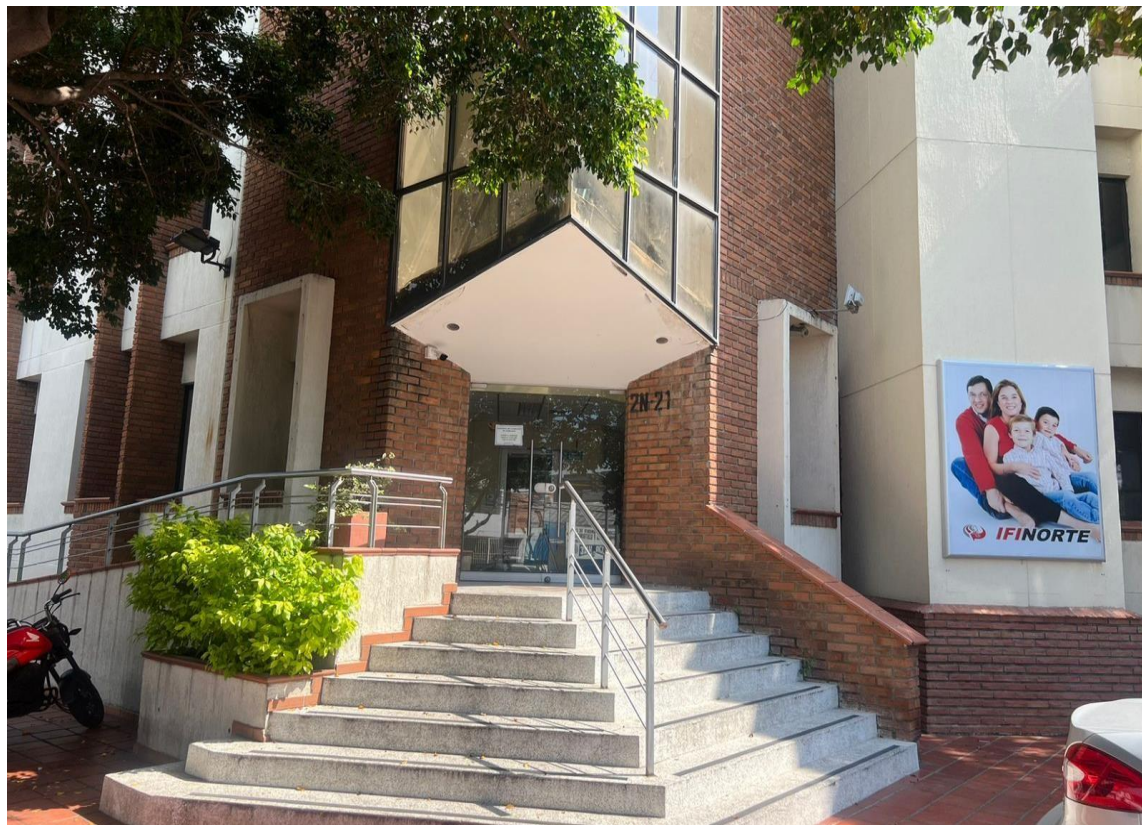


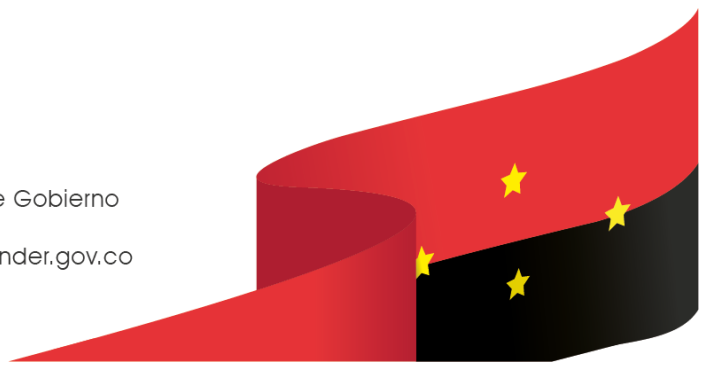


Gobernación
de Norte de
Santander



William Villamizar
GOBERNADOR DE NORTE DE SANTANDER

Avenida 5 calles 13 y 14 Palacio de Gobierno
Tel: 5956200 - 018000185783
Email: gobernacion@nortedesantander.gov.co
www.nortedesantander.gov.co





Gobernación
de Norte de
Santander



Plan Estratégico De Mercadeo

Instituto Financiero para el Desarrollo del Departamento Norte de Santander

IFINORTE

Subgerencia Financiera y de mercadeo

Área de Mercadeo

Cúcuta

2024

William Villamizar
GOBERNADOR DE NORTE DE SANTANDER

Avenida 5 calles 13 y 14 Palacio de Gobierno
Tel: 5956200 - 018000185783
Email: gobernacion@nortedesantander.gov.co
www.nortedesantander.gov.co



