

# Plan Estratégico Institucional 2024-2027



00092384



VIGILADO SuperSubsidio

## **Caja de Compensación Familiar de Casanare - COMFACASANARE**

**Dr. Gustavo E. Ayala Leal**  
Director

© **Comfacasanare, 2023**

Prohibida la reproducción total o parcial sin permiso o autorización de la Caja de Compensación Familiar de Casanare – COMFACASANARE

Yopal, Casanare

Diciembre de 2023

### **Subdirectores**

**Ana Mercedes Chinome Sanabria**  
Subdirectora Administrativa y Financiera

**Rosalba Cristancho Tarache**  
Subdirectora de Servicios Sociales

**Derney Efrén Tello Amado**  
Subdirector de Educación

**Diana Carolina Fonseca Garavito**  
Subdirectora Operativa

**Javier Antonio Vargas Mesa**  
Subdirector Comercial

### **Planeación**

**Milena del Carmen Vargas Chaparro**  
Jefe Oficina Planeación



VIGILADO SuperSubsidio

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	4
1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. METODOLOGIA .....	6
3. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL.....	7
3.1 Resumen Mega-tendencias.....	7
3.2 PESTEL .....	9
3.3. Perfil de capacidad institucional .....	10
3.4 Análisis CAME .....	10
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	11
4.1 Misión .....	11
4.2 Visión.....	11
4.3 Política de Calidad .....	11
4.4 Valores Corporativos.....	11
4.5 Objetivos de Calidad.....	11
5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	12
6. METAS E INDICADORES.....	13
7. ANEXOS.....	19

## LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1. Mapa Metodológico.....</i>	6
<i>Figura 2: Maga-tendencias.....</i>	7
<i>Figura 3 - Pestel General.....</i>	9
<i>Figura 4. Perfil de Capacidad Institucional.....</i>	10

## LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Participación PESTEL.....</i>	9
<i>Tabla 2. Resultados CAME.....</i>	10

## PRESENTACIÓN

*“El tiempo de la familia es sagrado y se debe proteger y respetar.”*

*Boyd K. Packer*



La Caja de Compensación Familiar de Casanare - Comfacasanare es una entidad privada sin ánimo de lucro, y hace parte del sistema de compensación familiar colombiano, cuyo objeto social está orientado a la protección integral del trabajador y su núcleo familiar con el fin de mejorar su calidad de vida; a través de la entrega de subsidios y prestación servicios en áreas como vivienda, educación, recreación, deporte y turismo, crédito, capacitación, entre otros.

El sistema de compensación familiar es un instrumento importante de política social que contribuye al logro de una sociedad más justa, equitativa e inclusiva; en la que todas las personas tienen acceso a las oportunidades necesarias para tener una vida digna, independiente del entorno donde vive.

Comfacasanare en cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, continua fortaleciendo los programas ofertados en pro del bienestar de los afiliados y sus familias; en ese sentido la entidad plantea el plan estratégico vigencia 2024-2027, con metas claves que le permitan crecer a pesar de los desafíos del entorno, y seguir contribuyendo a crear familias fuertes y saludables, como base de la sociedad.



00092884



VIGILADO SuperSubsidio

## 1. INTRODUCCIÓN

*El Plan Estratégico Institucional, es la guía que orienta y define la ruta que debe seguir la Caja de Compensación de Casanare durante el periodo 2024 - 2027.*



Actualmente las organizaciones se ven obligadas a planificar estratégicamente con el fin de afrontar la incertidumbre y mitigar los riesgos que trae el mundo globalizado, los cambios sociales, culturales, económicos, políticos y demás aspectos que influyen en su actividad y su estabilidad. Para las cajas de compensación en Colombia es un gran reto, dado el nivel de exigencia al que están expuestas; no solamente por el impacto positivo que deben generar continuamente en la calidad de vida de los afiliados y sus familias, sino también en el cumplimiento de la normatividad legal aplicable al sistema de Subsidio Familiar en Colombia; que constantemente presenta cambios y demanda de las cajas de compensación agilidad en su adaptación e implementación.

La planeación estratégica es una metodología que se aplica pensando a futuro, es decir, formulando interrogantes como; ¿en qué quiere convertirse la entidad?, ¿a dónde?, y ¿cómo quiere llegar?, pero esencialmente debe hacerse partiendo de su situación actual. De

acuerdo con esta premisa, Comfacasanare realizó diagnóstico de entorno y contexto cuyo resultado permite un acercamiento sobre la realidad de la gestión y operación. Basado en ello se generan estrategias, se fijan objetivos y se definen acciones que serán el marco para un desempeño eficiente de toda la organización.

Por ende, la Caja plantea el plan estratégico vigencia 2024-2027, enfocado en estrategias fuertes que direccionen los esfuerzos en pro de generar el crecimiento institucional, mejora en la cobertura de los servicios que ofrece y mantener el compromiso adquirido con los usuarios, priorizando las categorías A y B de acuerdo a la misión y visión institucional.

El Plan Estratégico de Comfacasanare, es la guía que orienta a la organización durante el cuatrienio 2024-2027, por ende, es indispensable la implementación secuencial, el seguimiento, la participación activa y compromiso de todos los trabajadores de la Caja, para dar cumplimiento a las metas y objetivos planteados.



## 2. METODOLOGIA

El plan estratégico de la Caja de Compensación familiar de Casanare, es el resultado del liderazgo y compromiso de la dirección y la participación activa de las subdirecciones y áreas, con orientación de la oficina de planeación. En el proceso de formulación se aplicaron técnicas y metodologías sistemáticas, que permitieron lograr los resultados esperados, a través de un trabajo en equipo exitoso, destacando habilidades investigativas y de análisis, comunicación efectiva, confianza, compromiso y responsabilidad de todos los participantes.

A continuación se describe la metodología de planificación estratégica desarrollada por la Caja, para la formulación de las estrategias a seguir en la vigencia 2024-2027



Figura 1. Mapa Metodológico

La primera etapa aborda el levantamiento del diagnóstico institucional, cuya metodología se aplicó por separado en cada uno de los macro-procesos de la caja; (estratégicos, misionales, apoyo y mejora y control), con el fin de obtener un panorama completo y real de la situación actual.

A continuación se describen las etapas del desarrollo:

➤ **Análisis del entorno:** se identifican oportunidades y vulnerabilidades, a través de la aplicación de dos herramientas *a) Análisis de Megatendencias;* cuyo objeto es mapear aquellas tendencias que tienen el potencial de cambiar la economía global, los negocios y la sociedad, y *b) Análisis PESTEL;* que evalúa los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que pueden afectar a la institución a corto, mediano y largo plazo.

➤ **Análisis contexto institucional:** se identifican los factores de solidez y deficiencia, a través de un *Análisis Perfil de Capacidad Institucional (PCI)* que evalúa 5 dimensiones: capacidad directiva, capacidad gestión de programas, capacidad financiera, capacidad tecnológica e infraestructura y capacidad del talento humano.

Para cada dimensión de capacidad, el PCI identifica las variables que se evalúan de acuerdo con el nivel de ejecución e impacto. El nivel de ejecución se mide en términos de la capacidad actual de la Caja para cumplir con cada variable, mientras que el impacto se mide en términos de la importancia de la variable para el éxito de la institución.

➤ **Estrategias y acciones por proceso:** identificados los factores del entorno y el contexto se ejecuta *el Análisis CAME;* con la finalidad de obtener estrategias, ya sea ofensivas, defensivas, reorientación o supervivencia; acciones que permiten corregir

las deficiencias, afrontar las vulnerabilidades, mantener la solidez y explotar las oportunidades.

➤ Al consolidar y analizar los resultados generados por cada área, se logra determinar los aspectos más relevantes y recurrentes que inciden en la gestión institucional, claves en el planteamiento de objetivos, metas y estrategias del Plan Estratégico de la caja.

En la segunda etapa, se procede a revisar el direccionamiento estratégico de la entidad, es decir; misión, visión, políticas y valores corporativos que constituyen la identidad y los principios que guiarán el comportamiento y la toma de decisiones de Comfacasanare.

Complemento de ello, se formulan los objetivos, metas, estrategias e indicadores que implementará la caja en los próximos cuatro años. Los objetivos son los resultados que la Caja quiere alcanzar; las metas son los pasos específicos que debe seguir para alcanzar sus objetivos; las estrategias aquellas acciones que la caja utilizará para cumplir sus metas y los indicadores contribuyen al seguimiento y evaluación del cumplimiento de las metas, y objetivos.

Ya definida la plataforma estratégica y consolidado el Plan, se presenta al Consejo Directivo, para discusión y aprobación; una vez aprobado se socializa con las subdirecciones y áreas de la caja, para la ejecución.

### 3. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

El cambio constante del entorno es un fenómeno que se ha acelerado en los últimos años, impulsado por factores como la globalización, donde el dinamismo de la innovación tecnológica y los cambios sociales, llevan a la organización a estar dispuesta a los

cambios y adaptarse a las circunstancias del entorno para seguir siendo competitivas.

Comfacasanare en la búsqueda de adoptar una cultura de innovación y flexibilidad, plantea herramientas metodológicas para identificar los desafíos y riesgos que se deben gestionar, para garantizar el logro de objetivos y la sostenibilidad de la institución.

Ejemplo de ello, encontramos el resumen de los resultados obtenidos como diagnóstico de las diferentes mega-tendencias analizadas y priorizadas por los equipos de trabajo de la institución.

#### 3.1 Resumen Mega-tendencias

En primer lugar es importante saber que el estudio de mega-tendencias de la Caja, se categorizó y alineó a las 6 dimensiones PESTEL, con el fin de obtener un resultado coherente y cohesivo sobre el entorno actual.

Dentro del proceso de análisis, se identificaron mega-tendencias significativas, las cuales se clasificaron acorde a la importancia dada por las diferentes áreas así: socioculturales 33,1%, tecnológicas 27,9%, económicas 14%, políticas 11%, ambiental 9,6% y legales 4,4%.

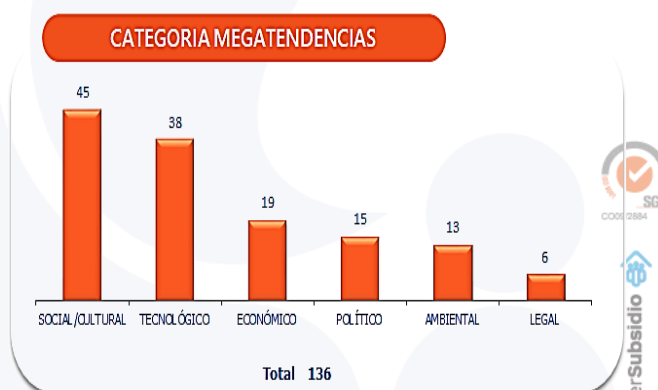


Figura 2: Mega-tendencias

➤ *Enfoque socio-cultural:* es la dimensión que predomina en las mega-tendencias identificadas y enfatiza puntualmente en la importancia de conocer las características de sus afiliados en este contexto, al momento de diseñar sus programas y servicios; lo que contribuye a que Comfacasanare aborde y satisfaga completamente las necesidades de las familias Casanareñas.

En consecuencia, estas son las mega-tendencias identificadas que están generando cambios sociales importantes: diversidad, inclusión, equidad, igualdad de oportunidades, búsqueda constante de bienestar y experiencias auténticas, transformación digital, estilo de vida y comportamientos de consumo, crecimiento urbanístico, cambios demográficos, efectos post pandemia y guerras, entre otras.

➤ *Enfoque tecnológico:* La tecnología está transformando la forma en que vivimos, trabajamos y nos comunicamos; los dispositivos móviles, las redes sociales y la inteligencia artificial influyen en nuestra interacción con el mundo que nos rodea; así mismo tiene un impacto profundo en las organizaciones, tanto en su forma de operar, como en sus relaciones con los clientes, proveedores y empleados.

Del análisis de esta dimensión, se lograron identificar mega-tendencias tecnológicas que pueden potencializar la operación de Comfacasanare; inteligencia artificial, transformación digital, automatización de procesos, edificios inteligentes, ciberseguridad y cadenas de bloques (blockchain), análisis de datos, plataformas de autogestión, entre otras. Son mecanismos que están siendo utilizados en las organizaciones para mejorar la eficiencia, la productividad y la seguridad, facilitar la toma de decisiones y personalizar la experiencia del cliente y los empleados.

➤ *Enfoque Económico:* Actualmente La economía mundial se encuentra en un momento de volatilidad, a raíz de eventos súbitos como la pandemia de COVID-19, las guerras en Ucrania e Israel, que están generando desafíos para la sociedad, las empresas y los gobiernos. Por ello la importancia de tomar decisiones bien informados; pues la mejor estrategia dependerá de los objetivos, la tolerancia al riesgo y la situación financiera de la institución.

➤ *Enfoque Ecológico:* La perspectiva ambiental es dominante en la transición hacia la sostenibilidad, con el cambio climático y la degradación del medio ambiente como problemas urgentes, hay un enfoque creciente en prácticas ecológicas que minimicen el desperdicio, reduzcan las emisiones de carbono y conserven recursos naturales. Por ello es importante que los servicios ofertados junto a los procesos vayan encaminados al cumplimiento de prácticas que reducen su impacto ambiental.

➤ *Enfoque Político/Legal:* La caja de compensación Familiar de Casanare tiene como objeto la prestación de servicios sociales y de apoyo económico a los trabajadores afiliados y sus familias; su papel es fundamental para promover la equidad y la inclusión social al brindar estos beneficios especialmente a los afiliados de más bajos ingresos. Teniendo en cuenta lo anterior y que los recursos públicos de la Caja provienen de los aportes parafiscales que realizan los empleadores y los trabajadores; su manejo está sujeto a la supervisión de la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF), velando por el cumplimiento de la ley y las normas que rigen el funcionamiento del Sistema del Subsidio Familiar; así mismo debe estar dispuesta al cambio de acuerdo a la transformación normativa de los gobiernos en ejercicio.





