



PROCESO	GESTION COMERCIAL
RESPONSABLE	LINA PATRICIA PEÑARANDA ESTEBAN
PERIODO	ENERO – MARZO 2023
FECHA	04/17/2023

1. ANÁLISIS GENERAL DE LOS INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

1 INDICADOR

% CRECIMIENTO DE CLIENTES (MUNICIPIOS/ DESCENTRALIZADOS/ENTIDADES)

En este primer periodo comercial de 2023, la oficina asesora 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, por lo anterior en este primer trimestre no se han hecho acercamientos con nuevos clientes, 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 este primer trimestre la Oficina Asesora Comercial de IDESAN ha trabajado arduamente en la implementación asertiva de las actividades propuestas en el cronograma proyectado para la vigencia de 2023, en esta oportunidad se evidencia dentro del Cronograma que se han cumplido las actividades realizadas por la oficina con el fin de llevar a cabo un orden cronológico y ordenado de lo que se está haciendo para mejorar y aportar al instituto Financiero para el Desarrollo de Santander IDESAN,

3 INDICADOR

% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE CORTO PLAZO

En este primer Trimestre de 2023, no se generaron desembolsos para ninguna línea de Créditos de Corto Plazo. mas 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 dando a socializar



el portafolio de productos que tiene IDESAN

4. INDICADOR

% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE MEDIANO PLAZO

Para el Primer Trimestre de 2023, no se generaron desembolsos para ninguna línea de Créditos de mediano Plazo, mas 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

5 INDICADOR:

% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE LARGO PLAZO

Para el Primer Trimestre de 2023, se genero un crédito de Fomento por valor de \$ 2.000.000.000 al municipio de Oiba Santander el cual se aprobó y se desembolso en el mes de marzo de 2023 , al igual en el mismo mes se genero y aprobó un crédito de Vivienda al Funcionario de la oficina de control interno de IDESAN Dr John Mauricio Robles por valor de \$ 80.000.000 para construcción de Vivienda, la oficina comercial y su equipo de trabajo sigue trabajando en los diálogos de acercamiento interinstitucional con el fin de socializar el portafolio de productos y servicios del instituto a los diferentes clientes potenciales con los que cuenta el IDESAN y así fortalecerse financieramente, es por esto que actualmente la oficina comercial se encuentra tramitando 4 solicitudes de crédito de los Municipios Charala, El Peñón, Palmas del Socorro, Albania, Puerto Parra, Los Santos y Chima los cuales están en proceso de análisis financiero y jurídico con el único fin de que sean aprobados en esta vigencia 2023

6. INDICADOR:

% EFICACIA EN COLOCACIÓN CRÉDITOS DE OTROS PRODUCTOS DE COLOCACIÓN

Para este primer trimestre de 2023 no se realizaron actividades con otros productos de colocación del Instituto, 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.

7. INDICADOR

% EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO ÁREA COMERCIAL Y MERCADEO

Para el primer trimestre de 2023 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

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 RIESGOS – COMERCIAL CORTE MARZO 2023

Riesgo	Exposición RI	Control	Exposición RR
R002-01 - Pérdida de contacto y/o relaciones comerciales con los municipios	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	Alto	C002-02 - Se realiza un planificación comercial para hacerle seguimiento a los clientes actuales.	Baio
R002-03 - Poco posicionamiento ante las entidades públicas.	Alto	C002-03 - Se realiza seguimiento al portafolio de servicios junto con el plan de mercadeo.	Moderado
R002-04 - Clientes Insatisfechos	Alto	C002-04 - Seguimiento PQRS - Satisfacción al cliente	Baio
R002-05 - Baja demanda de los servicios por parte de los clientes	Alto	C002-05 - Plan de mercadeo	Baio
R002-06 - Incertidumbre por la regulación del sector	Extremo	C002-06 - Nuevos productos o alternativas de negocio	Moderado
R002-07 - Pérdida de clientes y/o usuarios	Alto	C002-07 - Revisiones al comportamiento de los clientes	Baio

RETROALIMENTACION DEL CUADRO ANTERIOR DE RIESGOS DEL PROCESO

R002-01 - Pérdida 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 via



telefónica y por correos electrónicos, , 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 99.23% de favorabilidad en la satisfacción de nuestros clientes, correspondiente a 31 de diciembre de 2022, lo que significa que las cosas se vienen haciendo de la mejor manera con el fin de hacer la labor comercial eficaz y efectiva con los clientes potenciales del Instituto.

R002-02 - Pérdida de clientes actuales

La oficina de comercial viene trabajando arduamente con su equipo de comunicaciones del 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 específica 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

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: