INFIHUILA	**MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION (MIPG)** **PLAN UNICO INSTITUCIONAL**	**Código: PDE-R-02-01** **Fecha de Aprobación: Mayo- 2020** **Versión: 04**
	PLAN DE ACCION DEL PROCESO 2024	**Página 1 de 1**

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL Y DE OPERACIONES

RESPONSABLE: SANDRA MÉNDEZ LOZADA - LUIS EDUARDO RESTREPO ESCRUCERIA

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META DE PRODUCTO-PERIODO 2024	MIPG		ACTIVIDADES / PROCESO	MESES												IINDICADOR DE GESTION	PONDERACIÓN DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS VIA ANUAL	RESULTADO		% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3		TRIMESTRE 4	
			DIMENSÓN	POLÍTICA		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII				ESPERADO	OBTENIDO			RESULTADO OBTENIDO	%	RESULTADO OBTENIDO	%	RESULTADO OBTENIDO	%	RESULTADO OBTENIDO	%
POSICIONAMIENTO DEL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL HUILA INFIHUIL	Aumentar el nivel de vinculación, fidelización y satisfacción de nuestros Clientes, constituyéndose en un aliado financiero para fortalecer la oferta y ampliar los servicios	Fortalecer la oferta y ampliar los servicios	4 Evaluación de Resultados	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.	Revisar los resultados del seguimiento del plan de mercadeo 2023, e implementar plan de accion		X											N. seguimientos realizados / N. de seguimientos proyectados	6%		1		0%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
					Teniendo como referencia los resultados del plan de mercadeo del 2023, Elaborar, Socializar y hacer seguimiento al plan de mercadeo 2024			X			X			X			X	N. seguimientos realizados / N. de seguimientos proyectados	6%		4		0%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
					Actualizar la información, documentación de clientes y Representantes legales Mpios y Entidades descentralizadas.						X						X	Base datos actualizada	5%		2		0%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
			2 Direccionamiento Estratégico	Planeación Institucional.	Realizar Visitas Estrategias, ofreciendo tasas competitivas en el mercado con el fin de incrementar las metas proyectadas. (Municipios)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	No. de visitas o contactos realizados / Meta Establecida	5%	**FINANCIERO $36.000,000 Material (publicidad) $ 95.000.000**	12		0%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
		Reducir y Estandarizar los tiempos de respuesta en la prestación de los servicios	3 Gestión con Valores para Resultado	Servicio participación del cliente en la gestión de la solicitud.	Llevar un control permanente de tiempos de las solicitudes de credito, registros de seguimiento desde la radicación de los documentos hasta la radicación a la oficina jurídica .	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Control de Tiempos	5%	**Humano 88.000.000**	12		0%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
			4 Evaluación de Resultados	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.	Elaborar y presentar informe sobre el cumplimiento de metas, incluido análisis de datos. Fomento, Tesorería y Descuento de Actas, según las metas asignadas al área comercial.			X			X			X			X	Informe Realizado / informes proyectados	5%		4		0%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
		Optimizar la oferta e innovar los productos y servicios del Instituto	2 Direccionamiento Estratégico	Planeación Institucional.	Presentar propuesta de Un (1) nuevo producto o servicio para ser analizado por mercadeo, riesgos y financiero . Una vez consolidado el estudio se presentara al Consejo Directivo para su aprobación.									X				Propuesta producto o servicio, socializado y aprobado	5%		1	0	0%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
					3 Puntos porcentuales de incremento en la participacion de la deuda publica. Identificar oportunidades de negocio a partir del análisis y Presentar Avance.											X		Informe de Deuda Pública	10%		1		0%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
					Realización de la encuesta de satisfacción del cliente y proponer estrategias competitivas. Presentar informe del analisis de la encuesta						X					X		Encuesta Realizada	5%		2		0%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%

A		Diseñar e implementar acciones orientadas a la satisfacción del cliente.	3 Gestión con Valores para Resultado	Servicio participación ciudadan en la gestión pública	Analizar los clientes actuales potencias y Elaborar estudios de crédito de Fomento, tesorería, descuento de actas de acuerdo a las garantías confiables conforme normas técnicas y legales y realizar los trámites de aprobación,contratación de créditos y acompañamiento a los beneficiarios, a través del Comité de Crédito para el desembolso.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Números Estudios de crédito realizados/Número de solicitudes de crédito radicadas.	5%		12		0%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
					Acualiacion de garantías (Cert. Pignoracion) y demás coberturas de las obligaciones de acuerdo con los parámetros establecidos por el instituto, actualizadas			X			X			X			X	N. de actualizaciones realizaadas / N. de actualizaciones proyectadas	5%		4		0%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
FORTALECIMIENTO Y CRECIMIENTO FINANCIERO SOSTENIBLE, ECONOMICAMENTE RENTABLE DE SEGURIDAD Y COMPETITIVIDAD	Realizar operaciones de líneas de créditos rentables y en condiciones de riesgo aceptable para el Instituto	Colocar 21,201 millones de pesos en créditos en el año 2024.	2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Política de planeación institucional / política de gestión presupuestal	Colocar $17,385,148,000 millones de pesos en Créditos de **Fomento** en el año 2024, identificando necesidades de financación de los clientes.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Créditos de fomento colocados / Meta Créditos de Fomento.	15%		$ 17.385.148.000		0%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
					Colocar $1,696,112,000 millones de pesos en créditos de **Tesorería** en el año 2024**.**	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Créditos de Tesorería colocados / Meta Créditos de Tesorería.	12%		$ 1.696.112.000		0%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
					Colocar $2,120,140,000 millones de pesos de desembolsos de **Descuentos de Actas y Facturas.**	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dctos de Actas y Facturas Colocados / Meta Dcto de Actas y Facturas.	11%		$ 2.120.140.000		0%			0,00%		0,00%		0,00%		0,00%
SUMATORIA DE LA EJECUCIÓN 100%		**TOTAL**																	**100%**				**0%**			0,0%		0,0%		0,0%		0,0%

RESPONSABLE EJECUCIÓN:

SANDRA MERCEDES MÉNDEZ LOZADA

Jefe Comercial y de Operaciones

LUIS EDUARDO RESTREPO ESCRUCERÍA

Profesional Universitario

FECHA: ENERO 2024

APROBÓ:

ADRIANA MARCELA VALENCIA CARDONA

GERENTE

REVISO: PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO