



PROCESO	GESTION COMERCIAL
RESPONSABLE	LINA PATRICIA PEÑARANDA ESTEBAN
PERIODO	OCTUBRE – DICIEMBRE 2022
FECHA	03/06/2023

1. ANÁLISIS GENERAL DE LOS INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

1 INDICADOR

% CRECIMIENTO DE CLIENTES (MUNICIPIOS/ DESCENTRALIZADOS/ENTIDADES)

En este periodo comercial de 2022, 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, secretarías de gobierno, alcaldías municipales, con el fin suscribir acuerdos que permitan fortalecer el musculo económico del instituto, Es por esto que para esta vigencia de 2022 se incorporaron dos nuevos clientes como son los Municipios de Santa Helena del Opón, Municipio de Girón, y Municipio de Palmas del Socorro, incorporados con las líneas de Crédito de Fomento y Tesorería, no obstante se sigue buscando nuevas y mejores alternativas con el fin de atraer muchos más clientes por el bien del desarrollo económico de IDESAN.

2. INDICADOR

% EFICACIA CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA ÁREA COMERCIAL

Para el último trimestre de 2022, el equipo de la oficina asesora comercial de IDESAN termina la vigencia trabajando de la mano con el equipo conformado por la oficina comercial realizando por ultimo las actividades propuestas en el cronograma 2022, dando cumplimiento a la actualización de los clientes del Instituto en la plataforma Xeo, Fortaleciendo la Imagen Institucional a través de campañas publicitarias, comunicados de prensa, y socialización de las obras de impacto que genera el instituto, mediante la labor de las líneas de crédito y convenios interadministrativos, elaboración de un plan de mercadeo enfocado en los Planes institucionales de Capacitación, informes periódicos a la Gerencia y las demás oficinas del instituto. Visitas personales y telefónicas a los clientes (municipios, secretarías de Despacho) seguido de esto se colocaron en el mercado financiero por parte de los Municipios de Chima y Palmas del Socorro dos líneas de crédito de Fomento y Tesorería.



3 INDICADOR

% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE CORTO PLAZO

En este último Trimestre de 2022, se desembolsó al municipio de Palmas del Socorro - Santander, para un crédito de Tesorería correspondiente a Créditos de Corto Plazo. un valor de CIENTO MILLONES DE PESOS M/TE (\$100.000.000) 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 el cuarto y último trimestre de 2022, no se generaron desembolsos 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, Cotecsan, Fundesan, Corfas, y Coofuturo, en lo que va corrido del Segundo trimestre de 2022

5 INDICADOR:

% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE LARGO PLAZO

Como resultado del último Trimestre de 2022, se generó un desembolso de línea de Créditos de Largo Plazo (Fomento) por valor de \$ 570.771.498 al Municipio de Palmas del Socorro - Santander por lo que 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, es por esto que actualmente la oficina comercial se encuentra tramitando 4 solicitudes de crédito de los Municipios Lebrija, Los Santos, Vetas, Cepita, y Chima los cuales están en proceso de análisis financiero y jurídico con el único fin de que sean aprobados en esta vigencia 2022. Para este último 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

6. INDICADOR:

% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE OTROS PRODUCTOS DE COLOCACIÓN

Para el último y cuarto de 2022, no se gestionaron Créditos para esta línea. más sin embargo el equipo de la oficina comercial 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 corto plazo, más sin embargo se está trabajando de manera conjunta con el equipo de trabajo de IDESAN con el fin de fomentar los créditos a corto, mediano y largo plazo..

7. INDICADOR

% EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO ÁREA COMERCIAL Y MERCADEO

Para este último 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

8. INDICADOR

% EFICACIA AL CIERRE DE ACCIONES CORRECTIVAS-G. CREDITOS

Ninguna

9. INDICADOR

NO CONFORMIDADES AUDITORIAS INTERNAS-G. CREDITOS

Ninguna



10. INDICADOR

% EFICIENCIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO- CREDITOS

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

11. INDICADOR

NO CONFORMIDADES AUDITORIA ENTIDADES GUBERNAMENTALES EXTERNAS-G. CREDITOS

No se tienen no conformidades con entes de control

13. INDICADOR

% EFICACIA AL CIERRE DE ACCIONES PREVENTIVAS EN G. CREDITOS

Ninguna

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**

N/A

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 más 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 lo más pronto posible 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 GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROCESO****MAPA DE RIESGO – COMERCIAL
CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 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 v/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	Baio
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.	Baio
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	Baio



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

RETROALIMENTACION DEL CUADRO 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, cabe destacar también que mediante la encuesta de satisfacción de usuarios q se hace cada semestre se obtuvo un porcentaje del 99.65% de favorabilidad en la satisfacción de nuestros clientes, lo que



significa que las cosas se vienen haciendo bien por parte de el instituto hacia los clientes

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, manejo de redes sociales con publicidad especifica de las líneas de productos que maneja el Instituto.

R002-03 - Poco posicionamiento ante las entidades públicas.

Nuestro proceso de acercamiento comercial con los clientes por medio de estrategias publicitarias en las diferentes redes sociales socializando el Portafolio de Servicios, mediante llamadas telefónicas, reuniones virtuales, e incentivos a los municipios 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 segundo semestre de 2022 y se pudo observar que la entidad goza de buen prestigio ya que su índice de satisfacción alcanza el 99,23% lo que indica que nuestros clientes están motivados por el trabajo que desarrolla IDESAN en busca de su comodidad.

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

Es importante la implementación del portafolio de servicios dado que es la carta de presentación de la entidad es por esto que desde la oficina comercial se realiza un mercadeo alusivo a campañas de socialización de los servicios que presta el instituto mediante correos electrónicos, redes sociales y propuestas financieras que permitan ampliar mas el conocimiento de los clientes hacia lo que es el IDESAN

R002-06 - Incertidumbre por la regulación del sector

Trimestralmente mediante resolución se emite las tasas que irán a regir el mercado financiero del instituto para entrar a competir en el sector financiero de la región. Fijando una tasa llamativa al mercado que atraigan al cliente, Actualmente se está implementado un plan de mercadeo sobre los productos básicos que ofrece el Instituto como lo son los créditos de Fomento, Tesorería, y Libranzas, con unas tasas muy bajas con el fin de que nuestros cliente potenciales se vean beneficiados al momento de adquirir nuestros productos.

R002-07 - Perdida de clientes y/o usuarios



AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Código: 60.045.01-146

Versión: 04

Fecha: 12/06/2020

Página 9 de 9

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 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: