



AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: 60.045.01-146	Versión: 04	Fecha: 12/06/2020	Página 1 de 10
------------------------------	-----------------------	-------------	-------------------	----------------

PROCESO	GESTION COMERCIAL
RESPONSABLE	LINA PATRICIA PEÑARANDA ESTEBAN
PERIODO	Julio a septiembre de 2022
FECHA	19 de octubre de 2022

1. ANÁLISIS GENERAL DE LOS INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

1. INDICADOR

CRECIMIENTO DE CLIENTES (MUNICIPIOS/ DESCENTRALIZADOS/ENTIDADES)

Para el periodo del presente informe, es decir a corte 30 de septiembre de 2022, la oficina comercial durante este tiempo ha realizado acercamientos con los diferentes municipios del Departamento para ofrecer el portafolio de servicios y atraer nuevos clientes.

Dentro de esta gestión encontramos la socialización con las diferentes secretarías para presentar el proyecto denominado "capacitaciones", dentro del cual se ofertará las capacitaciones del PIC a los servidores públicos del Departamento.

De conformidad a las gestiones que se adelantaron en la Oficina Asesora comercial durante las vigencias del presente informe, se realizó junto con todo el equipo de trabajo un recorrido por las secretarías de la Gobernación de Santander y entidades descentralizadas, con el fin de analizar los posibles convenios interadministrativos que se podían realizar, para que el IDESAN ejecutara actividades de Administrador y pagador de los recursos que se trasladen con ocasión a las metas propuestas en cada secretaría.

Dentro de estas reuniones encontramos:

- Secretaría de Cultura y Turismo
- Secretaría de Desarrollo
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Planeación
- Secretaría de TICS
- Secretaría de vivienda
- Secretaría del Interior
- Secretaría Administrativa
- Secretaría de La Mujer

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



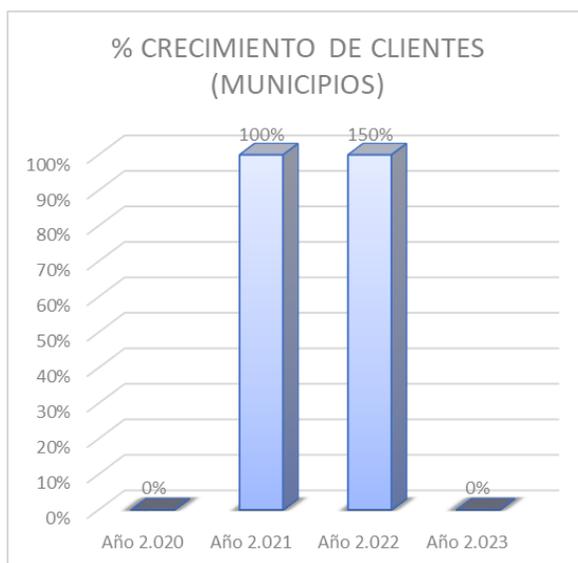
- Secretaría de Agricultura
- Secretaría de Competitividad y Productividad
- Secretaría Ambiental

Y de la misma forma, con las siguientes Entidades Educativas:

- Unidades Tecnológicas de Santander - UTS

Con la socialización del portafolio de servicios del IDESAN se generaron los siguientes clientes nuevos:

1. Municipio de Chima - Crédito de Fomento
2. Municipio de Girón - Crédito de Fomento
3. Municipio de los Santos - Crédito de Fomento



De la lectura de la gráfica anterior, se evidencia que en cumplimiento a las metas propuestas para este indicador, desde la oficina asesora comercial en el año 2022 se viene dando un cumplimiento más alto del planeado, dado que las gestiones que se están realizando de manera periódica están permitiendo traer clientes nuevos al Instituto y que los mismos se hagan acreedores del portafolio de servicios del IDESAN.

2. INDICADOR

% EFICACIA CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA ÁREA COMERCIAL

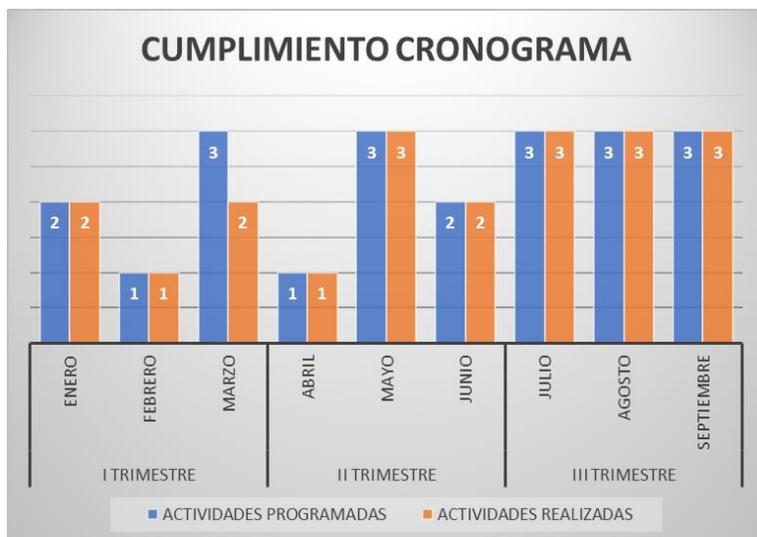
En este tercer trimestre se continuó con la gestión comercial de la presentación del nuevo portafolio de servicios del IDESAN en cuanto a las capacitaciones; así mismo se apoyó en



las mesas de trabajo realizadas con las diferentes secretarías de la Gobernación para ofertar los beneficios de suscribir convenios con el IDESAN para el apoyo en la administración de los recursos destinados en la ejecución del plan de desarrollo departamental.

Las anteriores actividades se generan en cumplimiento al cronograma generado en la Oficina Asesora Comercial, a las cuales se le debe agregar la gestión realizada en cuanto al mercadeo de hoteles y planes que se estudiaron para incluir en la propuesta PIC.

Así mismo, teniendo en cuenta que el IDESAN nuevamente se certificó dentro del Registro Único de Operadores de Libranzas (RUNEOL), desde la oficina asesora comercial se ha realizado el trabajo de comunicación permanente con los Servidores Públicos del Departamento de Santander, para presentar a ellos el portafolio de Libranzas y asesorarlos en los documentos y requisitos que se deben allegar al instituto para que se les pueda realizar el estudio de solicitud de crédito.



En la anterior gráfica, se puede observar que, de las actividades propuestas para este trimestre, se ha dado cumplimiento a las mismas, dado que desde la Oficina Asesora Comercial se está en constante ejercicio de las funciones en aras de garantizar al IDESAN un alto número de clientes que se hagan acreedores del portafolio de servicios del Instituto. Dentro de las actividades ejecutadas encontramos:

- Acercamientos con Municipios
- Visitas a Secretarías de la Gobernación
- Llamadas telefónicas a Servidores Públicos
- Atención personal a Servidores Públicos
- Publicación en redes sociales del portafolio de servicios



- Envío de correos con información de Libranzas
- Asistencia a reuniones con entidades descentralizadas

3. INDICADOR

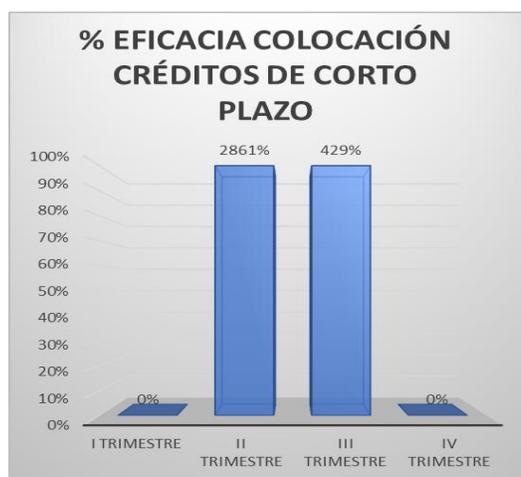
% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE CORTO PLAZO

Para el periodo del presente informe, es decir a corte 30 de septiembre de 2022, la oficina comercial continúa con los acercamientos con los diferentes municipios del Departamento para ofrecer el portafolio de servicios y atraer nuevos clientes.

Es por esto que para este periodo se realizaron los siguientes desembolsos en cumplimiento a los contratos de empréstito:

1. Municipio de Girón - Crédito de Tesorería.

- \$1,000,000,000 el 19 de julio de 2022



En el anterior gráfico se evidencia que desde la Oficina Asesora Comercial durante el último trimestre del año 2022 se ha dado cumplimiento a la meta propuesta de desembolso de créditos de corto plazo en la modalidad de Tesorería.

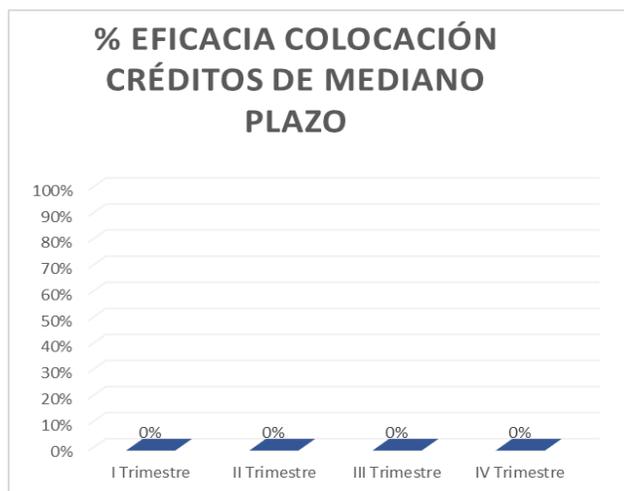
Así mismo, es importante indicar que se está en recopilación de los documentos del Municipio de Palmas del Socorro, el cual solicitó documentos y estudio para un crédito de tesorería por cien millones de pesos mcte (\$100.000.000), el cual, una vez recibimos los documentos en su totalidad, pasarán a estudio para el respectivo comité de crédito.



4. INDICADOR

% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE MEDIANO PLAZO

Para el tercer trimestre del año 2022, no se generaron desembolso en la línea de crédito de mediano plazo, teniendo en cuenta las recomendaciones entregadas por la Superintendencia y las respectivas gestiones que desde la Oficina Asesora Comercial se están haciendo para poder ofertar el Portafolio de servicios del IDESAN a los nuevos clientes.



Se evidencia tal y como se indicó, que en esta modalidad de crédito no se ha generado para esta vigencia ningún desembolso, por lo anterior y en cumplimiento a las recomendaciones que de los respectivos entes de control y las gestiones que al interior se realicen, se procederá a generar los acercamientos pertinentes con los beneficiarios de esta línea de crédito.

5. INDICADOR

% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE LARGO PLAZO

Para el periodo del presente informe, es decir a corte 30 de septiembre de 2022, la oficina comercial continúa con los acercamientos con los diferentes municipios del Departamento para ofrecer el portafolio de servicios y atraer nuevos clientes.

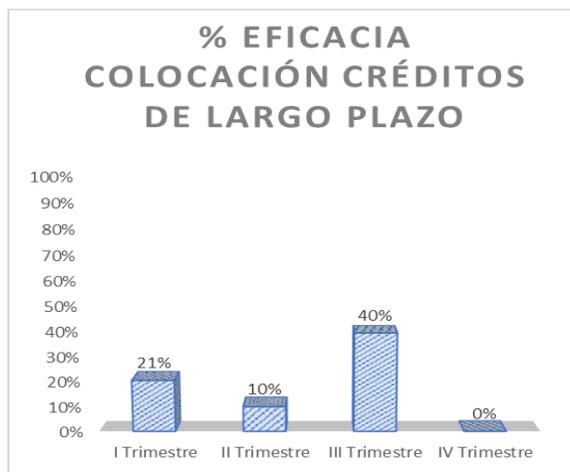
Es por esto que para este periodo se realizaron los siguientes desembolsos:

