



|                              |                       |             |                   |               |
|------------------------------|-----------------------|-------------|-------------------|---------------|
| AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN | Código: 60.045.01-146 | Versión: 04 | Fecha: 12/06/2020 | Página 1 de 7 |
|------------------------------|-----------------------|-------------|-------------------|---------------|

|                    |                                   |
|--------------------|-----------------------------------|
| <b>PROCESO</b>     | GESTION CREDITOS                  |
| <b>RESPONSABLE</b> | ANA MILENA TRISTANCHO BALLESTEROS |
| <b>PERIODO</b>     | OCTUBRE – DICIEMBRE 2022          |
| <b>FECHA</b>       | 06/03/2023                        |

|   |
|---|
| <p align="center"><b>1. ANÁLISIS GENERAL DE LOS INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO</b></p> <p align="center"><b>1 INDICADOR</b></p> <p><b>%EFICI. APROB CRED. CORTO PLAZO</b></p> <p>En este cuarto y último Trimestre de 2022, se aprobó un crédito de la Línea de Tesorería al municipio de Palmas del Socorro por un valor de \$ 100.000.000. por lo anterior la oficina comercial y su equipo de trabajo continúa trabajando buscando acercamientos con los Municipios, Entes Descentralizados y secretarias de Despacho con el propósito de realizar convenios interadministrativos, créditos en todas sus líneas</p> <p>Por lo anterior en este cuarto y último trimestre de 2022 no se han recibido más solicitudes de crédito de corto plazo bajo esta modalidad, 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</p> <p align="center"><b>2 INDICADOR</b></p> <p><b>%EFICI. APROB. CRED. MED. PLAZO</b></p> <p>En este Cuarto y último trimestre de 2022, no se realizaron Créditos para esta línea. más sin embargo se sigue trabajando arduamente y se siguen adelantando actividades que ayuden a fortalecer el musculo económico de IDESAN, por medio del plan de mercadeo realizado por el equipo de trabajo del área comercial y que busca integrar a más clientes del departamento con el fin de realizar un trabajo claro y oportuno en busca de nuevas alternativas de negocio: por consiguiente no hubo aprobaciones de créditos a mediano plazo, por lo anterior la oficina comercial informa que no se ha recibido solicitudes por parte de los operadores con los que cuenta el Instituto, Cotecsan, Fundesan, Corfas, y Coofuturo, en lo que va corrido del Segundo trimestre de 2022.</p> <p align="center"><b>3. INDICADOR</b></p> <p><b>%EFICI. APRO. CRED. LARGO PLAZO</b></p> <p>Para este ultimo y cuarto trimestre de 2022 se recibió una solicitud de crédito de fomento por parte del Municipio de Oiba - Santander por valor de \$ 2.000.000.000, el municipio acordó enviar la documentación necesaria para el crédito. Así como también se realizaron dos desembolsos de créditos de vivienda y libranzas otorgados a funcionarios del IDESAN discriminados así: vivienda \$ 230.000.000 millones de pesos, \$ 25.000.000 millones de pesos para crédito de Libranza, \$ 22.000.000 Millones de pesos para un total de \$ 277.000.000 Millones de Pesos M/te</p> |
|---|



#### 4. INDICADOR

##### **%EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO**

Para el ultimo y Cuarto trimestre de 2022 no se realizó ningún plan de mejora, mas 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

#### 5. INDICADOR

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

Ninguna

#### 6. INDICADOR

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

Las no conformidades son 0

#### 7. INDICADOR

##### **% EFICIENCIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO- CREDITOS**

En este trimestre no se realizaron planes de mejora en el producto de créditos

#### 8. INDICADOR

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

No se tienen no conformidades con entes de control

#### 9. INDICADOR

##### **% EFICACIA AL CIERRE DE ACCIONES PREVENTIVAS EN G. CREDITOS**

No se realizaron cierres de acciones preventivas en la gestión de créditos

## **2. RETROALIMENTACION DEL CLIENTE EN EL PROCESO**

La encuesta de satisfacción está asignada en el cronograma para el segundo Semestre del año 2022, la actual administración está realizando las diferentes actividades en la elaboración del plan de acción en coordinación y simultáneamente con el Plan de Desarrollo de la Gobernación de Santander. 2020 - 2023



### 3. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS DEL PROCESO

#### ❖ R004-07 - Falta de recursos para el desembolso de los créditos aprobados.

R/ Desde la oficina Asesora comercial se hicieron varios acercamientos a diferentes entes clientes del instituto como los Municipios, Entes Descentralizados, Secretarías de Despacho, con el fin de concertar las diferentes líneas de Créditos que maneja el Instituto. Ofreciendo las tasas más bajas del mercado con el objeto de ser los mejores en el mercado financiero y así poder atraer más clientes, con el apoyo de campañas publicitarias en las diferentes redes sociales.

#### ❖ R004-01 - Créditos mal otorgados

R/. Definir tipos de créditos y requisitos, Se debe analizar los créditos con las políticas del SARC junto con un buen análisis financiero, realizando un correcto estudio de los requisitos contemplados dentro del manual de crédito del Instituto.

#### ❖ R004-02 - Disminución de la demanda

R/ Planificación y documentación de las actividades del proceso: gestión de créditos, Se realiza incentivos a los clientes para fidelizarlos, bajar las tasas a lo mas mínimo con el fin de seducir al cliente potencial

#### ❖ R004-03 - Concentración de créditos y depósitos en cabeza de pocos clientes

R/. Plantear documentar e implementar planes acciones correctivas y/o planes de mejora. Se debe realizar la colocación de acuerdo a los límites del SARL. No concentrar en un solo cliente los recursos.

#### ❖ R004-04 - Diligenciamiento errado de los datos financieros del cliente

R/. Planificación y documentación de las actividades del proceso: gestión de créditos, Doble revisión y autorización por jefe del área

#### ❖ R004-05 - Pérdida, sustracción, adulteración o destrucción de información física o digital de los clientes

R/. Implementar directrices y disposiciones del instituto para el s.g.c. en el proceso: g. de créditos. Se debe revisar la lista de chequeo.

#### ❖ R004-06 - Créditos creados en software financiero por mayor valor al aprobado por las instancias de aprobación.



R/. Plantear documentar e implementar planes acciones correctivas y/o planes de mejora, Doble revisión con el plan de pago firmado.

#### 4. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL PROCESO Y NECESIDADES DE RECURSOS

Según la encuesta realizada para el segundo semestre de 2022 se recomienda según los datos arrojados en el análisis, que se debe estar mas pendiente de los créditos que están por desembolsar ya que por falta de recursos no se desembolsan y así generamos un impacto negativo con los clientes, se debe priorizar estos créditos y gestionar con más agilidad para que salgan más rápido y se dé un respuesta clara y oportuna

#### 5. MEJORA DEL SERVICIO EN RELACION CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE

Dado que la encuesta de satisfacción está asignada para el segundo semestre del año, seguimos enfocados en nuestros clientes y su satisfacción, apuntando al mejor servicio, trabajamos con calidad, efectividad y confidencialidad en busca del mejoramiento continuo. Actualmente y realizando la encuesta de satisfacción podemos demostrar que el Idesan goza de buen prestigio y satisfacción del cliente según los resultados arrojados en la encuesta de satisfacción.

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

| Riesgo  | Descripción del Riesgo  | Actividad   | Exposición RI | Control   | Exposición RR |
|---|---|---|---------------|---|---------------|
| R004-07 - Falta de recursos para el desembolso de los créditos aprobados. | Falta de recursos para el desembolso de los créditos aprobados. | PLANEAR Y FORMULAR A LA GERENCIA, POLÍTICAS, PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS PARA LAS CAPTACIONES | Alto          | C004-07 - Respetar los limites establecidos para la inversión y colocación.                               | Moderado      |
| R004-01 - Créditos mal otorgados  | Créditos mal otorgados  | DEFINIR TIPOS DE CRÉDITOS Y REQUISITOS  | Alto          | C004-01 - Se debe analizar los créditos con las políticas del SARC junto con un buen análisis financiero. | Moderado      |



|   |   |   |         |   |          |
|---|---|---|---------|---|----------|
| R004-02 -<br>Disminución<br>de la<br>demanda  | Disminución<br>de la<br>demanda<br>debido al<br>incremento<br>en las tasas<br>de interés<br>por parte del<br>emisor           | PLANIFICACIÓN<br>Y<br>DOCUMENTACIÓN<br>DE LAS<br>ACTIVIDADES<br>DEL<br>PROCESO:<br>GESTIÓN DE<br>CRÉDITOS                     | Alto    | C004-02 -<br>Se realiza<br>incentivos<br>a los<br>clientes<br>para<br>fidelizarlos.             | Bajo     |
| R004-03 -<br>Concentración<br>de créditos<br>y depósitos<br>en cabeza de<br>pocos<br>clientes   | Concentración<br>de créditos<br>y depósitos<br>en cabeza de<br>pocos<br>clientes  | PLANTEAR<br>DOCUMENTAR<br>E<br>IMPLEMENTAR<br>PLANES<br>ACCIONES<br>CORRECTIVAS<br>Y/O PLANES<br>DE MEJORA.                   | Extremo | C004-03 -<br>Se debe<br>realizar la<br>colocación<br>de<br>acuerdo a<br>los límites<br>del SARL | Alto     |
| R004-04 -<br>Diligenciamiento<br>errado de<br>los datos<br>financieros<br>del cliente   | Diligenciamiento<br>errado de<br>los datos<br>financieros<br>del cliente  | PLANIFICACIÓN<br>Y<br>DOCUMENTACIÓN<br>DE LAS<br>ACTIVIDADES<br>DEL<br>PROCESO:<br>GESTIÓN DE<br>CRÉDITOS                     | Alto    | C004-04 -<br>Doble<br>revisión y<br>autorización<br>por<br>jefe del<br>área                     | Bajo     |
| R004-05 -<br>Pérdida,<br>sustracción,<br>adulteración<br>o destrucción<br>de<br>información<br>física o digital<br>de los<br>clientes     | Pérdida,<br>sustracción,<br>adulteración<br>o destrucción<br>de<br>información<br>física o digital<br>de los<br>clientes      | IMPLEMENTAR<br>DIRECTRICES<br>Y<br>DISPOSICIONES<br>DEL<br>INSTITUTO<br>PARA EL<br>S.G.C. EN EL<br>PROCESO: G.<br>DE CRÉDITOS | Alto    | C004-05 -<br>Se debe<br>revisar la<br>lista de<br>chequeo.                                      | Bajo     |
| R004-06 -<br>Créditos<br>creados en<br>software<br>financiero por<br>mayor valor<br>al aprobado<br>por las<br>instancias de<br>aprobación | Créditos<br>creados en<br>software<br>financiero por<br>mayor valor<br>al aprobado<br>por las<br>instancias de<br>aprobación. | PLANTEAR<br>DOCUMENTAR<br>E<br>IMPLEMENTAR<br>PLANES<br>ACCIONES<br>CORRECTIVAS<br>Y/O PLANES<br>DE MEJORA.                   | Alto    | C004-06 -<br>Doble<br>revisión<br>con el<br>plan de<br>pago<br>firmado.                         | Moderado |



## 7. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION PREVIAS

### ❖ R004-07 - Falta de recursos para el desembolso de los créditos aprobados.

R/ Desde la oficina Asesora comercial se hicieron varios acercamientos a diferentes entes clientes del instituto como los Municipios, Entes Descentralizados, Secretarías de Despacho, con el fin de concertar las diferentes líneas de Créditos que maneja el Instituto. Ofreciendo las tasas más bajas del mercado con el objeto de ser los mejores en el mercado financiero y así poder atraer más clientes, con el apoyo de campañas publicitarias en las diferentes redes sociales.

### ❖ R004-01 - Créditos mal otorgados

R/. Definir tipos de créditos y requisitos, Se debe analizar los créditos con las políticas del SARC junto con un buen análisis financiero, realizando un correcto estudio de los requisitos contemplados dentro del manual de crédito del Instituto.

### ❖ R004-02 - Disminución de la demanda

R/ Planificación y documentación de las actividades del proceso: gestión de créditos, Se realiza incentivos a los clientes para fidelizarlos, bajar las tasas a lo mas mínimo con el fin de seducir al cliente potencial

### ❖ R004-03 - Concentración de créditos y depósitos en cabeza de pocos clientes

R/. Plantear documentar e implementar planes acciones correctivas y/o planes de mejora. Se debe realizar la colocación de acuerdo a los límites del SARL. No concentrar en un solo cliente los recursos.

### ❖ R004-04 - Diligenciamiento errado de los datos financieros del cliente

R/. Planificación y documentación de las actividades del proceso: gestión de créditos, Doble revisión y autorización por jefe del área

### ❖ R004-05 - Pérdida, sustracción, adulteración o destrucción de información física o digital de los clientes

R/. Implementar directrices y disposiciones del instituto para el s.g.c. en el proceso: g. de créditos. Se debe revisar la lista de chequeo.

### ❖ R004-06 - Créditos creados en software financiero por mayor valor al aprobado por las instancias de aprobación.



**R/.** Plantear documentar e implementar planes acciones correctivas y/o planes de mejora, Doble revisión con el plan de pago firmado.

**ANA MILENA  
TRISTANCHO  
BALLESTEROS**  
Jefe Oficina Financiera y  
Administrativa (e)