





#### **COMITÉ DE GERENCIA No. 01**

FECHA: 10 de Agosto 2021 LUGAR: SALA DE JUNTAS

HORA: 8:00 AM

#### ORDEN DEL DIA

#### 1. LLAMADO A LISTA

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL S.G.C. SEMESTRE I DE 2021:

- 2. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS
- 3. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS
- 4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
- REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y GRADO EN EL QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD
- 6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO
- 7. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS
- 8. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
- 9. RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS
- 10. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS
- 11. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS
- 12. EFICACIA PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES
- 13. CONCLUSIONES DE LA EFICIENCIA, EFECTIVIDAD Y EFICACIA DEL S.G.C.
- 14. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA
- 15. RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
- 16. COMPROMISOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
- 17. CONCLUSIONES
- 18. PROPOSICIONES Y VARIOS







#### 1. LLAMADO A LISTA:

Se verificó la asistencia de los miembros del comité así

JOHNNY WALTER PEÑALOZA NIÑOZ, Gerente LINA PATRICIA PEÑARANDA ESTEBAN, Asesor Comercial PAOLA ANDREA RAMÍREZ JIMENEZ, Asesor Control Interno ANDRES SOLANO AGUILAR, Grupo de Gestión Financiera y Administrativa BENJAMÍN EDUARDO HERRERA JAIMES, Tesorero General AZUCENA PABÓN ORDOÑEZ, Prof. Univ. Área de Convenios y Cartera CECILIA VIRVIESCAS BONNET, Prof. Univ. Área de Planeación e Inventarios HERMES FERNANDO RICO CHARRY, Prof. Univ. Área Jurídica CLAUDIA E. HERNÁNDEZ BUITRAGO, Técnica en Sistemas JUAN SEBASTIAN ARDILA MUÑOZ, Profesional Área Calidad.









## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC SEMESTRE I DE 2021

## ANÁLISIS DE RESULTADOS 2. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS:

ACTIVIDAD	AVANCE ¿ QUE SE HIZO?	IMPACTO ¿CÓMO BENEFICIÓ EL SERVICIO, LOS PROCESOS O AL CLIENTE?
Aumento de la calificación de riesgo por parte de la entidad calificadora.	Estado: En proceso.  Avance: Hemos fortalecido los procesos internos para el otorgamiento sólo con entidades públicas del Departamento de Santander y la recuperación de la cartera con todo tipo de entidades, en particular la que en el periodo anterior benefició a entidades privadas y personas naturales, se ha procedido en IDESAN a estructurar una propuesta de ajuste institucional que le permita contar con una estructura administrativa, aunque austera, que le sea posible realizar las acciones de orden misional con total solvencia y ajustada a los requerimientos del decreto 1117 de 2013 y la circular 034	Poder administrar los excedentes de liquidez de todo el departamento de Santander, junto con sus municipios y entes descentralizados, además poder administrar los redescuentos de la nación.
Implementar la ventanilla única del IDESAN	Estado: En proceso Avance: la entidad cuenta con el proceso de la ventanilla única la cual se administra de manera manual por la secretaria de gerencia. estandarizado y controlado por el sgc	Desde la secretaria de gerencia, se lleva el control de la correspondencia PQRSD, se registra, se controla de acuerdo a los procesos y a las series documentales.  Se tiene como mejora para el II semestre del 2021 lograrla sistematizar y administrar desde el módulo doocuadmin que administra el proceso de Gestión Documental
Implementar el Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG en el	Estado: En desarrollo permanente Avance:	El modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG- se

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	☐Facebook: @idesansiempresantander		
--------------------	--	--	-------------------	---------------------------------------	--	--







#### **IDESAN** adoptó en el Instituto a través de 1.2. Se cuenta con: los aspectos Acuerdo 008 de 2019, el 04 de mínimos para su implementación Dimensión 1: TALENTO HUMANO: septiembre de 2019, se llevó a 1.2.1 Política de gestión estratégica cabo el primer comité de Gestión v Desempeño el 17 de abril de del Talento Humano. 1.2.2. Política de integridad 2020, donde se socializó modelo con todos los funcionarios Dimensión Dimensión 2: Direccionamiento del Instituto y se definieron unas ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN: actividades con sus respectivos responsables, las cuales se han La entidad ha venido generando, venido cumpliendo, aunque no en mejorando actualizando los tiempos esperados debido a У documentos que hacen parte del la emergencia ambiental por MIPG, institucionalizado mediante causa del COVID 19, actualmente la oficina de Planeación elaboró acuerdo consejo directivo N 08 de 2019. el Plan Estratégico teniendo en Se estableció su alcance, 2.2.1 cuenta la segunda dimensión del contamos con una Política de Modelo el cual esta listo para ser planeación Institucional., política de aprobado por la alta dirección, de gestion presupuestal y eficiencia del igual manera la Oficina Comercial gasto publico. ha avanzado en la política de comunicaciones y atención al politica de integridad, Dimension 3: Gestión con valores ciudadano, el área de talento para resultados. La entidad viene humano ya tiene listo el código de trabajando en la política integridad. Control Interno básicamente tiene implementada fortalecimiento organizacional la séptima dimensión con sus 5 simplificación de procesos, se viene componentes, que es el MECI implementando estrategias actualizado, los Autodiagnósticos política de Gobierno Digital ,como la politica de cero papel, esta en están casi a un 70% y en general desarrollo la política de seguridad, se evidencia el trabajo que ha venido desarrollando la entidad politica de servicio al ciudadano, se para la ejecución del MIPG. trabaja en la plitics de racionalización de tramites, se cuneta con la política de Evaluacion de resultados, se política de Gestión cuenta con la documental Politica de acceso transparencia. información publica y lucha contra la corrupción, la implementacion de la política de control interno.

NIT: 890.205.565-1

PBX: (7) 6430301
Telefax: (7) 6473850

CALLE 48 No. 27A - 48
C.P. 680003
BUCARAMANGA, SANTANDER

Www.idesan.gov.co
@idesansiempresantander
@idesansiempresantander

Avance: Se realizó una reunión con

Poder administrar los excedentes

todo

liquidez

Estado: En proceso

Lograr la vigilancia especial por

parte de la SFC







el señor Superintendente Financiero el pasado 30 de septiembre del año en curso, en donde nos instó a continuar con las acciones para transformar y fortalecer a IDESAN de la mano de la Gobernación de Santander, Se ha integrado además un comité impulsor que se ha venido capacitando en los requerimientos que tiene cada uno de los procesos de la entidad para un efectivo cumplimiento de la norma, de tal manera que puedan acompañar cada una de las dependencias de la entidad en la adopción de los cambios y su documentación.

departamento de Santander, junto con sus municipios y entes descentralizados, además poder administrar los redescuentos de la nación.

#### 3. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS:

Analice las variables asociadas al entorno de la organización y la forma como afectan el enfoque estratégico actualizando la información de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y su priorización.

Para el periodo objeto de la revisión por la dirección se inicia un período gubernamental en el Instituto a partir del cual ajusta su direccionamiento estratégico al Plan Departamental de Desarrollo 2020 – 2023, generando cambios en los objetivos estratégicos con la formulación de nuevas metas e indicadores de gestión de acuerdo a los nuevos retos que se plantean desde el orden Departamental y también ante los retos internos que enfrenta el Instituto.

#### Contexto Interno:

Se incluye como una fortaleza la certificación del sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2015, la cual es reconocida por parte de la entidad calificadora de riesgos como un aspecto positivo que aporta al control y mejoramiento de la entidad.

Se elimina la fortaleza "objeto social que permite extender sus servicios" considerando que de acuerdo con los nuevos lineamientos estratégicos de la entidad y con el fin de mejorar el control del riesgo en las operaciones se va a hacer una revisión de los Estatutos para limitar las líneas de créditos en las cuales se va a trabajar y poder mejorar los índices de cartera.

#### Contexto Externo:

Se incluyen tres nuevas amenazas que pueden afectar la Institución: la primera asociada a la pandemia por la cual se decreta emergencia sanitaria en el País; la segunda asociada a la imagen externa que proyecta el Instituto en el Departamento como "riesgo reputacional" a partir de las denuncias anónimas







que se publicaron durante el segundo semestre de 2019 a través de medios de comunicación y redes sociales y que generaron el desarrollo de las investigaciones también durante el primer semestre del 2021 por parte del Convenio 113; la tercera asociada al factor Político que se genera cada cuatrienio por el cambio de gobierno y se identifica en el DOFA como "Cambio de administración".

#### 4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS:

Retome los resultados de la retroalimentación del cliente y verifique el estado de satisfacción con respecto al producto o servicio ofrecido, así como las acciones que se han tomado a partir de sus resultados; evalúe si la metodología de retroalimentación del cliente ha servido como entrada de información para fortalecer el servicio. Evalúe la adecuación de la frecuencia establecida para la evaluación, considere la eficacia del método de evaluación que se está aplicando, califique el grado de objetividad de las respuestas obtenidas. Considere si es necesario rediseñar la encuesta o el método de evaluación de la satisfacción. Retroalimentación de las partes interesadas: Analice cómo sus partes interesadas se han visto afectadas positiva o negativamente a partir de la operación del negocio.

#### Resultados de la retroalimentación del cliente

## MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE IDESAN I 2021

Con el objetivo de conocer la percepción del Cliente, sus requerimientos y necesidades; el área comercial ha venido monitoreando la satisfacción del cliente canalizando sus observaciones y utilizándolas como materia prima para el mejoramiento continuo de los procesos.

El cierre del PRIMER semestre del año 2021 proyectó un índice de Satisfacción al cliente del 97.73%, indicando que los servicios prestados llenaron las expectativas de los usuarios.

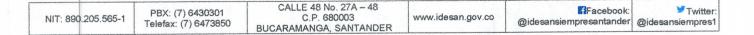
## OBJETIVOS DE LA MEDICIÓN.

## **Objetivo General:**

Establecer por medio de encuestas, el nivel de satisfacción de los servicios prestados, para conocer la opinión de los usuarios en su experiencia de servicio.

## Objetivo Específicos:

- Conocer la opinión de los usuarios respecto a los servicios prestados por el IDESAN para identificar oportunidades de mejora.
- Medir las variables relacionadas con el servicio, para detectar fortalezas y debilidades de cada una de ellas.









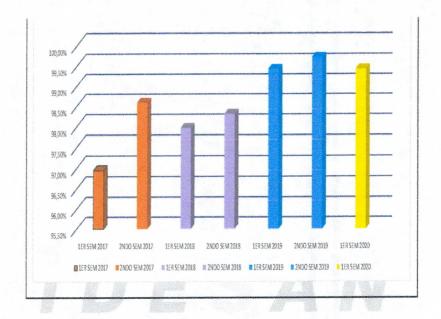
Tipo de Investigación: Cuantitativa-concluyente.

Muestra efectivamente recopilada: 4usuarios.

Población Objetivo: Alcaldías Municipales,

La investigación: Oficina COMERCIAL IDESAN.

Técnica de recolección: Mixta (Telefónica, entrevista).



Según lo evidenciado en la gráfica la tendencia del índice de Satisfacción del Cliente para el Primer Semestre del 2021, respecto al periodo inmediatamente anterior del año 2020, cerro en crecimiento ascendente indicando así que los servicios prestados fueron percibidos por los clientes de manera positiva.

Según la norma, al evaluar aspectos relacionados con el servicio, el indicador no debe ser menos del 90% de satisfacción. Para el caso del Primer Semestre de 2021 todos los aspectos superaron este rango.

Se presenta a continuación la matriz de calificación otorgada por los clientes encuestados, su observación y comentarios plasmados en el instrumento de recolección de datos.







						TOTAL APPRICA OF CONTROL CIAN
	0	0	0	0	4	A traves de que medios se entero de los servicios que ofrece el IDESAN
	Otro	Cartelera	Asesor	Web	Ofcina	MEDIOS DE COMUNICACIÓN
	4	0	حد	0,00%	100,00%	TOTAL NUESTROS SERVICIOS
	4	0	4	0,00%	100,00%	Utilizaria de Nuevo nuestros Servicios
Acciones a Tomar	Total	NºIns at	NoSat	Insatisf	Satisf	NUESTROS SERVICIOS
	4	0	4	0,00%	100,00%	TOTAL EL SERVICIO LLENO SUS EXPECTATIVAS
	4	0	4	0,00%	100,00%	El servicio prestado por IDESAN ha llenado sus expectativas
Acciones a Tomar	Total	Nolasat	NoSat	Insatisf	Satisf	EL SERVICIO LLENÓ SUS EXPECTATIVAS
stransformation optimisation investibles investibles in the convention and many in the order	12	0	12	0,00%	100,00%	TOTAL Aspectos Generales
	4	0	4	0,00%	100,00%	¿Utilizaria de nuevo nuestros servicios
	4	0	4	0,00%	100,00%	¿Ha tenido algún inconveniente al solicitar servicios con IDESAN?
	4	0	4	0,00%	100,00%	Seguridad y confianza al momento de hacer transacciones con IDESAN
Acciones a Tomar	Total	Nºins at	Nº Sat	Insatisf	Satisf	ASPECTOS GENERALES
	16	-	16	6,26%	93,75%	TOTAL Personal / Apoyo Administrativo
nor-exemplements of the contract of the contra	4	0	4	0,00%	100,00%	¿ Cómo clasifica el servicio prestado por los funcionarios de IDESAN?
	4	0	4	0,00%	100,00%	Oportunidad en la respuesta de dudas e inquietudes
	4	-	з	25,00%	75,00%	Claridad y exactitud en la información proporcionada
	4	0	4	0,00%	100,00%	Atención / Amabilidad prestada por el personal que lo oriento
Acciones a Tomar	Total	NoInsat	Nº Sat	Insatisf	Satisf	PERSONAL / APOYO ADMINISTRATIVO
	4	0	4	0,00%	100,00%	TOTAL Soporte Físico
	4	0	4	0,00%	100,00%	Comodidad y limpieza de las oficinas de IDESAN
Acciones a Tomar	Total	NoInsat	No Sat	Insatisf	Satisf	SOPORTE FÍSICO
	12	0	12	0,00%	100,00%	TOTAL Oferta de Servicio
	4	0	4	0,00%	100,00%	Calidad en el servicio prestado
	4	0	4	0,00%	100,00%	Oportunidad en la Respuesta a su solicitud
	4	0	4	0,00%	100,00%	Facilidad en el proceso para acceder al servicio
Acciones a Tomar	Total	NoInsat	Nº Sat	Insatisf	Satisf	OFERTA DE SERVICIO

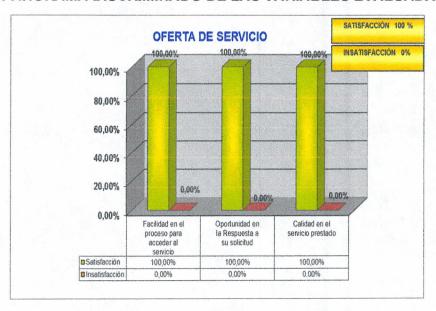




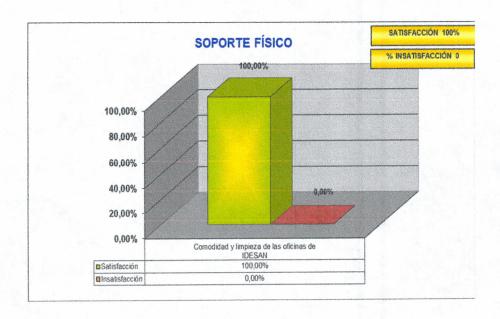


Con una calificación del 97.73%, los clientes encuestados manifestaron satisfacción con el servicio recibido.

