

INFORME DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO PLANES DE ACCIÓN 2019, Q3



InfiValle

Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca

PERIODO DE MEDICIÓN

Del 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2019

Santiago de Cali, Marzo de 2020



Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Giovanny Ramírez Cabrera
Gerente

Lina María Peña Toro
Secretario General

Shirley Galeano Castro
Subgerente Administrativa

Martha Isabel Ramírez Salamanca
Subgerente Financiero

Claudia Lorena Murillo Vélez
Subgerente Comercial

Claudia Lorena Murillo Vélez
Subgerente de Gestión Integral de Proyectos (E)

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

Lina María Peña Toro
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)

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

Realizado por

Liliana Hinstroza Sinisterra
Profesional Especializada

Daniel David Domínguez Cepeda
Profesional por Prestación de Servicios

Contenido

Presentación	4
Medición de Desempeño de los Procesos	5
Informe de Avance Consolidado Desempeño de los Procesos Q3	6
Comparativo Q3 2018 vs Q3 2019	8
Comparativo Q1, Q2, Q3 Vigencia 2019	8
Consolidado Avance de Planes Institucionales y Programas	9
Consolidado Avance Producto Mejora Continua Q3	11
Desempeño Detallado por Proceso	13
Recomendaciones	48

Presentación

La base de la evaluación de desempeño se encuentra en el informe de cumplimiento de los planes de acción de los procesos, dado que es el principal instrumento de planificación aprobado mediante la Resolución No. 025 del 31 de enero de 2019 a través de un Plan Único Institucional PUI, el cual incluye los planes institucionales y estratégicos. Los cuales fueron posteriormente ajustados mediante la Resolución No. 100 del 24 de abril de 2019.

Al finalizar el mes de diciembre, los líderes de cada proceso realizaron su autoevaluación para posteriormente reunirse con el equipo de Planeación y Gestión Institucional en mesas de trabajo llevadas a cabo entre el 14 y 18 de febrero de 2020, por lo que la presente evaluación soporta el reporte efectuado por quienes asistieron a la actividad.

Se espera que este informe validado con los datos documentados por los propios procesos, conduzcan al líder y su equipo a sugerir soluciones, nuevos métodos de trabajo, la revisión o diseño de controles los cuales contribuyen a mejorar los tiempos de respuesta internos y por ende aumentar la percepción y satisfacción de los clientes con la prestación del servicio, además del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

La verificación de los registros que son evidencia de la ejecución de los 13 procesos, será objeto de evaluación por parte de la Oficina Asesora de Control Interno de InfiValle.

En virtud de lo anterior, el presente documento contiene los resultados de avance de la medición de desempeño de los procesos del segundo cuatrimestre (Q3) de 2019 correspondiente al período comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre.

Equipo de Planeación InfiValle
Líder: Giovanni Ramírez Cabrera
Gerente

Medición de Desempeño de los Procesos

La medición de desempeño de cada proceso se realizó a partir de la eficacia del plan de acción asociado a cada uno, es decir el cumplimiento de las metas programadas en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2019.

Para la medición de la eficacia de los planes de acción se establecieron los siguientes criterios:

- a) Los procesos que no suministraron datos e información sobre las metas, el cumplimiento es cero (0).
- b) Los procesos que reportaron datos inconsistentes, su cumplimiento es cero (0).
- c) Las metas que superaron el 100% de cumplimiento, se ajustó al 100%.
- d) Las metas que no tenían prevista ejecución para el tercer cuatrimestre se excluyeron de la medición del periodo evaluado.
- e) Los procesos a cargo de planes y programas que no presentaron avance respecto al tercer cuatrimestre, su cumplimiento es cero (0).
- f) Los procesos que no presentaron los certificados de mejora continua exigidos para el tercer cuatrimestre, su cumplimiento es cero (0).
- g) Las metas que se incumplieron en el segundo cuatrimestre y fueron reportadas en el tercer cuatrimestre, se aceptaron y validaron con extemporaneidad.

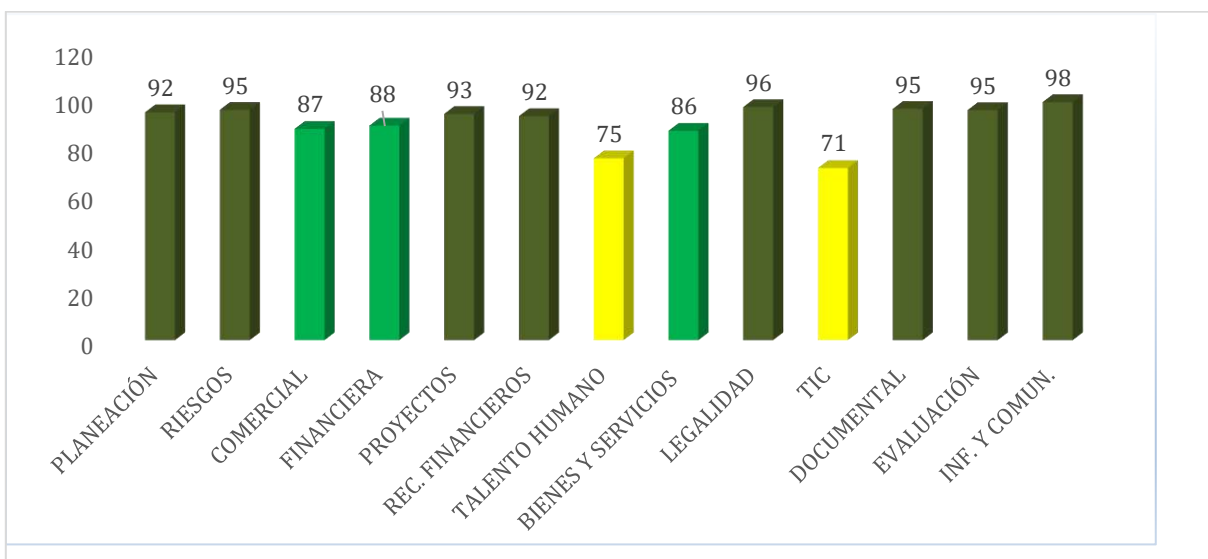
Tabla de valoración para los Planes de Acción

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 de Avance Consolidado Desempeño de los Procesos Q3

PROCESO	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	% DE CUMPLIM.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	59,67	55,10	92,3%	Sobresaliente
GESTIÓN DE RIESGOS	47,67	45,42	95,3%	Sobresaliente
GESTIÓN COMERCIAL	39,33	34,23	87,0%	Satisfactorio
GESTIÓN FINANCIERA	36,00	31,77	88,3%	Satisfactorio
GESTIÓN DE PROYECTOS	59,99	55,85	93,1%	Sobresaliente
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	35,00	32,27	92,2%	Sobresaliente
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	62,33	46,67	74,9%	Medio
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	56,33	48,56	86,2%	Satisfactorio
GESTIÓN DE LEGALIDAD	41,33	39,65	95,9%	Sobresaliente
GESTIÓN DE TIC	50,00	35,43	70,9%	Medio
GESTIÓN DOCUMENTAL	75,67	72,07	95,2%	Sobresaliente
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	31,56	29,89	94,7%	Sobresaliente
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	66,67	65,33	98,0%	Sobresaliente

Fuente: Ejecución Planes de Acción 2019 – Tercer Cuatrimestre (Q3).

Nivel de Cumplimiento Tercer Cuatrimestre 2019


Fuente: Ejecución Planes de Acción 2019 – III Cuatrimestre (Q3).

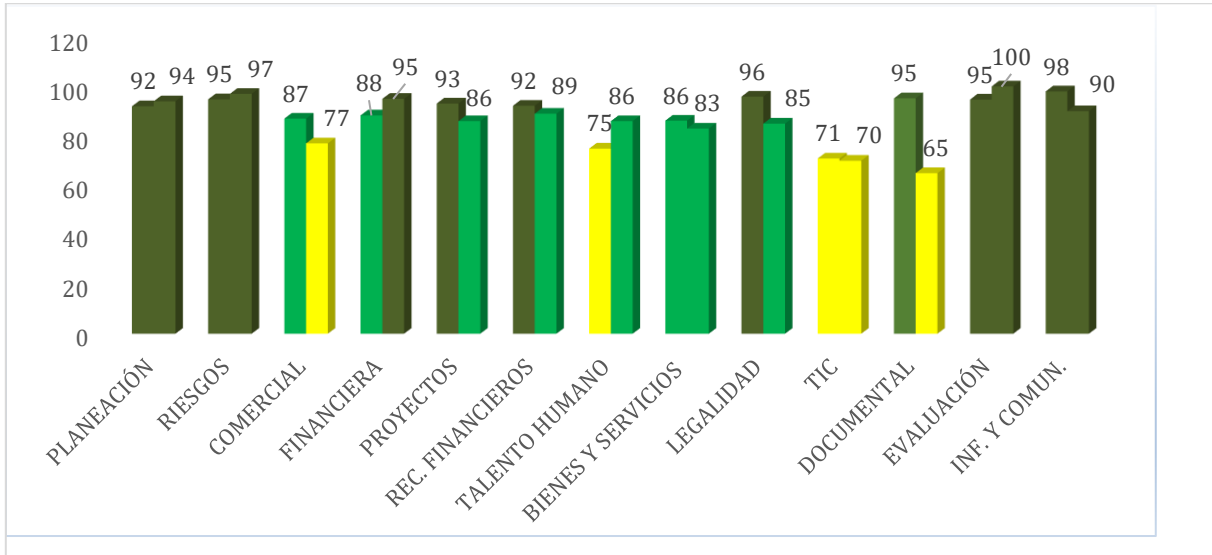
De acuerdo con la clasificación de rangos de cumplimiento para los planes de acción, en el tercer cuatrimestre **ocho (8)** de los trece (13) procesos se ubicaron en **Sobresaliente**, lo que equivale al **62%** del total de los procesos del Instituto. Adicionalmente, **tres (3) procesos** se ubicaron en **Satisfactorio** alcanzando un **23%** en los niveles más altos de cumplimiento, para finalizar **dos (2)** procesos se ubicaron en **Medio**, el cual equivale al **15%**. Cabe resaltar en esta medición ningún proceso terminó en **Critico o Bajo**.

En comparación con el mismo periodo del año anterior, se nota una gran mejora en el cumplimiento de las metas, teniendo en cuenta que **cinco (5)** procesos de los trece (13) se situaron en **Sobresaliente**, mientras que en la vigencia 2019 **ocho (8)** procesos quedaron ubicados en este escalafón, aumentando la participación pasando de un **38%** a un **62%** del total de los procesos del Instituto. Aunado a ello **cinco (5)** procesos estuvieron en cumplimiento **Satisfactorio** y en este cotejo **tres (3) procesos** se ubicaron en este rango de cumplimiento disminuyendo de un **38%** a un **23%**, la reducción obedece al alcance de una mayor eficacia en sus procesos cruzando de un nivel **Satisfactorio** a **Sobresaliente** y por último se presentó una disminución del nivel **Medio** de un **23%** al **15%**, dado que **dos (2)** procesos se ubicaron en este escalafón. Cabe resaltar, que se mantiene la tendencia y ningún proceso se estaciona en **Critico o Bajo**.

La mejora en el desempeño obedece a que existe una mayor apropiación de la cultura de planificación, cumpliéndose en los términos establecidos y la asimilación de las políticas de operación, contribuyendo a la mejora continua del Instituto. Sin embargo, los procesos como Gestión del Talento Humano y Gestión de TIC, bajaron su eficacia pasando de Satisfactorio en el segundo cuatrimestre a un nivel de cumplimiento Medio en el tercer cuatrimestre.

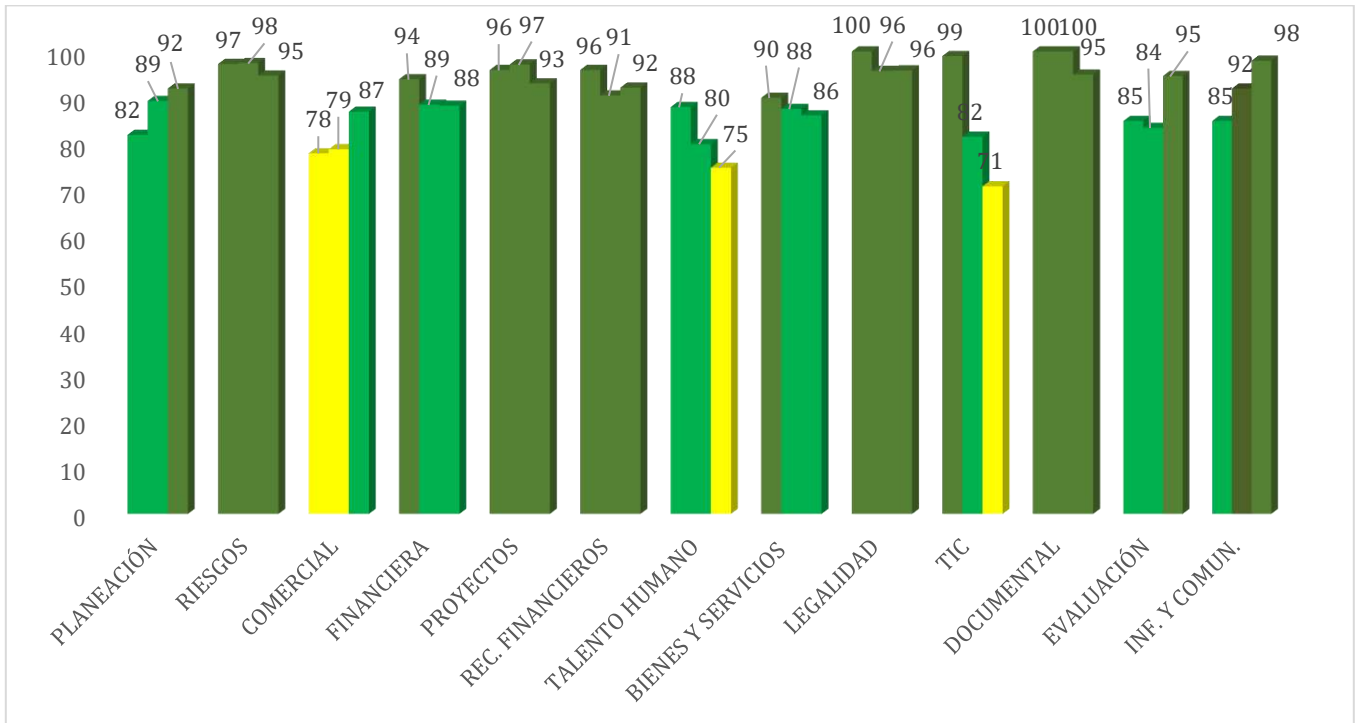
Conforme a lo establecido en el artículo 3º de la Resolución 100 de 2019 “Es responsabilidad de cada líder de proceso documentar el análisis de causas y las acciones correctivas producto del resultado de las metas, cuando los resultados esperados presenten desvío o se alejen de los criterios de aceptación o cumplimiento el cual se establece como mínimo en nivel satisfactorio.”; por tanto los procesos de **Gestión del Talento Humano y Gestión de TIC** al ubicarse en un nivel de desempeño Medio con una eficacia del **(74.9%)** y el **(70.9%)** , deberán dejar documentado al 31 de marzo de los corrientes como plazo máximo, el análisis de las causas que afectaron el cumplimiento de las metas de su plan de acción.

Comparativo Q3 2018 vs Q3 2019



Fuente: Ejecución Planes de Acción 2019 – III Cuatrimestre (Q3).

Comparativo Q1, Q2, Q3 Vigencia 2019



Fuente: Ejecución Planes de Acción 2019 – III Cuatrimestre (Q3).

Con base en los resultados obtenidos en la vigencia 2019, se puede decir que el **62%** del total de los procesos del Instituto se ubicaron en el nivel **Sobresaliente** y el **85%** lograron el escalafón **Satisfactorio**. Cabe resaltar, el gran esfuerzo de los líderes de proceso y sus equipos tales como: **Gestión de Riesgos, Gestión de Proyectos, Gestión de Recursos Financieros, Gestión de Legalidad y Gestión Documental**. Los cuales consiguieron mantenerse en el rango **Sobresaliente** durante todo el año.

Por otro aspecto, se observa una tendencia alcista en la curva del desempeño de los siguientes procesos: **Planeación y Gestión Institucional, Evaluación y Seguimiento e Información y Comunicaciones**, los cuales pasaron del escalafón **Satisfactorio** al **Sobresaliente** en la medición del tercer cuatrimestre.

Del mismo modo, la anterior trayectoria se detecta en el proceso de **Gestión Comercial**, el cual tránsito del nivel **Medio** al rango de cumplimiento **Satisfactorio**.

Para finalizar, la tendencia bajista en la curva del desempeño de la vigencia la representan los procesos de **Gestión del Talento Humano y Gestión de Tic**. Los cuales se ubicaron en el nivel de cumplimiento **Satisfactorio** e inclusive lograron un desempeño **Sobresaliente**, pero en el último cuatrimestre se ubicaron en el rango de cumplimiento **Medio**, la ubicación en este escalafón obedece a la jubilación de la Profesional especializada de Talento Humano, además del retiro de la profesional de apoyo en el área. Para surtir las vacantes se realizaron concurso de méritos y la contratación de servicios profesionales. En el último caso impacto el aplazar las metas de inversión a vigencias futuras en lo que respecta la implementación del aplicativo ERP administrativo y financiero, además de la implantación del Sistema de Seguridad de la Información, así como los avances en el Portal Web.

Consolidado Avance de Planes Institucionales y Programas

PLANES Y PROGRAMAS	% CUMPL.	PROCESO RESPONSABLE
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	95%	Planeación y Gestión Institucional
Plan de Mejoramiento Institucional	95%	
Plan de implementación MIPG	100%	
Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio	50%	Gestión de Riesgos
Plan Desarrollo del SGSST	92%	Gestión de Talento Humano
Plan Institucional de Capacitación PIC	27%	
Plan de Bienestar Social e Incentivos	84%	

Plan Anual de Adquisiciones	95%	Gestión de Bienes y Servicios
Programa de Mantenimiento Infraestructura	98%	
Programa de Gestión Documental	100%	Gestión Documental
Programa Anual de Auditorías	97%	Evaluación y Seguimiento
Plan de Mercadeo	100%	Información y Comunicación

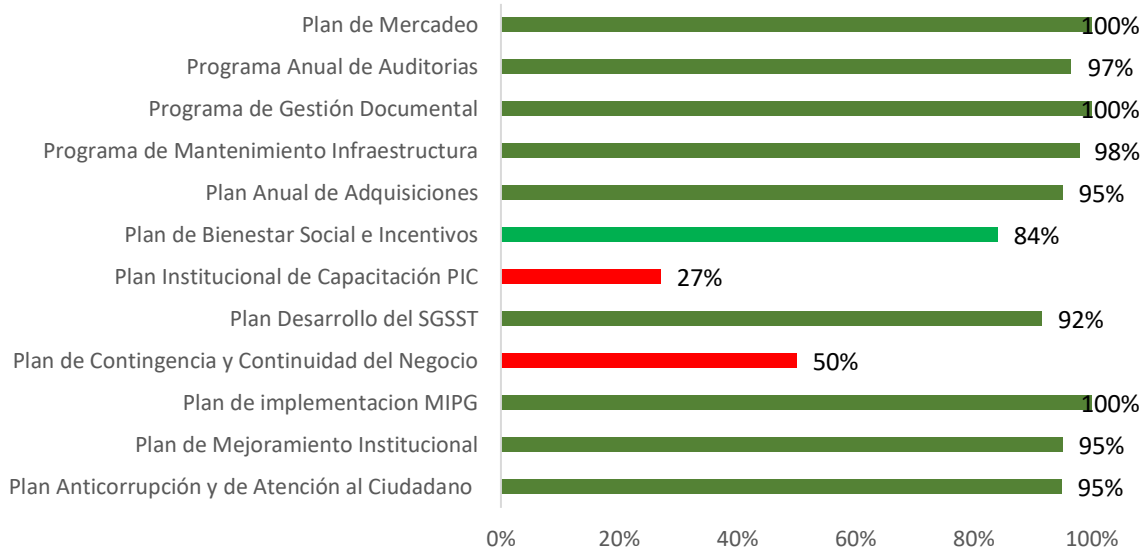
Fuente: Ejecución Planes de Acción 2019 – III Cuatrimestre (Q3).

Para la tercera medición del desempeño con corte al 31 de diciembre de 2019, se esperaba que los planes y programas alcanzaran como mínimo un **90%** de avance a fin de evitar resultados por debajo del límite de aceptación al cierre de la vigencia, el cual es el **90%**, conforme a la Resolución 100 de 2019 y lograr niveles de eficiencia en su ejecución.

Como se evidencia en el cuadro de avances de planes y programas, **nueve (9)** de los doce (12) se situaron en **Sobresaliente**, alcanzando una participación del 75% del total de planes y programas del Instituto, **uno (1)** termino en **Satisfactorio** aportando el 8%, lo cual es equivalente al 83% de los niveles de cumplimiento y por último **dos (2)** se ubicaron en **Critico**, con la contribución del **17%**.

Los resultados de la presente medición son un reflejo más cercano a la dinámica del Instituto teniendo en cuenta que en esta ocasión el nivel de madurez y exigencia fue mayor, debido a la Obtención de la **Calificación AAA** y la **Certificación bajo la norma ISO 9001:2015**. En virtud de lo anterior, se calificó tanto el cumplimiento de las metas en los planes y programas como su oportunidad con respecto a la programación. En razón a lo mencionado, se recomienda a los líderes de los procesos realizar un análisis de causas para establecer si el resultado equivale a una planificación o una gestión inadecuada al interior de los mismos.

Nivel de Cumplimiento Planes Institucionales y Programas Q3



Consolidado Avance Producto Mejora Continua Q3

Los planes de acción tienen incluido el producto Mejora Continua, con la cual se busca mejorar el desempeño de los procesos evidenciando las buenas prácticas, es decir, cumplimiento de las responsabilidades que tienen con los demás procesos del Instituto.

Para esta medición su cumplimiento está sujeto al certificado que emitan los responsables asociados con Planeación y Gestión Institucional, Riesgos, Talento Humano, TIC, Bienes y Servicios, Gestión Documental y Evaluación y Seguimiento para la vigencia del 2019 culminó de la siguiente forma:

PROCESO	Planeación	Riesgos	Talento Humano	Bienes y Servicios	Gestión Documental	Gestión de TIC	Evaluación y Seguimiento
Planeación y Gestión Institucional	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%
Gestión de Riesgos	100%	100%	100%	67%	67%	100%	100%
Gestión Comercial	100%	100%	67%	100%	100%	100%	100%
Gestión Financiera	100%	67%	100%	67%	100%	100%	100%
Gestión de Proyectos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

Fuente: Ejecución Planes de Acción 2019 – III Cuatrimestre (Q3).

En comparación con el año anterior, se observa que aumentaron a (8) los certificados de Mejora Continua ya que anteriormente los certificados obtenidos eran (6): de Gestión de Riesgos, de Talento Humano, de Bienes y Servicios, Gestión de Tic y Evaluación y Seguimiento.

Se debe realizar un mayor seguimiento al nivel de extemporaneidad por parte de los procesos reflejado en la disminución de la capacidad para atender los tiempos de respuesta de aquellas actividades administrativas establecidas por mandato legal o requisito organizacional y que son indispensables cumplir para mantener altos niveles de desempeño institucional.

En Gestión de Bienes y Servicios no se logra regular el cumplimiento de las actividades de cierre de la Gestión Contractual como son la liquidación de contratos y evaluación de proveedores.

En Gestión de Riesgos se observa demora en la actualización de la matriz de riesgos, análisis de causas de los eventos de riesgos y/o cumplimiento de los planes de acción.

En Evaluación y Seguimiento se relacionan con los planes de mejoramiento, donde se aprecia que los procesos presentaron incumplimientos.

En Talento Humano el incumplimiento se relaciona con las evaluaciones de desempeño, los acuerdos de gestión y la concertación de objetivos.

Desempeño Detallado por Proceso

- **Procesos Estratégicos**

 a. **Planeación y Gestión Institucional.**

PLAN DE ACCIÓN				PROGRAMACIÓN		DESEMPEÑO DEL PROCESO TERCER CUATRIMESTRE		
PILAR ESTRATÉGICO	PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	META Q3	ESPERADO	RESULTADO	% CUMPLIDO	LOGRADO
Fortalecimiento Institucional	Plan de Desarrollo Departamental 2016 - 2019	5	3 Informes sobre Requerimientos de PDD Atendidos	1	1,667	1 Informe realizado (4 requerimientos: 1. Logros alcanzados. 2 Ajustes Plan de Acción y Avance corte 30 de abril 2019. 3. Modificación PIPA. 4 Evaluación PDD 30 de junio 2019)	100%	1,67
	Plan Estratégico Institucional 2016 - 2019	20	1 Informe de Gestión de los Procesos Vigencia 2018 Publicado	0	0,00	Meta cumplida en el primer cuatrimestre	-	0,00
			1 Plan Único Institucional de la Vigencia 2019 Publicado	0	0,00	Meta cumplida en el primer cuatrimestre	-	0,00
			2 Informes de Seguimiento a los Planes de Acción Vigencia 2019 Publicados	1	2,00	1 Informe de Seguimiento a los Planes de Acción Vigencia 2019 Publicado en la Pagina Web Institucional el 19 de Noviembre de 2019	100%	2,00
			1 Informe de Avance del PEI Vigencia 2018 Publicado	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre	-	0,00
			Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019	10	90% De Cumplimiento del Plan de Acción del PAAC	100%	5,00	El PAAC logró un avance del 94.83%
	1 Sistema de Control Interno actualizado y publicado	1			5,00	Sistema de Control Interno actualizado pendiente su publicación	60%	3,00

