

INSTITUTO FINANCIERO PARA EL
DESARROLLO DEL DEPARTAMENTO DE
NORTE DE SANTANDER

IFINORTE





Plan Estratégico De Mercadeo

Instituto Financiero para el Desarrollo del Departamento Norte de Santander

IFINORTE

Subgerencia Financiera y de mercadeo

Área de Mercadeo

Cúcuta

2023



Tabla de contenido

ANÁLISIS SITUACIONAL	1
Entorno general	1
POLÍTICAS DE CALIDAD	3
Entorno sectorial.....	3
Aspectos Culturales, Sociales y Políticos:.....	3
Entorno competitivo	4
PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	5
Crédito de Fomento	6
Crédito de tesorería	7
CANALES DE DISTRIBUCIÓN	11
Mercado.....	12
COLOCACIÓN DE MICROCRÉDITOS	12
COLOCACIÓN LÍNEAS DE CRÉDITO	17
Tabla 5. <i>Colocación de Créditos Infraestructura 2022</i>	17
DOFA	28
Análisis de Oportunidades y Fortalezas (análisis F/O)	29
Análisis las Debilidades y Amenazas (análisis D/A).....	29
PÚBLICO OBJETIVO	29
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	30
ESTRATEGIAS DE MERCADEO	30
ESTRATEGIAS TÁCTICAS	31
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	32
PRESUPUESTO	32
CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	33



Lista de Tablas

Tabla 1. Modalidades de Créditos.....	5
Tabla 2. Inversión a Financiar.....	6
Tabla 3. Microcréditos	13
Tabla 4. Sectores Beneficiados	16
Tabla 5. <i>Colocación de Créditos Infraestructura 2022</i>	17
Tabla 6. Colocación de Créditos Vías 2022.....	17
Tabla 7. Colocación de Créditos Fluvial 2022.....	23
Tabla 8. Colocación de Créditos Sostenibilidad 2022	24
Tabla 9. Colocación de Créditos Consultoría 2022	25
Tabla 10. Colocación de Créditos Educativo 2022.....	25
Tabla 11. Colocación de Créditos Inmobiliario 2022	26
Tabla 12. DOFA.....	28
Tabla 13. Cronograma de Actividades.....	32
Tabla 14. Presupuesto	33
Tabla 15. Registro de Visitas	35
Tabla 16. Cronograma de visitas.....	36
Tabla 17. Encuestas de Diagnóstico y Evaluación.....	37
Tabla 18. Encuesta de Percepción.....	40



Lista de Imágenes

Figura 1. Componentes Planeación Estratégica	2
Figura 2. Ubicación	4
Figura 3. Datos de Contacto	4
Figura 4. Datos Microcréditos.....	14
Figura 5. Datos Microcréditos.....	15



ANÁLISIS SITUACIONAL

Entorno general

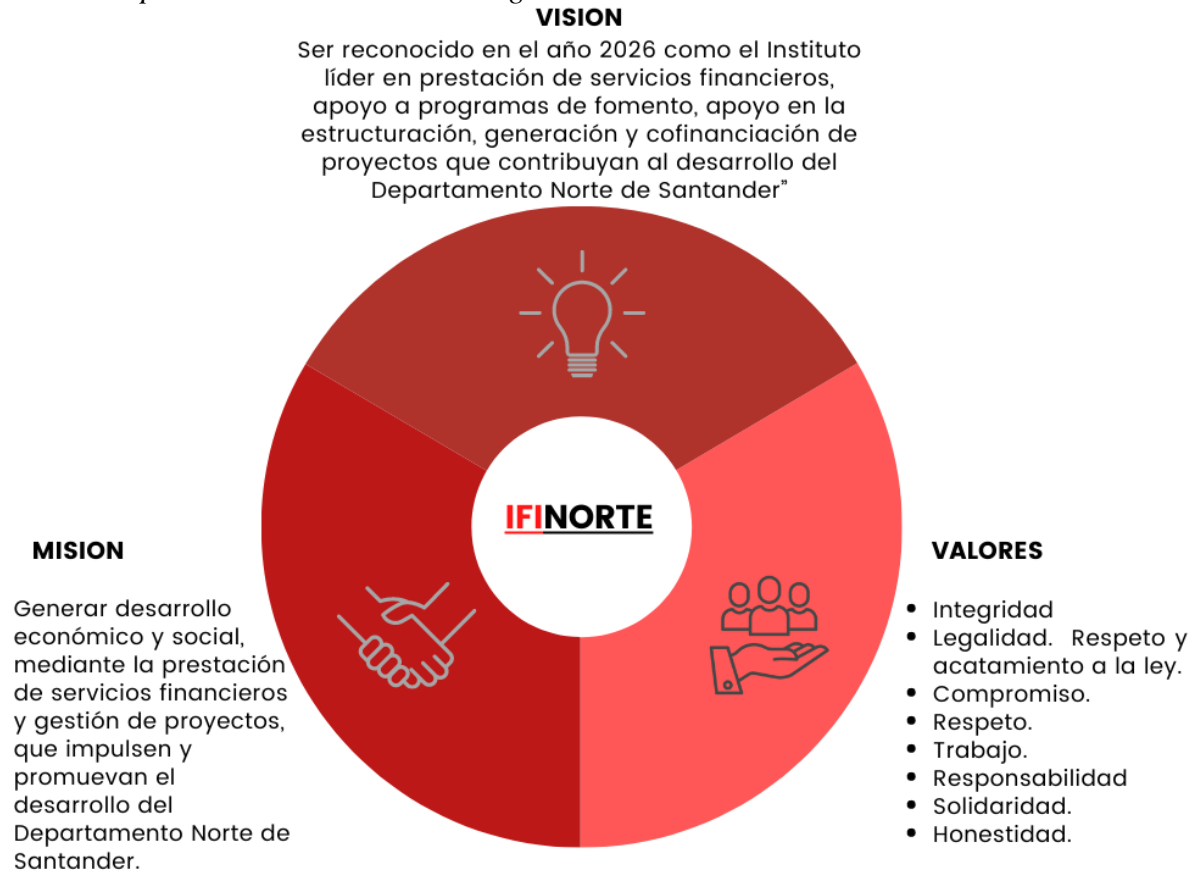
El Instituto Financiero para el desarrollo del Departamento Norte de Santander - IFINORTE está comprometido desde hace 45 años con el mejoramiento de la calidad de vida de los Norte Santandereanos, mediante la optimización de los servicios financieros y la administración de recursos por convenios fundamentados en el principio de eficacia, eficiencia y efectividad.

Contribuye al desarrollo económico y social de la región Norte Santandereana mediante la financiación de sus inversiones, la administración de sus recursos, el fomento y la participación en empresas de economía mixta y de la prestación de servicios de Asesoría en aspectos de mejoramiento y gestión institucional.

De esta manera, su enfoque estratégico ha estado orientado a impulsar proyectos para el mejoramiento de la infraestructura vial, servicios públicos, el transporte, y el crecimiento del Departamento. Es así que el Instituto rediseñó su horizonte corporativo para apoyar la ejecución y el cumplimiento de las metas definidas en el Plan de Desarrollo 2020-2023, especialmente, con programas de apoyo a microempresarios y estudiantes, así como asesoría a los municipios en proyectos de inversión. Adicionalmente, planea realizar un estudio para la reestructuración del negocio, gestionar la venta de activos improductivos y el cumplimiento de las directrices del

régimen especial de vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Figura 1. *Componentes Planeación Estratégica*



Fuente: Elaboración Propia

POLÍTICAS DE CALIDAD

“En IFINORTE estamos comprometidos con el desarrollo de la región, mediante la optimización de servicios financieros y la administración de recursos y proyectos, fundamentados en los principios de eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, MIPG y MCI, garantizando la sostenibilidad financiera y económica del Instituto, el mejoramiento continuo y la satisfacción de nuestros clientes”.