#### PANORAMA DISCRIMINADO DE LAS VARIABLES EVALUADAS.



Para la variable analizada "Oportunidad en la respuesta a su solicitud"; los 4 encuestados, expresaron que fue satisfactorio el servicio recibido.

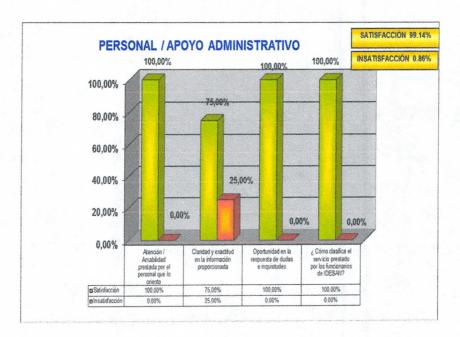








Para esta variable de Soporte Físico en el cual enuncia la Comodidad y Limpieza de las Oficinas de IDESAN ningún cliente manifestó que en las oficinas del IDESAN estuvieran desorganizadas y con falta de aseo/limpieza



Para las variables "Claridad y exactitud en la información proporcionada", "Oportunidad en la respuesta de inquietudes", 1 cliente manifestó haber tenido inconformidad con esta variable.

En vista de haber tenido una inconformidad en esta pregunta, la oficina de comercial atiende esta respuesta como un llamado de alerta para corregir esta acción y así implementar un método más eficaz oportuno a la hora de proporcionar la información a los clientes con respecto a los servicios del IDESAN. Dicha acción va enfocada a el conocimiento del cliente y el conocimiento de los colaboradores de IDESAN por medio de capacitaciones continuas en pro del mejoramiento refuerzo de los conceptos para una mejor información.



En esta variable se puede evidenciar que los 4 encuestados están totalmente de acuerdo y en satisfacción con los aspectos generales que se les cuestiono.

0,00%

0,00%

0,00%

a Insatisfacción



En general los 4 clientes encuestados para este Semestre, manifestaron que el servicio prestado por el IDESAN lleno sus expectativas.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	·
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------	---









El 100% de las personas encuestadas utilizarían de nuevo el servicio que presta IDESAN ya que es una entidad confiable y segura y que está al pendiente de los municipios del departamento.



El Total de los encuestados afirman y están totalmente de acuerdo que el medio más común en el que se enteraron de los Servicios de IDESAN son las propias oficinas.



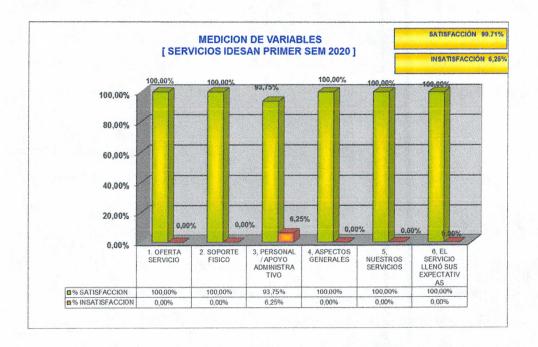




### CONSOLIDADO GENERAL DE VARIABLES EVALUADAS

## **CONSOLIDADO DE RESPUESTAS**

VARIABLES	%SATISFACCION	%INSATISFACCION	FRECUENCIA SATISFACCION	FRECUENCIA INSATISFACCION	TOTAL FRECUENCIA
1. OFERTA SERVICIO	100,00%	0,00%	12	0	12
2. SOPORTE FISICO	100,00%	0,00%	4	0	4
3, PERSONAL / APOYO ADMINISTRATIVO	93,75%	6,25%	15	1	16
4, ASPECTOS GENERALES	100,00%	0,00%	12	0	12
5, NUESTROS SERVICIOS	100,00%	0,00%	4	0	4
6, EL SERVICIO LLENÓ SUS EXPECTATIVAS	100,00%	0,00%	4	0	4
TOTAL SATISFACCION / INSATISFACCION	98,08%	1,92%	51	1	52



La calificación general de la población encuesta evidenció que el servicio brindado por el IDESAN llenó sus expectativas. Con un índice asignado del 98.081% conservando la línea de los semestres pasados, deja visto que los ajustes que se han realizado en los procesos han sido efectivos para el mejoramiento continuo de los procesos.

NIT: 890.205.565-1 PBX: (7) 6430301	LE 48 No. 27A – 48  C.P. 680003 www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
-------------------------------------	---	------------------	-----------------------







## CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

Municipio	N° Personas	Porcentaje
Municipio de Puente Nacional	1	25,00%
Municipio de Barichara	1	25,00%
Municipio el Peñon	1	25,00%
Municipio de Guapota	1	25,00%
Total	4	100,00%

#### **SERVICIO UTILIZADO**

Modalidad de Servicio	N° Personas	Porcentaje
APOYO LOGISTICO	0	0%
CONVENIOS	0	0%
CREDITO	0	0%
FOMENTO	4	100%
IDEAHORRO	0	0%
LIBRANZA	0	0%
CHEQUERRENTA	0	0%
INCENTIVOS	0	0%
VIVIENDA	0	
MICROCRÉDITO	0	0%
ASESORIA	0	0%
NO RESPONDE	0	0%
Total	4	100%

De momento la población encuestada ratifica que la modalidad del servicio utilizado es el crédito de fomento









Hasta el momento y llevado recorrido de este primer semestre la población encuestada manifiesta que el único servicio que han utilizado hasta el momento es el Crédito de Fomento.

### INCONVENIENTES AL SOLICITAR SERVICIOS CON EL IDESAN

¿Ha tenido algún inconveniente al solicitar servicios con IDESAN?	N° Personas	Porcentaje
Si	0	0,00%
No	4	100,00%
Total	4	100,00%

La totalidad de la población encuestada manifiesta que no ha tenido ningún inconveniente con solicitar servicios de IDESAN

#### MEDIO POR EL CUAL SE ENTERO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR IDESAN

Medio de Comunicación	N° Personas	Porcentaje
ASESOR COMERCIAL	0	0,00%
PÁGINA WEB	0	0,00%
POR OTROS FUNCIONARIOS QUE		
EFECTUARON CREDITO	0	0,00%
POR QUE SOY FUNCIONARIA	0	0,00%
DIRECTAMENTE EN OFICINA	4	100,00%
AMIGO	0	0,00%
CARTELERA INFORMATIVA	0	0,00%
POR LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER	0	0,00%
RADIO	0	0,00%
POR QUE YA TENIA CREDITO CON LA ENTIDA	0	0,00%
POR MEDIO DEL MUNICIPIO	0	0,00%
CORREO ELECTRONICO	0	0,00%
GOBERNACIÓN DE SANTANDER	0	0,00%
ALCALDIA	0	0,00%
TOTALES	4	100,00%

La población encuestada en su totalidad, manifiesta que el medio más usual de conocer los servicios ofrecidos por IDESAN es la Propia oficina directamente.

#### Atención de Quejas y Reclamos

NIT: 8	90.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	-







FECHA PQRSD		AREA TIPOLOGIA		ASUNTO	DIAS DE RESPUESTA
FEBRERO	1	PASAPORTES	INFORMACION	CITAS	12
		And a street of the Agent of th		CITAS	59
		DACABORTEC		VALOR PASAPORTE	1
		PASAPORTES	INFORMACION	REQUISITOS PASAPORTE	56
MARZO	8			ENTREGA PASAPORTE	51
IVIARZO	°	JURIDICO	INFORMACION	ESTATUTOS	72
		CARTERA	INFORMACION	ALIVIO ECONOMICO	68
		PEAJE	INFORMACION	TARJETA ESPECIAL	51
		OTRAS	INFORMACION	ALCANTARILLAS	56
		COMERCIAL	INFORMACION	CREDITO	43
			INFORMACION	CONSOLIDADO DE PAGOS	42
ABRIL	6	PEAJE	DERECHO DE PETICION	TARIFA ESPECIAL	41
ADM		CARTERA	INFORMACION	ALIVIO ECONOMICO	57
0.11		PASAPORTES	INFORMACION	CITAS	34
		PERSONAL	INFORMACION	CERTIFICADO	51
COMMUNICATIVA CONTRACTOR DE SENSOR A CONTRACTOR DE CONTRAC		COMERCIAL	INFORMACION	CREDITO	38
		COMERCIAL	INFORMACION	CREDITO	19
		PEAJE	INFORMACION	VERIFICADOR PEAJE	17
		CARTERA	INFORMACION	CERTIFICADO	43
MAYO	8	PASAPORTES	INFORMACION	ACTUALIZACION PASAPORTE	36
		PERSONAL	INFORMACION	CERTIFICADO	41
	100000000000000000000000000000000000000	JURIDICO	DERECHO DE PETICION	INFORMACION DEUDA	63
		OTRAS	INFORMACION	INDUSTRIA Y COMERCIO	24
CALL PROPERTY AND		COMERCIAL	INFORMACION	CREDITO	12
			INFORMACION	TARIFA ESPECIAL	3
			DERECHO DE PETICION	FRESADO	10
			INFORMACION	AUXILIO	1
			INFORMACION	TARIFA ESPECIAL	1
		PEAJE	INFORMACION	TARIFA ESPECIAL	1
			INFORMACION	TARIFA ESPECIAL	5
			DERECHO DE PETICION	ACCIDENTE	16
JUNIO	17		INFORMACION	TARIFA ESPECIAL	2
			INFORMACION	BASCULA	1
		CARTERA	INFORMACION	PAGO TOTAL	22
		CARTERA	INFORMACION	PAZYSALVO	14
33.			INFORMACION	CITAS	17
		PASAPORTES	INFORMACION	ENTREGA PASAPORTE	1
			INFORMACION	ACTUALIZACION PASAPORTE	1
		PERSONAL	INFORMACION	HORARIOS	22
	Mar Malana	TESORERIA	INFORMACION	PENSION MENSUAL	21

# PERIODO: RELACION DE PQRSD DEL MES DE MARZO DE IDESAN 2021

AREA	DIAS DE RESPUESTA
PASAPORTES (CITAS)	59
PASAPORTES (VALOR	1

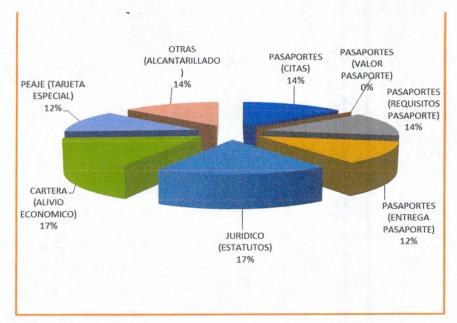
NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A - 48 C.P. 680003	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--------------------------------------	-------------------	--------------------	-----------------------







PASAPORTE)	
PASAPORTES (REQUISITOS PASAPORTE)	56
PASAPORTES (ENTREGA PASAPORTE)	51
JURIDICO (ESTATUTOS)	72
CARTERA (ALIVIO ECONOMICO)	68
PEAJE (TARJETA ESPECIAL)	51
OTRAS (ALCANTARILLADO)	56



En la Grafica anterior debemos empezar por decir que por cambio de administración y Jefe de la oficina comercial, no se tenían las claves del correo para poder revisar las PQRSD por lo que en la mayoría de los casos hay demora en la respuesta siendo así Cartera y jurídico quienes tuvieron mas alta demora en la respuesta con un 17% consecutivamente está pasaportes, y otras solicitudes con el 14%

## PERIODO: RELACION DE PQRSD DEL MES DE ABRIL DE IDESAN 2021

AREA	DIAS DE RESPUESTA
COMERCIAL (Créditos)	43
PEAJE (Consolidado de Pagos)	42
PEAJE (Tarifa Especial)	41

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------







CARTERA (Alivio Económico)	57
PASAPORTES (Citas)	34
PERSONAL (Certificados)	51

En la grafica anterior se evidencia que en el mes de abril las PQRSD más representativas llegaron al área de cartera con un 21% pero cabe resaltar que en peajes llegaron un 31% de los cuales están divididos en dos; en consolidación de pagos (16%) y tarifa especial (15%), seguidos de Personal con 19%

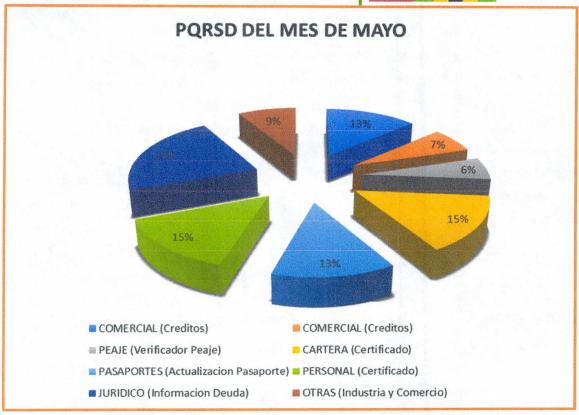
## PERIODO: RELACION DE PQRSD DEL MES DE MAYO DE IDESAN 2021

AREA	DIAS DE RESPUESTA
COMERCIAL (Créditos)	38
COMERCIAL (Créditos)	19
PEAJE (Verificador Peaje)	17
CARTERA (Certificado)	43
PASAPORTES (Actualización Pasaporte)	36
PERSONAL (Certificado)	41
JURIDICO (Información Deuda)	63
OTRAS (Industria y Comercio)	24









En la graficas se puede reflejar que el área jurídica tuvo un 22% mas retraso en contestar, seguido de personal y cartera con un15%,posteriormente créditos y pasaportes con un 13%

## PERIODO: RELACION DE PQRSD DEL MES DE JUNIO DE IDESAN 2021

AREA	DIAS DE RESPUESTA	
COMERCIAL (Créditos)	12	
PEAJE (Tarifa Especial)	3	
PEAJE (Fresado)	10	
PEAJE (Auxilios)	1	
PEAJE (Tarifa Especial)	1	
PEAJE (Tarifa Especial)	1	
PEAJE (Tarifa Especial)	5	
PEAJE (Accidente)	16	
PEAJE (Tarifa Especial)	2	
PEAJE (Bascula)	1	
CARTERA (Pago Total)	22	
CARTERA (Paz y Salvo)	14	
PASAPORTES (Citas)	17	
PASAPORTES (Entrega Pasaporte)	1	
PASAPORTES (Actualización Pasaporte)	1	
PERSONAL (Horarios)	22	

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003	www.idesan.gov.co	R Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--------------------------------------	-------------------	--------------------	-----------------------

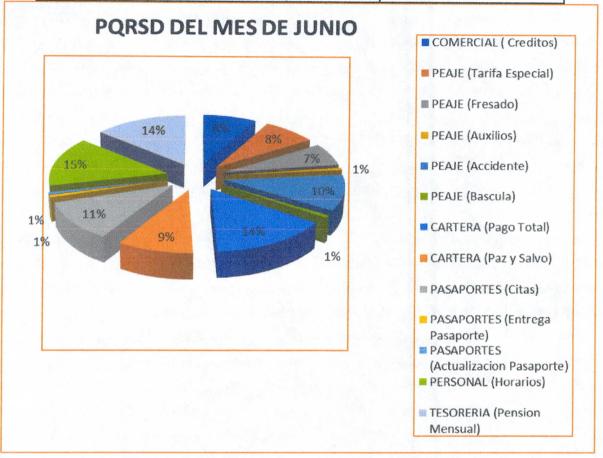






TESORERIA (Pensión Mensual)

21



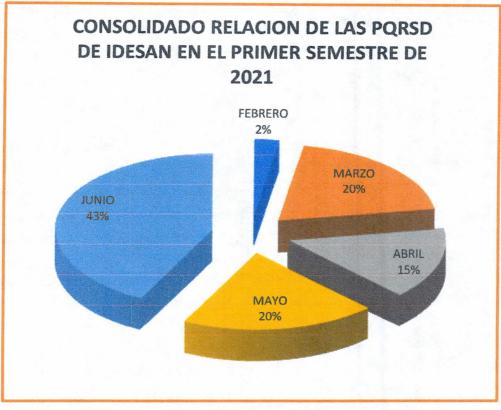
En la grafica anterior se refleja que la mayor cantidad de días para contestar la PQRSD La obtuvo peajes con un 15%, seguido de esto cartera, pasaportes con 14% y tesorería con 11%.

## **GRAN CONSOLIDADO DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021**









En la gráfica de consolidado a junio tenemos que el mes de junio se han recibido mas PQRSD con un 43% seguido de mayo y marzo con un 20%, siendo así abril con un 15%

## Retroalimentación de las partes interesadas:

En análisis y revisión se establecieron las expectativas de cada uno de ellos así:

Parte inte	e interesada Necesidad, requisito, expectativa		Retroalimentación y tendenc		y tendencia			
Identifique el nombre de la parte interesada conforme a la matriz IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS 60.038.02-127		Relacione sus necesidades, requisitos y expectativas conforme a la matriz IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS 60.038.02-127		Analice el grado en el cual se ha dado satisfacción a las partes interesadas y su tendencia sobre dato históricos				
Presentación oportuna de informes de gestión.  1.1. ASAMBLEA DEPARTAMENTAL  Presentación oportuna de informes de los estados financiero e informe de gestión.  Fomento al desarrollo sostenible, económico, social y cultural del		mes rme	se logró:  Debate de control político  Rendición de cuentas  Presentación de informe  Resolución de cuestionario emitido por la Asamblea		olítico as orme			
NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 64303 Telefax: (7) 6473		CALLE 48 No. 27A – 4 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTAN	1	www.ide	esan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi







		Departamento de Santander.	El Gerente acudió de manera inmediata a la citación de la Asamblea General para solucionar inquietudes a los diferentes corporados.  Se presentó informe de gestión y ejecución a la fecha en cuanto a la administración central y al convenio 1113 ante la Asamblea Departamental.  Se dio respuesta al cuestionario emitido por la duma Departamental, como parte del proceso de control político, y se estableció la ruta a seguir para posicionar al instituto como la herramienta legal y administrativa para impulsar el desarrollo del Departamento.  Adicionalmente a través de las actividades gestionadas desde el proceso comercial y demás procesos misionales, se continuó generando el cumplimiento al fomento y desarrollo sostenible del departamento.  Se mantiene la tendencia de cumplimiento y satisfacción de la parte interesada.
1.2	GOBERNACIÓN DE SANTANDER	Gestión eficiente y efectiva de los recursos.  Presentación oportuna de informes de los estados financieros e informes de gestión.  Apoyo a la gestión y cumplimiento de las metas de los planes de desarrollo departamentales para cada periodo constitucional.  Fomento al desarrollo sostenible, económico, social y cultural del Departamento de Santander.	Desde la gerencia se rindieron los informes respectivos ante el Gobernador mediante los consejos de gobierno, el informe de gestión del avance de cumplimiento del plan de acción del IDESAN lo que demuestra que se está cumpliendo con la gestión eficiente y efectiva de los recursos, la presentación oportuna de informes, el apoyo a la gestión y la proyección de cumplimiento de las metas del departamento. De esta manera se dio cumplimiento al fomento y desarrollo sostenible del departamento.







Durante el primer semestre 2021, se logró:

- Modificación de estatutos
- Ajustes de Manuales
- Reestructuración administrativa
- Vigilancia especial SFC

1.3. CONSEJO DIRECTIVO Presentación oportuna de informes de los estados financiero e informe de gestión

Fomento al desarrollo sostenible, económico, social y cultural del Departamento de Santander Durante el primer semestre 2021, en reunión con el Consejo Directivo se rindió informe de gestión del cumplimiento de las metas del IDESAN, cumpliendo con el fomento y desarrollo sostenible del departamento, manteniendo una tendencia de cumplimiento y satisfacción, como se puede observar en los indicadores de gestión. En consecuencia a lo anterior se da inicio al proceso de depuración, de los productos financieros y así mismo a proyectar la entidad en reestructuración de términos administrativa, ajustes de manuales, vigilancia bajo el régimen especial de la Superfinanciera y mejoramiento continuo de procesos de calidad certificados por el ICONTEC.

Créditos con tasas y plazos favorables

buen servicio al cliente

celeridad en el proceso de crédito

2.1. CLIENTES

buen manejo de sus recursos (cliente)

Claridad y oportunidad en el suministro de información

Disponibilidad de la Información en la página web

En el primer semestre de la vigencia 2021 no se implemento la figura del crédito como tal ya que por el momento y debido a la grave calamidad que atraviesa el país a causa del covid-19, solo se hicieron desembolsos de créditos otorgados en la vigencia anterior, Se ha vendió realizando trimestralmente las Resoluciones de tasas de interés, generando una gran favorabilidad a los clientes en cuanto interés y plazos muy cómodos según sus expectativas, El instituto se encuentra en una fase de alistamiento y restructuración de sus estatutos y manuales de crédito con el fin de cumplir con lo estipulado por la superfinanciera con el fin de ser vigilados por este ente del estado y asípoder brindar un mejor y amplio servicio según lo emanado por la misionalidad del instituto de Fomentar el desarrollo sostenible, económico, social y cultural del departamento de Santander, a través de la prestación de servicios financieros rentables, la gestión integral de

NIT: 890.205.565-1

PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850 CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER

www.idesan.gov.co

Facebook: Idesan

Twitter: @idesan\_infi







proyectos, los servicios de capacitación, asesoría interinstitucional y ejecución de proyectos, orientados al desarrollo de los planes, proyectos y programas de inversión social originados en los diversos niveles de la administración pública o privada, es importante también mencionar que se realizo la encuesta de medición de servicios prestados por IDESAN, la cual arrojo un 97.27% de efectividad en el servicio prestado, lo que indica que hasta el momento el servicio q se esta ofreciendo es de gran aceptación por los clientes, dando como resultado una excelente claridad y oportunidad en el suministro de la información. Finalmente la nueva cara y enfoque de la pagina web del instituto refleja un amplio contenido informativo, claro, oportuno, actualizado sobre las actividades que realiza el instituto y toda la información acerca de las funciones que se desarrollan.







<u> </u>	GOBERNACIÓN	Siempre Santander
2.2. FUNCIONARIOS	Buenas relaciones interpersonales Capacitaciones Retroalimentación de la labor desempeñada Pagos nómina oportuna Oportunidad y facilidad para el acceso a créditos Estabilidad laboral Suministro de hardware y software para el desarrollo de los puestos de trabajo Retroalimentación oportuna y mejoramiento continuo.	Durante el primer semestre de 2.021 los Funcionarios tuvieron buenas relaciones interpersonales, se desarrollaron capacitaciones de acuerdo al cronograma anual de capacitaciones, se realizó la reunión de inducción y reinducción al S.G.C. y se desarrolló la retroalimentación de la labor desempeñada a través de la evaluación de desempeño de funcionarios públicos, los pagos de nómina se realizan oportunamente en los tiempos establecidos y adicional a esto los funcionarios gozan de beneficios en la oportunidad y facilidad para el acceso a los créditos que ofrece el Idesan para sus funcionarios a tasas del mercado muy competitivas, esto genera tranquilidad financiera para ellos, la mayoría de funcionarios del Idesan están vinculados a la institución hace más de 20 años lo que demuestra una clara estabilidad laboral que ofrece el instituto siempre adquiriendo equipos actualizados para el desarrollo de sus actividades en los puestos de trabajo conllevando a la mejora continua institucional.
3.1. ENTES DE CONTROL: Contraloría, Procuraduría, Contaduría, Fiscalía, DIAN, Ministerio de Hacienda.	Cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad	El instituto realiza la entrega oportuna y a tiempo de los informes obligatorios y aquellos que son requeridos por los Entes De Control, cumpliendo con los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad. La entidad Gestionó, organizó, recepcionó y remitió TODOS los requerimientos de la Contraloría General de Santander en el marco de la Auditoria Especial de atención y tramite de denuncia DPD 19-0059SIA ATC-1920-19000095 y otros. La entidad Gestionó, organizó, recepcionó y remitió todos los requerimientos de Procuraduría General IUS-2019-320142/IUC-D-2019 y Fiscalía General de la Nación NUC680016008828201902848 OT843 La entidad Gestionó, organizó, decepcionó y remitió a TODOS los

NIT: 890.205.565-1

PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850

CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER

www.idesan.gov.co

A Facebook: Idesan

Twitter: @idesan\_infi







	GOBERNACIÓN	Stempre Santanger		
		requerimientos de la Superfinanciera		
3.2. OPERADORES FINANCIEROS	Agilidad y oportunidad en la aprobación de los créditos.	El Idesan cuenta con Operadores Financieros, tales como Cootecsan, Corfas, Coopfuturo y Fundesan quienes extienden los servicios ofrecidos por el Instituto y coadyuvan al cumplimiento de las metas a través de la agilidad y oportunidad en la aprobación de los créditos educativos, microcréditos y otros tipos de créditos que no pueden ser ofrecidos de manera directa por el Idesan debido a su naturaleza y estatutos.		
4.1. CONTRATISTAS	Pago oportuno de las cuentas Información oportuna para la contratación Continuidad de la contratación Inducción y Reinducción Retroalimentación sobre las labores ejercidas Buen ambiente laboral Suministro de hardware y software para el desarrollo de los puestos de trabajo	Durante el primer semestre se evidencia que los pagos de cuentas a los contratistas del Instituto se realizaron de manera oportuna, es decir, los pagos se realizan en un tiempo no superior a 24 horas;  Los procesos de contratación cuentan con Información detallada y oportuna, en la cual se mencionan los requisitos y competencias necesarios para dicha contratación; De igual manera se propende por garantizar la continuidad del personal contratista, para que se agilicen los procesos que se desarrollan en el Instituto aprovechando el conocimiento adquirido por parte de los mismos, durante cada vigencia se realizan capacitaciones de Inducción y Reinducción en temas correspondientes al Idesan y el S.G.C.; Los supervisores de contratos realizan la retroalimentación de las actividades ejercidas de manera mensual garantizando un buen ambiente laboral y dotándolos con el adecuado suministro de hardware y software para el desarrollo de las obligaciones que haya lugar en los diferentes puestos de trabajo.  Calificamos s los provedores críticos los cuales son confiables y competitivos		







		Se plantea como mejora la cotinuidad de los contratistas de apoyo.
4.2. PROVEEDORES ENTIDADES FINANCIERAS (Bancos, fiducias)	Relaciones comerciales y financieras duraderas  Saldos en cuentas  Movimientos de cuentas	Idesan posee una serie de proveedores de Entidades Financieras, con las cuales mantiene una relación comercial y financiera desde hace varias vigencias fiscales, las cuales son mutuamente beneficiosas ya que se manejan saldos en cuentas que generan rentabilidad al Instituto y el desarrollo de los movimientos de cuentas que se poseen, denotan tranquilidad para los usuarios y clientes del Instituto que generan el fácil acceso a ellas para el desarrollo del pago de sus obligaciones.
4.3. PROVEEDORES DE BIENES, SERVICIOS E INSUMOS	Información oportuna para el suministro.  Interventoría del contrato  Retroalimentación del servicio o insumo brindado  Buen uso de las herramientas financieras suministradas.  Entrega de reportes trimestrales de la gestión del sistema de administración del riesgo financiero.	Para los proveedores de Bienes, Servicios e Insumos que contratan con el Idesan la información es oportuna para el suministro a través de los pliegos de peticiones por medio de los cuales se desarrollan los diferentes tipos de contratación en el instituto, los funcionarios del Idesan desarrollan la interventoría de los diferentes contratos, estos son retroalimentados mediante una calificación a proveedores del servicio o insumo brindado respectivamente, haciendo el buen uso de las herramientas financieras suministradas, para garantizar los prontos pagos y generando la entrega de reportes trimestrales de la gestión del sistema de administración del riesgo financiero a las dependencias que así lo requieran, los que garantiza la transparencia institucional.
4.4. ORGANISMOS ASESORES  Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP  Comisión Nacional del	Cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad	Durante el primer semestre se continuó con el estricto cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad que exigen los Organismos Asesores como el Departamento Administrativo para la Función Pública - DAFP y la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC quienes son los

design miles and design	NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	-
-------------------------	--------------------	--	---------------------------------------	-------------------	------------------	-----------------------	---







The state of the s		
Servicio Civil - CNSC		encargados de la regulación en las instituciones públicas.
5. COMUNIDAD	Servicios financieros Comunicación y publicación de información en la página web. Fomento de la educación Capacitación Fomento de la pequeña y mediana empresa Atención a derechos de petición Apoyo actividades artísticas y culturales en los Municipios del Departamento	La comunidad en el primer semestre del 2020 estuvo con interacción el el IDESAN a través de su pagina web donde se venia actualizando los servicios que ofrecía; pero debido a la Pandemia y la nueva planeación estratégica se ha venido trabajando en los nuevos servicios que ofrecerá el Instituto a la comunidad.

### 5. Revisión de la política y grado en el que se han logrado los objetivos de calidad:

Analice y registre la conveniencia y adecuación de la política y objetivos de calidad de la empresa considerando si están contribuyendo al logro de la visión propuesta por la empresa. Revise su la política es un documento actual y vigente en su empresa o si necesita ser modificado en algún aspecto. Analice y evalúe el grado en el cual se ha establecido en la empresa la "cultura de la calidad", que tanto se han involucrado los colaboradores de la empresa en el sistema de gestión y el grado en el cual se puede reflejar el sistema en las actuaciones y resultados de la empresà.

La Política de Calidad del IDESAN se mantiene vigente, luego de evaluar su conveniencia, adecuación y eficacia conforme a los nuevos retos que se impone el IDESAN y las condiciones del mercado.

#### Política de calidad:

El IDESAN, propende por el fortalecimiento y desarrollo de los entes territoriales y entidades descentralizadas, a través de la prestación oportuna de servicios financieros competitivos destinados al crecimiento económico, social y cultural del Departamento de Santander en coordinación y cooperación con las entidades del sector público y privado, con recurso humano calificado y comprometido en la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad de su S.G.C, actuando bajo los principios de ética, transparencia de sus procesos y en la toma de decisiones conforme a las disposiciones legales en un clima laboral de autogestión, autocontrol y autorregulación que permite de forma controlada la evaluación y verificación de sus actuaciones con el propósito de lograr la autosuficiencia de la entidad y contribuir al logro de los fines esenciales del estado, que le fueron conferidos legalmente.

#### Objetivos de calidad:

Durante el primer semestre de 2020 se hizo la revisión y actualización del análisis del contexto de la organización para la formulación dela Plan Estratégico 2020-2023, a partir de lo cual se actualizan los objetivos de calidad, los cuales son presentados a la Junta Directiva para su aprobación junto con el Plan estratégico propuesto:

NIT: 8	90.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Racebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------	--------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------







- 2.5.1 Elevar la competitividad individual e institucional mediante el desarrollo de capacidades y competencias organizacionales.
- 2.5.2 Contribuir en la mejora de las competencias del recurso humano de los servidores públicos del departamento.
- 2.5.3 Gestionar proyectos de infraestructura en conectividad vial continua y eficiente para aumentar la competitividad del departamento con flujos productivos, económicos, sociales, culturales y turísticos.
- 2.5.4 Satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestros clientes a través de la prestación de servicios financieros encaminados al fortalecimiento de los planes, programas y proyectos de los entes territoriales del departamento.
- 2.5.5 Lograr el crecimiento sostenido del Idesan por medio de la fidelización y vinculación de nuevos clientes.
- 2.5.6 Fortalecer técnica administrativa y financieramente al instituto, para afrontar los retos como el Infis al servicio de nuestro Departamento.
- 2.5.7 Lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades y procesos a través del desarrollo de una cultura de mejora continua
- 2.5.8 Generar confianza, seguridad y competitividad en los servicios ofrecidos por el instituto fortaleciendo y apoyando la administración y control del sistema de riesgos a través de la adecuada gestión y tratamiento de los mismos.
- 2.5.9 Proporcionar el aseguramiento sobre la eficacia al plan estratégico de la institución







AUTO EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL S.G.C.	BNE- MAR/2020	ABR- JUN 2020
OBJETIVO 2.5.1: Satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestros clientes a través de la prestación oportuna de nuestros servicios encaminados al fortalecimiento de los planes, programas y proyectos de los diferentes entes territoriales a nivel municipal, departamental y nacional orientados al desarrollo económico, social y cultural del país.	THE RESERVE TO SERVE THE PARTY OF THE PARTY	100%
OBJETIVO 2.5.2: Lograr el crecimiento sostenido del IDESAN mediante la fidelización de nuestros clientes actuales y la vinculación de nuevos clientes para el cumplimiento de sus metas a través del desarrollo de su objeto social.	73%	73%
OBJETIVO 2.5.3: Lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades y procesos, a través del desarrollo de una cultura de mejora continua	100%	100%
OBJETIVO 2.5.4: Ser una entidad confiable, que actúa bajo los principios de la ética, la transparencia y la cooperación, facilitando espacios para la capacitación, asesorías en nuestro centro de gestión municipal.	87%	87%
OBJETIVO 2.5.5: Generar confianza, seguridad y competitividad en los servicios ofrecidos por el Instituto, para garantizar el cumplimento de la misión y visión institucionales, fortaleciendo la implementación y desarrollo de la política y la administración de riesgos a través de la adecuada gestión y tratamiento de los mismos.		81%
OBJETIVO 2.5.6: Lograr la efectividad en el apoyo al recurso humano, con recursos técnicos y financieros de óptima calidad que garanticen la prestación de los servicios del Instituto, mediante la gestión efectiva de las partes interesadas.	79%	89%
OBJETIVO 2.5.7: Garantizar la continuidad de la prestación del servicio del IDESAN, mediante el desarrollo e implementación del plan de continuidad del negocio.	100%	100%
OBJETIVO 2.5.8: Mejorar las competencias del recurso humano como una herramienta para fortalecer la prestación del servicio.	100%	100%
OBJETIVO 2.5.9: Generar un clima laboral basado en la autogestión, autocontrol y autorregulación que permita de forma controlada la evaluación y verificación de la gestión del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander - IDESAN.	100%	100%
OBJETIVO 2.5.10: Establecer una nueva planta administrativa acorde a los nuevos retos estratégicos del instituto.servicios financieros competitivos que promuevan la inversión social, el desarrollo económico y cultural de la región.	93%	93%
OBJETIVO 2.5.11: Establecer las estrategias administrativas y financieras para el manejo de los nuevos negocios que ingresan al instituto como consecuencia del fortalecimiento patrimonial.	93%	93%

#### RESULTADOS DE LOS OBJETIVOS DEL S.G.C.

Se observa que en general los objetivos presentados se encuentran en el rango excelente para el primer Semestre del 2021, conservando la tendencia de la vigencia (II) 2.020; A pesar que hay objetivos que se encuentran en promedios sobre el 70% de efectividad, según los rangos de factibilidad, se evidencia el cumplimiento en la gestión de los procesos cumpliendo con los objetivos trazados. Este porcentaje se debe al cambio de gobierno y a la Pandemia que afecto el crecimiento de los clientes del IDESAN

## Desempeño de los procesos y conformidad del servicio:

Revise las tendencias de los indicadores de los procesos. Evalúe el aporte para la toma de decisiones.

				AND DESCRIPTION OF THE PROPERTY OF THE PARTY	the state of the s		
NI	T: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	▼Twitter: @idesan_infi	-







Con respecto al desempeño de los procesos, en el cuadro de mando del Sistema de Gestión de Calidad se presentan los resultados obtenidos.

AUTO EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS	ENE-MAR/2021	ABR-JUN/202
GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL	90%	90%
GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO	85%	85%
GESTIÓN DE CRÉDITOS	72%	72%
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y TESORERÍA	76%	76%
ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS	86%	86%
GESTIÓN DE CARTERA	66%	66%
GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD	77%	77%
GESTIÓN DE COMPRAS Y MANEJO DE INVENTARIO	100%	100%
ADMINISTRACIÓN Y FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO	100%	100%
GESTIÓN Y ASESORÍA JURÍDICA	100%	100%
GESTIÓN DOCUMENTAL	90%	90%
GESTIÓN DE SISTEMAS	91%	96%
PLANEACIÓN , ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	100%	100%
CONTROL INTERNO	100%	100%
GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	100%	100%

Con base en los objetivos de calidad se presentan los resultados de los indicadores de gestión por proceso, los cuales van enfocados a la efectividad de la operación y al mejoramiento del servicio.

Cabe resaltar que algunos indicadores que se miden en los diferentes procesos se analizan de manera anual, por tal motivo estos indicadores serán analizados en la próxima revisión por la dirección.

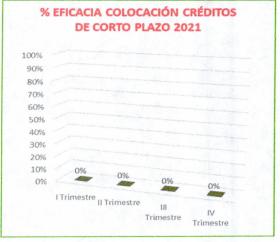
#### **PROCESOS MISIONALES**

- I. GESTIÓN DE CRÉDITOS
- % EFICIACIA EN EL CUMPLIMIENTO DE CRÉDITOS DE CORTO PLAZO



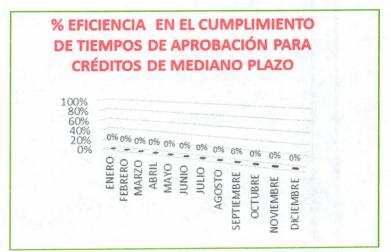






Para este segundo Trimestre, el IDESAN está encaminado a fortalecerse económica y administrativamente y según las recomendaciones de la Superfinanciera, se entro en un plan de reestructuración de sus Manuales y estatutos con el fin de mejorar sus servicios prestando un mejor servicio que conlleve al fomento y desarrollo de la región de Santander. Y simultáneamente con el Plan de desarrollo de la Gobernación de Santander. 2020 - 2023, se establece un respaldo para trabajar de la mano con los 87 Municipios del depratmento por intermedio de sus planes de desarrollo, por tal motivo en este trimestre no se han genrado de momento aprobaciones de creditos a corto plazo

## % EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DE CRÉDITOS DE MEDIANO PLAZO



Para este segundo semestrre, el IDESAN esta encaminado a fortalecerse economica y administrativamente y segun las recomendaciones de la superfinanciera, se entro en un plan de reestructuracion de sus Manuales y estatutos con el fin de mejorar sus servicios prestando un mejor servicio que conlleve al fomento y desarrollo de la region de santander. y simultaneamente con el Plan de desarrollo de la Gobernacion de Santander.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------

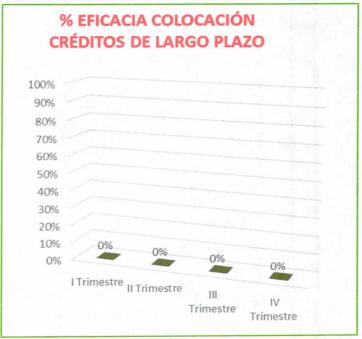






2020 - 2023, se establece un respaldo para trabajar de la mano con los 87 Municipios del depratmento por intermedio de sus planes de desarrollo, por tal motivo en este trimestre no se han genrado de momento aprobaciones de creditos a mediano plazo

#### % EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO CRÉDITOS DE LARGO PLAZO



Para este segundo semestrre, el IDESAN esta encaminado a fortalecerse economica y administrativamente y segun las recomendaciones de la superfinanciera, se entro en un plan de reestructuracion de sus Manuales y estatutos con el fin de mejorar sus servicios prestando un mejor servicio que conlleve al fomento y desarrollo de la region de santander.y simultaneamente con el Plan de desarrollo de la Gobernacion de Santander. 2020 - 2023, se establece un respaldo para trabajar de la mano con los 87 Municipios del depratmento por intermedio de sus planes de desarrollo, por tal motivo en este trimestre no se han genrado de momento aprobaciones de creditos a mediano plazo

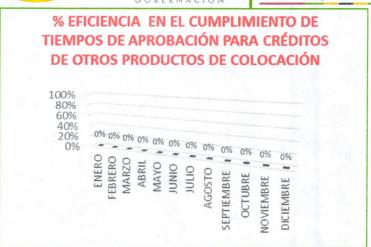
 % EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DE CRÉDITOS DE OTROS PRODUCTOS DE COLOCACIÓN

(SIGUIENTE PAGINA)









Para este segundo Semestre, el IDESAN esta encaminado a fortalecerse economica y administrativamente y segun las recomendaciones de la superfinanciera, se entro en un plan de reestructuracion de sus Manuales y estatutos con el fin de mejorar sus servicios prestando un mejor servicio que conlleve al fomento y desarrollo de la region de santander. y simultaneamente con el Plan de desarrollo de la Gobernacion de Santander. 2020 - 2023, se establece un respaldo para trabajar de la mano con los 87 Municipios del depratmento por intermedio de sus planes de desarrollo, por tal motivo en este trimestre no se han genrado de momento aprobaciones de otros productos de colocación

#### II. GESTION DE CONVENIOS

#### %PARTICIPACION DE CONVENIOS EN EL TOTAL DE LAS CAPTACIONES



En lo que tiene que ver con la participación de convenios en el total de las captaciones para el segundo trimestre del año, la participación de convenios representa un 17.79% del total de las captaciones de la entidad. Es decir, Valor convenios \$ 10.473.016.106.42 / Valor total de captaciones \$ 58.863.239.917.98 Porcentaje importante dentro de las captaciones de la entidad.

	3X: (7) 6430301 efax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	-
--	--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------	------------------	-----------------------	---





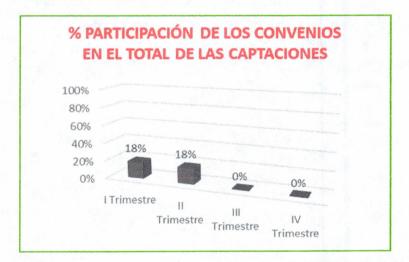


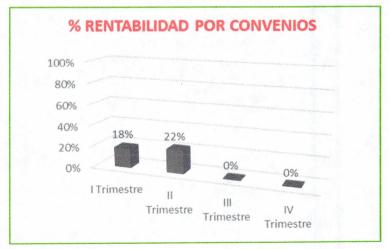
Por otra parte, la participación del Gobierno Departamental es aceptable a través del manejo de recursos por Administración y/o pagos de convenios, destacándose para el trimestre de análisis la SECRETARIA DE DESARROLLO, hecho que nos permite contribuir al fortalecimiento de las utilidades de la entidad.

Con esta modalidad de captaciones estamos apoyando el desarrollo de la entidad territoriales y a su vez esto genera un impacto multiplicar en la sociedad gracias a la calidad del servicio que la entidad viene prestada.

- \*PORCENTAJE DE PARTICIPACION CONVENIOS EN LAS CAPTACIONES:
- % valor convenios / valor total captaciones.
- \*VALOR CAPTACIONES REPORTE DE TESORERIA: \$ 58.863.239.917.98
- \*VALOR CONVENIOS: \$ 10.473.016.106.42

### %SUSCRIPCION DE CONVENIOS POR ADMINISTRACION











SUSCRIPCION DE CONVENIOS POR ADMINISTRACION, En el segundo trimestre de 2021, a través de la modalidad de capacitación por Administración y/o pagos de recursos por convenios, se suscribieron 3 convenios con la Secretaria de Cultura denominados así:

 Apoyo económico a través de recurso del impuesto nacional al consumo para artistas, creadores y gestores culturales del departamento de SDER por un valor de \$ 2.282.025.600.

Convenios con secretaria del Interior denominados así:

 Apoyo subsidiario a los 87 municipios a través de la estrategia de ayuda humanitaria por el covid-19 para la población víctima del conflicto armado en situación de extrema urgencia y vulnerabilidad en ocasión de la emergencia sanitaria en Santander por valor de \$ 459.408.290

Convenios con la Secretaria de Desarrollo del Departamento de Santander denominados así:

 Realizar los pagos referentes al proyecto denominado: "asistencia y atención integral dirigida a los adultos mayores beneficiados en centro de vida y centro de bienestar de los entes municipales del departamento de Santander" por valor de \$ 12.304.348.098.73

De igual manera se continúan adelantando acciones para la suscripción de nuevos convenios con el Departamento ,así:

 Secretaria Cultura y Turismo: Proyecto pagos de recursos programa beneficios económicos BEPS 2021, para creadores y gestores culturales del departamento de Santander con ocasión de la emergencia del covid-19 \$ 4.296.258.953.00

Es importante señalar que a través de esta modalidad de captación, se genera un valor adicional del 2% por costo operativo.

#### %EFICIENCIA DE PAGOS DE CONVENIOS

En el segundo trimestre recibieron **194** cuentas para pago de recursos a través de convenios los cuales fueron tramitados y cancelados por el en su totalidad, en la modalidad de convenios para administración / pago de recursos.

III. Gestión de Cartera.

 % DE RECUPERACION DE CARTERA VIGENTE (TOTAL CAPITAL NO VENCIDO PERIODO ACTUAL/ TOTAL DE CAPITAL

NIT: 890.205.565-1 PBX: (7) 6430301 CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 RUCARAMANGA. SANTANDER	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	The second distribution of the last
--	-------------------	--------------------	-----------------------	-------------------------------------









\$ 34,497,211,863,72 / \$ 64,215,870,892,96= **59,7**%

Con este indicador podemos evidenciar que el porcentaje de recuperación para el periodo de Abril-Junio de 2021 bajo en comparación al trimestre anterior, cabe resaltar que la gestión de recaudo que realiza el área de cartera es permanente, pero también dependemos del estudio y veracidad con que se otorguen los créditos y la verificación de información que se realice antes de aprobar los crédito. Se requiere realizar la observancia especial del cumplimiento de requisitos para todas las líneas y en particular a las entidades privadas línea banca de inversión, entre otras., por cuanto una vez se aprueba un crédito. La oficina de cartera asume un riesgo alto al no ser analizado y verificada la información antes de su aprobación.

