



COMITÉ DE GERENCIA No.02

FECHA: 17-Agosto -2022
LUGAR: SALA DE JUNTAS
HORA: 8:00 AM

ORDEN DEL DIA

1. LLAMADO A LISTA

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL S.G.C. SEMESTRE I DE 2022:

- 2. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS**
- 3. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS**
- 4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**
- 5. REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y GRADO EN EL QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD**
- 6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO**
- 7. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**
- 8. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
- 9. RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS**
- 10. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS**
- 11. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS**
- 12. EFICACIA PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES**
- 13. CONCLUSIONES DE LA EFICIENCIA, EFECTIVIDAD Y EFICACIA DEL S.G.C.**
- 14. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**
- 15. RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**
- 16. COMPROMISOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**
- 17. CONCLUSIONES**
- 18. PROPOSICIONES Y VARIOS**

NIT: 890.205.568-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473950	CALLE 48 No. 27A - 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: idesan	Twitter: @idesan_inf
--------------------	--	--	--	------------------	----------------------



1. LLAMADO A LISTA:

Se verificó la asistencia de los miembros del comité así

JOHNNY WALTER PEÑALOZA NIÑOZ, Gerente
LINA PATRICIA PEÑARANDA ESTEBAN, Asesor Comercial
JOHN MAURICIO ROBLES, Asesor Control Interno
ANDRES SOLANO AGUILAR, Grupo de Gestión Financiera y Administrativa
BENJAMÍN EDUARDO HERRERA JAIMES, Tesorero General
AZUCENA PABÓN ORDOÑEZ, Prof. Univ. Área de Convenios y Cartera
CECILIA VIRVIESCAS BONNET, Prof. Univ. Área de Planeación e Inventarios
HERMES FERNANDO RICO CHARRY, Prof. Univ. Área Jurídica
CLAUDIA E. HERNÁNDEZ BUITRAGO, Técnica en Sistemas
JUAN SEBASTIAN ARDILA MUÑOZ, Profesional Área Calidad
EDILMA CUELLAR GIRANDO, Profesional Apoyo Área Financiera

NIT: 890.205.965-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A - 48 C.P. 680003 BUÇARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: idesan	Twitter: @idesan_inf
--------------------	--	--	--	------------------	----------------------



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SGC SEMESTRE I DE 2022
ANÁLISIS DE RESULTADOS

2. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS:

ACTIVIDAD	AVANCE ¿QUE SE HIZO?	IMPACTO ¿CÓMO BENEFICIÓ EL SERVICIO, LOS PROCESOS O AL CLIENTE?
Aumento de la calificación de riesgo por parte de la entidad calificadora.	Estado: En proceso Avance: La oficina de Convenios se encuentra en la articulación de nuevos convenios interadministrativos con la Gobernación de Santander para así lograr mejor liquidez y aumentar su rentabilidad en el negocio.	Poder administrar los excedentes de liquidez de todo el departamento de Santander, junto con sus municipios y entes descentralizados, y a su vez obtener un rendimiento de los dineros colocados con los entes territoriales.
Implementar la ventanilla única del IDESAN	Estado: En proceso Avance: la entidad cuenta con el proceso de la ventanilla única la cual se administra de manera manual por la secretaria de gerencia, estandarizado y controlado por el sgc	Desde la secretaria de gerencia, se lleva el control de la correspondencia, se registra, se controla de acuerdo a los procesos y a las series documentales. Se tiene como mejora para la vigencia 2023 aunar esfuerzos para seguir con la gestión para lograría sistematizar y administrar desde el módulo doocadmin que administra el proceso de Gestión Documental
Implementar el Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG en el IDESAN	Estado: En proceso Avance: Se llevo a cabo el comité 01 de gestión y desempeño institucional 2022 donde se sometieron a aprobación los planes institucionales 2022 los cuales fueron aprobados y se ordeno a los responsables de cada uno su publicación en la pagina web institucional dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014	El cliente externo se benefició en la medida en que la entidad dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 "Ley de transparencia y del derecho a la información pública). Publico los planes institucionales, manuales, políticas para conocimiento del cliente externo, así como los resultados de manera periódica controlados por el Sistema de gestión de Calidad. De igual forma la relación con las partes interesadas se hace proactiva para las partes.



3. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS:

Analice las variables asociadas al entorno de la organización y la forma como afectan el enfoque estratégico actualizando la información de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y su priorización.

Para el periodo objeto de la revisión por la dirección se cuenta con un período gubernamental en el Instituto a partir del cual ajusta su direccionamiento estratégico al Plan Departamental de Desarrollo 2020 – 2023, generando cambios en los objetivos estratégicos con la formulación de nuevas metas e indicadores de gestión de acuerdo a los nuevos retos que se plantean desde el orden Departamental y también ante los retos internos que enfrenta el Instituto.

Contexto Interno:

Se incluye como una fortaleza la certificación del sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2015., la cual es reconocida por parte de la entidad calificadora de riesgos como un aspecto positivo que aporta al control y mejoramiento de la entidad.

Se elimina la fortaleza "objeto social que permite extender sus servicios" considerando que de acuerdo con los nuevos lineamientos estratégicos de la entidad y con el fin de mejorar el control del riesgo en las operaciones se va a hacer una revisión de los Estatutos para limitar las líneas de créditos en las cuales se va a trabajar y poder mejorar los índices de cartera.

Contexto Externo:

Se mantiene de acuerdo a la DOFA que se actualizo para el periodo 2020-2023

4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS:

Retome los resultados de la retroalimentación del cliente y verifique el estado de satisfacción con respecto al producto o servicio ofrecido, así como las acciones que se han tomado a partir de sus resultados; evalúe si la metodología de retroalimentación del cliente ha servido como entrada de información para fortalecer el servicio. Evalúe la adecuación de la frecuencia establecida para la evaluación, considere la eficacia del método de evaluación que se está aplicando, califique el grado de objetividad de las respuestas obtenidas. Considere si es necesario rediseñar la encuesta o el método de evaluación de la satisfacción. Retroalimentación de las partes interesadas: Analice cómo sus partes interesadas se han visto afectadas positiva o negativamente a partir de la operación del negocio.

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: Idesan	Twitter: @idesan_inf
--------------------	--	--	--	----------------------------------	--------------------------------------



Resultados de la retroalimentación del cliente

RETROALIMENTACION SERVICIO AL CLIENTE I 2022



FECHA	PQRS	AREA	TIPOLOGIA	ASUNTO	CANTIDAD	DIAS DE RESPUESTA
ENERO	14	PEAJES	SOLICITUD DE INFORMACION	EXPEDICIÓN TARJETA DE TARIFA ESPECIAL	5	17
						8
						1
						1
						1
				TRAMITAS VALES POR CORRO DE PEAJE	1	21
				ESTADO PROYECTO DE ESTUDIO - OBRAS	1	2
				PODA SEPARADOR VIA GRON	1	2
				INFORMACION TRAMOS ZDMA METROPOLITANA	1	8
				FUTURO PROYECTO SUSPENDIDO	1	67
		CITA PASAPORTE		1	1	
		SOLICITUD CORREO DE TALENTO HUMANO		1	1	
		GERENCIA				
TALENTO HUMANO						
FEBRERO	8	PEAJES	SOLICITUD DE INFORMACION	PROPUESTA VENTA DE BOQUEA	1	1
						3
						1
						1
						1
		SOLICITUD CERTIFICADOS TRIBUTARIOS		1	27	
OFICINA ASESORA COMERCIAL						
MARZO	12	PEAJES	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD REALIZAR INSPECCIÓN TÉCNICA VIA	1	10
				CERTIFICADOS TRIBUTARIOS 2021	1	21
				DESCUENTO PEAJE	2	1
						4
				INFORMACION DOBLE CALZADA VIA	1	18
MANTEENIMIENTO DE LAS VIAS	2	18				



MES	DÍAS	ENTIDAD	SOLICITUD	CANTIDAD		
				REQUERIDA	RECIBIDA	
		OFICINA ASESORA COMERCIAL	QUEJA	ZONAS DEBEN SER PROTEGIDAS POR EL ADM	1	13
			SOLICITUD DE INFORMACION	CITA PASAPORTE	2	1
				INFORMACION ADQUISICION DE UN CREDITO	1	1
				CERTIFICACION DE LA RETENENTE	1	8
ABRIL	5	PEAJES	SOLICITUD DE INFORMACION	DESCUENTO PEAJE	3	1
				DETERMINO MALA VIAL LEJERIA GIRON	1	9
				INFORMACION APORTES SEGURIDAD SOCIAL	1	1
MAYO	10	PEAJES	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD CAMPAÑA DE INTERES SOCIAL	1	34
				SEÑALACION EN LA VIA	1	6
				DESCUENTO PEAJE	5	1
				DESCUENTO PEAJE	5	35
				DESCUENTO PEAJE	5	5
				DESCUENTO PEAJE	5	1
				DESCUENTO PEAJE	5	1
				MANTENIMIENTO ALCANTARILLA BOMANGA GIRON	1	27
				PIEDRAS EN LA VIA	1	30
				CITA PASAPORTE	1	1
JUNIO	3	OFICINA ASESORA COMERCIAL	SOLICITUD INFORMACION	REDUCTORES DE VELOCIDAD	1	17
				CITA PASAPORTE	1	2
				PATROCINIO FIESTAS	1	34

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA:

1. Cantidad de PQRSD recibidas por mes

PQRSD PRIMER SEMESTRE 2022	
MES	CANTIDAD PQRSD
ENERO	14
FEBRERO	8
MARZO	12
ABRIL	5
MAYO	10
JUNIO	3



PQRSD PRIMER SEMESTRE 2022

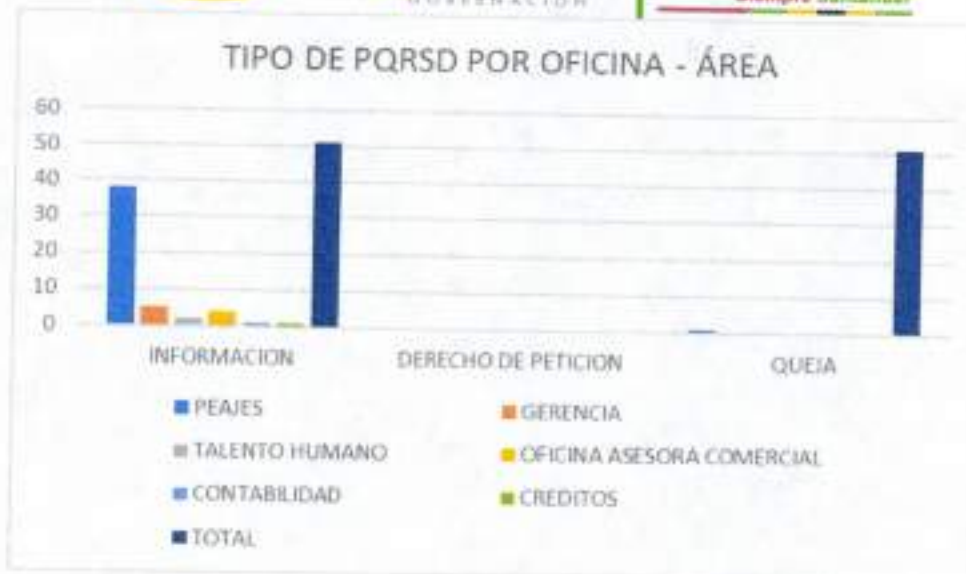


■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO ■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO

Teniendo en cuenta las PQRSD recibidas, se procedieron a clasificarlas por meses, encontrando así que, en el mes de enero de 2022, se recibieron la mayor cantidad de PQRSD, seguido de los meses de marzo y mayo; para concluir que en el mes de junio fue el mes en el que menos se recibieron en el portal PQRSD.

2. Tipo de PQRSD recibidas en el semestre

TIPO DE PQRSD POR ÁREA			
ÁREA	INFORMACION	DERECHO DE PETICION	QUEJA
PEAJES	38	0	1
GERENCIA	5	0	0
TALENTO HUMANO	2	0	0
OFICINA ASESORA COMERCIAL	4	0	0
CONTABILIDAD	1	0	0
CREDITOS	1		
TOTAL	51	0	51



Se evidencia en la lectura de la información, que únicamente se recibió en la oficina de peajes una (1) queja en el primer semestre 2022, de resto las PQRS D recibidas corresponden a solicitud de información, y están distribuidas en las diferentes oficinas del IDESAN.

3. Cantidad de PQRS D recibidas por área

CANTIDAD DE PQRS D POR AREA	
ÁREA	CANTIDAD
PEAJES	39
GERENCIA	5
TALENTO HUMANO	2
OFICINA ASESORA COMERCIAL	4
CONTABILIDAD	1
CREDITOS	1
TOTAL	52



Se evidencia que la oficina de PEAJES, es la oficina a la que más se remiten PQRSD en el portal, con lo cual y desde el procedimiento del IDESAN se genera la trazabilidad y seguimiento al cumplimiento de la respuesta por parte de esta oficina.