### 3.2 PESTEL

Los factores identificados en este análisis fueron evaluados de acuerdo al impacto que tienen sobre la institución; con la finalidad de conocer el nivel de vulnerabilidad y oportunidad al que está expuesto actualmente, y a su vez contribuir al desarrollo de estrategias para mitigar y/o aprovecharlas.

En la figura 3, se evidencia el resultado general de este análisis Pestel.

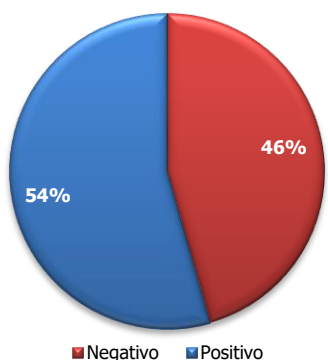


Figura 3 - Pestel General

Evaluados los factores PESTEL, se identifica el nivel general de vulnerabilidad del que corresponde al 46% y de oportunidad el 54%; distribuido así:

Tabla 1. Participación PESTEL

Factor	Impacto Negativo	Impacto Positivo
Político	65%	35%
Económico	64%	36%
Social	39%	61%
Tecnológico	28%	72%
Ecológico	36%	64%
Legal	33%	67%

Un factor relevante del análisis PESTEL de Comfacasanare es la incertidumbre política que está afrontando el país, reflejada en vulnerabilidades con un porcentaje alto de

afectación (65%); el cual desencadena efecto cascada en el factor económico, presentando vulnerabilidades de un 64%; factores como el ecológico, legal y cultural, representan una vulnerabilidad media del entorno administrativo de la caja. Se resalta el factor tecnológico, el cual presenta un 72% de oportunidades de mejora en la misión de Comfacasanare. Si bien el análisis aporta oportunidades de mejora, también evidencia riesgos directos y emergentes, que conllevan a plantear controles y estrategias, teniendo en cuenta, que si no son tratados oportunamente, pueden afectar la estructura administrativa y financiera de la entidad. Por ende, los cambios en la estructura del estado, las nuevas reformas políticas, la incertidumbre en los conflictos internacionales, como la guerra en Ucrania e Israel y los efectos post pandemia, entre otros, inciden de forma directa e indirecta en los servicios y productos ofertados por las empresas colombianas, a los cuales no es ajena Comfacasanare.

En consecuencia, estos desafíos conllevan a que Comfacasanare, sea resiliente ante los cambios e incertidumbre del mundo moderno, con lo cual, puede convertirse en una empresa sostenible social, económica y administrativamente en la región, lo que requiere del fortalecimiento de los programas sociales que oferta y la proyección e innovación de nuevos servicios, tomando ventaja de posición privilegiada, al ser la única Caja de Compensación de Casanare.



VIGILADO SuperSubsidio

### 3.3. Perfil de capacidad institucional

Se evaluaron cinco dimensiones del perfil de capacidad, para lograr determinar los aspectos más relevantes y recurrentes que inciden en la gestión institucional, obteniendo los resultados que se muestran en la figura 4.

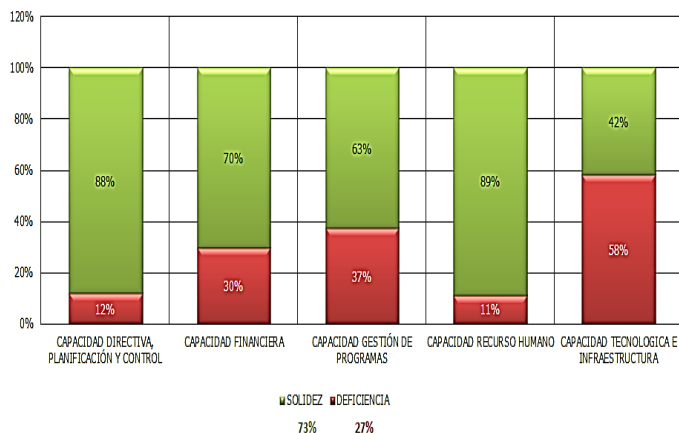


Figura 4. Perfil de Capacidad Institucional

El bienestar del recurso humano (89%) y la capacidad directiva, de planificación y control (88%), son los aspectos que predominan dentro de la institución, seguidos de su capacidad financiera (70%) y de gestión de programas (63%). Lo anterior permite identificar que la capacidad del personal y la planificación, son factores clave para el éxito y hace que Comfacasanare esté mejor preparada para enfrentar los desafíos del entorno actual.

Ahora bien, existen aspectos a mejorar como la infraestructura física y tecnológica, la cual es indispensable para optimizar la prestación de los servicios, la productividad de los empleados, aumentar la seguridad de la información, mejorara los canales de atención y comunicación externa e interna facilitando así la gestión institucional. Se puede decir que es vital, para el crecimiento de la Caja, el poseer una excelente infraestructura, integrada, de calidad y segura.

### 3.4 Análisis CAME

Con base en el análisis de entorno y contexto se identificó que la estrategia adecuada a implementar es la **ofensiva**, dado que se basa en acciones que fomentan el crecimiento institucional a través del fortalecimiento de las capacidades internas y el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el entorno.

En la *tabla 2* se detallan los resultados categorizados en tres ejes estratégicos: 1) gestión corporativa, 2) accesibilidad a los servicios y 3) sostenibilidad financiera; dando prioridad a las estrategias y/o acciones que son imprescindibles, y que Comfacasanare está en completa facultad de implementar para lograr su fortalecimiento y alcanzar sus objetivos.

Tabla 2. Resultados CAME

PROCESOS - GESTIÓN CORPORATIVA	
Actualización Tecnológica	16,7%
Fortalecer los canales de atención y comunicación externa	11,0%
Optimización Procesos	8,6%
Fortalecer Capital Intelectual	6,9%
Mantener el bienestar laboral	5,7%
Aprovechamiento Información - Analisis de Datos	5,3%
Fortalecer el proceso comercial	4,9%
Prácticas ecológicas amigables con el ambiente	3,3%
Fortalecer la comunicación e interacción interna	2,9%
Innovación y Desarrollo institucional	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>65,7%</b>
ACCECIBILIDAD A SERVICIOS	
Mejoramiento Infraestructura Física	6,5%
Innovación en Servicios	4,9%
Fortalecer Servicios Existentes	2,9%
Medición de satisfacción afiliado	1,6%
<b>TOTAL</b>	<b>15,9%</b>
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	
Generar alianzas estratégicas	5,7%
Adaptación cambios del entorno	2,9%
Optimización de Recursos	2,9%
Incremento cobertura autosostenible	2,0%
Adaptación Normativa	2,0%
Proyectos Sostenibles	1,2%
Fortalecer el sistema de seguridad de la información	0,8%
Sostenibilidad Institucional	0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>18,4%</b>

## 4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 4.1 Misión

La Caja de Compensación Familiar de Casanare, trabaja por el mejoramiento de la calidad de vida de las partes interesadas mediante la prestación de servicios integrales, con administración eficiente de los aportes parafiscales y su ejecución en programas enmarcados en las normas de seguridad social.

### 4.2 Visión

Lograr que todos nuestros trabajadores afiliados y beneficiarios, priorizando las categorías A y B accedan a los servicios y productos del sistema del subsidio familiar ofertados por Comfacasanare.

### 4.3 Política de Calidad

Comfacasanare es una institución comprometida con el mejoramiento continuo de los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad, generando servicios orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

### 4.4 Valores Corporativos

**Honradez:** Proceder correctamente con honestidad respetando el derecho del otro. La Caja hace evidente la honradez cuando le da un adecuado uso a los bienes y servicios de la empresa, utilizándolos únicamente para el uso o fin, para los cuales fueron establecidos.

**Lealtad:** El trabajador de la Caja debe ser leal a la Entidad y debe ceñirse a los principios éticos tipificados en la norma constitucional, basados en el cumplimiento de sus fines con capacidad de servicio a los usuarios y de la comunidad.

**Responsabilidad:** Capacidad para realizar los compromisos adquiridos, para asumir, proveer y evitar según el caso sus consecuencias. La Caja responde a los estatutos adoptados y a lo preceptuado por la ley, cumpliendo los objetivos,

la misión y visión a fin de satisfacer las necesidades de los afiliados de acuerdo con el portafolio de la Empresa.

### 4.5 Objetivos de Calidad

Comfacasanare ha establecido los siguientes objetivos de la calidad:

- ✓ Atender de forma ágil y amable a las partes interesadas en todos los servicios que se ofertan.
- ✓ Administrar adecuadamente los recursos de la Caja de compensación utilizados para satisfacer las necesidades de ésta y partes interesadas.
- ✓ Mantener y fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad para lograr mejoramiento en el desempeño de la corporación.
- ✓ Implementar programas de capacitación actualización técnica y/o de calidad para garantizar el servicio final.
- ✓ Enfocar los esfuerzos con responsabilidad integral, trabajo seguro y confiable que permita velar por la preservación de un entorno laboral adecuado.