1. Crédito de Libranza

- Funcionario del IDESAN - Claudia Hernández - Valor: \$ 68.000.000

**2. Municipio de Chima - Crédito de Fomento - Se desembolsó lo siguiente:**

- \$570.771.499 el 23 de agosto de 2022

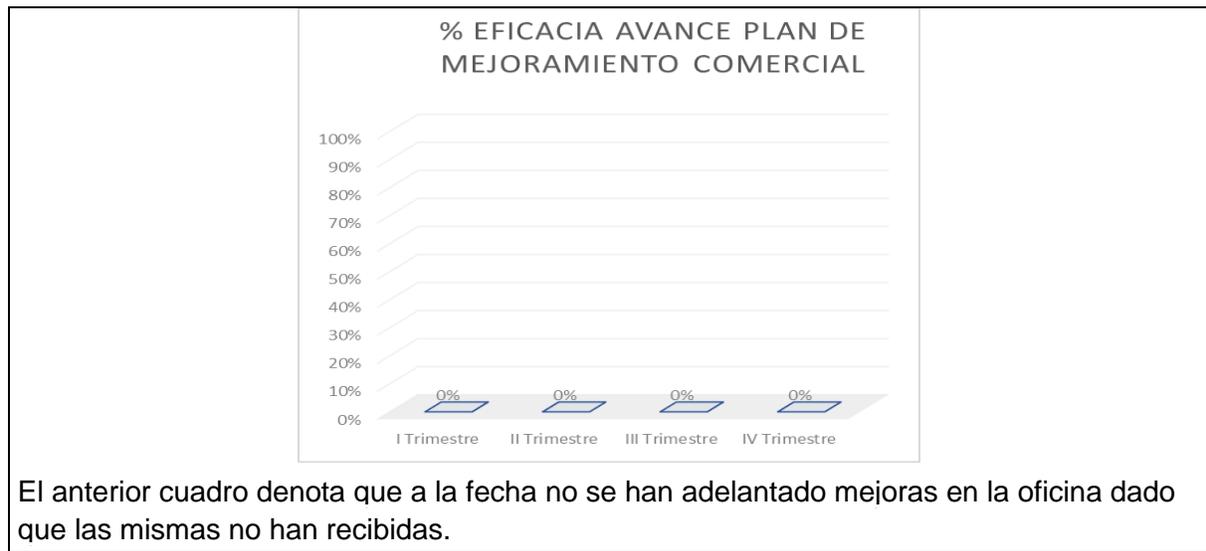


Teniendo en cuenta la información anteriormente consignada, se evidencia en la gráfica que desde la Oficina Asesora Comercial se está cumpliendo con los desembolsos que se deben hacer a las personas y/o municipios en la modalidad de largo plazo que tienen o que firman en su momento un contrato de empréstito. Es por esto que en el caso del Municipio de Chima se hizo un primer (1er) desembolso, pero está programado para el mes de noviembre realizar el siguiente desembolso con ocasión al saldo que queda disponible del contrato.

De la misma forma, se recibieron los documentos del Municipio de Oiba para estudiar la solicitud de un crédito de Fomento e igualmente se remitieron los documentos correspondientes al Municipio de Santa Helena del Opón para su respectivo diligenciamiento y remisión a la oficina asesora comercial, en cuanto a solicitud de crédito de Fomento.

6. INDICADOR**% EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO ÁREA COMERCIAL Y MERCADEO**

En este tercer trimestre de 2022 no se realizaron acciones de mejora, teniendo en cuenta que a la fecha no han sido recibidas estas en la oficina. Igualmente, cuando se evidencien acciones de mejora por realizar, desde la Oficina Asesora Comercial se estará en trabajo constante para el cumplimiento de las mismas.



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, por lo cual a la fecha esta encuesta de satisfacción ya fue presentada y socializada a las partes interesadas.

3. INFORME RELATIVO A LA ADMINISTRACIÓN Y GESTION DE LOS RIESGOS DEL PROCESO

MAPA DE RIESGO – COMERCIAL
CORTE SEPTIEMBRE 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	Clientes Insatisfechos	PLANEAR	Alto	C002-04 - Seguimiento	Bajo



AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: 60.045.01-146	Versión: 04	Fecha: 12/06/2020	Página 8 de 10
------------------------------	-----------------------	-------------	-------------------	----------------

Insatisfechos		DOCUMENTAR E IMPLEMENTAR PLANES ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PLANES DE MEJORA.		PQRS - Satisfacción al cliente	
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	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

RETROALIMENTACION DEL CUADRO ANTERIOR DE RIESGOS DEL PROCESO

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

R: La oficina asesora comercial, con el fin de mitigar el riesgo de pérdida de contacto y/o relaciones comerciales con los Municipios tiene implementada la gestión de comunicación permanente con los alcaldes y/o secretarios de hacienda, con el fin de estar en permanentes encuentros ya sean virtuales o presenciales, para presentar a ellos de manera periódica los Bienes y Servicios que ofrece el IDESAN.

Así mismo y con fundamento en la nueva línea de negocios que se planteó desde el IDESAN, correspondiente a las capacitaciones a servidores públicos del Departamento, se mantuvo en este periodo de recolección de información, comunicación permanente en este caso con el secretario (a) de gobierno de cada administración municipal a fin de obtener de primera mano la información relativa a las necesidades de capacitación de cada una de las entidades.

