

INFORME MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO PLANES DE ACCIÓN VIGENCIA 2020

TRD – 150.16.06



InfiValle

Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca

Santiago de Cali, abril de 2021

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Giovanny Ramírez Cabrera
Gerente

Sandra Patricia Ospina Valencia
Secretaria General

Shirley Galeano Castro
Subgerente Administrativa

Holmer José Reyes
Subgerente Financiero

Gilberto Rada Rodríguez
Subgerente Comercial

Claudia Lorena Murillo Vélez
Subgerente de Gestión Integral de Proyectos

Claudia Jimena Alfonso Chávez
Asesora de Gestión de Riesgos (C)

Aura Miriam Pachichana Martínez
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Carlos Horacio Libreros Salamanca
Jefe Oficina Control Interno
(Invitado permanente)

Claudia Cecilia Herrera Gálvez
Profesional Especializada Adscrita a la Gerencia

Equipo de Planeación

Liliana Hinestroza Sinisterra
Profesional Especializada de Planeación

Sugey Stella Neira López
Ruby Dalila Sánchez Posada
Profesionales por Prestación de Servicios

PRESENTACIÓN

Uno de los resultados planificados por el Área de Planeación para la vigencia 2020, fue documentar el ejercicio de planeación, ejecución y evaluación de los procesos como principal fuente de análisis de la capacidad institucional.

Este importante logro, se consiguió a partir de la formulación temprana de los planes de acción por proceso, cada uno de ellos vinculado a las líneas estratégicas del **Plan Estratégico Institucional PEI 2020 – 2023 “INFIVALLE 50 AÑOS INVENCIBLE”**

La definición de productos y la asignación de puntajes y metas en cada uno de los 13 procesos, así como la programación cuatrimestral para medir cumplimientos durante la vigencia, facilitó la gestión de los líderes y sus equipos de trabajo, al tiempo que brindó insumos para el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno y la medición del desempeño y divulgación de avances por parte del equipo de Planeación.

Esta dinámica, permitió que el Instituto contara con datos e información sistematizada de la gestión institucional, con la que se apoyó la identificación de fortalezas y capacidades de los procesos para la entrega de resultados en los tiempos previstos, también sirvió para determinar puntos o factores críticos de éxito, es decir, aquellas acciones de las que depende la consecución de las metas programadas.

Para obtener los resultados de la gestión anual de los procesos, entre los meses de enero y febrero del 2021 los líderes y su equipo de trabajo realizaron su autoevaluación y cargue de evidencias en el Software Daruma, posteriormente el Área de Planeación en el mes de marzo validó la información entregada y efectuó la tercera y última medición de la vigencia 2020, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de septiembre al 31 de diciembre, de manera que la presente evaluación se soporta en el reporte efectuado por procesos. Por su parte, los registros que son evidencia de su cumplimiento serán objeto de auditoría interna.

El presente documento contiene el resultado final de la medición del desempeño de los procesos obtenido en la vigencia 2020.

Es importante que la Alta Dirección, analice el nivel de logro de las metas de gestión de los procesos, con el fin que las decisiones en materia de resultados futuros sean acordes a la capacidad instalada y recursos asignados.

Equipo de Planeación y Gestión Institucional

MEDICIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	5
Informe consolidado del resultado final de la vigencia 2020	6
Comparativo cumplimiento vigencia 2020 vs 2019	7
Nivel de Cumplimiento Planes Institucionales y Programas	9
Consolidado Cumplimiento Producto Mejora Continua vigencia 2020	10
RECOMENDACIONES	12
CONCLUSIONES	13
EVALUACIÓN DETALLADA POR PROCESO	14
Planeación y Gestión Institucional	14
Gestión de Riesgos	16
Gestión Comercial	17
Gestión Financiera	18
Gestión de Proyectos	20
Gestión de Recursos Financieros	21
Gestión de Talento Humano	23
Gestión de Bienes y Servicios	24
Gestión de Legalidad	25
Gestión de TIC	27
Gestión Documental	28
Evaluación y Seguimiento	30
Información y Comunicación	32

MEDICIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Para la medición de la eficacia de los planes de acción, planes institucionales y estratégicos en la Resolución 022 del 31 de enero 2020 se establecieron los siguientes criterios:

- a) La medición de desempeño de cada proceso se realizará a partir de la eficacia del plan de acción, planes institucionales y estratégicos asociado a cada uno, es decir el cumplimiento de las metas programadas para cada cuatrimestre.
- b) Los periodos de medición se realizarán con corte al 30 Abril, 31 de Agosto y 31 de Diciembre.
- c) Los procesos que no suministren datos e información sobre las metas, el cumplimiento es cero (0).
- d) Los procesos que reporten datos inconsistentes, su cumplimiento es cero (0).
- e) Las metas que superen el 100% de cumplimiento se ajustan al 100%.
- f) Las metas que no tengan prevista ejecución en el cuatrimestre evaluado se excluyen de la medición de dicho periodo.
- g) El límite de aceptación de los planes y programas institucionales es de 90% de cumplimiento, no obstante, los procesos a cargo de estos deberán orientar sus resultados a logro del 100%.
- h) Todos los planes de acción tendrán el producto de mejora continua y su cumplimiento estará sujeto al certificado que emitan los responsables asociados con recursos financieros, planeación, riesgos, talento humano, bienes y servicios, documental, tic y control interno.
- i) El nivel y rango de cumplimiento se fija en: Critico (0%-39%), Bajo (40%–59%), Medio (60%-79%), Satisfactorio (80%-89%), Sobresaliente (90%-100%).
- j) El reporte de datos e información se realizará por el líder del proceso o su delegado en el módulo Indicadores del Aplicativo Daruma, en el momento que se habilite su utilización.
- k) La verificación de los registros que son evidencia de la ejecución realizada por los 13 procesos será objeto de evaluación por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.

Tabla de valoración para los Planes de Acción

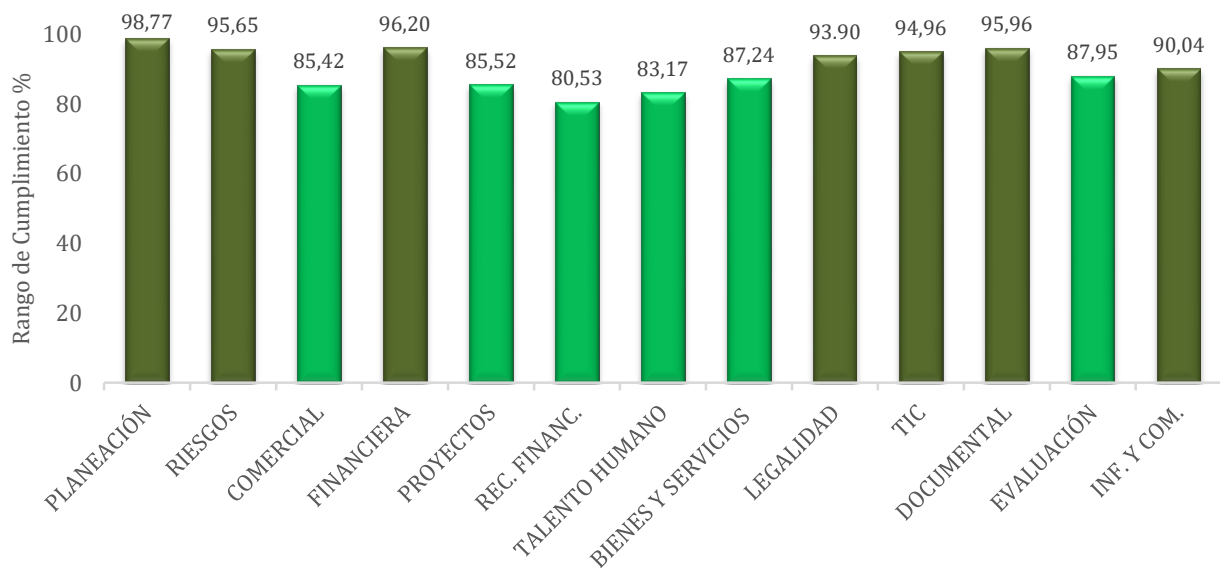
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	RANGO DE CUMPLIMIENTO (%)
Critico (C)	0 – 39
Bajo (B)	40 – 59
Medio (M)	60 – 79
Satisfactorio (S)	80 – 89
Sobresaliente (SS)	90 – 100

Informe consolidado del resultado final de la vigencia 2020

PROCESO	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIM.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	100,00	98,77	98,77%	Sobresaliente
GESTIÓN DE RIESGOS	100,00	95,65	95,65%	Sobresaliente
GESTIÓN COMERCIAL	100,00	85,42	85,42%	Satisfactorio
GESTIÓN FINANCIERA	100,00	96,20	96,20%	Sobresaliente
GESTIÓN DE PROYECTOS	100,00	85,52	85,52%	Satisfactorio
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	100,00	80,53	80,53%	Satisfactorio
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	100,00	83,17	83,17%	Satisfactorio
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	100,00	87,24	87,24%	Satisfactorio
GESTIÓN DE LEGALIDAD	100,00	96,90	96,90%	Sobresaliente
GESTIÓN DE TIC	100,00	94,96	94,96%	Sobresaliente
GESTIÓN DOCUMENTAL	100,00	95,96	95,96%	Sobresaliente
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	100,00	87,95	87,95%	Satisfactorio
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	100,00	90,04	90,04%	Sobresaliente

Fuente: Ejecución Planes de Acción 2020- Aplicativo Daruma Módulo Indicadores

Gráfico Nivel de Cumplimiento Vigencia 2020



De acuerdo con la clasificación de rangos de cumplimiento para los planes de acción, 7 de los 13 procesos del Instituto, cerraron su gestión en un nivel **sobresaliente** lo que equivale al **54%** de los procesos y 6 procesos lograron cerrar en nivel **satisfactorio** es decir el **46%**.

A los procesos con desempeño **satisfactorio**, se recomienda analizar si las metas que no se lograron o registran un cumplimiento parcial, dependen de factores externos, de acciones y/o voluntad de actores diferentes a los responsables del proceso, fallas en la interpretación de las metas o recursos insuficientes, con el fin de determinar si el indicador fue apropiado o por el contrario se necesita replantear.

Los procesos con desempeño **sobresaliente** están llamados a documentar las lecciones aprendidas durante la vigencia 2020, identificando aquellas victorias tempranas y su estrategia para lograrlas, con lo cual se enriquezca el conocimiento institucional como clave del aprendizaje y evolución de la entidad.

Es importante resaltar que a pesar de haberse presentado procesos con nivel de desempeño medio en las mediciones cuatrimestrales, en la evaluación final de la vigencia 2020, ningún proceso estuvo por debajo del nivel satisfactorio lo que muestra el grado de compromiso de los líderes de proceso y su equipo de trabajo en el cumplimiento de las metas programadas.

La evaluación de desempeño será notificada a los líderes de cada proceso mediante correo electrónico, la cual debe ser objeto de análisis y criterio para la evaluación de desempeño anual de los funcionarios y prestadores de servicios de apoyo a la gestión de los procesos, así como de los acuerdos de gestión.

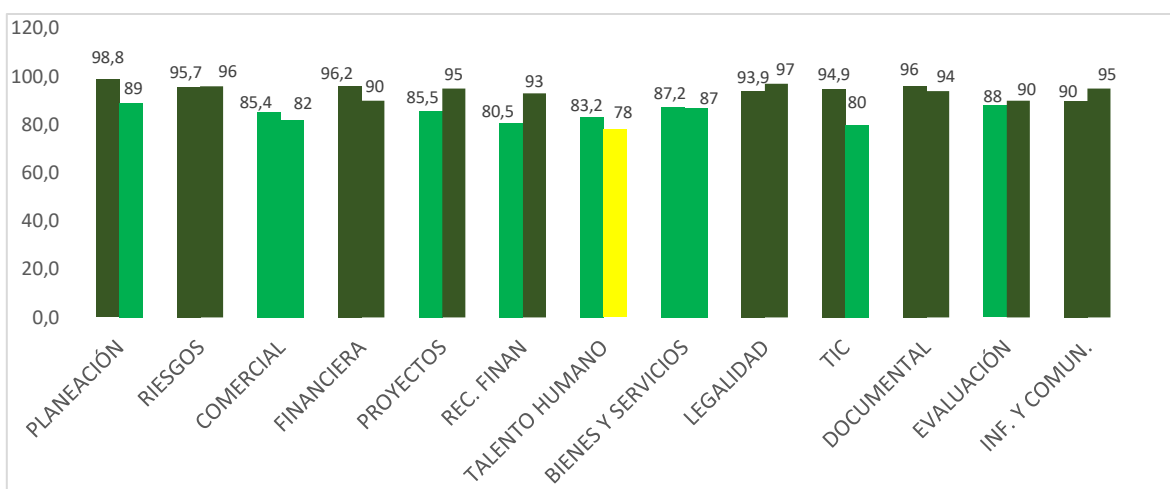
Esta autoevaluación debe estar documentada y servir de referencia para la reformulación y/o modificación de los planes de acción 2021.

Comparativo cumplimiento vigencia 2020 vs 2019

PROCESO	VIGENCIA 2020		VIGENCIA 2019	
	% DE CUMPLIM.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	% DE CUMPLIM.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	98,8%	Sobresaliente	89%	Satisfactorio
GESTIÓN DE RIESGOS	95,7%	Sobresaliente	96%	Sobresaliente
GESTIÓN COMERCIAL	85,4%	Satisfactorio	82%	Satisfactorio
GESTIÓN FINANCIERA	96,2%	Sobresaliente	90%	Sobresaliente
GESTIÓN DE PROYECTOS	86,2%	Satisfactorio	95%	Sobresaliente
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	80,5%	Satisfactorio	93%	Sobresaliente
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	83,2%	Satisfactorio	78%	Medio
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	87,2%	Satisfactorio	87%	Satisfactorio

PROCESO	VIGENCIA 2020		VIGENCIA 2019	
	% DE CUMPLIM.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	% DE CUMPLIM.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
GESTIÓN DE LEGALIDAD	96,9%	Sobresaliente	97%	Sobresaliente
GESTIÓN DE TIC	94,9%	Sobresaliente	80%	Satisfactorio
GESTIÓN DOCUMENTAL	96,0%	Sobresaliente	94%	Sobresaliente
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	88,0%	Satisfactorio	90%	Sobresaliente
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	90,0%	Sobresaliente	95%	Sobresaliente

Gráfico Comparativo Cumplimiento Vigencia 2020 vs 2019



Al comparar el nivel de cumplimiento de la vigencia 2020 vs 2019 se observa que el porcentaje de procesos en nivel sobresaliente disminuyó pasando de 8 procesos 61% (2019) a 7 procesos 54% (2020), lo cual en gran parte obedece a la situación generada por la pandemia covid 19 donde los procesos tuvieron dificultades en el cumplimiento de las metas programadas para la vigencia 2020.

Se resalta el gran esfuerzo de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo que lograron al cierre de la vigencia 2020 mantener el nivel de cumplimiento sobresaliente obtenido en la anterior vigencia, tales como: Riesgos, Financiera, Legalidad, Documental, Información y Comunicación.

También es importante destacar el trabajo realizado en los procesos que lograron mejorar y escalar en su nivel de desempeño, tales como: Planeación, Talento Humano y TIC.

Los procesos de Comercial, Bienes y Servicios, que se mantuvieron en un nivel de cumplimiento satisfactorio, se exhorta a que continúen aunando esfuerzos para lograr en la vigencia 2021 avanzar en el escalafón de cumplimiento.

El llamado es para los procesos que bajaron el nivel de cumplimiento, para que revisen los

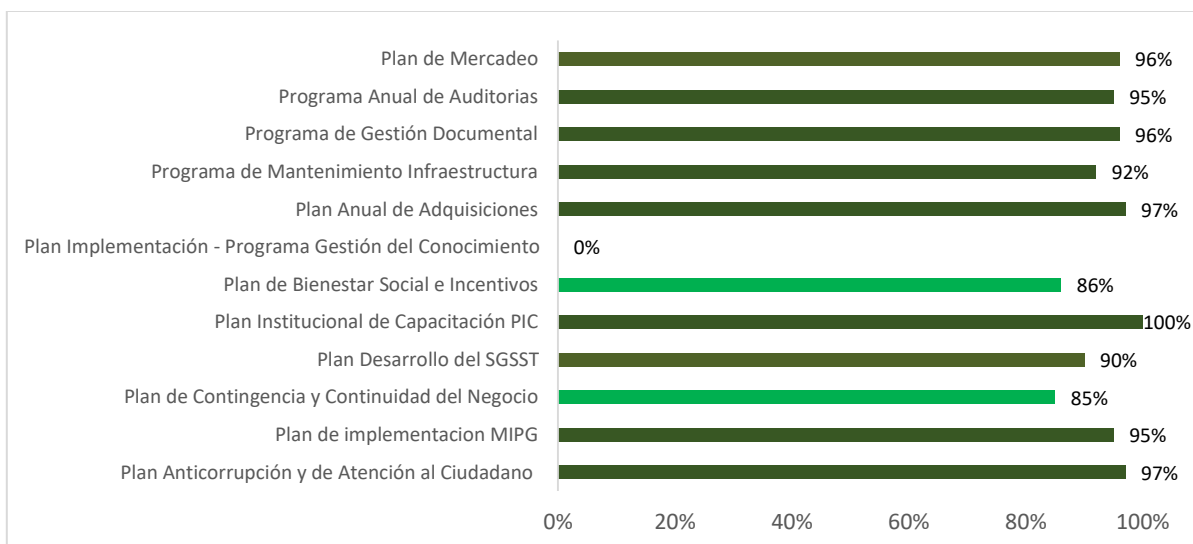
inconvenientes presentados en la vigencia 2020, concentrar esfuerzos para encauzar las acciones que lleven al cumplimiento de las metas en la vigencia 2021 para lograr escalar en el rango de cumplimiento, tales procesos fueron: Proyectos, Recursos Financieros, Evaluación y Seguimiento.

Nivel de Cumplimiento Planes Institucionales y Programas

PLANES Y PROGRAMAS	% CUMPL.	PROCESO RESPONSABLE
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	97%	Planeación y Gestión Institucional
Plan de implementación MIPG	95%	
Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio	85%	Gestión de Riesgos
Plan Desarrollo del SGSST	90%	Gestión de Talento Humano
Plan Institucional de Capacitación PIC	100%	
Plan de Bienestar Social e Incentivos	86%	
Plan de Implementación – Programa Gestión del Conocimiento	0%	
Plan Anual de Adquisiciones	97%	Gestión de Bienes y Servicios
Programa de Mantenimiento Infraestructura	92%	
Programa de Gestión Documental	96%	Gestión Documental
Programa Anual de Auditorias	95%	Evaluación y Seguimiento
Plan de Mercadeo	96%	Información y Comunicación

Fuente: Ejecución Planes de Acción 2020- Aplicativo Daruma Módulo Indicadores

Gráfico Nivel de Cumplimiento Planes Institucionales y Programas vig. 2020



Al final de la vigencia 2020 de los 12 Planes Institucionales y Programas, tres (3), equivalentes al 25% presentaron un cumplimiento por debajo del límite de aceptación, el cual es 90%, se resalta que 2 de los tres planes con nivel por debajo de los límites tuvieron un cumplimiento mayor a 85%, lo que indica una buena ejecución de los mismos.

Se recomienda a los procesos que están a cargo de estos planes a revisar los inconvenientes presentados en la anterior vigencia, y adelantar acciones para garantizar un mejor cumplimiento en la actual vigencia.

El llamado es para el proceso Gestión de Talento Humano, debido a que la implementación del Programa de Gestión del Conocimiento no presentó avances en la vigencia.

Consolidado Cumplimiento Producto Mejora Continua vigencia 2020

PROCESO	Planeación	Riesgos	Talento Humano	Bienes y Servicios	Gestión Documental	Gestión de TIC	Evaluación y Seguimiento
Planeación y Gestión Institucional	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gestión de Riesgos	100%	100%	100%	100%	100%	67%	100%
Gestión Comercial	100%	67%	100%	100%	100%	100%	67%
Gestión Financiera	100%	100%	100%	100%	67%	100%	100%
Gestión de Proyectos	100%	100%	100%	100%	67%	100%	100%
Gestión de Recursos Financieros	100%	67%	100%	100%	67%	100%	33%
Gestión de Talento Humano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
Gestión de Bienes y Servicios	100%	100%	100%	100%	67%	100%	0%
Gestión de Legalidad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gestión de TIC	100%	100%	33%	100%	100%	100%	67%
Gestión Documental	100%	100%	100%	67%	100%	100%	100%
Evaluación y Seguimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Información y Comunicación	100%	67%	33%	33%	67%	100%	100%

Fuente: Ejecución Planes de Acción 2020- Aplicativo Daruma Módulo Indicadores

Como parte de la mejora continua se sigue incluyendo en los planes de acción de los procesos un producto denominado “mejora continua” con el cual se busca mejorar el desempeño de los procesos evidenciando las buenas prácticas para el cumplimiento de las responsabilidades que tienen con los demás procesos del Instituto.

Se resalta el trabajo realizado por los líderes y equipo de trabajo de los procesos de Planeación, Legalidad y Evaluación y Seguimiento, quienes obtuvieron todos los certificados programados para la vigencia.

No obstante, se ve con preocupación que los demás procesos no obtuvieron algunos certificados, lo que significa que no se está cumpliendo con las acciones definidas para la obtención de los mismos. Se invita a los líderes y su equipo a revisar los inconvenientes presentados y adelantar acciones para garantizar un mejor cumplimiento del producto.

RECOMENDACIONES

- Reportar con oportunidad en el aplicativo Daruma las evidencias de la ejecución del plan de acción una vez se culmine cada cuatrimestre, para que el area de Planeacion pueda realizar los seguimientos y la evaluacion, evitando generar retraso en la programacion y materializar riesgos por demora de la medición.
- Revisar la formulación de los planes de acción vigencia 2021 en los aspectos que se pasaron por alto en el ejercicio de planeación de la vigencia anterior, así como tener en cuenta fuentes adicionales de análisis como:
 - a) Conceptos de la Calificadora de Riesgos y la Revisoría Fiscal.
 - b) Resultado de auditorías practicadas por entes internos y externos y sus respectivos planes de mejoramiento.
 - c) Resultados de la medición de percepción y satisfacción de clientes.
 - d) Recurrencia de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
 - e) Estudios de rediseño organizacional y clima laboral.
 - f) Eventos de riesgos y los resultados de acciones implementadas.
 - g) Cambios y modificaciones en normas aplicables al Instituto.
- Utilizar los datos estadísticos del proceso, para observar tendencias y comparar su evolución entre periodos de medición anteriores, para identificar oportunidades de mejora, soluciones, nuevos métodos de trabajo, la revisión o diseño de controles que ayuden a mejorar los tiempos de respuesta.

CONCLUSIONES

Los resultados de la presente medición son un reflejo más cercano a la dinámica del Instituto teniendo en cuenta el nivel de madurez alcanzado, debido a la obtención de la Calificación AAA y la Certificación bajo la norma ISO 9001:2015.

Para InfiValle, la apropiación de instrumentos implementados para la planeación, seguimiento, medición y evaluación de la gestión de los procesos, es un paso trascendental en la organización y métodos puestos en práctica en toda una vigencia.

Los resultados obtenidos en el ejercicio realizado en la vigencia 2020, permiten identificar oportunidades de mejora que resultan importantes a la hora de brindar asistencia técnica a los líderes y equipos de trabajo en la formulación de su plan de acción, donde se buscará que tener una mayor articulación, coherencia e impacto en el fortalecimiento institucional.

Así mismo, contar con información organizada y sistematizada, facilitará a los líderes de proceso la toma de decisiones oportunas.

Garantizar el cumplimiento de las metas programadas en los planes de acción, implica que los procesos administren apropiadamente los riesgos, generen alertas tempranas ante las instancias de decisión y contribuyan desde su experiencia a mejorar la capacidad de desempeño institucional.

El mayor reto que tienen los líderes es lograr un cambio cultural en sus equipos de trabajo, para agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de los procesos de modo que se disminuyan los tiempos de respuesta en todos los niveles del servicio con clientes internos y externos, al tiempo que deberán aunar esfuerzos para encauzar las acciones que lleven al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2020 - 2023 ***“INFIVALLE 50 AÑOS, INVENCIBLE”***.

El equipo de Planeación continuará brindando soporte y asistencia técnica a los procesos para mantener buenas prácticas de seguimiento y evaluación y mejorar su aplicación.

EVALUACIÓN DETALLADA POR PROCESO
Planeación y Gestión Institucional

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
Plan de Desarrollo Departamental 2016 - 2019	10	1 Documento de metas de InfiValle vinculadas al PDD 2020-2023 publicado	50%	5,00	5,00	100%
		2 Informes sobre Requerimientos de PDD Atendidos	50%	5,00	5,00	100%
Plan Estratégico Institucional 2020 - 2023	25	1 Informe Final del PEI 2016 - 2019 Publicado	30%	7,50	7,50	100%
		1 Plan Estratégico Institucional para la vigencia 2020-2023 - PEI aprobado y publicado	70%	17,50	16,63	95%
Plan Único Institucional 2020	10	1 Plan Único Institucional de la Vigencia 2020 Publicado	40%	4,00	4,00	100%
		3 Informes de Seguimiento a los Planes de Acción Vigencia 2019 (1) y 2020 (2) Publicados	60%	6,00	6,00	100%
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020	10	1 Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	30%	3,00	2,85	95%
		1 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano consultado, divulgado y publicado	30%	3,00	3,00	100%
		90% De Cumplimiento del Plan de Acción del PAAC	20%	2,00	2,00	100%
		1 Sistema de Control Interno actualizado y publicado	20%	2,00	2,00	100%
Conservación ISO 9001:2015	25	1Informe de Gestión del SIG vigencia 2019 publicado	10%	2,50	2,38	95%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
		100% De Cumplimiento de Acciones Correctivas para mantener la Certificación de Calidad en ISO 9001:2015	20%	5,00	5,00	100%
		1 Auditoría externa de seguimiento al SGC en ISO9001:2015 realizada	20%	5,00	5,00	100%
		100% De cumplimiento del plan de revisión y/o actualización de los procesos y procedimientos ejecutado	20%	5,00	5,00	100%
		1 Evaluación de Desempeño Institucional 2019-FURAG, realizada y socializada	10%	2,50	2,50	100%
		100% Plan de Implementación de MIPG realizado	20%	5,00	4,92	98%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	10%	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje		100	98,77	98,77%
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Sobresaliente	

Gestión de Riesgos

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACION	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
Administración de Riesgos	35	4.5 Nivel de Riesgo Residual Controlado	40%	14,00	14,00	100%
		100% Riesgos de Corrupción Monitoreados	20%	7,00	7,00	100%
		1 Campaña de apropiación de los sistemas de gestión de riesgos y uso de módulo de riesgos en aplicativo Daruma	40%	14,00	14,00	100%
Planes Institucionales	10	90% De cumplimiento del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio	100%	10,00	6,65	66%
Evaluación de Riesgos	35	12 Informes sobre los Sistemas de Administración de Riesgos	100%	35,00	35,00	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	10%	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenido	15%	3,00	2,00	67%
		3 Certificados de mejora obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje		100	95,65	95,65%
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Sobresaliente	

Gestión Comercial

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
Captación	20	200.000 Millones de Promedio Anual de Depósitos	40%	8,00	7,28	91%
		\$34.000 Millones de Saldo de Depósitos a Término (Mantener)	30%	6,00	5,60	93%
		\$80.000 Millones De Saldo de Depósitos por Tipo "Municipios" (182% incremento)	30%	6,00	5,25	88%
Colocación	30	\$150.000 Millones de Desembolsos Realizados	40%	12,00	8,91	74%
		\$88.000 Millones de Desembolsos de Fomento Realizados	30%	9,00	2,87	32%
		\$184,950 Millones saldo de la Cartera (18,6% incremento)	30%	9,00	7,50	83%
Gestión de Clientes	20	3 Días Hábiles Promedio para Radicar las Solicitudes de Crédito al Área Jurídica	30%	6,00	6,00	100%
		3 Informes sobre Devoluciones y Reprocesos en la Subgerencia Comercial	30%	6,00	6,00	100%
		1 Informe sobre la gestión de clientes en la Región Pacífico realizado	10%	2,00	2,00	100%
		12 Informes sobre la Gestión de Clientes	30%	6,00	6,00	100%
Optimización de los Servicios Misionales	10	100% De los trámites y/o servicios de la Subgerencia Comercial optimizados.	100%	10,00	10,00	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	15%	3,00	2,00	67%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	10%	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	15%	3,00	2,00	67%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje		100	85,42	84,42%
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Satisfactorio	

Gestión Financiera

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
Margen de Intermediación	10	3,5 Puntos Promedio en el Año de Margen de Intermediación en las Operaciones de Captación, Colocación y Recursos de Capital	100%	10,00	9,42	94%
Inversiones de Tesorería	10	IPC + 1 Rentabilidad en Inversiones de Tesorería o cuentas a la vista en entidades financieras obtenida	100%	10,00	9,05	91%
Liquidez	15	100% Política de Fondo de Liquidez Cumplida	100%	15,00	15,00	100%
Gestión de Crédito	15	100% De límites de Concentración de Cartera por Sector y Subsector, conforme a las Políticas del Manual de Servicios Financieros, Cumplidas	50%	7,50	7,50	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
		20% De Concentración Individual Máxima de Cartera por Cliente, de acuerdo al Patrimonio Técnico, Cumplida	50%	7,50	7,50	100%
Gestión de Cartera	15	95% De Cartera en Condición Sana	20%	3,00	3,00	100%
		5,05 Años de duración de cartera alcanzada (0,5 incremento)	20%	3,00	2,78	93%
		125% Índice de Cobertura de Cartera	20%	3,00	3,00	100%
		95% De deudores calificados en A	20%	3,00	2,94	98%
		5 Días Hábiles Promedio en Tiempos de Respuesta a Requerimientos de Deudores	20%	3,00	2,00	67%
Gestión del Cliente	15	10 Días Hábiles Promedio para el Estudio de Créditos	50%	7,50	7,50	100%
		3 Informes sobre Devoluciones y Reprocesos en el Área de Crédito y Cartera.	50%	7,50	7,50	100%
Mejora Continua(Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	10%	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenido	15%	3,00	2,00	67%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenido	15%	3,00	3,00	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje		100	96,20	96,20%
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Sobresaliente	

Gestión de Proyectos

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
Proyectos de Inversión Territorial	30	2 Proyectos Tipo Ofertados	30%	9,00	9,00	100%
		4 Proyectos financiados con recursos del SGR u otras Fuentes ejecutados (sea ejecución o interventoría)	30%	9,00	9,00	100%
		1 Banco de proyectos actualizado	10%	3,00	3,00	100%
		1 Plataforma de Infidatos Proyectos actualizada	13%	4,00	3,40	85%
		1 Informe sobre la Gestión de clientes en la Región Pacifico realizado	7%	2,00	2,00	100%
		\$46 Millones De Ingresos Operacionales GIP Generados.	10%	3,00	0,12	4%
Estudios Técnicos Créditos de Fomento	20	3 Informes sobre Conceptos Técnicos Emitidos para Aprobación y Desembolso de Créditos de Fomento.	100%	20,00	20,00	100%
Instrumentos Técnicos	20	2 Documentos de GIP normalizados y socializados	100%	20,00	10,00	50%
Salidas No Conformes	10	3 Informes sobre Devoluciones y Reprocesos en la Subgerencia de Proyectos	100%	10,00	10,00	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
Mejora Continua(Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	10%	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenido	15%	3,00	2,00	67%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje		100	85,52	85,52%
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Satisfactorio	

Gestión de Recursos Financieros

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
Información Financiera	30	12 Cierres Financieros Emitidos bajo las normas Local y NIIF, dentro de los primeros 10 días del mes siguiente.	40%	12,00	12,00	100%
		12 Informes y Declaraciones Tributarias Presentadas Oportunamente.	30%	9,00	9,00	100%
		3 Informes sobre Devoluciones y Reprocesos en el Área de Contabilidad, Presupuesto y Operaciones De Tesorería.	30%	9,00	9,00	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
Índices de Rentabilidad Financiera	10	4,72% ROE antes de reservas alcanzado (2 puntos de incremento)	50%	5,00	2,67	53%
		3,25% ROA antes de reservas alcanzado (2 puntos de incremento)	50%	5,00	1,86	37%
Ejecución del Presupuesto	30	100% De Ejecución de Ingresos Registrada y Controlada	30%	9,00	9,00	100%
		100% De Ejecución de Gastos Registrada y Controlada	30%	9,00	9,00	100%
		12 Informes de Ejecución del Presupuesto Elaborados y Rendidos a las Instancias Correspondientes	30%	9,00	9,00	100%
		1 Anteproyecto de Presupuesto de la Vigencia siguiente elaborado y presentado a aprobación de las instancias correspondientes	10%	3,00	3,00	100%
Operaciones de Tesorería	10	2 Instrumentos de Gestión perfeccionados y divulgados	100%	10,00	0,00	0%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	15%	3,00	2,00	67%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	10%	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenido	15%	3,00	2,00	67%
		2 Certificados de Gestión de TIC obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	15%	3,00	1,00	33%
PUNTAJE PROYECTADO	100	Distribución Puntaje		100	80,53	80,53%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
ANUAL		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Satisfactorio	

Gestión de Talento Humano

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
Estrategia Institucional	30	90% Del Plan de Trabajo del SGSST ejecutado	40%	12,00	9,33	78%
		100% de los funcionarios de la convocatoria posesionados	20%	6,00	6,00	100%
		1 Código de Integridad actualizado y apropiado	40%	12,00	12,00	100%
Vinculación, Permanencia y Retiro del Talento Humano	30	90% Del Plan Institucional de Capacitación PIC ejecutado	10%	3,00	2,84	95%
		90% Del Plan de Bienestar Social e Incentivos ejecutado	20%	6,00	5,51	92%
		1 Informe de Evaluación de Desempeño de Funcionarios elaborado y socializado (incluye competencias laborales y comportamentales)	35%	10,50	10,50	100%
		1 Estudio de clima laboral realizado	20%	6,00	0,00	0%
		90% Del Plan de Implementación del Programa de Gestión del Conocimiento ejecutado	15%	4,50	0,00	0%
Novedades del Talento Humano	20	3 Informes sobre Devoluciones y Reprocesos en el Área de Nómina	100%	20,00	20,00	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	15%	3,00	3,00	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	10%	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	15%	3,00	0,00	0%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje		100	83,17	83,17%
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Satisfactorio	

Gestión de Bienes y Servicios

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
Bienes y Servicios	40	90% Del Plan Anual de Adquisiciones ejecutado	20%	8,00	8,00	100%
		90% Del Programa de Mantenimiento de Bienes Ejecutado	40%	16,00	12,91	81%
		3 Informes sobre movimientos de Almacén realizados	20%	8,00	2,67	33%
		1 Informe sobre Actualización del Inventario realizado	20%	8,00	8,00	100%
Contratación (Secretario General)	40	1 Sensibilización sobre temas de supervisión, interventoría y vigilancia en la contratación estatal	25%	10,00	10,00	100%
		100% De procesos contractuales publicadas en el SECOP, en la página web institucional y en el registro de Cámara de Comercio	25%	10,00	9,67	97%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
		3 Informes de actualización en SIGEP realizados	25%	10,00	10,00	100%
		3 Informe de Gestión Contractual	25%	10,00	10,00	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	10%	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenido	15%	3,00	2,00	67%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	15%	3,00	0,00	0%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje		100	87,24	87,24%
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Satisfactorio	

Gestión de Legalidad

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
Actividades de lucha contra la corrupción	10	90% Plan de implementación de Política de Prevención del Daño Antijurídico ejecutado	40%	4,00	4,00	100%
		1 Actividad de promoción contra la corrupción en el Día Nacional de la Lucha contra la Corrupción realizada	30%	3,00	2,70	90%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
		1 Actividad de Sensibilización sobre delitos contra la Administración Pública realizada- PAAC	30%	3,00	2,70	90%
Soporte Misional	20	3 Informes sobre conceptos jurídicos presentados	40%	8,00	8,0	100%
		1 Valoración económica de cambio de naturaleza jurídica realizada.	20%	4,00	4,00	100%
		3 Informes sobre los contratos de crédito elaborados	40%	8,00	8,00	100%
Actuaciones Jurídicas y Procesales	20	3 Informes sobre procesos judiciales que cursen en la oficina jurídica.	50%	10,00	10,00	100%
		3 Informes sobre actuaciones de cobro prejudicial que cursen en la oficina jurídica.	50%	10,00	10,00	100%
Peticiónes	20	100% de derechos de petición contestados dentro del término asignado por la Ley	20%	4,00	4,00	100%
		3 Informes sobre derechos de petición atendidos, presentados	80%	16,00	16,00	100%
Normograma	10	1 Módulo de "Documentos Legales y Externos" del aplicativo Daruma revisado y gestionado	30%	3,00	1,70	57%
		1 Normograma por procesos actualizado	30%	3,00	1,80	60%
		2 Actualizaciones de normas realizadas en Módulo de "Documentos Legales y Externos" del aplicativo Daruma y socializadas	40%	4,00	1,00	25%
Mejora Continua(Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos	15%	3,00	3,00	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	10%	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje		100	93,90	93,90%
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Sobresaliente	

Gestión de TIC

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
Estrategia Institucional	30	35% En producción del aplicativo para la gestión de información misional INFIDATOS.	50%	15,00	15,00	100%
		1 Plan de mantenimiento de equipos y software ejecutado	50%	15,00	12,96	86%
Soporte TIC	40	90% Incidencias y soportes atendidos efectivamente	25%	10,00	10,00	100%
		90% Incidencias de seguridad y ciberseguridad atendidos efectivamente	25%	10,00	10,00	100%
		1 Documento de plataforma TIC actualizado	25%	10,00	10,00	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
		1 Plan de backups y monitoreo actualizado	25%	10,00	10,00	100%
Instrumentos de Gestión TIC	10	1 Instrumentos TIC Actualizados y normalizados	100%	10,00	10,00	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	15%	3,00	1,00	33%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	10%	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	15%	3,00	2,00	67%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje		100	94,96	94,96%
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Sobresaliente	

