	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



# INFORME

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Yopal, 5 de mayo de 2017

## **INFORME DE ATENCION AL CLIENTE PRIMER TRIMESTRE 2017**

El instituto financiero de Casanare, aprobó el proceso de atención al cliente y comunicaciones y lo incorporo como proceso de apoyo dentro del sistema de gestión por procesos, dentro del cual se contempla los procedimientos de ATENDER DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES y MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE, con los cuales se realiza direccionamiento y seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ó solicitudes de información que realicen los clientes interno o externos a través de los diversos mecanismos con los que cuenta la entidad; así como a la percepción de los clientes sobre nuestros servicios y operación y de las oportunidades de mejora.

### **1. MECANISMOS DE ATENCION AL CLIENTE**

#### **1.1. ATENCION PERSONAL**

El Instituto cuenta con personal para atender al ciudadano que se acerca a las instalaciones del IFC, brindando información que esté al alcance de ellos o direccionándolo a la dependencia que corresponden una vez identificada su necesidad, adicionalmente para el desarrollo de su objeto misional dispone de asesores distribuidos en todo el departamento de Casanare por zonas, para la captación de usuarios en la colocación del crédito, acompañamiento en la elaboración del proyecto a financiar y gestión de cartera.

Adicionalmente, con la implementación del proceso de atención al cliente y comunicaciones, se ha designado un funcionario para la atención y seguimiento a las PQRS, también en los casos en que el cliente o peticionario considere que fue insuficiente la información suministrada, puede dirigirse directamente a la atención por parte de los Subgerentes, gerente, oficina de Control Interno y líder de atención al cliente.

#### **1.2. BUZON DE PQRS**

Se cuenta con 3 buzones ubicados uno en la entrada principal, otro al interior del primer piso y el tercero en el segundo piso, al frente de las escaleras, en los cuales se encuentran disponibles formatos para realizar encuesta de servicio y recepción de PQRS y encuesta de satisfacción de cliente interno .

#### **1.3. VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

En ésta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios y los clientes internos, así como las PQRS recibidas a través de correos electrónicos, buzón y correos electrónicos, una vez radicadas se suben al aplicativo QFDocument y el líder de atención al cliente realiza el direccionamiento a través de éste aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, así como seguimiento al trámite de respuesta, los derechos de petición se distribuyen al área competente para proyectar respuesta y con copia a la oficina jurídica y Control Interno.

#### 1.4. PAGINA WEB

El Instituto cuenta con una página web [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co) y allí un link para que los clientes presenten solicitudes, queja, reclamos,

The screenshot shows the website interface for 'Atención al Ciudadano'. At the top, there is a navigation bar with links like 'Inicio', 'Mapa', 'Atención al Ciudadano', 'Registro', 'Correo IFC', 'Ley de Transparencia', 'Chat', 'Comuníquese al Gerente', and 'Login'. Below this is a search bar and a main menu. The main content area features a 'Calendario de Eventos' for October 2015, a 'Atención al Ciudadano' heading, and a 'Crear o consultar una solicitud' button. A footer section contains information about registering a 'Derecho de Petición' and a 'Petición de Interés particular ó general'.

Actualmente la entidad adelanta proceso de actualización de la información de la página y del dominio de la misma.

#### 1.5. CORREO INSTITUCIONAL

Se cuenta con un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de página, [instituto@ifc.gov.co](mailto:instituto@ifc.gov.co), allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRS que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, éste correo es atendido por la secretaria de Gerencia, quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva, además con la aprobación del proceso de atención al cliente y

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

comunicaciones, se creó el correo [atencioncliente@ifc.gov.co](mailto:atencioncliente@ifc.gov.co), con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS.

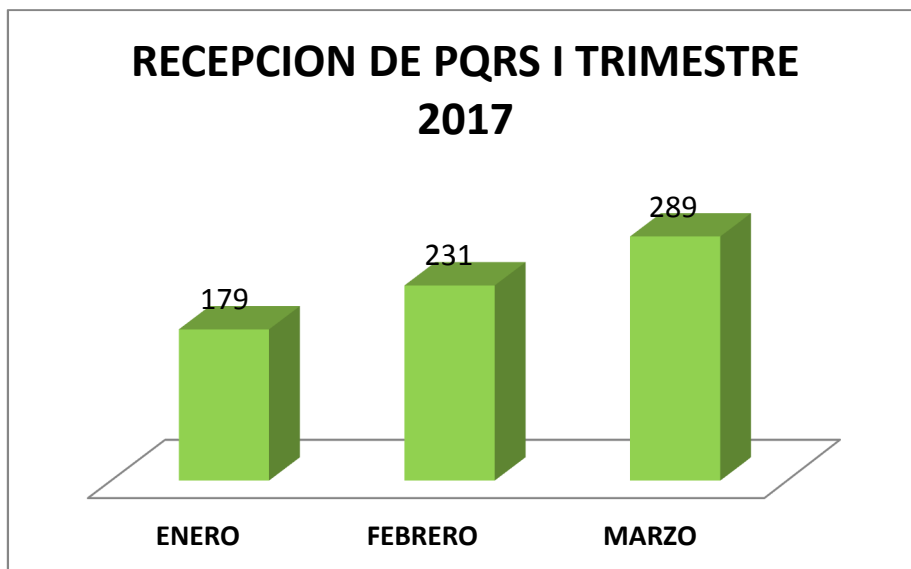
### 1.6. LINEA TELEFÓNICA.

Se reciben llamadas a través de las líneas telefónicas: 6357057, 6356755 y 6358942, a través de éste medio se trata de dar respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda y consignando en formato de registro de llamadas.

## 2. ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A MARZO DE 2017.

### 2.1. RECEPCION DE PQRS.

Durante éste periodo se recibieron trámites y quejas y reclamos a través de los diferentes mecanismos implementados por el Instituto un total de 844 solicitudes, recibidas por mes, siendo 34 más que el trimestre anterior, así:



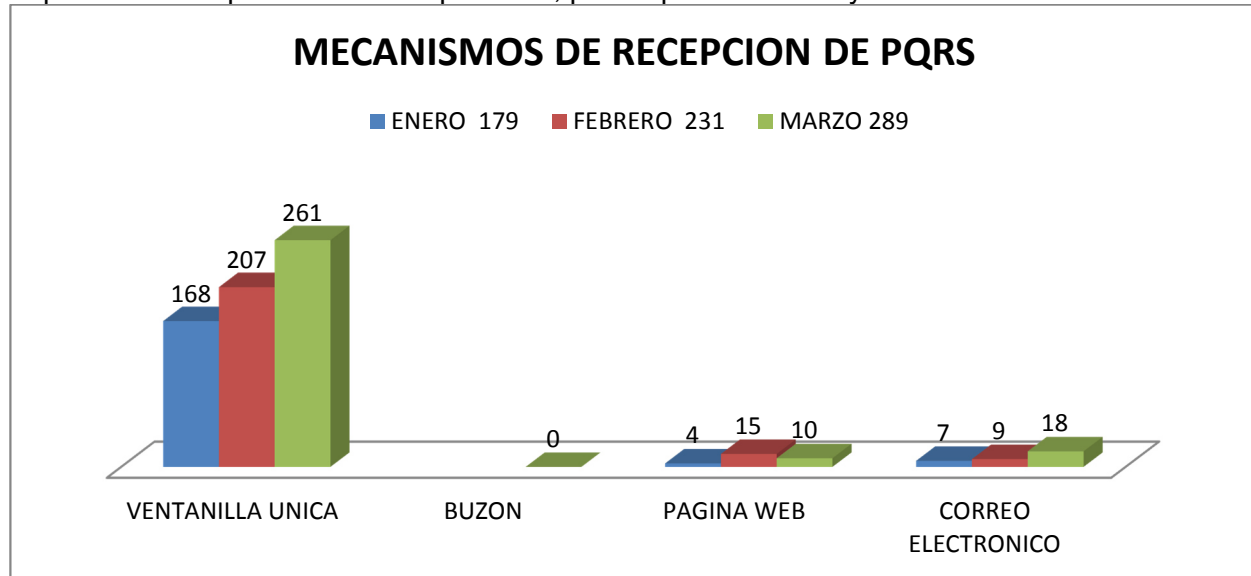
### 2.2. MECANISMOS DE RECEPCION DE PQRS.

Estas peticiones, trámites, quejas y reclamos, se recibieron a través de los diferentes medios con que cuenta la entidad, siendo la ventanilla única de correspondencia, el principal mecanismo utilizado, recibiendo el 91% que corresponde a 636 comunicaciones, del 9% restante, 34 fueron recibidas por correo electrónico que corresponde al 4.9%, 29 por página web siendo el 4.1% y no se recibieron a través del buzón

Para el mecanismo de correo electrónico, se continúa con la socialización al personal, de la actividad de impresión y entrega a la ventanilla única con el fin de llevar registro y control de las

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

comunicaciones que se reciben por éste medio; sin embargo en algunas dependencias aún se responden estas peticiones sin reportarlas, por lo que no se incluyen en el consolidado.



Además de lo anterior y con el fin de facilitar la retroalimentación del ciudadano, se ha socializado con el personal de la entidad, el formato RAC01-02 RECEPCION DE PQRS, con el fin de que a través de éste se presenten las posibles quejas, reclamos o sugerencias que tengan los clientes; éste formato se encuentra disponible en cada buzón de la entidad, con el fin de facilitar su recepción.

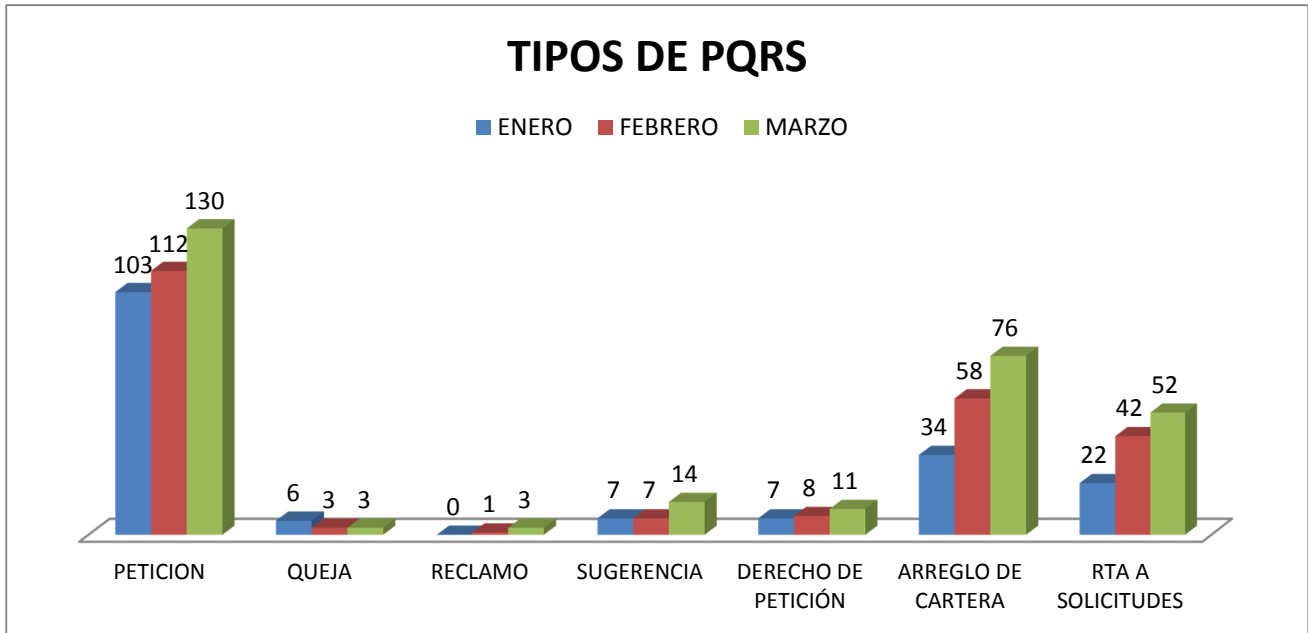
### 2.3. TIPOS DE PQRS

Dentro del registro RCA01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQR'S, se han establecido los siguientes tipos de PQRS, así:

