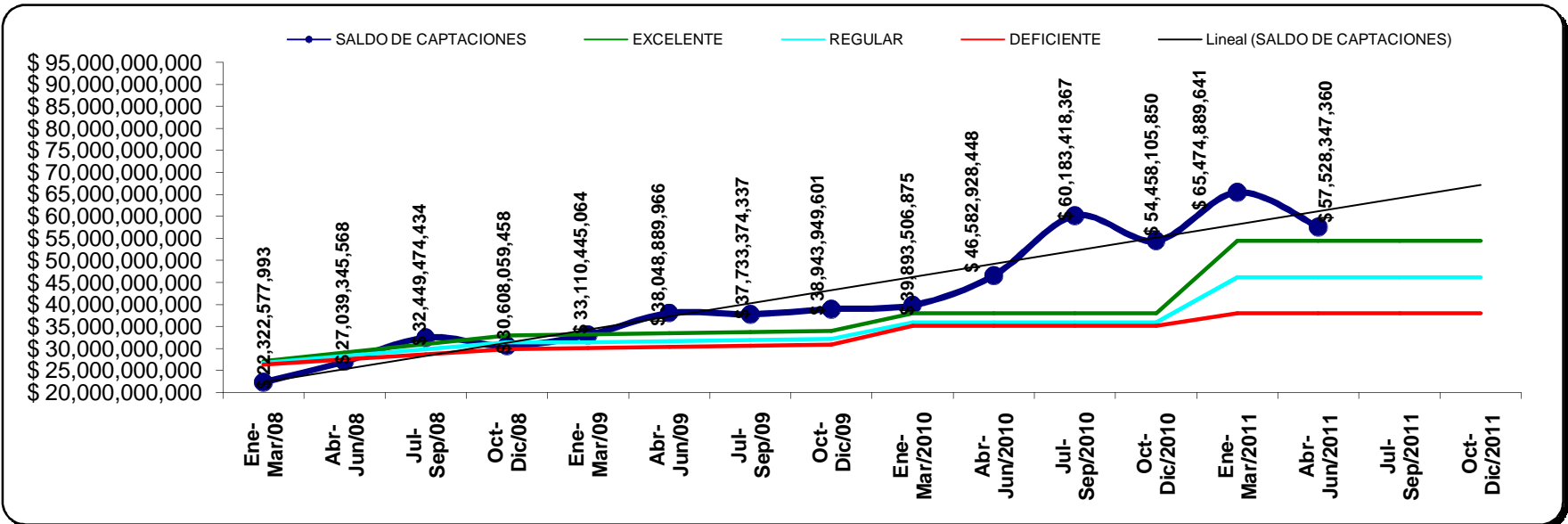
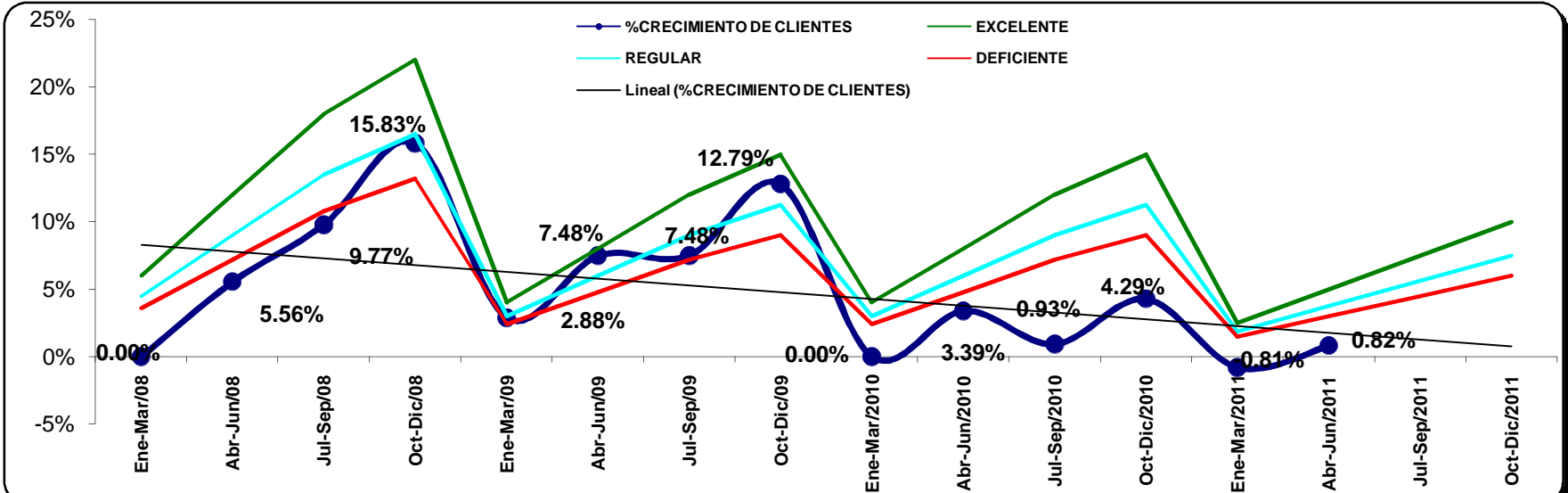
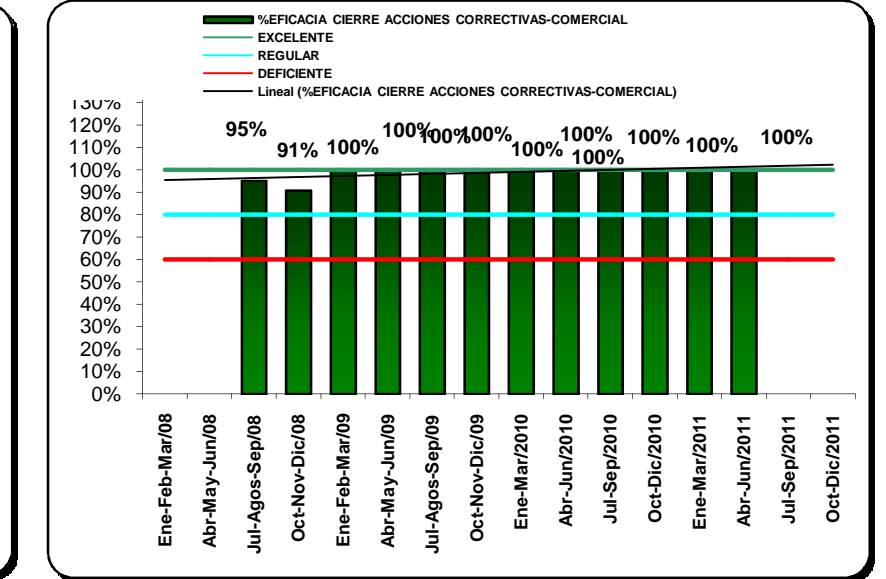
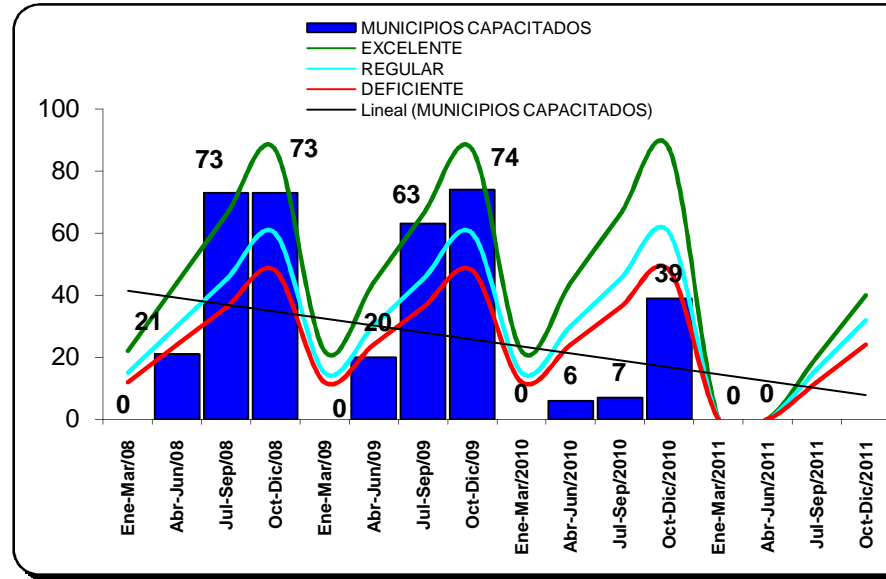
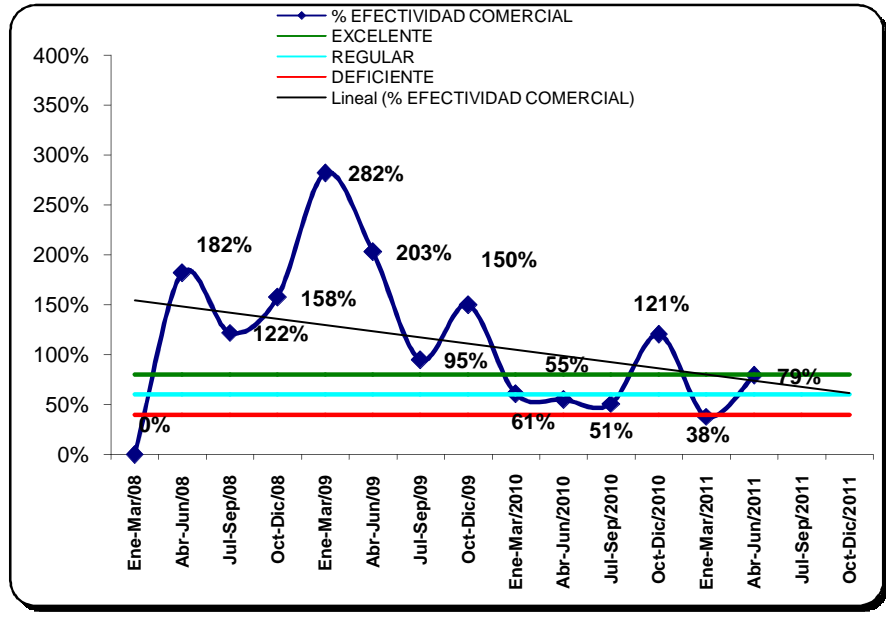
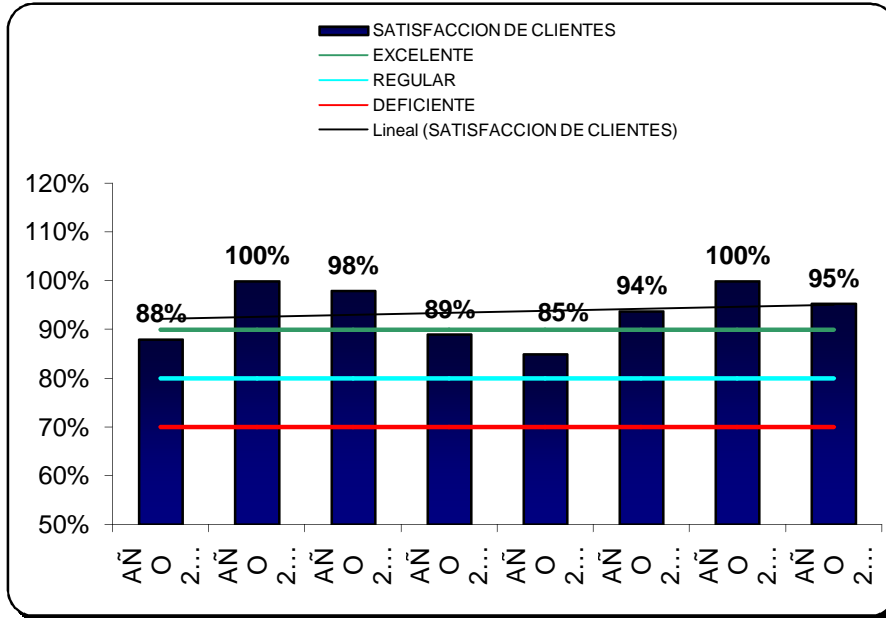


INDICES DE GESTION
GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO





INDICES DE GESTION GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO



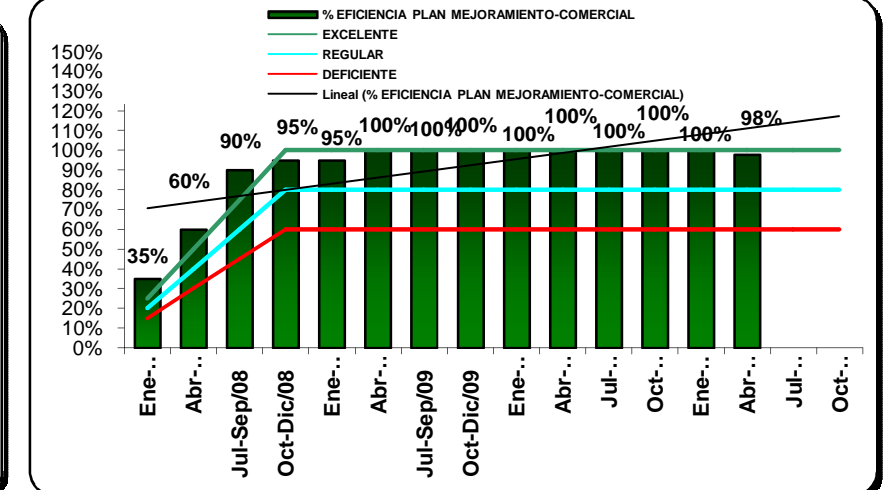
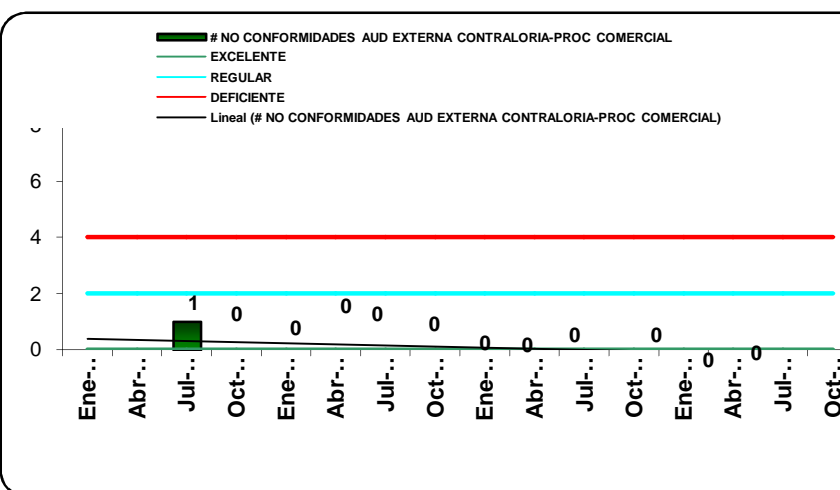
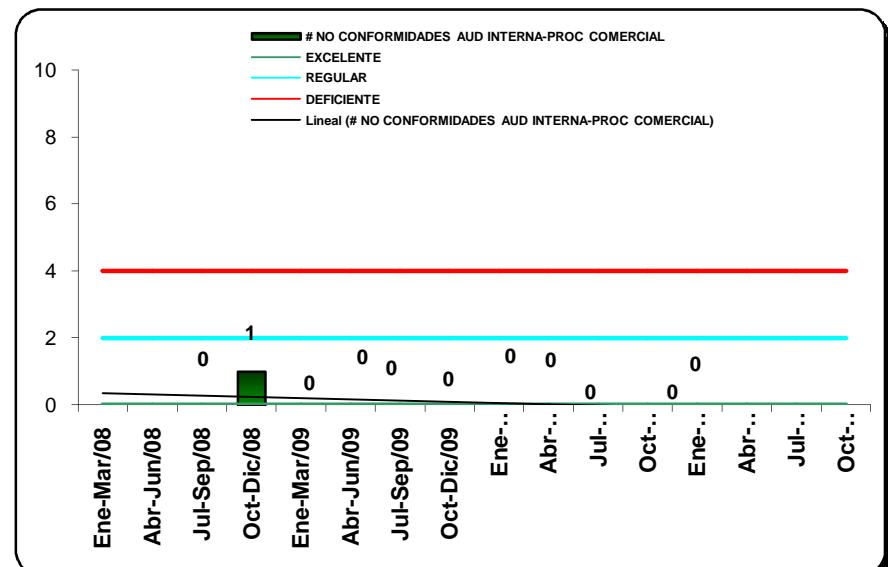
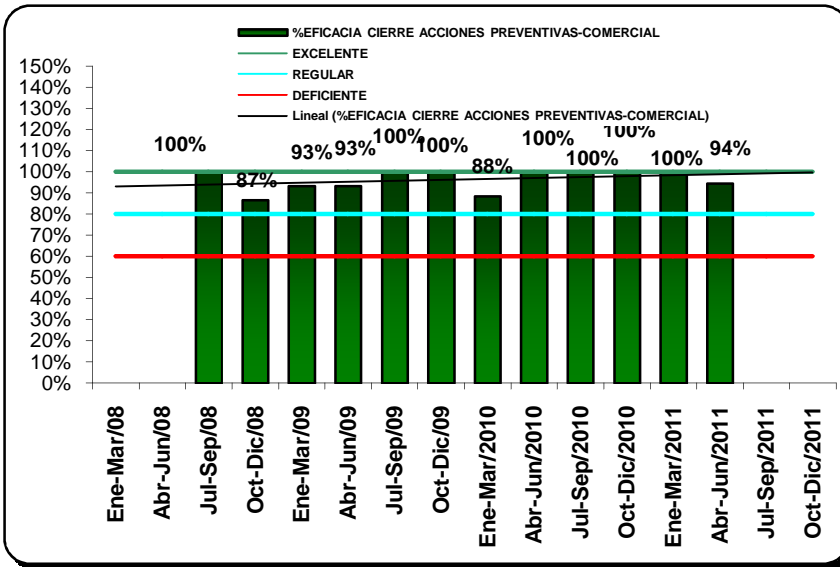
INDICES DE GESTION

IDESAN



LA FINANCIERA OFICIAL DEL DESARROLLO EN SANTANDER

GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO



PROCESO DE GESTION COMERCIAL Y DE MERCADEO

ANALISIS DE LOS INDICADORES SEGUNDO 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 30 de Junio se habían recibido 64 encuestas lo que equivale a un 52% de las enviadas. Del total de las encuestas recibidas 61 clientes manifestaron estar satisfechos con los servicios que presta la entidad es decir el 95,3%.

Dentro de los aspectos a mejorar en las encuestas diligenciadas en este segundo trimestre no se encontro ninguna observacion por parte de nuestros clientes.

- LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMOS:

En el segundo trimestre (Abril, Mayo y Junio) de 2011, once (11) personas diligenciaron el libro de peticiones quejas y reclamos con el siguiente resultado:

LAS INSTALACIONES

COMODIDAD

Excelentes	90,9%
Bueno	9.1%
No responden	0%

ASEO Y ORDEN

Excelentes	90.9%
Bueno	9.1%
No responden	0%

	NO responden	0%
EL SERVICIO	SALA DE ESPERA	
	Excelentes	63.6%
	Bueno	9.1%
	Regular	9.1%
	No responden	18.2%
	DE CALIDAD	
	Excelentes	81.8%
	Bueno	18.2%
	Regular	0%
	No responden	0%
	AMABLE	
	Excelentes	90,9%
Bueno	9.1%	
No responden	0%	
EFECTIVO		
Excelentes	90.9%	
Bueno	9.1%	
Regular	0%	
No Responden	0%	
OPORTUNO		
Excelentes	90.9%	
Bueno	9.1%	
No responden	0%	
LA ASESORIA	OPORTUNA	
	Excelente	81.8%
	Bueno	9.1%
	Regular	0%
	No Respondieron	9.1%
	ACERTADA	
	Excelente	81.8%
	Bueno	0%

