





COMITÉ DE GERENCIA No.01

FECHA: 14-Febrero -2022 LUGAR: SALA DE JUNTAS

HORA: 8:00 AM

ORDEN DEL DIA

1. LLAMADO A LISTA

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL S.G.C. SEMESTRE II 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
- 5. 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
JOHN MAURICIO ROBLES, Asesor Control Interno
ANDRES SOLANO AGUILAR, Grupo de Gestión Financiera y Administrativa
BENJAMÍN EDUARDO HERRERA JAIMES, Tesorero General
AZUCENA PABÒN 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.
EDILMA CUELLAR GIRANDO, Profesional Apoyo Area Financiera









REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC SEMESTRE II 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: Se realizo una reunión con la SFC donde se acordó que los recursos captados por la gobernación, serán tratados como recursos propios del IDESAN ya que hacemos parte del presupuesto de este; fortaleciendo la colocación de crédito, generando aumento de ingresos y fortalecer así la actividad financiera que ejecuta el instituto	Poder administrar los excedentes de liquidez de todo el departamento de Santander, junto con sus municipios y entes descentralizados, y a su vez obtener un rendimiento de los dineros colocados con los entes territoriales.
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 la vigencia 2023 seguir con la gestión para 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 IDESAN	Estado: En proceso Avance: Se llevo a cabo los diferentes Comité de Gestión y desempeño Institucional, en los cuales se aprobaron los siguientes documentos. Política de Control interno v-o, Política de participación ciudadana, v-o, Aprobación Plan estratégico de tecnologías de la	El cliente externo se benefició en la medida en que la entidad dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 "Ley de transparencia y del derecho a la información pública). Publico los planes Institucionales, manuales, políticas para

NIT: 8	90.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: @idesansiempresantander	[™] Twitter: @idesansiempres1







	Información PETI v-0, Aprobación del Código de Integridad, Se recibió la calificación del FURG, aprobación Plan Anual de Seguridad en el trabajo. El Departamento Administrativo de la función pública DAFP, genero el formulario de avance de gestión FURAG, el cual fue diligenciado por la oficina de Planeación con el acompañamiento de cada uno de los líderes de políticas y planes, obteniendo una calificación del INDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL - IDI para la vigencia 2020 de 69.4% donde resaltan un esfuerzo importante	conocimiento del cliente externo, así como los resultados de manera periódica controlados por el Sistema de gestión de Calidad. De igual forma la relación con las partes interesadas se hace proactiva para las partes.
Lograr la vigilancia especial por parte de la SFC	Estado: En proceso Avance: En reunión sostenida con la SFC en noviembre del 2021 se obtuvo autorización por parte de ellos para la colocación del dinero que destina la gobernación al IDESAN en su presupuesto, ya que este dinero hace parte de los recursos propios del instituto	Poder administrar los excedentes de liquidez de todo el departamento de Santander, junto con sus municipios y entes descentralizados, y a su vez obtener un rendimiento de los dineros colocados con los entes territoriales.

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 cuenta con 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.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: @idesansiempresantander	[™] Twitter: @idesansiempres1	1
	1 eleiax. (1) 647 3650	BUCARAMANGA SANTANDER				1







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 segundo semestre del 2021 por parte del Convenio 113 debido al proceso licitatorio para la rehabilitación del tramo Palenque-Café Madrid-La Virgen-La cemento (construcción doble calzada) genero muchas incertidumbres y problemas que el instituto tuvo que enfrentar con la prensa, entes de control generando ; 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 II 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.

						Andrews principal to an appropriate from 1 Propriet to the Propriet Spring Spri
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: @idesansiempresantander	







El cierre del PRIMER semestre del año 2021 proyectó un índice de Satisfacción al cliente del 99.65%, indicando que los servicios prestados llenaron las expectativas de los usuarios.

A continuación, se presenta el informe de como cerró el SEGUNDO Semestre del año 2021, datos técnicos del análisis y observaciones y sugerencias de la población encuestada.

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: 20 usuarios.

Población Objetivo: Alcaldías Municipales,

La investigación: Oficina COMERCIAL IDESAN.

Técnica de recolección: Mixta (Telefónica, entrevista).

HISTORICO COMPARATIVO DE SATISFACCION A LOS USUARIOS DE IDESAN









I SEMESTRE DE 2019	99,43%
II SEMESTRE DE 2019	99,71%
I SEMESTRE DE 2020	98,08%
II SEMSTRE DE 2020	99,23%
I SEMESTRE DE 2021	99,65%
II SEMESTRE DE 2021	98,85%

Según lo evidenciado en la gráfica anterior la tendencia del índice de Satisfacción del Cliente para el Segundo Semestre del 2021, con respecto al periodo inmediatamente anterior del Primer Semestre de 2021, cerro en crecimiento descendente indicando así que los servicios prestados fueron percibidos por los clientes de manera positiva, con un 98.85% Según la norma, al evaluar aspectos relacionados con el servicio, el indicador no debe ser menos del 90% de satisfacción. Para el caso del Segundo 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.







Este cuadro contiene las variables medidas en el informe de Satisfacción. Cuando las acciones tomadas sean simples "tareas" no formalizadas, describalas en la casilla correspondiente ("Acciones a Tomar"). Al final del cuadro encontrará la casilla "Otros aspectos tenidos en cuenta para el mejoramiento" en la cual se consignarán las observaciones o hallazgos del informe que sirvan de fuente para el mejoramiento del servicio

Estudio: Satisfacción Servicios IDESAN 1er Semestres 2020	Satisfacción		American management of the same	Nofasat	Total	
	98,66%	1,36%	217,05	3	220	在第二届 A TOTAL A
DFERTA DE SERVICIO	Satisf	Insatisf	N° Sat	N°Insat	Total	Acciones a Tomar
acilidad en el proceso para acceder al servicio	100,00%	0,00%	20	0	20	
Oportunidad en la Respuesta a su solicitud	95,00%	5,00%	19	1	20	Las Respuestas deben ser oportunas y se lievara la hoa de ruta para supervizar
Calidad en el servicio prestado	100.00%	0.00%	20	0	20	
FOTAL Oferta de Servicio	98,33%	1,67%	59	1	60	
OPORTE FÍSICO	Satisf	Insatisf	N° Sat	N°Insat	Total	
comodidad y limpieza de las oficinas de IDESAN	100.00%	0.00%	20	0	20	Acciones a Tomar
OTAL Soporte Físico	100,00%	0.00%	20	0	20	
PERSONAL / APOYO ADMINISTRATIVO	Satisf	Insatisf	Nº Sat	N°Insat	Total	A - 2
tención / Am abilidad prestada por el personal que lo criento	100,00%	0.00%	20	0	20	Acciones a Tomar
Claridad y exactitud en la información proporcionada	100.00%	0.00%	20	0	20	
portunidad en la respuesta de dudas e inquietudes	100,00%	0.00%	20	0	20	
Cómo clasifica el servicio prestado por los funcionarios de IDESAN?	100.00%	0.00%	20	0	20	Appliant form to the control of the
TOTAL Personal / Apoyo Administrativo	100,00%	0.00%	80	0	80	
ASPECTOS GENERALES	Satisf	Insatisf	N° Sat	N°Insat		
eguridad y confianza al momento de hacer transacciones con IDESAN	100.00%	0.00%	20	0	Total 20	Acciones a Tomar
Ha tenido algún inconveniente al solicitar servicios con IDESAN?	90,00%	10,00%	18	2	20	No se hizo el estudio equitativamente del credito, ha que tener equidad en los estudios
Utilizaria de nuevo nuestros servicios	100,00%	0,00%	20	0	20	quo tener equidad en los estudios
OTAL Aspectos Generales	96,67%	3,33%	58	2	60	THE PROPERTY OF THE PROPERTY O
L SERVICIO LLENÓ SUS EXPECTATIVAS	Satisf	Insatisf	Nº Sat	N°Insat	Total	Acciones a Tomar
l servicio prestado por IDESAN ha llenado sus expectativas	100,00%	0,00%	20	0	20	The second section of the second process of the second sec
OTAL EL SERVICIO LLENO SUS EXPECTATIVAS	100,00%	0,00%	20	0	20	The state of the s
IUESTROS SERVICIOS	Satisf	Insatisf	N° Sat	N°Insat	Total	Acciones a Tomar
tifizaria de Nuevo nuestros Servicios	100,00%	0,00%	20	0	20	2 SERVICE W E 2 VELLES
OTAL NUESTROS SERVICIOS	100,00%	0,00%	20	0	20	
EDIOS DE COMUNICACIÓN	Ofcina	Web	Asesor	Cartelera	Otro	
traves de que medios se entero de los servicios que ofrece el IDESAN	18	1	1	0	0	
OTAL MEDIOS DE COMUNICACIÓN	90,00%	5.00%	5,00%	00.0	0.00	

	NIT:	890	.205	.565-1
--	------	-----	------	--------

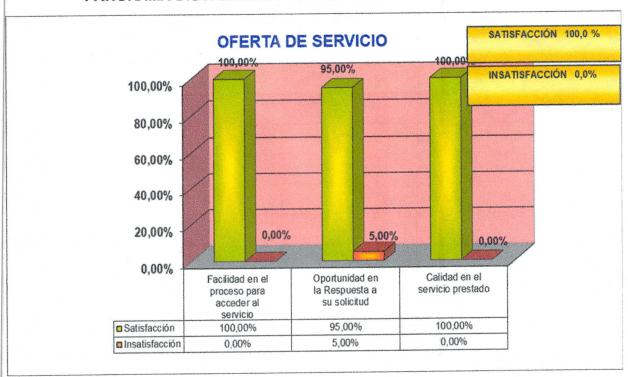




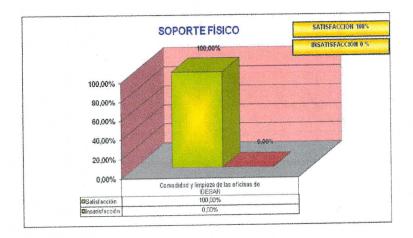


Con una calificación del 98,85%, los clientes encuestados manifestaron satisfacción con el servicio recibido

PANORAMA DISCRIMINADO DE LAS VARIABLES EVALUADAS.



Para la variable analizada **OFERTA DEL SERVCIO**; de un total de 20 clientes encuestados solo 19 clientes manifestaron estar satisfechos y solo 1 manifestó su insatisfacción con las ofertas de IDESAN lo que significa que la variable "Oportunidad en la Respuesta a su solicitud" debe ser tratada con el mayor cuidado ya que se presentó una respuesta negativa en esta sección de la encuesta las demás variables tuvieron un 100% de aceptación.



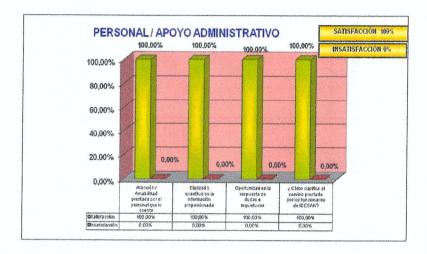
	h .			Actual to a sea or a season of the season of		1	
NI	T: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	



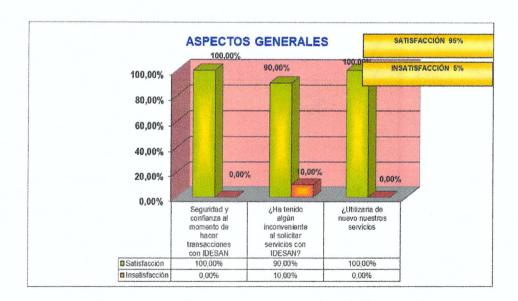




Para esta variable de "Soporte Físico" en el cual enuncia la Comodidad y Limpieza de las Oficinas de IDESAN la totalidad de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con la comodidad y limpieza de las Instalaciones del Instituto.



Para la variable analizada **PERSONAL/APOYO ADMINISTRATIVO**; la totalidad de los clientes (20) encuestas manifestó estar satisfechos EL 100% con el personal de apoyo de IDESAN lo que significa que: la atención, amabilidad en el proceso, la claridad y exactitud, la oportunidad en las respuestas son variables que los clientes del Instituto están plenamente satisfechos



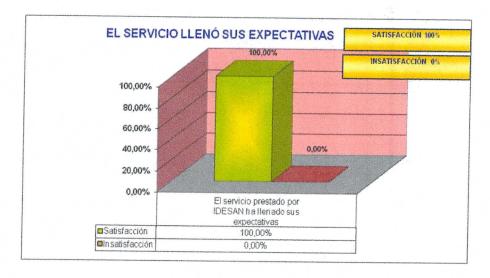
NIT: 890.205.565-1 PBX: (7) 6430301 CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 www.idesan.gov.co Teacebook: Idesan Twitt	Twitter: @idesan_infi	
---	-----------------------	--







En esta variable de **ASPECTOS GENERALES** se puede evidenciar que 18 de los 20 encuestados están totalmente de acuerdo y en satisfacción con los aspectos generales que se les cuestiono, en las variables seguridad y confianza, inconvenientes en el servicio, servicio prestado, utilizaría de nuevo el producto, Solo 2 encuestados manifestaron su desacuerdo con la variable "Ha tenido algún inconveniente al solicitar servicios con el IDESAN", el cual manifestó que no le aprobaron el monto solicitado teniendo todas las garantías para soportarlo y en cambio a otro cliente de la asamblea le aprobaron un crédito con un monto mayor sin tener un buen respaldo.



En general los 20 clientes encuestados para este Segundo Semestre de 2021, manifestaron que el servicio prestado por el IDESAN lleno sus expectativas.



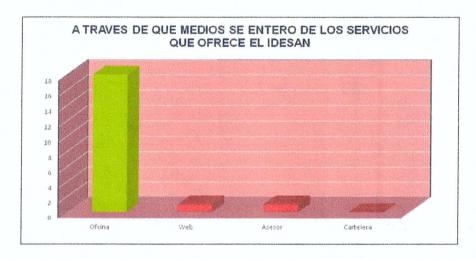
NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	
--------------------	--	--	-------------------	--------------------	-----------------------	--







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 90% de los clientes encuestados afirman que el medio más común en el que se enteraron de los Servicios de IDESAN son las propias oficinas. El 5% de los encuestados afirma que el medio más común en el que se enteraron de los servicios de IDESAN es la Pagina Web y el otro 5% de los encuestados afirma que el medio más común en el que se enteraron de los servicios de IDESAN es por un Asesor Comercial

CONSOLIDADO GENERAL DE VARIABLES EVALUADAS

CONSOLIDADO DE RESPUESTAS									
VARIABLES % SATISFACCION % INSATISFACCION FRECUENCIA SATISFACCION FRECUENCIA INSATISFACCION TOTAL FRECUEN									
1. OFERTA SERVICIO	98,33%	1,67%	59	1	60				
2. SOPORTE FISICO	100,00%	0,00%	20	0	20				
3, PERSONAL / APOYO ADMINISTRATIVO	100,00%	0,00%	80	0	80				
4, ASPECTOS GENERALES	96,67%	3,33%	58	2	60				
5, NUESTROS SERVICIOS	100,00%	0,00%	20	0	20				
6, EL SERVICIO LLENÓ SUS EXPECTATIVAS	100,00%	0,00%	20	0	20				
TOTAL SATISFACCION / INSATISFACCION	98,85%	1,15%	257	3	260				

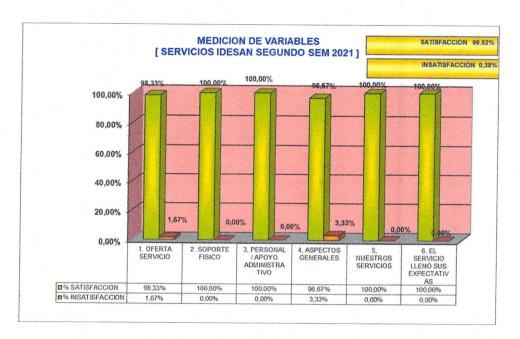
NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	▼Twitter: @idesan_infi
	Telefax: (7) 6473850	BUCARAMANGA, SANTANDER			







El anterior cuadro demuestra las variables encuestadas y sus resultados por pregunta con un total de satisfacción del 98.85%, dejando solo a dos encuestados insatisfechos con el 1,15%



La calificación general de la población encuestada evidenció que el servicio brindado por el IDESAN llenó sus expectativas. Con un índice asignado del 98,85% 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.

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

Municipio	N° Personas	Porcentaje	
Municipio de Puente Nacional	1	5,00%	
Municipio de Surata	1	5,00%	
Municipio el Peñon	1	5,00%	
Municipio de Guapota	1	5,00%	
Municipio el Guacamayo	1	5,00%	
Municipio de Santa Helena del Opon	1	5,00% 5,00% 5,00%	
Municipio de Barichara	1		
Municipio de Oiba	1		
Municipio de Gambita	1	5,00%	
Municipio de Pinchote	1	5,00%	
Libranzas	10	50,00%	
Total	20	100,00%	

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850		www.idesan.gov.co	Racebook: Idesan	^ਡ /Twitter: @idesan_infi	-
	,	BUCARAMANGA, SANTANDER				



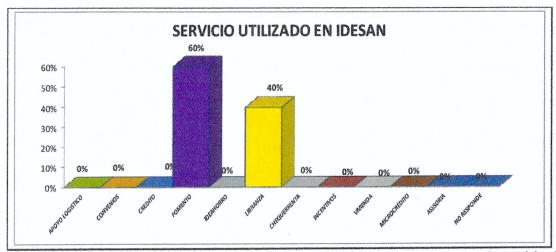




MODALIDAD O PRODUCTO DE SERVICIOS MAS UTILIZADOEN EL IDESAN

Modalidad de Servicio	N° Personas	Porcentaje
APOYO LOGISTICO	0	0%
CONVENIOS	0	0%
CREDITO	0	0%
FOMENTO	12	60%
IDEAHORRO	0	0%
LIBRANZA	8	40%
CHEQUERRENTA	0	0%
INCENTIVOS	0	0%
VIVIENDA	0	0%
MICROCRÉDITO	0	0%
ASESORIA	0	0%
NO RESPONDE	0	0%
Total	20	100%

De acuerdo al cuadro anterior, según la población encuestada ratifica que la modalidad del servicio más utilizado es el producto de los Créditos de Fomento.



Hasta el momento y lo que va recorrido de este segundo semestre la población encuestada manifiesta que el 60% del servicio que más han utilizado hasta el momento es el Crédito de Fomento, y el otro 40% manifiesta que la línea de Libranzas es la otra opción que se maneja.

INCONVENIENTES AL SOLICITAR SERVICIOS CON EL IDESAN

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	

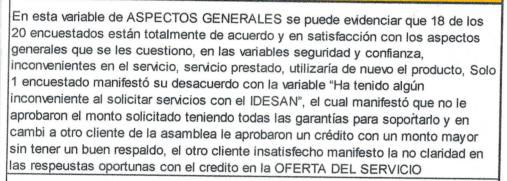






¿Ha tenido algún inconveniente al solicitar servicios con IDESAN?	N° Personas	Porcentaje
Si	2	10,00%
No	18	90,00%
Total	20	100,00%

TIPO DE INCONVENIENTE



Los 18 clientes de la población encuestada manifiestan que no ha tenido ningún inconveniente con solicitar servicios de IDESAN, los dos restantes manifestaron haber tenido inconvenientes con al solicitar servicios con IDESAN y la no Claridad en las respuestas Oportunas para la solicitud de Créditos

¿UTILIZARIA DE NUEVO NUESTROS SERVICIOS?

Si los utilizaría los servicios de nuevo (Razones)

Si los utilizaría, YA QUE ES LA UNICA ENTIDAD EN EL Departamento que vela por fomentar el Desarrollos Social Cultural y Económico de los Municipios del Departamento de Santander.

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

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	
--	-----------------------	--







Medio de Comunicación	N° Personas	Porcentaje
ASESOR COMERCIAL	1	5,00%
PÁGINA WEB	1	5,00%
POR OTROS FUNCIONARIOS QUE		
EFECTUARON CREDITO	0	0,00%
POR QUE SOY FUNCIONARIA	0	0,00%
DIRECTAMENTE EN OFICINA	18	90,00%
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	20	100,00%

El 90% de los clientes encuestados afirman que el medio más común en el que se enteraron de los Servicios de IDESAN son las propias oficinas. El 5% de los encuestados afirma que el medio más común en el que se enteraron de los servicios de IDESAN es la Pagina Web y el otro 5% de los encuestados afirma que el medio más común en el que se enteraron de los servicios de IDESAN es por un Asesor Comercial

Atención de Quejas y Reclamos

FECHA	PQRS D	AREA	TIPOLOGIA	ASUNTO	CANTIDA D	DIAS DE RESPUES A
				CITA PASAPORTES	1	1
	P	PASAPORT SOLICITUD DE	SOLICITUD DE		1	1
		ES	INFORMACION INFORMACION PASAPORTES	INFORMACION PASAPORTES	1	1
JULIO 10				1	5	
	-	PEAJES SOLICITUD DE INFORMACION CREDITOS SOLICITUD DE INFORMACION CARTERA SOLICITUD DE INFORMACION		DOBLE CALZADA	1	1
	10		SOLICITUD DE	SOLICITUD DE SOLICITUD DESCUENTO PEAJE	1	4
			INFORMACION 300	SOLICITOD DESCUENTO PEAGE	1	17
				DESCUENTO PEAJES	1	30
	CREDITOS		SOLICITUD INFORMACION	1	2	
			ESTADO DE CARTERA	1	13	
AGOSTO	15	PASAPORT	SOLICITUD DE	SOLICITUD CITA PASAPORTES	1	1
		ES INFORMACION SOLICITOD CHA PASAPORTE		1	4	







			No. 100 Part of the Contract o									
				1	1							
				1	6							
			SOLICITUD INFORMACION PEAJES	1	3							
V			SOLICITUD DESCUENTO PEAJE	1	6							
6. 5			TARIFA ESPECIAL PEAJE LEBRIJA	1	2							
	PEAJES	PEAJES	PERFIL VIAL CONCESIONADO	1	6							
			AISLAMIENTO OBRA CONSTRUCCION	1	5							
			INUNDACION PREDIO	1	33							
			CONTRATACION PERSONAL DE OBRA	1	32							
	CAPTERA	SOLICITUD DE	CERTIFICACION DE LA DEUDA	1	1							
	CARTERA	INFORMACION	REFINANCIAR CRÉDITO	1	4							
	GERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACION	SUBSIDIO VICTIMA DE DESPLAZAMIENTO	1	1							
	CREDITOS	SOLICITUD DE INFORMACION	CUENTA DESEMBOLSO	1	1							
5		GERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACION	PROYECTOS DE VIVIENDA	1	1						
		COLLOTTUD DE	INFORMACION TARIFA PEAJE	1	11							
	5	5	PEAJES	INFORMACION	MANTENIMIENTO VIA LEBRIJA	1	1					
			TARIFA PEAJE	1	6							
									CARTERA		CERTIFICADO PRESTAMO	
		SOLICITUD DE			5							
4		INFORMACION			14							
		OHEIA			18							
	TERVES	QUEJA			13							
				1	6							
4	PEAJES	SOLICITUD DE	PUBLICO	1	1							
		INFORMACION	PROCESO DE CREACION DE PROVEEDOR	1	1							
			PERMISO PARA INSTALACION SERVICIO PUBLICO	1	1							
	4	CARTERA GERENCIA CREDITOS GERENCIA 5 PEAJES CARTERA PEAJES PEAJES PEAJES PEAJES PEAJES	CARTERA SOLICITUD DE INFORMACION GERENCIA CREDITOS SOLICITUD DE INFORMACION CARTERA SOLICITUD DE INFORMACION PEAJES PEAJES PEAJES PEAJES PEAJES SOLICITUD DE INFORMACION PEAJES SOLICITUD DE INFORMACION PEAJES PEAJES SOLICITUD DE INFORMACION PEAJES SOLICITUD DE INFORMACION PEAJES PEAJES SOLICITUD DE INFORMACION PEAJES PEAJES SOLICITUD DE INFORMACION	PEAJES SOLICITUD DE INFORMACION SOLICITUD DE INFORMACION CARTERA CARTERA SOLICITUD DE INFORMACION CONTRATACION PERSONAL DE OBRA CARTERA SOLICITUD DE INFORMACION GERENCIA GERENCIA CREDITOS SOLICITUD DE INFORMACION CARTERA SOLICITUD DE INFORMACION CERTIFICADO PRESTAMO CERTIFICADO PRESTAMO PEAJES PERMISO PARA INSTALACION SERVICIO PUBLICO PROCESO DE CREACION DE PROVEEDOR PERMISO PARA INSTALACION SERVICIO PROCESO DE CREACION DE PROVEEDOR PERMISO PARA INSTALACION SERVICIO PROCESO DE CREACION DE PROVEEDOR PERMISO PARA INSTALACION SERVICIO PROCESO DE CREACION DE PROVEEDOR PERMISO PARA INSTALACION SERVICIO PROCESO DE CREACION DE PROVEEDOR PERMISO PARA INSTALACION SERVICIO	PEAJES PEAJES SOLICITUD DE INFORMACION SOLICITUD DE INFORMACION FORMACION SOLICITUD DE INFORMACION AISLAMIENTO OBRA CONSTRUCCION INUNDACION PREDIO CONTRATACION PERSONAL DE OBRA INFORMACION CREDITOS SOLICITUD DE INFORMACION PROYECTOS DE VIVIENDA INFORMACION TARIFA PEAJE PEAJES SOLICITUD DE INFORMACION CREDITOS SOLICITUD DE INFORMACION TARIFA PEAJE PEAJES SOLICITUD DE INFORMACION PEAJES PEAJES SOLICITUD DE INFORMACION PEAJES PEAJES 1 PEAJES PEAJES 1 PERMISO PARA INSTALACION SERVICIO PUBLICO 1 PROCESO DE CREACION DE PROVEEDOR 1 PERMISO PARA INSTALACION SERVICIO PERMISO PARA INSTALACION SERVICIO							

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPILADA:

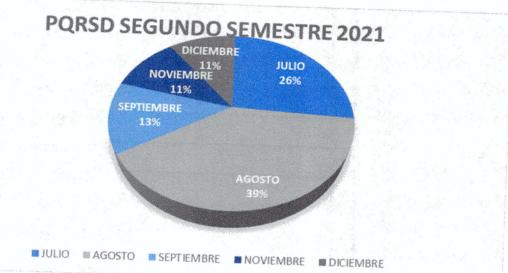
1. Cantidad de PQRSD recibidas por mes

PQRSD SEC	GUNDO SEMESTRE 2021
MES	CANTIDAD PQRSD
JULIO	10
AGOSTO	15
SEPTIEMBRE	5
NOVIEMBRE	4
DICIEMBRE	4





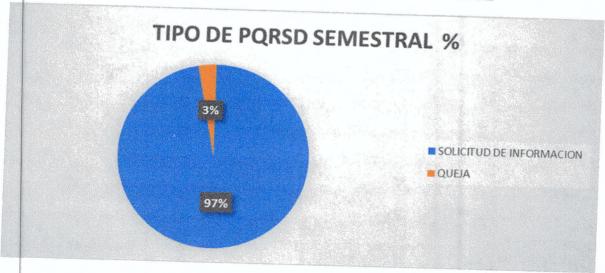




Teniendo en cuenta las PQRSD recibidas, se procedieron a clasificar por meses, encontrando así que en el mes de agosto del año 2021 se recibieron la mayor cantidad de PQRSD, seguido de los meses de Julio, septiembre, noviembre y Diciembre; así mismo se encuentra que en el mes de octubre del año 2021 no se recibieron PQRSD en el buzón institucional.

2. Tipo de PQRSD recibidas en el semestre

TIPO DE PQRSD	SEMESTRAL				
TIPO PORCENTAJE Semestral					
SOLICITUD DE INFORMACION	079/				
QUEJA	3/70				
	3%				



NIT: 890,20	5 565 1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48		1	1
1411.000.20	0.505-1	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	
-			BUCARAMANGA, SANTANDER	301.00	acebook, idesan	Twitter: @idesan_infi







Se analiza que del 100% de las PQRSD recibidas en el buzón institucional, el 97% de estas son solicitud de información y el 3% de las mismas fue una (1) queja recibida a la cual se le dio el trámite pertinente.

3. Cantidad de PQRSD recibidas por área

CANTIDAD DE P	QRSD POR AREA
ÁREA	CANTIDAD
PASAPORTES PEAJES CREDITOS	O
	8
	22
CARTERA	2
	4
GERENCIA	2



Una vez analizada la información, se evidencia que el área que más recepciona PQRSD es la oficina de peajes, seguida de la oficina de pasaportes, respecto de las cuales por parte de la Gerencia se informa por correo al peticionario que el IDESAN no es la oficina encargada de responder temas de pasaportes y se indica dónde pueden encontrar la

4. Tipo de PQRSD por área

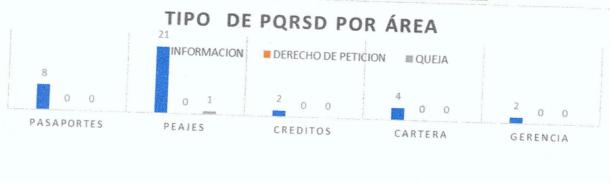
	TIPO DE PQRSI	POR ÁREA	
AREA	INFORMACION	DERECHO DE PETICION	A11514
PASAPORTES	8	- INCOME PETICION	QUEJA
PEAJES	21	0	0
CREDITOS	2.1	0	1
CARTERA		0	0
GERENCIA	4	0	0
GENENCIA	2	0	0

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









Teniendo en cuenta la información, las PQRSD que mas se reciben son de solicitud de información, dado que el cuadro previamente diligenciado nos informó que el 97% de las PQRSD son de este tipo, por lo cual estas mismas están distribuidas en las áreas correspondientes. Así mismo, la única queja recibida fue para la oficina de peajes, a la cual se le dio el respectivo trámite.

Retroalimentación de las partes interesadas:

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

Parte interesada	Necesidad, requisito, expectativa	Retroalimentación y tendencia
dentifique 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 satisfacció a las partes interesadas y su tendencia sobre dato históricos
	Presentación oportuna de informes de gestión. 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 SEGUNDO SEMESTRE D 2021, se logró: Debate de control político Rendición de cuentas Presentación de informe Resolución de cuestionario emitido por la Asamblea El Gerente acudió de manera inmediata a la citación de la Asamblea Genera 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.

	NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48			
1	1417. 000.200.000-1	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
1			BUCARAMANGA, SANTANDER			I witter. @idesan_inii







	GOBERNACIÓN	Siempre Santander
		Se dio respuesta al cuestionario emitidi 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.
	Gestión eficiente y efectiva de los recursos. Presentación oportuna de informes	Desde la gerencia se rindieron los informes respectivos ante el Gobernador mediante los consejos de gobjerno el
1.2. GOBERNACIÓN DE SANTANDER	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.	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.
	Fomento al desarrollo sostenible, económico, social y cultural del Departamento de Santander.	de las metas del departamento. De esta manera se dio cumplimiento al fomento y desarrollo sostenible del departamento.

NIT: 890.2	05.565-1
------------	----------







	GOBERNACIÓN	Siempre Santander
1.3. CONSEJO DIRECTIVO	Presentación oportuna de informe de los estados financiero e informe de gestión Fomento al desarrollo sostenible económico, social y cultural de Departamento de Santander	informe de gestión del cumplimiento de las metas del IDESAN, cumpliendo con el fomento y desarrollo sostenible del departamento, manteniendo una
	Créditos con tasas y plazos favorables buen servicio al cliente celeridad en el proceso de crédito buen manejo de sus recursos (cliente) Claridad y oportunidad en el suministro de información Disponibilidad de la Información en la página web	En el segundo semestre de la vigencia 2021 se continuo con la consecución de nuevos créditos como en el municipio de girón por \$8.000 millones en la modalidad de crédito de tesorería y oiba por \$220 millones en la modalidad de fomento para la compra de maquinaria , 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 así poder 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 proyectos, los servicios de capacitación, asesoría interinstitucional y ejecución de

NIT: 890.20	5 565 1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48		1	
1111.000.20	0.000-1	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	G Carabaata ta	
			BUCARAMANGA, SANTANDER	in in de sanigov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
	F.				1	







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 realizó la encuesta de medición de servicios prestados por IDESAN, la cual arrojo un 98.85% de efectividad en el servicio prestado, lo que indica que hasta el momento el servicio que se está 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 página 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, también el portafolio amplio que se empezara a ejecutar con el servicio de capacitaciones con todas las secretarias de la gobernación dirigido a los funcionarios en diferentes temas de actualidad.







		- Santanger
2.2. FUNCIONARIOS	Buenas relaciones interpersonales Capacitaciones Retroalimentación de la labo 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.	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, la mayoría de funcionarios del Idesan están vinculados a la institución hace más de 20 años lo que
3 1. ENTES DE CONTROL: Contraloría, Procuraduría, Contaduría, Fiscalía, DIAN, Ministerio de Hacienda.		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 La entidad Gestionó, organizó, recepcionó y remitió a TODOS los 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 nstituto y coadyuvan al cumplimiento de as metas a través de la agilidad y
NIT: 890.205.565-1 PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 647385		in.gov.co 7 Facebook: Idesan Twitter: @idesan_infi







	GUBERNACIO	Siempre Santander
4.1. CONTRATISTAS	Pago oportuno de las cuentas Información oportuna para contratación Continuidad de la contratación Inducción y Reinducción	oportunidad en la aprobación de créditos educativos, microcréditos y otros de créditos que no pueden so ofrecidos de manera directa por el Idesa debido a su naturaleza y estatutos. Durante el segundo semestre evidencia que los pagos de cuentas a lo contratistas del Instituto se realizaron o manera oportuna, es decir, los pagos se realizan en un tiempo no superior a 2 horas; Los procesos de contratación cuenta con Información detallada y oportuna, el 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
4.1. CONTRATISTAS	Información oportuna para l contratación Continuidad de la contratación	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 desarrollar 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
	Buen ambiente laboral Suministro de hardware y software para el desarrollo de los puestos de trabajo	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 los provedores críticos los cuales son confiables y competitivos Se plantea como mejora la cotinuidad de los contratistas de apoyo.
.2. PROVEEDORES	Relaciones comerciales v	
ENTIDADES	Relaciones comerciales y financieras duraderas	Idesan posee una serie de proveedores
	in ancieras duraderas	de Entidadas Einansians
VANCIERAS (Rancos		de Littidades Financieras, con las cuales
NANCIERAS (Bancos, fiducias)	Saldos en cuentas	de Entidades Financieras, con las cuales mantiene una relación comercial y

NIT: 890.20	5 565-1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48	***************************************		1
	0.000-1	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Tuit- Oil
-			BUCARAMANGA, SANTANDER			Twitter: @idesan_infi







1		OOBERNACION	Siempre Santanger
		Movimientos de cuentas	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 tranquilídad para los usuarios y clientes del Instituto que generan el fácil acceso a ellas para el desarrollo del pago de sus obligaciones.
4.3. I BIEI	PROVEEDORES DE NES, SERVICIOS E INSUMOS	Información oportuna para e suministro. Interventoría del contrato Retroalimentación del servicio dinsumo 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
4.4	ORGANISMOS		que garantiza la transparencia institucional.
	ASESORES		Durante el segundo semestre se continuó con el estricto cumplimiento de los requisitos legales y normativos
Adn	epartamento ninistrativo de la ón Pública - DAFP	Cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad	aplicables a la entidad que exigen los Organismos Asesores como el Departamento Administrativo para la
	sión Nacional del cio Civil - CNSC		Función Pública - DAFP y la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC quienes son los encargados de la
5. (COMUNIDAD i	Servicios financieros Comunicación y publicación de Información en la página web. Comento de la educación Capacitación Comento de la pequeña y mediana	regulación en las instituciones públicas. La comunidad en el segundo semestre del 2021 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
	DDV: /7) 040000	CALLE 48 No. 27A 49	The state of the s

1			The state of the s	7			AND THE RESIDENCE AND ADDRESS OF THE PARTY O
NIT: 890.205.56	565-1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48			A Land and the first of the fir	
L			Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan infi
				BUCARAMANGA, SANTANDER			. witter. @idesail_inii
	1				And the second of the second o		L







empresa Atención a derechos de petición Apoyo actividades artísticas y culturales en los Municipios del Departamento

trabajando venido 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 dalidad", 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 empresa.

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

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:

- Elevar la competitividad individual e institucional mediante el desarrollo de capacidades y competencias organizacionales.
- Contribuir en la mejora de las competencias del recurso humano de los servidores públicos 2.5.2 del departamento.

NIT: 890.20	5 565-1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48			
	0.000-1	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
			TOCANAMANGA, SANTANDER	1		Twitter. Widesan_inii







- 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.	ENE-MAR/2021	A BR- JUN/2021	JUL- SEP/2021	OCT- DIC/202
OBJETIVO 2.5.1 Elevar la competitividad individual e institucional mediante el desarrollo de capacidades y competencias organizacionales.	100%	100%	84%	84%
OBJETIVO 2.5.2Contribuir en la mejora de las competencias del recurso humano de los servidores públicos del departamento.				
ORIFTIVO 25 3 Gastianas provincias de infrantesia	73%	73%	70%	70%
OBJETIVO 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.	100%	100%	0%	0%
2.5.4 Satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestros clientes a través de la prestación de servicios financieros encaminados al ortal ecimiento de los planes, programas y proyectos de los entes territoriales del departamento.	87%	87%	87%	87%
BJETIVO 2.5.5 Lograr el crecimiento sostenido del Idesan por medio de la fidelización y vinculación de nuevos clientes.	81%	81%	92%	92%
BJETIVO 2.5.6:Fortalecer técnica administrativa y financieramente al instituto, para afrontar los retos como el Infis al servicio de nuestro epartamento.	79%	80%	85%	84%
3JETIVO 2.5.7 Lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades y procesos a través del desarrollo de una cultura de mejora continua	100%	100%	80%	80%
SIETIVO 2.5.8. Generar confianza, seguridad y competitividad en los servicios ofrecidos por el instituto fortaleciendo y apoyando la administración y ntrol del sistema de riesgos a través de la adecuada gestión y tratamiento de los mismos	100%	100%	83%	83%
JETIVO 2.5.9 Proporcionar el aseguramiento sobre la eficacia al plan estratégico de la institución	100% 1	00%	100%	100%

RESULTADOS DE LOS OBJETIVOS DEL S.G.C.

NIT: 890.205	5.565-1	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
			TO THE MINISTER SANTANDER			S. S







Se observa que en general los objetivos presentados se encuentran en el rango excelente para el primer segundo semestre del 2021, conservando la tendencia de la vigencia (I) 2.0201 A pesar que hay objetivos que se encuentran en promedios sobre el 70% de efectividad y el objetivo 2.5.3 el de gestionar proyectos de infraestructura vial se encuentra en 0% debido a que se está buscando la cooperación con INVIAS y secretaria de Infraestructura para gestionar dicho proyecto, 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.

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	JUL-SEP/2021	OCT-DIC/2021
GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIA	85%	85%
GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO	86%	86%
GESTIÓN DE CRÉDITOS	76%	77%
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y TESORERÍA	80%	80%
ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS	60%	60%
GESTIÓN DE CARTERA	69%	69%
GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD	60%	60%
GESTIÓN DE COMPRAS Y MANEJO DE INVENTARIO	100%	100%
ADMINISTRACIÓN Y FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO	91%	89%
GESTIÓN Y ASESORÍA JURÍDICA	96%	96%
GESTIÓN DOCUMENTAL	100%	100%
GESTIÓN DE SISTEMAS	96%	96%
PLANEACIÓN , ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	100%	100%
CONTROL INTERNO	97%	97%
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 se encuentran por el 60% debido a la recuperación de cartera que esta teniendo el instituto poco a poco y afecta también los indicadores financieros.

NIT: 890.20	E EGE 1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48			
1411. 090.20	1-000.0	Telefay: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	*Twitter: @idesan infi
L			BUCARAMANGA, SANTANDER			Witter, @idesan_inii

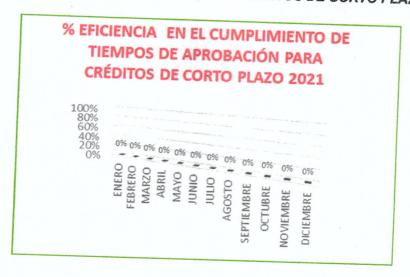






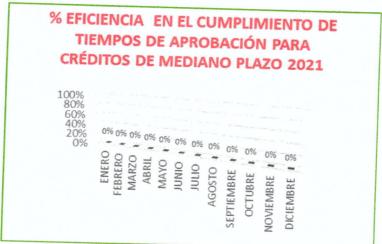
PROCESOS MISIONALES

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



Para este cuarto Trimestre, el IDESAN está encaminado a fortalecerse económica y administrativamente y según las recomendaciones de la Superfinanciera, se entró 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 departamento por intermedio de sus planes de desarrollo, por tal motivo en este trimestre no se han generado de momento aprobaciones de créditos a corto plazo

% EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DE CRÉDITOS DE MEDIANO PLAZO



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

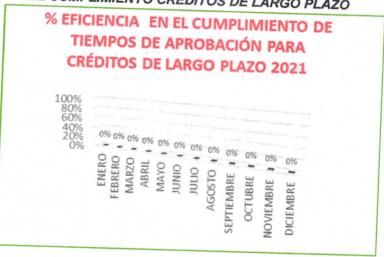






Para este segundo semestre, el IDESAN está encaminado a fortalecerse económica y administrativamente y según las recomendaciones de la Superfinanciera, se entró en un plan de reestructuración de sus Manuales y estatutos con el fin de mejorar sus servicios prestando un mejor servicio que conlleve al fomento 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 departamento por intermedio de sus planes de desarrollo, por tal motivo en este trimestre no se han generado de momento aprobaciones de créditos a mediano plazo

% EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO CRÉDITOS DE LARGO PLAZO



Para este segundo semestre, el IDESAN está encaminado a fortalecerse económica y administrativamente y según las recomendaciones de la Superfinanciera, se entró 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 departamento por intermedio de sus planes de desarrollo, por tal motivo en este trimestre no se han generando de momento aprobaciones de créditos a mediano plazo

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

(SIGUIENTE PAGINA)

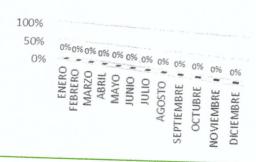
NIT: 890.20	E E0E 4	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48			7
1411. 090.20	2.000-1	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Turita - Oid
1			BUCARAMANGA, SANTANDER		Tarana and the same	Twitter: @idesan_infi







% EFICIENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE APROBACIÓN PARA CRÉDITOS DE OTROS PRODUCTOS DE COLOCACIÓN 2021



Para este segundo Semestre, el IDESAN está encaminado a fortalecerse económica y administrativamente y según las recomendaciones de la Superfinanciera, se entró 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 departamento por intermedio de sus planes de desarrollo, por tal motivo en este trimestre no se han generando de momento aprobaciones de otros productos de colocación

II. GESTION DE CONVENIOS

%PARTICIPACION DE CONVENIOS EN EL TOTAL DE LAS CAPTACIONES



En el cuarto trimestre recibieron **554** cuentas para pago de recursos a través de convenios los cuales fueron tramitados y cancelados en su totalidad, en la modalidad de convenios para administración / pago de recursos.

NIT: 890.20	5 565-1 PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48			
	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan infi
		TOOCARAMANGA, SANTANDER			G. T. C. T.

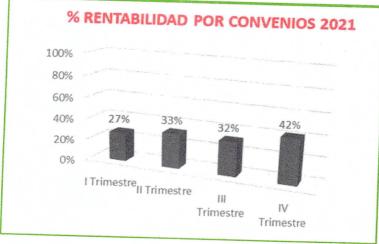






%SUSCRIPCION DE CONVENIOS POR ADMINISTRACION





SUSCRIPCION DE CONVENIOS POR ADMINISTRACION, En el Cuarto trimestre de 2021, a través de la modalidad de capacitación por Administración y/o pagos de recursos por convenios, se suscribieron 5 convenios con la Secretaría Interior, secretaria cultura, denominados así:

Convenios con la entidad Secretaría Interior denominados así:

 Implementación de una estrategia de apoyo, subsidiaridad y complementariedad para medidas de protección de los defensores de derechos humanos y líderes de organizaciones de víctimas en el departamento de Santander. Por un valor de 20.766.000.

Convenios con la secretaria de cultura y turismo así:

	NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48			
1411. 030.20	1411. 080.205.305	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
			BUCARAMANGA, SANTANDER			witter. @idesan_inn







- Generación de los procesos necesarios para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural material e inmaterial del departamento de Santander. Por un valor de \$ 35.000.000.
- Implementación y traslado de los recursos del programa de beneficios económicos periódicos beps 2021 para creadores y gestores culturales del departamento de Santander. Por valor de \$ 5.843.630.580
- Divulgación promoción y salvaguarda de las expresiones artísticas, culturales, gastronómicas folclóricas y feriales del departamento de Santander. Por valor de \$ 2.000.000.000.00
- Divulgación promoción y salvaguarda de las expresiones artísticas, culturales, gastronómicas folclóricas y feriales del departamento de Santander para la vigencia 2022". Por valor de \$ 900.000.000.00.

No se continúa adelantando acciones para la suscripción de nuevos convenios debido a la ley de garantía que se ejecuta en el país:

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

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 cuarto trimestre del año, la participación de convenios representa un 41.83% del total de las captaciones de la entidad. Es decir, Valor convenios \$ 15.419.683.650.01/ Valor total de captaciones \$ 36.862.721.085.34 Porcentaje importante dentro de las captaciones de la entidad.

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: \$ 36.862.721.085.34

*VALOR CONVENIOS: \$ 15.419.683.650.01

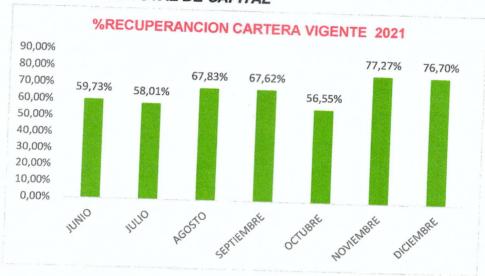






III. Gestión de Cartera.

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



INDICADOR%: % DE RECUPERACION DE CARTERA VIGENTE (TOTAL CAPITAL NO VENCIDO / TOTAL DE CAPITAL CARTERA = 70.17% (promedio de los Valores del trimestre)

Con este indicador podemos evidenciar que el porcentaje de recuperación para el periodo de octubre-diciembre de 2021 subió 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 créditos. 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.