Retroalimentación de las partes interesadas:

En análisis y revisión se establecieron las expectativas de cada uno de ellos así:

Parte interesada	Necesidad, requisito, expectativa	Retroalimentación y tendencia
<i>Identifique el nombre de la parte interesada conforme a la matriz IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS 60.038.02-127</i>	<i>Relacione sus necesidades, requisitos y expectativas conforme a la matriz IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS 60.038.02-127</i>	<i>Analice el grado en el cual se ha dado satisfacción a las partes interesadas y su tendencia sobre datos históricos</i>
1.1. ASAMBLEA DEPARTAMENTAL	<p>Presentación oportuna de informes de gestión.</p> <p>Presentación oportuna de informes de los estados financiero e informe de gestión.</p> <p>Fomento al desarrollo sostenible, económico, social y cultural del Departamento de Santander.</p>	<p>Durante el PRIMER SEMESTRE DE 2022, se logró:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentación de informe <p>El Gerente acudió de manera inmediata a la citación de la Asamblea General para solucionar inquietudes a los diferentes corporados.</p> <p>Se presentó informe de gestión y ejecución a la fecha en cuanto a la</p>
NIT: 690.205.505-1	PBX: (7) 6430301 Teléfono: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A - 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER
	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan Twitter: @idesan_int



		<p>administración central y al convenio 1113 ante la Asamblea Departamental. Y a su vez se notificó que mediante comité directivo del convenio 1113 realizado el 08 de febrero del 2022 tomaron la decisión de transferir la administración y control de dicho proyecto que realizaba el Idesan a FINDETER</p> <p>Se dio respuesta al cuestionario emitido por la duma Departamental, como parte del proceso de control político, y se estableció la ruta a seguir para posicionar al instituto como la herramienta legal y administrativa para impulsar el desarrollo del Departamento.</p> <p>Adicionalmente a través de las actividades gestionadas desde el proceso comercial y demás procesos misionales, se continuó generando el cumplimiento al fomento y desarrollo sostenible del departamento.</p> <p>Se mantiene la tendencia de cumplimiento y satisfacción de la parte interesada.</p>
1.2. GOBERNACIÓN DE SANTANDER	<p>Gestión eficiente y efectiva de los recursos.</p> <p>Presentación oportuna de informes de los estados financieros e informes de gestión.</p> <p>Apoyo a la gestión y cumplimiento de las metas de los planes de desarrollo departamentales para cada periodo constitucional.</p> <p>Fomento al desarrollo sostenible, económico, social y cultural del Departamento de Santander.</p>	<p>Desde la gerencia se rindieron los informes respectivos ante el Gobernador mediante los consejos de gobierno, el informe de gestión del avance de cumplimiento del plan de acción del IDESAN lo que demuestra que se está cumpliendo con la gestión eficiente y efectiva de los recursos, la presentación oportuna de informes, el apoyo a la gestión y la proyección de cumplimiento de las metas del departamento. De esta manera se dio cumplimiento al fomento y desarrollo sostenible del departamento.</p>



<p>1.3. CONSEJO DIRECTIVO</p>	<p>Presentación oportuna de informes de los estados financiero e informe de gestión</p> <p>Fomento al desarrollo sostenible, económico, social y cultural del Departamento de Santander</p>	<p>Durante el Primer semestre 2022, se logró:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contra créditos <p>Durante el Primer+ semestre 2021, en reunión con el Consejo Directivo se rindió informe de gestión del cumplimiento de las metas del IDESAN, cumpliendo con el fomento y desarrollo sostenible del departamento, manteniendo una tendencia de cumplimiento y satisfacción, como se puede observar en los indicadores de gestión. En consecuencia, a lo anterior se da inicio al proceso de depuración, de los productos financieros y así mismo a proyectar la entidad en términos de reestructuración administrativa, ajustes de manuales, vigilancia bajo el régimen especial de la Superfinanciera y mejoramiento continuo de procesos de calidad certificados por el ICONTEC.</p>
<p>2.1. CLIENTES</p>	<p>Créditos con tasas y plazos favorables</p> <p>buen servicio al cliente</p> <p>celeridad en el proceso de crédito</p> <p>buen manejo de sus recursos (cliente)</p> <p>Claridad y oportunidad en el suministro de información</p> <p>Disponibilidad de la Información en la página web</p>	<p>En el segundo semestre de la vigencia 2021 se continuo con la consecución de nuevos créditos como en el municipio de girón por \$8.000 millones en la modalidad de crédito de tesorería y oiba por \$220 millones en la modalidad de fomento para la compra de maquinaria . El instituto se encuentra en una fase de alistamiento y restructuración de sus estatutos y manuales de crédito con el fin de cumplir con lo estipulado por la Superfinanciera con el fin de ser vigilados por este ente del estado y así poder brindar un mejor y amplio servicio según lo emanado por la misionalidad del instituto de Fomentar el desarrollo sostenible, económico, social y cultural del departamento de Santander, a través de la prestación de servicios financieros rentables, la gestión integral de proyectos, los servicios de capacitación, asesoría interinstitucional y ejecución de proyectos, orientados al desarrollo de los planes, proyectos y programas de inversión social originados en los diversos niveles de la administración pública o privada, es</p>



		<p>importante también mencionar que se realizó la encuesta de medición de servicios prestados por IDESAN, la cual arrojó un 98.85% de efectividad en el servicio prestado, lo que indica que hasta el momento el servicio que se está ofreciendo es de gran aceptación por los clientes, dando como resultado una excelente claridad y oportunidad en el suministro de la información. Finalmente, la nueva cara y enfoque de la página web del instituto refleja un amplio contenido informativo, claro, oportuno, actualizado sobre las actividades que realiza el instituto y toda la información acerca de las funciones que se desarrollan, también el portafolio amplio que se empezara a ejecutar con el servicio de capacitaciones con todas las secretarías de la gobernación dirigido a los funcionarios en diferentes temas de actualidad.</p>
--	--	---



<p>2.2. FUNCIONARIOS</p>	<p>Buenas relaciones interpersonales</p> <p>Capacitaciones</p> <p>Retroalimentación de la labor desempeñada</p> <p>Pagos nómina oportuna</p> <p>Oportunidad y facilidad para el acceso a créditos</p> <p>Estabilidad laboral</p> <p>Suministro de hardware y software para el desarrollo de los puestos de trabajo</p> <p>Retroalimentación oportuna y mejoramiento continuo.</p>	<p>Durante el Primer semestre de 2.022 los Funcionarios tuvieron buenas relaciones interpersonales, también a la medida que los funcionarios han solicitado sus capacitaciones se le cumplen de acuerdo a su necesidad, se realizó la reunión de inducción y reinducción al S.G.C. y se desarrolló la retroalimentación de la labor desempeñada a través de la evaluación de desempeño de funcionarios públicos, los pagos de nómina se realizan oportunamente en los tiempos establecidos, la mayoría de funcionarios del Idesan están vinculados a la institución hace más de 20 años lo que demuestra una clara estabilidad laboral que ofrece el instituto siempre adquiriendo equipos actualizados para el desarrollo de sus actividades en los puestos de trabajo conllevando a la mejora continua institucional.</p>
<p>3.1. ENTES DE CONTROL: Contraloría, Procuraduría, Contaduría, Fiscalía, DIAN, Ministerio de Hacienda.</p>	<p>Cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad</p>	<p>El instituto realiza la entrega oportuna y a tiempo de los informes obligatorios y aquellos que son requeridos por los Entes De Control, cumpliendo con los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad. La entidad Gestionó, organizó, recepcionó y remitió TODOS los requerimientos de la Contraloría General de Santander</p> <p>La entidad Gestionó, organizó, recepcionó y remitió a TODOS los requerimientos de la Superfinanciera</p>
<p>3.2. OPERADORES FINANCIEROS</p>	<p>Agilidad y oportunidad en la aprobación de los créditos.</p>	<p>El Idesan cuenta con Operadores Financieros, tales como Cootecsan, Corfas, Coopfuturo y Fundesan quienes extienden los servicios ofrecidos por el Instituto y coadyuvan al cumplimiento de las metas a través de la agilidad y</p>



		<p>oportunidad en la aprobación de los créditos educativos, microcréditos y otros tipos de créditos que no pueden ser ofrecidos de manera directa por el Idesan debido a su naturaleza y estatutos.</p> <p>En la actualidad el Instituto se encuentra en la propuesta de la mejora por parte del área financiera a dichos operadores</p>
<p>4.1. CONTRATISTAS</p>	<p>Pago oportuno de las cuentas</p> <p>Información oportuna para la contratación</p> <p>Continuidad de la contratación</p> <p>Inducción y Reinducción</p> <p>Retroalimentación sobre las labores ejercidas</p> <p>Buen ambiente laboral</p> <p>Suministro de hardware y software para el desarrollo de los puestos de trabajo</p>	<p>Durante el Primer semestre se evidencia que los pagos de cuentas a los contratistas del Instituto se realizaron de manera oportuna, es decir, los pagos se realizan en un tiempo no superior a 24 horas;</p> <p>Los procesos de contratación cuentan con Información detallada y oportuna, en la cual se mencionan los requisitos y competencias necesarios para dicha contratación; De igual manera se propende por garantizar la continuidad del personal contratista, para que se agilicen los procesos que se desarrollan en el Instituto aprovechando el conocimiento adquirido por parte de los mismos, durante cada vigencia se realizan capacitaciones de Inducción y Reinducción en temas correspondientes al Idesan y el S.G.C.; Los supervisores de contratos realizan la retroalimentación de las actividades ejercidas de manera mensual garantizando un buen ambiente laboral y dotándolos con el adecuado suministro de hardware y software para el desarrollo de las obligaciones que haya lugar en los diferentes puestos de trabajo.</p> <p>Calificamos los proveedores críticos los cuales son confiables y competitivos</p> <p>Se plantea como mejora la cotinuidad de los contratistas de apoyo.</p>



<p>4.2. PROVEEDORES ENTIDADES FINANCIERAS (Bancos, fiducias)</p>	<p>Relaciones comerciales y financieras duraderas</p> <p>SalDOS en cuentas</p> <p>Movimientos de cuentas</p>	<p>Idesan posee una serie de proveedores de Entidades Financieras, con las cuales mantiene una relación comercial y financiera desde hace varias vigencias fiscales, las cuales son mutuamente beneficiosas ya que se manejan saldos en cuentas que generan rentabilidad al Instituto y el desarrollo de los movimientos de cuentas que se poseen, denotan tranquilidad para los usuarios y clientes del Instituto que generan el fácil acceso a ellas para el desarrollo del pago de sus obligaciones.</p>
<p>4.3. PROVEEDORES DE BIENES, SERVICIOS E INSUMOS</p>	<p>Información oportuna para el suministro.</p> <p>Interventoría del contrato</p> <p>Retroalimentación del servicio o insumo brindado</p> <p>Buen uso de las herramientas financieras suministradas.</p> <p>Entrega de reportes trimestrales de la gestión del sistema de administración del riesgo financiero.</p>	<p>Para los proveedores de Bienes, Servicios e Insumos que contratan con el Idesan la información es oportuna para el suministro a través de los pliegos de peticiones por medio de los cuales se desarrollan los diferentes tipos de contratación en el instituto, los funcionarios del Idesan desarrollan la interventoría de los diferentes contratos, estos son retroalimentados mediante una calificación a proveedores del servicio o insumo brindado respectivamente, haciendo el buen uso de las herramientas financieras suministradas, para garantizar los prontoS pagos y generando la entrega de reportes trimestrales de la gestión del sistema de administración del riesgo financiero a las dependencias que así lo requieran, los que garantiza la transparencia institucional.</p>
<p>4.4. ORGANISMOS ASESORES</p> <p>Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP</p> <p>Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC</p>	<p>Cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad</p>	<p>Durante el primer semestre se continuó con el estricto cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad que exigen los Organismos Asesores como el Departamento Administrativo para la Función Pública - DAFP y la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC quienes son los encargados de la regulación en las instituciones públicas.</p>
<p>5. COMUNIDAD</p>	<p>Servicios financieros</p> <p>Comunicación y publicación de</p>	<p>La comunidad en el primer semestre del 2022 estuvo con interacción en el</p>



	información en la página web. Fomento de la educación Capacitación Fomento de la pequeña y mediana empresa Atención a derechos de petición Apoyo actividades artísticas y culturales en los Municipios del Departamento	IDESAN a través de su página web donde se encuentra todos los servicios ofrecidos por el instituto, la parte de noticias entre otras variedades que se ofrece.
--	--	--

5. Revisión de la política y grado en el que se han logrado los objetivos de calidad:

Analice y registre la conveniencia y adecuación de la política y objetivos de calidad de la empresa considerando si están contribuyendo al logro de la visión propuesta por la empresa. Revise si la política es un documento actual y vigente en su empresa o si necesita ser modificado en algún aspecto. Analice y evalúe el grado en el cual se ha establecido en la empresa la "cultura de la calidad", que tanto se han involucrado los colaboradores de la empresa en el sistema de gestión y el grado en el cual se puede reflejar el sistema en las actuaciones y resultados de la empresa.

La Política de Calidad del IDESAN se mantiene vigente, luego de evaluar su conveniencia, adecuación y eficacia conforme a los nuevos retos que se impone el IDESAN y las condiciones del mercado.

Política de calidad:

El IDESAN, propende por el fortalecimiento y desarrollo de los entes territoriales y entidades descentralizadas, a través de la prestación oportuna de servicios financieros competitivos destinados al crecimiento económico, social y cultural del Departamento de Santander en coordinación y cooperación con las entidades del sector público y privado, con recurso humano calificado y comprometido en la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad de su S.G.C, actuando bajo los principios de ética, transparencia de sus procesos y en la toma de decisiones conforme a las disposiciones legales en un clima laboral de autogestión, autocontrol y autorregulación que permite de forma controlada la evaluación y verificación de sus actuaciones con el propósito de lograr la autosuficiencia de la entidad y contribuir al logro de los fines esenciales del estado, que le fueron conferidos legalmente.

Objetivos de calidad:

Durante el primer semestre de 2020 se hizo la revisión y actualización del análisis del contexto de la organización para la formulación del Plan Estratégico 2020-2023, a partir de lo cual se actualizan los objetivos de calidad, los cuales son presentados a la Junta Directiva para su aprobación junto con el Plan estratégico propuesto.