Estos objetivos son difundidos a todos los empleados de la empresa a través de las jornadas de trabajo que se desarrollan a nivel interno, sumado a ello se encuentran publicados en la página web de la entidad, que a su vez son alienados en los planes operativos y autoevaluados por los dueños de procesos quienes los consolidan en la matriz de indicadores; información que es consolidada en la oficina de planeación.

*Estos elementos constituyen la identidad de COMFACASANARE y son la base sobre la cual se desarrollan las estrategias para conseguir sus objetivos.*



VIGILADO SuperSubsidio

## 5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Los objetivos estratégicos enmarcan el logro que se propone alcanzar Comfacasanare en el cuatrienio 2024 - 2027 y serán el resultado del desarrollo continuo de las estrategias planteadas, acorde al diagnóstico realizado por la institución, lo cual permite orientar la actuación y la toma de decisiones en la organización.

Su planteamiento se basa en tres ejes estratégicos:

- Gestión corporativa
- Accesibilidad a los servicios, y
- Sostenibilidad financiera.

### 5.1 Gestión Corporativa

**0.1.** Fortalecer la capacidad tecnológica de la institución, garantizando la seguridad de información y la correcta gestión operativa a nivel interno y externo.

**0.2.** Incorporar el análisis de datos y transformar la información de la institución en un activo estratégico, que permita tomar decisiones oportunas.

**0.3.** Fortalecer las competencias, los conocimientos y habilidades de los trabajadores, de acuerdo con las necesidades de cada proceso.

**0.4.** Garantizar el óptimo desempeño de los procesos y la mejora continua.

### 5.2 Accesibilidad a Servicios

**0.5.** Fortalecer la infraestructura física para mejorar el desempeño de los trabajadores y la prestación de los servicios ofertados.

**0.6.** Identificar de manera permanente la demanda del afiliado, para fortalecer e innovar los servicios.

### 5.3 Sostenibilidad Financiera

**0.7.** Concretar alianzas de cooperación nacional e internacional en pro del fortalecimiento institucional y financiero de la caja

**0.8.** Incrementar ingresos por servicios y unidades de negocio no provenientes del 4% (auto-sostenibles).

**0.9.** Diseñar proyectos sostenibles que contribuyan con el desarrollo social de la entidad y el departamento.

**0.10.** Administrar con eficiencia y eficacia los recursos financieros para lograr la sostenibilidad económica.



## 6. METAS E INDICADORES

**Objetivo 1.** Fortalecer la capacidad tecnológica de la institución, garantizando la seguridad de información y una correcta gestión operativa a nivel interno y externo.

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta Indicador Cuatrienio	Tipo Indicador
Porcentaje actualización tecnológica	$\left(\frac{\# \text{ Procesos intervenidos}}{\# \text{ Total Procesos Caja}}\right) * 100\%$	100% de los 27 procesos intervenidos	Eficacia
<b>Fuente de Información</b>	Informe Gestión	<b>Responsable Indicador</b>	Sistemas Todos los procesos
<b>Frecuencia de Seguimiento</b>			
Anual			
<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
25%	50%	75%	100%
Diagnóstico general de necesidades tecnológicas.	Actualización de diagnóstico.	Ejecución y seguimiento al plan de trabajo.	Plan de trabajo Ejecutado

**Objetivo 2.** Incorporar el análisis de datos y transformar la información de la institución en un activo estratégico, que permita tomar decisiones oportunas

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta Indicador Cuatrienio	Tipo Indicador
Porcentaje avance proyecto análisis de datos	(%) Porcentaje de avance en la implementación de acuerdo a las etapas establecidas.	100% Implementado el procedimiento de Análisis de Datos	Eficacia
<b>Fuente de Información</b>	Informes de Avance	<b>Responsable Indicador</b>	Oficina Planeación
<b>Frecuencia de Seguimiento</b>			
Anual			
<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
25%	50%	75%	100%
Etapas 1. Identificar las fuentes de información, adecuar o diseñar las herramientas de análisis necesarias para su tratamiento.	Etapas 2. Consolidar la información y generar banco de datos.	Etapas 3. Banco de datos completo, unificado y funcional	Etapas 3. Mantenimiento Banco de datos



**Objetivo 3.** Fortalecer las competencias, los conocimientos y habilidades de los trabajadores, de acuerdo con las necesidades de cada proceso.