Es importante tener en cuenta que revisados los trimestres anteriores se denota que la cartera de la entidad refleja indicadores bajos de cartera vencida pues los créditos otorgados a empresas privadas por la línea Banca de inversión no cumplieron con lo establecido en el título y en los planes de pago. Pese a esa situación la oficina de cartera trabaja constantemente haciendo control y seguimiento con el propósito que se logre recuperar oportunamente los dineros que fueron dados en calidad de préstamo y de igual forma cumplir con lo estipulado en el manual de crédito.

Es importante realizar una acción correctiva inmediata a este riesgo presentado en esta nueva línea de negocio Banca de inversión dado que se viene reflejando una alta concentración de cartera por cliente deudor en entidades privadas y entidad pública arriesgando la liquidez de la entidad, descuidando el manejo del riesgo en aras de mayores utilidades o de mayor crecimiento, el cual este hecho repercute en los indicadores y lógicamente a la calificación de riesgo. la calificadora de riesgo y por supuesto para el significativo deterioro de cartera.

# PROVISION DE CARTERA (PROVISION DE CARTERA / CAPITAL CARTERA VENCIDA)









\$ 8.429.736.566,39 / \$ 29.718.659.029,72 = 30.23%

Para este periodo de análisis se observa una provisión de la cartera vencida que no está protegida ante cualquier riesgo de incumplimiento de crédito.

Es claro que el indicador muestra que se deben tomar acciones para mejorar las condiciones de otorgamiento de créditos.

Sin duda, no debemos descuidar la calidad de la cartera en cuanto a la colocación y mantener las provisiones, para no generar intranquilidad en el aumento de las mismas y a si manejar provisiones reales para mantener un indicador sano.

# % CALIDAD DE LA CARTERA VENCIDA (TOTAL CAPITAL CARTERA VENCIDA / CAPITAL CARTERA)



NIT: 890.205.565-1

PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850 CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER

www.idesan.gov.co

Racebook: Idesan

Twitter: @idesan\_infi







# 3. INDICADOR: % CALIDAD DE LA CARTERA VENCIDA (TOTAL CAPITAL CARTERA VENCIDA / CAPITAL CARTERA)

\$ 29.718.659.029,72 / \$ 64.215.870.892,96 = 46.28%

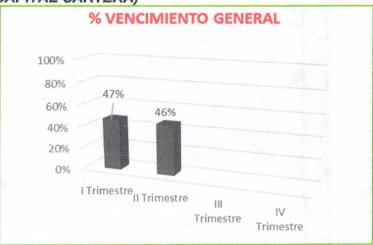
El indicador de la calidad de la cartera vencida para el periodo de Abril – Junio es de 46.28 %, deficiente, se evidencia un incremento en comparación con el trimestre anterior.

La oficina de cartera ha realizado el seguimiento y ha tomado las medidas necesarias para su recuperación, pero también es importante resaltar que el indicador sería más sano si se toman acciones para mejorar las condiciones en la aprobación de créditos, tales como el análisis de crédito que incluya metodologías de verificación eficiente a fin de posibilitar el otorgamiento con mayor grado de seguridad.

Una vez realizado el análisis mensual encontramos que tenemos para este trimestre un promedio del 47.88 % de cartera vencida y dado el seguimiento de cartera es importante tener en cuenta que aproximadamente un 80% de los créditos de la línea Banca de inversión no han cumplido con los pagos establecidos en los pagarés y los valores desembolsados son muy altos, se recomienda acción inmediata y seguimiento jurídico conforme al manual de crédito y a la normatividad vigente ,en especial con los créditos otorgados a BIOPLANET, PROCOSAN Y GREAS INVERSIONES, REMODELACINES CON TECNOLOGIA DE PUENTA y SUAITA IDEACTA, PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES DE SANTANDER, GLOBAL PROJECT BUSINES, dado que esta línea no cuenta con otras garantías adicionales como pólizas de asegurabilidad lo cual permita disminuir el riesgo ante cualquier perdida. Clientes considerados con alto riesgo la probabilidad de pago es baja y GIRON crédito de tesorería con probabilidad de pago alta créditos que aumentaron la cartera vencida y el índice de liquidez.

Es importante incluir en el análisis de los créditos el puntaje del score de crédito permitido por la entidad para los créditos.

% VENCIMIENTO GENERAL DE LA CARTERA (TOTAL CAPITAL GENERAL VENCIDO / CAPITAL CARTERA)



\$ 29.718.659.029,72 / \$ 64.215.870.892,96 = 46.28%

El indicador general de la cartera vencida con corte a Junio es de 46.28% nos indica que al tener en cuenta el valor de la cartera total sobre el peso de cartera total vencida es deficiente debido a que lo dado en calidad

	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003	www.idesan.gov.co	R Facebook: Idesan	<sup>≠</sup> Twitter: @idesan_infi
--	--	--------------------------------------	-------------------	--------------------	------------------------------------







de préstamos no cumplió con los términos previstos en el pagare para el pago de la obligación, y los requisitos y garantías exigidas y el análisis que se realizó en su momento fue débil.

# IV. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS Y TESORERÍA

#### % EFICIENCIA EN EL TIEMPO DE EXPEDICION Y ENVIO DE EXTRACTOS



Se enviaron 305 extractos en el periodo lo que corresponde al 100% de los clientes que tienen servicios financieros con la institución.

#### PROMEDIO DE RENDIMIENTO DEPOSITOS EN CUENTAS PARETO



El instituto tiene un promedio de tasa del 2,45% en los depósitos que mantiene en los bancos donde tiene los recursos, el cual es óptimo desde el punto de vista individual ya que observando las tasas que ofrece el mercado con los diferentes bancos estas varían dependiendo del cliente y de los montos de dinero que se manejen. Como política interna del instituto los dineros deben estar

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 elefax: (7) 6473850	C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	---	---------------------------------------	-------------------	--------------------	-----------------------

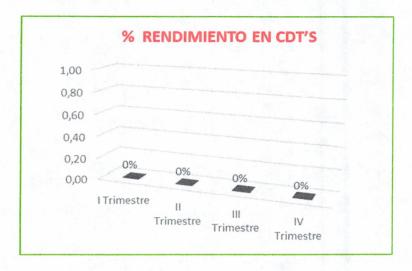






colocados en los bancos donde su rendimiento sea el mejor de acuerdo a las condiciones propias de la institución y que obtengamos el mejor beneficio monetario. Actualmente el Idesan está atravesando por un momento de iliquidez en caja, pues los saldos en las cuentas bancarias son bajos y los bancos bajaron su tasa de remuneración debido a que no hay recursos; adicionalmente en el trimestre el Banco de la Republica bajo el TRM lo que conllevo a que los bancos nos bajaran más la tasa de remuneración.

#### RENDIMIENTOS EN CDTS



A 30 de junio de 2021, el instituto no tiene inversiones en CDT; por lo cual no se cuenta con este indicador.

 % COSTOS EN LOS RENDIMIENTOS DE COLOCACION EN PROVEEDORES FINANCIEROS (BANCOS)



www.idesan.gov.co







V. Este indicador nos permite medir el porcentaje (%) de costos que Idesan paga a sus clientes de captaciones (ahorros, chequerrenta, CDT'S, ahorros por convenios y convenios), frente a los rendimientos generados por los dineros depositados en las diferentes cuentas de ahorros y corrientes de los bancos con que el Idesan mantiene operación comercial, para este periodo de abril a junio de 2021 el promedio de los costos fueron un -492,81% del total de los ingresos obtenidos por rendimientos financieros, para este periodo su rentabilidad fue negativa, debido a la poca disponibilidad de recursos que actualmente tiene Idesan, ademas que los no bancos estan subiendo la tasa de rentabilidad de las cuentas por las condiciones de mercado actual y por los pocos recursos economicos que tiene en estos momentos el Idesan; adicionalmente el banco de la Republica baio el TRM en el mes de marzo lo que llevo a que los bancos nos bajaran mas la tasa de remuneracion que teniamos. Adicionalmente a esto en este trimestre se contabilizaron costos por rendimientos financieros por alrededor \$280.000.000,oo a los CONVENIOS suscritos entre la Gobernacion de Santander e Idesan, que corresponden vigencias anteriores del 2018 al 2019 y que no se habian contabilizado y reconocido en su momento **GESTION DOCUMENTAL** 

# % EFECTIVIDAD EN CONSULTAS DE ARCHIVO



Se atendieron el 100% de las Solicitudes de documentos en forma satisfactoria, de la siguiente manera:

- En el mes de abril 0 solicitudes
- En el mes de mayo 0 solicitudes
- En el mes de junio 1 solicitud: Secretaria de Gerencia 1

Las consultas fueron atendidas a satisfacción.

• % EFICACIA ENTRE LA SOLICITUD Y LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS









Dentro del proceso de consulta se tiene en cuenta que las solicitudes sean atendidas antes de 2 días corrientes.

De conformidad con la encuesta realizada de la siguiente manera:

 En el mes de junio se encuestó a 1 funcionaria manifestando que tanto la efectividad como la eficiencia fueron excelentes.

El promedio trimestral es de 100% una calificación excelente.

#### % EFICACIA ESCANEO DE CAJAS



La meta de escaneo de cajas es de 8 mensuales; y se escanearon de la siguiente manera:

En estos meses no se contó con el personal para poder llevar a cabo el proceso de escaneo de cajas.

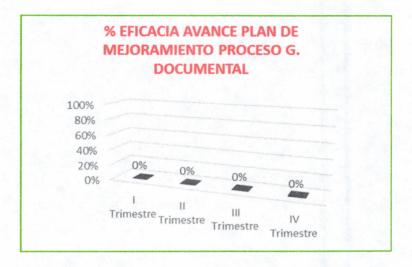
# % EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO PROCESO GESTION DOCUMENTAL

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--------------------------------------	-------------------	--------------------	-----------------------









El avance corresponde al 100%

#### VI. GESTION COMERCIAL

#### %CRECIMIENTO DE CLIENTES



Para el Segundo trimestre de 2021, Se consolido la base de datos de los clientes potenciales de IDESAN, en este caso los entes territoriales y los entes descentralizados con el fin de realizar un acercamiento estratégico encaminado hacia los créditos de fomento que

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--------------------------------------	-------------------	------------------	-----------------------







garantiza el desarrollo económico, social y político en las regiones del departamento de Santander se asignaron tareas de mercadeo a cada uno de los asesores, enfocados en el crecimiento de nuevos clientes. Como son tele mercadeo, solicitud de los planes de desarrollo de los municipios, acercamiento a la nueva administración para entregar el nuevo direccionamiento de IDESAN.

Se estima realizar campañas para la fidelización de nuestros clientes actuales con el objetivo de asegurar su permanencia.

Reactivación de clientes que actualmente no utilizan servicios del Instituto. Acercándolos a la nueva administración para brindarles un mejor y un servicio de calidad.

#### % EFECTIVIDAD COMERCIAL



A 30 DE JUNIO DE 2021. A la fecha estamos siguiendo la ruta que se programo en el cronograma de actividades 2021 a corto plazo, (Segundo trimestre de 2020) en el sentido que estamos enfocados en la 1, Actualización de Datos, 2, Implementación de acciones correctivas para desembolsos de créditos, 3. Comunicación con los municipios, 4. Apoyo permanente en la recuperación de cartera y administración del recurso, 5. Fortalecimiento de nuestra imagen institucional, 6. Informes de control y seguimiento de las consultas sarlaft y pqrsd, 7. Diseño e implementación de la matriz de información de los planes de desarrollo de los municipios de Santander. 8. Diseño e implementación de campañas publicitarias para IDESAN de acuerdo a los lineamientos de la gobernación. 9. Diseño e implementación de estrategias comerciales para el seguimiento telefónico a nuestros cientes. el Instituto se encuentra en proceso de elaboración de su PLAN ESTRATEGICO 2020-2023, teniendo como referente el PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL "Santander" Siempre Contigo y para el Mundo", recientemente Adoptado mediante Ordenanza N. 13 de 1 junio de 2020, como herramienta fundamental para generar estrategias conjuntas con la Gobernación de Santander, las prioridades consignadas en los

NIT: 890.205.565-1 PBX: (7) 6430301 CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 www.idesan.gov.co Facebook: Idesan Twitter: @idesan\_infi

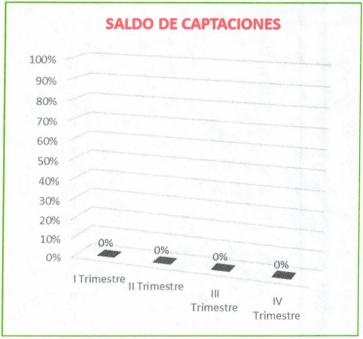






planes de Desarrollo de los Entes Territoriales y las prioridades de la región. Por lo anterior también se hace necesario mencionar la situación que vive el país debido a la pandemia que se presenta y que según Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social, y Ecológico en todo el territorio nacional, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta el país por causa del nuevo Coronavirus COVID – 19

#### SALDO DE CAPTACIONES



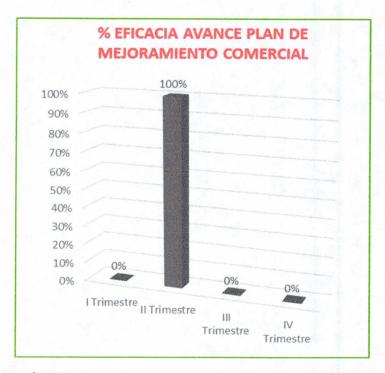
A 30 DE JUNIO DE 2021, la gestión se enfocó en la verificación y recolección de nuevos clientes, esto con el fin engrosar nuestra base de clientes que son al fin los que hacen de IDESAN una entidad solida, en la regio, se está trabajando fuertemente en la consecución de recursos de captación realizando estrategias de tele mercadeo Debido a que actualmente el Instituto se encuentra en proceso de elaboración de su PLAN ESTRATEGICO 2020-2023, teniendo como referente el PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL "Santander" Siempre Contigo y para el Mundo", recientemente Adoptado mediante Ordenanza N. 13 de 1 junio de 2020, como herramienta fundamental para generar estrategias conjuntas con la Gobernación de Santander, las prioridades consignadas en los planes de Desarrollo de los Entes Territoriales y las prioridades de la región. Por lo anterior también se hace necesario mencionar la situación que vive el país debido a la pandemia que se presenta y que según Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social, y Ecológico en todo el territorio nacional, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta el país por causa del nuevo Coronavirus COVID – 19







# % EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO ÁREA COMERCIAL Y MERCADEO



# 1. ACTUALIZACIÓN DE DATOS

- Actualización de Datos de los Clientes.
- > Actualización de Datos de los Municipios y de los Entes Descentralizados
- Solicitar información para el envió de correos a través de la oficina de talento humano de entidades territoriales, con el fin de brindar nuestro portafolio de servicios.
- Actualización de la base de datos en el sistema Xeo.

# 2. IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS PARA DESEMBOLSOS DE CREDITOS, COMUNICACIÓN CON LOS MUNICIPIOS.

- Acciones de Manejo y control de compromisos adquiridos, créditos a Municipios
- Presentación y Actualización de los documentos necesarios para el desembolso de créditos a los Municipios.

# 3. APOYO PERMANENTE EN LA RECUPERACION DE CARTERA Y ADMINITRACION DEL RECURSO.

Gestión Comercial a través de llamadas a los Municipios/Provincias.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	-
--------------------	--	--------------------------------------	-------------------	------------------	-----------------------	---







# 4. FORTALECIMIENTO DE NUESTRA IMAGEN INSTITUCIONAL

- Fortalecer la Imagen Institucional a través de redes sociales y medios de comunicación.
- Comunicados de prensa y socialización de las obras de impacto en vías de Santander según.
- 5. INFORMES DE CONTROL Y SEGUIMEINTO DE LAS CONSULTAS SARLAFT Y PORSD.
- Control y autorizaciones de consultas Sarlaft
- Informe Seguimiento de PQRSD.
- 6. DISEÑO E IMPLEMENTACION DE LA MATRIZ DE INFORMACION DE LOS PLANES DE DESARROLLO DE LOS MUNICIPIOS DE SANTANDER.
- Realizar Seguimiento a los clientes (Municipios de Santander) para consultar sobre sus Planes de desarrollo.
- Revisar y analizar los planes de desarrollo de los Municipios de Santander para realizar propuestas de mercado para IDESAN.
- 7. PREPARACION DE LA INFORMACION DEL AREA COMERCIAL PARA LA EVALUADORA VALUE AND RISK.
- Realización de informes de las vigencias anteriores y actuales.
- Presentación de la Documentación del área comercial para la evaluadora Value and Risk.
- 8. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS PARA IDESAN DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS DE LA GOBERNACION.
  - Creación y Configuración inicial y puestas en marcha en páginas sociales
  - Logotipos QUEDATE EN CASA, Motivación para el cuidado e higiene de las manos, tapabocas, guantes.
  - Diseño para informar sobre el pico y cedula en la ciudad de Bucaramanga, publicación en redes sociales.
  - Diseño de arte digital para transmitir la información sobre el manejo de las mascotas durante la emergencia sanitaria,
  - Diseño y arte digital en HTML para primera campaña de correo electrónico del área comercial de IDESAN, "Idesan Siempre Contigo", Diseño de GIF animado y e-mail en HTML para campaña de correo electrónico para prevenir el contagio del virus Sars Cov-2, Diseño arte digital día internacional de la madre. Diseño arte digital día internacional del niño.
- 9. DISEÑO E IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS COMERCIALES PARA EL

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	-
--------------------	--	---	-------------------	------------------	-----------------------	---





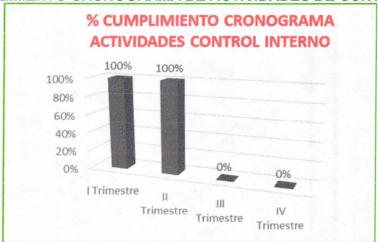


#### SEGUIMIENTO TELEFONICO A NUESTROS CLIENTES.

- Conformación y actualización de la base de datos de los Municipios del Departamento, Entes Descentralizados.
- Contacto Comercial con los clientes potenciales de nuestro departamento (Municipios, Entes Descentralizados).
- Enfoque participativo y de apoyo a los Planes de Desarrollo de los Municipios con el fin de involucrar nuestras políticas de trabajo impartidas por la gerencia en los proyectos que se vayan a implementa en los Municipios.

#### VII. CONTROL INTERNO

#### % CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO



El análisis de la gráfica muestra una ejecución del 100 % ya que se tenían programadas 21 actividades para el segundo trimestre de 2021 y se realizaron 21, lo que genera un indicador en un rango excelente Entre las actividades desarrolladas , 13 corresponden a seguimientos a los siguientes procesos de cartera, tesorería, Gestión comercial y los manuales de Riesgo de la entidad: Hacer un muestreo con base en el reporte consulta de listas adoptado por el instituto y el listado de clientes, Hacer un muestreo de operaciones en efectivo para verificar integridad de los reportes, Arqueo Caja Menor, Arqueo de Fondos Caja. 5 actividades programadas corresponden a Auditorias correspondientes a verificar el cumplimiento del procedimiento de otorgamiento de incentivos a los clientes, también se evaluó la elaboración de los contratos de prestación de servicios, el seguimiento trimestral que hace la oficina de Control Interno al procedimiento de recuperación cartera versus las acciones jurídicas y seguimiento al Sistema de riesgo Operativo, y 3 actividades corresponden a evaluaciones: Evaluación por dependencia, MECICO, FURAG y el resto de actividades corresponden a informes de cumplimiento.

#### % MEJORA CALIFICACION MECICO

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA SANTANDER	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	---	-------------------	--------------------	-----------------------









El indicador se encuentra en un porcentaje del 100% ya que la calificación no varía del año 2020 al año 2021.

# % CUMPLIMIENTO PUBLICACIÓN DE INFORMES DE CONTROL INTERNO



El indicador se encuentra en un porcentaje del 100% ya que el área de control interno tenía programados cinco informes externos para el primer semestre y se cumplió con el cronograma, los cuales corresponden a: (FURAG), Informe de Austeridad en el Gasto Público de cuarto trimestre de 2020 y primer trimestre de 2021, Informe Pormenorizado del Sistema de control interno, Informe de labores de Gestión de cuarto trimestre de 2020 y primer trimestre de 2021, Informe revisión Legalización software

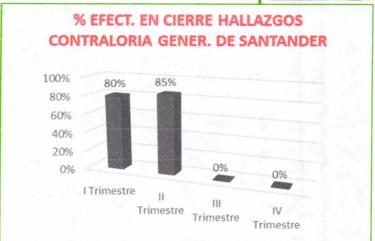
# • % EFECTIVIDAD EN CIERRE HALLAZGOS CONTRALORIA GENERAL DE SANTANDER

NIT: 890.205.565-1 PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
---	--	-------------------	------------------	-----------------------



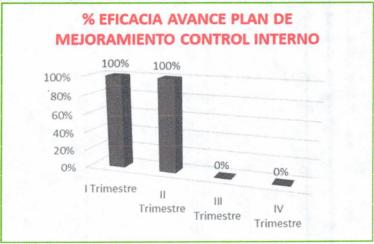






A corte del 30 de junio aún la contraloría no había solicitado el segundo Avance del Plan de mejoramiento del Año, sin embargo las diferentes áreas han venido trabajando en los avances correspondientes a las observaciones señaladas, con el fin de tener listo el informe en cuanto lo requiera la contraloría General de Santander

# % EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO ÁREA CONTROL INTERNO



El porcentaje de avance para el plan de mejoramiento aprobado por la Contraloría General de Santander es del 85%, Ya que el presente plan de mejoramiento se desarrolla para atender las observaciones evidenciadas por la Contraloría General de Santander, correspondientes a la revisión de la cuenta vigencia 2.018 Informe definitivo recibido el 15 de mayo de 2021 y plan de mejoramiento aprobado el 13 de junio por la Contraloría departamental de Santander. A la fecha ya se presento Informe del primer avance en la Vigencia 2021 y se viene trabajando en los avances para el segundo informe que se prevé sea solicitado a mediados del mes de julio.

# VIII. GESTION DE SISTEMAS

# % EFICIENCIA SOLUCIÓN SISTEMAS A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO TANTO

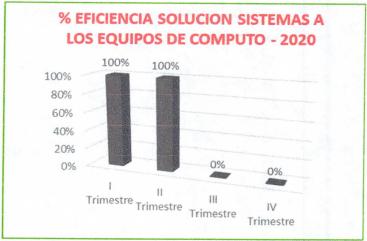
NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	-
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------	---







# DE HARDWARE COMO SOFTWARE



En el segundo trimestre del 2021, la oficina de sistemas le solicitaron 16 solicitudes de sistemas de las cuales todas fueron solucionadas debido a que se cuenta con el soporte del contrato de mantenimientos de equipos de cómputo, impresoras y scanner. Arrojando una calificación del 100% excelente.

# • % EFICACIA SOLUCIÓN NECESIDADES AL SISTEMA FINANCIERO XEO



En el segundo trimestre de 2021 en este indicador se puede observar un porcentaje del 95.24%, arrojando una calificación excelente, se realizaron en total 36 solicitudes a través del correo institucional, de las cuales fueron resueltas 34 por parte de Tecnoinformatica; pero vale la pena aclarar que se encuentran tres (3) solicitudes que la Empresa Tecnoinformatica dio respuesta pero hace falta que por parte de IDESAN suministren la información o toma de decisión requerida para que esos casos queden cerrados por parte de Tecnoinformatica, de lo contrario esas solicitudes están pendiente por resolver. A través del skype son solucionadas las solicitudes de manera inmediata. La Empresa Tecnoinformática a través de visitas presenciales, vía telefónica y vía internet han venido solucionando los requerimientos. La oficina de sistemas realiza







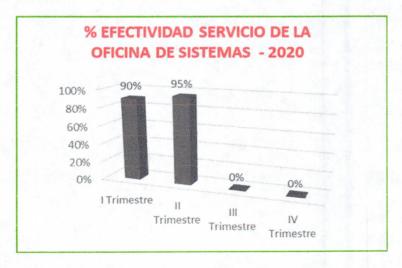
actividades de seguimiento.

# % EFECTIVIDAD EQUIPOS DE CÓMPUTO



En el segundo trimestre, se puede evidenciar que la efectividad en los equipos de cómputo a junio 30 de 2020, es del 84.62%. De los 52 equipos del instituto, 8 están por debajo del 80% en su efectividad. Dando como resultado meta acumulada del 80.00%. No se ha realizado compra de equipos a junio 30 de 2021. Teniendo en cuenta el mantenimiento preventivo y correctivo se revisaran las recomendaciones de los técnicos que arroje si se deben hacer mejoras algunos equipos e impresoras.

#### % EFECTIVIDAD SERVICIO DE LA OFICINA DE SISTEMAS



En el segundo trimestre de 2021, se puede evidenciar que la efectividad en la oficina de sistemas es del 95.29%, con una calificación excelente. Se realizaron en total 17 encuestas.

#### ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB INSTITUTO

NIT: 890.205.565-1 PBX: (7) 6430301 CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	-
--	-------------------	------------------	-----------------------	---









Se recibieron seis (6) solicitudes para actualizar la página web del Instituto, los cuales fueron actualizados en la página antes de 3 días.

 % AVANCE DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO



En el mes de diciembre de 2020 y enero de 2021, la oficina de sistemas realizó la gestión de solicitar cotizaciones con el fin de poder llevar a cabo el proceso de contratación de contingencia del negocio para la vigencia 2021, pero las circunstancias no lo ha permitido, llegó una cotización la cual fue presentada a la gerencia junto con una reunión presencial con la empresa que presentó la propuesta los primeros días del mes de febrero de 2020 y a la fecha junio 30 de 2021 la gerencia no ha tomado la decisión de realizar el proceso de contratación.

# IX. GESTION DE CONTABILIDAD

% Ingreso neto de interés / Total activos

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 2/A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	-
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------	---







# 

Para el segundo trimestre de 2021 el ingreso neto o utilidad bruta superó la meta con 0,92% obteniendo una calificación "EXCELENTE", debido al incremento en los ingresos operacionales de cada uno de los meses del trimestre

# % Gastos Operacionales / Total activos



Para el segundo trimestre se observa un incremento en los gastos operacionales en cada uno de los meses, superando el límite establecido del 0.85% obteniendo un promedio para el trimestre del 3,63% con calificación "Deficiente", la variación corresponde al deterioro de la cartera reflejado durante el segundo trimestre, que acumulado está en \$3.831; sin embargo presentó una disminución de \$6.146 producto de recuperación de deterioro de la vigencia.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------





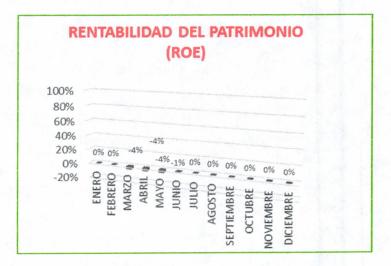


% Utilidad operacional / Ingresos Operacionales



En el segundo trimestre el indicador registró una disminución, como consecuencia del significativo decremento que presentó la utilidad operacional, gracias al incremento en los gastos operacionales producto del deterioro de la cartera. Si bien es cierto que los ingresos operacionales incrementaron durante cada uno de los meses del trimestre, la disminución en la utilidad operacional fue mucho más significativa. Como consecuencia de lo anterior, el indicador obtuvo un promedio para el primer trimestre del año por -338,23%, razón por la cual la calificación fue "Deficiente"

#### % Utilidad neta / Patrimonio



En el segundo trimestre de 2021, en los meses de abril y mayo el ejercicio presentó una perdidas considerable, ya para el mes de junio disminuyó la pérdida en un 80% con respecto al mes anterior, sin embargo el indicador subió a un -3,16% con calificación "Deficiente".

-	NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
---	--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------





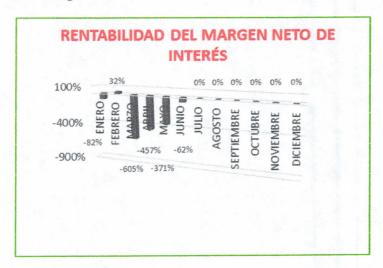


#### Utilidad neta / Total activos



Durante el segundo trimestre los activos permanecieron constantes y la utilidad presentó incrementos en los meses de abril y mayo y con una considerable disminución en el mes de junio de 2021. El indicador no logró cumplir con la meta propuesta del 1,19% dando como resultado una calificación "Regular" con promedio para el trimestre del -2,52%.

Utilidad neta / Margen neto de interés



Durante el segundo trimestre, el margen neto de interés o utilidad neta, experimentó incremento, para los meses de abril y mayo, reflejando el ejercicio una pérdida neta producto del incremento considerable del deterioro. La meta para el trimestre se encuentra planteada en un 400%, sin embargo el indicar refleja una disminución considerable de -296,80% con una calificación "Deficiente".

· Activo líquido / Activo total

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A - 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	-
--------------------	--	--	-------------------	--------------------	-----------------------	---









La liquidez del activo total sigue siendo "DEFICIENTE" para el segundo trimestre de 2020 con un promedio del 5,34%, del 15% que es la meta. Evidenciando la dificultad de convertir los activos en disponibles a corto plazo.

· Activo líquido / Depósitos y exigibilidades



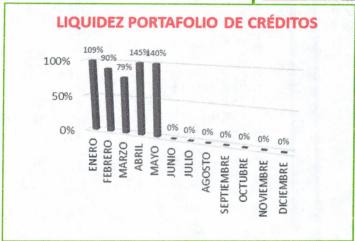
La proporción de los depósitos y exigibilidades frente al activo liquido, son superiores en cada uno de los meses del segundo trimestre de 2021, obteniendo un promedio del 29,79 % con una calificación DEFICIENTE. No hay suficiente liquidez para cubrir los pasivos a corto plazo.

Portafolio de créditos / Depósitos y exigibilidades









Para el segundo trimestre del 2021, el portafolio de créditos de Idesan aumento más que los depósitos y exigibilidades, sin embargo, el promedio del trimestre fue del 95,03%. No se alcanzó la meta del 150%, obteniendo una calificación DEFICIENTE.

Cuentas de ahorro / Pasivo total



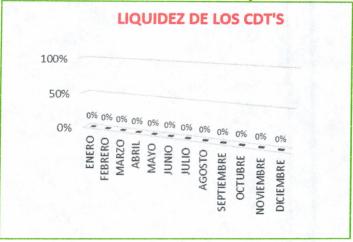
Durante el trimestre las cuentas de ahorro aumentaron considerablemente en el mes de mayo, sin embargo el promedio del trimestre fue del 24,43 % con calificación DEFICIENTE. La meta es del 50%.

