



MACROPROCESO DE EVALUACIÓN.

SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

PROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROCESOS.

Proceso/ Proyecto	Tipo de indicador	Denominación del indicador	Formula	Descripción	Meta			Periodicidad	Responsable
					Alarma	Aceptable	Excelente		
Gestión Comercial	Eficiencia	Municipios Contactados	(Municipios Contactados / Numero de Municipios programados para contactar)	Porcentaje de eficiencia en la cobertura de la entidad.	<80	90%	>95	Trimestral	Líder de Gestión Comercial
	Efectividad	Negocios Cerrados	Número de Negocios Cerrados / Numero de propuestas específicas presentadas	Porcentaje de efectividad en los negocios cerrados.	<50	60%	>60	Trimestral	Líder de Gestión Comercial
Gestión Administrativa y Jurídica	Efectividad	Desempeño de proveedores	% Promedio de la evaluación de proveedores	Porcentaje promedio del desempeño de proveedores tanto de bienes como de servicios.	<69	80	>90	Anual	Subgerente Administrativa y Jurídica.
	Eficiencia	Oportunidad en la Gestión de PQRSF	Tiempo de respuesta a PQRSF	Tiempo de respuesta en atender una PQRS desde que se recibe en la entidad.	> 15 días	15 días	< 15 días	Trimestral	Subgerente Administrativa y Jurídica.
Colocaciones	Eficacia	Crédito de Fomento	(Valor Total de créditos de Fomento Colocados en el periodo / Valor total de créditos de Fomento proyectados en el año) * 100	Valor de créditos aprobados en el periodo, en relación con el proyectado del año.	< 22 %	25%	> 25%	Trimestral	Subgerente Financiera y de Mercadeo
	Eficacia	Crédito de Tesorería	(Valor Total de créditos de Tesorería Colocados en el periodo / Valor total de créditos de Tesorería proyectados en el año) * 100	Valor de créditos aprobados en el periodo, en relación con el proyectado del año.	< 30 %	33%	> 33%	Trimestral(EI ultimo trim no tiene programación)	Subgerente Financiera y de Mercadeo
	Eficacia	Factoring.	(Valor Total de Factoring Colocados en el periodo / Valor total de Factoring proyectados en el año) * 100	Valor de créditos aprobados en el periodo, en relación con el proyectado del año.	< 30 %	33%	> 33%	Trimestral(EI ultimo trim no tiene programación)	Subgerente Financiera y de Mercadeo

4

5

7

8

9

10



MACROPROCESO DE EVALUACIÓN.

SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

PROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROCESOS.

Proceso/ Proyecto	Tipo de indicador	Denominación del indicador	Formula	Descripción	Meta			Periodicidad	Responsable
					Alarma	Aceptable	Excelente		
	Eficacia	Libranza	$(\text{Valor Total de Libranzas Colocados en el periodo} / \text{Valor total de libranzas proyectados en el año}) * 100$	Valor de créditos aprobados en el periodo, en relación con el proyectado del año.	< 30 %	33%	> 33%	Trimestral	Subgerente Financiera y de Mercadeo
	Eficiencia	Tiempo desembolso de créditos	Tiempo de desembolso de un crédito / Tiempo programado para desembolso	Porcentaje de eficiencia en el tiempo de desembolso de los créditos.	>50	30 días	<25	Semestral	Profesional especializado
	Eficiencia	Calidad de la Cartera.	$(\text{Saldo total de la cartera en mora} / \text{Total de la cartera}) * 100$	Porcentaje de cartera en mora	>10	5	<5	Mensual	Subgerente Financiera y de Mercadeo
Información y comunicación.	Eficacia	Eficacia de los comites	(No. De reuniones según frecuencia establecida)/(Reuniones ejecutadas)	Porcentaje de reuniones ejecutadas.	< 80 %	90%	> 90 %	Semestral	Asesor de control interno / auxiliar adm de archivo y correspondencia.
	Eficacia	Posicionamiento en redes sociales.	No de seguidores en las redes sociales.	Mide el posicionamiento de imagen en las redes sociales de la entidad.	Superior al mes anterior			semestral	Comunicadora Social.
	Eficacia	Efectividad en la gestión del riesgo	$\text{Riesgos controlados} / \text{riesgos identificados} * 100$	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución de las políticas de riesgo.	< 80 %	≥ 90%	≥ 100 %	Semestral	Subgerente Financiera y de Mercadeo
	Eficacia	Cumplimiento de planes de mejoramiento	$(\text{Actividades ejecutadas de planes de mejoramiento} / \text{Actividades planeadas}) * 100$	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución los planes de Mejoramiento.	< 80 %	90%	>90 %	Semestral	Control Interno

16

17

19

20



MACROPROCESO DE EVALUACIÓN.

SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

PROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROCESOS.

Proceso/ Proyecto	Tipo de indicador	Denominación del indicador	Formula	Descripción	Meta			Periodicidad	Responsable
					Alarma	Aceptable	Excelente		
Mejora Continua	Eficacia	Eficacia del control de los servicios no conformes	No. de casos en que se eliminaron las causas de los servicios no conformes X 100 Total servicios no conformes identificados en el período.	Porcentaje de servicios no conformes solucionados	<80	90	>90	Semestral	Subgerente Financiera y de Mercadeo
	Eficacia	Efectividad de las acciones de mejora	(Actividades ejecutadas en las acciones de mejora / Actividades planeadas) *100	Promedio de cumplimiento en la implementación de acciones de mejora	<80	90	>90	Trimestral	Subgerente Financiera y de Mercadeo
Seguimiento y Evaluación	Eficacia	Cumplimiento del cronograma de control interno	(No. de actividades ejecutadas / No. actividades programadas)*100	Porcentaje de cumplimiento en las actividades programadas	< 80 %	90%	>90 %	Cuatrimestre.	Asesor de Control Interno.
	Efectividad	Evaluación independiente del SIGYC	Resultados promedio de la evaluación independiente del SIGYC	Evaluación Independiente del Sigyc	< 80 %	80%	>80%	Anual	Asesor de Control Interno.
	Eficacia	Conformidad del SIGYC	No. de no conformidades resueltas/ No conformidades detectadas	No conformidades detectadas por control interno resueltas	< 80 %	90%	>100%	Cuatrimestre	Asesor de Control Interno.
	Eficiencia	Satisfacción del Cliente	Resultado de la medición de la satisfacción del cliente.	Grado de Satisfacción general del cliente.	< 80 %	90%	> 90 %	Anual	Subgerente Financiera y de Mercadeo

21

22



MACROPROCESO DE EVALUACIÓN.

SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

PROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROCESOS.

Proceso/ Proyecto	Tipo de indicador	Denominación del indicador	Formula	Descripción	Meta			Periodicidad	Responsable
					Alarma	Aceptable	Excelente		
	Eficacia	Autoevaluación del control	Calificación promedio obtenida de la autoevaluación del sistema de control interno	Promedio general del cumplimiento en la implementación del MECI	<80	90	>90	Anual.	Asesor de Control Interno.
	Eficacia	Eficacia del sistema integrado de gestión y control	(No. de indicadores que cumplen con la meta del periodo / total indicadores del sistema)*100	Porcentaje de cumplimiento con la metas trazadas.	< 70	80%	> 80	Trimestral	Contratista (Gestión Calidad)
Planeación estratégica e institucional	Efectividad	Efectividad el plan operativo anual	(Metas logradas / Metas proyectadas) *100	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción de la entidad para el año.	< 80	90%	> 90 %	Anual	Gerente General
	Eficiencia	Cumplimiento de actividades del Sigyc	(Actividades programadas del Sigyc / Actividades Ejecutadas del Sigyc) *100	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas dentro del Sigyc.	<85	90%	>90	Semestral	Gerente General
Gestión del Talento Humano.	Eficacia	Efectividad del plan de formación	(actividades que cumplen objetivo propuesto / actividades ejecutadas) *100	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del plan de formación.	≥ 80 %	≥ 90%	≥ 100 %	Semestral	Subgerente administrativa y Jurídica.
		Desempeño del talento humano	(puntaje promedio obtenido en la evaluación de desempeño)	Promedio general de los funcionarios evaluados.	69 Puntos o menos	(70 A 89 PUNTOS)	90 A 100 PUNTOS	Semestral	Subgerente administrativa y Jurídica.
Captación	Eficacia	Captación en cuentas de ahorro	(Total Captaciones en cuentas de ahorros / Total captaciones proyectadas) X 100	Promedio de los saldos existentes en las cuentas ahorradas.	<90	90	>90	Trimestral	Tesorera General
	Efectividad	Rentabilidad	(Utilidad del periodo/Ingreso*Intereses)*	Porcentaje de rentabilidad	< 25%	25%	> 25%	Primer Trimestre	Subgerente Financiera y de
					< 50%	50%	> 50%	Segundo Trimestre	

23

28

29

30

31

33

34



MACROPROCESO DE EVALUACIÓN.

SUBPROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

PROCESO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PROCESOS.

Proceso/ Proyecto	Tipo de indicador	Denominación del indicador	Formula	Descripción	Meta			Periodicidad	Responsable
					Alarma	Aceptable	Excelente		
Gestion Financiera	Efectividad	Rentabilidad	$\frac{\text{periodo} / \text{ingreso} - \text{intereses}}{100}$	Porcentaje de rentabilidad	< 75%	75%	> 75%	Tercer Trimestre	Financiera y de Mercadeo
					< 100%	100%	> 100%	Cuatro Trimestre	
	Eficacia	Ejecucion presupuestal de ingresos	$(\text{Presupuesto ejecutado} / \text{presupuesto programado}) \times 100$	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución presupuestal de ingresos del acumulado	< 25%	25%	> 25%	Primer Trimestre	Subgerencia Financiera y de Mercadeo
					< 50%	50%	> 50%	Segundo Trimestre	
					< 75%	75%	> 75%	Tercer Trimestre	
					< 100%	100%	> 100%	Cuatro Trimestre	
		Ejecución presupuestal de egresos	$(\text{Presupuesto ejecutado} / \text{presupuesto programado}) \times 100$	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución presupuestal de egresos del acumulado	> 25%	25%	< 25%	Primer Trimestre	Subgerencia Financiera y de Mercadeo
					>50%	50%	< 50%	Segundo Trimestre	
					>75%	75%	< 75%	Tercer Trimestre	
					>100%	100%	< 100%	Cuatro Trimestre	
								Fecha	
								Fecha	
								Fecha	

35

36