Fortalecimiento Institucional	Conservación ISO 9001:2015	35	1 Informe de Gestión del SIG vigencia 2018 publicado	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre	-	0,00
			100% De Cumplimiento de Acciones Correctivas para mantener la Certificación de Calidad en ISO 9001:2015	100%	28,00	El Plan de mejoramiento para mantener la certificación de Calidad logró un avance del 100% al 31 de diciembre de 2019	100%	28,00
	Articulación de los Sistemas de Gestión	10	1 Mecanismo de Articulación de los Sistemas Normalizado	1	2	Implementación del software Daruma en el cual articula Riesgos, PQRS, Calidad, Satisfacción del Cliente, Seguridad de la información, entre otras.	100%	2,00
			100% de Plan de Implementación de MIPG realizado	100%	5	Para la implementación de MIPG se tiene un avance del 82% y se entrega la primera parte del Furag en diciembre del 2019	82%	4,10
			2 Módulos de Estrategia y Calidad Implementados	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre	-	0,00
Fortalecimiento Institucional	Mejora Continua(Transversal en todos los Procesos)	20	2 Certificados Plan de Implementación de MIPG Ejecutado	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00
			2 Certificados Plan de Implementación de Política de Protección de Datos Implementada	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00
			3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	1	0,67	Certificado No obtenido (asociado con la evaluación de desempeño funcionarios adscritos a la Gerencia)	-	0,00
			3 Certificados de Bienes y Servicios obtenido	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67

			3 Certificados de Gestión Documental obtenido	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			2 Certificados de Gestión de TIC obtenido	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de mejora obtenidos	1	1,00	Certificado No obtenido (asociado con planes de mejoramiento)	0%	0,00
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje	Q3	59,67	Puntaje Logrado Tercer Cuatrimestre			55,10
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Sobresaliente			92,35%

b. Gestión de Riesgos

PLAN DE ACCION			PROGRAMACIÓN			DESEMPEÑO DEL PROCESO TERCER CUATRIMESTRE		
PILAR ESTRATEGICO	PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	META Q3	PUNTAJE ESPERADO	RESULTADO	% CUM P.	LOGRADO
Fortalecimiento Institucional	Administración de Riesgos	30	4.5 Nivel de Riesgo Residual Controlado	4,5	10,00	4.06 Nivel de Riesgo Residual	100%	10,00
	Planes Institucionales	10	3 Informes sobre los Riesgos de Corrupción Divulgado.	1	1,67	1 Informe realizado (No se reportaron riesgos de corrupción de acuerdo a la encuesta realizada mensualmente-aplicativo Daruma)	100%	1,67
			90% De cumplimiento del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio	100%	5,00	50% de avance (De 15 actividades se han realizado 7)	55%	2,75
	Evaluación de Riesgos	30	3 Informes sobre los Sistemas de Administración de Riesgos	1	8,00	1 Informe presentado al Comité de Riesgos (Septiembre - octubre, noviembre y diciembre)	100%	8,00
			3 Informe sobre Eventos de Riesgos Detectados y Reportados	1	2,00	1 Informe generado aplicativo Daruma (0 eventos de riesgos reportados por los procesos)	100%	2,00
	Articulación de los Sistemas de Riesgos	10	1 Modificación a la política de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo aprobada	1	10,00	1 Modificación a la política de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo aprobada	100%	10,00
	Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	2 Certificados Plan de Implementación de MIPG Ejecutado	1	3,00	1 Certificado Obtenido	100%	3,00

			2 Certificados Plan de Implementación de Política de Protección de Datos Implementada	1	3,00	1 Certificado Obtenido	100%	3,00
			3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	1	1,00	1 Certificado Obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	1	0,67	1 Certificado Obtenido	100%	0,67
			3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	1	0,67	1 Certificado Obtenido	100%	0,67
			3 Certificados de Gestión Documental obtenido	1	0,67	1 Certificado Obtenido	100%	0,67
			2 Certificados de Gestión de TIC obtenido	1	1,00	1 Certificado Obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de mejora obtenidos	1	1,00	1 Certificado Obtenido	100%	1,00
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje	Q3	47,67	Puntaje Logrado Tercer Cuatrimestre		45,17	
		Evaluación de Desempeño del Proceso:				Sobresaliente	95,3%	

- **Procesos Misionales**

C. Gestión Comercial

PLAN DE ACCION			PROGRAMACIÓN			DESEMPEÑO DEL PROCESO TERCER CUATRIMESTRE		
PILAR ESTRATEGICO	PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	META Q3	ESPERADO	RESULTADO	% CUMP.	LOGRADO
Fortalecimiento Institucional	Captación	20	\$118.728 Millones de Promedio Anual de Depósitos	\$ 118.728	0,67	\$168.527 Millones promedio de depósitos	100%	0,67
			\$174.000 Millones de Promedio Anual de Depósitos	\$ 174.000	1,33	\$168.527 Millones promedio de depósitos	96%	1,28
			\$17.670 Millones de Depósitos a Término Retenidos (60% Depósitos Retenidos)	\$ 17.670	1,33	\$28378 Millones de depósitos a término retenidos	100%	1,33
			\$29.450 Millones de Saldo de Depósitos a Término (Mantener)	\$ 29.450	1,33	\$34.190 Millones de saldo de depósito a termino	100%	1,33
			\$34.000 Millones De Saldo de Depósitos por Tipo "Municipios" (15% incremento)	\$ 34.000	2,00	\$36.661 Millones de saldo de depósitos por tipo municipios	100%	2,00
	Colocación	30	\$493.000 Millones de Desembolsos Realizados	\$ 493.000	4,00	\$102.984 Millones de desembolsos realizados	21%	0,84
			\$150.000 Millones de Desembolsos Realizados	\$ 150.000	2,00	\$102.984 Millones de desembolsos realizados	69%	1,38
			\$193.931 Millones saldo de la Cartera	\$ 193.931	4,00	\$155.867 Millones saldo de cartera	80%	3,20

	Gestión de Clientes	20	3 Días Hábiles Promedio para Radicar las Solicitudes de Crédito al Área Jurídica	3	2,00	3 Días hábiles en promedio	100%	2,00
			63 Clientes de colocación (en cartera) activos	63	1,33	41 Clientes activos	65%	0,87
			3 Informes sobre Devoluciones y Reprocesos en la Subgerencia Comercial	1	2,00	1 Informe realizado sobre devoluciones y reprocesos (No se presentaron devoluciones)	100%	2,00
			3 Informes sobre la Gestión de Clientes	1	1,33	1 Informe realizado sobre la gestión a cliente con corte septiembre - octubre- noviembre-diciembre Presentados a Gerencia)	100%	1,33
Fortalecimiento Institucional	Innovación del portafolio	5	2 Producto o servicio creado e implementado	2	5,00	2 Servicio creado con INFIDATOS	100%	5,00
	Optimización de los Servicios Misionales	5	100% De los trámites y/o servicios de la Subgerencia Comercial optimizados.	0	0,00	Meta cumplida en el primer cuatrimestre	100%	0,00
Fortalecimiento Institucional	Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	2 Certificados Plan de Implementación de MIPG Ejecutado	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00
			2 Certificados Plan de Implementación de Política de Protección de Datos Implementada	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00
			3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00

			3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			3 Certificados de Gestión Documental obtenido	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			2 Certificados de Gestión de TIC obtenido	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de mejora obtenidos	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje	Q3	39,33	Puntaje Logrado Tercer Cuatrimestre		34,23	
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Satisfactorio		87,0%	

d. Gestión Financiera

PLAN DE ACCION				PROGRAMACIÓN		DESEMPEÑO DEL PROCESO TERCER CUATRIMESTRE		
PILAR ESTRATEGICO	PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	META Q3	ESPERADO	RESULTADO	% CUMP.	LOGRADO
Fortalecimiento Institucional - Calificación de Riesgo AA+	Margen de Intermediación	20	4.5 Puntos Promedio en el Año de Margen de Intermediación en las Operaciones de Captación, Colocación y Recursos de Capital	4,5	6,67	2,77 Puntos promedio de enero a diciembre en el margen de intermediación	62%	4,10
	Inversiones de Tesorería	20	DTF + 1 Punto en Promedio en el Año de la Rentabilidad Obtenida en Inversiones de Tesorería	DTF + 1	6,67	7.09 Puntos promedio de la rentabilidad obtenida en inversiones al 31 de diciembre del 2019 (DTF diciembre 31- 4.48) + 1 punto = 5.48 meta	100%	6,67
	Liquidez	10	20% De los Depósitos de los Clientes Mínimo en el Fondo de Liquidez	20%	3,33	50,43% De los Depósitos de los clientes, al 31 de diciembre del 2019 están en Bancos	100%	3,33
	Optimización de los Servicios Misionales	5	100% De los Trámites y/o Servicios de la Subgerencia Financiera Optimizados.	0	0,00	Meta cumplida en el primer cuatrimestre	100%	0,00
	Gestión de Crédito	20	100% De Cumplimiento en límites de Concentración de Cartera por Sector y Subsector conforme al Manual de Servicios Financieros	100%	3,33	100% De cumplimiento en límites de concentración (Sector más alto fue Minero Energético 17,62% - limite es 30%)	100%	3,33