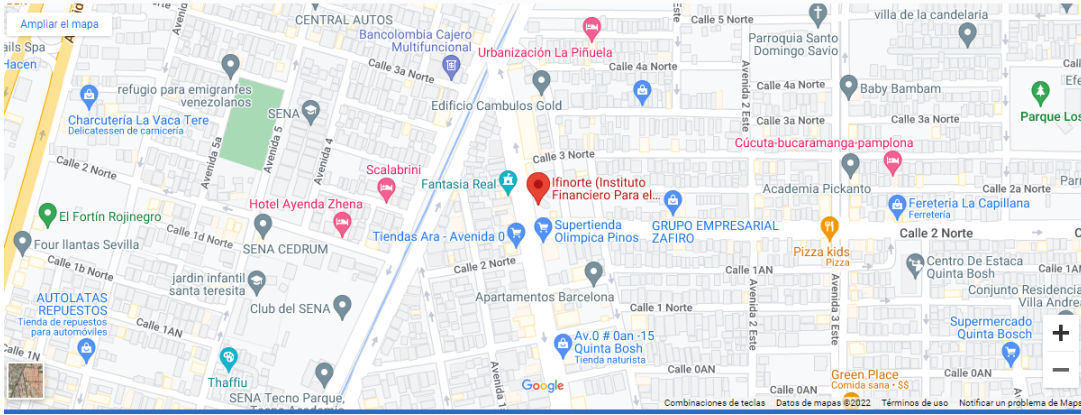
Entorno sectorial

Aspectos Culturales, Sociales y Políticos:

- ✚ Inversión en la población del Departamento.
- ✚ Mantenimiento del portafolio de inversiones para disminuir el riesgo de mercado.
- ✚ Apoyo a programas sociales y culturales del Departamento.
- ✚ Programas de generación de empleo.

Actualmente se ubica en la comuna Centro oriental en Avenida 0 No. 2N-21 Edificio Andalucía Urb. La Ceiba.

Figura 2. Ubicación



Fuente: Google Maps

Figura 3. Datos de Contacto

<p>CONTACTO</p> <p>☎ 607 578 4947</p> <p>☎ 607 594 2652</p> <p>📍 Av 0 # 2N-21 Edificio Andalucía Cúcuta, Norte de Santander, Colombia</p>	<p>HORARIO ATENCIÓN</p> <p>🗓 Lunes a Viernes</p> <p>🕒 8:00 a.m. - 12:00 m</p>
--	--

Entorno competitivo

Un mercado altamente competitivo, siendo nuestra competencia directa el Banco Agrario.

El Banco es una sociedad de economía mixta del orden nacional, del tipo de las anónimas, sujeta al régimen de empresa industrial y comercial del Estado, vinculada al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

IFINORTE es el Instituto de Fomento y Desarrollo Regional que está comprometido con el desarrollo socio económico y cultural del Departamento de Norte de Santander, apoyando a los entes territoriales y entidades públicas a través de Créditos, Convenios y Asesorías en el fortalecimiento de proyectos productivos que permiten la consolidación de nuestros clientes.

Tabla 1. *Modalidades de Créditos*

MODALIDADES DE CREDITO			
CLASIFICACION	LINEA DE CREDITO	ACTIVO	NO ACTIVO
COMERCIAL	FOMENTO		X
	TESORERIA	X	
	FACTORING		X
	CESION DE DERECHOS ECONOMICOS	X	
	EDUCATIVOS E INTERMEDIARIOS	X	
CONSUMO	LIBRANZA	X	

Fuente: Elaboración propia.

VIVIENDA	LINEA ESPECIAL DE VIVIENDA (Solo personal de planta)	X	
----------	--	---	--

En la actualidad IFINORTE, ofrece un portafolio de servicios con los siguientes productos:

Crédito de Fomento

Nuestros clientes podrán acceder a créditos de fomento para financiar inversiones para la realización de proyectos que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y que estén incluidos en los planes de desarrollo. Con un plazo de 5 años con opción de periodo de gracia.

Tabla 2. *Inversión a Financiar*

INVERSION A FINANCIAR
Agua potable y saneamiento básico.
Salud.
Educación.
Fomento agropecuario, forestal y medio ambiente.
Electrificación, alumbrado público.
Vivienda.
Deporte, recreación y cultura.
Plazas de mercado, centros de acopio, plazas de ferias y mataderos.

Planes de ajuste fiscal y financiero.
Espacios públicos.
Maquinaria y equipo automotor.
Formación y actualización catastral.
Estratificación y actualización información SISBEN.
Proyectos para la generación de empleo.
Elaboración de planes de desarrollo y programas institucionales.
Planes de ordenamiento territorial.
Planes de saneamiento (contable, fiscal).
Edificios públicos y equipamiento municipal.
Transporte y desarrollo vial.
Programas de atención a comunidades indígenas, población vulnerable y programas de seguridad alimentaria.
Equipos de telecomunicaciones y cómputo.
Turismo
Compra y/o adquisiciones de terrenos para los sectores anteriormente mencionados.

Fuente: Elaboración propia.





Crédito de tesorería

Es la solución a corto plazo para atender situaciones temporales de liquidez y de funcionamiento de nuestros clientes. Las entidades descentralizadas y entes territoriales podrán acceder de forma ágil y oportuna a este producto sin que el plazo del crédito supere la vigencia fiscal.

Son los empréstitos con destino a los clientes con un plazo comprendido del 1 de enero al 20 de diciembre del año fiscal que se solicita, tiene por objeto proveer de recursos a los clientes del Instituto para solucionar problemas temporales de liquidez.

Tipos de inversión a financiar

Beneficios

-  Facilidad de acceso a los recursos.
-  Tasa de interés más baja.
-  Exoneración del 4 por mil.
-  Acceso a capital de trabajo oportuno.

Cesión de Derechos Económicos

La cesión de pago de derechos económicos de contratos de obra pública y consultoría tiene por objeto proveer de recursos a los contratistas de los clientes del Instituto, mediante la cesión de derechos económicos de contratos debidamente legalizados por los clientes de la entidad y autorizados por este. Dichas operaciones se efectuarán en un porcentaje correspondiente hasta el

treinta por ciento (30%) del valor total del contrato.

Beneficiarios

Son las personas naturales y jurídicas de derecho público y privado, Consorcios o Uniones Temporales, Alianzas Estratégicas o Asociaciones Público Privadas (APP), que contratan la ejecución de una obra o estudios de proyectos de consultorías a los clientes del Instituto, en los cuales las entidades territoriales, administrativas y sus descentralizadas tengan intereses económicos.

Plazo

El plazo máximo establecido para este tipo de créditos corresponde al término de duración del contrato.

Cuantía

La cuantía no podrá exceder del treinta por ciento (30%) del valor total del contrato.