Buena	%
Regular	0%
No Respondieron	8.2%

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

- QUEJAS

En el libro de PQR no se presentó ninguna, sin embargo se le dio tramite a la queja planteada mediante oficio a travez de la tesorera Municipal de San Vicente de Chucurí.

- SUGERENCIAS

Se presentaron tres (3):

- * " Me encantaria que mejoraran la sala de espera" **Gloria M. Espitia Ariza.**
- * " En la sala de espera faltan mas sillas" **Ciro Vanegas Pico.**
- * "Mejorar la dotación de los baños en cuanto a papel higienico, jabón y toallas" **Monica Fino.**

- FELICITACIONES

Se presentaron ocho (8) equivalente al 72.7%

- **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 30 de Junio con ciento veintitres (123) clientes. El comportamiento de crecimiento fue el siguiente:

- * Se cancelaron tres (3) cuentas por parte de: la ESE Hospital de San Vicente (se liquido), ESE Hospital de Zapatoca (se liquido) y la Contraloria de Santander.
- * Ingresaron los municipios de: Cabrera, Jordan y Velez.

De estos 123 clientes, 83 son municipios, 39 son entidades descentralizadas y la Gobernación de Santander.

Los municipios que no son clientes son los siguientes: Bucaramanga, Chipata, Floridablanca y Charala.

Numero de clientes por producto:

IDEAHORRO	107
-----------	-----

CDT'S	04
CHEQUERRENTA	47
CREDITOS DE TESORERIA	10
CREDITOS DE FOMENTO	47
CREDITOS EDUCATIVOS	02
CONVENIOS	54
IDEACTAS	05
REFINANCIACIÓN	04

COMPOSICION DE LOS CLIENTES

MUNICIPIOS	83
ENTIDADES DESCENTRALIZADAS	39
GOBERNACION DE SANTANDER	1
TOTAL	123

OTROS CLIENTES

CLIENTES POR LIBRANZA	176
CREDITOS ESTUDIANTILES	2
CREDITOS MICROEMPRESARIOS	52

OBSERVACIÓN: Información Suministrada por tesoreria y la oficina de convenios con corte a 30 de Junio de 2011.

EFFECTIVIDAD COMERCIAL

Las actividades desarrolladas por la oficina asesora comercial durante el tercer trimestre fueron las siguientes: visitas a los clientes (15), asesorias personalizadas (30), prestamo del Centro de Gestion Municipal (11), correos electronicos (50). Como resultado de esa presencia interinstitucional se concretaron los siguientes negocios.

EN IDEAHORRO: TOTAL 13

ABRIL 4, MAYO 4, JUNIO 5

EN CDT'S: TOTAL 2

ABRIL 0, MAYO 1, JUNIO 1

EN CHEQUERRENTA: TOTAL 1

ABRIL 1, MAYO 0, JUNIO 0.

EN CREDITOS DE TESORERIA: TOTAL 3

ABRIL 1, MAYO 0, JUNIO 2.

EN CREDITOS DE FOMENTO: TOTAL 11

ABRIL 3, MAYO 5, JUNIO 3.

EN CREDITO EDUCATIVO: TOTAL 2

ABRIL 1, MAYO 1, JUNIO

EN MIPYMES: TOTAL 52

ABRIL 17, MAYO 18, JUNIO 17.

GRAN TOTAL DE NEGOCIOS REALIZADOS: 84

Para una efectividad comercial del 79%

CAPTACIONES

Como resultado de la actividad comercial realizada en el Segundo trimestre del año, tenemos que el saldo de captaciones a 30 de Junio de 2011 fue de **\$ 57.528.347.359,53** Incluyendo las captaciones de tesoreria que alcanzaron la suma de \$38.654.924.226,63 y los saldos por administracion de convenios que fueron de \$18.873.423.072,13.

