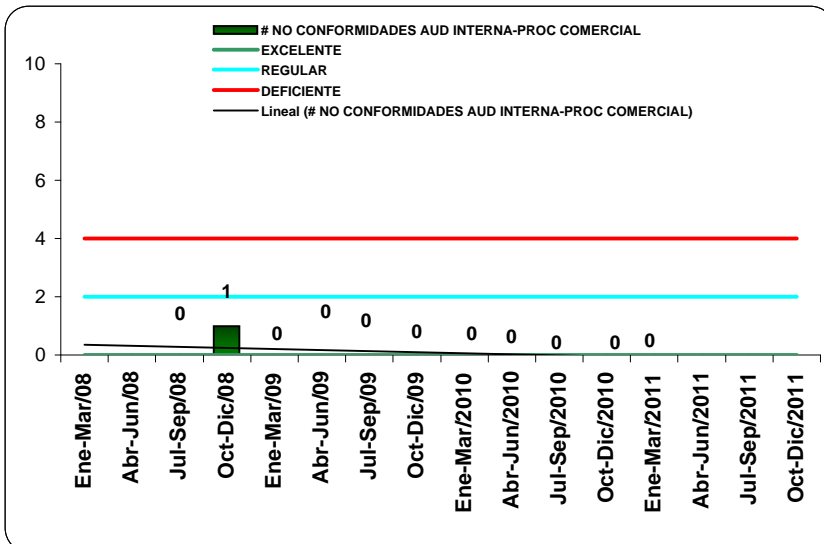
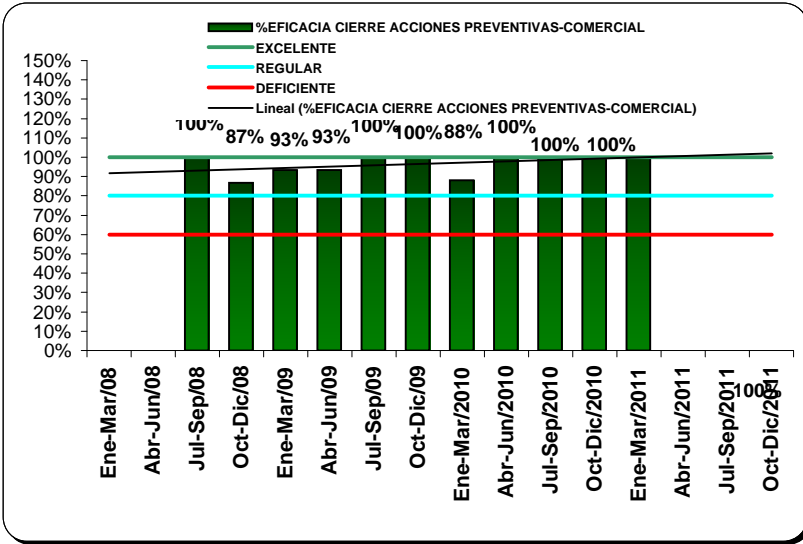




INDICES DE GESTION GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO



ANALISIS DE LOS INDICADORES PRIMER TRIMESTRE 2011

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- ENCUESTAS

Se enviaron 123 encuestas de satisfacción de las cuales 81 fueron remitidas a los municipios y 42 a Entidades descentralizadas. Para el 31 de Marzo se habían recibido 41 encuestas lo que equivale a un 33.3% de las enviadas. Del total de las encuestas recibidas 38 clientes manifestaron estar satisfechos con los servicios que presta la entidad es decir el 93%.

Dentro de los aspectos a mejorar encontramos los siguientes:

- * "Mejorar la comunicación telefonica ya que en ocasiones hay inconvenientes para comunicarse con las dependencias" **Alcaldía de Onzaga**
- * " Información oportuna" **Alcaldía de Sabana de Torres .**
- * "Asesorias en cuanto al servicio que presta IDESAN al municipio de Barrancabermeja; darse a conocer" **Alcaldía de Barrancabermeja .**
- * "La comunicación es difícil, no hay respuestas oportunas a las comunicaciones, la entrega de extractos es demorada, hay horario extendido, pero en horas del medio día no hay quien responda a las preguntas " **Alcaldía de Valle de San José.**
- * " Divulgar los demas servicios que prestan " **Alcaldía de Puerto Wilches.**
- * " Falta de Asesoría del portafolio de servicios, por parte del IDESAN" **Alcaldía La Belleza**
- * " Rentabilidad de los CDTs." **ESE Hospital local de Piedecuesta .**
- * " El seguimiento de los creditos es deficiente; algunas veces la entrega de la información no es oportuna" **Alcaldía de Cimitarra .**
- * " Atención oportuna vía telefonica" **Instituto Departamental de recreación y deportes.**
- * " Mayor agilidad en los creditos" **Alcaldía de concepción.**

* " La comunicación telefonica algunas veces se dificulta" **Alcaldia de Zapatoca** .

* "Fomentar la capacitación a funcionarios; continuar con el acompañamiento de las capacitaciones a las entidades" **Contraloria General de Santander**.

- LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMOS:

A 31 de Marzo de 2011, once (11) personas diligenciaron el libro de peticiones quejas y reclamos con el siguiente resultado:

LAS INSTALACIONES

COMODIDAD

Excelentes	90,9%
Bueno	10%
No responden	0%

ASEO Y ORDEN

Excelentes	72,7%
Bueno	30%
No responden	0%

SALA DE ESPERA

Excelentes	54,5%
Bueno	50%
No responden	0%

EL SERVICIO

DE CALIDAD

Excelentes	90,9%
Bueno	10%
Regular	0%
No responden	0%

AMABLE

Excelentes	90,9%
Bueno	10%
No responden	0%

EFFECTIVO

Excelentes	72,7%
Bueno	30%
Regular	0%
No Responden	0%

OPORTUNO		
Excelentes		72,7%
Bueno		30%
No responden		0%

LA ASESORIA

OPORTUNA		
Excelente		63,6%
Bueno		30%
Regular		0%
No Respondieron		10%

ACERTADA		
Excelente		63,6%
Bueno		30%
Regular		0%
No Respondieron		10%

En general el 100% de las personas que diligenciaron el libro de PQR manifiestan estar satisfechas con los servicios del IDESAN

- QUEJAS

No se presentó ninguna

- SUGERENCIAS

No se presentó ninguna

- FELICITACIONES

Se presentaron seis (6) equivalente al 54,5%

- PAGINA WEB: Este portal no ha sido utilizado por ninguno de nuestros clientes.

CRECIMIENTO DE CLIENTES

Segun este indicador se observa que el instituto terminó el 31 de Marzo con ciento veintidos (122) clientes. El comportamiento de crecimiento fue el siguiente: ingreso la E.S.E Hospital Santa Ana del Municipio El Guacamayo.

De estos 122 clientes, 80 son municipios, 41 son entidades descentralizadas y la Gobernación de Santander.

Los municipios que no son clientes son los siguientes: Bucaramanga, Cabrera, Chipata, Floridablanca, Jordan, Charala, Velez.

Numero de clientes por producto:

IDEAHORRO	110
CDT'S	4
CHEQUERRENTA	53
CREDITOS DE TESORERIA	07
CREDITOS DE FOMENTO	42
CREDITOS EDUCATIVOS	0
CONVENIOS	38
IDEACTAs	05
REFINANACIACIÓN	03

COMPOSICION DE LOS CLIENTES

MUNICIPIOS	80
ENTIDADES DESCENTRALIZADAS	41
GOBERNACION DE SANTANDER	1
TOTAL	122

OTROS CLIENTES

CLIENTES POR LIBRANZA	248
CREDITOS ESTUDIANTILES	0
CREDITOS MICROEMPRESARIOS	83

OBSERVACIÓN: Información Suministrada por tesoreria y la oficina de convenios con corte a 31 de Marzo de 2011.

EFFECTIVIDAD COMERCIAL

Las actividades desarrolladas por la oficina asesora comercial durante el tercer trimestre fueron las siguientes: visitas a los clientes (10), asesorias personalizadas (30), prestamo del Centro de Gestion Municipal (25), correos electronicos (40). Como resultado de esa presencia interinstitucional se concretaron los siguientes negocios.

EN IDEAHORRO: TOTAL 23

ENERO 5, FEBRERO 7, MARZO 11

EN CDT'S: TOTAL 0

ENERO 0, FEBRERO 0, MARZO 0.

EN CHEQUERRENTA: TOTAL 3

ENERO 3, FEBRERO 0, MARZO 0.

EN CREDITOS DE TESORERIA: TOTAL 3

ENERO 1, FEBRERO 1, MARZO 1.

EN CREDITOS DE FOMENTO: TOTAL 10

ENERO 5, FEBRERO 3, MARZO 2.

EN CREDITO EDUCATIVO: TOTAL 0

ENERO 0, FEBRERO 0, MARZO 0.

EN MIPYMES: TOTAL 1

ENERO 1, FEBRERO 0, MARZO 0.

GRAN TOTAL DE NEGOCIOS REALIZADOS: 40

Para una efectividad comercial del 38%.

CAPTACIONES

Como resultado de la actividad comercial realizada en el primer trimestre del año, tenemos que el saldo de captaciones a 31 de Marzo de 2011 fue de **\$ 65.474.889.641,17** Incluyendo las captaciones de tesoreria que alcanzaron la suma de \$41.600.640.316,25 y los saldos por administracion de convenios que fueron de \$23.874.249.264,61.

Comparando el saldo con el obtenido en el trimestre anterior se observa que las captaciones aumentaron en \$ 11.016.783.791,52 equivalente al 20,2%.

La distribucion por producto es la siguiente:

IDEAHORRO	\$39.116.408.818,98
CHEQUERRENTA	\$1.890.487.102,32
CDT'S	\$593.744.394,95
ADMINISTRACION DE CONVENIOS	\$23.874.249.264,61

GRAFICO DE CAPTACIONES

DESCRIPCION CLIENTE	MONTO	%
MUNICIPIOS	\$9.541.395.895,30	14,57 %
ENTIDADES DESCENTRALIZADAS	\$9.360.403.034,33	14,30 %
GOBERNACION DE SANTANDER	\$ 22.698.841.446,93	34,67 %
CONVENIOS	\$23.874.249.264,61	36,46 %
TOTAL	\$ 65.474.889.641,17	100,00%



La m

CAP

En e
imple
cuen

apataciones a dic de 2010.

ERNACIÓN CON EL FIN de
no las salientes teniendo en