Administración de recursos por convenio

Es el proceso a través del cual nuestros diferentes tipos de clientes celebran un convenio de mandato para la administración de los recursos en un proyecto específico.

a) Administración de recursos para proyectos especiales: Es un servicio por medio del cual, el instituto realiza la administración de los ingresos y gastos e la ejecución de los proyectos de nuestros clientes; realizando entre otras las siguientes actividades:

- ✚ Administrar los recursos financieros.
- ✚ Realizar veeduría administrativa.
- ✚ Acompañar al cliente en la ejecución del proyecto.

b) Administración y pagos: Es un servicio por medio del cual, el Instituto administra dineros con una destinación específica, y se compromete a realizar todos los pagos a los proveedores y contratistas.

c) Recaudo de servicios y venta de estampillas: Con este servicio, el Instituto busca realizar el recaudo de dineros por Servicios Públicos, Venta de Estampillas a través de una cuenta en el sistema financiero; además administra y realiza pagos a contratistas y proveedores.

Administración de recursos

CDT (Certificados de Depósitos a Término).

Microcréditos

Acuerdos celebrados entre Entidades de Derecho Público y Privado, que tienen por objeto brindar recursos de Microcrédito a través de operadores; con el fin de fortalecer los planes de Negocios para programas de reconversión socio laboral y de emprendimiento.

Beneficios

- ✚ Facilidad de acceso a los recursos.
- ✚ Las tasas más bajas en el mercado de micro-créditos.
- ✚ Seguimientos y acompañamiento empresarial.
- ✚ Asistencia técnica.
- ✚ Capacitación.
- ✚ Cobertura: Dirigido a microempresarios según se define en el artículo 2 de la Ley 590 de 2000.

Las microempresas deben estar ubicadas en el departamento de Norte de Santander.

No deben estar reportadas en CIFIN o DATACRÉDITO.

Línea de créditos educativos para intermediarios

Mediante contrato y/o convenio, IFINORTE prestará el servicio de colocación de Créditos educativos blandos a través de un operador con experiencia en esta modalidad, para facilitar el acceso y permanencia de los bachilleres a la formación profesional, técnica y tecnológica, post grados, en los diferentes municipios del Departamento Norte de Santander.

CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Teniendo como objetivo brindar un excelente servicio a nuestros clientes y con el fin de dar a



conocer a nuestros clientes actuales y los potenciales los servicios financieros, se utilizan varios canales de distribución:

Área de Mercadeo: Profesionales capacitados y con experiencia en esta área, los cuales realizan un acompañamiento continuo a los municipios y sus entidades descentralizadas,

Oficina de alcaldes: Es un mecanismo de atención personalizada a los clientes, con la cual se propicia un valor agregado, donde se tiene en cuenta sus necesidades, gustos y preferencias particulares, lo que a su vez nos permite que se sientan valorados e importantes, se les facilita computadores, línea telefónica y acceso a internet para facilitar su gestión en la ciudad de de San José de Cúcuta.

Correo electrónico y medios telefónicos: es la forma más sencilla de compartir información con nuestros clientes de forma rápida, directa y personalizada.

Mercado

IFINORTE-, única institución en el mercado que maneja recursos públicos para la realización de obras que generan impacto en la región de Norte de Santander.

COLOCACIÓN DE MICROCRÉDITOS

En el año 2022 se han gestionado treinta (30) créditos con las entidades operadoras Asesoría



Microempresarial SAS y CORFAS de los cuales dieciséis (16) crédito (s) fueron gestionados con el fondo FORTALECER.NOS y catorce (14) créditos con el fondo PRODENOR. Se beneficiaron en total 126 microempresarios, 93 beneficiarios por el fondo FORTALECER.NOS y 33 por el fondo PRODENOR en los municipios de Villa del Rosario, San Cayetano, Ragonvalia y Santiago. Se aprobaron para los microempresarios ochocientos treinta y siete millones setecientos veinte siete mil cuatrocientos treinta y siete pesos M/CTE (\$837.727.437).

Tabla 3. *Microcréditos*

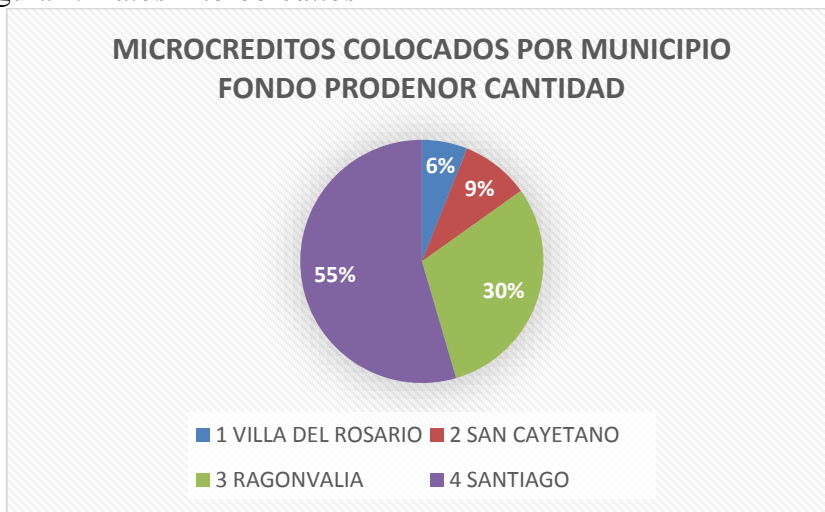
DATOS MICROREDITOS 2022	
OPERADORA	ASESORIA MICROEMPRESARIALES Y CORFAS
COMITES REALIZADOS	30
VALOR DESEMBOLSADO	\$837.727.437
EMPRESARIOS BENEFICIADOS	126
POBLACION BENEFICIADA	MUJERES 70
	HOMBRES 56
MUNICIPIOS	Villa del Rosario, San Cayetano, Ragonvalia y Santiago
FONDOS	CREDITOS
FORTALECER. NOS	16
PRODENOR	14

FONDOS	VALOR DESEMBOLSADO
FORTALECER. NOS	\$725.585.300
PRODENOR	\$112.142.137

Fuente: Elaboración propia

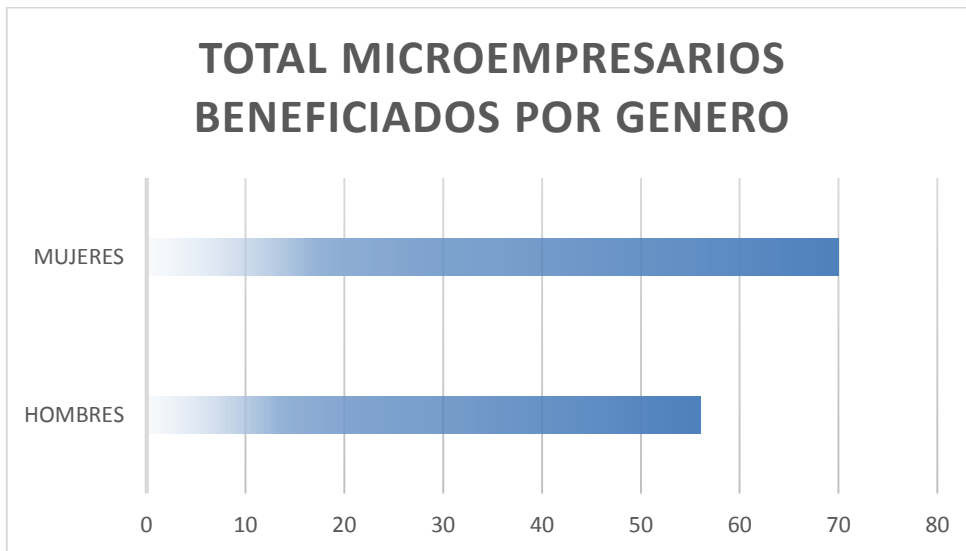
Por el fondo PRODENOR se han beneficiado cuatro municipios:

Figura 4. *Datos Microcréditos*



Fuente: Elaboración propia

Figura 5. *Datos Microcréditos*



Fuente: Elaboración propia

Sectores que se beneficiaron durante el año 2022 por la colocación en microcréditos:

Tabla 4. *Sectores Beneficiados*

SECTOR	DESCRIPCION
COMERCIO AL POR MENOR	PAPELERIA
	TIENDA DE REGALOS
	TEINDA
	VENTA ROPA DE BEBE
	VENTA DE EQUIPOS CELULARES
	VENTA DE LICORES
	VENTA DE ROPA
	DULCERIA
	VENTA DE LENCERIA
	CERVECERIA
VENTA DE PASABOCAS	
COMERCIO AL POR MAYOR	SUPERMERCADO
	CALZADO
	TEXTIL
	ALIMENTOS
	DULCERIA
	FERRETERIA
	VENTA DE FRUTAS Y VERDURAS
	COMERCIO UTILES DE ASEO
	SURTIDO GENERAL DE BEBIDAS, DESECHABLES Y CARNES FRIAS
	VENTA DE ELECTRODOMESTICOS
	TAPICERIA Y COMPRA DE CARGAS Y MERCANCIAS
PRODUCTOS DE ASEO	
VENTA DE PLASTICOS Y CONCENTRADOS PARA MASCOTAS	
AVICULTURA	CRIA DE POLLOS Y CERDOS
AGRICOLA	CULTIVO DE MORA
	CULTIVO DE MORA Y GULUPA
	CULTIVO
	MANTENIMIENTO DE CULTIVOS COMPRA DE INSUMOS
CONFECCIONES	JEAN
	BOLSOS
	BISUTERIA
SERVICIOS	RESTAURANTE
	POOLES
	HOSPEDAJE
	SPA
	CASA DE FESTEJOS
TRANSPORTE	SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA
CAFETERO	CULTIVO DE CAFÉ
GANADERIA	GANADO BOVINO
ACCIONES	COMPRA DE ACCIONES
	ACCIONES Y BOMBEROS
CARNES FRIAS	EMBUTIDOS

Fuente: Elaboración propia.

COLOCACIÓN LÍNEAS DE CRÉDITO

Tabla 5. Colocación de Créditos Infraestructura 2022

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Colocación de Créditos Vías 2022

LINEA DE CREDITO				
CESION DE DERECHOS				
ENTIDAD CONTRATANTE	PROYECTO	SECTOR	VALOR CREDITO	POBLACION BENEFICIADA
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO FARO DEL CATATUMBO SAS	MEJORAMIENTO DE LA VIA CHINACOTA, RAGONVALIA,KO-000-K1-000 NORTE DE SANTANDER	VIAS	\$ 1.000.000.000	25.197 HAB
MUNICIPIO DE CHITAGA	MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DE VIAS RURALES DEL PROGRAMA COLOMBIA RURAL DEL MUNICIPIO DE CHITAGA NORTE DE SANTANDER	VIAS	\$ 217.939.151	12.394 HAB
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO A NIVEL DEPARTAMENTAL FARO DEL CATATUMBO S.A.S	CONTRATAR UNA PERSONA NATURAL O JURIDICA PARA LA EJECUCION DE LA OBRA DEL PROYECTO DENOMINADO MEJORAMIENTO DE VIAS TERCARIAS EN LOS MUNICIPIOS DE CUCUTA PUERTO SANTANDER Y VILLA DEL ROSARIO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER	ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS	1.176.394.370	897.622 HAB

CESION DE DERECHOS

ENTIDAD CONTRATANTE	PROYECTO	SECTOR	VALOR CREDITO	POBLACION BENEFICIADA
SECRETARIA DE EDUCACION GOBERNACION DE NORTE DE SANTANDER	MEJORAMINETO DE LAS SEDES EDUCATIVAS RURALES PUEBLO VIEJO, CERRO DE LAS CASAS, VIJAGUAL Y SEDE INTEGRADA OTARE, PERTENECIENTES A LA INSTITUCION EDUCATIVA EDMUNDO VELASQUEZ MUNICIPIO DE OCAÑA	INFRAESTRUCTURA	\$ 82.069.250	1.3076 HAB
INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACION Y EL DEPORTE	COMPRA DE MATERIALES DE CONSTRUCCION PARA LA ADECUACION Y MATENIMIENTO DE ESCENARIOS RECREATIVOS Y DEPORTIVOS DE LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA	INFRAESTRUCTURA	\$ 135.000.000	748.000 HAB
MUNICIPIO DE CUCUTA	MEJORAMIENTO Y ADECUACION DE LAS PLAZOLETAS DEL MONUMENTO EN ESPACIO DEL BIEN PATRIMONIAL COLUMNA DE BOLIVAR EN EL BARRIO LOMA DE BOLIVAR DEL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CUCUTA	INFRAESTRUCTURA	\$ 104.002.931	748.000 HAB
MUNICIPIO DE CUCUTILLA	AMPLIACION DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL SUELO URBANO A LOS BARRIOS EL MOLINO Y MARIA AUXILIADORA DEL MUNICIPIO DE CUCUTILLA NORTE DE SANTANDER	INFRAESTRUCTURA	\$ 58.824.880	8475 HAB
MUNICIPIO DE CUCUTILLA	OPTIMIZACION DE REDES Y ESTRUCTURAS DE ACUEDUCTOS RURALES DEL MUNICIPIO DE CUCUTILLA NORTE DE SANTANDER	INFRAESTRUCTURA	\$ 70.968.601	8475 HAB
MUNICIPIO DE TIBU	IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MITIGACION PARA EL CONTROL DE EROSION SOBRE PUENTE VEHICULAR OBRE EL RIO TIBU VIA	INFRAESTRUCTURA	\$ 193.799.787	58721 HAB

	ASTILLERO TIBU K67-000 MUNICIPIO DE TIBU NORTE DE SANTANDER			
EICE FARO DEL CATATUMBO	ADECUACION DEL CENTRO RECREACIONAL EL BALCON MUNICIPIO DE BUCARASICA NORTE DE SANTANDER	INFRAESTRUCTURA	\$ 264.711.939	6614 HAB
MUNICIPIO DE GRAMALOTE	CONSTRUCCION DEL PARQUE TEMATICO EN EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE GRAMALOTE	INFRAESTRUCTURA	\$ 196.967.331	7694 HAB
MUNICIPIO DE CHINACOTA	CONSTRUCCION DE LA INSTITUCION EDUCATIVA MARIANO OSPINA RODRIGUEZ MUNICIPIO DE CHINACOTA NORTE DE SANTANDER	INFRAESTRUCTURA	\$ 1.990.000.000	400 ESTUDIANTES
IMRD	ESTUDIOS, DISEÑOS, ADECUACION Y MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA DEL POLIDEPORTIVO DEL BARRIO NIÑA CECI DEL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CUCUTA	INFRAESTRUCTURA	\$ 1.116.021.626	6032 HAB
MUNICIPIO DE GRAMALOTE	CONSTRUCCION DEL PARQUE BIOSALUDABLE UBICADO EN LA CALLE 4 CON DIAGONAL 3B DEL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE GRAMALOTE NORTE DE SANTANDER	INFRAESTRUCTURA	\$ 148.097.264	7694 HAB
MUNICIPIO DE BOCHALEMA	MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DE VIA BOCHALEMA LA PUNTA SEPULTURA DE ACUERDO AL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 1973 DEL 2020 ENTRE INVIAS Y EL MUNICIPIO DE BOCHALEMA DEL	INFRAESTRUCTURA	\$ 100.000.000	8845 HAB