CDT / Pasivo total



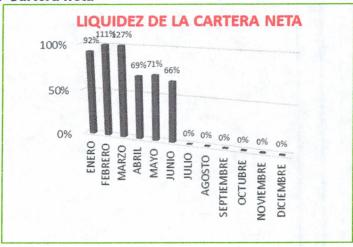






Los CDTS sobre el pasivo total representan un 0% debido a la cancelación de dichas inversiones en el segundo trimestre del año 2021.

Depósitos / Cartera neta



A pesar de que los depósitos disminuyeron en el mes de Junio, la cartera neta aumento aumento para el segúndo trimestre,reflejando un promedio en el trimestre del 68,79% con calificación EXCELENTE, superando la meta propuesta en un 45%

#### Provisión / Cartera vencida

NIT: 890	.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	✓ Twitter: @idesan_infi	-
----------	------------	--	--	-------------------	--------------------	-------------------------	---









Para el trimestre incrementa la cartera disminuyendo a su vez el promedio de cartera vencida reflejándose en una 30,75%. La meta propuesta está en 2,17% por lo tanto la calificación del trimestre superó considerablemente la meta con calificación Deficiente, lo que significa que del total de la cartera el 30,75% esta vencida.

#### Cartera vencida / Cartera neta



Para el segundo trimestre la cartera disminuye con respecto al primer trimestre. Del total de la cartera vencida se encuentra provisionado el 16%, por lo tanto es necesario incrementar la gestión de cobro debido a que no se logra cumplir con la meta propuesta del 80%, siendo Deficiente su calificación con un promedio del 36,65%.

# · Activos improductivos / Total activos

NIT: 890.205.565-1 PBX: (7) 6430301 C.P.	I8 No. 27A − 48 P. 680003 www.idesan.gov.co
--	---



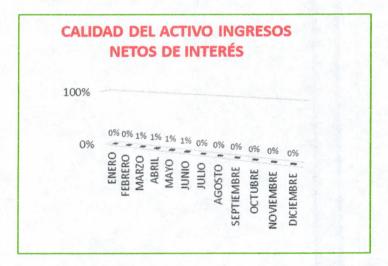






Para el segundo trimestre de 2021 el porcentaje de los activos improductivos es del 56,17%, porcentaje que está por encima del 50% de la meta establecida, para Calificación "REGULAR".

Ingreso neto de interés / Total activos



Para el segundo trimestre el indicador presenta incremento en cada uno de los meses, debido al aumento en el ingreso neto de interés o utilidad bruta; para abril, mayo y junio respectivamente. Obteniendo un promedio del trimestre del 0,71% con calificación "EXCELENTE". Es decir del total de los activos, el 0,92% se queda en la utilidad bruta.

Activos improductivos / Patrimonio

NIT: 890.205.565-1 PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
---	--	-------------------	------------------	-----------------------









Para el segundo trimestre de 2021 el porcentaje de los activos improductivos es del 56,17%, porcentaje que está por encima del 50% de la meta establecida, para Calificación "REGULAR".

Activos productivos / Patrimonio



Para el segundo trimestre de 2021 el porcentaje de los Activos Productivos fue del 38, 51% superando el 35% de la meta establecida. Aunque en el mes de junio disminuyó un poco el activo productivo, el patrimonio aumento en ese mismo mes. La calificación para el trimestre fué EXCELENTE.

· Activos productivos / Pasivos con costo









Para el segundo trimestre de 2021, el promedio del indicador Calidad del Capital Pasivo con costo fué del 172,31% superando la meta establecida del 80%, con calificación "EXCELENTE", esto demuestra la eficiencia en la colocación de los recursos captados por el Idesan.

#### Deudas / Patrimonio



Para el segundo trimestre del 2021 se observa incremento en el patrimonio en cada uno de los meses y disminución en las deudas para el mes de junio. Obteniendo un promedio del trimestre del 28,53% con calificación EXCELENTE.

#### · Patrimonio / Total activos

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------	--





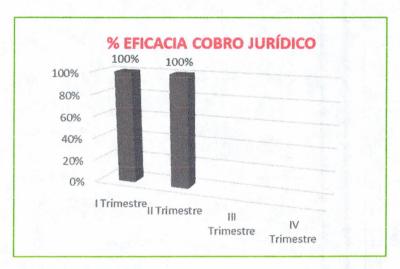




La calificación del trimestre es EXCELENTE con un promedio del 79,78%, lo que significa que este porcentaje del activo se encuentra apalancado con recursos propios o de sus socios. Se evidencia un incremento para el mes de Junio tanto en el Activo como en el patrimonio.

#### X. Gestión Jurídica

#### % Eficacia Cobro Jurídico



Se ha venido haciendo un seguimiento a las demandas ejecutivas que el IDESAN tiene en la actualidad en contra de sus deudores morosos. Cabe aclarar que con la emergencia sanitaria que atraviesa nuestro país, con ocasión al nuevo coronavirus, en Marzo de 2020 se suspendieron los términos judiciales, hasta principios del mes de julio de 2020, fecha en la que se reanudaron labores en la rama judicial, es así como durante ese tiempo se tuvieron que adelantar labores de conciliación, en la cual se realizaron acuerdos de pago, con el fin de avanzar en el proceso de recuperación de cartera del IDESAN.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	-
--------------------	--	--------------------------------------	-------------------	------------------	-----------------------	---







#### %Admisión de Procesos Jurídicos



En el presente año no se han radicado demandas ejecutivas, en razón a que los deudores que están en mora, ya se encuentran demandados, por lo cual no ha existido la necesidad de interponer ninguna demanda.

# %EFICACIA DE ELABORACION DE CONTRATOS



Los contrato MC-02 — J-070 (CIFIN S.A.S, celebrado se encuentra vigente), J-071 celebrado vigente, MC-03 — Terminado anormalmente después de convocado, MC-04 - J-072 (Value And Risk Rating S.A.- Sociedad Calificadora De Valores, celebrado vigente), MC-05 — J-073 (Milton Rangel Sandoval, celebrado vigente), J-074 contrato liquidado, J-075 celebrado vigente, MC-06 - J-076 (Blanca Lucia Rivera Carvajal - Autofuel Automotriz, celebrado vigente), MC-07 - J-077 (Hardware Asesorías Software Ltda celebrado vigente), J-078 al J-91 celebrados vigentes, J-092 Terminado anticipadamente por mutuo acuerdo, J-93 al J-102 celebrado vigente, J-103 terminado anticipadamente por mutuo acuerdo, J-111 celebrados vigentes, MC-08 - J-112 (Desarrollo Y Consultoría En Tecnología

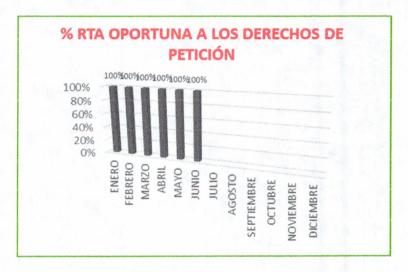






SAS, celebrado vigente), MC-09 - J-113 (John Javier Álvarez Romaña celebrado vigente) J-114 al J-115 celebrado vigente, esta contratación esta publicada en la plataforma SECOP y SIA OBSERVA de la contraloría de Santander (todos los contratos debidamente rendidos en los tiempos establecidos).

%RTA OPORTUNA A LOS DERECHOS DE PETICION



Derechos de petición recibidos en el área jurídica:

Mes de Mayo 2021:

Recibido el día 07 de Mayo, respondido el día 18 de Mayo, Recibido el día 13 de Mayo, respondido el día 18 de Mayo, Recibido el día 12 de Mayo, respondido el día 18 de Mayo, Recibido el día 27 de Mayo, respondido el día 10 de Junio.

Mes de Junio 2021:

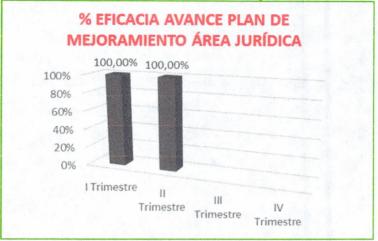
Recibido el día 02 de Junio, respondido el día 19 de Junio, Recibido el día 08 de Junio, respondido el día 26 de Junio, Recibido el día 09 de Junio, respondido el día 13 de Julio, Recibido el día 08 de Junio, respondido el día 13 de Julio, todos los derechos de petición recibidos se respondieron de forma oportuna.

% EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO AREA JURIDICA









Se realizo un formato para realizar Acuerdos de Pago con los deudores morosos que tiene el IDESAN, en razon a que no existia un formato implementado en el IDESAN.

#### XI. GESTION DEL TALENTO HUMANO

# %FUNCIONARIOS CAPACITADOS



Este indicador es calificado anualmente con el plan de capacitación para la vigencia 2021 para todos los funcionarios del Instituto, por lo tanto, quedara para dar cumplimiento al 100% hasta que termine la vigencia

#### % PROMEDIO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

NIT: 890.205.565-1 PBX: (7) 6430301 CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 C.P. 680	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	-
--	-------------------	--------------------	-----------------------	---









Este indicador se evaluara anualmente cuando se califique a los cinco funcionarios de carrera administrativa de los dos periodos semestrales del 1 de febrero al 31 de julio de 2021 y del 1 de agosto al 31 de enero de la próxima vigencia.

#### # SOLUCIONES REPORTE DE ACOSO LABORAL



En este II trimestre de esta vigencia, se presentó una queja por presunto acoso laboral, por el cual se llevo a una buena conciliación entre las partes. Quedando como envidencia el acta de comité de acoso y convivencia laboral.

# • %EFICACIA CUMPLIMIENTO DE LA PROGRAMACION DE LOS COMITES

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------









Para este II Trimestre del 2021 se tenían programadas (9) reuniones de acuerdo a la normatividad de los (6) comités se cumplió con la programación que se tenía previsto. Las (9) reuniones de los comités: Convivencia Laboral, Comisión de Personal, Copasst, Bienestar Social, capacitación e Incentivos se dio cumplimiento a este indicador en este segundo trimestre de esta vigencia 2020.

#### 4. No conformidades y Acciones Correctivas:

Evalúe el estado de las no conformidades detectadas y las acciones correctivas implementadas en su empresa, que impacto han generado en los procesos, como está la participación del personal en la identificación y registro de estas acciones.

Se tiene un histórico de 278 acciones a 30 de junio de 2021, de estas se encuentran abiertas un total de 69 acciones de las cuales se encuentran abiertas, desde la última revisión por la dirección, se han abierto 14 nuevas acciones correctivas y 23 acciones han sido cerradas, manteniendo una tendencia efectiva al cierre de acciones y mejora continua institucional.

El seguimiento y control de la mejora de los procesos a través de las acciones registradas se lleva en el plan de mejoramiento institucional del Idesan.

#### 5. Resultados del seguimiento y medición

Conforme a los resultados de la medición y el seguimiento de los procesos y su sistema de gestión de calidad determine el grado de eficacía obtenido y las posibles acciones que pueden contribuir a su fortalecimiento. Evalúe si los mecanismos de seguimiento y medición propuestos aportan información que agregue valor al proceso de toma de decisiones de la empresa y siguen vigentes conforme a los cambios que se identifiquen en el medio o en la empresa.

Se evidencia que los mecanismos de seguimiento y medición de los procesos y del sistema de gestión de calidad se encuentran establecidos a través del cuadro de medición de objetivos e indicadores y las caracterizaciones de los procesos en las cuales se establecen los métodos propuestos para llevar a cabo dicho seguimiento y medición.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA SANTANDER	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	-
--------------------	--	---	-------------------	--------------------	-----------------------	---







#### 6. Resultados de auditorías internas:

A partir de los resultados de la auditoría interna que usted ya conoce, evalúe desde su punto de vista el aporte que hace el ejercicio a su empresa y al sistema de gestión de calidad; pregúntese para qué sirvió la auditoría. Analice la frecuencia de auditorías y su conveniencia, la competencia del equipo auditor, las necesidades de capacitación de auditores internos en su empresa o el mantenimiento de las competencias, la duración de la auditoría para la evaluación completa del sistema o de los procesos o proyectos involucrados en el ejercicio.

Durante el primer semestre de 2021 se aplicó auditoría interna a los procesos para la preparación a la auditoria externa que se recibió en el mes de mayo por parte del ICONTEC, tanto en la auditoria interna como externa no se presentaron no conformidades mayores ni menores

Por parte del área de control interno durante el primer semestre se realizaron 4 auditorías entre Presencial y Virtual aleatorias a los procesos, verificando el cumplimiento y efectuando el control a los procesos desde el área.

#### 4. Desempeño de los proveedores externos:

Incluya un análisis de los resultados de la evaluación de proveedores y la forma como impactan el servicio y la organización, así como cualquier acuerdo de mejoramiento que se requiera.

Para los proveedores de Bienes, Servicios e Insumos que contratan con el Idesan la información es oportuna para el suministro a través de los pliegos de peticiones por medio de los cuales se desarrollan los diferentes tipos de contratación en el instituto, los funcionarios del Idesan desarrollan la interventoría de los diferentes contratos, estos son retroalimentados mediante una calificación a proveedores del servicio o insumo brindado respectivamente, haciendo el buen uso de las herramientas financieras suministradas, para garantizar los prontos pagos y generando la entrega de reportes trimestrales de la gestión del sistema de administración del riesgo financiero a las dependencias que así lo requieran, los que garantiza la transparencia institucional.

La alta dirección del Instituto mantuvo durante el primer semestre de la vigencia 2021 el compromiso con el sistema de gestión de calidad y ha dispuesto los recursos necesarios y suficientes para el desarrollo, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de calidad en la organización, siendo así como durante el segundo semestre de la vigencia pasada, se dispusieron los recursos necesarios y requeridos para la contratación del servicio de auditoria de seguimiento con los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2015, de igual manera para la contratación del personal para la asesoría y la prestación de servicios profesionales para garantizar la continuidad del apoyo en el mantenimiento y mejoramiento del S.G.C. y de la mano con esto la implementación de metodologías de análisis y proyección estratégica que encaminan al IDESAN para enfrentar con éxito los retos que le impone el medio.

# 4. Eficacia para abordar los riesgos y oportunidades

Incluya un análisis con base en los resultados del seguimiento a la matriz de gestión de riesgos y oportunidades de la empresa de la forma como se ha impactado la organización y sus procesos con esta herramienta.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	-
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------	---







Durante el Primer Semestre del 2021 para la vigilancia del Instituto por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia desde el área de riesgos se está administrando la plataforma SIIARE, en la cual se realizan monitoreos de los 5 tipos de riesgos de la entidad sistemáticamente (SARO, SARC, SARL, SARLAFT, SARM), se realizaron monitoreos mensuales y trimestrales, planes de tratamiento y mitigación propendiendo porque los riesgos residuales altos y extremos vuelvan a un nivel de exposición aceptable para la institución.

A raíz de esto se logró mitigar 4 riesgos que se encontraban en calificación ALTOS y EXTREMOS como se describen a continuación,

#### GERENCIA

RIESGO: R001-10 "Iliquidez de la entidad". Calificado en EXTREMO.

PLAN DE MITIGACION: Conformación del comité financiero y del comité de inversión, para la planeación financiera de la entidad.