R002-02 - Pérdida de clientes actuales

R: La oficina asesora comercial está trabajando de manera constante en tener presente a los ochenta y siete (87) municipios del Departamento, mediante informes, avisos y publicaciones de actualidad e interés general; así como la creación del arte correspondiente al cumpleaños

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



AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: 60.045.01-146	Versión: 04	Fecha: 12/06/2020	Página 9 de 10
------------------------------	-----------------------	-------------	-------------------	----------------

del Municipio, con el fin de generar constante comunicación y motivación para que nuestros clientes potenciales como lo son en una parte los Municipios encuentren en el IDESAN un acompañamiento y respaldo en los planes y proyectos del Plan de Desarrollo.

De la misma forma desde el IDESAN se estableció el otorgamiento de incentivos mediante la Resolución No. 003 del 02 de enero de 2012 la cual establece el procedimiento para el otorgamiento de incentivos no pecuniarios y pecuniarios a clientes y potenciales clientes del Instituto. Esto como estrategia de implementada para no tener pérdida de clientes en lo referente a los Municipios.

Finalmente, cuando nos referimos a clientes – personas naturales que en este caso son los Servidores Públicos del Departamento de Santander, desde la Oficina Asesora Comercial se renovó la certificación en el Registro Único de Operadores de Libranzas – RONEOL- con el fin de reactivar esta línea de negocio y ofrecer a estos clientes unas tasas de intereses bastante significativas en cuanto a las que se están ofreciendo en los Bancos comerciales. Esta estrategia igualmente implementada con el fin de tener más clientes beneficiarios de libranzas y lograr que nuestros Bienes y Servicios sean atractivos en el mercado.

R002-03 - Poco posicionamiento ante las entidades públicas.

R: Es de conocimiento Departamental que el IDESAN está pasando por un proceso de reestructuración que permitirá que seamos una entidad con alto 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.

Por lo anterior, como acciones para mitigar este riesgo, generamos actividades, publicaciones, acercamientos, mesas de trabajo para que las entidades públicas conozcan de diferentes formas, los Bienes y Servicios que ofrece el IDESAN y puedan de alguna manera puedan hacerse clientes de nosotros y conocer los beneficios que el portafolio de servicios está ofreciendo actualmente.

R002-04 - Clientes Insatisfechos

R: Desde la oficina Asesora Comercial se realizó la encuesta de satisfacción para medir la satisfacción del cliente del primer semestre de 2022 de conformidad a lo dispuesto en el cronograma de actividades, 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 búsqueda de su comodidad.

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



AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: 60.045.01-146	Versión: 04	Fecha: 12/06/2020	Página 10 de 10
------------------------------	-----------------------	-------------	-------------------	-----------------

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

R: Teniendo en cuenta este riesgo, desde la Oficina Asesora Comercial se han generado campañas digitales para que las personas puedan conocer de primera mano el portafolio de servicios del IDESAN, generando con esto un impacto importante a nivel Departamental, que permite atraer nuevos clientes y evitar que la demanda de los servicios sea poca. De la misma forma, en alianza con la Gerencia, se han generado nuevas líneas de negocio que permiten llegar a nuevos clientes.

R002-06 - Incertidumbre por la regulación del sector

R: El Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander – IDESAN se encuentra en proceso de reestructuración y cambios administrativos, con el fin de dar cumplimiento a lo solicitado por la Superfinanciera, con el fin de formar parte de las entidades que se encuentran vigiladas por este organismo y poder ofrecer otros servicios financieros y alternativos para atraer más clientes. Por el momento, nos estamos enfocando en la búsqueda de convenios interadministrativos que permitan aunar esfuerzos entre el IDESAN y la Gobernación de Santander y/o entidades descentralizadas.

De la misma forma y como se indicó anteriormente, el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander – IDESAN, fija de manera trimestral una resolución de tasas con la cual compete con el mercado financiero y permite a nuestros clientes del portafolio de servicios, adquirir servicios financieros con una tasa más favorable.

R002-07 - Pérdida de clientes y/o usuarios

R: Desde la Oficina Asesora Comercial se generar acciones para 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, conllevando con esto a la realización eficaz de los procesos de atención y 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 pérdida del cliente los motivos y las causas con el fin de crear estrategias de comunicación directa y así poder consolidar su presencia.

Atentamente,

LINA PATRICIA PEÑARANDA ESTEBAN

Jefe Oficina Asesora Comercial

Proyectó: Johanna Valencia / Aboqada CPS Comercial

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