Para el Primer Semestre 2022 se mantiene los objetivos de calidad y el Plan Estratégico continua en vigencia de acuerdo a lo aprobado por medio de la Junta Directiva:



- 2.5.1 Elevar la competitividad individual e institucional mediante el desarrollo de capacidades y competencias organizacionales.
- 2.5.2 Contribuir en la mejora de las competencias del recurso humano de los servidores públicos del departamento.
- 2.5.3 Gestionar proyectos de infraestructura en conectividad vial continua y eficiente para aumentar la competitividad del departamento con flujos productivos, económicos, sociales, culturales y turísticos.
- 2.5.4 Satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestros clientes a través de la prestación de servicios financieros encaminados al fortalecimiento de los planes, programas y proyectos de los entes territoriales del departamento.
- 2.5.5 Lograr el crecimiento sostenido del Idesan por medio de la fidelización y vinculación de nuevos clientes.
- 2.5.6 Fortalecer técnica administrativa y financieramente al instituto, para afrontar los retos como el Infiis al servicio de nuestro Departamento.
- 2.5.7 Lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades y procesos a través del desarrollo de una cultura de mejora continua
- 2.5.8 Generar confianza, seguridad y competitividad en los servicios ofrecidos por el instituto fortaleciendo y apoyando la administración y control del sistema de riesgos a través de la adecuada gestión y tratamiento de los mismos.
- 2.5.9 Proporcionar el aseguramiento sobre la eficacia al plan estratégico de la institución

AUTO EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL S.O.C.	SE- MAR/2022	ABR- JUN/2022
OBJETIVO 2.5.1 2.5.1 Elevar la competitividad individual e institucional mediante el desarrollo de capacidades y competencias organizacionales.	100%	100%
OBJETIVO 2.5.2: Contribuir en la mejora de las competencias del recurso humano de los servidores públicos del departamento.	72%	72%
OBJETIVO 2.5.3: Gestionar proyectos de infraestructura en conectividad vial continua y eficiente para aumentar la competitividad del departamento con flujos productivos, económicos, sociales, culturales y turísticos.	0%	0%
OBJETIVO 2.5.4: Satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestros clientes a través de la prestación de servicios financieros encaminados al fortalecimiento de los planes, programas y proyectos de los entes territoriales del departamento.	37%	37%
OBJETIVO 2.5.5: Lograr el crecimiento sostenido del Idesan por medio de la fidelización y vinculación de nuevos clientes.	31%	31%
OBJETIVO 2.5.6: Fortalecer técnica administrativa y financieramente al instituto, para afrontar los retos como el Infiis al servicio de nuestro Departamento.	72%	72%
OBJETIVO 2.5.7: 2.5.7 Lograr la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades y procesos a través del desarrollo de una cultura de mejora continua	100%	100%
OBJETIVO 2.5.8 Generar confianza, seguridad y competitividad en los servicios ofrecidos por el instituto fortaleciendo y apoyando la administración y control del sistema de riesgos a través de la adecuada gestión y tratamiento de los mismos.	100%	100%
OBJETIVO 2.5.9 Proporcionar el aseguramiento sobre la eficacia al plan estratégico de la institución	100%	100%



RESULTADOS DE LOS OBJETIVOS DEL S.G.C.

Se observa que en general los objetivos presentados se encuentran en el rango excelente para el primer semestre del 2022, conservando la tendencia de la vigencia (II) 2.0201 A pesar que hay objetivos que se encuentran en promedios sobre el 70% de efectividad y el objetivo 2.5.3 el de gestionar proyectos de infraestructura vial se encuentra en 0% debido a que se está buscando la cooperación con INVIAS y secretaria de Infraestructura para gestionar dicho proyecto, según los rangos de factibilidad, se evidencia el cumplimiento en la gestión de los procesos cumpliendo con los objetivos trazados. Este porcentaje se debe al cambio de gobierno y a la Pandemia que afecto el crecimiento de los clientes del IDESAN.

Desempeño de los procesos y conformidad del servicio:

Revise las tendencias de los indicadores de los procesos. Evalúe el aporte para la toma de decisiones.

Con respecto al desempeño de los procesos, en el cuadro de mando del Sistema de Gestión de Calidad se presentan los resultados obtenidos.

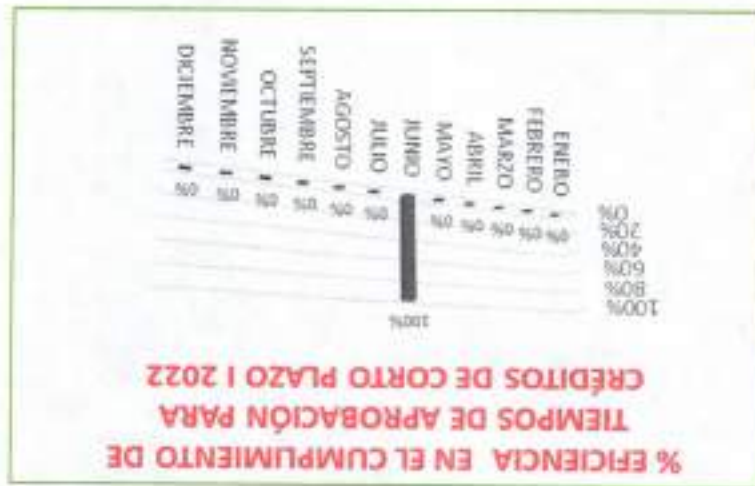
AUTO EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS	OCT-DIC/2021	ENERO-JUNIO/2022
GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIA	85%	90%
GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO	86%	85%
GESTIÓN DE CRÉDITOS	76%	72%
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS Y TESORERÍA	80%	76%
ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS	60%	86%
GESTIÓN DE CARTERA	69%	69%
GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD	60%	66%
GESTIÓN DE COMPRAS Y MANEJO DE INVENTARIO	100%	77%
ADMINISTRACIÓN Y FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO	91%	100%
GESTIÓN Y ASESORÍA JURÍDICA	96%	100%
GESTIÓN DOCUMENTAL	100%	100%
GESTIÓN DE SISTEMAS	96%	90%
PLANEACIÓN , ADMINISTRACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD	100%	100%
CONTROL INTERNO	97%	100%
GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	100%	100%

Con base en los objetivos de calidad se presentan los resultados de los indicadores de gestión por proceso, los cuales van enfocados a la efectividad de la operación y al mejoramiento del servicio.

Cabe resaltar que algunos indicadores se encuentran por el 60% debido a la recuperación de cartera que esta teniendo el instituto poco a poco y afecta también los indicadores financieros.

• **% EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DE CRÉDITOS DE MEDIANO PLAZO**

En este Primer Trimestre de 2022, se aprobó un crédito de la Línea de Tesorería al municipio de Girón -Santander que corresponde al indicador de Crédito de Corto Plazo, por un valor de ONCE MIL MILLONES DE PESOS M/TE (\$11.000.000.000), los cuales se desembolsarán según lo estipulado con el cliente e IDESAN, esta aprobación corresponde al 33,33% de la eficacia en el segundo trimestre de 2022, por lo anterior 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 IDESAN sobre las capacitaciones a los empleados públicos del Departamento de Santander.

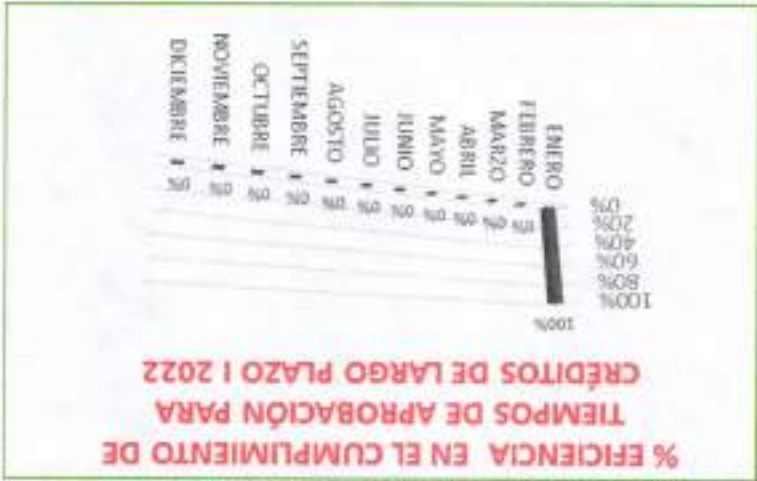


• **1. GESTIÓN DE CRÉDITOS**
• **% EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DE CRÉDITOS DE CORTO PLAZO**

PROCESOS MISIONALES

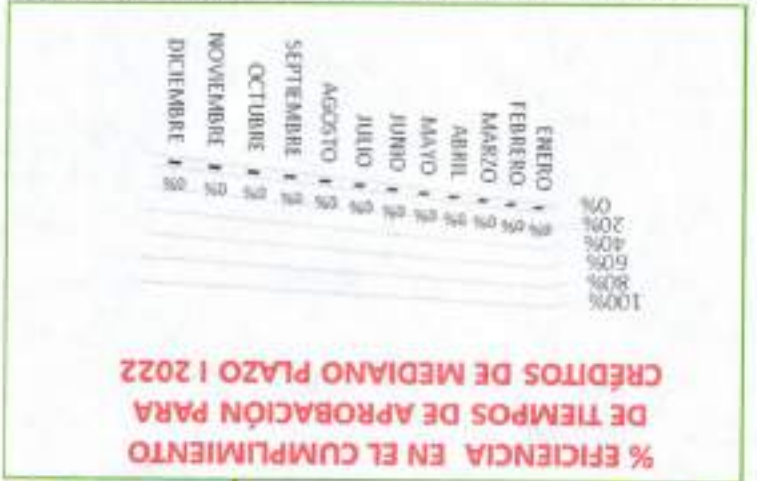


Para este primer trimestre de 2022 no se han aprobado créditos de largo plazo, pero más sin embargo si se han recibido solicitudes de crédito de fomento, y se encuentran aprobados y en proceso de desembolso, los Municipio de Chima – Santander por valor de Mil Doscientos Millones de pesos M/te (\$1.200.000.000,00) y el Municipio de Lebrija – Santander Por valor de Cinco Mil Millones de Pesos M/te (\$5.000.000.000,00). Y por último el Municipio de los Santos –Santander por valor de Setecientos Cuarenta Y Dos Mil pesos M/te (\$742.000.000,00)



• **% EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO CRÉDITOS DE LARGO PLAZO**

En este primer semestre de 2022, no se aprobaron 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, Cortas, y Coofuturo, en lo que va corrido del Segundo trimestre de 2022.





Para esta modalidad de créditos en lo que va corrido del Segundo trimestre de 2022 no se han recibido solicitudes de crédito de Vivienda por parte del personal de planta del IDESAN

- **% EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DE CRÉDITOS DE OTROS PRODUCTOS DE COLOCACIÓN**

(SIGUIENTE PAGINA)



Se reactiva la línea de producto sobre libranza a los servidores públicos, es decir el IDESAN reanuda de nuevo esta línea de créditos que estaba suspendida.

II. GESTION DE CONVENIOS

- **%PARTICIPACION DE CONVENIOS EN EL TOTAL DE LAS CAPTACIONES**



En el primer semestre recibieron **211** cuentas para pago de recursos a través de convenios los cuales fueron tramitados y cancelados en su totalidad, en la modalidad de convenios para administración / pago de recursos.

- **%SUSCRIPCION DE CONVENIOS POR ADMINISTRACION**





SUSCRIPCION DE CONVENIOS POR ADMINISTRACION. En el Primer Semestre de 2022, a través de la modalidad de capacitación por Administración y/o pagos de recursos por convenios, no se suscribieron convenios.

Se continúa adelantando acciones para la suscripción de nuevos convenios para que una vez termine la ley de Garantía se pueda materializar las suscripción de convenios con el Departamento de Santander es así como se han venido realizado reuniones de trabajo con las diferentes secretarías del departamento con el fin de coordinar actividades que permitan avanzar en el proceso documentación y trámites necesarios para que una vez termine la ley de garantía podamos rápidamente suscribir nuevos convenios .

Es importante señalar que, a través de esta modalidad de captación, se genera un valor adicional del 2% por costo operativo.

- **PARTICIPACION DE CONVENIOS EN EL TOTAL DE LAS CAPTACIONES**

En lo que tiene que ver con la **participación de convenios en el total de las captaciones** para el primer trimestre del año, la participación de convenios representa un **28.10%** del total de las captaciones de la entidad. Es decir, **Valor convenios \$ 9.881.320.433,40/ Valor total de captaciones \$ 35.164.756.735,45 Porcentaje importante** dentro de las captaciones de la entidad.

Por otra parte, la participación del Gobierno Departamental es aceptable a través del manejo de recursos por Administración y/o pagos de convenios, destacándose para el trimestre de análisis la **SECRETARIA DE DESARROLLO**, hecho que nos permite contribuir al fortalecimiento de las utilidades de la entidad.

Con esta modalidad de captaciones estamos apoyando el desarrollo de la entidad territoriales y a su vez esto genera un impacto multiplicar en la sociedad gracias a la calidad del servicio que la entidad viene prestada.



***PORCENTAJE DE PARTICIPACION CONVENIOS EN LAS CAPTACIONES:**

% valor convenios / valor total captaciones.

***VALOR CAPTACIONES REPORTE DE TESORERIA: \$ 35.164.756.735,45**

***VALOR CONVENIOS: \$9.881.320.433,40**

III. Gestión de Cartera.

- % DE RECUPERACION DE CARTERA VIGENTE (TOTAL CAPITAL NO VENCIDO PERIODO ACTUAL/ TOTAL DE CAPITAL**



Con este indicador podemos evidenciar que el porcentaje de recuperación para el periodo de Enero-Junio de 2022 disminuyó en comparación al trimestre anterior, cabe resaltar que la gestión de recaudo que realiza el área de cartera es permanente, pero también dependemos del estudio y veracidad con que se otorguen los créditos y la verificación de información que se realice antes de aprobar los créditos. Se requiere realizar la observancia especial del cumplimiento de requisitos para todas las líneas y en particular a las entidades privadas línea banca de inversión, entre otras., por cuanto una vez se aprueba un crédito La oficina de cartera asume un riesgo alto al no ser analizado y verificada la información antes de su aprobación.

En este trimestre podemos evidenciar que hubo una recuperación de la cartera del 76.66%, lo que denota que el indicador bajó, con respecto al trimestre anterior, por lo tanto, se puede inferir que los clientes que tenían buen historial crediticio no han superado adversidades como el COVID y sus problemas de liquidez. Además, los clientes en mora no cumplieron con los términos previstos en el pagare para el pago de la obligación o que todavía no se han suscrito acuerdos de pago para dar cumplimiento y de esta manera puedan mejorar su calificación.

Es importante resaltar los recaudos significativos en este trimestre como lo es el caso del municipio de Girón del crédito de tesorería, con un abono total de \$2.097.829.664. De igual forma, se refleja un abono en créditos de libranza por \$63.561.430.



Es necesario significar que en el periodo se presentaron cancelaciones de créditos, entre los cuales se destacan: Sánchez Mantilla María Luz Dary \$5.324.951, Arias Amaya Alexandra \$12.438.770, Hernández Buitrago Claudia Esperanza \$27.825.697, Espinel Espinel Edna Sileidis \$4.455.072.

- **PROVISION DE CARTERA (PROVISION DE CARTERA / CAPITAL CARTERA VENCIDA)**



En este Semestre tenemos un deterioro acumulado de préstamos y para el cual contamos con una provisión de cartera en promedio de **101.70%**, lo que indica el cambio de los créditos que estaban en calificación C y pasaron a calificación B, y esto disminuye la provisión debido a que en el manual de crédito se tiene mayor ponderación a los créditos que presenten mayor número de días de mora es decir presentan mayor riesgo.

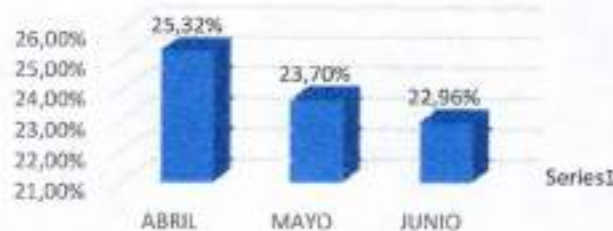
Es claro que el indicador muestra que se deben tomar acciones para mejorar las condiciones de otorgamiento de créditos.

Sin duda, no debemos descuidar la calidad de la cartera en cuanto a la colocación y mantener las provisiones, para no generar intranquilidad en el aumento de las mismas y a si manejar provisiones reales para mantener un indicador sano.

- **% CALIDAD DE LA CARTERA VENCIDA (TOTAL CAPITAL CARTERA VENCIDA / CAPITAL CARTERA)**



% DE CALIDAD DE CARTERA VENCIDA 2022.



Para este periodo de análisis el Indicador nos señala que para este trimestre el promedio de la calidad de cartera vencida está en 22.96% respecto al capital total de la cartera, lo que indica que el recaudo de cartera tuvo una disminución en el trimestre se requiere especial observancia pues se ha entregado la liquidez de la entidad a pocos clientes y en especial a entidades privadas, y se debe actuar según lo descrito en el Manual de crédito a fin de lograr recuperar la liquidez de la entidad.

El área de cartera estaba trabajando conjuntamente con el área de jurídica para poder establecer acuerdos de pago con los créditos que a la fecha presentan mora para mejorar el indicador de liquidez del instituto.

La oficina de cartera ha realizado el seguimiento y ha tomado las medidas necesarias para su recuperación, pero también es importante resaltar que el indicador sería más sano si se toman acciones para mejorar las condiciones en la aprobación de créditos, tales como el análisis de crédito que incluya metodologías de verificación eficiente a fin de posibilitar el otorgamiento con mayor grado de seguridad.

Es importante incluir en el análisis de los créditos, el puntaje del score de crédito que muestra la cifra para que el instituto establezca una clasificación de los puntajes para tener referente el valor a aprobar de los créditos y análisis de riesgo crediticio.



IV. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS Y TESORERÍA

- **% EFICIENCIA EN EL TIEMPO DE EXPEDICION Y ENVIO DE EXTRACTOS**



Se enviaron 201 extractos en el periodo lo que corresponde al 100% de los clientes que tienen servicios financieros con la institución. Los cuales se han enviado vía correo electrónico.

- **PROMEDIO DE RENDIMIENTO DEPOSITOS EN CUENTAS PARETO**

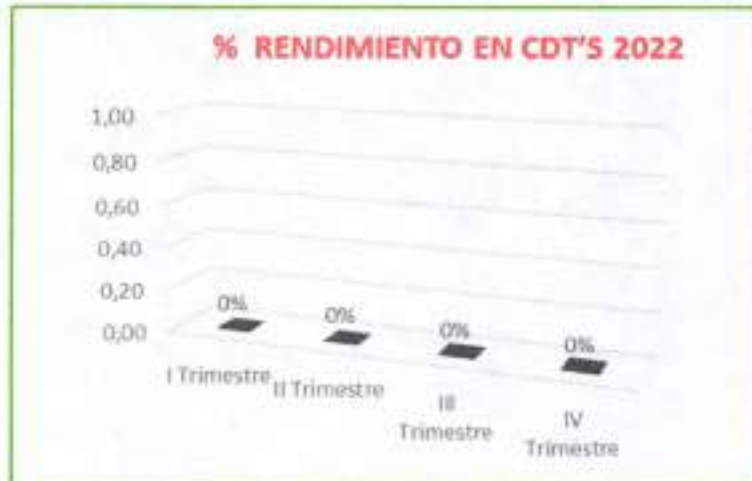


El instituto tiene un promedio de tasa del 3,60% en los depósitos que mantiene en los bancos donde tiene los recursos, el cual es óptimo desde el punto de vista individual ya que observando las tasas que ofrece el mercado con los diferentes bancos estas varían dependiendo del cliente y de los montos de dinero que se manejen. Como política interna del instituto los dineros deben estar colocados en los bancos donde su rendimiento sea el mejor de acuerdo a las condiciones propias de la institución y que obtengamos el mejor beneficio monetario. Se ve una mejoría puesto que los Bancos empezaron a subir las tasas de interés



bancario, adicional que el Idesan ha podido empezar a recuperarse y a mantener un flujo de recursos optimo en las cuentas de ahorros de la entidad.

- **RENDIMIENTOS EN CDTS**



A 30 de junio de 2022, el instituto no tiene inversiones en CDT; por lo cual no se cuenta con este indicador.

- **% COSTOS EN LOS RENDIMIENTOS DE COLOCACION EN PROVEEDORES FINANCIEROS (BANCOS)**





Este indicador nos permite medir el porcentaje (%) de costos que Idesan paga a sus clientes de administración de recursos (depósitos a la vista y convenios, convenios adulto mayor municipios), frente a los rendimientos generados por los dineros depositados en las diferentes cuentas de ahorros y corrientes de los bancos con que el Idesan mantiene operación comercial, para este periodo de abril a junio de 2022 el promedio de los costos fueron un 71.09% del total de los ingresos obtenidos por rendimientos financieros, para este periodo su rentabilidad fue positiva respecto al trimestre anterior hemos empezado a tener una mejoría ya que los bancos están subiendo la tasa de rentabilidad de las cuentas por las condiciones de mercado actual, aunado a esto el Idesan actualmente también cuenta con recursos disponibles en las cuentas de ahorro lo que permite que los bancos nos paguen más rendimientos; además que por el desmonte gradual de captaciones que se está realizando de acuerdo a los lineamientos de la Superfinanciera de Colombia también los costos por captación de recursos han empezado a disminuir respecto al año anterior; adicionalmente el Idesan en este trimestre logro colocar recursos de créditos por valor de \$10.201.808.289,00, lo que nos mejora en nuestros ingresos a nivel presupuestal ya que la tasa que se cobra por cartera es superior a la que nos ganamos en los bancos y a través de la colocación de recursos ganamos más.

NIT: 880.205.066-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A - 48 C.P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_inf
--------------------	--	--	--	------------------	----------------------



GESTION DOCUMENTAL

- **% EFECTIVIDAD EN CONSULTAS DE ARCHIVO**



Se atendieron el 100% de las Solicitudes de documentos en forma satisfactoria, de la siguiente manera:

- En el mes de abril se atendieron 1 solicitudes a la oficina de secretaria de gerencia.
- En el mes de mayo se realizaron 0 solicitudes.
- En el mes de junio se realizaron 13 solicitudes al área de convenios.

El promedio trimestral es de 100% una calificación excelente.

- **% EFICACIA ENTRE LA SOLICITUD Y LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS**



Dentro del proceso de consulta se tiene en cuenta que las solicitudes sean atendidas antes de 2 días corrientes.

De conformidad con la encuesta realizada de la siguiente manera:

NIT. 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473650	CALLE 48 No. 27A - 4B C. P. 680003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_inf
--------------------	--	---	--	--	---



- En el mes de abril se realizó encuesta de satisfacción del servicio al apoyo del área de gerencia evidenciando una satisfacción total sobre el servicio prestado y los tiempos de respuesta a las solicitudes.
- En el mes de mayo no se realizaron encuestas debido a que no hicieron solicitudes de archivo.
- En el mes de junio se realizó encuesta de satisfacción al apoyo del área de convenios evidenciando una satisfacción total sobre el servicio prestado y los tiempos de respuesta a las solicitudes.

El promedio trimestral es de 100% una calificación excelente.

- **% EFICACIA ESCANEADO DE CAJAS**



La meta de escaneo de cajas es de 8 mensuales; y se escanearon de la siguiente manera:

En total se escanearon 10 cajas

- En el mes de abril se escaneó 3 caja que van desde la 1527 a la 1529.
- En el mes de mayo se escanearon 4 cajas que van desde la 1530 a la 1533.
- En el mes de junio se escanearon 3 cajas que van desde la caja 1534 a la 1536.

El promedio trimestral es del 41.67% arrojando una calificación deficiente, debido a que no se cuenta con personal permanente y exclusivo para realizar la labor de escaneo del archivo central antiguo, labor que venimos desarrollando como mejora y de igual forma el envío de archivo por parte de las oficinas gestoras fue bajo

- **% EFICACIA AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO PROCESO GESTION DOCUMENTAL**



A la fecha no se cuenta con hallazgos vigentes de planes de mejoramientos internos y externos.

• EFICACIA USO DE PAPEL



La meta planteada frente a la reducción del consumo de papel en el instituto es de 10%.

- En el mes de abril se obtuvo una calificación deficiente con reducción en el consumo de papel de 1.25%
- En el mes de mayo se obtuvo una calificación regular con una reducción en el consumo de papel de 4.29%
- En el mes de junio se obtuvo una calificación regular con una reducción en el

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A - 48 C. P. 880003 BUCAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_inf
--------------------	--	---	--	--	---



consumo de papel de 2.73%

El promedio trimestral es de 2.88% arrojando una calificación regular en el consumo del papel.

V. GESTION COMERCIAL

• %CRECIMIENTO DE CLIENTES



Con base en este primer semestre de 2022 la oficina asesora comercial no ha tenido ningún crecimiento de clientes, pero se espera que con la nueva línea de negocios implementada por el Instituto sobre los Planes Institucionales de capacitaciones se obtengan nuevos clientes y así se fortalezca el musculo económico de IDESAN, esta nueva línea de negocio busca capacitar a los servidores públicos de los diferentes entes territoriales como Servidores públicos de las alcaldías, Entes Descentralizados y secretarias de despacho.

• % EFECTIVIDAD COMERCIAL



En este primer semestre el equipo de la oficina asesora comercial de IDESAN viene trabajando constantemente en la realización asertiva de las actividades propuestas en el cronograma 2022, en esta oportunidad la gerencia del instituto a propuesto un nueva línea de producto que se basa en los Planes Institucionales de Capacitación, es decir que el IDESAN se convierte en un capacitador a los funcionarios públicos de instituciones públicas descentralizadas, secretarias de despacho etc. por tal fin para este trimestre las actividades propuestas en el cronograma corresponden a la implementación desarrollo, conformación y organización de la nueva línea de producto para el IDEASAN sobre capacitaciones en un 100% del trimestre.

- **EFICACIA COLOCACION CREDITOS A CORTO PLAZO**



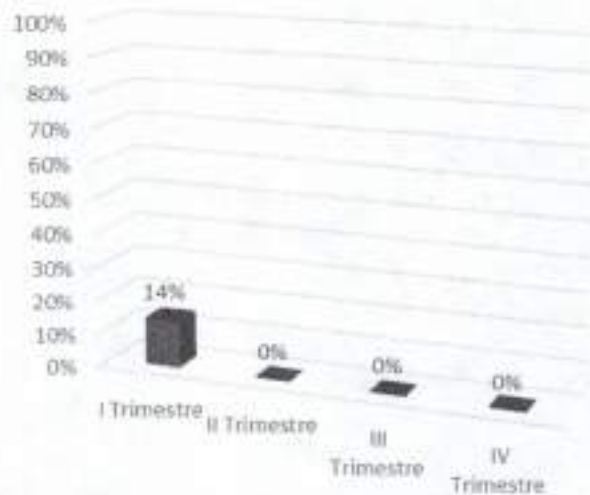
En este Primer Semestre de 2022, Se aprobó y se desembolsó un crédito de tesorería al municipio de Girón – Santander correspondiente a Créditos de Corto Plazo, por un valor de DIEZ MIL MILLONES DE PESOS M/TE (\$10.000.000.000.00) la oficina comercial y su equipo de trabajo continúa trabajando buscando 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

• **% EFICACIA COLCOACION CREDITOS A LARGO PLAZO**



% EFICACIA COLOCACIÓN CRÉDITOS DE LARGO PLAZO 2022



Para este segundo trimestre de 2022 no se han colocado créditos de largo plazo, pero más sin embargo si se han recibido solicitudes de crédito de fomento, y se encuentran aprobados y en proceso de desembolso, los Municipio de Chima – Santander por valor de Mil Doscientos Millones de pesos M/te (\$1.200.000.000.00) y el Municipio de Lebrija – Santander Por valor de Cinco Mil Millones de Pesos M/te (\$5.000.000.000.00). y por último el Municipio de los Santos –Santander por valor de Setecientos Cuarenta y Dos Mil pesos M/te (\$742.000.000.00)

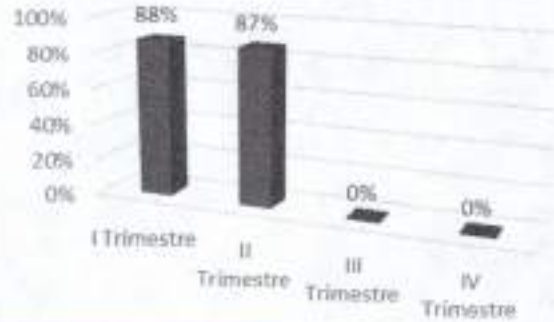
Para esta modalidad de créditos en lo que va corrido del Segundo trimestre de 2022 no se han recibido solicitudes de crédito de Vivienda por parte del personal de planta del IDESAN

VI. GESTION DE SISTEMAS

- **% EFICIENCIA SOLUCIÓN SISTEMAS A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO TANTO DE HARDWARE COMO SOFTWARE**



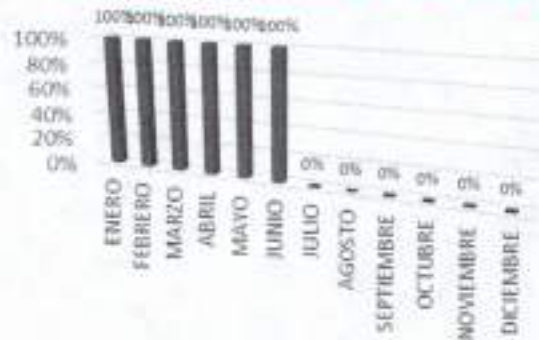
% EFICIENCIA SOLUCION SISTEMAS A LOS EQUIPOS DE COMPUTO - 2022



Durante el segundo trimestre 2022, la oficina de sistemas no ha contado con el soporte del contrato de mantenimientos de equipos, la oficina de sistemas realizó la necesidad y fue enviado a la gerencia para la autorización para proceder a realizar el estudio de mercado con el fin de llevar a cabo proceso precontractual. Se atendieron veintitrés (23) solicitudes se realizaron antes de 24 horas. Lo anterior, pendiente por atender tres (3) solicitudes de la oficina de planeación (repuesto de impresora y revisión de portátil), financiero (actualizar portátil). Arrojando un 86.96% con una calificación excelente.

- **% EFICACIA SOLUCIÓN NECESIDADES AL SISTEMA FINANCIERO XEO**

% EFICACIA SOLUCION NECESIDADES AL SISTEMA FINANCIERO XEO - 2022



En el segundo trimestre 2022 se puede evidenciar que el indicador obtuvo un porcentaje del 100%, debido a que todas las solicitudes que se realizaron fueron solucionadas. las solicitudes en su totalidad fueron 18 solicitudes via correo electrónico, las demás son por Skype y son solucionadas de manera inmediata. La Empresa Tecnoinformática a través de visitas presenciales, vía telefónica y vía internet han venido solucionando los requerimientos. La oficina de sistemas realiza actividades de seguimiento.



- **% EFECTIVIDAD SERVICIO DE LA OFICINA DE SISTEMAS**



En el segundo trimestre 2022 se puede evidenciar que la efectividad en la oficina de sistemas es del 89.33%, con una calificación excelente. El problema persiste con el portátil del área financiera, portátil de gerencia del asesor, impresora de oficina de planeación, impresora de la oficina del jurídico de la entidad, lo anterior, debido a que no se cuenta con el contrato de mantenimiento de equipos de cómputo e impresoras y se está realizando la revisión de las necesidades para realizar una sola compra en equipo e impresoras.

- **ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB INSTITUTO**

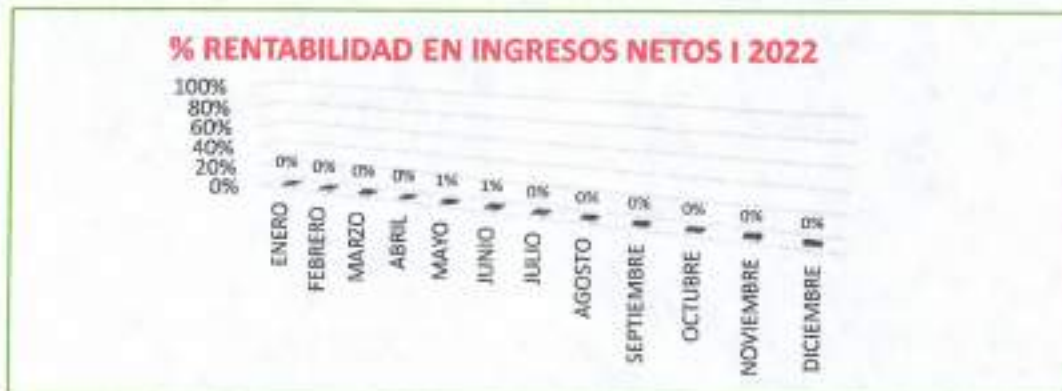


En el segundo trimestre 2022 se recibieron 15 solicitudes para actualizar la página del Instituto, los cuales fueron actualizados en la página antes de 3 días las 15 solicitudes. Arrojando un resultado del 100%.



VII. GESTION DE CONTABILIDAD

- **% Ingreso neto de interés / Total activos**



El indicador de la rentabilidad de los ingresos netos tuvo una calificación excelente, este indicador muestra eficacia de la entidad para generar ingresos con relación a sus activos. El instituto durante el trimestre fue eficiente para generar ingresos a través del uso de los activos, sin embargo los ingresos del trimestre disminuyeron en un 35.92% respecto al mismo trimestre del año anterior, El resultado del trimestre fue de 1% y la meta de 0,50%, aunque se cumplió con la meta, se hace necesario continuar con la colocación de recursos que generen ingresos operativos.

- **% Gastos Operacionales / Total activos**



La calificación para este indicador durante el segundo trimestre fue regular con una calificación del 1.09%, estando por encima de la meta propuesta por debajo del 0.85%. En comparación con el mismo trimestre del año anterior los gastos operativos presentaron una disminución del 2,10%, sin embargo los ingresos han



disminuido notablemente viéndose afectado el resultado del ejercicio con los gastos operativos recurrentes

- **% Utilidad operacional / Ingresos Operacionales**



La utilidad operacional no refleja rentabilidad durante el segundo trimestre, su resultado fue negativo en todo el trimestre por ende su calificación fue deficiente, esto debido a los bajos ingresos, las razones son: El plan de desmonte de la Superfinanciera el cual se viene desarrollando actualmente y no permite captar, dando como resultado en la operación una pérdida operacional. Dentro de la pérdida del trimestre \$812 millones equivalen al deterioro y depreciación de los activos, impactando notablemente el resultado del ejercicio. El resultado del trimestre fue de -101.07% y la meta era superar el 8%.

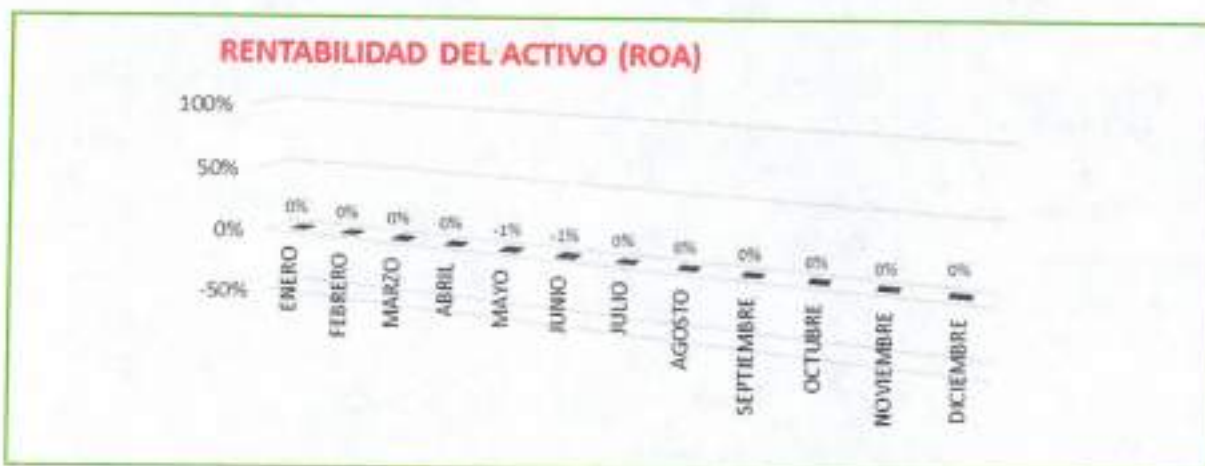
- **% Utilidad neta / Patrimonio**



Se puede evidenciar que, para el segundo trimestre, el patrimonio de IDESAN no está generando valor para la entidad. El resultado del ROE fue negativo con un indicador del -0.93%, esta variación dio origen al no cumplimiento con la meta propuesta del 3,27%. el impacto se ve reflejado en la pérdida del ejercicio producto de la baja colocación de recursos por el proceso de desmonte de la entidad. Sin embargo, a partir del segundo semestre de 2022, se espera generar mayores recursos toda vez que la entidad se encuentra en proceso de estudio de créditos de fomento, créditos de libranza y convenios interadministrativos.

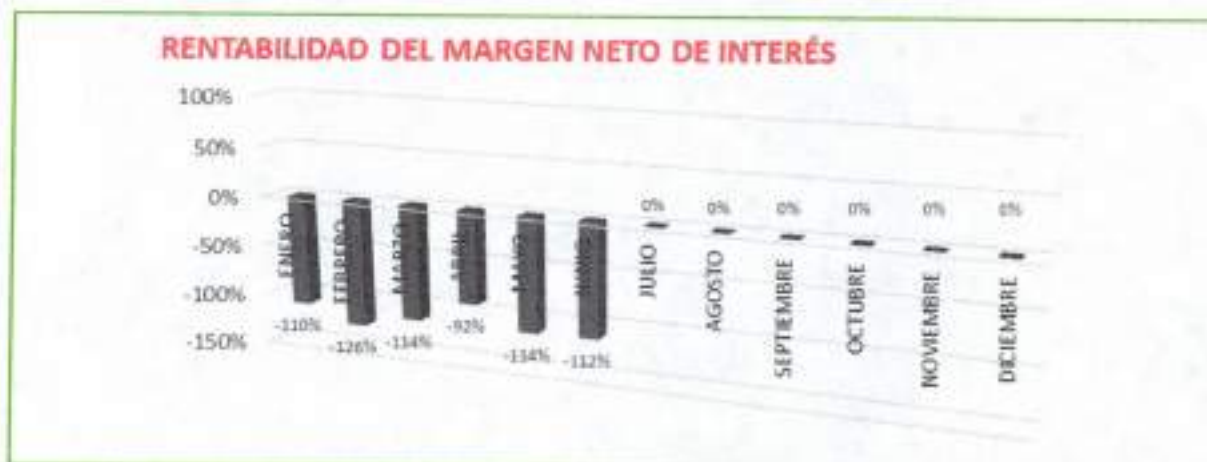


- **Utilidad neta / Total activos**



En el segundo trimestre del 2022, el ROA de la entidad fue de -1%, siendo la meta el 1,19%, esto refleja que la entidad no está teniendo rentabilidad sobre sus activos, producto de la pérdida recurrente del ejercicio contable.

- **Utilidad neta / Margen neto de interés**



Con este indicador se mide la capacidad de una empresa para traducir las ventas en ganancias y se puede observar que la entidad no está generando rentabilidad, producto de la pérdida del ejercicio contable. Los ingresos han disminuido notablemente con respecto a la vigencia anterior y los gastos lo superan, lo que da como resultado una pérdida del ejercicio, en otras palabras la entidad está gastando más dinero del que gana en el trimestre, dando como resultado en el ratio un promedio de -105,85% cuando la meta establecida es de 400%.

- **Activo líquido / Activo total**



Para el segundo trimestre del año 2022, la liquidez del activo total fue de 9,88% y la meta era de 15%, los niveles de liquidez del instituto son bajos al igual que en los trimestres anteriores, esto quiere decir que del 100% de los activos solo el 9,88% es liquido, es decir solo el 9,88% de los activos está a disponibilidad inmediata para la entidad ante una crisis financiera de la misma. Los riesgos principales son los problemas de liquidez y solvencia para la entidad sumado a esto pérdida de confianza por parte de los clientes en la entidad.

- **Activo líquido / Depósitos y exigibilidades**

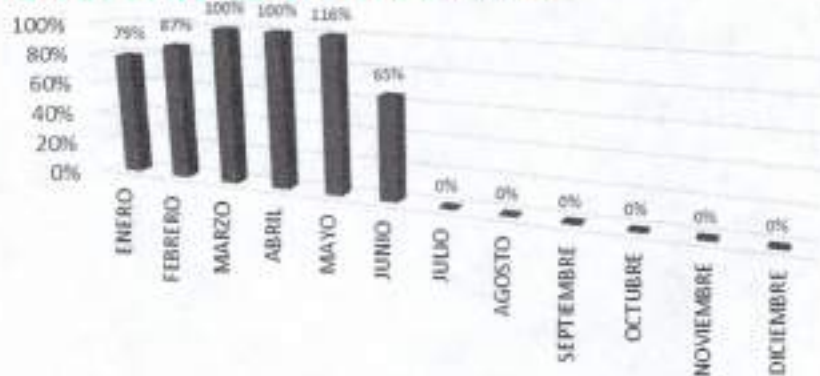


El segundo trimestre la liquidez de los depósitos y exigibilidades que corresponde a los saldos de terceros bajo la administración del instituto sigue siendo deficiente, dando como resultado del trimestre 93,63% cuando la meta es de 120%, lo que refleja que la entidad no cuenta con los recursos necesarios para responder por el 100% de los depósitos de terceros en el corto plazo, contando con un 93.63% en activo líquido frente al 100% de los depósitos y exigibilidades.

Portafolio de créditos / Depósitos y exigibilidades



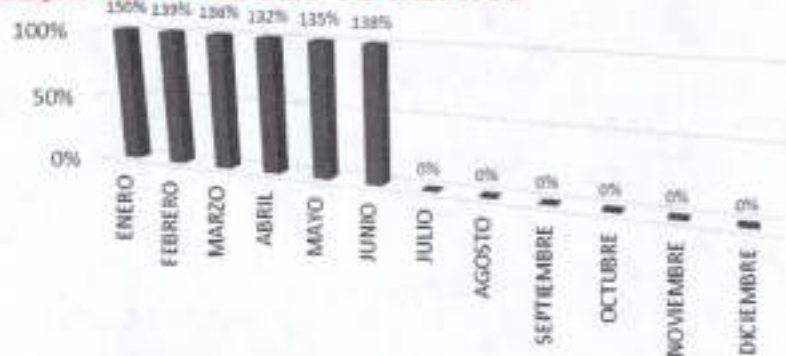
LIQUIDEZ DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES



La calificación de este indicador fue regular, en este indicador se busca conocer qué porcentaje de lo que el instituto adeuda a terceros reflejados en la cuenta 2902 del pasivo, se pueden respaldar con el portafolio de créditos de IDESAN, para este caso la meta es 150% y se logró un 134,92%. Podemos concluir que aunque al instituto le adeudan más de lo que debe, le faltó 15.08% para lograr la meta. Es necesario continuar con la colocación de recursos, con el fin de llegar al punto de equilibrio esperado.

- **Liquidez Portafolio de Créditos**

LIQUIDEZ PORTAFOLIO DE CRÉDITOS

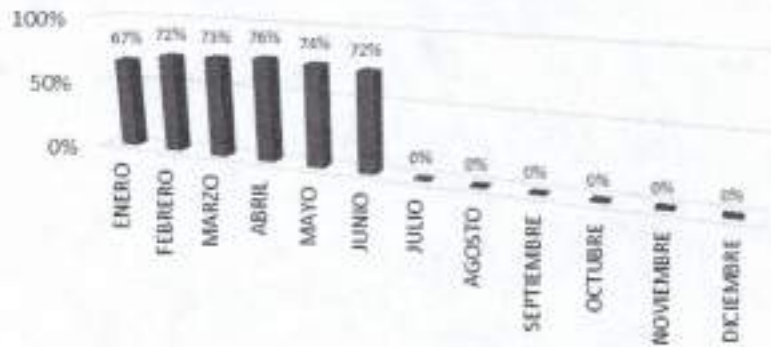


La calificación de este indicador fue regular, en este indicador se busca conocer qué porcentaje de lo que el instituto adeuda a terceros reflejados en la cuenta 2902 del pasivo, se pueden respaldar con el portafolio de créditos de IDESAN, para este caso la meta es 150% y se logró un 134,92%. Podemos concluir que aunque al instituto le adeudan más de lo que debe, le faltó 15.08% para lograr la meta. Es necesario continuar con la colocación de recursos, con el fin de llegar al punto de equilibrio esperado.

- **Depósitos / Cartera neta**



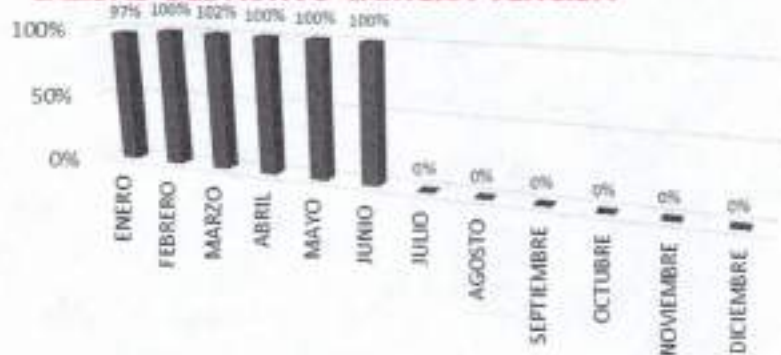
LIQUIDEZ DE LA CARTERA NETA



La calidad de la cartera neta es deficiente, producto de los altos niveles de cartera vencida que maneja la entidad, las principales carteras con mayor afectación son las de banca de inversión causando posibles futuros problemas en dicha cartera como: falta de liquidez e insolvencia, debido a que la actividad principal de IDESAN son los intereses y la mayoría de sus recursos se encuentran comprometidos en dichas carteras. El resultado del trimestre fue de 32,33% de cartera neta comprometida en la vencida, y la meta establecida era reducir dicha cartera al 2,17%, meta que no fue alcanzada, hay que hacer claridad que estos niveles de cartera han disminuido debido a los acuerdos de pago que se vienen realizando.

- **CALIDAD DEL ACTIVO/CARTERA VENCIDA**

CALIDAD DEL ACTIVO CARTERA VENCIDA

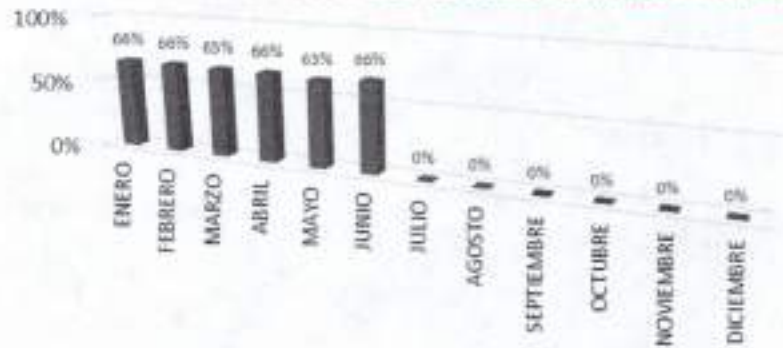


Para el segundo trimestre la calidad de la cartera vencida es EXCELENTE debido a que se encuentra provisionada en un 100% y la meta era un 80%, esto producto de que los créditos más representativos de la cartera ya fueron provisionados y la entidad se encuentra en un proceso de recuperación del deterioro de cartera, mediante acuerdos de pago y reestructuraciones.

- **Activos Improductivos/ Total Activos**



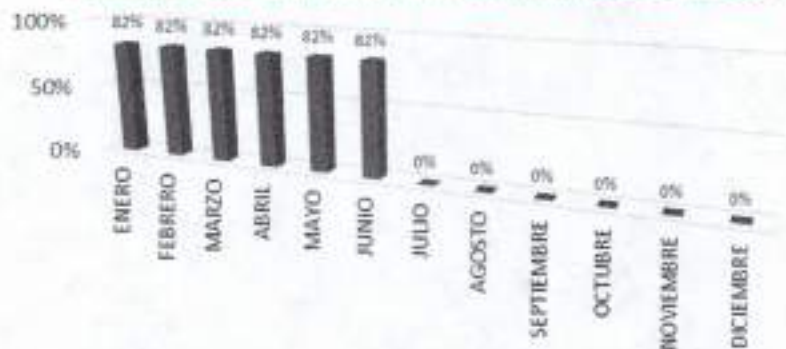
CALIDAD DEL ACTIVO DE ACTIVOS IMPRODUCTIVOS



La calificación de la calidad de los activos improductivos fue deficiente, debido a que su participación en el total de los activos representa un 65,13% en el trimestre, no logrando la meta de estar por debajo del 40%, importante revisar estos activos improductivos ya que el deterioro y depreciación de dichos activos afectan la utilidad del estado de resultados de la entidad (Bienes refuerzo patrimonial).

- **Activos improductivos / Total activos**

CALIDAD DEL CAPITAL ACTIVOS IMPRODUCTIVOS

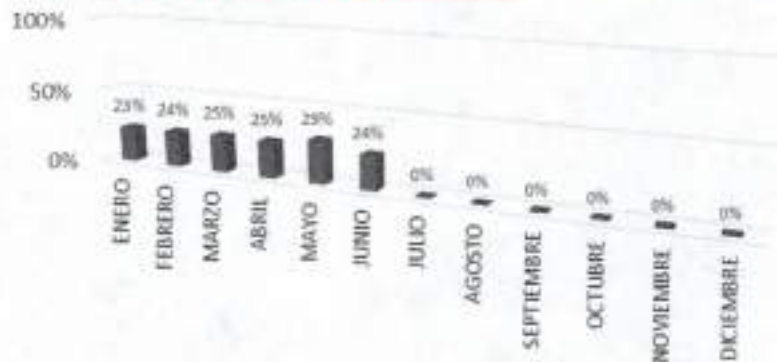


La calificación para el segundo trimestre de los activos improductivos frente al patrimonio fue deficiente, debido a que dichos activos representan un 81,98% del patrimonio, y la meta era no sobrepasar el 50% por ende la calificación. En otras palabras, la entidad está teniendo que financiar más del 50% de los activos improductivos con su patrimonio lo que implicaría riesgos para el patrimonio. Se debe generar convenios de recuperación del gasto invertido en los activos improductivos.

- **Calidad del Capital de Deudas**



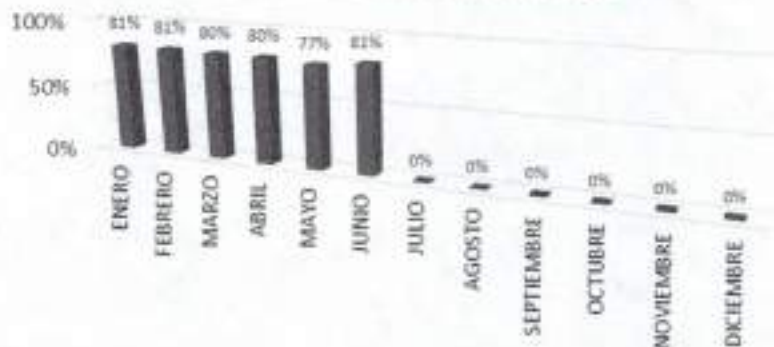
CALIDAD DEL CAPITAL DE DEUDAS



La calificación de este indicador fue EXCELENTE, en este indicador buscamos conocer el nivel de endeudamiento de la entidad frente al patrimonio, como meta estaba establecido no superar el 70% el cual sería un endeudamiento riesgoso, y se logró mantener en niveles de endeudamiento óptimos para la entidad, en este trimestre el endeudamiento estuvo en 26,56%.

- **Calidad del capital del Patrimonio**

CALIDAD DEL CAPITAL DEL PATRIMONIO

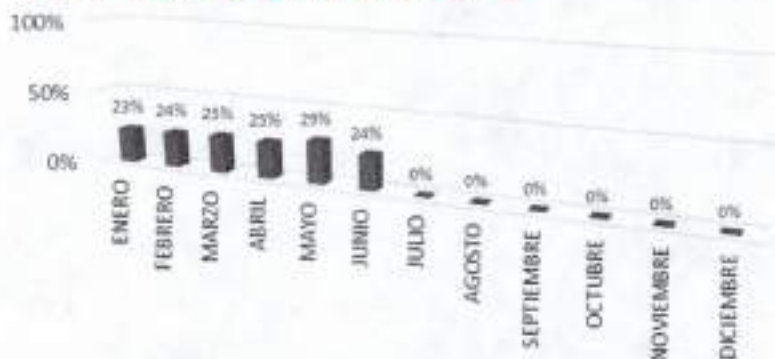


La calificación de este indicador fue EXCELENTE, en este indicador buscamos conocer el nivel de endeudamiento de la entidad frente al patrimonio, como meta se encuentra establecido no superar el 70% teniendo que sería un endeudamiento riesgoso, y se logró mantener en niveles de endeudamiento óptimos para la entidad, en este trimestre el endeudamiento estuvo en 25.91%.

- **Calidad del Capital Deudas**



CALIDAD DEL CAPITAL DE DEUDAS



La calificación de este indicador fue EXCELENTE, en este indicador buscamos conocer el nivel de endeudamiento de la entidad frente al patrimonio, como meta se encuentra establecido no superar el 70% teniendo que sería un endeudamiento riesgoso, y se logró mantener en niveles de endeudamiento óptimos para la entidad, en este trimestre el endeudamiento estuvo en 25.91%.

4. No conformidades y Acciones de Mejora:

Evalúe el estado de las no conformidades detectadas y las acciones correctivas implementadas en su empresa, que impacto han generado en los procesos, como está la participación del personal en la identificación y registro de estas acciones.

Actualmente la entidad no cuenta con No Conformidades ya que en la pasada auditoría externa realizada en el 2021 donde se mantuvo la certificación, el resultado fue Acciones de Mejora para (4) cuatro procesos, manteniendo una tendencia efectiva y mejora continua institucional.

El seguimiento y control de la mejora de los procesos a través de las acciones registradas se lleva en el plan de mejoramiento institucional del Idesan.

5. Resultados del seguimiento y medición

Conforme a los resultados de la medición y el seguimiento de los procesos y su sistema de gestión de calidad determine el grado de eficacia obtenido y las posibles acciones que pueden contribuir a su fortalecimiento. Evalúe si los mecanismos de seguimiento y medición propuestos aportan información que agregue valor al proceso de toma de decisiones de la empresa y siguen vigentes conforme a los cambios que se identifiquen en el medio o en la empresa.

Se evidencia que los mecanismos de seguimiento y medición de los procesos y del sistema de gestión de calidad se encuentran establecidos a través del cuadro de medición de objetivos e indicadores y las caracterizaciones de los procesos en las cuales se establecen los métodos propuestos para llevar a cabo dicho seguimiento y medición.



6. Resultados de auditorías internas:

A partir de los resultados de la auditoría interna que usted ya conoce, evalúe desde su punto de vista el aporte que hace el ejercicio a su empresa y al sistema de gestión de calidad; pregúntese para qué sirvió la auditoría. Analice la frecuencia de auditorías y su conveniencia, la competencia del equipo auditor, las necesidades de capacitación de auditores internos en su empresa o el mantenimiento de las competencias, la duración de la auditoría para la evaluación completa del sistema o de los procesos o proyectos involucrados en el ejercicio.

Durante el primer semestre de 2022 se aplicó auditoría interna a los procesos previo a la preparación a la auditoría externa para recibirse por parte del ICONTEC que se espera en el primer semestre 2023; por parte del área de control interno durante el primer semestre se realizaron 5 auditorías entre Presencial y Virtual aleatorias a los procesos, verificando el cumplimiento y efectuando el control a los procesos desde el área.

4. Desempeño de los proveedores externos:

Incluya un análisis de los resultados de la evaluación de proveedores y la forma como impactan el servicio y la organización, así como cualquier acuerdo de mejoramiento que se requiera.

Los proveedores críticos para el Instituto se evalúan semestralmente y fueron evaluados por cada uno de los supervisores a corte de Diciembre 31 de 2021 así:

PROMEDIO PROVEEDORES FINANCIEROS	86.8%
PROMEDIO PROVEEDORES NO FROS	95.5%
PROMEDIO TOTAL A DICIEMBRE 2021	92.10%

Proveedores son confiables, fueron notificados vía correo institucional con las recomendaciones para continuar mejorando su calificación.

La alta dirección del Instituto mantuvo durante el primer semestre de la vigencia 2022 el compromiso con el sistema de gestión de calidad y ha dispuesto los recursos necesarios y suficientes para el desarrollo, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de calidad en la organización, se dispusieron los recursos necesarios y requeridos para la contratación del servicio de auditoría de seguimiento con los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2015, de igual manera para la contratación del personal para la asesoría y la prestación de servicios profesionales para garantizar la continuidad del apoyo en el mantenimiento y mejoramiento del S.G.C. y de la mano con esto la implementación de metodologías de análisis y proyección estratégica que encaminan al IDESAN para enfrentar con éxito los retos que le impone el medio.

