



AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: 60.045.01-146	Versión: 04	Fecha: 12/06/2020	Página 1 de 8
------------------------------	-----------------------	-------------	-------------------	---------------

PROCESO	GESTION COMERCIAL
RESPONSABLE	LINA PATRICIA PEÑARANDA ESTEBAN
PERIODO	Abril – junio de 2022
FECHA	8/08/2022

<p>1. ANÁLISIS GENERAL DE LOS INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO</p> <p style="text-align: center;">1 INDICADOR</p> <p>% CRECIMIENTO DE CLIENTES (MUNICIPIOS/ DESCENTRALIZADOS/ENTIDADES)</p> <p>Con base en este primer trimestre de 2022 la oficina asesora comercial no ha tenido ningún crecimiento de clientes, pero se espera que con la nueva línea de negocios implementada por el Instituto sobre los Planes Institucionales de capacitaciones se obtengan nuevos clientes y así se fortalezca el musculo económico de IDESAN, esta nueva línea de negocio busca capacitar a los servidores públicos de los diferentes entes territoriales como Servidores públicos de las alcaldías, Entes Descentralizados y secretarías de despacho.</p>
<p style="text-align: center;">2. INDICADOR</p> <p>% EFICACIA CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA ÁREA COMERCIAL</p> <p>En este segundo trimestre el equipo de la oficina asesora comercial de IDESAN viene trabajando constantemente en la realización asertiva de las actividades propuestas en el cronograma 2022, en esta oportunidad la gerencia del instituto a propuesto un nueva línea de producto que se basa en los Planes Institucionales de Capacitación, es decir que el IDESAN se convierte en un capacitador a los funcionarios públicos de instituciones públicas descentralizadas, secretarías de despacho etc por tal fin para este trimestre las actividades propuestas en el cronograma corresponden a la implementación desarrollo, conformación y organización de la nueva línea de producto para el IDESAN sobre capacitaciones en un 100% del trimestre.</p>



3 INDICADOR

% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE CORTO PLAZO

En este segundo Trimestre de 2022, Se aprobó y se desembolsó un crédito de tesorería al municipio de Girón – Santander correspondiente a Créditos de Corto Plazo. por un valor de ONCE MIL MILLONES DE PESOS M/TE (\$11.000.000.000.00) la oficina comercial y su equipo de trabajo continúa trabajando buscando acercamientos con los municipios, entes descentralizados y secretarías de despacho con el propósito de realizar convenios interadministrativos, créditos en todas sus líneas y el gran paso a la nueva línea de producto propuesta por el IDESA sobre las capacitaciones a los empleados públicos del Departamento de Santander

Por lo anterior en este segundo trimestre de 2022 no se han recibido solicitudes de crédito de corto plazo bajo la modalidad de entidades descentralizadas, por tal motivo continuamos trabajando con el propósito de fortalecer financieramente el instituto y así encaminarnos en el desarrollo social económicos cultural y financiero del departamento de Santander

4. INDICADOR

% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE MEDIANO PLAZO

En este segundo trimestre de 2022, no se han colocado para ninguna línea de Créditos de mediano Plazo más sin embargo la oficina comercial y su equipo de trabajo se encuentra en los diálogos de acercamiento interinstitucional con el fin de acercar a los diferentes clientes potenciales con los que cuenta el instituto y así fortalecerse financieramente

La oficina comercial informa que no se ha recibido solicitudes por parte de los operadores con los que cuenta el Instituto, Cotecsán, Fundesan, Corfas, y Coofuturo, en lo que va corrido del Segundo trimestre de 2022



5. INDICADOR:

% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE LARGO PLAZO

Para este segundo trimestre de 2022 no se han colocado créditos de largo plazo, pero más sin embargo si se han recibido solicitudes de crédito de fomento, y se encuentran aprobados y en proceso de desembolso, los Municipio de Chima – Santander por valor de Mil Doscientos Millones de pesos M/te (\$1.200.000.000.00) y el Municipio de Lebrija – Santander Por valor de Cinco Mil Millones de Pesos M/te (\$5.000.000.000.00). y por último el Municipio de los Santos –Santander por valor de Setecientos Cuarenta y Dos Mil pesos M/te (\$742.000.000.00)