Gestión Documental

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
Organización de Fondos Acumulados	30	150 metros lineales de Fondo Acumulado Organizado	60%	18,00	18,00	100%
		300 metros lineales de archivo digitalizados con calidad certificada y/o simple, a partir de las tablas de valoración documental	20%	6,00	6,00	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
		1 APP Para la integración de Gestión Documental en producción	20%	6,00	6,00	100%
Instrumentos Archivísticos	25	1 Sistema Integrado de Conservación normalizado	20%	5,00	5,00	100%
		1 Banco Terminológico normalizado e implementado	15%	3,75	2,63	70%
		1 Tablas de Control de Acceso normalizada e implementada	15%	3,75	2,63	70%
		1 Modelo de Requisitos Para la Gestión de Documentos Electrónicos normalizado e implementado	15%	3,75	2,63	70%
		1 TVD - Tablas de Valoración Documental normalizada e implementada	15%	3,75	3,75	100%
		1 Política de gestión documental aprobada	20%	5,00	5,00	100%
Gestión Documental	25	3 Informes sobre la Gestión de Archivo realizados	20%	5,00	5,00	100%
		3 Informes de Gestión de los Actos Administrativos realizados	20%	5,00	5,00	100%
		1 Visita de Inspección Archivo de Gestión	15%	3,75	3,75	100%
		1 Jornada de Sensibilización o Capacitación a funcionarios sobre Gestión Documental realizadas	15%	3,75	3,75	100%
		3 Reportes sobre Devoluciones y Reprocesos presentados en la Ventanilla Única realizados	15%	3,75	3,75	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
		3 Informes de control de Respuestas Derecho de Petición realizados	15%	3,75	3,75	100%
Mejora Continua(Transversal en todos los Procesos)	20	3Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	10%	2,00	1,33	67%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje		100,00	95,96	95,96%
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Sobresaliente	

Evaluación y Seguimiento

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
LIDERAZGO ESTRATÉGICO - Ambiente de Control	10	8 intervenciones para garantizar el aseguramiento del ambiente de control Institucional realizadas	80%	8,00	7,55	94%
		16 Actividades con acciones de difusión, Orientación e Instrucción sobre el MIPG Y MECI Realizadas por medio tecnológico o instrucción presencial.	20%	2,00	2,00	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
RELACION CON ENTES EXTERNOS DE CONTROL - Información y Comunicación	10	3 Informes de Seguimiento al Plan de Acción del PAAC publicados	33%	3,33	3,33	100%
		24 Informes sobre Rendición de Cuentas a Entes Externos divulgados (Rcl y Superfinanciera)	33%	3,33	3,33	100%
		24 Informes presentados con ocasión del deber de entregar por diferente normatividad a cargo de la oficina de control interno (informes de ley)	33%	3,33	3,26	98%
EVALUACION DE LA GESTION DEL REISGO	20	3 Informes de la eficacia y efectividad de los controles de los procesos de InfiValle como evaluación efectuada a la primera y segunda línea de defensa.	50%	10,00	6,67	67%
		1 Jornada de Orientación e Instrucción preparatoria de La Auditoria de Calidad realizada	50%	10,00	10,00	100%
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO - Actividades de Control	40	12 Informes sobre el seguimiento a las metas de depósitos y desembolsos	10%	4,00	4,00	100%
		78 Informes de seguimiento a Actividades de la Gestión Institucional presentados	50%	20,00	17,93	90%
		21 Informes de auditorías regulares a 13 procesos elaborados	40%	16,00	9,88	62%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	10%	2,00	2,00	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
		3 Certificados de Gestión Documental obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje		100	87,95	87,95%
		Evaluación de Desempeño del Proceso:				Satisfactorio

Información y Comunicación

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
Informe de Gestión Financiera e Institucional	15	1 Informe de Gestión Vigencia 2019 Publicado	60%	9,00	9,00	100%
		1 Informe de Gestión Semestral Vigencia 2020 Publicado.	40%	6,00	6,00	100%
Atención de PQRSD	15	3 Boletín informativo relacionado con mecanismos para atención de PQRSD divulgado	40%	6,00	6,00	100%
		100% De las PQRSD Sistematizadas	30%	4,50	4,50	100%
		12 Días Hábiles Promedio en Tiempos de Respuesta a las Quejas y Reclamos	30%	4,50	4,50	100%
Satisfacción del Cliente	15	1 Medición de satisfacción y de percepción del servicio realizada	60%	9,00	9,00	100%
		1 Portal Web informativo actualizado		3,00	3,00	100%
		1 Matriz de partes interesadas actualizada	40%	3,00	2,85	95%
Mercadeo y Comunicaciones	35	90% De Cumplimiento en el Plan de Mercadeo	40%	16,80	12,60	75%
		90% De cumplimiento en el Plan de Mercadeo Región Pacifico	20%	4,20	4,20	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PONDERACIÓN	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL.
		95% Índice de Transparencia obtenido (incremento 3 puntos porcentuales)	15%	5,25	4,97	95%
		3 Informes sobre la Gestión de Apoyo realizada desde el área de Comunicaciones	15%	5,25	5,25	100%
		1 Matriz de Comunicaciones actualizada	10%	3,50	3,50	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	15%	3,00	2,00	67%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	15%	3,00	1,00	33%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	10%	2,00	0,67	33%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenido	15%	3,00	2,00	67%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenido	15%	3,00	3,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	15%	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje		100	90,04	90,04%
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Sobresaliente	

Elaboró: Sugey Stella Neira López – Profesional por Prestación de Servicios

Revisó: Liliana Hinestroza Sinisterra – Profesional Especializada

Aprobó: Liliana Hinestroza Sinisterra – Profesional Especializada