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta Indicador	Tipo Indicador
Índice de evaluación de desempeño laboral	$\left( \frac{\# \text{ Evaluaciones Aplicadas}}{\# \text{ Total Empleados}} \right)$	Evaluar el desempeño de <b>todos</b> los empleados de la Caja	Eficacia
<b>Fuente de Información</b>	Informe Evaluación de Desempeño	<b>Responsable Indicador</b>	Talento Humano
<b>Frecuencia de Seguimiento</b>			
Anual			
<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
100%	100%	100%	100%
Mantener la productividad del capital humano de la corporación.			

**Objetivo 3.** Fortalecer las competencias, los conocimientos y habilidades de los trabajadores, de acuerdo con las necesidades de cada proceso.

Nombre del Indicador	Fórmula	Meta Indicador Cuatrienio	Tipo Indicador
Nivel de Capacitación específica	$\frac{\# \text{ Capacitaciones Ejecutadas}}{24 \text{ Capacitaciones Programadas}}$	Realizar 24 capacitaciones en habilidades duras	Eficacia
<b>Fuente de Información</b>	Cronograma de Capacitaciones	<b>Responsable Indicador</b>	Talento Humano
<b>Frecuencia de Seguimiento</b>			
Anual			
<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
25%	50%	75%	100%
6 Capacitaciones cada año en habilidades duras.			

<b>Objetivo 4. Garantizar el óptimo desempeño de los procesos y su mejora continua</b>			
Nombre del Indicador	Fórmula	Meta Indicador Cuatrienio	Tipo Indicador
Índice de actualización de los procesos	$\frac{\# \text{ Procesos actualizados}}{\# \text{ Total Procesos}}$	Mantener Todos los procesos del SGC actualizados de acuerdo a la norma	Efectividad
<b>Fuente de Información</b>	Informes Calidad	<b>Responsable Indicador</b>	Oficina de Calidad
<b>Frecuencia de Seguimiento</b>			
Anual			
2024	2025	2026	2027
100%	100%	100%	100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes de auditorias de Calidad Anuales Internas y Externas, que garantizan la idoneidad de los procedimientos.</li> <li>Índices de innovación en los procesos de acuerdo a los establecido por el ente certificador.</li> </ul>			

<b>Objetivo 5. Fortalecer la infraestructura física para mejorar el desempeño de los trabajadores y la prestación de los servicios ofertados.</b>			
Nombre del Indicador	Fórmula	Meta Indicador	Tipo Indicador
Índice de mejora	% Avance de ejecución de los proyectos de infraestructura	Mejorar la infraestructura física de la Caja	Eficacia
<b>Fuente de Información</b>	Informes de avance	<b>Responsable Indicador</b>	Dirección y Vivienda
<b>Frecuencia de Seguimiento</b>			
Anual			
2024	2025	2026	2027
25%	50%	75%	100%
Garantizar la eficacia de los Mantenimientos preventivos y correctivos.	Estudios, diseños y licencias para la infraestructura del proyecto.	Formulación y aprobación del proyecto.	Inicio de Ejecución del proyecto por etapas.

<b>Objetivo 6.</b> Identificar de manera permanente las necesidades del afiliado, para fortalecer e innovar los servicios ofertados			
Nombre del Indicador	Fórmula	Meta Indicador	Tipo Indicador
Índice de gestión de necesidades	$\left( \frac{\# \text{ Necesidades Gestionadas}}{\# \text{ Necesidades Identificadas}} \right)$	100% de las necesidades gestionadas adecuadamente en el año	Efectividad
Fuente de Información	Estudio de Necesidades Informe seguimiento plan operativo	Responsable Indicador	Subdirecciones -Mercadeo
Frecuencia de Seguimiento			
Anual			
2024	2025	2026	2027
100%	100%	100%	100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cada año se realiza el estudio de necesidades a los usuarios, con el fin de medir la satisfacción en los servicios ofertados e identificar nuevas estrategias.</li> </ul>			

<b>Objetivo 6.</b> Identificar de manera permanente las necesidades del afiliado, para fortalecer e innovar los servicios ofertados.			
Nombre del Indicador	Fórmula	Meta Indicador Cuatrienio	Tipo Indicador
% cumplimiento de comités comerciales	$\left( \frac{\# \text{ Reuniones Ejecutadas}}{48 \text{ Reuniones Programadas}} \right)$	100% (Realizar 48 comités comerciales)	Eficacia
Fuente de Información	Actas de Reunión	Responsable Indicador	Subdirección Comercial Procesos Misionales
Frecuencia de Seguimiento			
Anual			
2024	2025	2026	2027
25%	50%	75%	100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>12 Comités anuales donde participen las áreas de servicios y comercial.</li> <li>Fortalecer la comunicación e integración entre las áreas, para enfocar los esfuerzos al cumplimiento de los objetivos de la corporación.</li> </ul>			