Para esta modalidad de créditos en lo que va corrido del Segundo trimestre de 2022 no se han recibido solicitudes de crédito de Vivienda por parte del personal de planta del IDESAN

6. INDICADOR:

% EFICACIA EN ADMINISTRACION DE CRÉDITOS DE OTROS PRODUCTOS DE COLOCACIÓN

Con base en la nueva línea de negocio que se va a implementar en el IDESAN sobre los planes Institucionales de Capacitación a los servidores públicos del departamento, se espera establecer la nueva línea de producto de capacitaciones y así fortalecer el instituto financieramente

7. INDICADOR

% EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO ÁREA COMERCIAL Y MERCADEO

En este segundo trimestre de 2022 no se realizó ningún plan de mejora, más sin embargo en cualquier situación que se amerite hacer cambios o mejorar un proceso del instituto se hará con el fin de mejorar la calidad en el servicio y en todas sus funciones teniendo como soporte fundamental la misionalidad del Instituto

**8. INDICADOR****% EFICACIA AL CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS-G. CREDITOS**

Ninguna

9. INDICADOR**# NO CONFORMIDADES AUDITORIAS INTERNAS-G. CREDITOS**

Las no conformidades son 0

10. INDICADOR**# NO CONFORMIDADES AUDITORIA ENTIDADES GUBERNAMENTALES EXTERNAS-G. CREDITOS**

No se tienen no conformidades con entes de control

2. RETROALIMENTACION DEL CLIENTE EN EL PROCESO

La encuesta de satisfacción está asignada en el cronograma para el primer Semestre del año 2022, y se realiza para medir el estado de satisfacción del cliente de los servicios prestados por el IDESAN.



6. INFORME RELATIVO A LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROCESO

**MAPA DE RIESGO – COMERCIAL
CORTE JUNIO 2022**

Riesgo	Descripción del Riesgo	Actividad	Exposición RI	Control	Exposición RR
R002-01 - Pérdida de contacto y/o relaciones comerciales con los municipios	Pérdida de contacto y/o relaciones comerciales con los municipios	PLANEAR LAS VISITAS DE SERVICIO INTEGRAL A MUNICIPIOS, PROVINCIAS, ENTIDADES DESCENTRALIZADAS	Alto	C002-01 - Seguimiento y actualización permanente de la base de datos y envío de correspondencia con propuestas	Bajo
R002-02 - Pérdida de clientes actuales	Pérdida de clientes actuales	HACER VISITAS, CONTACTO TELEFÓNICO, O ENVIAR CORREOS ELECTRÓNICOS DEL SERVICIO INTEGRAL	Alto	C002-02 - Se realiza una planificación comercial para hacerle seguimiento a los clientes actuales.	Bajo
R002-03 - Poco posicionamiento ante las entidades públicas.	Poco posicionamiento ante las entidades públicas.	HACER VISITAS, CONTACTO TELEFÓNICO, O ENVIAR CORREOS ELECTRÓNICOS DEL SERVICIO INTEGRAL	Alto	C002-03 - Se realiza seguimiento al portafolio de servicios junto con el plan de mercadeo.	Moderado



R002-04 - Clientes Insatisfechos	Clientes Insatisfechos	PLANTEAR DOCUMENTAR E IMPLEMENTAR PLANES ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PLANES DE MEJORA.	Alto	C002-04 - Seguimiento PQRS - Satisfacción al cliente	Bajo
R002-05 - Baja demanda de los servicios por parte de los clientes	Baja demanda de los servicios por parte de los clientes	DIRIGIR LA PROMOCIÓN Y VENTA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL PORTAFOLIO DE IDESAN.	Alto	C002-05 - Plan de mercadeo	Bajo
R002-06 - Incertidumbre por la regulación del sector e por la regulación del sector	Incertidumbre por la regulación del sector, y la inestabilidad en la normatividad. Ausencia de una regulación estable y específica para los INFIS.	FIJACIÓN TASAS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN DEL INSTITUTO	Extremo	C002-06 - Nuevos productos o alternativas de negocio	Moderado
R002-07 - Pérdida de clientes y/o usuarios	Pérdida de clientes y/o usuarios	PLANTEAR DOCUMENTAR E IMPLEMENTAR PLANES ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PLANES DE MEJORA.	Alto	C002-07 - Revisiones al comportamiento de los clientes	Bajo



AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: 60.045.01-146	Versión: 04	Fecha: 12/06/2020	Página 7 de 8
------------------------------	-----------------------	-------------	-------------------	---------------

RETROALIMENTACION DEL CUANDRO ANTERIOR DE RIESGOS DEL PROCESO

R002-01 - Perdida de contacto y/o relaciones comerciales con los municipios

R/ La oficina comercial tiene sustentado su comunicación con los clientes ya que se puede evidenciar dentro de su labor comercial que se vienen teniendo contacto con los municipios de forma virtual y presencial, así como también mediante un plan de mercadeo que corresponde a los proyectos de los planes de desarrollo de los municipios en el que IDESAN quiere hacerles el cierre financiero a proyectos de infraestructura en coordinación con la Gobernación de Santander

R002-02 - Pérdida de clientes actuales

La oficina de comercial viene trabajando arduamente con su equipo de comunicaciones y publicidad de IDESAN con el fin de tener siempre presente a cada uno de los 87 municipios en constante contacto mediante informes y avisos importantes de la actualidad, la página del IDESAN también genera una gran expectativa al cliente actual ya que su modernización está enfocada hacia el cliente fidedigno de la entidad. hacer visitas, contacto telefónico, o enviar correos electrónicos del servicio integral

R002-03 - Poco posicionamiento ante las entidades públicas.

Nuestro proceso de reestructuración permitirá que seamos una entidad con prestigio de nuevos proyectos y de nuevos logros hacia el bienestar de los santandereanos enfocándonos en el servicio el desarrollo sostenible y la inversión de proyectos que hagan del departamento una región que se proyecta como destino de nuevas y mejoras de oportunidades.

R002-04 - Clientes Insatisfechos

Actualmente se realizó la encuesta de satisfacción para medir la satisfacción del cliente del primer semestre de 2022 y se pudo observar que la entidad goza de buen prestigio ya que su índice de satisfacción alcanza el 98,87% lo que indica que nuestros clientes están motivados por el trabajo que desarrolla IDESAN en busca de su comodidad.



AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: 60.045.01-146	Versión: 04	Fecha: 12/06/2020	Página 8 de 8
------------------------------	-----------------------	-------------	-------------------	---------------

R002-05 - Baja demanda de los servicios por parte de los clientes

Es importante el diseño e implementación del portafolio de servicios dado que es la carta de presentación de la entidad en el que se elabora a partir de la reestructuración y modificación de los manuales actuales de la entidad, por consiguiente, se espera contar con la mejor propuesta de las líneas de productos para el beneficio de los clientes.

R002-06 - Incertidumbre por la regulación del sector

La entidad se encuentra en proceso de reestructuración y cambios en el manejo y línea de productos, así como lo desea la Superfinanciera con el fin de estar vigilados y tener esa carta de presentación para entrar a competir en el sector financiero de la región. Fijando una tasa llamativa al mercado y productos alternativos de negocios que atraigan al cliente, actualmente se está implementado un plan de mercadeo sobre los planes de desarrollo de los municipios en coordinación con el plan de desarrollo del departamento de Santander con el fin de poder involucrar los proyectos del municipio con el IDESAN y así poder realizar el cierre financiero de los proyectos enfocados en infraestructura

R002-07 - Perdida de clientes y/o usuarios

Plantear documentar e implementar planes acciones correctivas y/o planes de mejora. Lo que se trata es de tener una comunicación más asertiva con el cliente con el fin de ir actualizando su base de datos y así poder verificar el estado del cliente c, conllevando con esto a la realización eficaz de los procesos de atención fidelización de los clientes actuales y los potenciales. Es importante mencionar el comportamiento del cliente, es decir se debe tener muy en cuenta la ausencia y perdida del cliente los motivos y las causas con el fin de crear estrategias de comunicación directa y así poder consolidar su presencia.

Revisado y aprobado por
LINA PATRICIA
PEÑARANDA ESTEBAN
Jefe Oficina Asesora
Comercial: