

INFORME MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO PLANES DE ACCIÓN VIGENCIA 2021

TRD – 150.22.01



InfiValle

Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca

Santiago de Cali, Marzo de 2022

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Giovanny Ramírez Cabrera
Gerente

Sandra Patricia Ospina Valencia
Secretaria General

Shirley Galeano Castro
Subgerente Administrativa

Holmer José Reyes Sotelo
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 Myriam 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
Jorge Armando Barahona Gutiérrez
Profesionales por Prestación de Servicios

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	4
MEDICIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	5
Parámetros de Seguimiento y Evaluación.....	5
Medición de Desempeño Q3 vigencia 2021.....	6
Medición de Desempeño Acumulado vigencia 2021.....	7
Comparativo cumplimiento vigencia 2020 vs vigencia 2021	9
Nivel de Cumplimiento Planes Institucionales y Programas	11
Consolidado Producto Mejora Continua.....	13
EVALUACIÓN DETALLADA POR PROCESO VIGENCIA 2021.....	14
Planeación y Gestión Institucional	14
Gestión de Riesgos	16
Gestión Comercial	17
Gestión Financiera.....	19
Gestión de Proyectos	20
Gestión de Recursos Financieros	22
Gestión de Talento Humano	23
Gestión de Bienes y Servicios.....	25
Gestión de Legalidad.....	26
Gestión de TIC	28
Gestión Documental.....	30
Evaluación y Seguimiento	31
Información y Comunicación	33
RECOMENDACIONES	35
CONCLUSIONES	36

PRESENTACIÓN

Uno de los resultados planificados por el área de Planeación para la vigencia 2021, 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, los cuales fueron aprobados mediante la Resolución No. 009 del 29 de enero de 2021 a través del Plan Único Institucional PUI, el cual incluye los planes institucionales y estratégicos, y ajustados con la Resolución 079 de mayo de 2021. Estos Planes se encuentran articulados 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, en el mes de enero del 2022 los líderes y su equipo de trabajo realizaron su autoevaluación y cargue de evidencias en una carpeta temporal de red denominada “EVIDENCIAS Q3 PA 2021”, posteriormente el área de planeación validó la información entregada y efectuó la tercera y última medición de la vigencia 2021, 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 en el ejercicio de auditoría interna.

El presente documento contiene el resultado final de la medición del desempeño de los procesos obtenido en la vigencia 2021.

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

Parámetros de Seguimiento y Evaluación

Para la medición de la eficacia de los planes de acción, planes institucionales y estratégicos en la Resolución 009 del 29 de enero 2021 se establecieron los siguientes criterios:

- 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.
- Los periodos de medición se realizarán con corte al 30 Abril, 31 de Agosto y 31 de Diciembre.
- Los procesos que no suministren datos e información sobre las metas, el cumplimiento es cero (0).
- Los procesos que reporten datos inconsistentes, su cumplimiento es cero (0).
- Las metas que superen el 100% de cumplimiento se ajustan al 100%.
- Las metas que no tengan prevista ejecución en el cuatrimestre evaluado se excluyen de la medición de dicho periodo.
- 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%.
- Todos los planes de acción tendrán el producto de mejora continua y su cumplimiento estará sujeto al certificado que emitan los responsables asociados con los procesos de, Planeación y Gestión Institucional, Gestión de Riesgos, Gestión de Talento Humano, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión Documental, Gestión de TIC y Evaluación y Seguimiento.
- El nivel y rango de cumplimiento se fija en: Critico (0%-39%), Bajo (40%-59%), Medio (60%-79%), Satisfactorio (80%-89%), Sobresaliente (90%-100%).
- El reporte de datos e información se realizará por el líder del proceso o su delegado en el módulo Indicadores del aplicativo Daruma.
- 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.

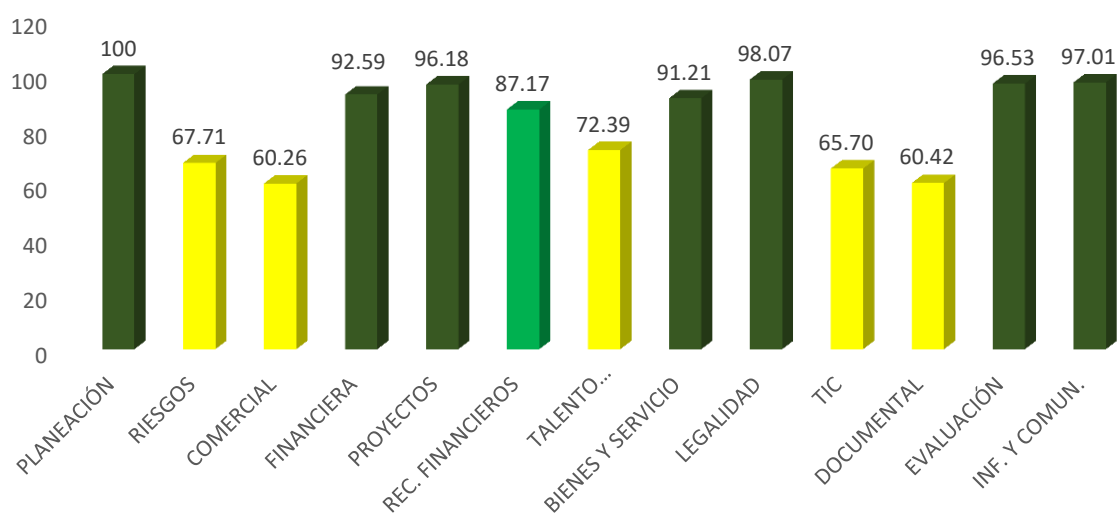
Tabla de valoración para los Planes de Acción

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

Medición de Desempeño Q3 vigencia 2021

PROCESO	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	27,50	27,50	100%	Sobresaliente	Giovanni Ramírez - Liliana Hinestroza
GESTIÓN DE RIESGOS	42,03	28,46	67,71%	Medio	Claudia Jimena Alfonso
GESTIÓN COMERCIAL	45,72	27,55	60,26%	Medio	Gilberto Rada Rodríguez
GESTIÓN FINANCIERA	34,69	32,12	92,59%	Sobresaliente	Holmer José Reyes Sotelo
GESTIÓN DE PROYECTOS	43,44	41,78	96,18%	Sobresaliente	Claudia Lorena Murillo
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	33,05	28,81	87,17%	Satisfactorio	Holmer José Reyes Sotelo
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	34,63	25,07	72,39%	Medio	Shirley Galeano Castro
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	38,70	35,30	91,21%	Sobresaliente	Shirley Galeano Castro
GESTIÓN DE LEGALIDAD	34,77	34,10	98,07%	Sobresaliente	Aura Myriam Pachichaná
GESTIÓN DE TIC	44,61	29,31	65,70%	Medio	Fredy A. Guerrero Vega
GESTIÓN DOCUMENTAL	52,05	31,45	60,42%	Medio	Sandra Patricia Ospina
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	33,46	32,30	96,53%	Sobresaliente	Carlos Horacio Libreros
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	44,85	43,51	97,01%	Sobresaliente	Claudia Cecilia Herrera

Fuente: Ejecución Planes de Acción 2021- Carpeta de Red Planeación

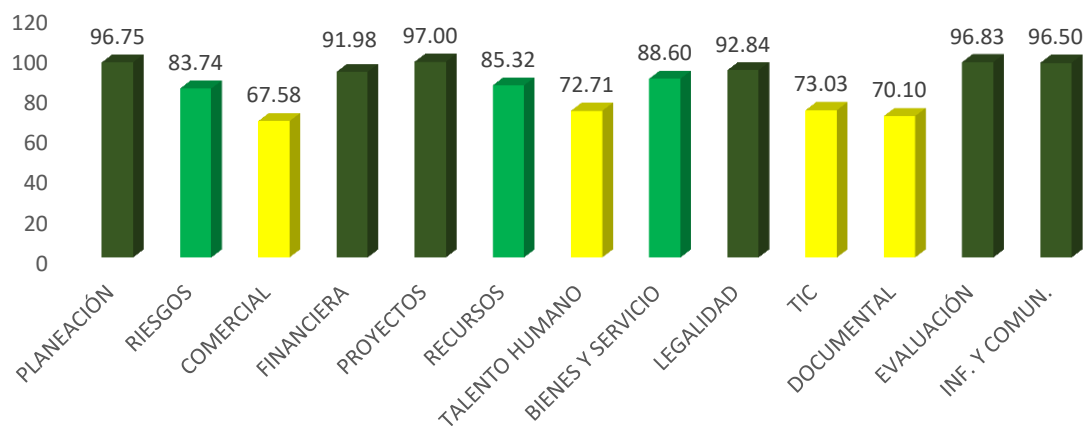
Gráfico Nivel de Cumplimiento Q3 Vigencia 2021


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 el tercer cuatrimestre Q3 en un nivel **sobresaliente** lo que equivale al **46%** y 1 proceso logró cerrar en nivel **satisfactorio** es decir el **7%**. Los otros 5 se ubicaron en el rango **medio**, correspondiente al **38%**, en la presente medición ningún proceso se ubicó en un nivel de cumplimiento bajo o crítico.

Medición de Desempeño Acumulado vigencia 2021

PROCESO	% DE CUMPLIM.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	96,75%	Sobresaliente	Giovanni Ramírez - Liliana Hinestroza
GESTIÓN DE RIESGOS	83,74%	Satisfactorio	Claudia Jimena Alfonso
GESTIÓN COMERCIAL	67,58%	Medio	Gilberto Rada rodríguez
GESTIÓN FINANCIERA	91,98%	Sobresaliente	Holmer José Reyes Sotelo
GESTIÓN DE PROYECTOS	97,00%	Sobresaliente	Claudia Lorena Murillo
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	85,32%	Satisfactorio	Holmer José Reyes Sotelo
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	72,71%	Medio	Shirley Galeano Castro
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	88,60%	Satisfactorio	Shirley Galeano Castro
GESTIÓN DE LEGALIDAD	92,84%	Sobresaliente	Aura Myriam Pachichana
GESTIÓN DE TIC	73,03%	Medio	Fredy A. Guerrero Vega
GESTIÓN DOCUMENTAL	70,10%	Medio	Sandra Patricia Ospina
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	96,83%	Sobresaliente	Carlos Horacio Libreros
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	96,50%	Sobresaliente	Claudia Cecilia Herrera

Gráfico Nivel de Cumplimiento Acumulado Vigencia 2021



De acuerdo con la clasificación de rangos de cumplimiento para los planes de acción, 6 de los 13 procesos del Instituto, cerraron su gestión de la vigencia 2021 en un nivel **sobresaliente** lo que equivale al **46%** y 3 procesos lograron cerrar en nivel **satisfactorio** es decir el **23%**. Los otros 4 se ubicaron en el rango **medio**, correspondiente al **31%**, en la presente medición ningún proceso se ubicó en un nivel de cumplimiento bajo o crítico.

Conforme a lo establecido en el artículo 3º de la Resolución 009 de 2021 “Es responsabilidad de cada líder de proceso documentar el análisis de causas y las acciones correctivas producto del resultado de las metas, cuando los resultados esperados presenten desvío o se alejen de los criterios de aceptación o cumplimiento el cual se establece como mínimo en nivel satisfactorio.”; por tanto los procesos de Gestión Comercial, Gestión Documental, Gestión de Talento Humano , Gestión de TIC al ubicarse en un nivel de desempeño **medio** con una eficacia del (67.58%), (70.10%), (72.71%) y (73.03%) respectivamente, deberán dejar documentado al 8 de abril de los corrientes como plazo máximo, el análisis de las causas que afectaron el cumplimiento de las metas de su plan de acción.

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.

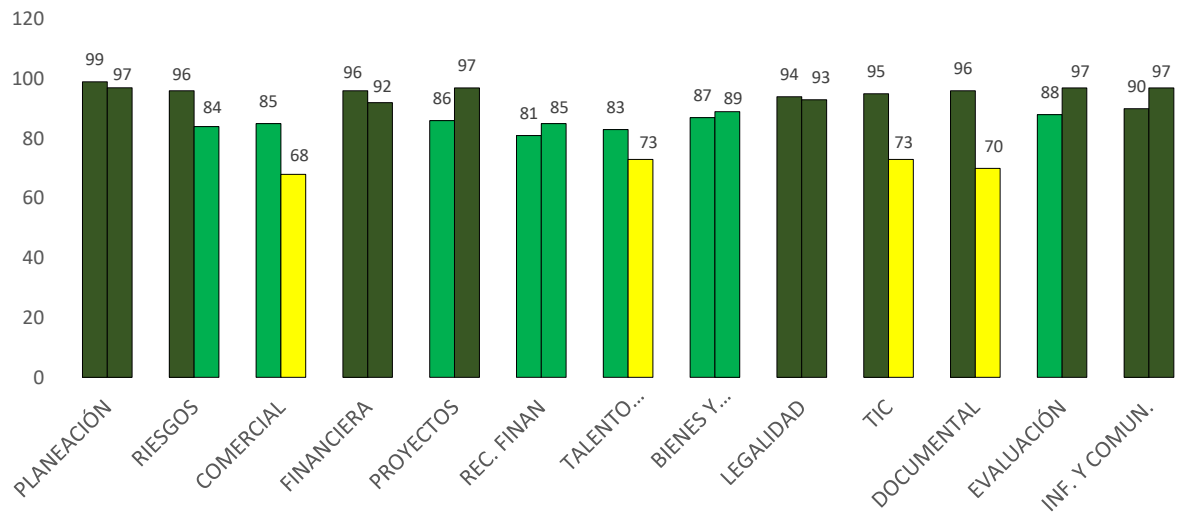
Los procesos con desempeño **sobresaliente** están llamados a documentar las lecciones aprendidas, identificando aquellas victorias tempranas y su estrategia para lograrlas, con lo cual se enriquezca el conocimiento institucional como clave del aprendizaje y evolución de la entidad.

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.

Comparativo cumplimiento vigencia 2020 vs vigencia 2021

PROCESO	VIGENCIA 2020		VIGENCIA 2021	
	% DE CUMPLIM.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	% DE CUMPLIM.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	99%	Sobresaliente	97%	Sobresaliente
GESTIÓN DE RIESGOS	96%	Sobresaliente	84%	Satisfactorio
GESTIÓN COMERCIAL	85%	Satisfactorio	68%	Medio
GESTIÓN FINANCIERA	96%	Sobresaliente	92%	Sobresaliente
GESTIÓN DE PROYECTOS	86%	Satisfactorio	97%	Sobresaliente
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	81%	Satisfactorio	85%	Satisfactorio
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	83%	Satisfactorio	73%	Medio
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	87%	Satisfactorio	89%	Satisfactorio
GESTIÓN DE LEGALIDAD	94%	Sobresaliente	93%	Sobresaliente
GESTIÓN DE TIC	95%	Sobresaliente	73%	Medio
GESTIÓN DOCUMENTAL	96%	Sobresaliente	70%	Medio
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	88%	Satisfactorio	97%	Sobresaliente
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	90%	Sobresaliente	97%	Sobresaliente

Gráfico Comparativo Cumplimiento vigencia 2020 vs vigencia 2021



Al comparar el nivel de cumplimiento de la vigencia 2020 vs la vigencia 2021 se observa que el porcentaje de procesos en nivel sobresaliente disminuyó pasando de 7 procesos 54% (2020) a 6 procesos 46% (2021), evidenciándose una baja ejecución de las metas programadas para esta vigencia, una de las causas de este resultado obedece a la falta de seguimiento periódico a las actividades de los planes de acción al interior de los procesos.

Se resalta el esfuerzo de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo que lograron mantener un nivel de cumplimiento sobresaliente en las 2 vigencias evaluadas, tales como: Planeación y Gestión Institucional, Gestión Financiera, Gestión de Legalidad e Información y Comunicación.

También es importante destacar el esfuerzo de los procesos de Gestión de Proyectos y Evaluación y Seguimiento al cumplir las acciones propuestas para mejorar y escalar en su nivel de desempeño, pasando de satisfactorio a sobresaliente.

Para los procesos de Gestión de Recursos Financieros y Gestión de Bienes y Servicios que mantuvieron el nivel de desempeño satisfactorio, se invitan aunar esfuerzos para mejorar el nivel de desempeño en la vigencia 2022.

La invitación es para los procesos que bajaron su nivel de cumplimiento para que revisen los inconvenientes presentados, subsanando los factores que conllevaron a obtener dicho resultado y por ende establecer acciones que le permitan mejorar el nivel de cumplimiento en la próxima vigencia, tales como: Gestión de TIC y Gestión Documental que pasaron de sobresaliente a medio, Gestión de Riesgos pasó de sobresaliente a satisfactorio, Gestión Comercial y Gestión de Talento Humano pasaron de satisfactorio a medio.

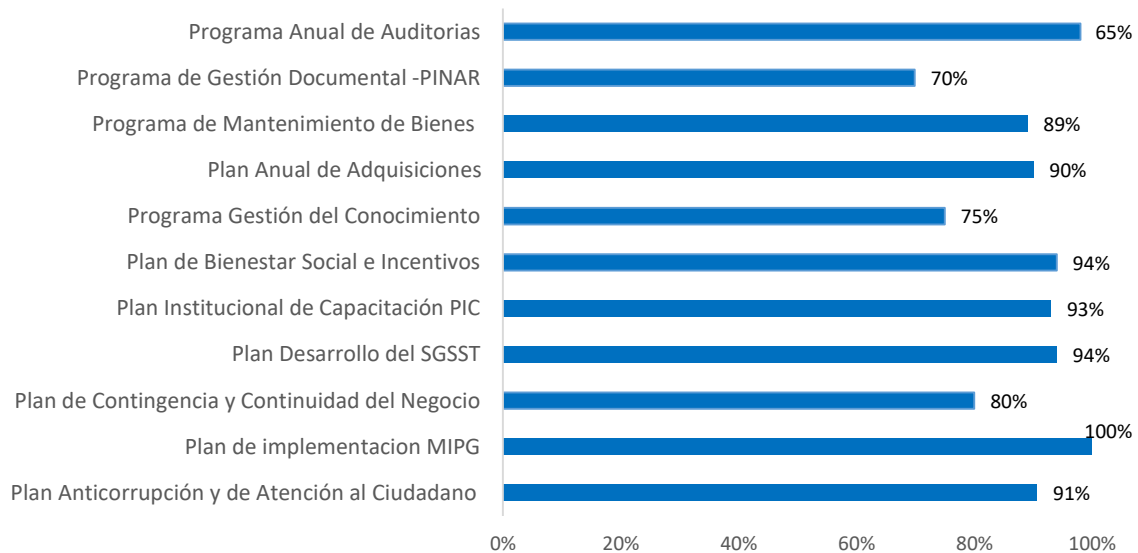
Los procesos que desmejoraron su nivel de cumplimiento en la vigencia debido a la baja ejecución de las actividades relacionadas con Ciberseguridad y Tecnología, serán trasladadas para la vigencia 2022, para efectos de cumplimiento de las metas del Plan Estratégico Institucional.

Nivel de Cumplimiento Planes Institucionales y Programas

PLANES Y PROGRAMAS	% CUMPL.	PROCESO RESPONSABLE
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	91%	Planeación y Gestión Institucional
Plan de implementación MIPG	100%	
Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio	80%	Gestión de Riesgos
Plan Desarrollo del SGSST	94%	Gestión de Talento Humano
Plan Institucional de Capacitación PIC	93%	
Plan de Bienestar Social e Incentivos	94%	
Programa Gestión del Conocimiento	75%	
Plan Anual de Adquisiciones	90%	Gestión de Bienes y Servicios
Programa de Mantenimiento de Bienes	89%	
Programa de Gestión Documental -PINAR	70%	Gestión Documental
Programa Anual de Auditorias	98%	Evaluación y Seguimiento

Fuente: Ejecución Planes Institucionales 2021 – Oficina Planeación

Gráfico Nivel de Cumplimiento Planes Institucionales y Programas



Al evaluar la ejecución de los Planes Institucionales y Programas al cierre de la vigencia 2021, se obtiene que de los 11 Planes, 7 equivalente al 64% lograron cerrar su ejecución por encima del 90% límite de aceptación establecido en el Instituto. Se resalta la gestión realizada por los líderes de proceso que ejecutan estos planes y su equipo de trabajo, Tales como: Programa Anual de Auditorias (98%), Plan Anual de Adquisiciones (90%), Plan de Bienestar Social e Incentivos (94%), Plan Institucional de Capacitación (93%), Plan Desarrollo de SGSST (94%), Plan Implementación MIPG (100%) y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (91%).

Se invita a los líderes de los Procesos de Gestión Documental, Gestión de Talento Humano, Gestión de Bienes y Servicios y Gestión de Riesgos los cuales presentaron un cumplimiento por debajo del 90% a revisar los inconvenientes presentados en la vigencia 2021 y aunar esfuerzos para garantizar un mejor cumplimiento en la próxima vigencia, como fueron: Programa de Gestión Documental PINAR (70%), Programa del Gestión del Conocimiento (75%), Programa Mantenimiento de Bienes (89%) y Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio PCCN (80%).

Consolidado Producto Mejora Continua

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%	33%	100%	100%	100%	100%
Gestión Comercial	100%	0%	0%	100%	66%	100%	100%
Gestión Financiera	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%
Gestión de Proyectos	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%
Gestión de Recursos Financieros	100%	100%	0%	100%	100%	100%	33%
Gestión de Talento Humano	33%	100%	0%	100%	100%	100%	0%
Gestión de Bienes y Servicios	100%	66%	0%	100%	100%	100%	0%
Gestión de Legalidad	100%	66%	0%	100%	100%	100%	100%
Gestión de TIC	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gestión Documental	100%	66%	0%	100%	100%	100%	33%
Evaluación y Seguimiento	100%	66%	0%	100%	100%	100%	100%
Información y Comunicación	66%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Producto Mejora Continua 2021- Oficina Planeación

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 incrementar 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 la gestión realizada por los líderes y equipo de trabajo de los procesos de Planeación y Gestión Institucional, Gestión de TIC, quienes obtuvieron todos los certificados programados para la vigencia 2021.

No obstante, se ve con preocupación que los demás procesos no obtuvieron algunos certificados, lo que indica que no se está cumpliendo a cabalidad con las acciones definidas para la mejora continua.

El criterio que afectó la expedición del certificado de Talento Humano está relacionado con los Acuerdos de Gestión, actividad que no se cumplió en los procesos donde el líder es de nivel directivo.

Se invita a los líderes y su equipo a revisar los inconvenientes presentados y adelantar acciones para garantizar un mejor cumplimiento del producto “mejora continua” en los seguimientos realizados en la vigencia 2022.

EVALUACIÓN DETALLADA POR PROCESO VIGENCIA 2021
Planeación y Gestión Institucional

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% CUMPLIMIENTO
Plan de Desarrollo Departamental 2020- 2023	10	3 Informes sobre Requerimientos de PDD Atendidos	10,00	10,00	100%
Plan Estratégico Institucional 2020 - 2023	15	1 Informe de avance del PEI vigencia 2020	15,00	15,00	100%
Plan Único Institucional	25	1 Plan Único Institucional de la Vigencia 2021 Publicado	5,00	5,00	100%
		3 Informes de Seguimiento a los Planes de Acción Vigencia 2020 (1) y 2021 (2) Publicados	15,00	15,00	100%
		11 Informes de gestión mensual presentados	3,75	3,75	100%
		1 Propuesta de plan de acción del proceso vigencia 2022 presentada	1,25	1,25	100%
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	5	1 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formulado, divulgado y publicado	2,50	2,50	100%
		90% De Cumplimiento del Plan de Acción del PAAC - (PEI)	1,25	1,25	100%
		1 Documento de Propuesta Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 presentado	1,25	1,25	100%
Conservación ISO 9001:2015	10	1 Informe de Gestión del SIG vigencia 2020 publicado	2,50	2,50	100%
		1 Auditoría Interna de calidad al SGC en ISO 9001:2015 realizada	2,50	0,50	20%
		1 Revisión por la Dirección realizada	2,50	1,25	50%
		1 Auditoría externa de recertificación al SGC en ISO9001:2015 realizada	6,25	6,25	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% CUMPLIMIENTO
Conservación ISO 9001:2015	15	100% De procesos con cumplimiento del plan de revisión y/o actualización de documentos	2,50	2,50	100%
		1 Matriz de partes interesadas actualizada	1,25	1,25	100%
		1 Evaluación de Desempeño Institucional 2020-FURAG, realizada y socializada	2,50	2,50	100%
		100% Plan de Implementación de MIPG realizado	5,00	5,00	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	4,00	4,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	5,00	5,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	DISTRIBUCCION DE PUNTAJE	100	96,75	96,75%
		Evaluación de Desempeño del Proceso		Sobresaliente	

Gestión de Riesgos

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Administración de Riesgos	35	4.5 Nivel de Riesgo Residual Controlado	10,50	10,50	100%
		1 Mapa de riesgos y controles del Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	10,50	0,00	0%
		100% Riesgos de Corrupción Monitoreados	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	7,00	7,00	100%
Plan Único Institucional	10	1 Aprobación de metodología para el análisis de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.	3,00	0,00	0%
		90% De cumplimiento del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio	2,00	0,57	29%
		11 Informes de gestión mensual presentados	2,00	2,00	100%
		1 Propuesta de plan de acción del proceso vigencia 2022 presentada	1,00	1,00	100%
		2 Documentos de Propuesta Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información vigencia 2022	2,00	2,00	100%
Evaluación de Riesgos	35	12 Informes sobre los Sistemas de Administración de Riesgos	35,00	35,00	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	5	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	4,00	4,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	5,00	5,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	2,00	0,67	33%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	15	3 Certificado de Bienes y Servicios obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE	100	83,74	83,74%
		EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		Satisfactorio	

Gestión Comercial

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Captación	20	240.000 Millones de Promedio Anual de Depósitos	8,00	6,93	87%
		\$34.000 Millones de Saldo de Depósitos a Término	6,00	4,85	81%
		\$80.000 Millones De Saldo de Depósitos por Tipo "Municipios"	6,00	5,73	95%
Colocación	25	\$150.000 Millones de Desembolsos Realizados	10,00	7,07	71%
		\$56.750 Millones de Desembolsos de Fomento Realizados	7,50	2,08	28%
		\$208.295 Millones saldo de la Cartera	7,50	5,92	79%
Gestión de Clientes	5	1 Portal CLIENTES para consultas y trámites Implementado	5,00	0,00	0%
		1 Aplicativo para gestión de información misional INFIdatos actualizado	5,00	1,50	30%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Gestión de Clientes	15	3 Días Hábiles Promedio para Radicar las Solicitudes de Crédito al Área Jurídica	4,00	2,66	67%
		3 Informes sobre Devoluciones y Reproceso en la Subgerencia Comercial	2,00	2,00	100%
		1 Informe sobre la gestión de clientes en la Región Pacifico realizado	4,00	4,00	100%
Optimización de los Servicios Misionales	5	100% De los trámites y/o servicios de la Subgerencia Comercial Revisados y/o ajustados	5,00	2,50	50%
Plan Único Institucional	10	11 Informes de gestión mensual presentados	7,00	7,00	100%
		1 Propuesta de plan de acción del proceso vigencia 2022 presentada	3,00	3,00	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	4,00	4,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	5,00	0,00	0%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	2,00	0,00	0%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenidos	2,00	1,33	67%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	DISTRIBUCCION DEL PUNTAJE	100,00	67,58	67,58%
		EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		Medio	

Gestión Financiera

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
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	10,00	9,80	98%
Inversiones de Tesorería	10	IPC + 1 Rentabilidad en Inversiones de Tesorería o cuentas a la vista en entidades financieras obtenida	10,00	4,80	48%
Liquidez	10	100% Política de Fondo de Liquidez Cumplida	10,00	10,00	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	7,50	7,50	100%
		25% De Concentración Individual Máxima de Cartera por Cliente, de acuerdo al Patrimonio Técnico, Cumplida	7,50	7,50	100%
Gestión de Cartera	15	95% De Cartera en Condición Sana	3,00	3,00	100%
		5,05 Años de duración de cartera alcanzada (0,5 incremento)	3,00	2,55	85%
		125% Índice de Cobertura de Cartera	3,00	3,00	100%
		95% De deudores calificados en A	3,00	2,85	95%
		5 Días Hábiles Promedio en Tiempos de Respuesta a Requerimientos de Deudores	3,00	3,00	100%
Gestión del Cliente	10	10 Días Hábiles Promedio para el Estudio de Créditos	5,00	5,00	100%
		3 Informes sobre Devoluciones y Reproceso en el Área de Crédito y Cartera.	5,00	5,00	100%
Plan Único Institucional	10	11 Informes de gestión mensual presentados	7,00	7,00	100%
		1 Propuesta de plan de acción del proceso vigencia 2022 presentada	3,00	3,00	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	4,00	4,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	5,00	5,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	2,00	0,00	0%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE	100	91,98	91,98%
		EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		Sobresaliente	

Gestión de Proyectos

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Proyectos de Inversión Territorial	25	3 Ofertas de Proyectos Tipo	6,00	6,00	100%
		2 Proyectos financiados con recursos del SGR, recursos propios u otras Fuentes de financiación (ejecución o interventoría)	6,00	6,00	100%
		100% Banco de Proyectos actualizados	3,00	3,00	100%
		1 Convenio de cooperación o alianza estratégica ejecutado	3,00	3,00	100%
		1 Aplicativo para gestión de información misional INFIdatos actualizado	3,00	3,00	100%
		3 Convocatorias aplicadas para la ejecución de proyectos con diferentes fuentes de financiación	3,00	2,00	67%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Proyectos de Inversión Territorial	5	1 Formular un proyecto tipo para el fortalecimiento de la Región Pacífico	3,00	3,00	100%
		1 Informe sobre la Gestión de clientes en la Región Pacífico realizado	3,00	3,00	100%
Estudios Técnicos Créditos de Fomento	15	3 Informes sobre Conceptos Técnicos Emitidos para Aprobación y Desembolso de Créditos de Fomento.	15,00	15,00	100%
Herramientas de Gestión	15	1 Sistema de información corporativo INFIDATOS Utilizado en la SGIP	15,00	15,00	100%
Salidas No Conformes	10	3 Informes sobre Devoluciones y Reproceso en la Subgerencia de Proyectos	10,00	10,00	100%
Plan Único Institucional	10	11 Informes de gestión mensual presentados	7,00	7,00	100%
		1 Propuesta de plan de acción del proceso vigencia 2022 presentada	3,00	3,00	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	4,00	4,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	5,00	5,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	2,00	0,00	0%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE	100	97,00	97,00%
		EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		Sobresaliente	

Gestión de Recursos Financieros

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Información Financiera	25	12 Cierres Financieros Emitidos bajo las normas Local y NIIF, dentro de los primeros 10 días del mes siguiente.	10,00	10,00	100%
		12 Informes y Declaraciones Tributarias Presentadas Oportunamente.	7,50	7,50	100%
		3 Informes sobre Devoluciones y Reproceso en el Área de Contabilidad, Presupuesto y Operaciones De Tesorería.	7,50	7,50	100%
Índice de Rentabilidad Financiera	20	2,5% ROE antes de reservas alcanzado	10,00	6,26	63%
		2,5% ROA antes de reservas alcanzado	10,00	3,06	31%
Ejecución del Presupuesto	25	100% De Ejecución de Ingresos Registrada y Controlada	7,50	7,50	100%
		100% De Ejecución de Gastos Registrada y Controlada	7,50	7,50	100%
		12 Informes de Ejecución del Presupuesto Elaborados y Rendidos a las Instancias Correspondientes	7,50	7,50	100%
		1 Anteproyecto de Presupuesto de la Vigencia siguiente elaborado y presentado a aprobación de las instancias correspondientes	2,50	2,50	100%
Plan Único Institucional	10	11 Informes de gestión mensual presentados	7,00	7,00	100%
		1 Propuesta de plan de acción del proceso vigencia 2022 presentada	3,00	3,00	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	5	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	4,00	4,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	5,00	5,00	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	15	3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	2,00	0,00	0%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	3,00	1,00	33%
PUNTAJE PROYECTO ANUAL	100	DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE	100	85,32	85,32%
		EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		Satisfactorio	

Gestión de Talento Humano

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Estrategia Institucional	30	90% Del Plan de Trabajo del SGSST ejecutado	15,00	15,00	100%
		1 Código de Integridad actualizado y apropiado	15,00	10,50	70%
Vinculación, Permanencia y Retiro del Talento Humano	30	90% Del Plan Institucional de Capacitación PIC ejecutado	3,00	3,00	100%
		90% Del Plan de Bienestar Social e Incentivos ejecutado	6,00	6,00	100%
		1 Informe de Evaluación de Desempeño de Funcionarios elaborado y socializado (incluye competencias laborales y comportamentales)	10,50	4,20	40%
		1 Estudio de clima laboral realizado	6,00	0,00	0%
		90% Del Plan de Implementación del Programa de Gestión del Conocimiento ejecutado	4,50	1,69	38%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Novedades del Talento Humano	10	3 Informes sobre Devoluciones y Reproceso en el Área de Nómina	10,00	10,00	100%
Plan Único Institucional	10	11 Informes de gestión mensual presentados	7,00	7,00	100%
		1 Propuesta de plan de acción del proceso vigencia 2022 presentada	1,00	1,00	100%
		6 Documentos de Propuesta Planes Institucionales vigencia 2022 asociados a Talento Humano presentados	2,00	2,00	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	4,00	1,33	33%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	5,00	5,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	2,00	0,00	0%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	3,00	0,00	0%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE	100	71,03	71,03%
		EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		Medio	

Gestión de Bienes y Servicios

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Bienes y Servicios	35	90% Del Plan Anual de Adquisiciones ejecutado	7,00	7,00	100%
		90% Del Programa de Mantenimiento de Bienes Ejecutado	14,00	13,94	100%
		3 Informes sobre movimientos de Almacén realizados	7,00	2,33	33%
		1 Informe sobre Actualización del Inventario realizado	7,00	7,00	100%
Contratación (Secretario General)	35	1 Sensibilización sobre temas de supervisión, interventoría y vigilancia en la contratación estatal	8,75	8,75	100%
		100% De procesos contractuales publicadas en el SECOP, en la página web institucional y en el registro de Cámara de Comercio	8,75	8,75	100%
		3 Informes de actualización en SIGEP realizados	8,75	8,75	100%
		3 Informe de Gestión Contractual	8,75	8,75	100%
Plan Único Institucional	10	11 Informes de gestión mensual presentados	7,00	7,00	100%
		1 Propuesta de plan de acción del proceso vigencia 2022 presentada	1,50	1,50	100%
		1 Documento de Propuesta Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2022 presentado	1,50	1,50	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	5	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	4,00	4,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	5,00	3,33	67%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Mejora Continua (Transversal en todos los procesos)	15	3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	2,00	0,00	0%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	3,00	0,00	0%
PUNTAJE PROYECTADO ESPERADO	100	DISTRIBUCCION DEL PUNTAJE	100	88,60	88,60%
		EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		Satisfactorio	

Gestión de Legalidad

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Actividades de lucha contra la corrupción	10	90% Plan de implementación de Política de Prevención del Daño Antijurídico ejecutado	4,00	4,00	100%
		1 Actividad de promoción contra la corrupción en el Día Nacional de la Lucha contra la Corrupción realizada	3,00	3,00	100%
		1 Sensibilización sobre delitos contra la Administración Pública realizada PAAC	3,00	1,20	40%
Soporte Misional	20	3 Informes sobre conceptos jurídicos presentados	10,00	10,00	100%
		3 Informes sobre los contratos de crédito elaborados	10,00	10,00	100%
Actuaciones Jurídicas y Procesales	20	3 Informes sobre procesos judiciales que cursen en la oficina jurídica.	10,00	10,00	100%
		3 Informes sobre actuaciones de cobro pre jurídico que cursen en la oficina jurídica.	10,00	10,00	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Peticiones	15	3 Informes sobre derechos de petición atendidos, presentados	15,00	15,00	100%
Normograma	5	1 Módulo de "Documentos Legales y Externos" del aplicativo Daruma actualizado	2,50	1,00	40%
		1 Normograma por procesos actualizado	2,50	2,31	93%
Plan Único Institucional	10	11 Informes de gestión mensual presentados	7,00	7,00	100%
		1 Propuesta de plan de acción del proceso vigencia 2022 presentada	3,00	3,00	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	4,00	4,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	5,00	3,33	67%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	2,00	0,00	0%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE	100	92,84	92,84%
		EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		Sobresaliente	

Gestión de TIC

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Estrategia Institucional	30	1 Portal web informativo actualizado	6,00	6,00	100%
		1 Portal CLIENTES para consultas y trámites Implementado (Común con comercial)	6,00	2,40	40%
		1 Aplicativo para gestión de información misional INFidatos en producción (Puesta en producción y apropiación)	6,00	3,90	65%
		1 Aplicativo Administrativo y Financiero del Core del negocio en producción- PEI	6,00	0,00	0%
		1 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI implementado y auditado (Alcance: gestión de riesgos de SI según ISO 27005, compartido con Gestión de Riegos)	6,00	0,48	8%
Soporte TIC	30	1 Plan de mantenimiento de equipos y software ejecutado	7,50	4,50	60%
		90% Incidencias y soportes atendidos efectivamente	7,50	7,50	100%
		90% Incidencias de seguridad y ciberseguridad atendidos efectivamente	7,50	7,50	100%
		1 Documento de Arquitectura empresarial	7,50	0,75	10%
Instrumentos de Gestión TIC	10	100% Instrumentos TIC Actualizados y normalizados	10,00	10,00	100%
Plan Único Institucional	10	11 Informes de gestión mensual presentados	7,00	7,00	100%
		1 Propuesta de plan de acción del proceso vigencia 2022 presentada	1,50	1,50	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
		1 Documento de Propuesta del PETI vigencia 2022 presentado	1,50	1,50	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	4,00	4,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	5,00	5,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE	100	73,03	73,03%
		EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		Medio	

Gestión Documental

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Organización de fondos acumulados	30	150 metros lineales de Fondo Acumulado Organizado y Digitalizados con calidad certificada	21,00	2,66	13%
		1 Software para la administración de Gestión Documental implementado	9,00	9,00	100%
Instrumentos Archivísticos	20	60% del Plan de Implementación del Sistema Integrado de Conservación ejecutado	5,00	4,58	92%
		100% Tablas de Valoración Documental normalizadas e implementadas	5,00	4,83	97%
		1 Política de Gestión Documental implementada	5,00	1,50	30%
		40% del Programa de Gestión Documental Implementado	5,00	5,00	100%
Gestión Documental	20	3 Informes sobre la Gestión de Archivo	6,00	6,00	100%
		3 Informes de Gestión de los Actos Administrativos realizados	4,00	4,00	100%
		1 Visita de Inspección Archivo de Gestión	4,00	4,00	100%
		2 Jornadas de Sensibilización o Capacitación a funcionarios sobre Gestión Documental realizadas	6,00	4,20	70%
Plan Único Institucional	10	11 Informes de gestión mensual presentados	7,00	7,00	100%
		1 Propuesta de plan de acción del proceso vigencia 2022 presentada	1,50	1,50	100%
		1 Documento de Propuesta Plan Institucional de Archivos - PINAR vigencia 2022 presentado	1,50	1,50	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	4,00	4,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	5,00	3,33	67%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	2,00	0,00	0%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	3,00	1,00	33%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE	100	70,10	70,10%
		EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		Medio	