En este trimestre podemos evidenciar que tuvimos una recuperación de la cartera de 70 17% lo que significa que el indicador subió con respecto al trimestre anterior, por lo tanto, se puede inferir que los clientes que tenían dificultad en el historial crediticio han superado las adversidades como el COVID y han podido pagar cumplidamente y/o anticipadamente algunos créditos, como es el caso de Girón que canceló y se realizó la recogida del crédito de tesorería. Es importante resaltar los recaudos significativos en éste trimestre: municipio de Girón del crédito de tesorería, un abono total de 2.156.471.388, municipios de Piedecuesta, Barichara, Bolívar y Santa Helena del Opón de créditos de fomento por un valor total de 2.457.586.650, 807.728.466, 8.098.399 y 5.511.022 respectivamente, de igual forma, se refleja un pago total de algunos créditos de libranza como: Millán Suarez Diana Fabiola \$58.713.840, Pico Díaz Elizabeth \$15.221.351, Rueda Sánchez Damary \$5.628.394 y Marín Ariza Luz Milena \$2.425.659.

NIT: 890.205.565-1	NIT:	890.20	5.565-1	
--------------------	------	--------	---------	--







Es necesario 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 arriesgando la iquidez 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 y por supuesto para el significativo deterioro de cartera.

Se requiere incluir en los formatos de créditos de esta línea en el detalle otras direcciones, teléfonos en las referencias personales, referencias de crédito, referencias comerciales, bancarias y referencias familiares

representante legal, accionistas, entre otros del cual terceros puedan dar fe del deudor y su entorno. Estos deben ser consultados y verificados antes de la aprobación del crédito, con el fin de evitar devoluciones de correspondencia y falta oportuna de comunicación con el cliente e información errada por parte del mismo y así pueda ser controlado y se logre mitigar la exposición al riesgo de crédito

En este orden de ideas es primordial que en el proceso de otorgamiento se identifique los riegos inherentes a la actividad de colocación de recursos el cual debe derivar conclusiones en cuanto a la probabilidad de pago y hacer recomendaciones en cuanto a la estructura de las operaciones crediticias, a la luz de las necesidades de los clientes y de los riesgos percibidos con los propósito de maximizar su rendimiento, según el manual, razón por la cual es necesario realizar un análisis del crédito para determinar qué factores pueden alterar la situación del solicitante durante la vida de la operación y la posibilidad por tanto de reembolso del crédito en forma integral.

Dado lo anterior, solicito especialmente se tengan en cuenta estas observaciones para las modificaciones del manual de créditos y se requiere con carácter urgente la revisión general del manual con participación de los integrantes del comité de gerencia y /o de las áreas involucradas en el proceso.

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



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







INDICADOR: PROVISION DE CARTERA (PROVISION DE CARTERA / CAPITAL CARTERA VENCIDA) = 63.88% (Promedio de los valores del trimestre)

En este trimestre tenemos un deterioro acumulado de préstamos y para el cual contamos con una provisión de cartera en promedio de 63.88%, lo que indica el cambio de los créditos que estaban en calificación B y pasaron a calificación C, y esto incrementa la provisión debido a que en el manual de crédito se tiene mayor ponderación a los créditos que presenten mayor número días de mora, además de que los créditos con calificación A se redujeron, lo cual da mayor peso a los créditos de bajas calificaciones.

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)



Para este periodo de análisis el Indicador nos señala que para este trimestre el promedio de la calidad de cartera vencida está en 29.83% respecto al capital total de la cartera, lo que indica que el recaudo de cartera aumento sustancialmente comparado con el trimestre anterior aunque se requiere especial observancia pues se ha entregado la liquidez de la entidad a pocos clientes y en especial a entidades privadas, y se debe actuar según lo descrito en el Manual de crédito a fin de lograr recuperar la liquidez de la entidad.

-	NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A - C.P. 680003
L.		(.)	RUCADAMANICA CANTA







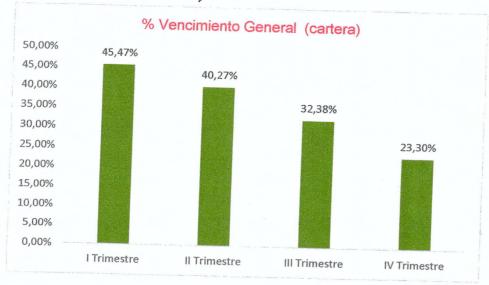
Por otra parte, también cobra especial atención los créditos de banca de inversión como es el caso de GLOBAL PROJECT, REMODELACIONES CON TECNOLOGIA, PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES SAS, GREAS INVERSIONES SAS y MUNICIPIO DE SUAITA que en el transcurso del trimestre no fue posible realizar el acuerdo de pago, en el caso de BIOPLANET y el crédito de NORMA CONSTANZA BOCANEGRA si fue posible realizar el acuerdo de pago y se encuentra pagando correctamente

El área de cartera estaba trabajando conjuntamente con el área de jurídica para poder establecer acuerdos de pago con los créditos que a la fecha presentan mora para mejorar el indicador de liquidez del instituto.

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.

Es importante incluir en el análisis de los créditos, el puntaje del score de crédito que nuestra la cifin para que el instituto establezca una clasificación de los puntajes para tener referente el valor a aprobar de los créditos

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



INDICADOR ALERTA CALIDAD DE LA CARTERA (Suma producto entre el deterioro de la cartera * Saldo de la cartera según la calificación/Total cartera) = 58.35% (promedio del valor del trimestre)

Cuadro refleja datos del último mes del trimestre

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





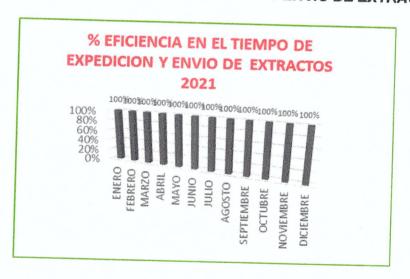


Resultado	0%	1%	20%	50%	1000/	Datos último mes del
		Créditos	-		100%	trimestre analizado
22.97%	Créditos Calificación A	0 100	Creditos Calficación C	Creditos Calficación D	Creditos Calficación E	Total, Cartera
	30,696,590,789	-	739,424	7,571,856	9,149,772,132	39,854,674,201
	157	_	1	1	16	175

En el presente periodo de análisis el indicador señala alerta en la calidad de los préstamos y señala un 28.19% en promedio del trimestre, lo que significa que es deficiente debido a que basado en las provisiones regidas por el manual de crédito se le da mayor peso a los créditos que tengan bajas las calificaciones, lo que alarma al área de cartera debido a que de los 16 créditos que están en la calificación E

IV. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS Y TESORERÍA

% EFICIENCIA EN EL TIEMPO DE EXPEDICION Y ENVIO DE EXTRACTOS



Se enviaron 224 extractos en el periodo lo que corresponde al 100% de los clientes que tienen servicios financieros con la institución. Los cuales se han enviado vía correo electrónico.

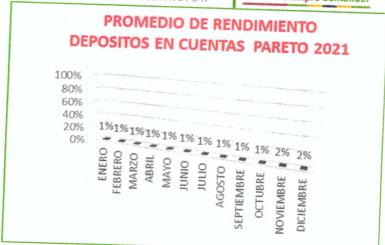
PROMEDIO DE RENDIMIENTO DEPOSITOS EN CUENTAS PARETO

NIT: 890.205.5	l elefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	▼Twitter: @idesan_infi	-
		The second secon	A. C.		1	ł



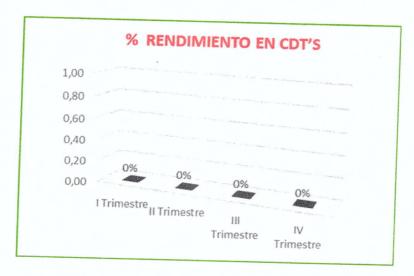






El instituto tiene un promedio de tasa del 1.69% en los depósitos que mantiene en los bancos donde tiene los recursos, el cual es óptimo desde el punto de vista individual ya que observando las tasas que ofrece el mercado con los diferentes bancos estas varían dependiendo del cliente y de los montos de dinero que se manejen. Como política interna del instituto los dineros deben estar 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.

RENDIMIENTOS EN CDTS



A 31 de diciembre 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)

-	NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48			
	1411. 000.200.300-1	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
			LOCANAINAINGA, SAIVIANDER		1	The state of the s







Este indicador nos permite medir el porcentaje (%) de costos que Idesan paga a sus clientes de administración de recursos (depósitos a la vista y convenios, convenios adulto mayor municipios), 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 julio a septiembre el promedio de los costos fueron un -110.33% del total de los ingresos obtenidos por rendimientos financieros, para este periodo su rentabilidad fue negativa, pero en comparación al trimestre pasado bajo su índice de perdida debido a que se obtuvieron mejores ingresos por rendimientos financieros en el trimestres debido a que se han suscrito varios convenios interadministrativos y recaudo de cartera que permitió que la rentabilidad de los bancos subiera un poco; así como también los bancos están subiendo la tasa de rentabilidad debido a que las condiciones de mercado actual están mejorando, adicionalmente el Idesan en este trimestre logro colocar recursos de créditos por valor de \$8.220.000.000, lo que nos mejora en nuestros ingresos a nivel presupuestal ya que la tasa que se cobra por cartera es superior a la que nos ganamos en los bancos y a través de la colocación de recursos ganamos más.

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

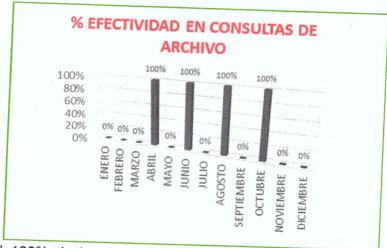






GESTION DOCUMENTAL

% 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 octubre se realizaron 32 solicitudes de documentación distribuidas de la siguiente manera: 1 por parte de tesorería y 31 por parte de la oficina de convenios y cartera
- En el mes de noviembre se realizaron 0 solicitudes.
- En el mes de diciembre se realizaron 0 solicitudes.
- Se realizo encuesta de satisfacción del servicio prestado a todos los jefes de las diferentes oficinas del IDESAN, evidenciando una satisfacción total sobre el servicio prestado y los tiempos de respuesta a las solicitudes.

El promedio trimestral es de 100% una calificación excelente.

% EFICACIA ENTRE LA SOLICITUD Y LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS







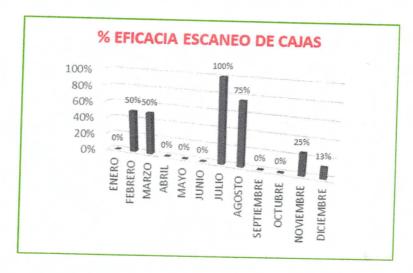


Dentro del proceso de consulta se tiene en cuenta que las solicitudes sean atendidas antes de 2 días corrientes.

De conformidad con la encuesta realizada de la siguiente manera:

 En el mes de octubre se realizó la encuesta a 2 funcionarios manifestando que tanto la efectividad como la eficiencia fueron excelentes.

% EFICACIA ESCANEO DE CAJAS



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

En este cuarto trimestre la meta nos arroja que fue del 12.50%, arrojando una calificación deficiente; esto debido a que para el mes de octubre y parte de noviembre no se contaba con personal para realizar el escaneo y para el mes de c no se realizaron entregas suficientes de archivo de gestión por parte de las oficinas del IDESAN.

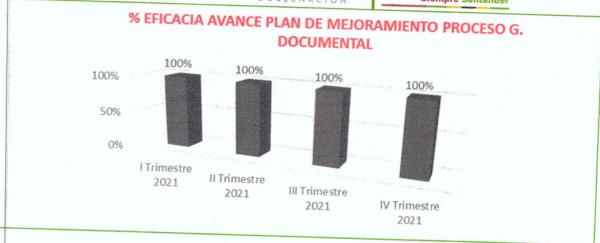
% EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO PROCESO GESTION DOCUMENTAL

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48				
1411. 090.200.305~	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan infi	
		BUCARAMANGA, SANTANDER				





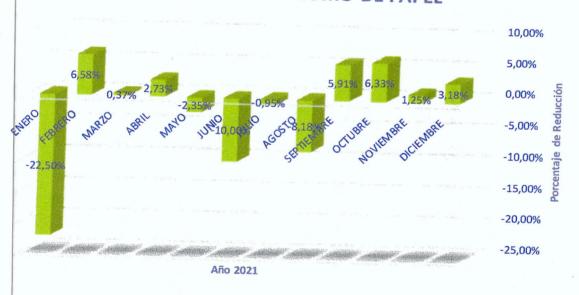




A la fecha no se cuenta con hallazgos vigentes de planes de mejoramientos internos y

EFICACIA USO DE PAPEL

EFICIENCIA CONSUMO DE PAPEL



La meta planteada frente a la reducción del consumo de papel en el instituto es de 10%.