	PROGRAMA COLOMBIA RURAL DEL MUNICIPIO DE BOCHALEMA			
DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER	CONSTRUCCION DE CUATRO AULAS DE CLASE Y BATERIA SANITARIA EN LA INSTITUCION EDUCATIVA GUILLERMO COTE BAUTISTA SEDE PRINCIPAL MUNICIPIO DE TOLEDO	INFRAESTRUCTURA	\$ 140.173.584	1.400 ESTUDIANTES
MUNICIPIO DE GRAMALOTE	CONSTRUCCION DE PARQUE TEMATICO EN EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE GRAMALOTE (NS) AL CUAL SE OBLIGA AL CONTRATISTA PARA CON EL MUNICIPIO	INFRAESTRUCTURA	196.967.33 1	7694 HAB
ALCALDIA DE ARBOLEDAS	CONSTRUCCION DEL PARQUE LINEAL Y ARCO DE LA ENTRADA AL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE ARBOLEDAS, NORTE DE SANTANDER	INFRAESTRUCTURA	116.263.00 5	10056 HAB
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO A NIVEL DEPARTAMENTAL FARO DEL CATATUMBO S.A.S	CONSTRUCCION DE PLACA HUELLA EN LA VIA QUE CONDUCE A LA VEREDA LA COLORADA PARTE ALTA MUNICIPIO DE CHINACOTA DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER	INFRAESTRUCTURA	1.228.752.5 88	18858 HAB
GOBERNACION NORTE DE SANTANDER	CONSTRUCCION DE CUATRO AULAS DE CLASE Y BATERIA SANITARIA EN LA INSTITUCION EDUCATIVA GUILLERMO COTE BAUTISTA SEDE PRINCIPAL MUNICIPIO DE TOLEDO NORTE DE SANTANDER	INFRAESTRUCTURA	208.824.93 4	1.400 ESTUDIANTES

DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER	CONSTRUCCION DE 3 AULAS, UNA BATERIA SANITARIA, UNA SLA DE PROFESORES, UNA BIBLIOTECA, UN LABORATORIO DE BIOLOGIA, DOS OFICINAS ADMINISTRATIVAS Y AREAS DE CIRCULACION DEL COLEGIO GENERAL SANTANDER, MUNICIPIO DE VILLA DEL ROSARIO NORTE DE SANTANDER	INFRAESTRUCTURA	360.450.000	1.630 ESTUDIANTES
DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER	CONSTRUCCION DE VIAS EN CONCRETO RIGIDO PARA EL MUNICIPIO DE SALAZAR DE LAS PALMAS, NORTE DE SANTANDER	INFRAESTRUCTURA	1.100.000.000	10728 HAB
MUNICIPIO DE VILLA DEL ROSARIO	CONSTRUCCION CUEBIERTA METALICA Y ADECUACION ESCENARIO DEPORTIVO INSTITUCION EDUCATIVA COLEGIO PRESBITERO ALVARO SUAREZ SEDE ESCUELA NAVARRO WOLF, MUNICIPIO VILLA DEL ROSARIO, NORTE DE SANTANDER	INFRAESTRUCTURA		111.254
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ DE CUCUTA ESE HUEM	REMDELACION Y AMPLIACION DEL AREA DE ARCHIVO EN LA E.S.E HOSPITAL ERASMO MEOZ	INFRAESTRUCTURA	500.000.000	1.481
SECRETARIA DEGOBIERNO MUNICIPAL DE SAN JOSE DE CUCUTA	OBRAS DE DEMOLICION POR INFRACCION A LA NORMA URBANISTICA Y DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA CIUDADANA, EN EL MARCO DEL PROYECTO "IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE CONTROL URBANISTICO PARA ASEGURAR LA GOBERNANZA DEL	INFRAESTRUCTURA	103.633.477	777.106

	MUNICIPIO Y FOMENTAR UNA CULTURA DE LA LEGALIDAD EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSE CUCUTA".			
CORPONOR	IMPLEMENTACION DE MEDIDAS DE ADAPTACION Y MITIGACION EN LAS MARGENES DEL CAUCE DEL RIO PAMPLONITA, SECTOR CGTO PUERTO VILLAMIZAR, MUNICIPIO DE CUCUTA, VEREDAS VEGAS DEL PAMPLONITA Y EL DAVE, MUNICIPIO PUERTO SANTANDER DE NORTE DE SANTANDER	INFRAESTRUCTURA	2.000.000.000	10.249 HAB
CORPONOR	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PARA MITIGAR LA SOCAVACIÓN ACELERADA DEL SUELO DE LA LADERA AGUAS ADENTRO DE LA DESEMBOCADURA DE LA QUEBRADA DE LA SALADERA EN LA MARGEN DERECHA DEL RIO PAMPLONITA AGUAS ABAJO DEL PUENTE DE AGUA CLARA, SECTOR LA TULIA.	INFRAESTRUCTURA	685.914.196	4.994 HAB
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO FARO DEL CATATUMBO SAS	MEJORAMIENTO DEL PARQUE PRINCIPAL MEDIANTE LA CONSTRUCCION DE TARIMA CUBIERTA Y CAMERINOS DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO	INFRAESTRUCTURA	\$ 159.751.678	3.667 HAB
LA ASOCIACION DE AUTORIDADES TRADICIONALES U'WA	CONSTRUCCION DE PUENTE HAMACA SOBRE LA QUEBRADA RATON PARA LA COMUNIDAD	INFRAESTRUCTURA	154.393.926	459 HAB

	INDIGENA U'WA DE CASCAJAL MUNICIPIO DE CHITAGA, DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER			
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	MEJORAMIENTO DEL ANILLO VIAL DE LA PAZ DEL CATATUMBO, CON LA CONSTRUCCION DE CUATRO PUENTES PRIORIZADOS, MUNICIPIOS DE HACARI, SAN CALIXTO Y EL TARRA, DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER	INFRAESTRUCTU RA	679.614.03 6	44.703 HAB
ALCALDIA MUNICIPAL DE GRAMALOTE	CONSTRUCCION DE PARQUE SALUDABLE UBICADO EN LA CALLE 4 CON DIAGONAL 3B EN EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE GRAMALOTE	INFRAESTRUCTU RA	87.377.386	7.694 HAB
MUNICIPIO DE GRAMALOTE	CONSTRUCCION DE PARQUE TEMATICO EN EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE GRAMALOTE (NS) AL CUAL SE OBLIGA AL CONTRATISTA PARA CON EL MUNICIPIO	INFRAESTRUCTU RA	39.393.466	7.694 HAB
EMP RESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO A NIVEL DEPARTAMENTAL FARO DEL CATATUMBO S.A.S	MEJORAMIENTO DE VIAS TERCARIAS PRIORIZADAS PARA EL DESARROLLO REGIONAL DE LOS MUNICIPIOS DE CHITAGA Y PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER	VIAS	566.383.477	66.303 HAB

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Colocación de Créditos Fluvial 2022

LINEA DE CREDITO
CESION DE DERECHOS



ENTIDAD CONTRATANTE	PROYECTO	SECTOR	VALOR CREDITO	POBLACION BENEFICIADA
MUNICIPIO DE TIBU	IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MITIGACION SOBRE LA MARGEN IZQUIERDA DEL PUENTE HAMACA SOBRE EL RIO TIBU, VEREDA LA PERLA ETAPA I, MUNICIPIO DE NORTE DE SANTANDER	FLUVIAL	219.838.284	58.721 HAB
CORPONOR	IMPLEMENTACION DE ACCIONES PARA MITIGAR LA SOCACAVACION ACELERADA DEL SUELO DE LADERA AGUAS ADENTRO DE LA DESEMBOCADURA DE LA QUEBRADA LA SALADERA CON EL RIO PAMPLONITA POR SU MARGEN IZQUIERDA, SECTOR CARCEL MODELO MUNICIPIO DE CUCUTA, NORTE DE SANTANDER	FLUVIAL	875.000.000	777.106 HAB

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Colocación de Créditos Sostenibilidad 2022

LINEA DE CREDITO				
CESION DE DERECHOS				
ENTIDAD CONTRATANTE	PROYECTO	SECTOR	VALOR CREDITO	POBLACION BENEFICIADA
DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER	CONTRATAR UNA PERSONA NATURAL O JURIDICA PARA LA EJECUCION DE LA OBRA DEL PROYECTO DENOMINADO RECUPERACION Y SOSTENIBILIDAD DE LAS FUNCIONES ECOSISTEMAS DEL DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER	SOSTENIBILIDAD	\$ 1.312.424.861	1.628.084

Fuente: Elaboración propia.