			20% De Concentración Individual Máxima de Cartera por Cliente, de acuerdo al Patrimonio Técnico	20%	3,33	20% De Concentración Individual máxima de cartera por cliente (El más alto fue 16,04% Municipio de Buenaventura)	100%	3,33
Fortalecimiento Institucional - Calificación de Riesgo AA+	Gestión del Cliente	5	13 Días Hábiles Promedio para el Estudio de Créditos	13	0,83	5 Días hábiles promedio para estudio de créditos	100%	0,83
			3 Informes sobre Devoluciones y Reprocesos en la Subgerencia Financiera	1	0,83	1 Informe realizado (En el 1er cuatrimestre no se presentaron devoluciones ni reprocesos)	100%	0,83
Fortalecimiento Institucional	Mejora Continua(Transversal en todos los Procesos)	20	2 Certificados Plan de Implementación de MIPG Ejecutado	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00
			2 Certificados Plan de Implementación de Política de Protección de Datos Implementada	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00
			3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	1	1,00	Certificado No obtenido	0%	0,00
			3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	1	0,67	Certificado No obtenido	0%	0,00
			3 Certificados de Gestión Documental obtenido	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			2 Certificados de Gestión de TIC obtenido	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00

			3 Certificados de mejora obtenidos	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje	Q3	36,00	Puntaje Logrado Segundo Cuatrimestre			31,77
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Satisfactorio			88,3%

e. Gestión Integral de Proyectos

PLAN DE ACCION			PROGRAMACIÓN			DESEMPEÑO DEL PROCESO TERCER CUATRIMESTRE		
PILAR ESTRATEGICO	PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	META Q3	ESPERADO	RESULTADO	% CUMP.	LOGRADO
Crecimiento e Innovación	Estructuración de Proyectos de Inversión Territorial en la Región Pacífico Colombiana.	30	14 Proyectos de Inversión Pública Estructurados en Fase 1.	5	3,75	5 Proyectos de inversión pública estructurados	100%	3,75
			6 Proyectos Financiados con Recursos del SGR u otras Fuentes.	3	5,25	3 Proyectos Financiados con Recursos del SGR u otras Fuentes.	100%	5,25
			23 Proyectos Identificados y Clasificados en Banco de Proyectos Institucional.	11	2,15	11 Proyectos de inversión pública identificados y clasificados en el Banco de Proyectos	100%	2,15
			\$337 Millones De Ingresos Operacionales Generados.	337 millones	5	\$25.6 Millones de ingresos operacionales generados	8%	0,36
InfiValle inteligente y participativo	Estructuración de proyectos de tecnologías de la información TIC y tecnologías limpias	15	2 Proyecto Barrio Verde Gestionado (B/ventura y Cali)	2	7,5	2 Proyectos Barrio Verde Gestionados	100%	7,50
			1 Proyecto Diversidad y Equilibrio Estructurado.	1	7,5	1 proyectos tipo estructurado celdas solares, zonas no interconectadas	100%	7,50
Fortalecimiento Institucional	Ruedas de Negocios	10	1 Ruedas o Giras de Negocios y Cooperación Internacional Realizadas.	1	5	3 Ruedas de Negocios realizadas	100%	5,00

			1 Proyecto Financiado a través de Giras o Ruedas de Negocios.	1	5	1 proyecto financiado "Proyecto Nexo Global Valle del Cauca"	100%	5,00
	Estudios Técnicos Créditos de Fomento	15	3 Informes sobre Conceptos Técnicos Emitidos para Aprobación y Desembolso de Créditos de Fomento.	1	5,00	1 Informe realizado (Créditos para estudio: 4 y ninguna devolución solicitudes de desembolsos: 7)	100%	5,00
	Salidas No Conformes	5	3 Informes sobre Devoluciones y Reprocesos en la Subgerencia de Proyectos	1	1,67	1 Informe realizado (4 solicitudes recibidas, no se presentó ninguna devolución)	100%	1,67
	Optimización de los Servicios Misionales	5	100% De los Trámites y/o Servicios de la Subgerencia de Proyectos Optimizados.	100%	1,67	100% De los Trámites y/o Servicios de la Subgerencia de Proyectos Optimizados. Socialización con las partes interesadas	100%	1,67
Fortalecimiento Institucional	Mejora Continua(Transver sal en todos los Procesos)	20	2Certificados Plan de Implementación de MIPG Ejecutado	1	3,00	1 Certificado Obtenido	100%	3,00
			2 Certificados Plan de Implementación de Política de Protección de Datos Implementada	1	3,00	1 Certificado Obtenido	100%	3,00
			3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	1	1,00	1 Certificado Obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	1	0,67	1 Certificado Obtenido	100%	0,67
			3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	1	0,67	1 Certificado Obtenido	100%	0,67

			3 Certificados de Gestión Documental obtenido	1	0,67	1 Certificado Obtenido	100%	0,67
			2 Certificados de Gestión de TIC obtenido	1	1,00	1 Certificado Obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de mejora obtenidos	1	1,00	1 Certificado Obtenido	100%	1,00
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje	Q3	59,99	Puntaje Logrado Tercer Cuatrimestre			55,85
		Evaluación de Desempeño del Proceso:				Sobresaliente		93,1%

- **Procesos de Soporte y Apoyo**

 f. **Gestión de Recursos Financieros**

PLAN DE ACCION			PROGRAMACIÓN			DESEMPEÑO DEL PROCESO TERCER CUATRIMESTRE		
PILAR ESTRATEGICO	PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	MET A Q3	ESPERADO	RESULTADO	% CUMPLIDO	LOGRADO
Fortalecimiento Institucional	Información Financiera	30	12 Cierres Financieros Emitidos bajo las normas Local y NIIF, dentro de los primeros 10 días del mes siguiente.	4	8,00	4 Cierres Financieros emitidos bajo las normas local y NIIF dentro de los términos establecidos	100%	8,00
			12 Informes y Declaraciones Tributarias Presentadas Oportunamente.	4	2,00	4 Informes y declaraciones tributarias presentadas dentro de los términos establecidos	100%	2,00
	Índices de Rentabilidad Financiera	10	3,12% ROE antes de reservas alcanzado	3,12 %	1,67	2,72% ROE antes de reservas alcanzado al 31 de diciembre de 2019	87%	1,45
			2,55% ROA antes de reservas alcanzado	2,55 %	1,67	1,25% ROA antes de reservas alcanzado al 31 de diciembre de 2019	49%	0,82
	Ejecución del Presupuesto	40	100% De Ejecución de Ingresos Registrada y Controlada	100%	4,00	100% De ejecución de Ingresos registrados y controlados	100%	4,00
			100% De Ejecución de Gastos Registrada y Controlada	100%	4,00	100% De ejecución de gastos registrados y controlados	100%	4,00
			12 Informes de Ejecución del Presupuesto Elaborados y Rendidos	4	2,00	4 Informes presupuestales elaborados y rendidos en los tiempos establecidos	100%	2,00

			1 Anteproyecto de Presupuesto de la Vigencia Siguiete elaborado y presentado	0	0,00	1 Anteproyecto de Presupuesto de la vigencia siguiente elaborado y presentado el día 27 de agosto bajo el radicado N.º 01360-2019	100%	0,00
			3 Informes sobre Devoluciones y Reprocesos en el Área de Contabilidad	1	0,67	1 Informe realizado (En el 1er cuatrimestre no se presentaron devoluciones ni reprocesos en el área de contabilidad)	100%	0,67
Fortalecimiento Institucional	Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	2 Certificados Plan de Implementación de MIPG Ejecutado	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00
			2 Certificados Plan de Implementación de Política de Protección de Datos Implementada	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00
			3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	1	0,67	Certificado NO obtenido (Asociado con liquidación de contratos)	0%	0,00
			3 Certificados de Gestión Documental obtenido	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			2 Certificados de Gestión de TIC obtenido	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de mejora obtenidos	1	1,00	Certificado NO obtenido (Pendiente cerrar Plan de Mejoramiento vigencia 2018)	0%	0,00
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100		Distribución Puntaje	Q3	35,00	Puntaje Logrado Tercer Cuatrimestre		32,27

		Evaluación de Desempeño del Proceso:	Sobresaliente	92,2%
--	--	---	----------------------	--------------

g. Gestión del Talento Humano

PLAN DE ACCION			PROGRAMACIÓN			DESEMPEÑO DEL PROCESO TERCER CUATRIMESTRE		
PILAR ESTRATEGICO	PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	MET A Q3	ESPERADO	RESULTADO	% CUMP.	LOGRADO
Fortalecimiento Institucional	Estrategia Institucional	20	1 Estructura Administrativa Socializada e Implementada	0,5	2,0	Se ajusto en el mes de julio de 2019 la estructura organizacional con las funciones de cada dependencia, socializada al nivel directivo con el fin de informar a los funcionarios a cargo	100%	2,00
			7 Funcionarios Capacitados en Competencias Especializadas	7	6,00	Se capacitaron en la vigencia solo 2 funcionarios: Liliana Martínez y Carlos Alberto García	29%	1,74
			90% De Cumplimiento del Plan de Trabajo para Alcanzar el Desarrollo del SGSST	100%	10,00	El Plan del SGSST presentó un cumplimiento del 92%	100%	10,00
	Actividades de la lucha contra la corrupción	10	1 Código de Integridad socializado y apropiado	0	0,00	Meta cumplida el primer cuatrimestre	100%	0,00
	Vinculación, Permanencia y Retiro del Talento Humano	40	1 Plan de Previsión y Provisión de Vacantes Normalizado	0	0,00	Meta cumplida el segundo cuatrimestre	100%	0,00
			90% De cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación PIC	100%	8,00	El PIC presentó un cumplimiento del 24%	27%	2,16
			90% De cumplimiento del Plan de Bienestar Social e Incentivos	100%	8,00	El PBS presentó un cumplimiento del 84%	93%	7,44

Fortalecimiento Institucional			1 Informe de Competencias Laborales y Comportamentales	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre	-	0,00
			1 Aplicativo SEDEL implementado	1	4,00	El aplicativo SEDEL se aplicó a todos los empleados de carrera administrativa conforme a las directrices de la CNSC	100%	4,00
			1 Estudio de clima laboral realizado	1	4,00	No se realizo	0%	0,00
			1 Programa de Gestión del Conocimiento implementado	0,5	2,0	El programa de Gestión de Conocimiento se desarrolló y se implemento	100%	2,00
			1 Procedimiento de desvinculación documentado	1	4,00	El procedimiento se actualizo y se encuentra publicado en DARUMA	100%	4,00
Fortalecimiento Institucional	Novedades del Talento Humano	10	3 Informes sobre Devoluciones y Reprocesos en el Área de Nómina	1	3,33	1 Informe realizado (2200 requerimientos con 15devoluciones lo que equivale al 1% reprocesos y/o devoluciones)	100%	3,33
Fortalecimiento Institucional	Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	2 Certificados Plan de Implementación de MIPG Ejecutado	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00
			2 Certificados Plan de Implementación de Política de Protección de Datos Implementada	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00
			3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00

			3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			3 Certificados de Gestión Documental obtenido	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			2 Certificados de Gestión de TIC obtenido	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de mejora obtenidos	1	1,00	Certificado no obtenido	0%	0,00
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje	Q3	62,33	Puntaje Logrado Tercer Cuatrimestre		46,67	
		Evaluación de Desempeño del Proceso:					Medio	

h. Gestión de Bienes y Servicios

PLAN DE ACCION			PROGRAMACIÓN		DESEMPEÑO DEL PROCESO TERCER CUATRIMESTRE			
PILAR ESTRATEGICO	PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	TERCER CUATRIMESTRE		RESULTADO	% CUMPL.	LOGRADO Q3
Fortalecimiento Institucional	Bienes y Servicios	30	1 Informe de Reevaluación de Proveedores Contratados en la Vigencia 2018	0	0,00	Meta cumplida en el primer cuatrimestre	-	0,00
			90% De Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones	100%	3,00	95% de avance (arrendamientos, vigilancia, aseo, entre otros)	100%	3,00
			90% De Cumplimiento del Programa de Mantenimiento	100%	12,00	98% de avance (mantenimiento de jardines, canales, aires acondicionado y vehículos)	100%	12,00
			1 Informe sobre Actualización del Inventario	1	12,00	1 Informe realizado	100%	12,00
	Contratación (Secretario General)	20	2 Actividades de Sensibilización sobre temas de supervisión, interventoría y vigilancia en la contratación estatal realizadas	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre	-	0,00
			1 Manual de Contratación, supervisión, interventoría y vigilancia aprobado y socializado	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre	-	0,00

			10% De contratación del Instituto en SECOP II publicada	100%	4,00	Conforme a lo planificado dentro de las actividades para el cumplimiento de la meta se realizó la sensibilización de los proveedores o terceros para su registro en el SECOP II, así mismo se llevó a cabo la creación y perfil de usuarios internos intervinientes en el proceso de contratación. La tercera actividad no se ejecutó debido a que conforme al Anexo de la Circular 01 de 2019 expedida por el SECOP, INFIVALLE no se encuentra obligado a gestionar la contratación a través del Secop II.	100%	4,00
			3 Informe de Gestión Contractual	1	1,33	1 Informe realizado	100%	1,33
			12 Publicación de Contratos en página WEB realizadas	4	1,33	4 Publicaciones de contratación en la página web en los meses de septiembre - octubre - noviembre - diciembre	100%	1,33
Fortalecimiento Institucional	Cartera	20	98% De Cartera en Condición Sana	98%	1,33	96,3% Cartera en Condición Sana	97%	1,29
			100% Índice de Cobertura de Cartera	100%	1,33	125% Índice de cobertura de Cartera	100%	1,33
			95% De deudores calificados en A	95%	1,33	90% Deudores calificados en A	95%	1,27
			5 Días Hábiles Promedio en Tiempos de Respuesta a Requerimientos de Deudores	5	2,00	1 Día hábil promedio en tiempo de respuesta a requerimientos de deudores	100%	2,00
			3 Informes sobre Devoluciones y Reprocesos en el Área de Cartera	1	0,67	1 Informe realizado (55 requerimientos con 0 devoluciones y/o reproceso)	100%	0,67
	Operaciones de Tesorería	10	2 Instrumentos de Gestión perfeccionados y divulgados	1	2,50	No se realizó	-	0,00
				0	0,00	Continua pendiente la aprobación del documento políticas de operación de tesorería	100%	0,00

Fortalecimiento Institucional	Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	2 Informes sobre Devoluciones y Reprocesos en el Área de Operaciones	1	2,50	No se realizó	-	0,00
			1 Certificados Plan de Implementación de MIPG Ejecutado	1	3,00	1 Certificado Obtenido	100%	3,00
			1 Certificados Plan de Implementación de Política de Protección de Datos Implementada	1	3,00	1 Certificado Obtenido	100%	3,00
			3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	1	1,00	Certificado no obtenido	-	0,00
			3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	1	0,67	Certificado Obtenido	100%	0,67
			3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	1	0,67	Certificado no obtenido	-	0,00
			3 Certificados de Gestión Documental obtenido	1	0,67	1 Certificado Obtenido	100%	0,67
			2 Certificados de Gestión de TIC obtenido	1	1,00	1 Certificado Obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de mejora obtenidos	1	1,00	Certificado no obtenido	-	0,00
			PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje	Q3	56,33	Puntaje Logrado 3er Cuatrimestre
Evaluación de Desempeño del Proceso:					Satisfactorio		86,2%	

i. Gestión de Legalidad

PLAN DE ACCION			PROGRAMACIÓN			DESEMPEÑO DEL PROCESO PRIMER CUATRIMESTRE		
PILAR ESTRATEGICO	PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	MET A Q3	ESPERADO	RESULTADO	% CUMP .	LOGRADO
Fortalecimiento Institucional	Actividades de lucha contra la corrupción	10	80 puntos Calificación Política de defensa jurídica lograda (Autodiagnóstico MIPG)	80	7,00	61% de Avance Autodiagnóstico de MIPG	76%	5,32
			1 Actividad de Sensibilización sobre delitos contra la Administración Pública realizada	0	0,00	1 Jornada de Sensibilización sobre delitos contra la Administración Pública realizada el día 30 de agosto con 33 asistentes	100%	0,00
	Soporte Misional	20	3 Informes sobre conceptos jurídicos presentados	1	3,33	1 Informe realizado (20 conceptos jurídicos con un promedio de respuesta 2 días)	100%	3,33
			3 Informes sobre los contratos de crédito elaborados	1	2,67	1 Informe realizado (3 contratos de crédito con promedio de respuesta de 1 día)	100%	2,67
			3 Reprocesos y/o Devoluciones identificados y controlados (Por causa diferente en la vigencia)	1	0,67	1 Informe realizado (4 reprocesos realizados: Devoluciones a la Subgerencia Comercial - Documentación incompleta e inconsistente.)	100%	0,67
	Actuaciones Jurídicas y Procesales	20	3 Informes sobre procesos judiciales que cursen en la oficina jurídica.	1	6,67	1 Informe realizado (10 procesos a favor de InfiValle y 5 procesos en contra de InfiValle.	100%	6,67
Fortalecimiento Institucional	Peticiónes	20	15 Días hábiles promedio en la respuesta a Peticiónes	15	3,33	0 Días promedio en la respuesta a peticiónes no se presentó ninguna petición	100%	3,33
			3 Informes sobre derechos de petición atendidos, presentado	1	3,33	1 Informe realizado (0 Derechos de petición atendidos)	100%	3,33

Fortalecimiento Institucional	Actualización Jurídica	10	3 Actualizaciones al Normograma realizadas	1	3,33	El Área Jurídica envía correo a Planeación con las actualizaciones que se requieren en el normograma corte a diciembre 2019 (Aplicativo Daruma)	100%	3,33
	Mejora Continua(Tran sversal en todos los Procesos)	20	2 Certificados Plan de Implementación de MIPG Ejecutado	1	3,00	1Certificado obtenido	100%	3,00
			2 Certificados Plan de Implementación de Política de Protección de Datos Implementada	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00
			3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			3 Certificados de Gestión Documental obtenido	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			2 Certificados de Gestión de TIC obtenido	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de mejora obtenidos	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
			PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje	Q3	41,33	Puntaje Logrado Tercer Cuatrimestre
Evaluación de Desempeño del Proceso:						Sobresaliente	95,9%	

j. Gestión Tic

PLAN DE ACCION			PROGRAMACIÓN			DESEMPEÑO DEL PROCESO TERCER CUATRIMESTRE		
PILAR ESTRATEGICO	PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	MET A Q3	ESPERADO	RESULTADO	% CUMP.	LOGRADO
Fortalecimiento Institucional	Estrategia Institucional	20	1 Modulo consultivo del Portal Web operando a clientes (Compartido)	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre	40%	0,00
			1 Mecanismo Virtual de Percepción del Servicio implementado (Compartido)	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre	-	0,00
			10 Módulos de Aplicación adquiridos e Implementados	10	4,00	La meta de inversión de implementar aplicativo ERP Administrativo Financiero se aplazó para próximas vigencias. Por tanto, no se realizó la implementación de los módulos programados	-	0,00
			3 Módulos de Aplicación adquiridos e Implementados (Riesgos Financiero RM, RL y portafolio de Inversiones)	3	6,00	3 Módulos de Aplicación adquiridos e Implementados (Gestión Comercial - Banco de Proyectos y Scoring de Créditos)	100%	6,00
			27 Equipos y/o licencias renovados	27	4,00	41 Equipos y/o licencias renovados	100%	4,00
	Soporte TIC	30	90% De incidentes atendidos	90%	3,50	91% (116 incidentes solicitados de los cuales se resuelven 106)	100%	3,50
			90% De solicitudes de soporte atendidas	90%	3,50	94% (311 requerimientos de los cuales se resuelven 292)	100%	3,50

			90% Mantenimientos oportunos De equipos y software	100%	9,00	70% de avance (En ejecución mantenimiento de: aires, equipos, planta telefónica, y custodia de medios magnéticos, antivirus)	70%	6,30
Fortalecimiento Institucional	Instrumentos de Gestión TIC	30	1 Plan Estratégico de TIC 2019 formulado y aprobado	0	0,00	Meta cumplida en el primer cuatrimestre	-	0,00
			1 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implementado y operando.	1	9,00	20% Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implementado y operando.	20%	1,80
			1 Actualización de los instrumentos del proceso Gestión de TIC	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre	-	0,00
			1 Plan de Acción para Avanzar en la implementación de Gobierno Digital	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre	-	0,00
			1 Documento de Arquitectura Empresarial, formulado y normalizado	0	0,00	No se realizó	-	0,00
Fortalecimiento Institucional	Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	2 Certificados Plan de Implementación de MIPG Ejecutado	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00
			2 Certificados Plan de Implementación de Política de Protección de Datos Implementada	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00
			3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00

			3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	1	0,67	Certificado NO obtenido (Asociado con liquidación de contratos)	-	0,00
			3 Certificados de Gestión Documental obtenido	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			2 Certificados de Gestión de TIC obtenido	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de mejora obtenidos	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje	Q3	50,00	Puntaje Logrado Tercer Cuatrimestre			35,43
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Medio			70,9%

k. Gestión Documental

PLAN DE ACCION			PROGRAMACIÓN			DESEMPEÑO DEL PROCESO TERCER CUATRIMESTRE		
PILAR ESTRATEGICO	PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	MET A Q3	ESPERADO	RESULTADO	% CUMP.	LOGRADO Q3
Fortalecimiento Institucional	Organización de Fondos Acumulados	25	300 Metros lineales de archivo histórico organizado y digitalizado	300	25,00	318 metros lineales de archivo histórico organizado y digitalizado	100%	25,00
	Instrumentos Archivísticos	30	1 Sistema Integrado de Conservación SIC normalizado	1	9,00	1 Sistema Integrado de Conservación SIC elaborado para normalización	60%	5,40
			1 Política de gestión documental aprobada	1	9,00	1 Política de gestión documental proyectada para normalización	100,00 %	9,00
			1 Tablas de Retención Documental ajustadas según directrices del AGN	1	6,00	1 Tablas de Retención Documental ajustadas según directrices del AGN	100%	6,00
			1 Documento de Bancos terminológicos, Tablas de control de acceso y un Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos publicado.	1	6,00	1 Documento de Bancos terminológicos, Tablas de control de acceso y un Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos publicado.	100%	6,00
	Gestión Documental	25	3 Informe sobre la Gestión de Archivos	1	1,67	1 Informe realizado	100%	1,67

			3 Informe de Gestión de los Actos Administrativos	1	1,67	1 Informe realizado (Emitidos 423, legalizados 400: 95%)	100%	1,67
			1 Instalaciones Archivo Central adecuadas técnicamente	1	5,00	1 Instalaciones Archivo Central adecuadas técnicamente	100%	5,00
			3 Jornadas de Sensibilización y capacitación sobre archivos	1	1,67	1 Jornada de Sensibilización y capacitación sobre archivos	100%	1,67
			3 Informes sobre Devoluciones y Reprocesos presentados en la Ventanilla Única -	1	1,67	1 Informe realizado (Correspondencia recibidas 4,995, despachada 467, internas 889. No se presentaron devoluciones)	100%	1,67
Fortalecimiento Institucional	Mejora Continua(Transver sal en todos los Procesos)	20	1Certificados Plan de Implementación de MIPG Ejecutado	1	1,00	-Certificados Plan de Implementación de MIPG Ejecutado	100%	1,00
			1 Certificados Plan de Implementación de Política de Protección de Datos Implementada	1	2,00	1 Certificados Plan de Implementación de Política de Protección de Datos Implementada	100%	2,00
			3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	1	1,00	1 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	100%	1,00
			3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	1	1,00	1 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	100%	1,00
			3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	1	1,00	1 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	100%	1,00

			3 Certificados de Gestión Documental obtenido	1	1,00	1 Certificado de Gestión Documental obtenido	100%	1,00
			2 Certificados de Gestión de TIC obtenido	1	1,00	1 Certificado de Gestión de TIC obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de mejora obtenidos	1	1,00	1 Certificado de mejora obtenido	100%	1,00
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje	Q3	75,67	Puntaje Logrado Tercer Cuatrimestre		72,07	
		Evaluación de Desempeño del Proceso:			Sobresaliente		95,2%	

- **Procesos transversales**

I. Evaluación y Seguimiento- Medición

PLAN DE ACCION			PROGRAMACIÓN		DESEMPEÑO DEL PROCESO TERCER CUATRIMESTRE			
PILAR ESTRATEGICO	PRODUCTOS DEL PROCESO	PUNTAJE DEL PRODUCTO	META	Q3	ESPERADO	RESULTADO	% CUMPLIDO	LOGRADO
Fortalecimiento Institucional	LIDERAZGO ESTRATEGICO - Ambiente de Control	10	6 Intervenciones para determinar el aseguramiento del ambiente de control Institucional realizadas (5 intervenciones y 1 MIPG - 3 informes de avance)	0	0,00	Meta cumplida en el primer cuatrimestre	-	0,00
			1 Informe realizado de MIPG (20 % de avance)	1	0,67	100%	0,67	
	ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN - Monitoreo	10	21 Informes de Ley que dan cuenta del Estado de control interno y situación en la entidad de temas legales específicos presentados	3	1,14	3 Informes de Ley presentados	100%	1,14
			1 Informe de Evaluación de la Gestión del Riesgo divulgados	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre	-	0,00
			3 Jornadas de Orientación e Instrucción sobre el SCI realizadas	1	0,33	1 Jornada de orientación e instrucción sobre el SCI realizadas	100%	0,33
Fortalecimiento Institucional	RELACION CON ENTES EXTERNOS DE CONTROL - Información y	10	3 Informes de Seguimiento al Plan de Acción del PAAC publicados	1	1,11	1 Informe de seguimiento al Plan de Acción del PAAC vigencia 2019 publicado el día 8 de enero de 2020	100%	1,11

	Comunicación		24 Informes sobre Rendición de Cuentas a Entes Externos divulgados	8	1,11	8 Informes sobre Rendición de cuentas: 4 RCL Contraloría 4 Superfinanciera - servicios vigilados	100%	1,11	
			3 Informes de seguimiento a plan de mejoramiento institucional y planes de mejoramiento por procesos presentados	1	1,11	1 Informe con: Seguimiento a Plan de Mejoramiento Institucional realizado el 22 de enero - para enviar a la Contraloría y 2 seguimiento a los planes de mejoramiento de los procesos vigentes.	100%	1,11	
	EVALUACION DE LA GESTION DEL REISGO	10	3 Informes sobre la revisión de la eficacia y efectividad de los controles presentados	1	1,67	No se realizó	0%	0,00	
			1 Jornada de Orientación e Instrucción preparatoria de La Auditoría de Calidad realizada	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre	-	0,00	
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO - Actividades de Control	40	77 Informes de seguimiento a Actividades de la Gestión Institucional presentados	26	6,75	26 Informes de Seguimiento conforme al Plan Anual de Auditoría	100%	6,75	
			18 Informes de auditorías regulares a 13 procesos elaborados	6	6,67	6 Auditorías regulares realizadas	100%	6,67	
	Fortalecimiento Institucional	Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	2 Certificados Plan de Implementación de MIPG Ejecutado	1	3,00	1 Certificado Obtenido	100%	3,00

			2 Certificados Plan de Implementación de Política de Protección de Datos Implementada	1	3,00	1 Certificado Obtenido	100%	3,00
			3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	1	1,00	1 Certificado Obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	1	0,67	1 Certificado Obtenido	100%	0,67
			3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	1	0,67	1 Certificado Obtenido	100%	0,67
			3 Certificados de Gestión Documental obtenido	1	0,67	1 Certificado Obtenido	100%	0,67
			2 Certificados de Gestión de TIC obtenido	1	1,00	1 Certificado Obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de mejora obtenidos	1	1,00	1 Certificado Obtenido	100%	1,00
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje	Q3	31,56	Puntaje Logrado Segundo Cuatrimestre		29,89	
		Evaluación de Desempeño del Proceso:				Sobresaliente		94,7%

m. Información y Comunicación

PLAN DE ACCION			PROGRAMACIÓN			DESEMPEÑO DEL PROCESO TERCER CUATRIMESTRE		
PILAR ESTRATEGICO	PRODUCTOS	PUNTAJE	META	METAQ 3	ESPERADO	RESULTADO	% CUMP.	LOGRADO
Fortalecimiento Institucional	Informe de Gestión Financiera e Institucional	10	1 Informe de Gestión Vigencia 2018 Publicado.	0	0,00	Meta cumplida en el primer cuatrimestre	-	0,00
			1 Informe de Gestión Semestral Vigencia 2019 Publicado.	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre	-	0,00
	Atención de PQRSD	20	1 Boletín Informativo Divulgado	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre	-	0,00
			100% De las PQRSD Sistematizadas	100%	2,00	100% PQRSD Sistematizadas 4 Reclamos resueltos: (2 Municipio de Cali, 1 Hospital Universitario del Valle, 1 ESE Centro)	100%	2,00
			12 Días Hábiles Promedio en Tiempos de Respuesta a las Quejas y Reclamos	12	0,67	5 Días Hábiles Promedio en Tiempos de Respuesta a las Quejas y Reclamos	100%	0,67
			1 Medición de percepción del servicio realizada	1	6,00	1 Medición de percepción del servicio realizada el 24 de diciembre del 2019	100%	6,00
			1 Medición de satisfacción del cliente realizada	1	6,00	1 Medición de satisfacción del cliente realizada el 24 de diciembre del 2019	100%	6,00
			Mecanismos para atender la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	20	1 Matriz de partes interesadas actualizada	0	0,00	Meta cumplida en el segundo cuatrimestre

			100% De cumplimiento en las publicaciones de Ley.	100%	4,00	En el 3er cuatrimestre se realizaron las siguientes publicaciones de Ley: Informe Seguimiento a los Planes de Acción vigencia 2019, Informe avance del PEI 2018.	100%	4,00
			1 Política de Protección de Datos del Instituto Implementada	1	12,00	1 Política de Protección de Datos del Instituto Implementada	100%	12,00
Fortalecimiento Institucional	Mercadeo y Comunicaciones	30	95% De Cumplimiento en el Plan de Mercadeo	100%	18,00	100% de avance en el Plan de mercadeo	100%	18,00
			3 Informes sobre la Gestión de Apoyo realizada desde el área de Comunicaciones	1	1,00	1 Informe realizado sobre la gestión de apoyo en el 3er cuatrimestre. (Informe Seguimiento a los Planes de Acción vigencia 2019, Informe avance del PEI 2018, Informe de Gestión 2016 -2019 presentado al Concejo de Gobierno)	100%	1,00
			1 Medición de Percepción del Servicio Interno realizada	1	6,00	1 Medición de Percepción del Servicio Interno realizada el 24 de diciembre de 2019	100%	6,00
			1 Matriz de Comunicaciones Publicada	0	0,00	El documento se encuentra publicado desde el 18 de septiembre/2019	100%	0,00
Fortalecimiento Institucional	Mejora Continua (Transversal en todos los Procesos)	20	2 Certificados Plan de Implementación de MIPG Ejecutado	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00
			2 Certificados Plan de Implementación de Política de Protección de Datos Implementada	1	3,00	1 Certificado obtenido	100%	3,00

			3 Certificados de Gestión de Riesgos obtenidos	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de Gestión de Talento Humano obtenidos	1	0,67	Certificado No obtenido (asociado con la evaluación de desempeño de la profesional especializada adscrita a la Gerencia)	-	0,00
			3 Certificado de Bienes y Servicios obtenido	1	0,67	Certificado NO obtenido (asociado con la liquidación de contratos)	-	0,00
			3 Certificados de Gestión Documental obtenido	1	0,67	1 Certificado obtenido	100%	0,67
			2 Certificados de Gestión de TIC obtenido	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
			3 Certificados de mejora obtenidos	1	1,00	1 Certificado obtenido	100%	1,00
PUNTAJE PROYECTADO ANUAL	100	Distribución Puntaje	Q3	66,67	Puntaje Logrado Tercer Cuatrimestre			65,33
		Evaluación de Desempeño del Proceso:				Sobresaliente		98,0%

Recomendaciones

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

- Observar con atención aquellas metas donde su logro dependa de actores diferentes al responsable del proceso, aunado a ello estén sujetas a la asignación o autorización de recursos y/o puedan verse afectadas por cambios en el entorno legal, político, económico, social, tecnológico, entre otros. Para estos eventos se debe ejecutar un adecuado seguimiento y monitoreo mensual a las metas del plan de acción para garantizar que se tomen acciones anticipadas frente a desvíos involuntarios.

- Utilizar los datos estadísticos del proceso, observar tendencias y comparar su evolución entre periodos de medición para identificar oportunidades de mejora, sugerir soluciones, nuevos métodos de trabajo, la revisión o diseño de controles que ayuden a mejorar los tiempos de respuesta internos y por ende aumentar la percepción y satisfacción de los clientes con la prestación del servicio.
- Atendiendo el **Requisito 6.3 de la Norma ISO 9001:2015**, tener en cuenta que todo cambio en los procesos debe ser adelantado de forma planificada para asegurar la integridad del Sistema de Gestión, documentando el propósito del cambio y los efectos que se espera obtener con el mismo, así como tener claridad sobre los recursos disponibles, las responsabilidades y autoridades que genera.
- Para finalizar y con base en el **Requisito 7.1.6 de la Norma ISO 9001:2015**, 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.

Garantizar el cumplimiento de las metas programadas en los planes de acción 2019, 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 equipo de Planeación continuará brindando soporte y asistencia técnica a los procesos para mantener buenas prácticas de seguimiento y evaluación y mejorar su aplicación.

Elaboró: Daniel David Domínguez Cepeda, Ingeniero Industrial - Especialista en Gestión Integral de Proyectos.
Consolidó: Daniel David Domínguez Cepeda, Ingeniero Industrial - Especialista en Gestión Integral de Proyectos.
Revisó: Liliána Hinestroza Sinisterra- Profesional Especializada de Planeación.