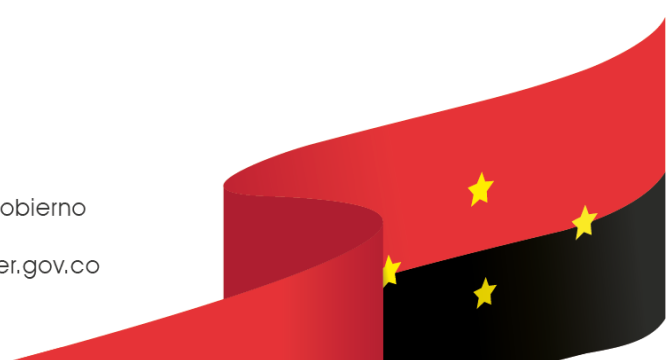
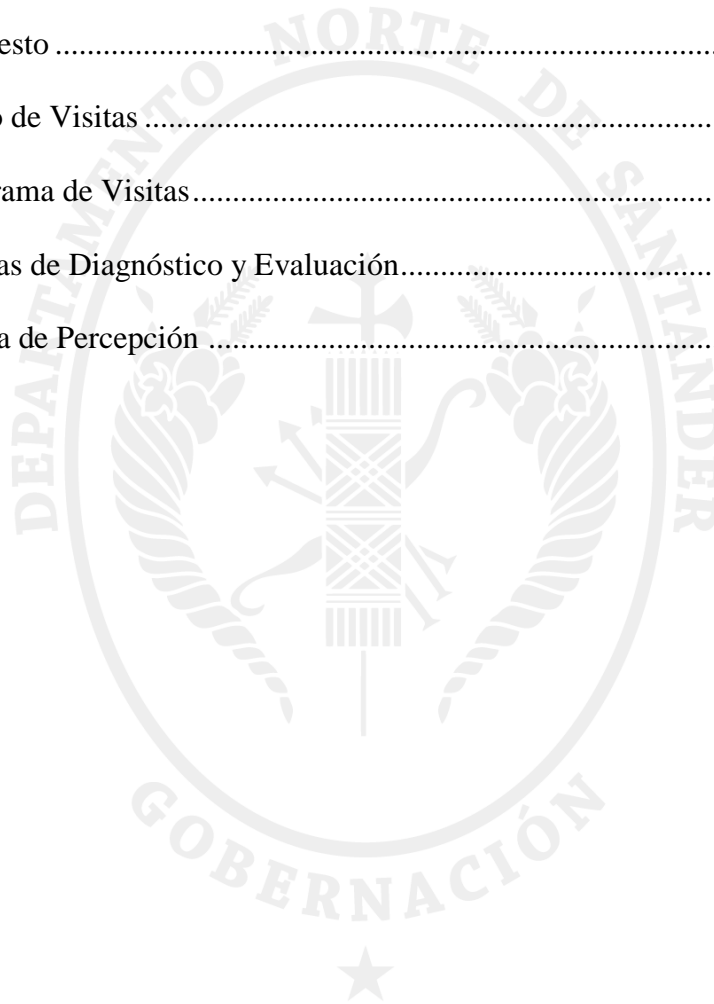
Tabla de contenido

ANÁLISIS SITUACIONAL	1
Entorno general	1
POLÍTICAS DE CALIDAD	3
Entorno sectorial.....	3
Aspectos Culturales, Sociales y Políticos	3
Entorno competitivo	5
PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	6
Crédito de Fomento	7
Crédito de Tesorería.....	8
Crédito de Cesión de Derechos Económicos	9
Administración de Recursos.....	10
COLOCACIÓN DE MICROCRÉDITOS	11
COLOCACIÓN LÍNEA DE CRÉDITO EDUCATIVO	12
COLOCACIÓN CRÉDITO PRODUCTIVO URBANO Y RURAL	12
CANALES DE DISTRIBUCIÓN	13
Mercado.....	14
DOFA.....	15
Análisis de Oportunidades y Fortalezas (análisis F/O)	16
Análisis las Debilidades y Amenazas (análisis D/A)	16
PÚBLICO OBJETIVO	16
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	17
ESTRATEGIAS DE MERCADEO.....	17
ESTRATEGIAS TÁCTICAS	18
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	19
PRESUPUESTO.....	20
CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	21



Lista de Tablas

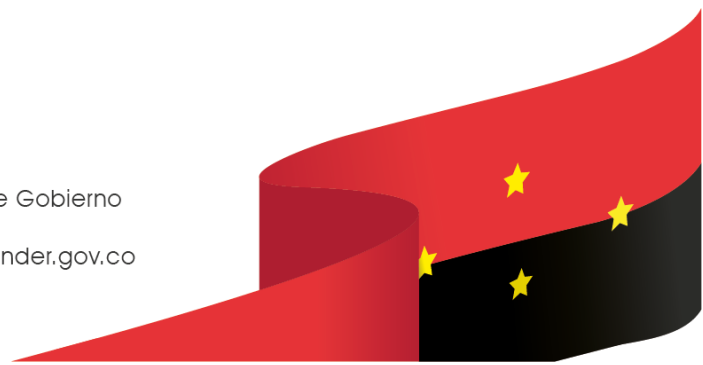
Tabla 1. Modalidades de Créditos.....	6
Tabla 2. Inversión a Financiar	8-9
Tabla 3. DOFA.....	14
Tabla 4. Cronograma de Actividades.....	18
Tabla 5. Presupuesto	20
Tabla 6. Registro de Visitas	21
Tabla 7. Cronograma de Visitas.....	22
Tabla 8. Encuestas de Diagnóstico y Evaluación.....	23
Tabla 9. Encuesta de Percepción	24





Lista de Imágenes

Figura 1. Componentes Planeación Estratégica	2
Figura 2. Ubicación	4
Figura 3. Datos de Contacto	4





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).

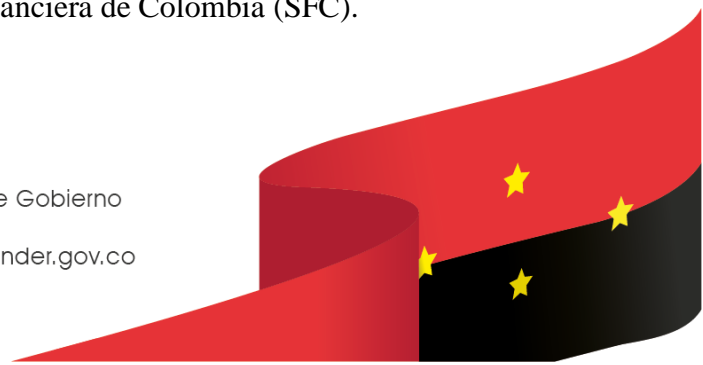
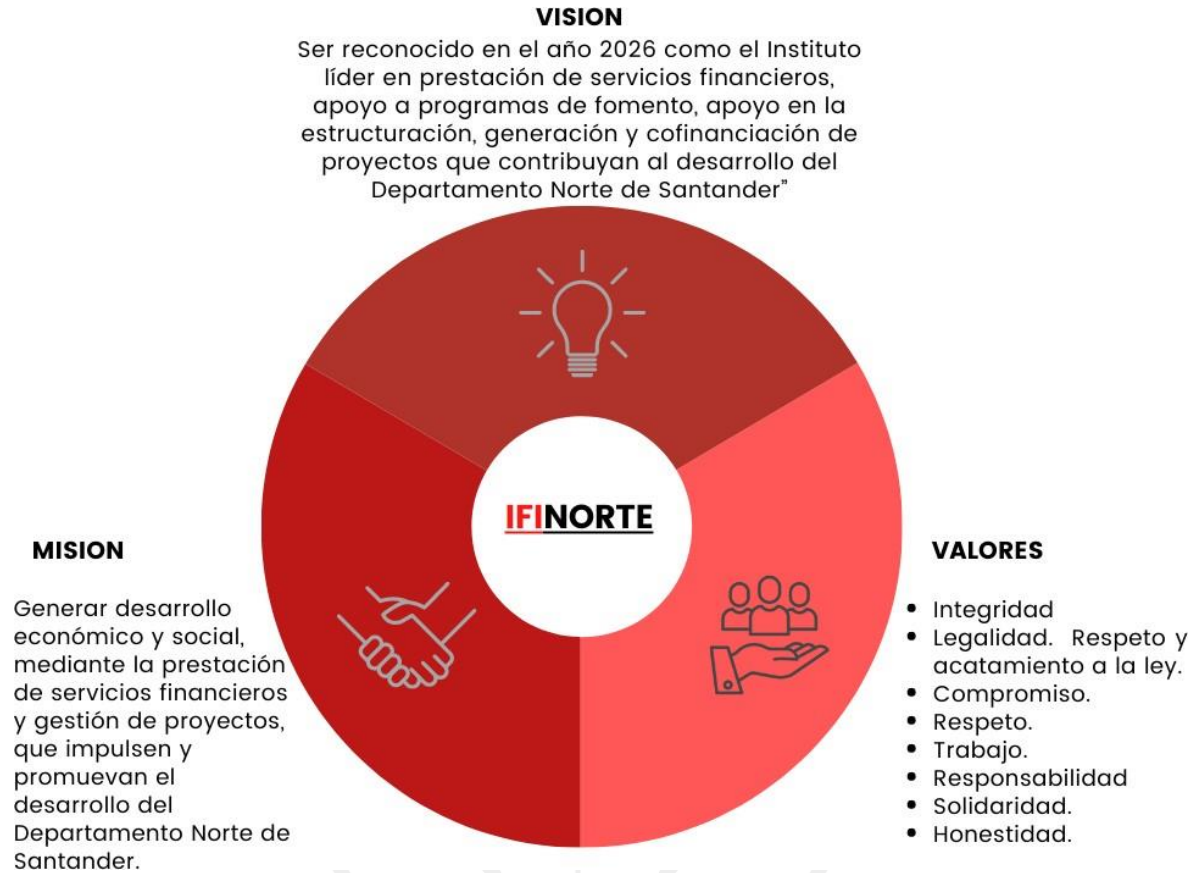


Figura 1. Componentes Planeación Estratégica



Fuente: Elaboración Propia



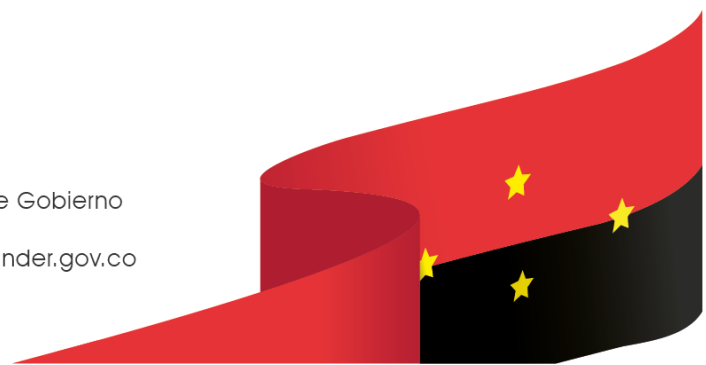
POLÍTICAS DE CALIDAD

“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:

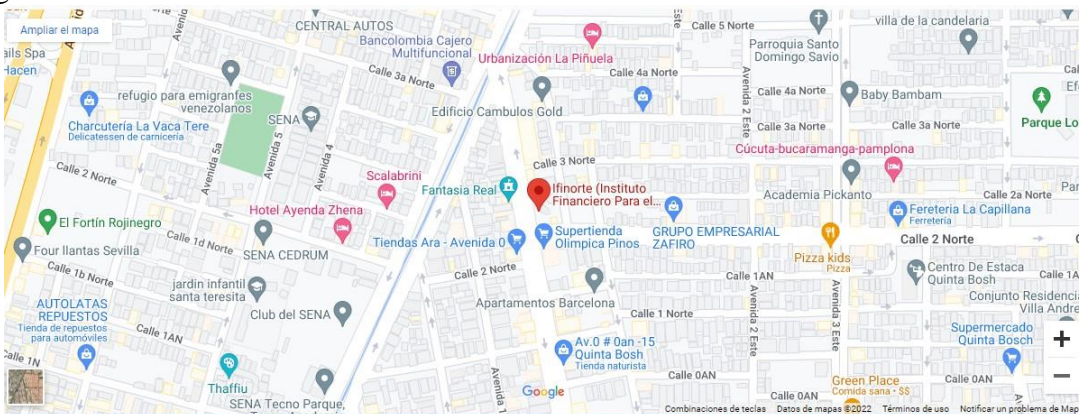
- ✚ Inversión en la población del Departamento.
- ✚ Mantenimiento del portafolio de inversiones para disminuir el riesgo de mercado.
- ✚ Apoyo a programas sociales y culturales del Departamento.
- ✚ Programas de generación de empleo.





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

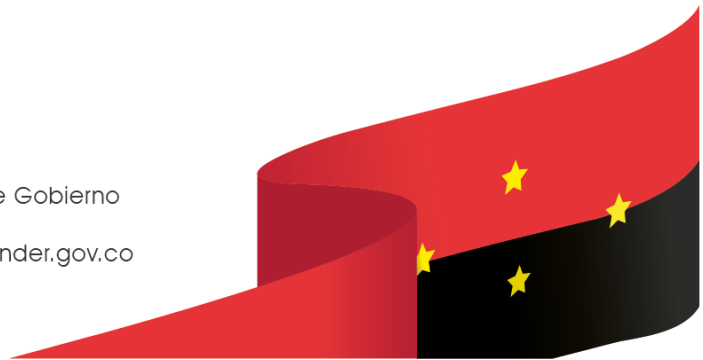
Figura 2. Ubicación



Fuente: Google Maps

Figura 3. Datos de Contacto

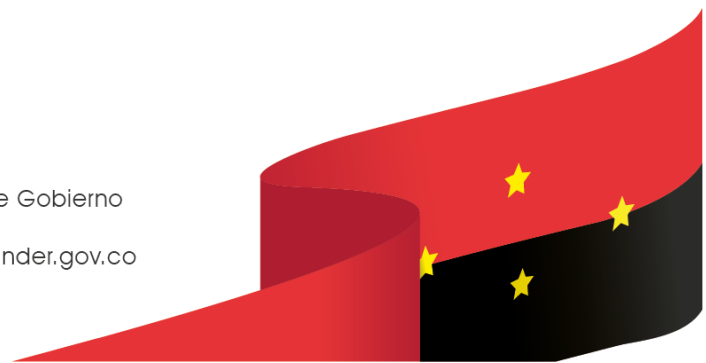
CONTACTO	HORARIO ATENCIÓN
📞 607 578 4947	📅 Lunes a Viernes
📞 607 594 2652	🕒 8:00 a.m. - 12:00 m
📍 Av 0 # 2N-21 Edificio Andalucía Cúcuta, Norte de Santander, Colombia	





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.





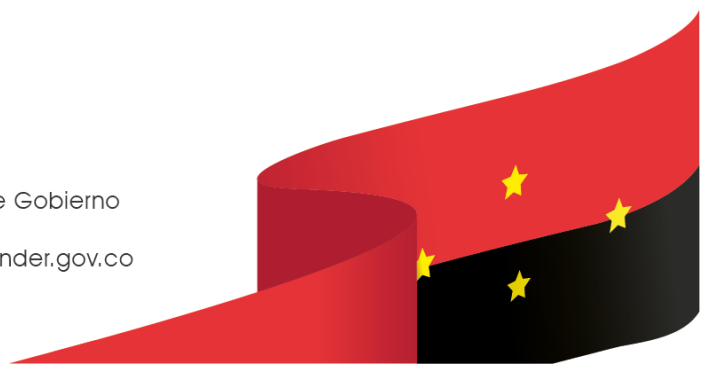
PORTAFOLIO DE SERVICIOS

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*

CLASIFICACION	LINEA DE CREDITO
COMERCIAL	FOMENTO
	TESORERIA
	FACTORING
	CESION DE DERECHOS ECONOMICOS
CONSUMO	EDUCATIVOS E INTERMEDIARIOS
	LIBRANZA
VIVIENDA	LINEA ESPECIAL DVIVIENDA (Solo personal de planta)

Fuente: Elaboración propia.





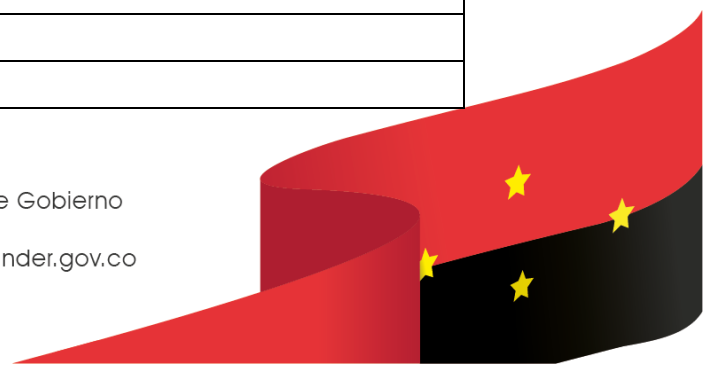
En la actualidad IFINORTE, ofrece un portafolio de servicios con los siguientes productos:

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.





INVERSION A FINANCIAR
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.

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

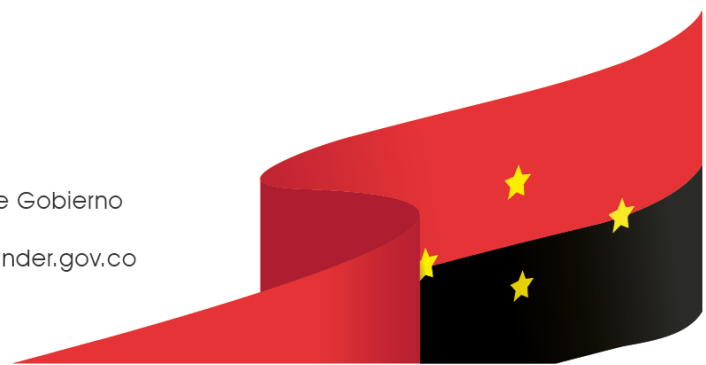
Son las personas naturales y jurídicas de derecho público y privado, Consorcios o Uniones Temporales, Alianzas Estratégicas o Asociaciones Público Privadas (APP), que contratan la ejecución de una obra o estudios de proyectos de consultorías a los clientes del Instituto, en los cuales las entidades territoriales,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

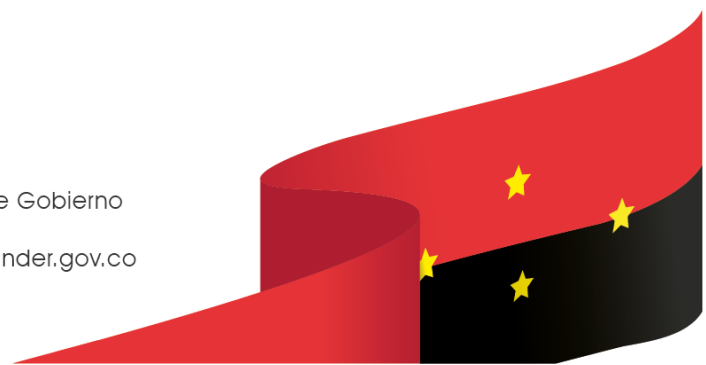
- ✚ Administrar los recursos financieros.
- ✚ Realizar veeduría administrativa.
- ✚ Acompañar al cliente en la ejecución del proyecto.

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).



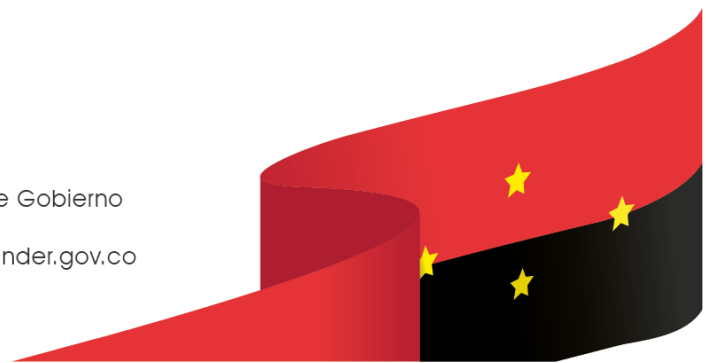


Microcréditos

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.



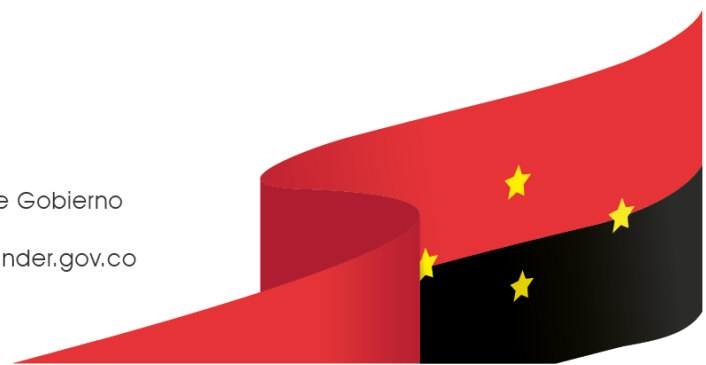


LÍNEA DE CRÉDITOS EDUCATIVOS PARA INTERMEDIARIOS

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.

CRÉDITOS PRODUCTIVO URBANO Y RURAL

El crédito productivo urbano y rural es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas con personas naturales o jurídicas para el desarrollo de cualquier actividad económica en zonas urbanas y rurales.





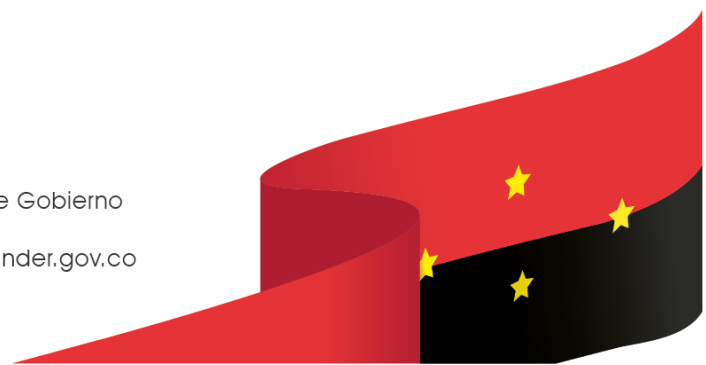
CANALES DE DISTRIBUCIÓN

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 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.

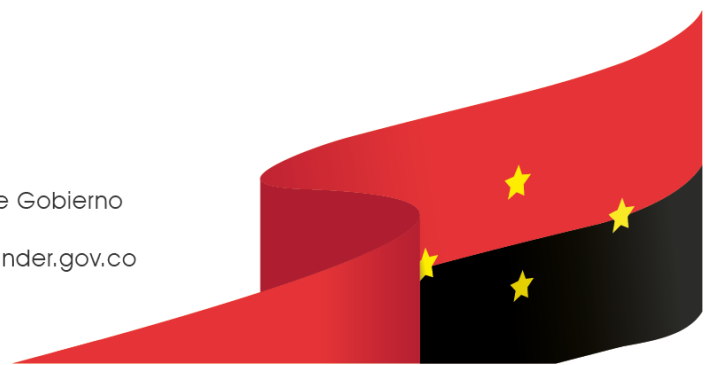




Mercado

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.

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 2024-2027, especialmente, con programas de apoyo a créditos urbanos y rurales 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





DOFA

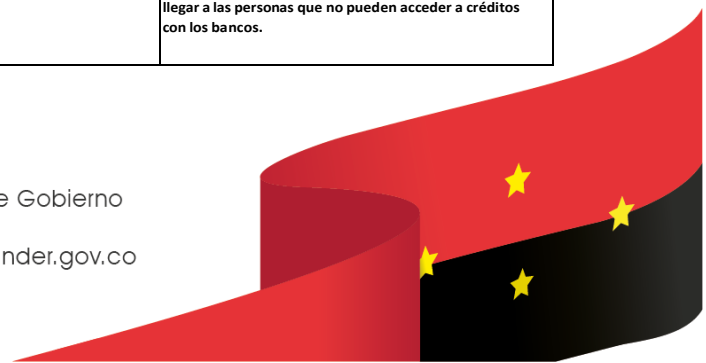
El análisis DOFA se enfoca en los factores internos (fortalezas y debilidades) y los factores externos (oportunidades y amenazas) que dan a la empresa ciertas ventajas y desventajas en la satisfacción de las necesidades de su(s) mercado(s) meta. Estas fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas 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 3. 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 interés más 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 comunicación 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 líneas de créditos: Tesorería, administración de recursos, Cesión de derechos económicos 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 tecnológicas para mejorar los procesos de cobranza y recuperación de cartera.</p> <p>Mantener 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 ágil 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 la micro empresa a través de la colocación del crédito a bajo interés a través de Créditos Productivo Urbano y Rural. 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 líneas de créditos activas.</p> <p>Por medio de promociones y tasa de interés 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



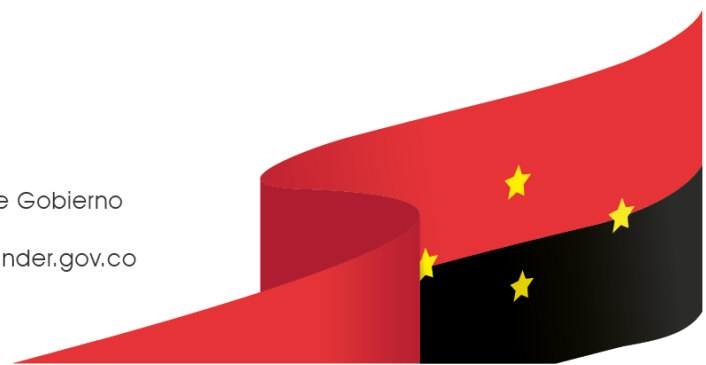


- ✚ Desarrollar de actividades promocionales que incentiven la utilización de nuestros servicios.
- ✚ Realizar un esquema de capacitaciones para al área de mercadeo de los nuevos manuales.
- ✚ Fortalecer la imagen de IFINORTE a través de campañas institucionales dándola a conocer como un instituto de 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.



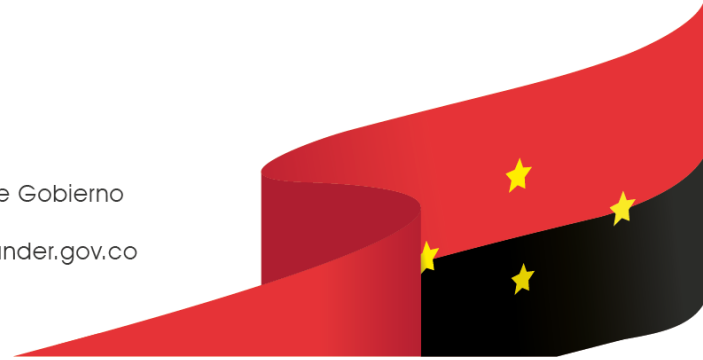
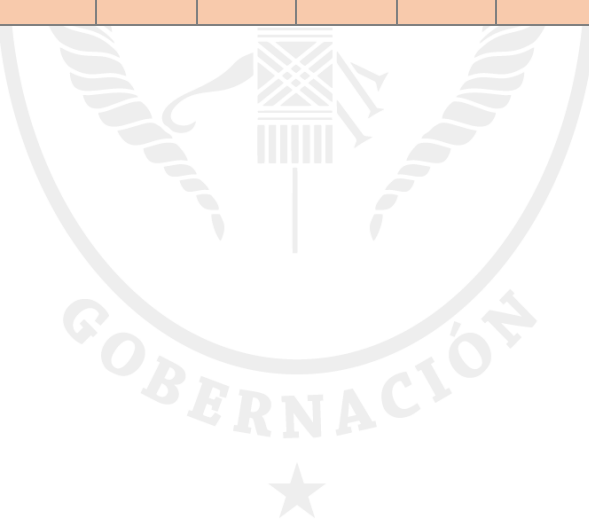


CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 4. 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 información a los clientes por diferentes medios: físicos 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 financiación a través de campañas publicitarias				■	■	■	■	■	■	■		
Promover la imagen de IFINORTE a través 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 2024 son las siguientes:

Tabla 5. *Presupuesto*

LINEA	PROYECCIÓN CRÉDITOS 2024	PROYECCIÓN INTERÉS 2024
FOMENTO	2.000.000.000	117.900.000
CESION DE DERECHOS	42.450.000.000	5.091.300.000
TESORERIA	2.000.000.000	117.900.000
LIBRANZA	4.000.000.000	259.977.000
VIVIENDA	6.000.000.000	28.001.359
TOTAL	62.000.000.000	5.615.078.359

EDUCATIVO	2.000.000.000	117.900.000
-----------	---------------	-------------

PRODUCTIVO URBANO Y RURAL	670.000.000	80.000.000
---------------------------	-------------	------------




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 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 6. 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.





Control en las visitas a través de un cronograma de visitas:

Tabla 7. Cronograma de visitas

	MACROPROCESO SOPORTE		MS-GEC-CDV	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL		FECHA 24-08-2022	VERSIÓN 4
	CRONOGRAMA DE VISITAS		Página 1 de 1	

Visita No.	Nombre del Municipio/Entidad	Actividades a Desarrollar	Fecha Planeada de la Vista	Responsable	Recursos	Fecha de Ejecución de la visita.	SEGUIMIENTO	
							Resultados Alcanzados	Efectiva Si No

Fuente: Elaboración Ifinorte

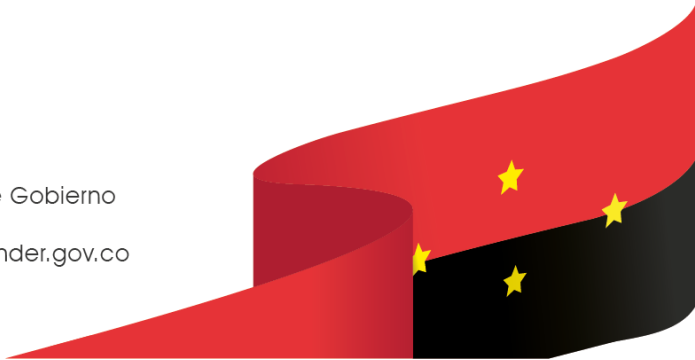




Tabla 8. Encuestas de Diagnóstico y Evaluación

	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:

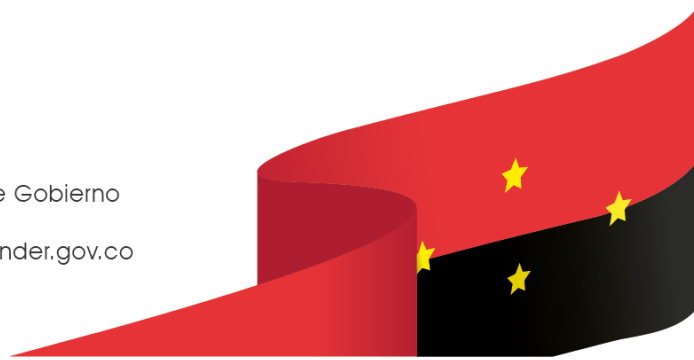
- a). Créditos de Tesorería _____ e). Certificados de desarrollo territorial-CDT _____
 b). Créditos de Fomento _____ f). Deposito a la vista-Cuenta de Ahorros _____
 g). Descuento de actas y facturas "Factoring" _____ g). Microcréditos _____
 d). Administración de recursos por convenio _____

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 _____
 g). 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 _____
- b). BBVA _____
- c). Bancolombia _____
- d). Banco Agrario _____
- e). Colpatría _____
- f). Davivienda _____
- g). ¿Otra? _____ ¿Cuál? _____

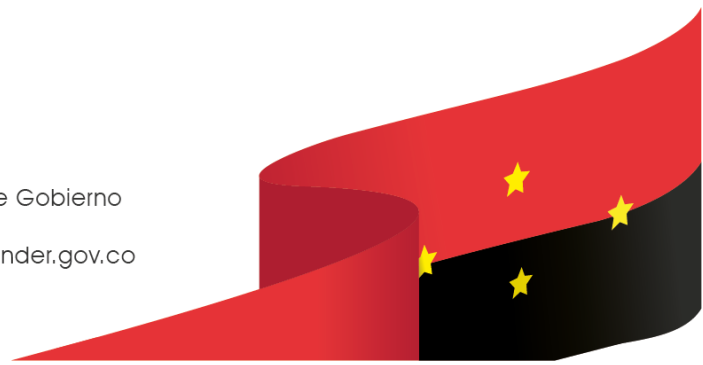
9. Principalmente de donde proviene los recursos que recibe el municipio o entidad descentralizada y aproximadamente cuales son los valores mensuales:

- 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: \$ _____

SANTANDER





	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? _____

SANTANDER

Fuente: Elaboración Ifinorte.

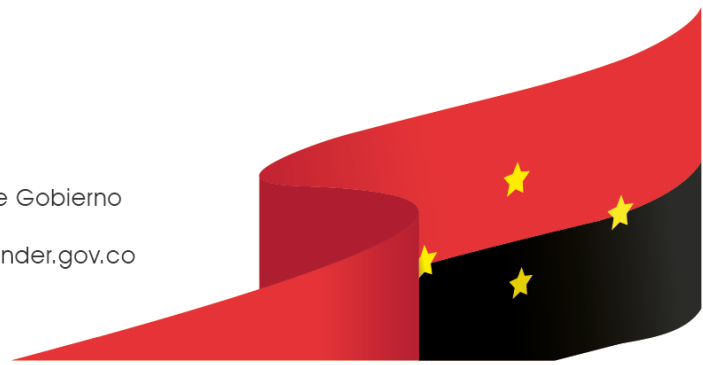




Tabla 9. Encuesta de Percepción

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 *

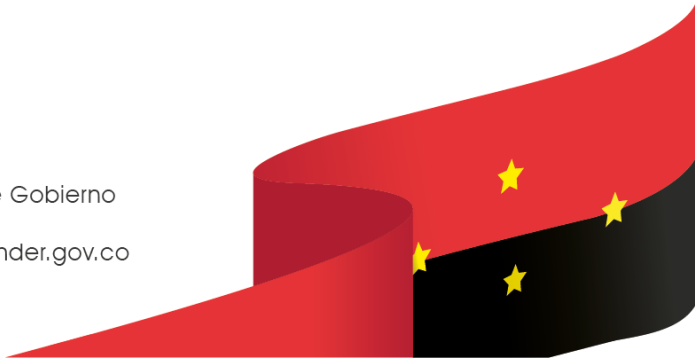
Tu respuesta _____

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

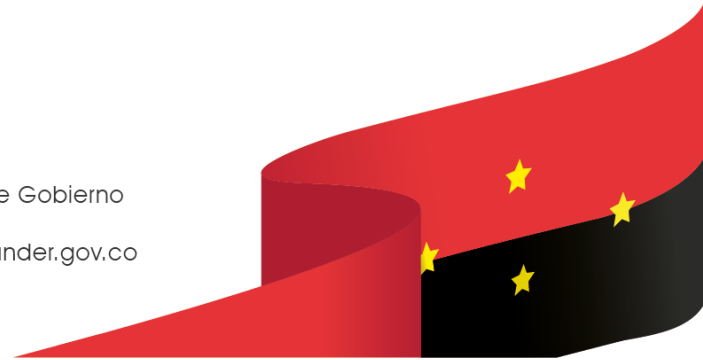
2. Por favor seleccione el trámite o servicio realizado:

- 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 cual 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