Tabla 9. Colocación de Créditos Consultoría 2022

LINEA DE CREDITO				
CESION DE DERECHOS				
ENTIDAD CONTRATANTE	PROYECTO	SECTOR	VALOR CREDITO	POBLACION BENEFICIADA
ALCALDIA DE ABREGO	CONSULTORIA ESPECIALIZADA PARA LA REVISION GENERAL Y AJUSTE DEL PLAN BASICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL PBOT, DEL MUNICIPIO DE ABREGO, DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER	CONSULTORIA	192.000.000	33.931 HAB

Fuente: Elaboración propia.

La línea de crédito Cesión de Pagos de Derechos Económicos de contratos de obra pública provee recursos a los contratistas de los clientes del instituto para el año 2022 por valor de \$17.781.953.359. Los sectores más beneficiados fueron la Infraestructura, vías, salud, fluvial y consultoría.

Tabla 10. Colocación de Créditos Educativo 2022

LINEA DE CREDITO				
FOMENTO				
BENEFICIARIO	DESTINO	SECTOR	VALOR	POBLACION N



COOFUTURO	FINANCIACION DE CREDITOS EDUCATIVOS, PARA SEGUIR FORTALECIENDO LA EDUCACION FORMAL DE LOS JOVENES DE LA REGION, EN PROGRAMAS: PROFESIONALES, TECNICOS, TECNOLOGOS Y POSTGRADOS PARA LOS ESTUDIANTES DE ESTRATOS 1, 2 Y 3 DE LOS DIFERENTES MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER	EDUCATIVO	1.000.000.000	667
-----------	---	-----------	---------------	-----

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. Colocación de Créditos Inmobiliario 2022

LINEA DE CREDITO				
LINEA ESPECIAL DE CREDITOS DE VIVIENDA PARA LOS FUNCIONARIOS DE IFINORTE				
BENEFICIARIO	DESTINO	SECTOR	VALOR	POBLACION
HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO	COMPRA DE VIVIENDA FAMILIAR USADA	INMOBILIARIO	100.000.000	1
SAMUEL AUBIN MOLINA FLOREZ	COMPRA DE VIVIENDA FAMILIAR USADA	INMOBILIARIO	179.863.369	1

Fuente: Elaboración propia.

De esta manera, su enfoque estratégico ha estado orientado a impulsar proyectos para el



mejoramiento de la infraestructura vial, servicios públicos, el transporte, y el crecimiento del Departamento. Es así que el Instituto rediseñó su horizonte corporativo para apoyar la ejecución y el cumplimiento de las metas definidas en el Plan de Desarrollo 2020-2023, especialmente, con programas de apoyo a microempresarios y estudiantes, así como asesoría a los municipios en proyectos de inversión. Adicionalmente, planea realizar un estudio para la reestructuración del negocio, gestionar la venta de activos improductivos y el cumplimiento de las directrices del régimen especial de vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SF

DOFA

El análisis DOFA se enfoca en los factores internos (fortalezas y debilidades) y los factores externos (oportunidades y amenazas) que dan a la empresa ciertas ventajas y desventajas en la satisfacción de las necesidades de su(s) mercado(s) meta. Estas fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas deben analizarse en relación con los requerimientos del mercado y la competencia.

Este análisis ayuda a la empresa a determinar lo que hace bien y dónde necesita mejorar.

Tabla 12. *DOFA*

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
ANALISIS FODA	<ul style="list-style-type: none"> Alta capacidad técnica y profesional del personal Buen clima organizacional no cobra comisiones servicios sin costos exoneración del 4x1000 tasa de interes mas bajo Certificación de calidad ISO 9001-2015. Única entidad con recursos públicos que ofrece apalancamiento financiero a los Municipios de Norte de Santander Manejo adecuado del teletrabajo en la entidad al hacer contacto con los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Tramitología excesiva. Alto riesgo del recaudo de cartera. Baja cobertura en municipios lejanos. Bajo reconocimiento de marca como Banco de Fomento y Desarrollo. Bajo reconocimiento de la marca y el que hacer institucional entre la ciudadanía en general. Demoras en las aprobaciones y consultas interbancarias de aprobación de créditos. Los montos para préstamos son bajos con respecto al mercado bancario. Falta de publicidad en medios de comunicacion masivos para conocer el portafolio de servicios del instituto. Falta de reconocimiento Institucional y posicionamiento en el mercado
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> Supervisión de la superfinanciera que abre la posibilidad de aplicar el portafolio a nuevos productos. Inversión social Nuevas sociedades Innovaciones Tecnológicas para virtualización de servicios Mejorar la calificación de deuda de largo plazo (BB+) y de deuda de corto plazo (BRC3) Recuperación de cartera vencida 	<p>Crear un plan de mercadeo que garantice las colocaciones en las diferentes lineas de créditos: Tesorería, administració de recursos, Cesión de derechos economicos de los contratos a los entes territoriales e institutos descentralizados del Departamento.</p>	<p>Ofrecer mayor facilidad para la aprobación de un crédito, en comparación con la banca privada.</p> <p>Continuar con el proceso de consecución de la calificación requerida para ser vigilados por la Superintendencia Financiera.</p> <p>Incrementar nuevas herramientas tecnologicas para mejorar los procesos de cobranza y recuperación de cartera.</p> <p>Manténer la comunicación constante con el cliente real.</p>
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> Crisis económica (índices de desempleo y demanda). Decrecimiento e inestabilidad de las tasas de interés de referencia para los créditos. El no contar con la supervisión de la superintendencia financiera para captar más recursos de las instituciones aliadas, limita en el campo de acción de nuevos negocios. No se posee una plataforma financiera agíl para poder competir en las demandas mercado respecto a las transacciones (cuentas ahorradoras y recursos propios) La banca comercial ejerce una gran competencia brindando a los alcaldes, directores y funcionarios de tesorería paquetes promocionales atractivos haciendo de esta manera que adquieran sus productos. 	<ul style="list-style-type: none"> Plataformas óptimas para el manejo interno y externo de las cuentas que se realizan captación. Fomentar a la micro empresa a través de la colocación del crédito a bajo interés a través de nuestros operadores: Corfas y Asesorías Microempresariales SAS. Implementar campañas de promoción y publicidad de los servicios que ofrece IFINORTE. 	<p>Mantener la página web del instituto optimizada y las redes sociales actualizadas mejorando la cantidad y calidad de las publicaciones.</p> <p>Por medio de las redes sociales, tener un acercamiento real y original con el cliente para ofrecer confianza.</p> <p>Asesorar proyectos de inversión a los municipios para incrementar la colocación en las lineas de creditos activas.</p> <p>Por medio de promociones y tasa de interes flexible, llegar a las personas que no pueden acceder a créditos con los bancos.</p>

Fuente: Elaboración propia



Análisis de Oportunidades y Fortalezas (análisis F/O).

El Instituto estará orientado a incrementar la colocación en los entes territoriales, organismos descentralizados del nivel municipal y regional, logrando con ello un mejor anclaje, llegando con recursos a la totalidad de municipios de Norte de Santander, facilitando así, la realización de proyectos de desarrollo y mejorar la calidad de vida de los habitantes, y permitiendo a los alcaldes cumplir con sus planes de desarrollo.

Análisis las Debilidades y Amenazas (análisis D/A).

La institución financiera estudiara para ofrecer las tasas de interés más bajas del mercado para entidades territoriales, Esto permitirá ampliar la oferta de líneas de crédito a los clientes del Instituto, atendiendo las necesidades de los municipios y demás entidades del departamento y considerando las nuevas posibilidades financieras.

PÚBLICO OBJETIVO

- ✚ Personas jurídicas de derecho público.
- ✚ Contratistas y proveedores de nuestros clientes.
- ✚ Entes territoriales.
- ✚ Asociaciones de municipios y territorios indígenas.
- ✚ Entidades descentralizadas.
- ✚ Entidades privadas que manejen recursos públicos.
- ✚ Entidades extranjeras pública o privada que cumplan una labor social dentro del territorio colombiano.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ✚ Cumplir con las metas estimadas en materia de colocación y administración de recursos, teniendo en cuenta los municipios contactados y/o las negociaciones cerradas, y nuevos mercados a explorar.
- ✚ Mejorar la comunicación directa con los clientes promoviendo constantemente el Portafolio de Servicios.
- ✚ Posicionar IFINORTE como Instituto Financiero aliado al fomento y desarrollo del Departamento para generar estabilidad, rentabilidad, progreso al departamento.
- ✚ Impulsar y promover planes o proyectos de fomento buscando el desarrollo integral del Departamento y sus municipios en actividades económicas, sociales, culturales, deportivas y agrícolas, siempre que la actividad o el servicio tengan relación con el bien común y el interés general.

ESTRATEGIAS DE MERCADEO

- ✚ Realizar acompañamiento comercial y asesoría a las subregiones Norte, Centro, Oriente y Sur Oriente realizando visitas periódicas con el fin de promover y socializar nuestro portafolio de servicios y sus beneficios.
- ✚ Impulsar y fortalecer el portafolio de créditos de tesorería, cesión de derechos, Libranzas y administración de recursos.
- ✚ Identificar de empresas que puedan gestionar convenio con nuestro instituto.
- ✚ Identificar clientes potenciales para que accedan a nuestros servicios

- ✚ Desarrollar de actividades promocionales que incentiven la utilización de nuestros servicios.
- ✚ Realizar un esquema de capacitaciones para al área de mercadeo de los nuevos manuales.
- ✚ Fortalecer la imagen de IFINORTE a través de campañas institucionales dándola a conocer como un instituto de Fomento y Desarrollo.
- ✚ Generación de un portafolio de productos POP acorde al nuevo modelo de negocio proyectado para el conocimiento de marca de la institución en el mercado.

ESTRATEGIAS TÁCTICAS

Servicio de asesoría: nuestros profesionales acompañan permanentemente a los entes territoriales y sus entidades descentralizadas, para mejorar la gestión en los asuntos financieros, administrativos y presupuestales, de conformidad con las normas vigentes.

Oficina de alcaldes: donde los mandatarios y sus gabinetes cuentan con espacio para realizar reuniones y planear estrategias con sus homólogos, como valor agregado al acompañamiento de nuestros clientes.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 13. *Cronograma de Actividades*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Categorizar los clientes con base de datos												
Enviar informacion a los clientes por diferentes medios: fisicos y digitales												
Establecer plan de visitas a entidades, municipios y entes descentralizados.												
Mostrar ampliamente el portafolio de servicios y sus grandes beneficios en las bajas tasas de financieacion a traves de campañas publicitarias												
Promoveer la imagen de IFINORTE a traves del MARKETING DIGITAL												

Fuente: elaboración propia.

PRESUPUESTO

El presupuesto financiero es de suma importancia para conocer la situación financiera, la solvencia y la liquidez esperada para el periodo futuro que comprende el presupuesto;

Toda empresa persigue objetivos financieros y sus colaboradores buscaran un rendimiento a su aporte a largo plazo y unos determinados beneficios en el año actual. La gerencia de IFINORTE quiere que cada unidad de negocio proporcione un rendimiento significativo y determinado beneficios mutuos.



Para obtener una rentabilidad que le permita cumplir con:

- ✚ El pago de interés correspondiente a los recursos de nuestros clientes.
- ✚ Obtener ganancia para su sostenibilidad.
- ✚ Producir excedente financiero al cierre de la vigencia.

❖ Las metas proyectadas de colocación para el año 2023 son las siguientes:

Tabla 14. *Presupuesto*

LINEA	PROYECCION DE CREDITOS 2023	PROYECCION DE INTERES 2023
CESION DE DERECHOS	\$ 55.849.000.000	\$ 4.302.140.246
EDUCATIVO	\$ 2.000.000.000	\$ -
TESORERIA	\$ -	\$ -
LIBRANZA	\$ 2.000.000.000	\$ 114.425.000
VIVIENDA	\$ -	\$ -
TOTAL	\$ 57.849.000.000	\$ 4.416.565.246

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Es fundamental establecer medidas de control y verificación para el cumplimiento del plan de mercadeo a través de lo plantado en el cronograma de Actividades, debido a lo anterior se desarrollaron las siguientes pautas:


- ✚ Trimestralmente se hará revisión del plan de acción para tener un control constante de



todos los ítems y darle cumplimiento a tiempo.

- ✚ Trimestralmente se hará un informe de la participación de los municipios con la institución referentes a los distintos créditos que ofrecemos.
- ✚ Periódicamente se hará seguimiento de la promoción y divulgación en la publicidad a través de la página web y las redes sociales.
- ✚ Aplicar encuesta de satisfacción a cada cliente que nos visita:


Tabla 15. *Registro de Visitas*

	MACROPROCESO SOPORTE			MS-GEC-RDV		
	PROCESO: GESTION COMERCIAL			FECHA: 24-08-2022	VERSIÓN: 4	
	REGISTRO DE VISITAS			PÁGINA 1 DE 1		
				No Ficha:		
FECHA:						
ENTIDAD:						
VISITADO POR:						
DATOS DEL CLIENTE						
NOMBRES Y APELLIDOS						
CARGO:						
TELEFONO/CELULAR:						
CAPACIDAD DE DECISION:						
MUNICIPIO/DEPENDENCIA:						
INFORMACION DE LA ENTREVISTA						
DURACION:						
MEDIO DE CONTACTO:						
COMPROMISOS ADQUIRIDOS:						
OBSERVACIONES:						
INFORMACION COMERCIAL:						
PRODUCTOS / SERVICIOS	GRADO DE INTERES			OBSERVACIONES		
	ALTO	MEDIO	BAJO			
En Constancia firma:						

Fuente: Elaboración Ifinorte.