Se logró conformar el comité financiero y de inversión y de igual forma la entidad ya logró recuperar la liquidez, por lo tanto, en comité de riesgos se recalificó a MODERADO.

#### CREDITO

RIESGO: R004-01 "Créditos mal otorgados". Calificado en ALTO.

PLAN DE MITIGACION: Actualizar las políticas del manual de crédito versión 11, realizar un análisis jurídico a la línea Banca de Inversión.

Se están actualizando las políticas del manual de crédito en donde se tomó la decisión de eliminar del portafolio de IDESAN la línea Banca de Inversión, por lo tanto, en comité de riesgos se recalificó a MODERADO.

#### **TESORERIA**

RIESGO: R005-08 "Registros en los bancos sin identificar". Calificado en ALTO.

PLAN DE MITIGACION: Conciliación bancaria diaria entre la oficina de tesorería junto con la oficina de contabilidad.

Se verificó que las conciliaciones bancarias se estas realizado de manera diaria, por lo tanto el comité de riesgos recalificó a MODERADO.

#### CARTERA

RIESGO: R014-06 "Cobros errados de las tasas moratorias". Calificado en EXTREMO.

PLAN DE MITIGACION: Designar el responsable para la alimentación de las tasas moratorias junto con un control para su verificación.

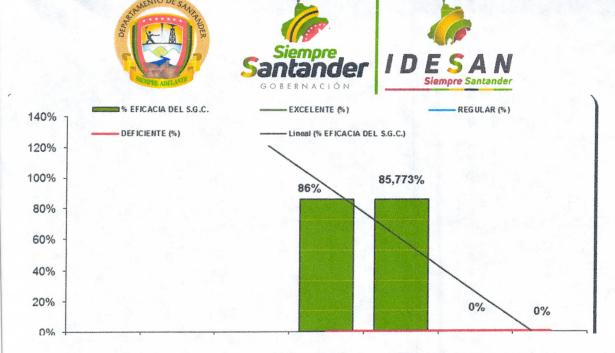
Se verifico que las tasas moratorias se actualizaron en el software XEO y que se vienen ajustando como los establece la SFC por lo tanto el comité de riesgos lo recalifico en BAJO.

#### 4. Conclusiones de la eficiencia, efectividad y eficacia del S.G.C.

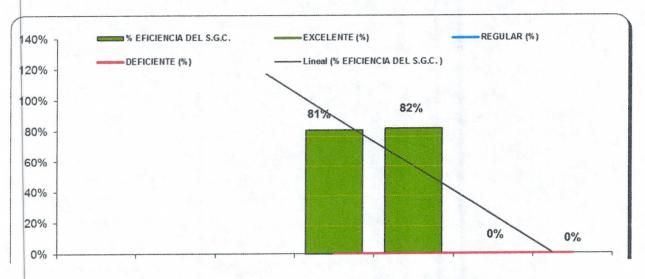
Mediante la Auto evaluación de los indicadores de gestión de acuerdo con el Manual de Evaluación y Control de la Gestión y reflejado en el Cuadro de Mando se puede evidenciar de acuerdo a los resultados del primer semestre de 2.021:

El comportamiento de la Eficacia (86%), la Eficiencia (85,7%) y la Efectividad (93.5%) del Idesan para el primer semestre de la vigencia 2.019 se encuentran en un rango Excelente.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	-
--------------------	--	--	-------------------	--------------------	-----------------------	---



En la Grafica anterior evidencia el comportamiento de la Eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan para el primer semestre de 2021 fue en promedio de 86%, es decir, en el rango **EXCELENTE**, de acuerdo a los criterios establecidos, durante la revisión anterior de la vigencia II 2020, el promedio general fue de 92%, se mantuvo la tendencia positiva y la excelencia en la eficacia del S.G.C.



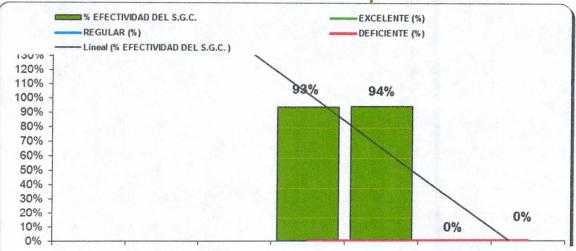
En la Grafica anterior se observa el comportamiento de la Eficiencia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan para el primer semestre de la vigencia 2020, se ubicó en el promedio de 81%, respecto a la revisión anterior de la vigencia II 2020 que ubicó en el 95.5% de Eficiencia, lo que la califica con una gestión **EXCELENTE**, de acuerdo a los criterios establecidos, a pesar de disminuir 13% se mantiene la tendencia positiva, esto debido a que en el primer semestre por la Pandemia y la cuarentena afecto la operatividad de la Institucion.

NIT: 890.205.565-1 PBX: (7) 6430301 CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	
--	-------------------	------------------	-----------------------	--







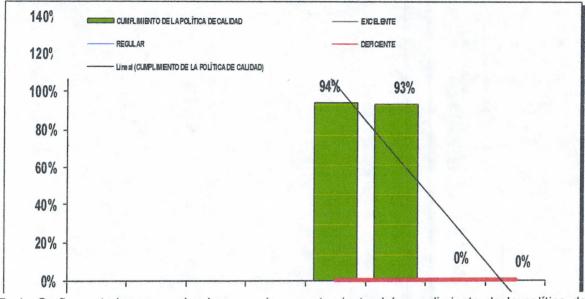


En la Gráfica y el cuadro anterior permite notar el comportamiento de la Efectividad del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan para el primer semestre de la vigencia 2020, se ubicó en el promedio de 93%, respecto a la revisión anterior de la vigencia 2020 II semestre que se ubicó en el 93% de Efectividad, lo que mantiene la calificación en el rango EXCELENTE, de acuerdo a los criterios establecidos.









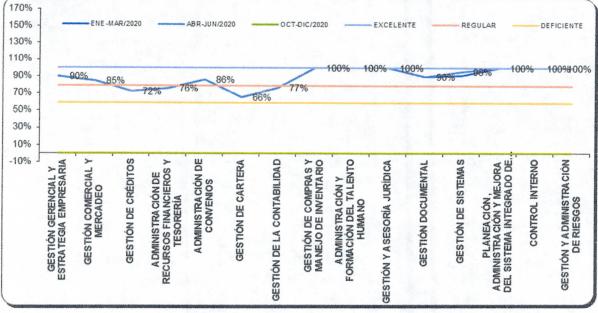
En la Grafica anterior se puede observar el comportamiento del cumplimiento de la política del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan durante el primer semestre de la vigencia 2021 se ubicó en 94%, respecto a la revisión anterior que arrojó un cumplimiento del 94%, esto no solo califica la gestión en general del Idesan dentro del Rango EXCELENTE, sino que también demuestra que se mantiene la tendencia promedio de cumplimiento de acuerdo a los criterios establecidos.

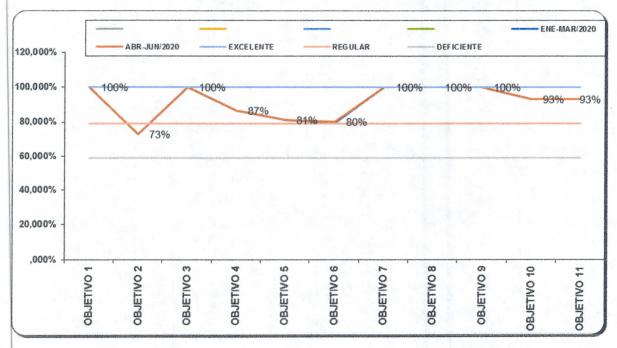
De igual forma el Cuadro de Mando para la evaluación de la gestión del instituto permite evaluar la gestión de los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan.











En la Gráfica y el cuadro anterior se puede evidenciar el comportamiento de la gestión de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan a 30 de Junio de 2021 y la gráfica de los Objetivos de Calidad.

Al revisar la gestión de los procesos durante el primer semestre de la vigencia 2021, observamos que se ubicó en la última revisión en la gestión en general del Idesan, se mantiene dentro del Rango **EXCELENTE**, de acuerdo a los criterios establecidos para la gestión, cumpliendo con lo estipulado en el S.G.C.

NIT: 8	90.205.565-1 PBX: (7) 643030 Telefax: (7) 64738	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi







Revisados los temas anteriores y verificando que:

1. El S.G.C. y C.I. del Idesan es eficaz en un: 81%

2. El S.G.C. y C.I. del Idesan es eficiente en un: 93%

3. El S.G.C. y C.I. del Idesan es efectivo en un: 94%

- 4. Que revisados la Política y los nuevos objetivos de calidad son adecuados para la Organización y que se están cumpliendo de acuerdo a la medición de sus correspondientes indicadores de gestión en cada uno de los procesos. Las estrategias que se han desarrollado el IDESAN en materia de planes y programas de apoyo a la comunidad a través de los créditos que han sido otorgados, ha permitido mantener un Instituto efectivo en la prestación de servicios financieros que ayudan al desarrollo económico, social y cultural del Departamento de Santander.
- 5. Que el plan anticorrupción y atención al ciudadano se expide anualmente firmado por la gerencia.
- **6.** Que el S.G.C. y C.I. es conveniente y adecuado para el Instituto, de acuerdo a revisiones y Auditorías Internas realizadas.

El equipo de la Alta dirección del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander concluye que:

"El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan tiene la capacidad de cumplir con los requisitos de la Normatividad vigente y con los requisitos de sus clientes, de una forma eficaz, eficiente y efectiva, dentro del marco de su misión, contribuyendo al logro de los fines esenciales del Estado, por lo cual es conveniente y adecuado para el Instituto, razón por la cual debe ser mantenido y mejorado continuamente de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas en esta revisión."

#### 6. Recomendaciones para la Mejora:

Que oportunidades de mejora proponen los diferentes procesos o colaboradores de la empresa para el sistema de gestión de calidad. Evalúe las propuestas y determine la factibilidad de implementarlas dentro del plan de acción

Se mantiene las mismas recomendaciones de mejora de la revisión por la dirección anterior:

- > Aumentar la calificación de riesgo por parte de la entidad calificadora
- > Terminar la implementación el Modelo Integral de Planeación y Gestión Mipg en el IDESAN

#### 7. RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

NIT: 890.205.565-1 PBX: Telefax	(7) 6430301 CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003		Facebook: Idesan	▼Twitter: @idesan_infi	-
---------------------------------	--	--	------------------	------------------------	---







Para el cierre a 30 de junio de 2021 el área de calidad dispuso que el seguimiento y ajustes De los indicadores de gestión, la actualización de los elementos del S.G.C.y la disposición y apoyo por parte de los funcionarios para tal fin, demuestran la disposición de la gerencia en el posicionamiento, crecimiento y desarrollo del IDESAN, propendiendo por la mejora continua, el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad y el apoyo y acompañamiento de la Alta Dirección ha sido indispensable y permite que el Instituto sea reconocido en Santander como "El Infi de los Santandereanos".

Se evidencia que desde la dirección del Instituto se ha venido materializando en materia administrativa la gestión para el manejo de los peajes de las vías a Rionegro y Lebrija, así como las salidas de los bienes inmuebles de los parques turísticos del Parque nacional del Chicamocha "PANACHI" y CERRO DEL SANTÍSIMO, buscando el fortalecimiento y crecimiento institucional, de igual manera la puesta en marcha de la Oficina de Riesgos, la actualización de los manuales de riesgo y la puesta en marcha del aplicativo SIIARE, con sus seguimientos y auditorias por parte del área de riesgos para la mejora institucional, así como la proyección para la reestructuración administrativa, permiten al Instituto su camino a la meta de ser supervisados por la Superintendencia Financiera de Colombia, esta gestión ha permitido tener un horizonte mayor al Instituto en materia de proyección, crecimiento y competitividad en el sector financiero que es la naturaleza institucional.

Se posee un Sistema de Gestión de Calidad robusto que propende por la mejora continua de sus procesos y procedimientos

# 8. COMPROMISOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS NECESARIOS
Mejorar la calificación de riesgos	OFICINA DE RIESGO	VIGENCIA 2021 – 2022	Recursos financieros y administrativos.
Incluir el convenio de peajes 1113 al SGC	OFICINA DE CALIDAD	Vigencia 2021-2022	Se incorporará al proceso inicialmente de Gerencia mientras se modifica la actual planta administrativa de la entidad.
Lograr la vigilancia especial por parte de la SFC	OFICINA DE RIESGO TODOS LOS PROCESOS	VIGENCIA 2021	Recursos Administrativos y financieros para cumplir los requisitos mínimos en los procesos y procedimentos exigidos por la circular 034 de 2013 expedida por la SFC I IDESAN

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_inf
1411 000.200.000 1	NIT: 890.205.565-1 PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	BUCARAMANGA, SANTANDER			I Witter. Widesan_inii







Implementar la sistematización de la ventanilla única del IDESAN	GERENCIA	II SEMESTRE DE 2021	Asegurar los recursos financieros y administrativos para la contratación del software y elementos necesarios para dicha implementación.
Implementar el Modelo Integral de Planeación y Gestión – Mipg en el IDESAN	OFICINA DE CONTROL INTERNO TODOS LOS PROCESOS	VIGENCIA 2021	Se requiere llevar a cabo un segundo comité de Gestión y desempeño con el fin de revisar los avances en la Implementación del modelo y desarrollar un nuevo cronograma de cumplimiento de trabajo con las actividades que aún están pendientes por desarrollar, específicamente la norma no nos da un plazo específico, es muy importante demostrar el avance en la implementación.
Realizar la revisión de los riesgos de los procesos del S.G.C.	CALIDAD	VIGENCIA 2021	Realizar la recolección de información necesaria y la revisión de la información para desarrollar la actualización de las fichas de los indicadores de gestión por procesos.

#### 9. CONCLUSIONES

Para el cierre del cuatrienio se concluyó lo siguiente.

En cuanto a su adecuación, el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra acorde a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, el cual se encuentra ajustado a las necesidades de la institución y las expectativas de las partes interesadas, para ello se realizó el seguimiento, mejora y ajustes a los indicadores de gestión, se ha hecho seguimiento y acompañamiento desde de la oficina de calidad, por otra parte la implementación del aplicativo SIIARE mediante el cual se desarrollaron los ciclos de monitoreo para validar la efectividad de los controles a los riesgos financieros y estratégicos del instituto inmersos la herramienta de matrices de riesgos por procesos, desde la gestión de Gerencia se esta desarrollando la nueva Planeación Estratégica de este cuatrienio que traerá cambios como lo son la nueva reestructura organizacional, entrara a ser vigilados por la SFC metas que van encaminados al nuevo plan de desarrollo del Gobernador

NI.	T: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	
-----	------------------	--	--	-------------------	--------------------	-----------------------	--







#### 10. PROPOSICIONES Y VARIOS

No se realizaron proposiciones y varios

Se da por terminada la reunión de Comité de Gerencia el 10 de Agosto de 2021 a las 12:00 p.m.

JOHNNY WALTER PEÑALOZA NIÑO

Gerente IDESAN

CLAUDIA E HERNANDEZ E secretaria Ad-Hoc.

PROYECTÓ: JUAN SEBASTIAN ARDILA MUÑOZ.- PROFESIONAL DEL S.G.C. APROBÓ: CECILIA VIRVIESCAS BONNET - RESPONSABLE DEL S.G.C.

20.001.03-015-02