4. Eficacia para abordar los riesgos y oportunidades

Incluya un análisis con base en los resultados del seguimiento a la matriz de gestión de riesgos y oportunidades de la empresa de la forma como se ha impactado la organización y sus procesos con esta herramienta.

Durante el Primer Semestre del 2022 desde el área de riesgos se está administrando la plataforma SIARE, en la cual se realizan monitoreos de los 5 tipos de riesgos de la entidad sistemáticamente (SARO, SARC, SARL, SARLAFT, SARM); se realizaron monitoreos mensuales y trimestrales, planes de tratamiento y mitigación propendiendo porque los riesgos residuales altos y extremos vuelvan a



un nivel de exposición aceptable para la institución.

Para el Primer Semestre 2022, la entidad cuenta con 96 riesgos operativos de los cuales 70 riesgos son BAJOS y 22 son MODERADOS, estos riesgos están siendo administrados y controlados por los líderes de las áreas, pero existen 3 riesgos calificados en ALTO y 1 en EXTREMO.

A continuación, se describen los riesgos ALTOS y EXTREMOS:

01. GERENCIA

RIESGO: R001-08 "La entidad pierda credibilidad financiera por información externas".
CALIFICACIÓN: Alto.

02. GERENCIA

RIESGO: R001-10 "Iliquidez de la Entidad".
CALIFICACIÓN: Alto.

03. SISTEMAS

RIESGO: R012-06 "El servidor y la planta de trabajo deje de funcionar".
CALIFICACIÓN: Extremo.

04. GESTIÓN DOCUMENTAL

RIESGO: Riesgo R013-07 "Falta de espacio físico para el custodio del archivo en tránsito del archivo"
CALIFICACIÓN: Alto

Todas estas auditorías cuentan con sus respectivas evidencias que reposan en la oficina de riesgos.

Adjunto Mapa de Calor Residual con corte 30 de junio de 2022.

Mapa de Calor Residual - SARO

PERIODO: 30/06/2022

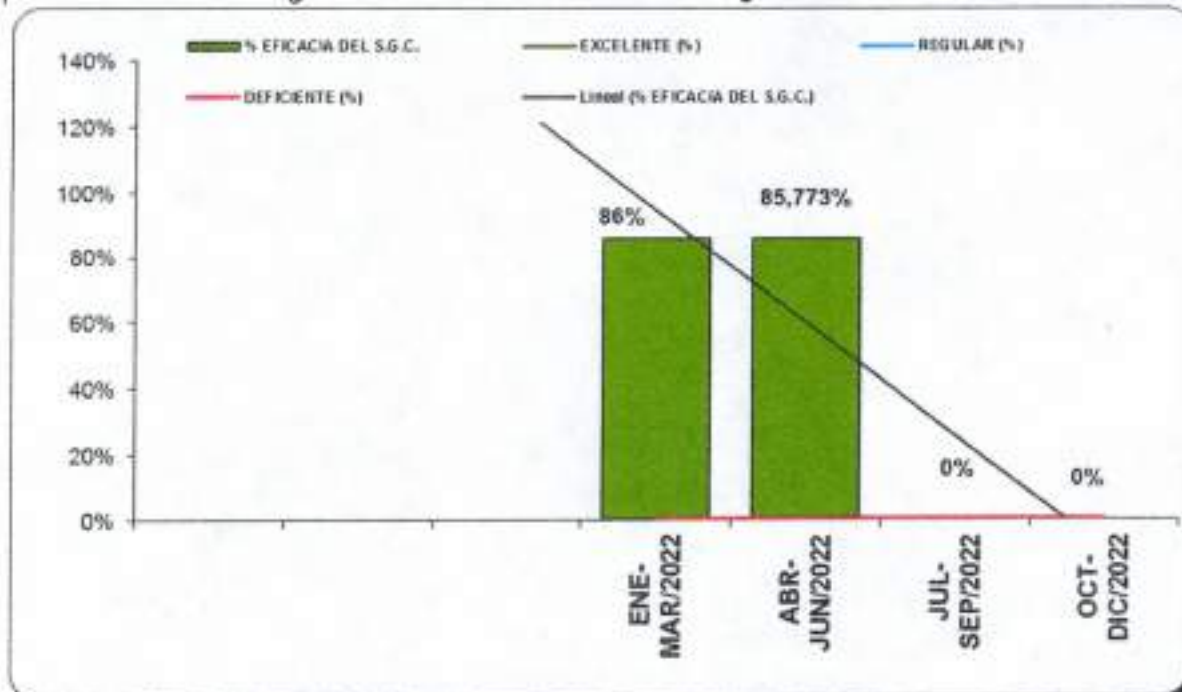
		Niveles					
		1	2	3	4	5	
		Insignificante	Bajo	Moderado	Mayor	Catastrófico	
5.1	Casi seguro						
4.1	Probable		R013-07, R014-03, R001-08				
3.1	Posible	R012-07	R006-07, R001-08	R013-07		R012-06	
2.1	Improbable	R010-01, R004-02, R005-07	R009-04	R001-04, R012-04, R004-01, R001-02, R001-05, R011-01, R010-01, R001-01, R007-02, R004-05, R004-01, R011-01, R014-06, R004-01	R001-08	R001-10	
1.1	Raro	R001-01, R012-01	R005-01, R006-01, R001-01, R000-01, R002-01, R003-01, R004-01, R005-01, R006-01, R007-01, R008-01, R009-01, R010-01, R011-01, R012-01, R013-01, R014-01, R015-01, R016-01, R017-01, R018-01, R019-01, R020-01, R021-01, R022-01, R023-01, R024-01, R025-01, R026-01, R027-01, R028-01, R029-01, R030-01	R001-01, R010-01, R012-01, R009-01, R013-01, R003-01, R002-01, R004-01, R011-01, R014-01, R015-01, R016-01, R017-01, R018-01, R019-01, R020-01, R021-01, R022-01, R023-01, R024-01, R025-01, R026-01, R027-01, R028-01, R029-01, R030-01	R001-01, R002-01, R003-01, R004-01, R005-01, R006-01, R007-01, R008-01, R009-01, R010-01, R011-01, R012-01, R013-01, R014-01, R015-01, R016-01, R017-01, R018-01, R019-01, R020-01, R021-01, R022-01, R023-01, R024-01, R025-01, R026-01, R027-01, R028-01, R029-01, R030-01	R001-01, R002-01, R003-01, R004-01, R005-01, R006-01, R007-01, R008-01, R009-01, R010-01, R011-01, R012-01, R013-01, R014-01, R015-01, R016-01, R017-01, R018-01, R019-01, R020-01, R021-01, R022-01, R023-01, R024-01, R025-01, R026-01, R027-01, R028-01, R029-01, R030-01	
		Insignificante	Bajo	Moderado	Mayor	Catastrófico	



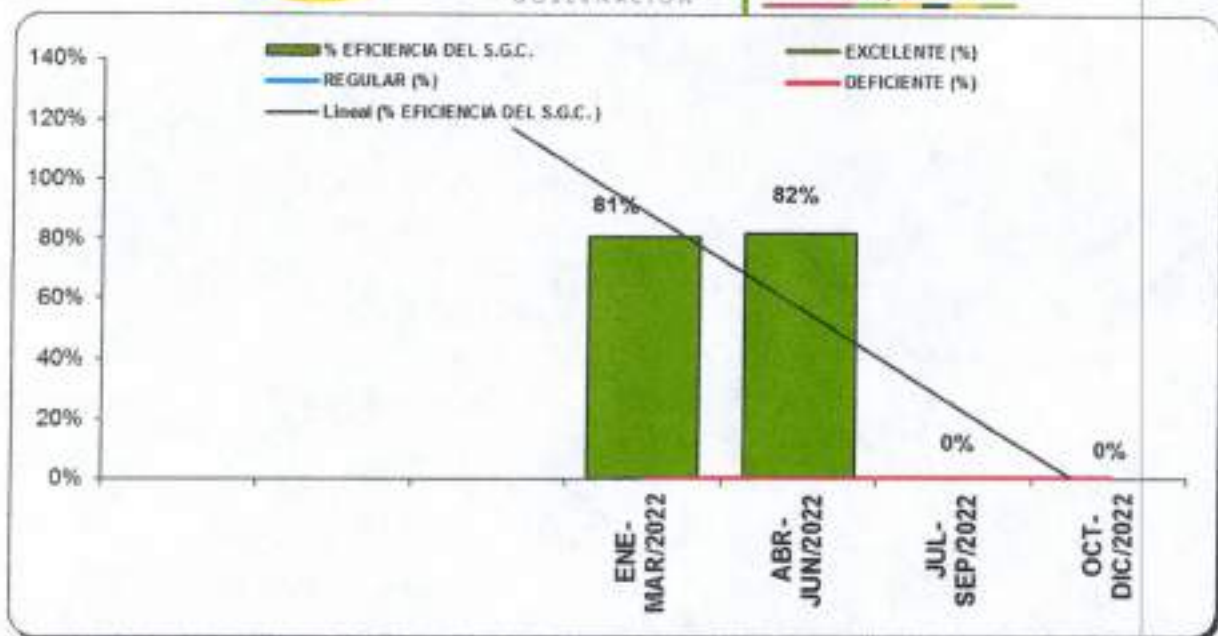
4. Conclusiones de la eficiencia, efectividad y eficacia del S.G.C.

Mediante la Auto evaluación de los indicadores de gestión de acuerdo con el Manual de Evaluación y Control de la Gestión y reflejado en el Cuadro de Mando se puede evidenciar de acuerdo a los resultados del primer semestre de 2.022:

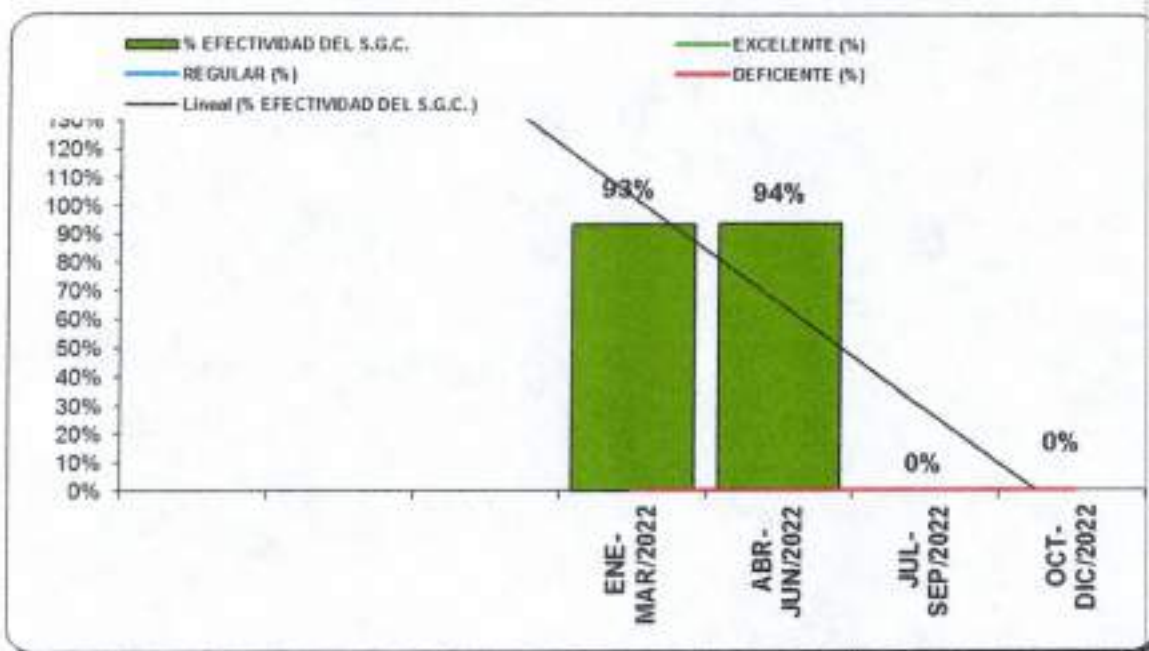
El comportamiento de la Eficacia (85%), la Eficiencia (82%) y la Efectividad (94%) del Idesan para el primer semestre de la vigencia 2.022 se encuentran en un rango Excelente.



En la Grafica anterior evidencia el comportamiento de la Eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan para el primer semestre de 2022 fue en promedio de 85%, es decir, en el rango **EXCELENTE**,



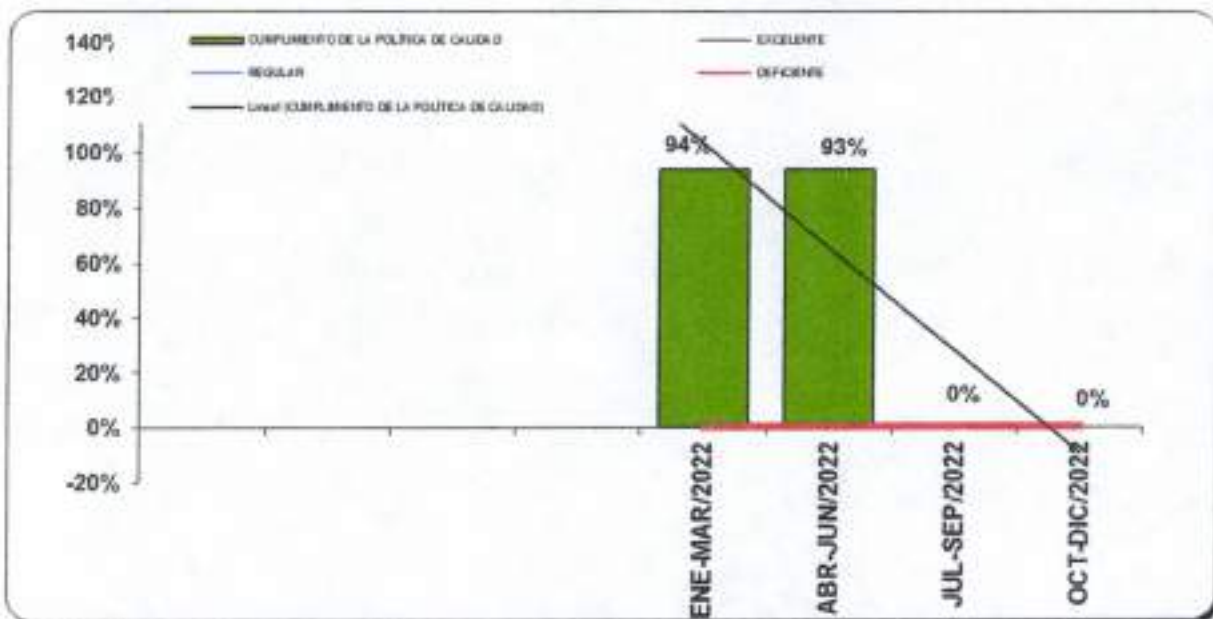
En la Gráfica anterior se observa el comportamiento de la Eficiencia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan para el primer semestre de la vigencia 2022, se ubicó en el promedio de **82%**, con una gestión **EXCELENTE**, de acuerdo a los criterios establecidos.



En la Gráfica y el cuadro anterior permite notar el comportamiento de la Efectividad del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan para el primer semestre de la

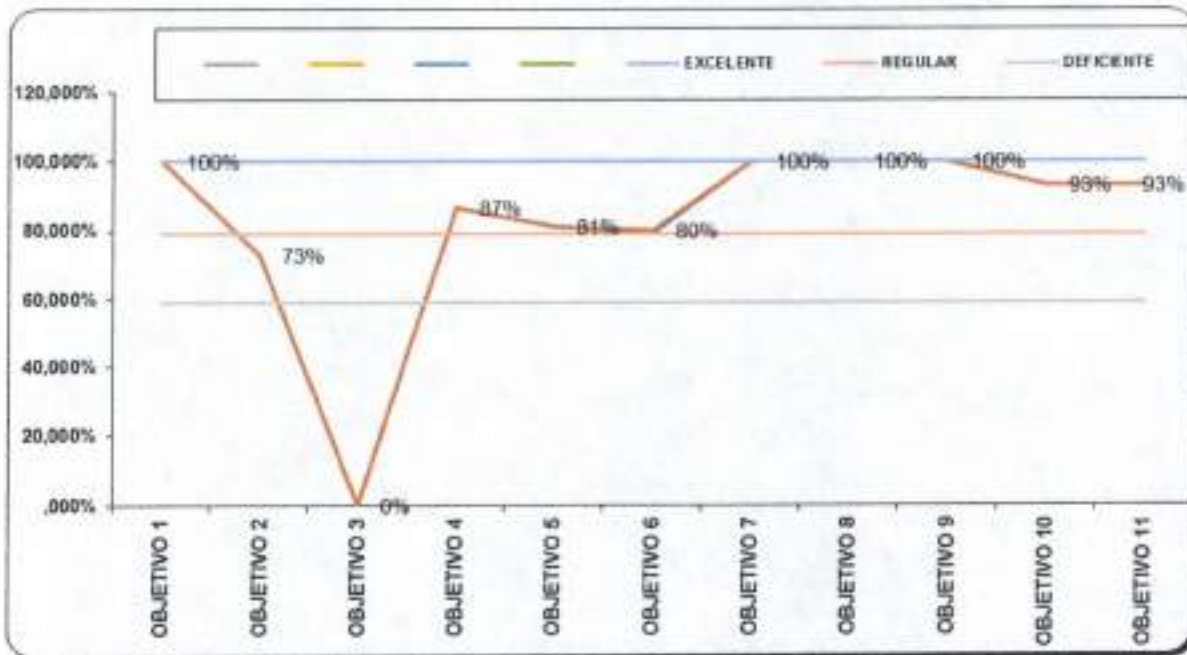
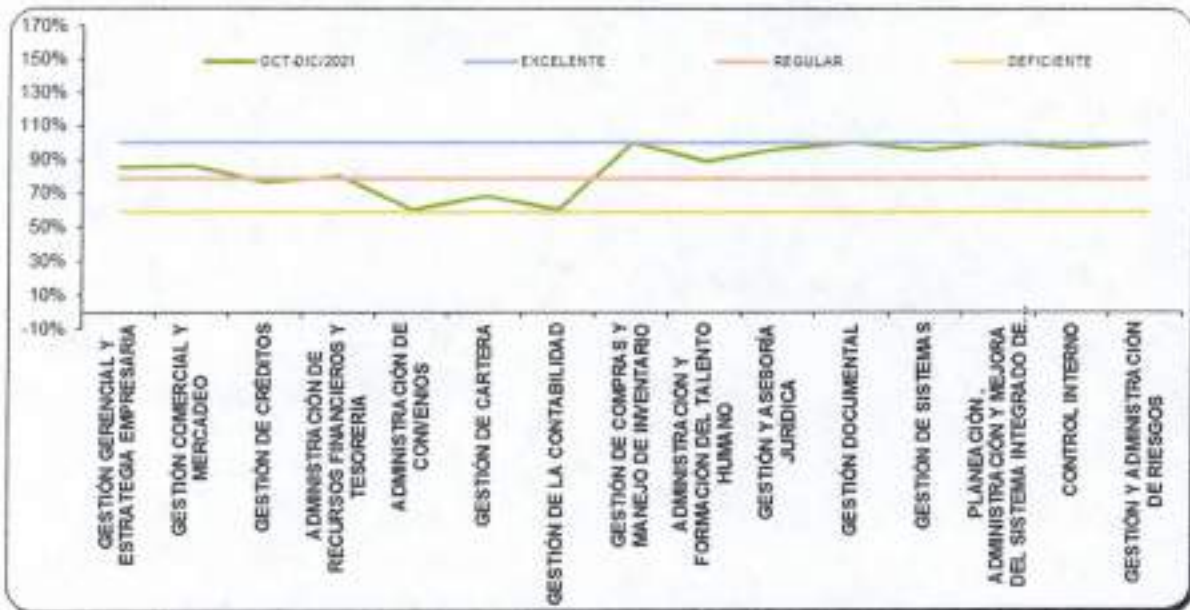


vigencia 2022, se ubicó en el promedio de **94%**, lo que mantiene la calificación en el rango **EXCELENTE**, de acuerdo a los criterios establecidos.



En la Grafica anterior se puede observar el comportamiento del cumplimiento de la política del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan durante el primer semestre de la vigencia 2022 se ubicó en **93%**, esto no solo califica la gestión en general del Idesan dentro del Rango **EXCELENTE**, sino que también demuestra que se mantiene la tendencia promedio de cumplimiento de acuerdo a los criterios establecidos.

De igual forma el Cuadro de Mando para la evaluación de la gestión del instituto permite evaluar la gestión de los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan.



En la Gráfica y el cuadro anterior se puede evidenciar el comportamiento de la gestión de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad del Idesan a 30 de junio de 2022 y la gráfica de los Objetivos de Calidad.

Al revisar la gestión de los procesos durante el primer semestre de la vigencia 2022, observamos que se ubicó en la última revisión en la gestión en general del Idesan, se mantiene dentro del Rango **EXCELENTE** a pesar de que ya no contamos con el convenio 1113 y el objetivo 3 no se



podrá cumplir. De acuerdo a los criterios establecidos para la gestión, cumpliendo con lo estipulado en el S.G.C.

Revisados los temas anteriores y verificando que:

1. El S.G.C. y C.I. del Idesan es eficaz en un: **85%**
2. El S.G.C. y C.I. del Idesan es eficiente en un: **82%**
3. El S.G.C. y C.I. del Idesan es efectivo en un: **94%**
4. Que revisados la Política y los nuevos objetivos de calidad son adecuados para la Organización y que se están cumpliendo de acuerdo a la medición de sus correspondientes indicadores de gestión en cada uno de los procesos. Las estrategias que se han desarrollado el IDESAN en materia de planes y programas de apoyo a la comunidad a través de los créditos que han sido otorgados, ha permitido mantener un Instituto efectivo en la prestación de servicios financieros que ayudan al desarrollo económico, social y cultural del Departamento de Santander.
5. Que el plan anticorrupción y atención al ciudadano se expide anualmente firmado por la gerencia.
6. Que el Sistema de Gestión de Calidad esta actualizado mediante la resolución 0088 de febrero 18 del 2021
7. Que el S.G.C. y C.I. es conveniente y adecuado para el Instituto, de acuerdo a revisiones y Auditorías Internas realizadas.

El equipo de la Alta dirección del Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander concluye que:

"El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Control Interno del Idesan tiene la capacidad de cumplir con los requisitos de la Normatividad vigente y con los requisitos de sus clientes, de una forma eficaz, eficiente y efectiva, dentro del marco de su misión, contribuyendo al logro de los fines esenciales del Estado, por lo cual es conveniente y adecuado para el Instituto, razón por la cual debe ser mantenido y mejorado continuamente de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas en esta revisión."

6. Recomendaciones para la Mejora:

Que oportunidades de mejora proponen los diferentes procesos o colaboradores de la empresa para el sistema de gestión de calidad. Evalúe las propuestas y determine la factibilidad de implementarias dentro del plan de acción

Se mantiene las mismas recomendaciones de mejora de la revisión por la dirección anterior y algunas nuevas:

- Terminar la implementación el Modelo Integral de Planeación y Gestión – Mipg en el IDESAN.

NIT: 890.205.565-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A – 48 C.P. 690003 BUCARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co	Facebook: Idesan	Twitter: @idesan_inf
--------------------	--	--	-------------------	------------------	----------------------



- Revisar las metas del plan estratégico 2020-2023 para avanzar en el cumplimiento de estas, ya que algunas no se podrán medir durante este cuatrienio.
- Se recomienda continuar con las gestiones realizadas en conjunto de las áreas pertinentes, para recoger cartera vencida a través de acuerdos de pagos u otras acciones orientadas a disminuir los niveles de cartera vencida con el objeto de mejorar la liquidez del instituto.
- Considerar la revisión de las directrices establecidas en la norma ISO 9004:2018, de manera que con su implementación se eleven los niveles de calidad y desempeño del sistema de gestión, apoyando el logro de las metas y el crecimiento y consolidación de la entidad.

7. RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para el cierre a 30 de Junio de 2022 el área de calidad dispuso que el seguimiento y ajustes de los indicadores de gestión, la actualización de los elementos del S.G.C. y la disposición y apoyo por parte de los funcionarios para tal fin, demuestran la disposición de la gerencia en el posicionamiento, crecimiento y desarrollo del IDESAN, propendiendo por la mejora continua, el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad y el apoyo y acompañamiento de la Alta Dirección ha sido indispensable y permite que el Instituto sea reconocido en Santander como "El Infi de los Santandereanos".

Se evidencia que desde la dirección del Instituto se ha venido materializando en materia administrativa la gestión para el manejo de los peajes de las vías a Rionegro y Lebrija, así como las salidas de los bienes inmuebles de los parques turísticos del Parque nacional del Chicamocha "PANACHI" y CERRO DEL SANTÍSIMO, buscando el fortalecimiento y crecimiento institucional, de igual manera la puesta en marcha de la Oficina de Riesgos, la actualización de los manuales de riesgo y la puesta en marcha del aplicativo SIARE, con sus seguimientos y auditorias por parte del área de riesgos para la mejora institucional, así como la proyección para la reestructuración administrativa, permiten al Instituto su camino a la meta de ser supervisados por la Superintendencia Financiera de Colombia, esta gestión ha permitido tener un horizonte mayor al Instituto en materia de proyección, crecimiento y competitividad en el sector financiero que es la naturaleza institucional.

Se posee un Sistema de Gestión de Calidad robusto que propende por la mejora continua de sus procesos y procedimientos

8. COMPROMISOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS NECESARIOS
Implementar la sistematización de la ventanilla única del IDESAN	GERENCIA	VIGENCIA 2023(DISPONIBILIDAD DE RECURSOS)	Asegurar los recursos financieros y administrativos para la contratación del software y elementos necesarios para dicha implementación.
NIT: 890.205.585-1	PBX: (7) 6430301 Telefax: (7) 6473850	CALLE 48 No. 27A - 48 C.P. 890003 BUJARAMANGA, SANTANDER	www.idesan.gov.co Facebook: Idesan Twitter: @idesan_inf



Implementar el Modelo Integral de Planeación y Gestión – Mipg en el IDESAN	OFICINA DE CONTROL INTERNO TODOS LOS PROCESOS	VIGENCIA 2022	Se publicaron todos los planes institucionales de conformidad con el MIPG y con el ITA , se genero el proceso interno para dar respuesta al cuestionario del FURAG de la vigencia 2021 logrando un índice de desempeño institucional del 68%, siendo el promedio PAR de 70.7% donde resalta la evidencia de un esfuerzo importante y se debe continuar trabajando para la mejora de sus resultados, también se aprobó por comité " PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION-PETI versión 01" y se aprobó el "PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION y la "ESTRATEGIA DE USO Y APROPACION TI"
--	--	---------------	---

9. CONCLUSIONES

Para el cierre se concluyó lo siguiente.

- En cuanto a su adecuación, el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra acorde a los requisitos de la norma NTC ISO 9001.2015, el cual se encuentra ajustado a las necesidades de la institución y las expectativas de las partes interesadas, para ello se realizó el seguimiento, mejora y ajustes a los indicadores de gestión, se ha hecho seguimiento y acompañamiento desde de la oficina de calidad, por otra parte la implementación del aplicativo SIIARE mediante el cual se desarrollaron los ciclos de monitoreo para validar la efectividad de los controles a los riesgos financieros y estratégicos del instituto inmersos la herramienta de matrices de riesgos por procesos.
- Continuar con la búsqueda de recursos financieros por medio de proyectos o estrategias que apalanquen la operatividad del instituto; continuar con los acercamientos con las entidades gubernamentales para presentar la iniciativa de ofrecer capacitaciones a los funcionarios públicos generando así robustecimiento financiero a la entidad.



10. PROPOSICIONES Y VARIOS

No se realizaron proposiciones y varios

Se da por terminada la reunión de Comité de Gerencia el **17 de Agosto** de 2022 a las 12:00 p.m.

JOHNNY WALTER PEÑALOZA NIÑO
Gerente IDESAN

CLAUDIA E HERNANDEZ B
secretaria Ad-Hoc.

PROYECTÓ: JUAN SEBASTIAN ARDILA MUÑOZ - PROFESIONAL DEL S.G.C.
APROBÓ: CECILIA VIRVIESCAS BONNET - RESPONSABLE DEL S.G.C.

20.001.03-015-02