✚ Encuesta para mejorar la calidad el portafolio de servicios:

Tabla 17. Encuestas de Diagnóstico y Evaluación

	MACROPROCESO SOPORTE	MS-GEC-EDE	
	PROCESO: GESTION COMERCIAL	FECHA 24-08-2022	VERSION 4
	ENCUESTAS DE DIAGNOSTICO Y EVALUACION	Página 1 de 3	

INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE NORTE DE SANTANDER, "IFINORTE"

ENCUESTA GENERAL

Nombre y Apellidos: _____	Cargo: _____
Teléfono/Celular: _____	Correo electrónico: _____
Entidad: _____	Municipio: _____

El objetivo de esta encuesta es obtener su opinión con el fin de mejorar continuamente la calidad de los servicios que ofrecemos en "IFINORTE", para lo que solicitamos su colaboración diligenciando este formato:

1. Conoce usted el instituto financiero de departamento, IFINORTE
SI ___ NO ___

Porque: _____

2. Ha utilizado los servicios de "IFINORTE".
SI ___ NO ___

3. Si su respuesta fue positiva seleccione con una X los servicios que ha utilizado:


- | | |
|---|--|
| a). Créditos de Tesorería _____ | e). Certificados de desarrollo territorial-CDT _____ |
| b). Créditos de Fomento _____ | f). Deposito a la vista-Cuenta de Ahorros _____ |
| c). Descuento de actas y facturas "Factoring" _____ | g). Microcréditos _____ |
| d). Administración de recursos por convenio _____ | |

4. Si su respuesta fue negativa, indique las razones por las cuales NO ha utilizado los servicios del instituto:

- a). Desconocimiento _____
 b). Falta de información _____
 c). No le interesa _____, ¿por que? _____
 d). No le parece rentable _____, ¿por que? _____
 e). Trabaja con otra entidad _____ ¿Cual? _____
 f) ¿Otro? ¿Cual? _____

5. Califique de 1 a 5 los siguientes servicios que presta IFINORTE, teniendo en cuenta que 5 es la calificación de un servicio de alto interés para su entidad y 1 es un servicio de bajo interés para su entidad.

PORTAFOLIO "IFINORTE"	1	2	3	4	5
a) Créditos de Tesorería.					
b) Créditos de Fomento.					

	MACROPROCESO SOPORTE	MS-GEC-EDE	
	PROCESO: GESTION COMERCIAL	FECHA 24-08-2022	VERSION 4
	ENCUESTAS DE DIAGNOSTICO Y EVALUACION	Página 2 de 3	

c) Cesión de derechos económicos de contratos						
d) Crédito educativo para intermediarios						
e) Microcréditos						
f) Administración de recursos por convenio.						

6. Que servicios adicionales desearía que "IFINORTE" preste: _____

7. Sugerencias.

INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE NORTE DE SANTANDER, "IFINORTE"

ENCUESTA TECNICA

Ayúdenos a conocer más a fondo los movimientos de su municipio o entidad descentralizada y así podremos brindarles un servicio especializado acorde a sus necesidades y requerimientos de forma ágil y efectiva.

8. Con que entidades financieras tienen ustedes relaciones comerciales:


- | | |
|---------------------------|-------------------------------|
| a). Banco de Bogotá _____ | e). Colpatría _____ |
| b). BEVA _____ | f). Davivienda _____ |
| c). Bancolombia _____ | g). ¿Otra? _____ ¿Cuál? _____ |
| d). Banco Agrario _____ | |

9. Principalmente de donde proviene los recursos que recibe el municipio o entidad descentralizada y aproximadamente cuales son los valores mensuales:

- a). Transferencias Nacionales _____ Monto: \$ _____
- b). Transferencias Departamentales _____ Monto: \$ _____
- c). ¿Otros? _____ ¿Cuales? _____ Monto: \$ _____
- d). Otros? _____ ¿Cuales? _____ Monto: \$ _____

10. Que recaudos adicionales recibe el Municipio y aproximadamente cuales son los montos mensuales:

- a). Impuesto de Renta _____ Monto: \$ _____
- b). Estampillas _____ ¿Cuales? _____ Monto: \$ _____
- c). Pago servicios públicos _____ ¿Cuales? _____ Monto: \$ _____
- d). Impuestos Predial _____ Monto: \$ _____

	MACROPROCESO SOPORTE	MS-GEC-EDE	
	PROCESO: GESTION COMERCIAL	FECHA 24-08-2022	VERSION 4
	ENCUESTAS DE DIAGNOSTICO Y EVALUACION	Página 3 de 3	

e). Otros? _____ ¿Cuales? _____ Monto: \$ _____

11. ¿Que proyectos están ejecutando o por ejecutar en el actual periodo, tipo y valor?

a). _____ ¿Valor? \$ _____

b). _____ ¿Valor? \$ _____

c). _____ ¿Valor? \$ _____

12. Cuales de las siguientes asesorías técnicas son de su interés:

a). Contable: _____

b). Financiera: _____

c). Presupuesto: _____

d). Gestión de Proyectos: _____

e). Microcréditos: _____

f). Otra? _____ ¿Cual? _____



Fuente: Elaboración Ifinorte.

✚ Encuesta de percepción en la Página web:

Tabla 18. *Encuesta de Percepción*

Encuesta de Percepción

El Instituto Financiero para el desarrollo del Departamento Norte de Santander "IFINORTE", con el fin de mejorar la atención de los trámites y servicios, agradece a la ciudadanía responder las siguientes preguntas:

 barbosaduartedm14@gmail.com (no compartidos) 
[Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

Nombre Completo *

Tu respuesta _____

Cédula de ciudadanía *

Tu respuesta _____

Correo Electrónico (Si tiene)

Tu respuesta _____

Número de teléfono

Tu respuesta _____

1. ¿Qué canal de atención utilizó para comunicarse con el Instituto Financiero para el Desarrollo del Departamento Norte de Santander "IFINORTE"?

- Presencial
- Telefónico
- Virtual - Correo electrónico (ifinorte@gov.co)
- Virtual - Correspondencia virtual de Gestión Documental
- Virtual - Formulario PQRSD

2. Por favor seleccione el trámite o servicio realizado:

- Solicitud crédito de Fomento
- Solicitud crédito de Tesorería
- Solicitud crédito de vivienda para funcionarios
- Solicitud crédito de cesión de derechos
- Administración de recursos a través de convenios

3. Pertinencia de los canales:

El canal por el cuál gestionó su trámite, servicio u Otros Procedimientos Administrativos - OPAS fue:

- Virtual
- Presencial
- Telefónico
- Mixto

4. Lenguaje claro:

¿La redacción o instrucción dada para la realización de los tramites, servicios u Otros Procedimientos Administrativos - OPAS fue sencilla y comprensible para usted?

Elija una de las siguientes opciones

- Si
 No

5. ¿Considera usted que la información que publica el Instituto Financiero para el Desarrollo del Departamento Norte de Santander "IFINORTE", es?

Elija una de las siguientes opciones

- Suficiente
 Insuficiente

6. Oportunidad:

¿El Instituto Financiero para el Desarrollo del Departamento Norte de Santander "IFINORTE" dio respuesta a su solicitud cumpliendo con los tiempos establecidos, en días hábiles para la realización del trámite, servicio u Otros Procedimientos Administrativos - OPAS?

Elija una de las siguientes opciones

- Si
 No

7. El Instituto Financiero para el Desarrollo del Departamento Norte de Santander "IFINORTE" lo escucha:

Por favor escriba las sugerencias que considere ayudarían IFINORTE a mejorar el trámite, servicio u Otros Procedimientos Administrativos - OPAS, que ofrece.

Tu respuesta

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Fuente: Elaboración Ifinorte