Evaluación y Seguimiento

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
LIDERAZGO ESTRATEGICO (Ambiente de Control)	10	8 Intervenciones para garantizar el aseguramiento del ambiente de control institucional realizadas	8,00	8,00	100%
		8 Actividades con acciones de difusión, Orientación e Instrucción sobre MIPG y MECI realizadas por medio tecnológico o instrucción presencial	2,00	2,00	100%
RELACION CON ENTES EXTERNOS DE CONTROL - Información y Comunicación	10	3 Informes de seguimiento al Plan de acción del PAAC publicados	5,00	5,00	100%
		24 informes sobre rendición de cuentas a Entes externos divulgados (RCL y Superfinanciera)	5,00	5,00	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
EVALUACION DE LA GESTION DEL RIESGO	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.	20,00	20,00	100%
EVALUACION Y SEGUIMIENTO Actividades de Control	30	12 Informes sobre seguimiento a las metas de depósitos y desembolsos	3,00	3,00	100%
		73 Informes de seguimiento a las actividades de gestión institucional presentados.	12,00	12,00	100%
		21 Informes presentados con ocasión del deber de entregar por diferentes normatividad a cargo de la Oficina de Control Interno (Informes de ley)	6,00	6,00	100%
		18 Informes de auditorías regulares a 13 procesos elaborados	9,00	8,50	94%
Plan Único Institucional	10	11 Informes de gestión mensual presentados	7,00	7,00	100%
		1 Propuesta de plan de acción del proceso vigencia 2022 presentada	3,00	3,00	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	10	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	4,00	4,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	5,00	5,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	2,00	0,00	0%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenidos	2,00	2,00	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIMIENTO
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	10	3 Certificados de Gestión Documental obtenidos	2,00	1,33	67%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE	100	96,83	96,83%
		EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		Sobresaliente	

Información y Comunicación

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% de CUMPLIMIENTO
Informe de Gestión Financiera e Institucional	20	1 Informe de Gestión Vigencia 2020 Publicado	8,00	8,00	100%
		1 Informe de Gestión Semestral Vigencia 2021 Publicado	6,00	6,00	100%
		24 Comunicados de prensa publicados	6,00	6,00	100%
Atención de PQRS	10	2 Boletín informativo relacionado con mecanismos para atención de PQRS divulgados	3,00	1,50	50%
		100% De las PQRS Sistematizadas	4,00	4,00	100%
		12 Días hábiles Promedio en Tiempos de Respuesta a las Quejas y Reclamos	3,00	3,00	100%
Satisfacción del Cliente	10	1 Medición de satisfacción y de percepción del servicio realizada	4,00	4,00	100%
		1 Matriz de partes interesadas actualizada	1,50	1,50	100%
		1 Portal Web Informativo actualizado	4,50	4,50	100%

PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% de CUMPLIMIENTO
Mercadeo y Comunicación	30	1 Informe sobre las acciones de mercadeo en la Región Pacífico realizado	9,00	9,00	100%
		93% Índice de Transparencia obtenido (incremento 3 puntos porcentuales)	12,00	12,00	100%
		1 Matriz de Comunicaciones actualizada	9,00	9,00	100%
Plan Único Institucional	10	11 Informes de gestión mensual presentados	7,00	7,00	100%
		1 Propuesta de plan de acción del proceso vigencia 2022 presentada	3,00	3,00	100%
Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	3 Certificados de Direccionamiento Estratégico obtenidos.	4,00	2,67	67%
		3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	5,00	5,00	100%
		3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificado de Bienes y Servicios obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de Gestión Documental obtenidos	2,00	1,33	67%
		3 Certificados de Gestión de TIC obtenidos	2,00	2,00	100%
		3 Certificados de mejora obtenidos	3,00	3,00	100%
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE	100	96,50	96,50%
		EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PROCESO		Sobresaliente	

RECOMENDACIONES

A los líderes y sus equipos de trabajo, independiente del nivel de desempeño donde se ubicó el proceso en la presente evaluación, se recomienda:

- Reportar con oportunidad 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.
- Examinar o analizar la capacidad del talento humano del equipo de trabajo para identificar las habilidades, competencias y disposición de cada uno, y así de manera oportuna alcanzar los resultados planificados, procurando siempre mejorar los tiempos de respuesta y evitar reprocesos innecesarios entre las áreas.
- Efectuar un adecuado seguimiento y monitoreo mensual a las metas del plan de acción para garantizar que se tomen acciones anticipadas frente a desvíos involuntarios.
- Documentar las lecciones aprendidas como fuente de información, conocimiento y replica, al cual puedan tener acceso todos los servidores del Instituto con el fin de consultar las soluciones que ayudaron a resolver problemas del pasado o aprovechar los recursos disponibles.
- 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.
- Revisar la formulación de los planes de acción vigencia 2022 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) Eventos de riesgos y los resultados de acciones implementadas.
 - f) Cambios y modificaciones en normas aplicables al Instituto

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en el ejercicio realizado en la vigencia 2021, 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 tener una mayor articulación, coherencia e impacto en el fortalecimiento institucional.

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.

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 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.

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

Revisó: Liliana Hinestroza Sinisterra – Profesional Especializada

Aprobó: Liliana Hinestroza Sinisterra – Profesional Especializada