



**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

# CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR E INTERÉS

---

**IFINORTE 2025**

[www.ifinorte.gov.co](http://www.ifinorte.gov.co)



## **INTRODUCCIÓN**

El Instituto Financiero para el Desarrollo de Norte de Santander tiene como objetivo generar desarrollo económico y social mediante la prestación de servicios financieros y gestión de proyectos, que impulsen y promuevan el desarrollo del departamento Norte de Santander.

IFINORTE busca constantemente prestar un servicio que cumpla con las expectativas de sus grupos de valor e interés y generar mecanismos de interacción eficientes que permitan un relacionamiento fructífero, por lo tanto es indispensable conocer las características de la población objetivo a la cual se dirige la oferta institucional y prestar servicios focalizados que respondan satisfactoriamente a sus necesidades, así como obtener retroalimentación para facilitar la toma de decisiones respecto a los servicios y lograr una participación activa de los grupos de interés que favorezca el desarrollo de la misión del instituto.

## **OBJETIVOS**

Caracterizar a los usuarios y grupos de interés de IFINORTE, con el fin de gestionar las acciones enfocadas al mejoramiento de la calidad en la oferta de servicios institucionales, facilitando la toma de decisiones en los diferentes procesos y el cumplimiento de la misión del instituto.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar las características e intereses de los usuarios y grupos de interés de IFINORTE con el propósito de que la oferta institucional sea acorde con sus necesidades y expectativas.
- Identificar debilidades de la oferta institucional en diferentes municipios del Departamento para propender a su fortalecimiento y alcance.
- Generar información que sirva como referencia para el diseño e implementación de planes de acción del Instituto.

## NORMATIVIDAD

NORMATIVA VIGENTE	
Ley 1712 de 2014	Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho al acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1499 de 2017	Que actualiza el “Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”

## DEFINICIONES

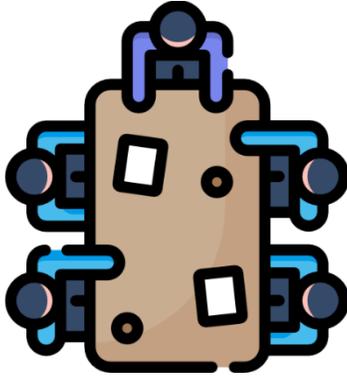
**Caracterizar:** Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses y preferencias) de los ciudadanos, usuarios, o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares.

**Grupos de Valor:** Grupos que tienen un interés especial o una relación directa con una entidad pública o privada, y a quienes van dirigidos los bienes, servicios o resultados de dicha entidad.

**Grupos de Interés:** Es cualquier grupo, individuo u organización que pueda afectar o verse afectado por las acciones, decisiones, políticas, prácticas o metas de una entidad.

## GRUPOS DE VALOR E INTERÉS

### JUNTA DIRECTIVA



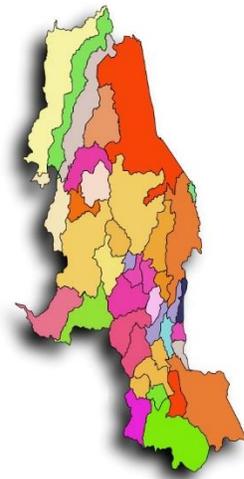
La Junta Directiva de IFINORTE es la máxima autoridad del Instituto y es la encargada de tomar decisiones estratégicas y supervisar la gestión de la misma, y está conformada por: Gobernador de Norte de Santander, Secretario de Hacienda del Departamento, Secretario de Planeación del Departamento y el Representante de los Alcaldes de los Municipios de Norte de Santander.

### PROVEEDORES



Personas naturales, jurídicas u organizaciones que tienen un vínculo contractual con IFINORTE.

### CLIENTES



### FUNCIONARIOS



Los Funcionarios de IFINORTE son quienes están vinculados por una relación legal y reglamentaria al Instituto.

Los Clientes de IFINORTE son todos los usuarios a quienes van dirigidos los servicios que forman la parte misional del Instituto, como lo son: Alcaldías y Entes Descentralizados, Funcionarios Públicos, Contratistas con el Estado, Etc.

#### ENTES DE CONTROL



Son los organismos encargados de vigilar y supervisar el cumplimiento de las normas, la gestión pública y el uso de los recursos del Estado, tales como: Contralorías, Procuradurías, Dian, Ministerio del Trabajo, Etc.

#### ASOINFIS



ASOINFIS es una asociación gremial de los Institutos Financieros que impulsan el desarrollo de los Departamentos y Municipios de Colombia.

#### GOBERNACIÓN DE NORTE DE SANTANDER



Al ser IFINORTE un ente descentralizado de la Gobernación de Norte de Santander, es esta quien mediante su Plan de Desarrollo direcciona las acciones del Instituto con el fin de obtener los mejores resultados para el desarrollo del Departamento.

#### COMUNIDAD



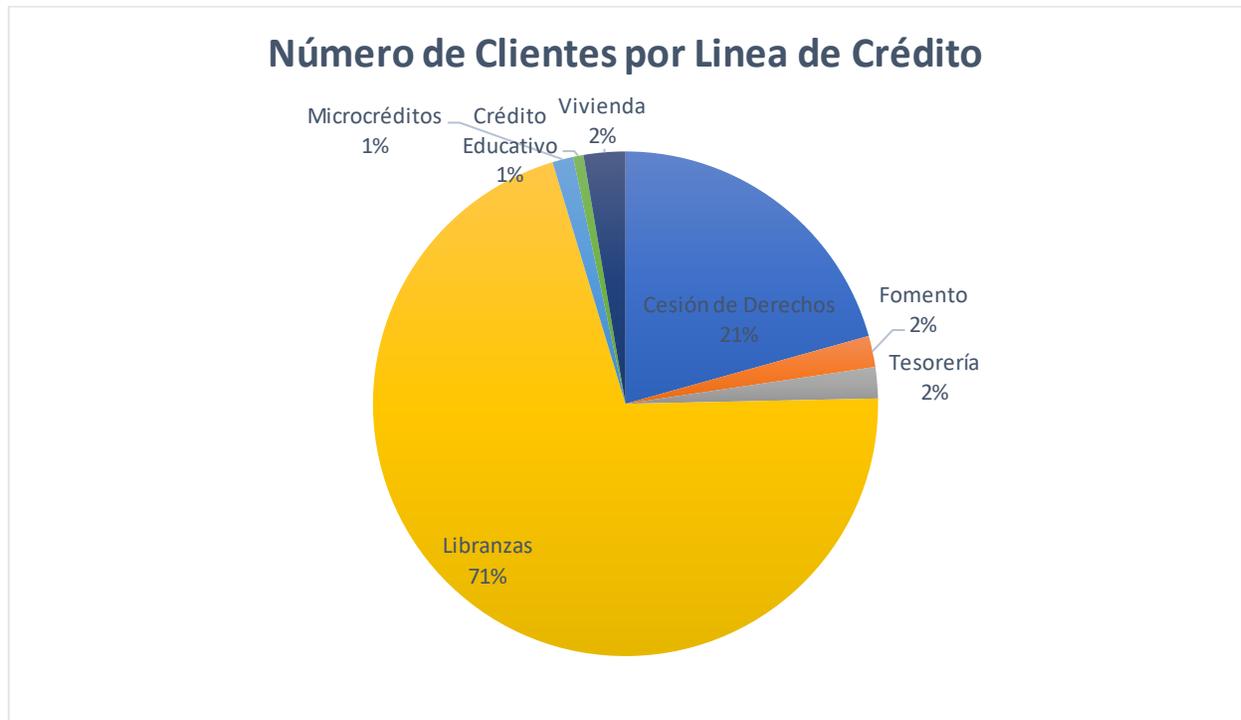
La Comunidad son todos los Norte Santandereanos que se benefician directa o indirectamente con la misionalidad de IFINORTE, y así mismo tienen derecho de conocer y participar en la gestión del Instituto.

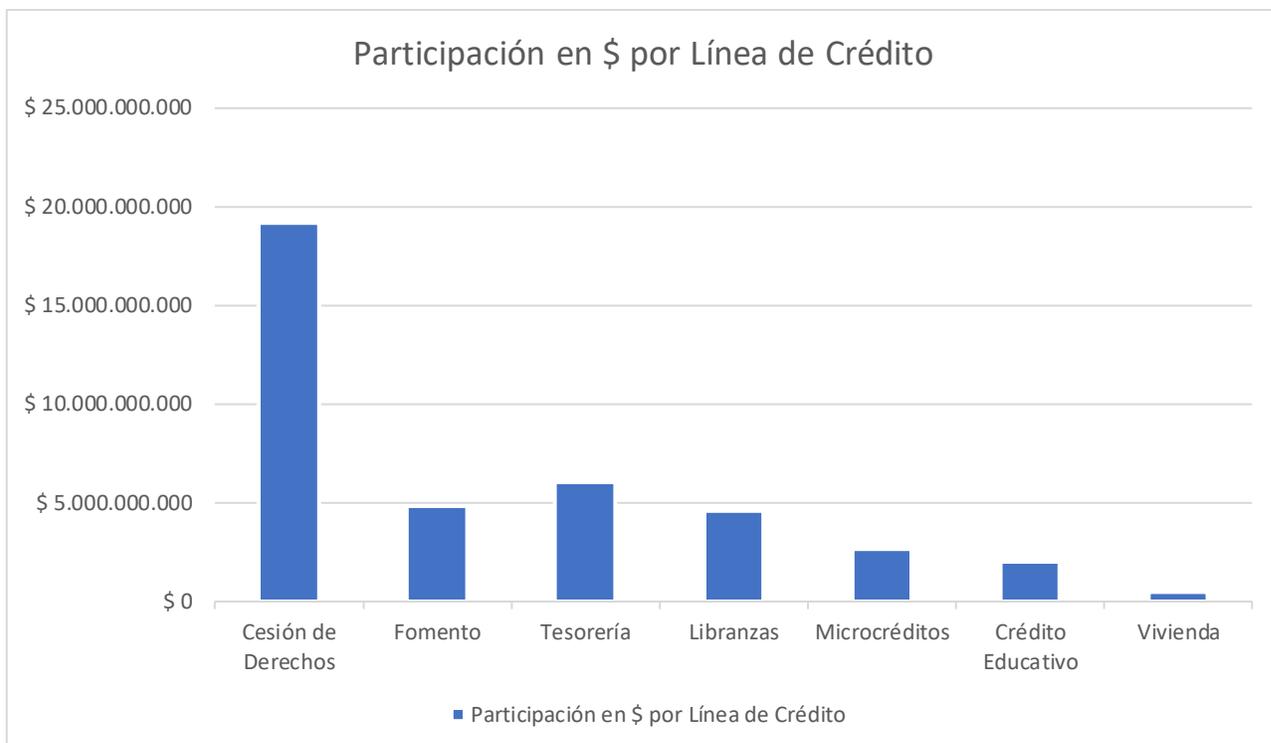
## COMPORTAMIENTO GRUPOS DE VALOR AÑO 2024

### Líneas de Crédito:

En el año 2024 realizaron un total de 150 créditos por un valor de \$39.933.395.850, en las diferentes líneas de crédito que brinda IFINORTE a sus clientes, distribuidos de la siguiente manera:

Línea de Crédito	No. de Créditos	Valor Total
Cesión de Derechos	31	\$19.199.996.744
Fomento	3	\$4.840.000.000
Tesorería	3	\$6.016.000.000
Libranzas	106	\$4.761.626.884
Microcrédito para Operadores con Experiencia	2	\$2.662.772.222
Crédito Educativo para Operadores con Experiencia	1	\$2.000.000.000
Vivienda para Funcionarios	4	\$453.000.000
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>\$39.933.395.850</b>





### Variables Demográficas: Género

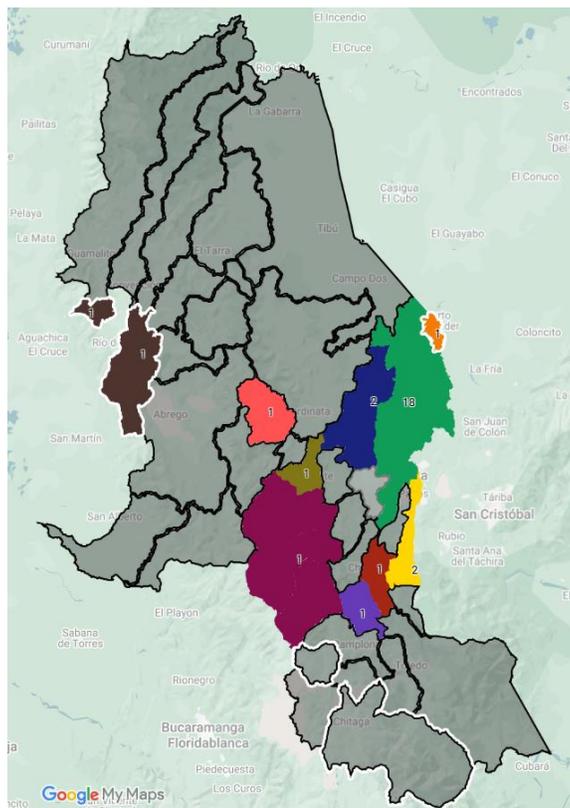
Se aprecia mayor participación de solicitantes de créditos del género masculino con un 75,33%, seguido del grupo femenino con un 22,66%.

Línea Crédito \ Género	Género		
	Masculino	Femenino	Sin Identificar
Cesión de Derechos	21	10	-
Fomento	2	1	-
Tesorería	3	0	-
Libranzas	84	22	-
Microcréditos Operador	-	-	2
Educativo Operador	-	-	1
Vivienda para Funcionarios	3	1	-
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>34</b>	<b>3</b>

## VARIABLES Geográficas: Ubicación

### Línea Cesión de Derechos

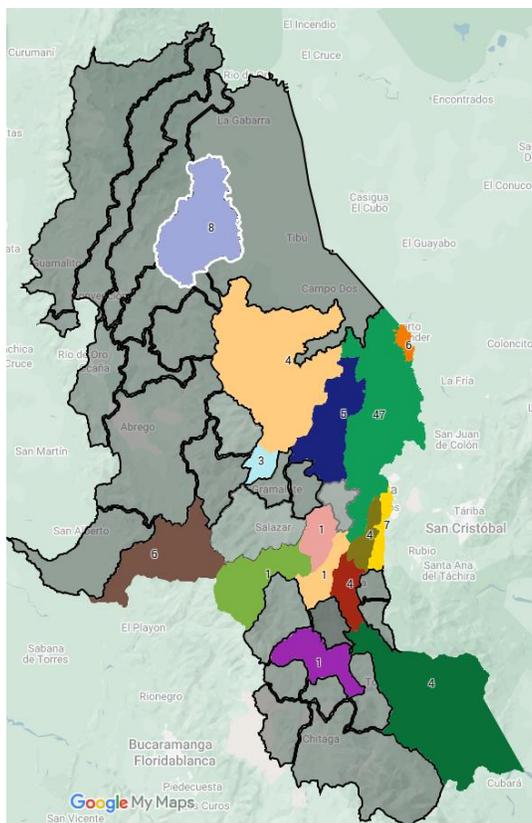
En la línea de Cesión de Derechos la cual va dirigida especialmente a contratista del Estado se colocaron un total de 31 créditos, de los cuales 29 fueron para obras de los diferentes municipios de Norte de Santander y 2 para obras en Yopal y Barranquilla.



MUNICIPIOS	TOTAL
CUCUTA	17
SALAZAR-ARBOLEDAS-CUCUTILLA	1
VILLA ROSARIO-JUAN FRIO-RAGONVALIA	2
PAMPLONITA	1
PUERTO SANTANDER	1
AGUA CLARA	1
GRAMALOTE	1
EL ZULIA	1
CORNEJO-SALAZAR	1
BUCARASICA	1
CHINACOTA	1
OCAÑA	1
YOPAL	1
BARRANQUILLA	1
	<b>31</b>

## Línea de Libranzas

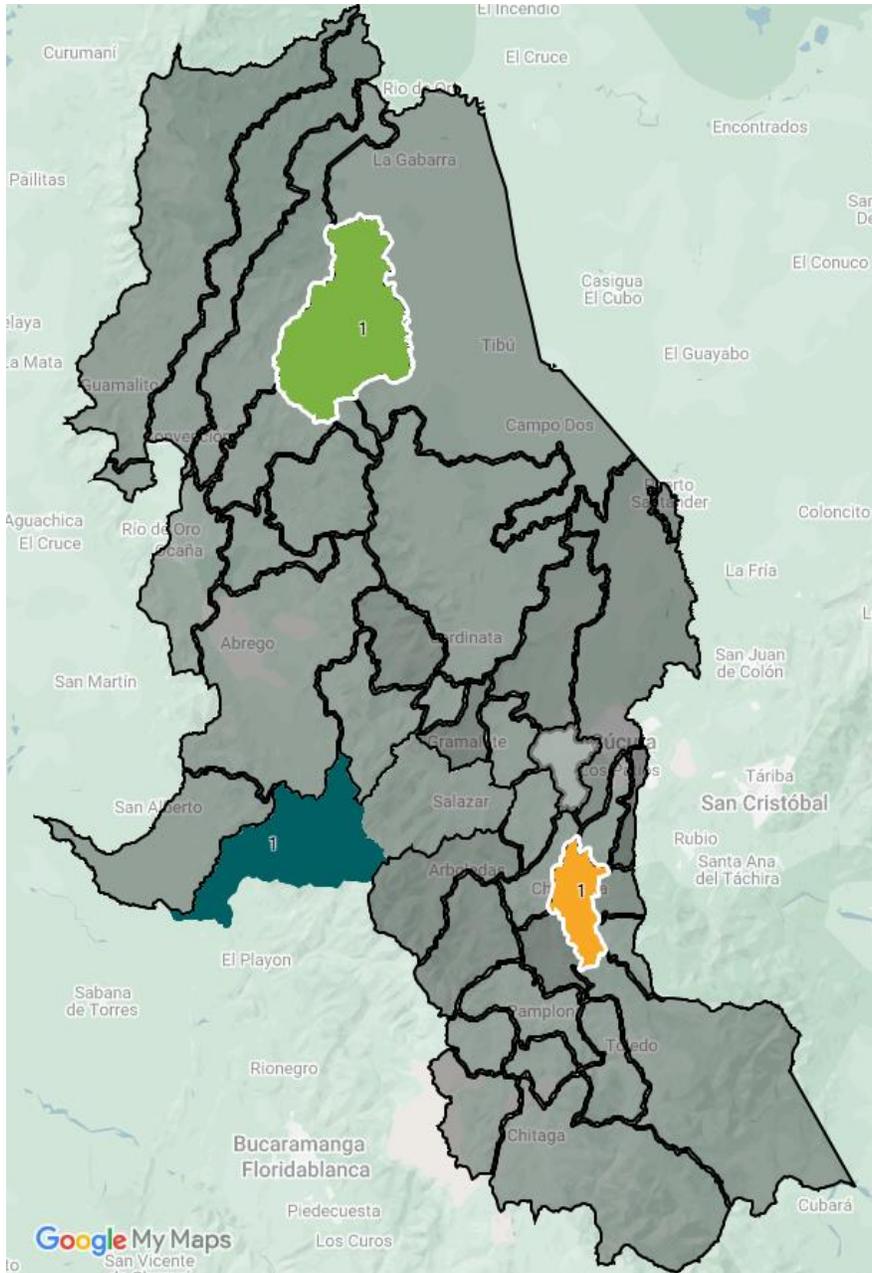
En la línea de Libranzas se colocaron un total de 106 créditos para funcionarios públicos de los diferentes municipios de Norte de Santander.



MUNICIPIOS	TOTAL
CUCUTA	47
VILLA DEL ROSARIO	7
EL TARRA	8
PUERTO SANTANDER	6
CACHIRA	6
EL ZULIA	5
DEPARTAMENTO	4
PATIOS	4
CHINACOTA	4
SARDINATA	4
TOLEDO	4
LOURDES	3
BOCHALEMA	1
ARBOLEDAS	1
PAMPLONA	1
DURANIA	1
	<b>106</b>

## Línea de Fomento

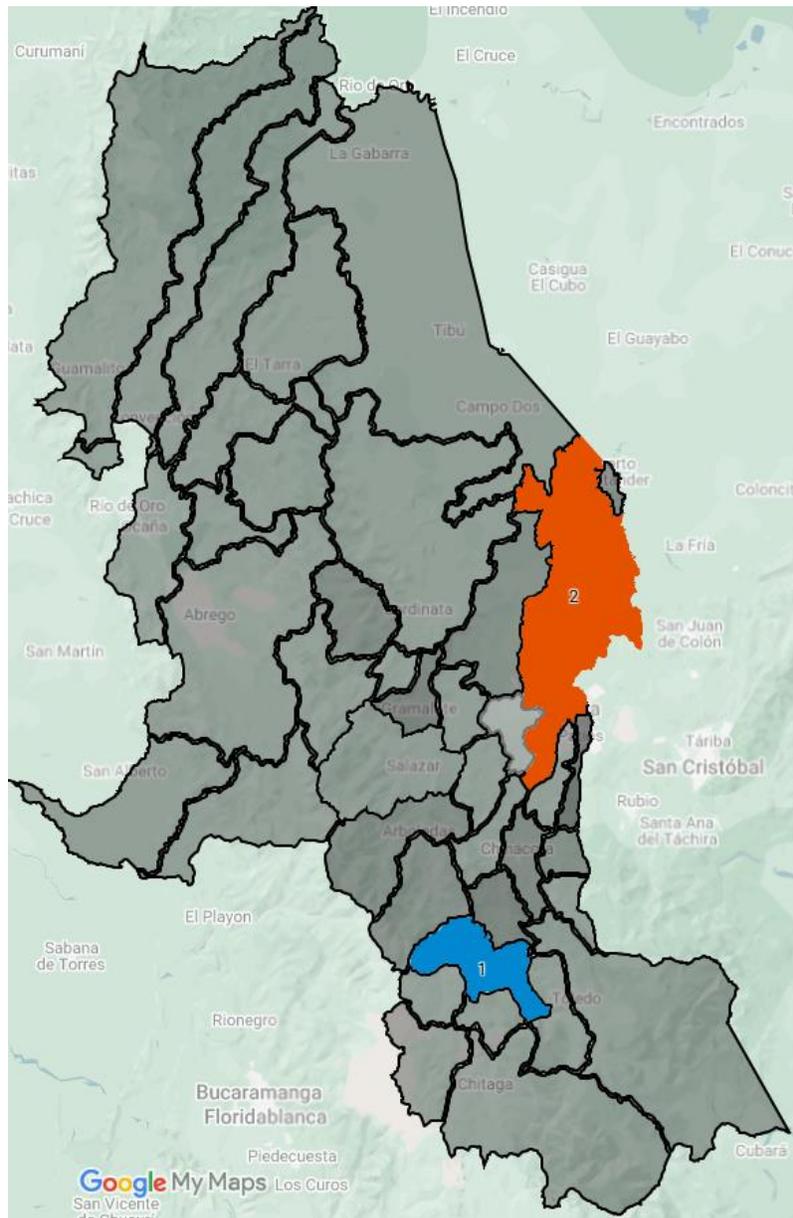
En la línea de Fomento, la cual tiene como objetivo incentivar el desarrollo de los Municipios de Norte de Santander se colocaron créditos en 3 municipios.



MUNICIPIOS	TOTAL
ALCALDIA DE CHINACOTA	1
ALCALDIA DE CACHIRA	1
ALCALDIA DE EL TARRA	1
	<b>3</b>

## Línea de Tesorería

En la línea de Tesorería se colocaron 3 créditos a dos entidades en Norte de Santander.



MUNICIPIOS	TOTAL
HOSPITAL ERAZMO MEOZ	2
EMPOPAMPLONA	1
	<b>3</b>

## PARTES INTERESADAS

	MACROPROCESO DE GESTIÓN ESTRATEGICOS						PEL-FO-07	
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA E INSTITUCIONAL						FECHA 29-01-2025	VERSIÓN 5
	Matriz de Partes Interesadas						Página 1 de 1	
Partes Interesadas	Necesidades	Expectativas	Requisitos a Cumplir	Mecanismo para Verificar el Cumplimiento	¿Que se Comunica?	¿Quien Comunica?	¿Cuándo?	¿Dónde?
<b>Junta Directiva de IFINORTE</b>	Cumplimiento de los estatutos para los cuales fue creado IFINORTE	Cumplimiento del marco legal aplicable y misionalidad	Estatutos internos	Informes de gestión de IFINORTE Acuerdos de Junta Directiva.	Informes de gestión, balances financieros, aprobación de créditos de mayor cuantía	Gerencia, Comités de Créditos	Según necesidad o por evento	Oficinas IFINORTE Sala de Juntas de la Gobernación
<b>Funcionarios de IFINORTE</b>	Empleo estable, con cumplimiento de SST Estabilidad laboral Salario acorde y justo	Cumplimiento del marco legal aplicable, para el empleo público. Incentivos Institucionales	Laborales aplicables a la empresa Manual de funciones, SG-SST	Encuestas clima laboral	Manuales de funciones, plan estratégico institucional, misión, visión, políticas de gestión, procedimientos institucionales	Gerencia / Jefe Inmediato	Una vez al año	Carpeta de INTRANET - Instalaciones de IFINORTE
<b>Comunidad</b>	Financiación de proyectos de impacto en los planes de desarrollo municipal	Participación Ciudadana Transparencia y Acceso a la Información Pública	Procedimientos internos de IFINORTE	PQRSDF Canales de Atención	Plan estratégico, misión, visión, informe de rendición de cuentas, informes de gestión	Gerencia	Según programaciones	Página Web de la Entidad, Redes Sociales (De acuerdo a ley 1712 de 2014)
<b>Entes supervisores/Reguladores. (Contralorías, Procuraduría, DIAN, Ministerio del Trabajo)</b>	Cumplimiento de requisitos legales Información Oportuna y Veraz	Cumplimiento en el termino adecuado Cumplimiento a la regulación aplicable	Normatividad legal aplicable	Sanciones, requerimientos, multas, auditorías	Informes de requerimientos de los entes de control	Gerencias y subgerencias de IFINORTE	Según requerimientos de los entes de control	Según directrices de los entes de control
<b>Contratistas / Proveedores</b>	Acceso y garantías de un contrato por obra o labor y pagos a tiempo	Relaciones a largo plazo Condiciones Favorales para el Desarrollo de la Labor	Leyes que regulan la contratación Publica , Contratos pactados	Evaluación de proveedores Informe de Supervisión	Información contractual, obligaciones contractuales, plan estratégico, procedimientos asociados a las obligaciones contractuales	Supervisores de contrato, Gerencia	Según vigencia de contrato	Página web, SECOP, intranet institucional
<b>ASOINFIS</b>	Fortalecimiento del gremio mediante proyectos de Ley	Compromiso y participación de los INFIS para fortalecimiento del gremio	Compromisos Adquiridos en Asambleas Generales	Informes de Gestión, Buenas Prácticas	Informes de Gestión, Conocimiento	Gerencia	Según Acuerdos de Asambleas	Correo Electronico o Según se Requiera
<b>Cientes</b>	Ejecución de proyectos de inversión y ejecución de los planes de desarrollo municipal Acceso a Líneas de Crédito y Asesorías Financieras Administración efectiva de recursos	Apoyo financiero por parte de IFINORTE, tasas de interés de fácil acceso, facilidad en asesoría técnica y financiera Rentabilidad por Administración de Recursos	Manuales de colocación y manual de administración de recursos y convenios	Controles establecidos internamente	Manuales de captación, manuales de cartera, procedimientos, portafolios de servicios, extractos de créditos, cobros de cartera	Subgerencia administrativa y financiera, Gerencia	Según necesidad o por evento	Correo Electronico, Página Web Redes Sociales
<b>Gobernación de Norte de Santander</b>	Apoyo en el cumplimiento del Plan de Desarrollo Departamental en los temas relacionados a finanzas públicas	Celeridad y fácil acceso a crédito en los diferentes municipios que permita el apalancamiento de los proyectos de inversión	Estatutos de funcionamiento de IFINORTE	Controles establecidos internamente	Informes de gestión, avances de plan de desarrollo departamental, informe de rendición de cuentas	Gerencia	Según necesidad	Según requerimientos de gobernación De acuerdo a Ley 1712 de 2014