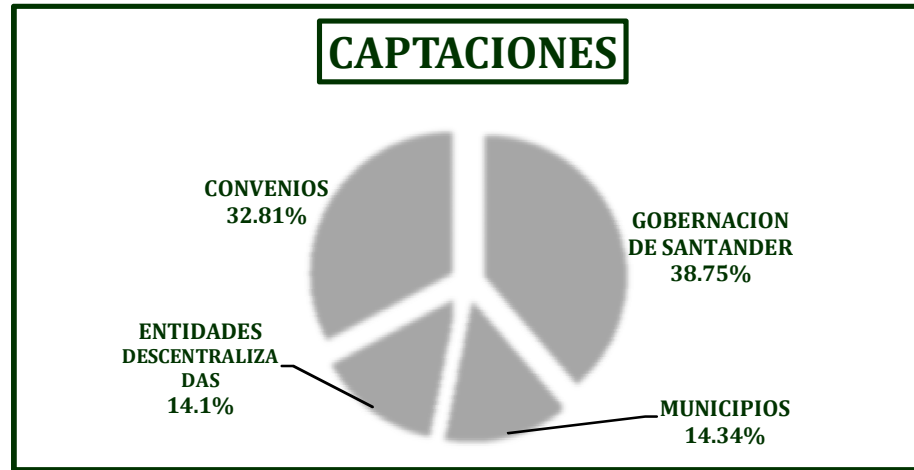
Comparando el saldo con el obtenido en el trimestre anterior se observa que las captaciones disminuyeron en \$ 7.946.542.281,64 equivalente al 12.1%.

La distribucion por producto es la siguiente:

IDEAHORRO	\$36.578.348.679,27
CHEQUERRENTA	\$1.475.021.155,87
CDT'S	\$601.554.391,49
ADMINISTRACION DE CONVENIOS	\$18.873.423.072,13

GRAFICO DE CAPTACIONES

DESCRIPCION CLIENTE	MONTO	%
MUNICIPIOS	\$8.246.910.512,41	14.34 %
ENTIDADES DESCENTRALIZADAS	\$8.117.734.471,61	14.1 %
GOBERNACION DE SANTANDER	\$ 22.290.279.303,38	38.75 %
CONVENIOS	\$18.873.423.072,13	32.81 %
TOTAL	\$ 57.528.347.359,53	100,00%



La meta para el 2011 en materia de captaciones mantener las captaciones en **\$54.458.105.849.69** Valor de las captaciones a dic de 2010.

CAPACITACIÓN MUNICIPIOS

Este indicador no presenta para el primer semestre municipios capacitados, dado que la programación identificada por la entidad para la presente vigencia señala las capacitaciones en el cronograma de actividades a partir del mes de JULIO. El cual se desarrollaran con alianzas estratégicas con la secretaria de Planeación Departamental, la ESAP y otras entidades.

De acuerdo a lo antes mencionado se llevaran a cabo temas relacionados con lineamientos de la elaboración de los programas de gobierno, procesos de planeación, entre otros. Es importante tener en cuenta que las actividades se realizaran en el segundo semestre. El primer ciclo de actividades se realizará en el segundo semestre.

PROVINCIAS	SEDE	FECHA	HORARIO
Comunera	UIS Socorro	11 de Julio de 2011	8 a.m. a 12 M.
Guanentá	San Gil	12 de Julio de 2011	8 a.m. a 12 M.
Vélez	UIS Barbosa	13 de Julio de 2011	8 a.m. a 12 M.
Soto	UIS Bucaramanga	14 de Julio de 2011	8 a.m. a 12 M.
Mares	UIS B/bermeja	15 de Julio de 2011	8 a.m. a 12 M.
García Rovira	UIS Málaga	18 de Julio de 2011	8 a.m. a 12 M.