<b>Objetivo 6. Identificar de manera permanente las necesidades del afiliado, para fortalecer e innovar los servicios ofertados.</b>			
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta Indicador Cuatrienio</b>	<b>Tipo Indicador</b>
Índice de Visitas a Empresas Afiliadas	$\left( \frac{\# \text{ Visitas Ejecutadas}}{\# \text{ Visitas Programadas}} \right)$	Realizar 9600 visitas a empresas, ejecutando actividades de gestión comercial	Eficacia
<b>Fuente de Información</b>	Informes	<b>Responsable Indicador</b>	Subdirección Comercial Procesos Misionales
<b>Frecuencia de Seguimiento</b>			
Anual			
2024	2025	2026	2027
25%	50%	75%	100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de acuerdo al plan comercial establecido para cada periodo (2400 visitas anuales)</li> <li>• Socializar el portafolio de servicios y resolver las inquietudes de los afiliados</li> <li>• Mantener una relación cercana con las empresas afiliadas fortaleciendo los vínculos con los usuarios</li> </ul>			

<b>Objetivo 7. Concretar alianzas de cooperación nacional e internacional en pro de fortalecer las actividades y recursos de la caja</b>			
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta Indicador Cuatrienio</b>	<b>Tipo Indicador</b>
Índice de alianzas estratégicas concretadas	$\left( \frac{\# \text{ Alianzas Concretadas}}{4 \text{ Alianzas Proyectadas}} \right)$	Consolidar 4 alianzas de cooperación	Eficiencia
<b>Fuente de Información</b>	Informe Cooperación	<b>Responsable Indicador</b>	Dirección Oficina de Cooperación
<b>Frecuencia de Seguimiento</b>			
Anual			
2024	2025	2026	2027
25%	50%	75%	100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Alianza nacional o Internacional por año, que fortalezca los servicios de la caja.</li> </ul>			

<b>Objetivo 8.</b> Incrementar los ingresos por servicios y de las unidades de negocio no provenientes del 4%.			
Nombre del Indicador	Fórmula	Meta Indicador Cuatrienio	Tipo Indicador
% Incremento de ingresos	$\left(\frac{\text{Ingresos periodo actual}}{\text{Ingresos periodo anterior}}\right) - 1$	Remanentes positivos de cada unidad de negocios.	Eficiencia
<b>Fuente de Información</b>	Informe Financiero	<b>Responsable Indicador</b>	Dirección Subdirecciones
Frecuencia de Seguimiento			
Anual			
2024	2025	2026	2027
<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar que los unidades de negocio generen ingresos adicionales que permitan apalancar financieramente la corporación.</li> <li>Garantizar para cada periodo (anual) el incremento mantenga una tendencia de crecimiento</li> </ul>			

<b>Objetivo 9.</b> Diseñar proyectos sostenibles que contribuyan con el desarrollo social del departamento.			
Nombre del Indicador	Fórmula	Meta Indicador Cuatrienio	Tipo Indicador
Índice de Proyectos sostenibles	$\left(\frac{\# \text{ Proyectos Ejecutados}}{\# \text{ Proyectos Aprobados}}\right)$	Ejecución del 100% de los proyectos aprobados	Eficiencia
<b>Fuente de Información</b>	Informe Gestión	<b>Responsable Indicador</b>	Dirección Vivienda Planeación
Frecuencia de Seguimiento			
Anual			
2024	2025	2026	2027
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se continua con la ejecución de los proyectos actuales de vivienda, con el objetivo que los afiliados de menores ingresos sean los mas beneficiados , contribuyendo con la mejora de la calidad de vida de los Casanareños</li> <li>Ejecutar los proyectos enfocados a mejorar los servicios y que se aprueben en cada vigencia.</li> </ul>			

<b>Objetivo 10.</b> Administrar con eficiencia y eficacia los recursos financieros para lograr la sostenibilidad económica.			
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta Indicador Cuatrienio</b>	<b>Tipo Indicador</b>
Nivel eficiencia recursos	ingresos vs egresos del periodo	Mantener el equilibrio financiero y administrativo	Eficiencia
<b>Fuente de Información</b>	Informe Financiero	<b>Responsable Indicador</b>	Todos los procesos
<b>Frecuencia de Seguimiento</b>			
Anual			
2024	2025	2026	2027
Para cada periodo se debe cumplir la meta en relación al uso eficiente de recursos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar los ingresos.</li> <li>• Controlar y disminuir los costos</li> <li>• Dar buen uso de los recursos físicos de la corporación</li> </ul>			

## 7. ANEXOS

Informe de Diagnostico Comfacasanare - 2023



VIGILADO SuperSubsidio