



<b>PROCESO</b>	GESTION CREDITOS
<b>RESPONSABLE</b>	ANA MILENA TRISTANCHO BALLESTEROS
<b>PERIODO</b>	ENERO – FEBRERO 2023
<b>FECHA</b>	17/04/2023

## 1. ANÁLISIS GENERAL DE LOS INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

### 1 INDICADOR

#### **%EFICI. APROB CRED. CORTO PLAZO**

En el Primer trimestre de 2023, no se gestionaron Créditos para esta línea de producto, 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 corto plazo,

### 2 INDICADOR

#### **%EFICI. APROB. CRED. MED. PLAZO**

En el Primer trimestre de 2023, 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.

### 3. INDICADOR

#### **%EFICI. APRO. CRED. LARGO PLAZO**

En el Primer trimestre de 2023, se gestiono un Crédito de largo plazo al municipio de Oiba - Santander por valor de \$ 2.000.000.000 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, mas 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:



#### 4. INDICADOR

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

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 hara 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 Primer Semestre del año 2023, con el fin de medir la satisfacción del cliente del instituto y hacer las correcciones necesarias para su satisfacción.



### 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 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 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 2022, 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

<b>Riesgo</b>	<b>Exposición RI</b>	<b>Control</b>	<b>Exposición RR</b>
R004-07 - Falta de recursos para el desembolso de los créditos aprobados.	<b>Alto</b>	C004-07 - Respetar los límites establecidos para la inversión y colocación.	<b>Moderado</b>
R004-01 - Créditos mal otorgados	<b>Alto</b>	C004-01 - Se debe analizar los créditos con las políticas del SARC junto con un buen análisis financiero.	<b>Moderado</b>
R004-02 - Disminución de la demanda	<b>Alto</b>	C004-02 - Se realiza incentivos a los clientes para fidelizarlos.	<b>Baio</b>
R004-03 - Concentración de créditos y depósitos en cabeza de pocos clientes	<b>Extremo</b>	C004-03 - Se debe realizar la colocación de acuerdo a los límites del SARL	<b>Alto</b>
R004-04 - Diligenciamiento errado de los datos financieros del cliente	<b>Alto</b>	C004-04 - Doble revisión y autorización por jefe del área	<b>Baio</b>



R004-05 - Pérdida, sustracción, adulteración o destrucción de información física o digital de los clientes	Alto	C004-05 - Se debe revisar la lista de chequeo.	Bajo
R004-06 - Créditos creados en software financiero por mayor valor al aprobado por las instancias de aprobación	Alto	C004-06 - Doble revisión con el plan de pago firmado.	Bajo

## 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 más 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)