- En el mes de octubre se obtuvo una calificación buena con una reducción en el consumo de papel de 6.33%
- En el mes de noviembre se obtuvo una calificación deficiente con una reducción en el consumo de papel de 1.25%
- En el mes de diciembre se obtuvo una calificación regular con una reducción en el consumo de papel de 3.18%

NIT- 9	0.205.565-1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48			-	
1411.0	0.205.505-1	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	



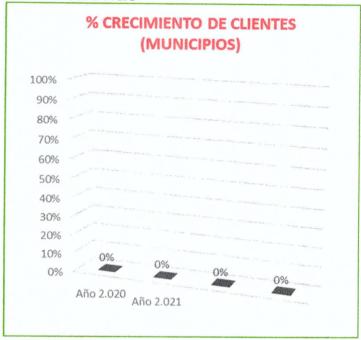




El promedio trimestral es de 4.32% arrojando una calificación regular, debido a que durante este trimestre se redujo un poco el consumo de papel con relación al periodo anterior logrando así una reducción de 4.32 % en el consumo global de papel en el cuarto trimestre.

V. GESTION COMERCIAL

%CRECIMIENTO DE CLIENTES



Para este periodo comercial de 2021, la oficina comercial se encuentra trabajando en el acercamiento de nuevos clientes y la concertación de convenios interadministrativos, producto de mesas de trabajo con diferentes entes descentralizados, secretarias de gobierno, alcaldías municipales, con el fin suscribir acuerdos que permitan fortalecer el musculo económico del instituto, se sigue trabajando bajo la trazabilidad del cronograma de actividades buscando los recursos que permitan traer el desarrollo económico y social a la región

% EFECTIVIDAD COMERCIAL

		CALLE 40 No. 07A 40	1	1		1
	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48				1
NIT: 890.205.565-1		C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan infi	1
	Telefax: (7) 6473850	RUCADAMANCA SANTANDED				į .









En este cuarto trimestre según lo estipulado en el cronograma de actividades desarrollado por la Oficina Comercial de Idesan, se han cumplido con las actividades y se ha podido establecer que se ha venido trabajando de acuerdo al desmonte y la reestructuración de sus programas, estatutos y procedimientos, ya que se debe ir de la mano de estas actividades por cuanto es indispensable tener el control y la coordinación de las actividades no solo del área comercial si no la del instituto como tal, es importante establecer los line amientos con los que se cumple es cronograma ya que la base fundamental de la oficina comercial es la de acercar los clientes fundamentalmente llevándoles la iniciativa del plan de mercadeo con el que cuenta el instituto y llevándolos a concertar nuevos negocios que conlleven hacia el fortalecimiento de su musculo económico social y cultural.

SALDO DE CAPTACIONES









Para el Cuarto trimestre de 2021 los saldos de captaciones disponibles no han correspondido según las metas propuestas ya que no se ha generado ninguna captación porque no se han colocado créditos de ninguna línea propuesta por el IDESAN, más sin embargo se sigue trabajando bajo la modalidad de reuniones y mesas de trabajo tratando de acercar a los diferentes entes descentralizados, secretarias de gobierno y municipios con el fin de llegar a acuerdos mediante convenios interadministrativos que permitan un plan de desmonte de todos sus procesos debido a la recomendación de la Superfinanciera con el fin de ser vigilados y así poder ampliar sus acciones de las líneas de productos.

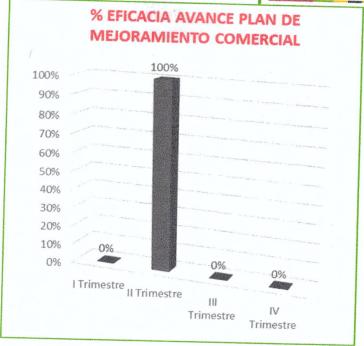
• % EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO ÁREA COMERCIAL Y MERCADEO

NIT: 890.205.56	5-1
-----------------	-----









1. ACTUALIZACIÓN DE DATOS

- Actualización de Datos de los Clientes.
- Actualización de Datos de los Municipios y de los Entes Descentralizados
- Solicitar información para él 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.
- 4. FORTALECIMIENTO DE NUESTRA IMAGEN INSTITUCIONAL
- Fortalecer la Imagen Institucional a través de redes sociales y medios de comunicación.

		PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48			1	
	NIT: 890.205.565-1	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan infi	
1		- O.O.O.O.	BUCARAMANGA, SANTANDER	301.00	- Goodook. Ideaaii	i witter: @idesan_inti	







- 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 PQRSD.
- 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 SEGUIMIENTO TELEFONICO A NUESTROS CLIENTES.
- Conformación y actualización de la base de datos de los Municipios del Departamento, Entes





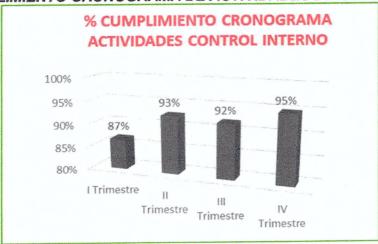


Descentralizados.

- 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.

VI. CONTROL INTERNO

% CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO



actividades para el cuarto 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	Racebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
1 1		Tolerax. (1) o 11 out	BUCARAMANGA, SANTANDER			the same and the s









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 2021 y primer trimestre de 2022, Informe revisión Legalización software

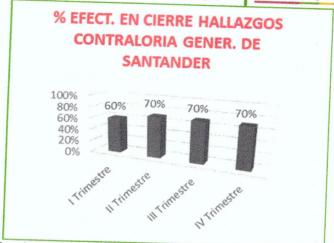
% EFECTIVIDAD EN CIERRE HALLAZGOS CONTRALORIA GENERAL DE SANTANDER

	NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48				1
	1411. 090.205.565-7	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	
1			BUCARAMANGA, SANTANDER		The state of the s	witter. @idesan_inti	



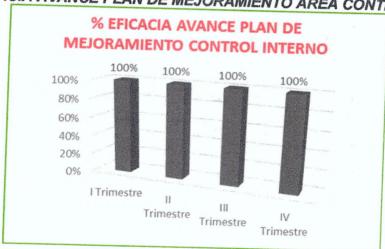






A corte del 30 de diciembre aún la contraloría no había solicitado el tercer Avance del Plan de mejoramiento del Año, sin embargo, las diferentes áreas han venido trabajando en los avances correspondientes a las observaciones señaladas, con el fin de tener listo el informe en cuanto lo requiera la contraloría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

VII. GESTION DE SISTEMAS

% EFICIENCIA SOLUCIÓN SISTEMAS A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO TANTO

		DBV: (7) 0400004	CALLE 48 No. 27A - 48			7,500	
	NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301	C D 600000				1
1		Telefax: (7) 6473850	BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	
			THE THE WATER OF THE PARTY OF T			1	







DE HARDWARE COMO SOFTWARE



En el cuarto trimestre del 2021, la oficina de sistemas le solicitaron 26 solicitudes de sistemas de las cuales dos (2) no fueron atendidas antes de 24 horas debido a que en la oficina comercial y convenios solicitaron implementos tecnológico para poder atender las videollamadas y se le suministro a la oficina comercial la cámara web y un disco externo para realizar copias de la información que manejan en lo relacionado a imagen, videos, etc. en la oficina comercial y en la oficina de convenios se suministró una diadema para poder escuchar las reuniones virtuales y las demás 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 92,31% excelente.

• % EFICACIA SOLUCIÓN NECESIDADES AL SISTEMA FINANCIERO XEO



En el cuarto trimestre de 2021 en este indicador se puede observar un porcentaje del 96,30%, arrojando una calificación excelente, se realizaron en total 14 solicitudes a través del correo institucional, de las cuales fueron resueltas 13 por parte de Tecno informática; Una (1) solicitud están pendiente por resolver que fue la homologación de nuevo catálogo de cuentas presupuestales vigencia 2021 pero no se llevó a cabo

-	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	-
	Manage of the same		TBOCARAMANGA, SANTANDER			The state of the s	







porque el área financiera de la Entidad no adelanto el proceso. A través del Skype son solucionadas las solicitudes de manera inmediata. La Empresa Tecno informática a través de visitas virtuales por la pandemia que se está viviendo a nivel mundial, vía telefónica y vía internet han venido solucionando los requerimientos. La oficina de sistemas realiza actividades de seguimiento.

% EFECTIVIDAD SERVICIO DE LA OFICINA DE SISTEMAS



En el cuarto trimestre de 2021, se puede evidenciar que la efectividad en la oficina de sistemas es del 87,69%, con una calificación excelente. Se realizaron en total 13 encuestas.

ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB INSTITUTO



Se recibieron catorce (14) solicitudes para actualizar la página web del Instituto, los cuales fueron actualizados en la página antes de 3 días, obteniendo una calificación del 100%.







VIII. GESTION DE CONTABILIDAD

% Ingreso neto de interés / Total activos



El indicador de la rentabilidad de los ingresos netos tuvo una calificación EXCELENTE este indicador muestra eficacia de la entidad para generar ingresos con relación a sus activos. El instituto para generar ingresos está siendo eficiente a pesar de las dificultades presentadas con la pandemia y el plan de desmonte que viene efectuando con la súper. El resultado del trimestre fue de 1,80% y la meta de 0,50% por ende la calificación.

% Gastos Operacionales / Total activos



La calificación para este indicador fue DEFICIENTE, debido a que los gastos operacionales se incrementaron, aunque la cartera de banca de inversión se provisionó en su totalidad, se refleja en el indicador de deterioro y depreciación un incremento producto de la provisión general de la misma y la depreciación de los activos fijos , igualmente se observa un incrementos en los gastos generales, los riesgos de los gastos tan altos son el decremento del valor de los activos o bien por la generación o aumento de los pasivos. Con gastos

Control of the Party of the Par					-
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







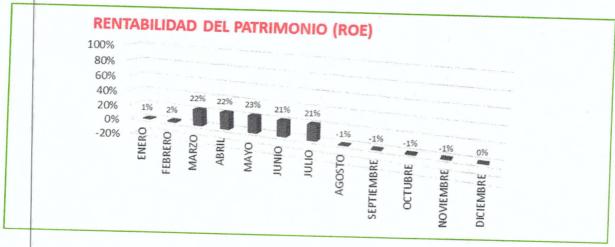
operacionales tan altos la entidad ya no genera utilidad operacional, en otras palabras, está operando con pérdidas. El resultado del indicador fue de 2,45% y la meta era por debajo de 0.85%.

% Utilidad operacional / Ingresos Operacionales



La utilidad operacional no refleja rentabilidad durante el cuarto trimestre, su resultado fue negativo en todo el trimestre por ende su calificación fue deficiente, si bien se logró aumentar los ingresos, no logra cubrir los gastos operacionales, las razones son: El plan de desmonte de la Superfinanciera el cual se viene desarrollando actualmente y no permite captar ni colocar, sumado a esto la emergencia sanitaria generada por el covid 19, dando como resultado en la operación una pérdida operacional. Dentro de la pérdida del trimestre \$1.675 millones equivalen al deterioro y depreciación de los activos, impactando notablemente el resultado del ejercicio. El resultado del trimestre fue de -34,33%.

% Utilidad neta / Patrimonio



Se puede evidenciar que, para el cuarto trimestre, el patrimonio de IDESAN se vio disminuido producto del ajuste del Resultado del Ejercicio del Convenio 1113 y la pérdida el

1	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,						
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: @ide	esan_infi

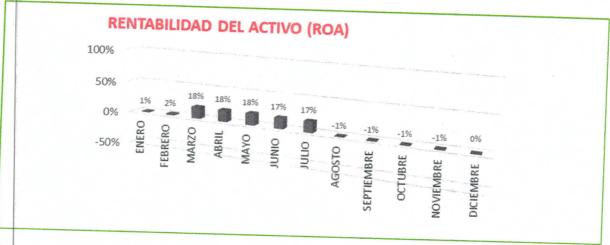






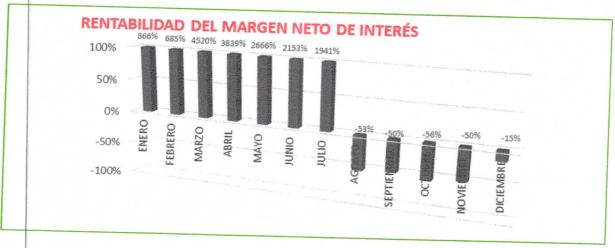
ejercicio del 2021. El resultado del ROE fue negativo con un indicador del -0.82%, esta variación dio origen al no cumplimiento con la meta propuesta del 3,27%.

Utilidad neta / Total activos



En el cuarto trimestre del 2021, el ROA de la entidad fue de -0.64%, siendo la meta el 1,19%, esto refleja que la entidad no está teniendo rentabilidad sobre sus activos, producto de ajuste del ejercicio del Convenio 1113 y la pérdida del ejercicio contable, el cual, mediante directriz de la CGN, se trasladaron los saldos y movimientos a cuentas de orden, donde se llevará su control.

Utilidad neta / Margen neto de interés



Con este indicador se mide la capacidad de una empresa para traducir las ventas en ganancias y podemos ver que no generan ninguna rentabilidad, producto del ajuste del ejercicio del Convenio 1113 y la pérdida del ejercicio contable, el cual, mediante directriz de la CGN, se trasladaron los saldos y movimientos a cuentas de orden, donde se llevará su control. Además, los ingresos no son tan altos y los gastos lo superan, lo que nos da como

NIT: 890.205.565-1	[elefay: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	■ Twitter: @idesan_infi ■ Twitter: @idesan_infi	
		The state of the s	- Landerson - Control - Co			







resultado una utilidad neta negativa, en otras palabras, la entidad está gastando más dinero del que gano en el trimestre, dando como resultado en el ratio un promedio de -40,25% cuando la meta establecida es de 400%, los riesgos que esto implica, son el no generar ingresos y tener que acudir a financiación para pagar los gastos que los ingresos no

Activo líquido / Activo total



Para el cuarto trimestre del año 2021, la liquidez del activo total fue de 10,60% y la meta era de 15%, los niveles de liquidez del instituto son bajos al igual que en los trimestres anteriores, esto quiere decir que del 100% de los activos solo el 10,60% es líquido, es decir solo el 10,60% de los activos está a disponibilidad inmediata para la entidad ante una crisis financiera de la misma. Los riesgos principales son los problemas de liquidez y solvencia para la entidad sumado a esto pérdida de confianza por parte de los clientes en la entidad.

Activo líquido / Depósitos y exigibilidades



El cuarto trimestre la liquidez de los depósitos y exigibilidades que corresponde a los saldos de terceros bajo la administración del instituto aunque el porcentaje incrementó,

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







sigue siendo DEFICIENTE, dando como resultado del trimestre 101,96% cuando la meta es de 120%, en este trimestre a diferencia de los anteriores, la entidad si cuenta con los recursos necesarios para responder por el 100% de los depósitos de terceros en el corto plazo, sin embargo, se quedaría casi sin liquidez para responder otras obligaciones a corto plazo.

Portafolio de créditos / Depósitos y exigibilidades



La calificación de este indicador fue REGULAR, en este indicador se busca conocer qué porcentaje de lo que el instituto adeuda a terceros reflejadas en la cuenta 2902 del pasivo, se pueden respaldar con el portafolio de créditos de IDESAN, para este caso la meta es 150% y se logró un 134,02%. Podemos concluir que, aunque al instituto le adeudan más de lo que le deben, le falto 15,98% para lograr la meta.

Cuentas de ahorro / Pasivo total



La liquidez de las cuentas de ahorro presentan un comportamiento REGULAR, debido a que se espera que las cuentas de ahorro logren respaldar por lo menos el 50% de las responsabilidades u obligaciones, ósea los pasivos y solo se logró respaldar en el trimestre un 49,55%, lo que traduciría en problemas de liquidez en una posible situación adversa,

NIT: 890.205.	565 1 PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48			7
(411. 090.205.	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Traine a Old
		BUCARAMANGA, SANTANDER		To the second recognition	Twitter: @idesan_infi

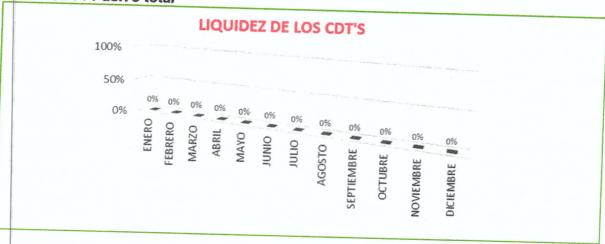






debido a que la entidad se encuentra en el plan de desmonte de la superintendencia financiera, por tal motivo no se está captando dinero y el existente en las cuentas de ahorro se está desmontando.

CDT / Pasivo total



No hay CDT'S

Depósitos / Cartera neta



La liquidez de la cartera neta en el cuarto trimestre del 2021 tiene una calificación de EXCELENTE, la calificación fue de 77,32% se superó la meta de 40% y con base a este resultado se puede evidenciar, que los depósitos de los clientes de IDESAN se encuentran cubiertos con la cartera neta.

CALIDAD DEL ACTIVO/CARTERA VENCIDA

		THE RESERVE AND ADDRESS OF THE PARTY OF THE						
and the same of th	NIT: 890.20	05.565-1	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	
						1		









La calidad de la cartera bruta es DEFICIENTE, debido a que la cartera vencida representa un alto porcentaje de la bruta, en el cuarto trimestre del 2021 la cartera vencida represento un 23,89% de la bruta, y la meta era que solo representara un 2,42% dicha cartera vencida podría ocasionar problemas de liquidez en la cartera bruta. Se recomienda realizar gestiones para recoger cartera vencida como acuerdos de pagos o condonación de intereses en la búsqueda de disminuir los niveles de cartera vencida y mejorar la liquidez.

Activos Improductivos/ Total Activos



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 BOO	.205.565-1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48	The same of the sa			1
1411. 050	.405.565-1	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	R Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	
-	 		BUCARAMANGA, SANTANDER		l and a second	I witter. @idesan_inn	ĺ



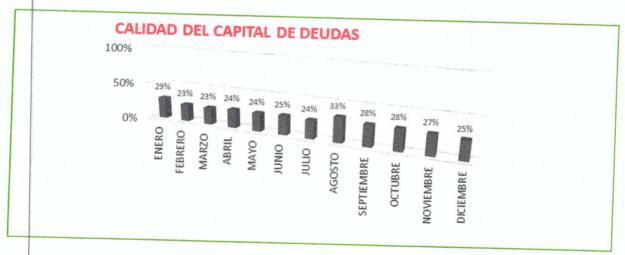






La calificación de la calidad de los activos improductivos fue DEFICIENTE para el cuarto trimestre del año 2021, debido a que su participación en el total de los activos representa un 64,57%, no logrando la meta de estar por debajo del 40%, importante revisar estos activos improductivos ya que el deterioro y depreciación de dichos activos afectan la utilidad del estado de resultados de la entidad (Bienes refuerzo patrimonial).

Calidad del Capital de Deudas



La calificación de este indicador fue EXCELENTE, en este indicador buscamos conocer el nivel de endeudamiento de la entidad frente al patrimonio, como meta estaba establecido no superar el 70% el cual sería un endeudamiento riesgoso, y se logró mantener en niveles de endeudamiento óptimos para la entidad, en este trimestre el endeudamiento estuvo en 26,56%.

Calidad del capital del Patrimonio

NIT: 890.2	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48				
1411.000.2	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	
-	the state of the s	BUCARAMANGA, SANTANDER			Witter. @idesan_inii	









El indicador de calidad capital de patrimonio tuvo una calificación EXCELENTE, lo que nos muestra el indicador es la solvencia de la entidad, se puede evidenciar que el 79,02% de los activos están cubiertos o financiados por los recursos propios de la entidad, en otras palabras, la entidad tiene con qué responder con las obligaciones, la meta era de por lo menos el 45%.

Calidad del Capital Pasivo con Costo



Este indicador tiene como calificación EXCELENTE debido a que los activos productivos estuvieron en el trimestre con la capacidad para responder por las obligaciones, como en este caso donde el pasivo con costos hace referencia a los depósitos de terceros en la entidad, por los cuales la entidad tiene que responder, de ahí la importancia de los activos productivos, ya que en el trimestre respalda esas obligaciones en un 234,68%.

IX. Gestión Jurídica

% Eficacia Cobro Jurídico

1		PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48				1
	NIT: 890.205.565-1	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	R Facebook: Idesan	Twitter: @idesan infi	
- 1			BUCARAMANGA SANTANDER			State of the state	1









De conformidad a los informes presentados por el Contratista Apoderado para la defensa judicial y recaudo de cartera del Instituto, ha manifestado que se ha venido ejerciendo un seguimiento a las procesos jurídicos que el IDESAN tiene en la actualidad en contra de sus deudores morosos y en su contra, que la emergencia sanitaria que atraviesa nuestro país, por ocasión al nuevo coronavirus, se han adelantado actividades judiciales virtuales cumpliendo con los términos procesales, con el fin de avanzar en el proceso de recuperación de cartera del IDESAN.

%Admisión de Procesos Jurídicos



Se han radicado demandas ejecutivas, Se presentó demanda ejecutivo hipotecaria en contra del deudor GLOBAL PROJET.

%EFICACIA DE ELABORACION DE CONTRATOS

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









La contratación administrativa del Instituto, se registra a través de la plataforma SECOP II de Colombia Compra Eficiente y se registra igualmente en plataforma SIA OBSERVA de la Contraloría General de Santander. Se deja constancia que esta área no registra los contratos del Área de Peajes y/o Convenios que celebre el Instituto de forma externa.

%RTA OPORTUNA A LOS DERECHOS DE PETICION



Se responden los derechos recibidos en el Área Jurídica del Instituto.

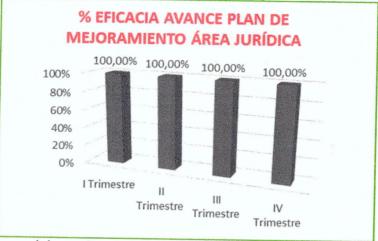
% EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO AREA JURIDICA

1	NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301	CALLE 48 No. 27A - 48		The state of the s	
-	1411. 030.203.303-1	Telefax: (7) 6473850	C.P. 680003	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan infi
			BUCARAMANGA, SANTANDER			witter. @idesan_inii









Se recibió el informe del apoderado de la defensa jurídica del Instituto con los acuerdos celebrados por el Instituto, como apoderado de la defensa judicial del Instituto n asuntos litigiosos, demandas y cobros jurídicos de cartera morosa.

4. No conformidades y Acciones de Mejora:

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.

Actualmente la entidad no cuenta con No Conformidades ya que en la pasada auditoría externa realizada en el 2021 donde se mantuvo la certificación, el resultado fue Acciones de Mejora para (4) cuatro procesos, manteniendo una tendencia efectiva 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.

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 eficacia 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.

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

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	-







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 segundo semestre de 2021 no se aplicó auditoría interna a los procesos debido a que en el primer semestre se realizo auditoria interna y una externa realizada por ICONTEC. Se espera en el primer semestre 2022 realizar la respectiva auditoria interna y en el segundo recibir la auditoria externa para el mantenimiento de la certificación. Por parte del área de control interno durante el segundo semestre se realizaron 9 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:

ncluya 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 segundo 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 exito los retos que le impone el medio.

4. Eficacia para abordar los riesgos y oportunidades

ncluya 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.

Durante el Segundo 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.

NIT:	890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850		www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	[≢] Twitter: @idesan_infi
		Teletax: (7) 647 3650	BUCARAMANGA, SANTANDER			







Para el segundo semestre de la vigencia 2021, la entidad cuenta con 96 riesgos operativos de los quales 70 riesgos son BAJOS y 22 son MODERADOS, estos riesgos están siendo administrados y controlados por los líderes de las áreas, pero existen 3 riesgos calificados en ALTO y 1 en

A continuación, se describen los riesgos ALTOS y EXTREMOS:

01. GERENCIA

RIESGO: R001-08 "La entidad pierda credibilidad financiera por información externas". CALIFICACIÓN: Alto.

02. GERENCIA

RIESGO: R001-10 "Iliquidez de la Entidad".

CALIFICACIÓN: Alto.

03. SISTEMAS

RESGO: R012-06 "El servidor y la planta de trabajo deje de funcionar".

CALIFICACIÓN: Extremo.

04. GESTIÓN DOCUMENTAL

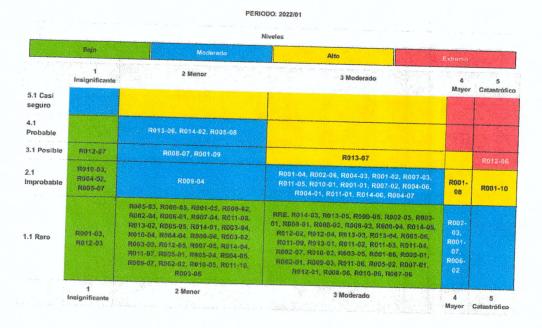
RIESGO: Riesgo R013-07 "Falta de espacio físico para el custodio del archivo en tránsito del

CALIFICACIÓN: Alto

Todas estas auditorías cuentan con sus respectivas evidencias que reposan en la oficina de riesgos.

Adjunto Mapa de Calor Residual con corte a 31 de diciembre de 2021.

Mapa de Calor Residual - SARO



NIT: 890.20	5.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	R Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
					1	1



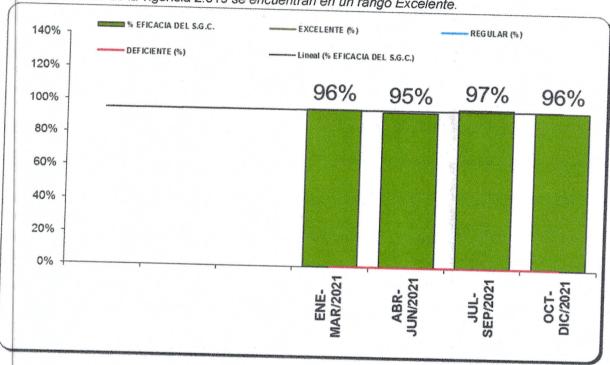




4. Conclusiones de la eficiencia, efectividad y eficacia del S.G.C.

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 segundo semestre de 2.021:

El comportamiento de la Eficacia (95%), la Eficiencia (94%) y la Efectividad (91%) del Idesan para el primer semestre de la vigencia 2.019 se encuentran en un rango Excelente.

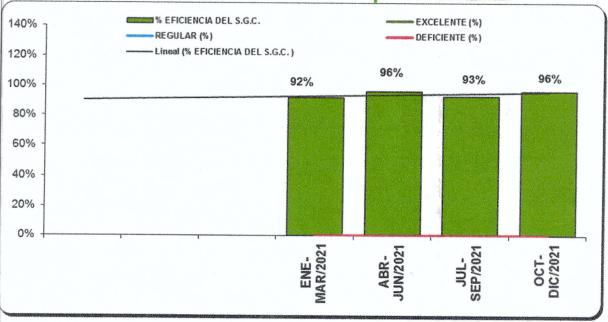


En la Grafica anterior evidencia el comportamiento de la Eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan para el segundo semestre de 2021 fue en promedio de 95%, es decir, en el rango **EXCELENTE**, de acuerdo a los criterios establecidos, durante la revisión anterior de la vigencia I 2021, el promedio general fue de 92%, se mantuvo la tendencia positiva y la excelencia en la eficacia del S.G.C.

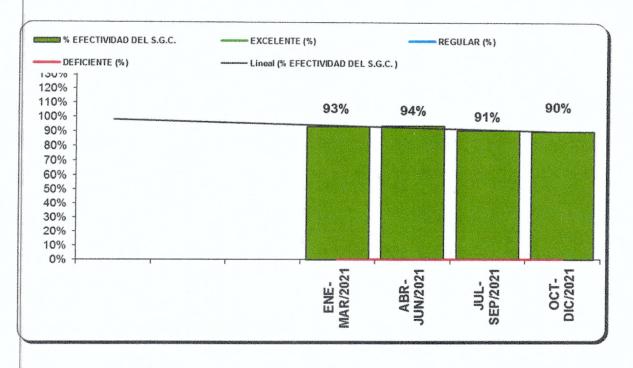








En la Grafica anterior se observa el comportamiento de la Eficiencia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan para el segundo semestre de la vigencia 2021, se ubicó en el promedio de 95%, respecto a la revisión anterior de la vigencia I 202 que ubicó en el 94% de Eficiencia, lo que la califica con una gestión **EXCELENTE**, de acuerdo a los criterios establecidos.



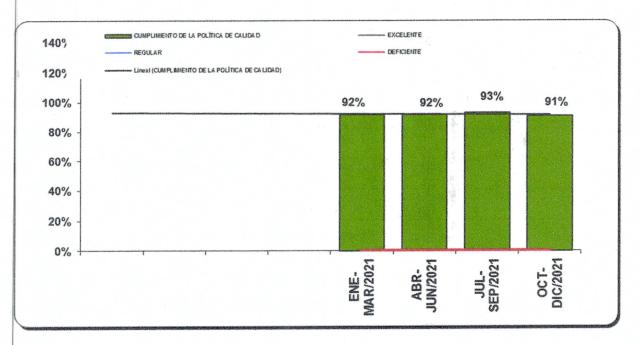
NIT:	890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi
------	---------------	--	--	-------------------	--------------------	-----------------------







En la 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 segundo semestre de la vigencia 2021, se ubicó en el promedio de 91%, respecto a la revisión anterior de la vigencia 2021 I semestre que se ubicó en el 94% 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 segundo semestre de la vigencia 2021 se ubicó en 92%, respecto a la revisión anterior que arrojó un cumplimiento del 92%, 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.

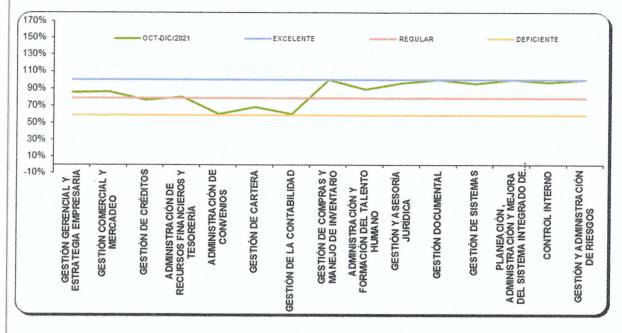
De igual forma el Cuadro de Mando para la evaluación de la gestión del instituto permite evaluar la gestión de los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan.

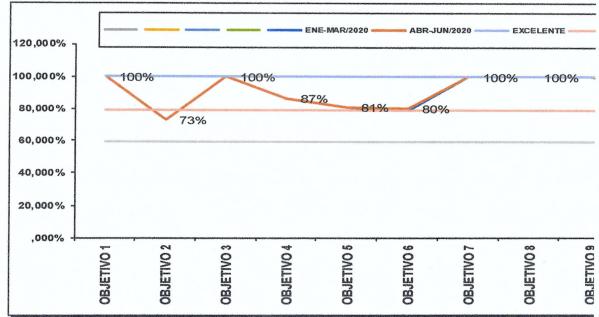
NIT: 890.205.565-1 Telefax: (7) 6473850 C.P. 680003 www.idesan.gov.co Telefax: (7) 6473850 RICARAMANGA SANTANDER	NIT: 890.205.56	.565-1 PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A - 48 C.P. 680003	www.idesan.gov.co	7 Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_infi	
--	-----------------	---	-----------------------------------	-------------------	--------------------	-----------------------	--











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 diciembre de 2021 y la gráfica de los Objetivos de Calidad.

Al revisar la gestión de los procesos durante el segundo semestre de la vigencia 2021, observamos que se ubicó en la última revisión en la gestión en general del Idesan, se mantiene dentro del

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







Rango **EXCELENTE**, de acuerdo a los criterios establecidos para la gestión, cumpliendo con lo estipulado en el S.G.C.

Revisados los temas anteriores y verificando que:

- 1. El S.G.C. y C.I. del Idesan es eficaz en un: 95%
- 2. El S.G.C. y C.I. del Idesan es eficiente en un: 94%
- 3. El S.G.C. y C.I. del Idesan es efectivo en un: 91%
- 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 Sistema de Gestión de Calidad esta actualizado mediante la resolución 0088 de febrero 18 del 2021
- 7. 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 y algunas nuevas:

> Aumentar la calificación de riesgo por parte de la entidad calificadora

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	-
--------------------	--	--	-------------------	------------------	-----------------------	---







- > Terminar la implementación el Modelo Integral de Planeación y Gestión Mipg en el IDESAN.
- Revisar las metas del plan estratégico 2020-2023 para avanzar en el cumplimiento de estas, ya que algunas no se podrán medir durante este cuatrienio.
- Se recomienda continuar con las gestiones realizadas en conjunto de las áreas pertinentes, para recoger cartera vencida a través de acuerdos de pagos u otras acciones orientadas a disminuir los niveles de cartera vencida con el objeto de mejorar la liquidez del instituto.
- Considerar la revisión de las directrices establecidas en la norma ISO 9004:2018, de manera que con su implementación se eleven los niveles de calidad y desempeño del sistema de gestión, apoyando el logro de las metas y el crecimiento y consolidación de la entidad.

7. RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para el cierre a 30 de diciembre 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 Mejorar la calificación de riesgos		RE	SPONSABLE		PLAZO MENTACIÓN	RECURSOS NECESARIOS		
		C	PFICINA DE RIESGO	VIGENCIA – 2022 Recursos financieros administrativos.		,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,		
NIT: 89	0.205.565-1	PBX: (7) 6430 Telefax: (7) 643		CALLE 48 No. 27 C.P. 68000 BUCARAMANGA, SAN	3	www.idesan.gov.co	f Facebook: Idesan	▼Twitter: @idesan_infi







		announcemental and a second of the second of	PONT THE TOTAL PROPERTY OF THE	
Lograr la vigilancia especial por parte de la SFC	OFICINA DE RIESGO TODOS LOS PROCESOS	VIGENCIA 2022	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	
Implementar la sistematización de la ventanilla única del IDESAN	GERENCIA	VIGENCIA 2023(DISPONIBILIDAD DE RECURSOS)	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 2022	Se requiere continuar con los comités 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.	

9. CONCLUSIONES

Para el cierre 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.
- Continuar con la búsqueda de recursos financieros por medio de proyectos o estrategias que apalanquen la operatividad del instituto; continuar con los acercamientos con las entidades gubernamentales para presentar la iniciativa de ofrecer capacitaciones a los funcionarios públicos generando así robustecimiento financiero a la entidad.







10. PROPOSICIONES Y VARIOS

No se realizaron proposiciones y varios

Se da por terminada la reu**n**ión de Comité de Gerencia el **14** de **Febrero** de 2022 a las 12:00 p.m.

JOHNNY WALTER PENALOZA NIÑO

Gerente IDESAN

CLAUDIA E HERNANDEZ B secretaria Ad-Hoc.

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

20.001.03-015-02