<b>P</b>	Petición
<b>Q</b>	Queja
<b>R</b>	Reclamo
<b>S</b>	Sugerencia
<b>DP</b>	Derecho de Petición
<b>AC</b>	Arreglo de Cartera
<b>RTA</b>	Respuesta a solicitud

Durante el I trimestre de 2017, en lo que respecta a tipos de PQRS, recepcionados, 345 que equivalen al 49% correspondió a peticiones tanto de cliente externo como de clientes internos, siendo estos ultimas las solicitudes de tramites o información que se realizan entre las dependencias de la entidad; 168 que equivale al 24% son solicitudes de arreglo de cartera; el 17%, correspondió a 116 respuestas derivadas de solicitudes externas e internas; el 4% que represento 28 solicitudes fueron sugerencias principalmente invitaciones, el 4% derechos de petición, con 26 comunicaciones y el 3% para quejas y reclamos siendo 12 y 4 respectivamente, así:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



De las quejas recibidas, se encontraron temas relacionados con respuesta a peticiones y trámites contractuales, reportes a centrales de riesgo y quejas ciudadanas, los reclamos corresponden a trámites de gestión de cobro, contractuales y renovación de crédito FESCA.

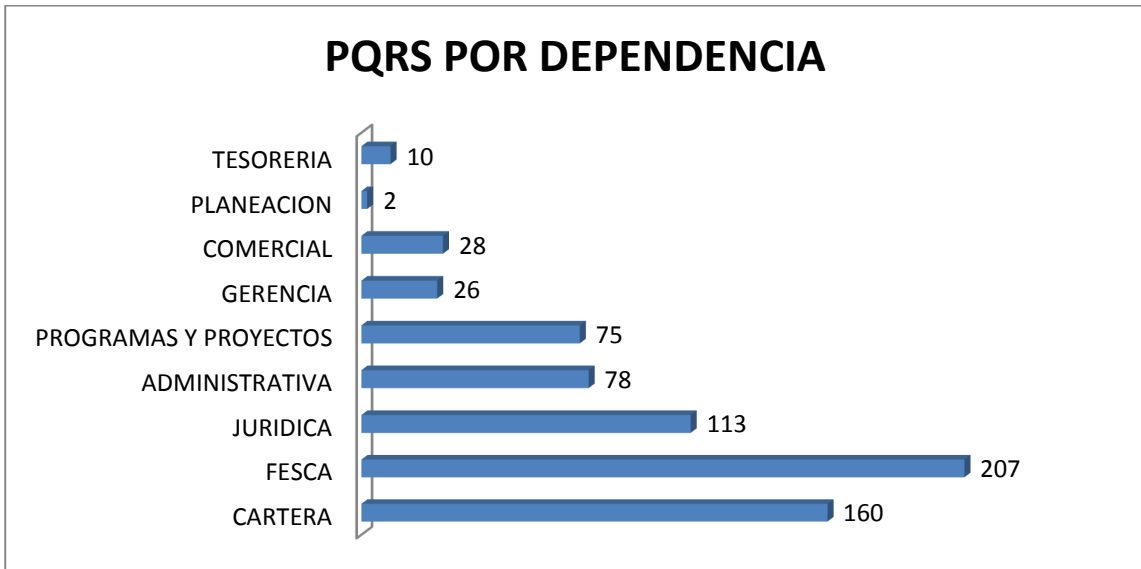
#### 2.4. RECEPCION DEL PQRS POR DEPENDENCIAS

De acuerdo a la asignación de responsables, durante el I trimestre de 2017, se recibieron peticiones, quejas y reclamos, por dependencias, así:

MES	CARTERA	FESCA	JURIDICA	ADMINISTRATIVA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	GERENCIA
ENERO	28	47	43	23	19	4
FEBRERO	54	80	26	22	31	8
MARZO	78	80	44	33	25	14
TOTAL	160	207	113	78	75	26
	23%	30%	16%	11%	11%	4%

MES	COMERCIAL	PLANEACION	TESORERIA
ENERO	11	1	3
FEBRERO	6	1	3
MARZO	11		4
TOTAL	28	2	10
	4%	0%	1%

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

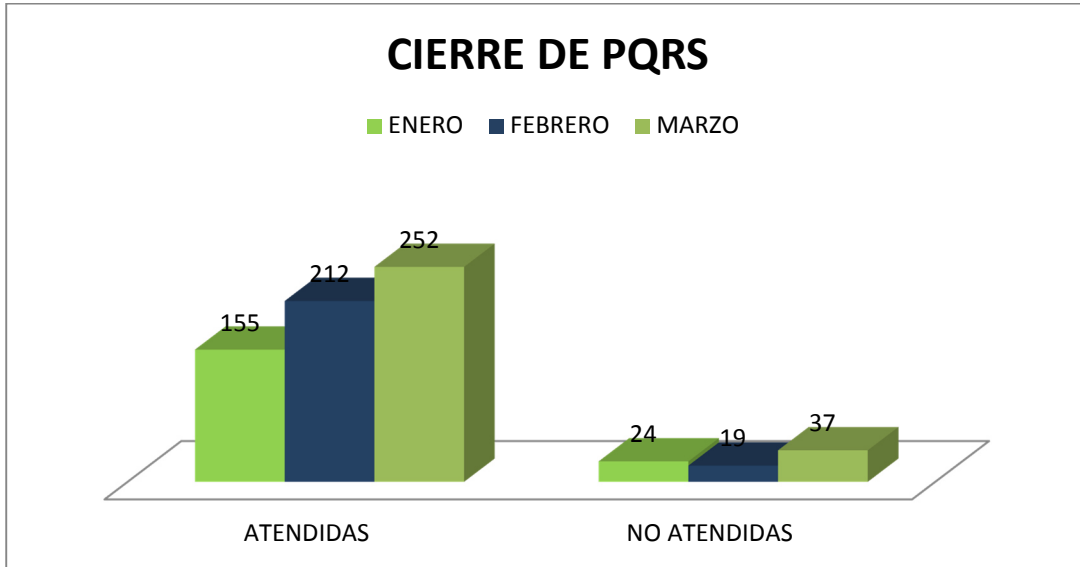


Durante el I trimestre de 2017, la dependencia con mayor recepción, fue la de FESCA con el 30% del total que corresponde a 207 solicitudes, seguido del área de cartera, con el 23% que corresponde a 160 comunicaciones, jurídica 16% con 113, siendo estas principalmente relacionadas con arreglos de cartera de crédito educativo, solicitudes de condonación, tramites de otorgamiento de crédito educativo y levantamientos de prenda así como notificaciones sobre procesos.

Las demás dependencias recibieron un total de 219 comunicaciones distribuidas por dependencias así: administrativa 11%, programas y proyectos 11%, gerencia 4%, comercial 4%, planeación 0.3%, y tesorería 1% cada una y control interno 0%, siendo estas principalmente, requerimientos internos entre dependencias para los procesos que se adelantan en la entidad.

## 2.5. CIERRE DE PQRS

De acuerdo al procedimiento PAC01-00 ATENDER DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES., se estableció que trimestralmente y una vez culminado el tiempo otorgado para la oportuna respuesta, según lo contemplado en la resolución 163 de 2016, se realizara informe de seguimiento a respuesta de las PQRS, En los casos que los servidores designados no tramiten oportunamente la respuesta se realizará notificación a través de correo electrónico y se registrara en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.



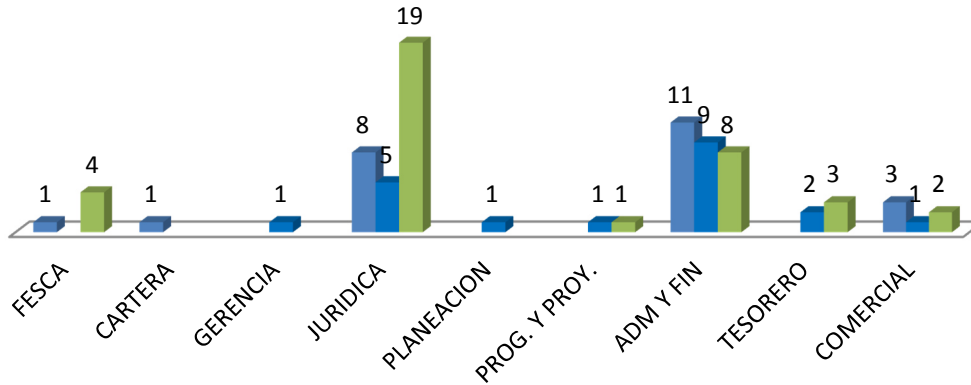
Las PQRS no atendidas, pueden ser el reflejo de dos situaciones una que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas los funcionarios no hayan reportado su cierre, lo anterior debido a que en algunas dependencias se registra bajo compromiso por parte de los funcionarios para reportar al correo de atención al cliente o registrar en el aplicativo Qf document, el cierre de la PQRS, esta situación se presenta principalmente en el área de Jurídica; adicionalmente se encontró que algunas de las PQRS se responden extemporáneamente, por lo que se recomienda continuar con el seguimiento a tiempos de respuesta a fin de prestar un servicio oportuno a los clientes de la entidad.

De acuerdo a lo anterior para el mes de Enero se atendieron el 87% de las solicitudes, en el mes de febrero el 92%, y 87% en el mes de Marzo; en total durante el I trimestre se registraron 80 peticiones sin evidencia de respuesta que son 51 menos que en el trimestre anterior y representan el 11% del total de PQRS, por debajo de la meta de atención fijada en el 90%, por lo que se refleja una mejora en este desempeño respecto al trimestre anterior en el cual el 16% de las PQRS no tenían evidencia de cierre; de las PQRS no atendidas, el 30% son del mes de enero, 24 comunicaciones, 24% el mes de febrero, 19 comunicaciones y 46% el mes de marzo con 37 peticiones.

Con el objeto de mejorar el flujo de información, se han adelantado jornadas de socialización, sobre el procedimiento de cierre de la PQRS y su reporte por medios electrónicos; adicionalmente a los trabajadores oficiales y empleados públicos, se les remite correo recordando las PQRS que tienen pendiente su cierre y se registran las evidencias de cierre aportadas al qf document o correo electrónico.



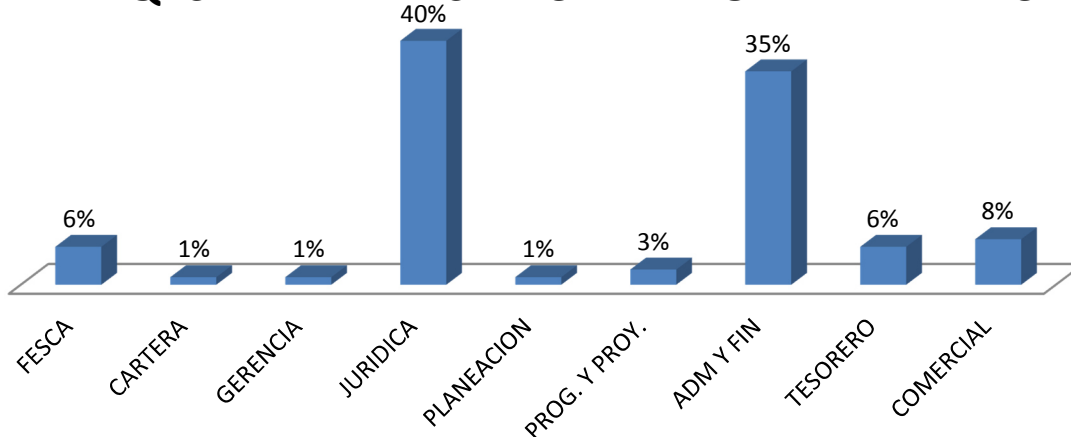
## PQRS PENDIENTES DE CIERRE POR DEPENDENCIAS



De acuerdo a las comunicaciones pendientes de respuesta, se encontró que se originan principalmente en Jurídica y Administrativa, 32 y 28 pendientes, estas corresponden a tramites de levantamiento de hipotecas, prendas, procesos de cobro y trámites administrativos, dentro de las otras dependencias que no tramitan o registran el cierre de estas peticiones están comercial con 6, fesca y tesorería 5 cada una, programas y proyectos 2, planeación, gerencia y cartera 1; es de resaltar la labor adelantada por todas las dependencias, pues se disminuyó el número de peticiones sin cierre en el presente trimestre.

De acuerdo a lo anterior, se consolido que de las PQRS pendientes de evidencia de trámite, el 40% corresponde a Jurídica, 35% área administrativa y financiera, 8% área comercial, lo que representa el 83% de las PQRS sin atención, el restante se distribuyó en menor proporción en las demás áreas del IFC, como lo muestra la siguiente figura.

## PQRS PENDIENTES DE CIERRE POR DEPENDENCIAS

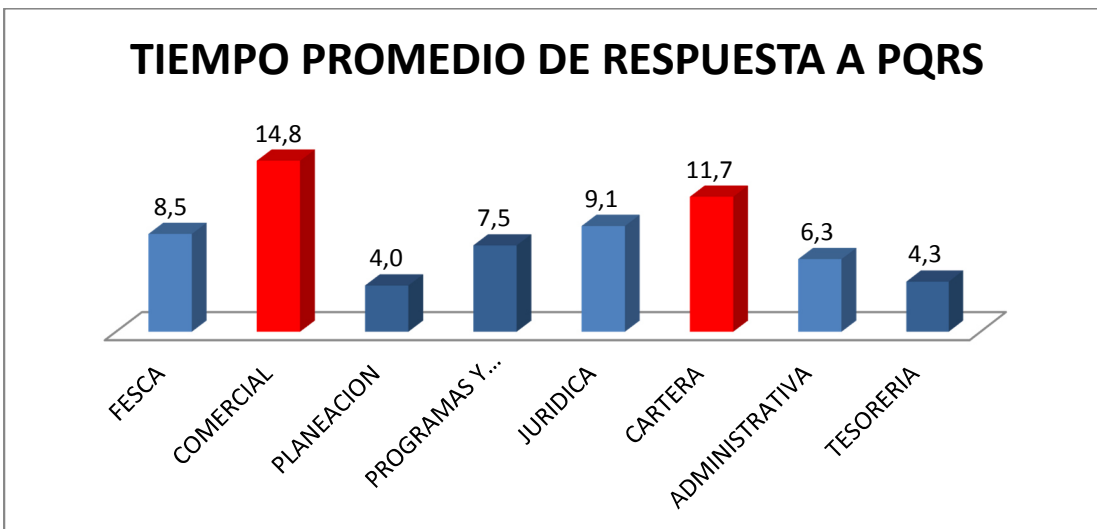


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## 2.6. TIEMPO DE RESPUESTA

De acuerdo al seguimiento realizado en el presente trimestre se obtuvo un promedio de 9.01 días para el trámite y respuesta de las peticiones el cual es mayor 0.3 días frente al trimestre anterior, durante el mes de Enero el tiempo promedio de respuesta fue de 12.56, febrero 6.86 y marzo de 7.11; es importante señalar que el tiempo solo se mide de las peticiones atendidas y registradas su cierre, pues como ya se expuso el 11% de las radicadas no fueron atendidas, siendo 80 comunicaciones, por lo que este tiempo corresponde al 89% de las PQRS; del análisis realizado por dependencias se encontró que 2 se encuentran por encima del promedio de 10 días, que es el plazo dado para el trámite, siendo del área misional cartera y comercial, por lo que se debe analizar tanto el tiempo de respuesta como el número de peticiones no atendidas, en especial las relacionadas con las áreas misionales como crédito, cartera, programas y proyectos y fesca, pues de estas dependerá en proporción la imagen de la entidad ante el ciudadano.

Sin embargo es importante resaltar que durante este trimestre y con las acciones emprendidas de socialización, notificación, así como el compromiso de los diferentes líderes y responsables para dar con mayor celeridad las respuestas y cierres a las PQRS, a la vez que se denota el compromiso el cual se ve reflejado en la mayor atención. Sin embargo se sugiere que en el área de cartera se registre la fecha de respuesta al usuario, pues actualmente no se conoce si se cierra con la fecha del acta o de la respuesta al cliente, igualmente se recomienda que se proyecte respuesta por escrito.



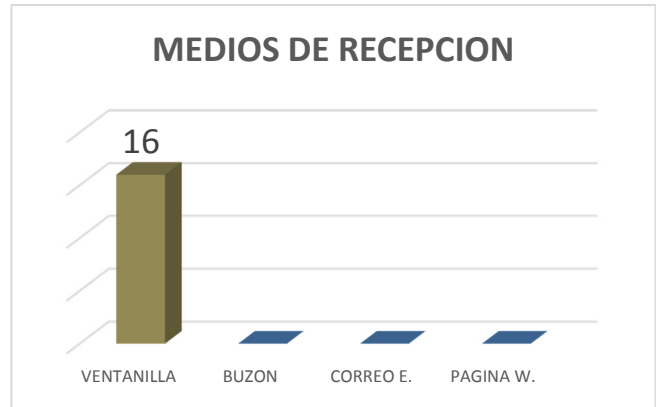
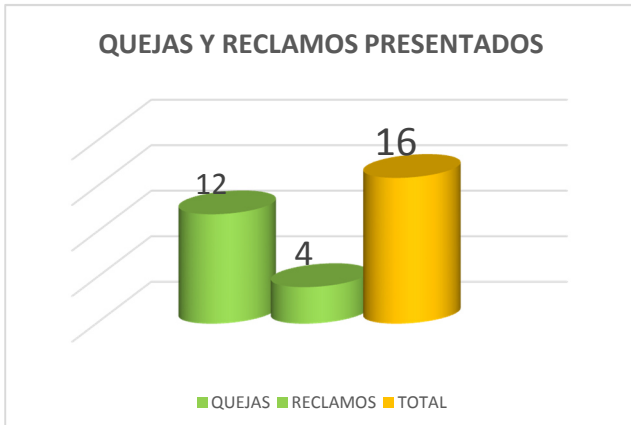
## 3. SOLUCION A QUEJAS Y RECLAMOS

Dentro del sistema de PQRS se identifican las quejas y reclamos, las cuales son de mayor relevancia, pues reflejan directamente la percepción del cliente sobre nuestros servicios, por lo que se a continuación se realiza un análisis separado del comportamiento de estas durante el trimestre.

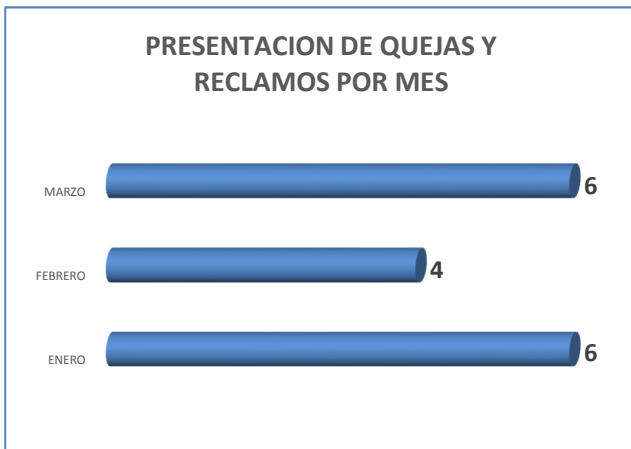
### 3.1. QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Durante el trimestre de las 699 PQRS registradas, 16 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 2.2%, valor superior 0.5% al trimestre anterior; siendo 12 quejas y 4 reclamos, los cuales fueron recibidos a través de la ventanilla única así:



### 3.2 INCIDENCIA Y RESPUESTA



Durante éste trimestre, se incrementó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior pasado de 15 a 16, es decir un 6%, sin embargo frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos solo representa el 2.2%.

De las quejas y reclamos presentados 5, es decir el 31% de las recibidas corresponde al área administrativa; 4 para fesca que representa el 25%, 3 con el 19% en jurídica 2 para subgerencia comercial y gerencia, siendo la participación del 13% cada uno; de acuerdo a lo anterior el 38% correspondió a áreas misionales, incluido FESCA y el 62% para áreas de apoyo. En cuanto a atención de las quejas se registró cierre de 7 de las 12 quejas presentadas, y para los reclamos se atendieron 4 de 4 presentados, es decir atención y cierre fue del 68% del total presentado, la respuesta oportuna se registró en 9 de ellas, es decir oportunidad del 81%,

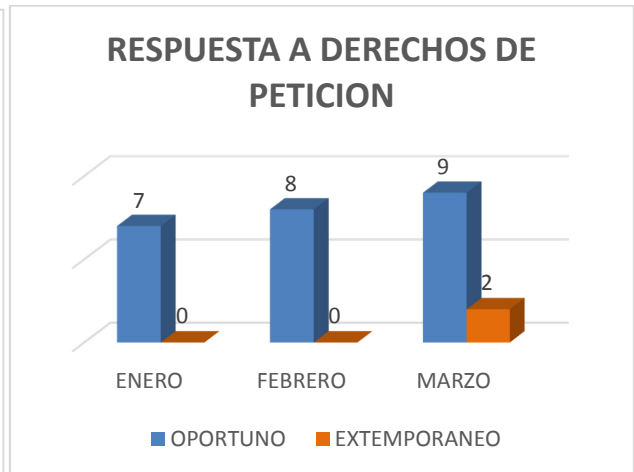
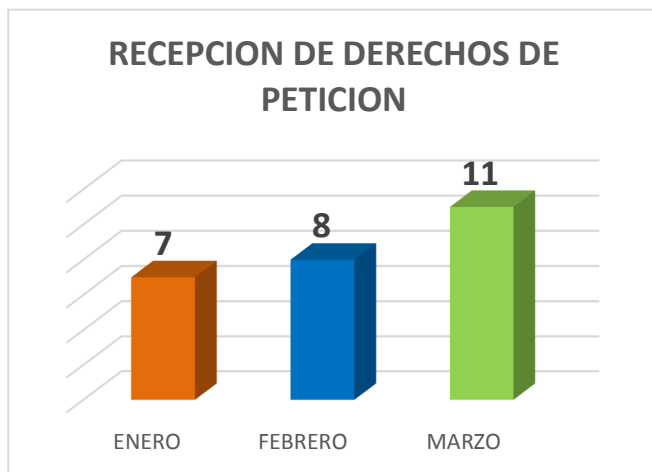
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

En cuanto al tiempo de atención de las quejas y reclamos se determinó que el tiempo promedio de respuesta fue de 32.6 para las quejas y 11.33 para los reclamos, lo cual se encuentra por encima del programado de 10 días, lo que se reflejó en 2 quejas y 1 reclamos respondidos extemporáneamente y 5 no cerrados, el tiempo promedio fue 24.625 días para la atención de quejas y reclamos.



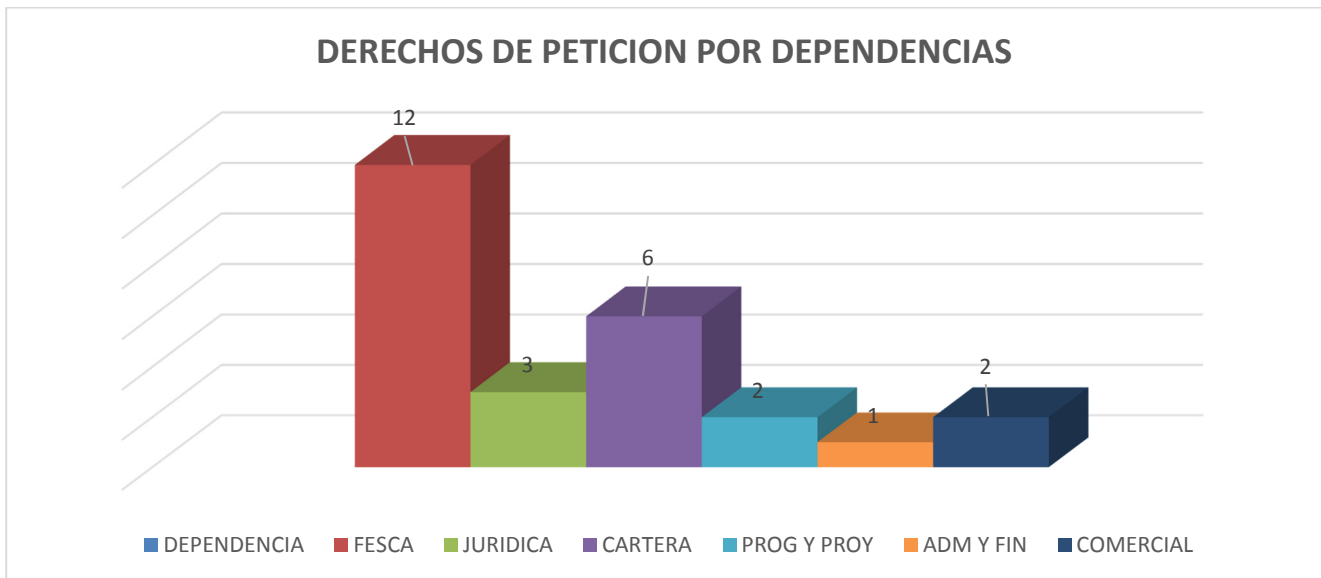
#### 4. DERECHOS DE PETICION

Durante éste trimestre se recibieron, 26 derechos de petición, siendo 15 menos que en el trimestre anterior y distribuidos por meses como se muestra en la figura, de los recibidos se atendieron el 26, lo que representa el 100%, y de estos 2 no fueron atendidos dentro del plazo fijado de 15 días y los restantes 24 si, lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 92%.



De los derechos de petición presentados en el mes de enero, 4 se direccionaron a fesca, 2 a jurídica y 1 a cartera; de los 8 radicados en el mes de febrero 5 se direccionaron al área de cartera, 2 a fesca, fesca, y 1 a programas y proyectos y en el mes de marzo 6 fueron recepcionados para fesca, 2 para comercial y los 3 restantes para jurídica, administrativa y programas y proeycos. Los derechos de petición por dependencias del trimestre se observan en la siguiente figura:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01



## 5. ENCUESTA SATISFACCION DEL SERVICIO

Con el fin de conocer la percepción de nuestros clientes sobre la prestación de los servicios de la entidad, a través del procedimiento de PAC02-00 MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE, a partir del mes de mayo se inició la actividad de entrega de encuestas de satisfacción a los clientes externos de acuerdo a la siguiente programación, aunque desde el mes de marzo se había iniciado la realización de encuestas a los clientes de crédito en el momento del desembolso:

### 4.1 POBLACION OBJETIVO Y MUESTRA.

**Cliente externo:** De acuerdo a lo aprobado en comité MECI – Calidad, se realizó medición a clientes que se les brinda el servicio de otorgamiento de crédito, servicios de gestión de cobro y arreglos de cartera, fesca y programas y proyectos así:

- 100% de los clientes a quienes el Instituto Financiero realice otorgamiento de crédito nuevo durante la presente vigencia
- 50% de los clientes a quienes se les realice devolución de documentación de crédito.
- 50% de los clientes a quienes se les brinde información de la obligación y arreglos de cartera, u otros servicios en los que se acerquen de forma personal al IFC.

Durante este periodo se continuó aplicado el formato de encuestas tanto de cliente crédito como de satisfacción del servicio, con el fin de conocer el índice de percepción de los clientes, respecto al servicio, la imagen institucional, el personal, las instalaciones, tiempo de trámites, entre otros. Los formatos aplicados son:

#### ***Encuesta cliente crédito***

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE -CREDITO</b>	CODIGO : RAC02-03
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 13/07/2015
			VERSIÓN: 02

Respetado usuario, beneficiario o cliente, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, nos interesa conocer su opinión sobre nuestra entidad y servicio.

FECHA:		SI	CASI SIEMPRE	A VECES	NO
1	El personal que lo atendió demostró cortesía y amabilidad				
2	El personal concentra su atención en el cliente y sus asuntos				
3	Ante cualquier duda los empleados dan explicaciones claras				
4	El personal que lo atendió demostró conocimiento y dominio del tema				
5	La información que recibió sobre el trámite para otorgamiento del crédito fue completa, indicando los riesgos, pro y contras				
6	El tiempo de atención fue oportuno				
7	Se encuentra conforme con los papeles y garantías solicitadas por la entidad				
8	Los productos ofrecidos cumplen con sus expectativas y necesidades				
9	Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)				
10	Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada				
11	Considera que las instalaciones de la entidad se encuentran aseadas, ventiladas y el nivel de ruido es adecuado				

		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
12	Como califica nuestro servicio				
13	La tasa de interés otorgada para su crédito es				
14	La imagen que tiene usted de nuestra entidad es				
		Menor a 20 días	entre 20 y 30 días	entre 30 y 40 días	mayor a 40 días
15	El tiempo de desembolso de su crédito fue				

Ha tenido crédito anteriormente con nosotros?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

**Que aspectos considera usted que se deben mejorar en nuestra entidad y/o servicio**

Gracias, su opinión es muy importante para nosotros

### Encuesta de servicio

Esta encuesta se diseñó para evaluar la percepción del cliente en general del Instituto, pues se aplica a clientes de crédito, y a clientes del FESCA, y del área de programas y proyectos, así como de servicios relacionados con el área administrativa o jurídica; adicionalmente contiene un espacio en el



cual se puede diligenciar los aspectos de mejora, que el algunos casos se usa también para manifestar inconformidades quejas o reclamos.

Buscamos determinar su grado de satisfacción con respecto al servicio prestado y al cumplimiento de sus expectativas, para así identificar oportunidades de mejoramiento en la calidad de nuestro servicio. Por favor tómesese unos instantes para completar la siguiente información:

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA DE ATENCION: \_\_\_\_\_ Por favor

marque solo una casilla:

A qué tipo de servicio está accediendo

- ❖ IFC -Crédito de fomento
❖ Programas y proyectos
❖ FESCA
❖ FONAN
Otro. \_\_\_\_\_

Nombre del funcionario que lo atendió \_\_\_\_\_

Excelente Bueno Regular Malo

1. SERVICIO

- a. Cordialidad de los empleados
b. Conocimiento y competencia de los empleados
c. Claridad en la Información suministrada
d. Apariencia del personal
e. Rapidez en la atención

2. PRODUCTO

- a. Facilidad para realizar pagos.
b. Rapidez en la expedición de los documentos
c. Rapidez en su trámite de crédito
d. prontitud en la solución de errores

3. AREA

- a. área de atención al cliente.
b. Ambiente
c. Aseo
d. Comodidad

3. IMAGEN

- a. La reputación de nuestra entidad es.
b. La credibilidad de nuestra entidad es
c. La solidez y fiabilidad financiera es

Observaciones para mejorar nuestro servicio:

Nombre: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

GRACIAS POR SUS APORTES

4.2 VARIABLES DE ANALISIS

Dentro de las variables a analizar se presentan las siguientes:

1. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PERSONAL

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

- Cortesía y amabilidad. Con el fin de conocer la percepción de los clientes sobre la aplicación del manual de atención al cliente.
- Tiempo de Atención. Atención oportuna a los clientes que requieren servicios de la entidad.
- Conocimiento del personal: Evaluar los perfiles y conocimiento sobre los procedimientos que rigen la entidad y la prestación del servicio
- Información suministrada por el personal: Conocimiento y pertinencia en la información sobre los trámites y servicios que presta la entidad.
- Presentación del personal: Conocer la percepción de los clientes frente a los atuendos del personal
- Instalaciones adecuadas: Comodidad y aseo para la prestación del servicio

## 2. **VARIABLES RELACIONADAS CON EL SERVICIO:**

- Calificación del servicio. Percepción del cliente sobre nuestros servicios
- Tiempo en la prestación de servicios y crédito: Percepción del cliente sobre la oportunidad de nuestros servicios.

## 3. **VARIABLES RELACIONADAS CON EL PRODUCTO:**

- Conformidad con la documentación exigida
- Tasa de interés
- Cumplimiento de expectativas
- Referencia a otras personas

## 4. **VARIABLES RELACIONADAS CON LA IMAGEN:**

- Reputación, confiabilidad y solidez

### 4.3 CRITERIOS DE TABULACION

Teniendo en cuenta que existen unos aspectos de mayor relevancia sobre la percepción del cliente sobre los servicios prestados se otorgó ponderación a cada una de las preguntas realizadas, dando mayor relevancia a las relacionadas con el servicio y con el producto, así:

#### **Encuesta crédito:**

<b>Pregunta</b>	<b>% Ponderación</b>
El personal que lo atendió demostró cortesía y amabilidad	5
El personal concentra su atención en el cliente y sus asuntos	5
Ante cualquier duda los empleados dan explicaciones claras	5
El personal que lo atendió demostró conocimiento y dominio del tema	5
La información que recibió sobre el trámite para otorgamiento del crédito fue completa, indicando los riesgos, pro y contras	5
El tiempo de atención fue oportuno	5
Se encuentra conforme con los papeles y garantías solicitadas por la entidad	5
Los productos ofrecidos cumplen con sus expectativas y necesidades	10



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	5
Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada	5
Considera que las instalaciones de la entidad se encuentran aseadas, ventiladas y el nivel de ruido es adecuado	5
Como califica nuestro servicio	15
La tasa de interés otorgada para su crédito es	5
La imagen que tiene usted de nuestra entidad es	5
El tiempo de desembolso de su crédito fue	15
	100

**Encuesta servicio:**

Pregunta	% Ponderación
Cordialidad de los empleados	5
conocimiento y competencia de los empleados	5
Claridad en la información suministrada	5
aparición del personal	5
rapidez en la atención	5
<b>PRODUCTO</b>	
Facilidad para realizar pagos	15
Rapidez en la expedición de documentos	10
Rapidez en su trámite de crédito	20
prontitud en la solución de errores	5
<b>AREA</b>	
área de atención al cliente	10
Ambiente	2
aseo	2
comodidad	2
<b>IMAGEN</b>	
La reputación de nuestra entidad es	3
La credibilidad de nuestra entidad es	3
La solidez y fiabilidad financiera es	3
	100

**4.4 RESULTADOS DE TABULACION.**

De acuerdo a la actividad aprobada y en consideración a las actividades programadas durante el I trimestre no se desarrolló encuesta de crédito, por cuanto no se realizaron desembolsos

- **SERVICIO**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

En lo que respecta a las encuestas de servicio, se iniciaron a partir del mes de abril, a corte 30 de marzo se han realizado un total de 45 encuestas, obteniéndose los siguientes resultados:

<b>SERVICIO</b>		
Cordialidad de los empleados	90,35	<b>90.45</b>
conocimiento y competencia de los empleados	90,74	
Claridad en la información suministrada	92,79	
aparencia del personal	90,09	
rapidez en la atención	88,29	
<b>PRODUCTO</b>		<b>79.31</b>
Facilidad para realizar pagos	71,88	
Rapidez en la expedición de documentos	84,44	
Rapidez en su trámite de crédito	69,89	
prontitud en la solución de errores	91,03	
<b>AREA</b>		<b>88.66</b>
área de atención al cliente	93,52	
Ambiente	87,04	
aseo	89,81	
comodidad	84,26	
<b>IMAGEN</b>		<b>80.48</b>
La reputación de nuestra entidad es	84,68	
La credibilidad de nuestra entidad es	78,38	
La solidez y fiabilidad financiera es	78,38	

De acuerdo a la anterior información, el 90% de los encuestados considera que el personal tiene un trato adecuado, demuestra conocimiento, realiza la atención de forma oportuna, es oportuno en la atención y su apariencia es adecuada, esta variable se sitúa en el estándar fijado de 85% de favorabilidad y registro un incremento de 5% frente al trimestre anterior.

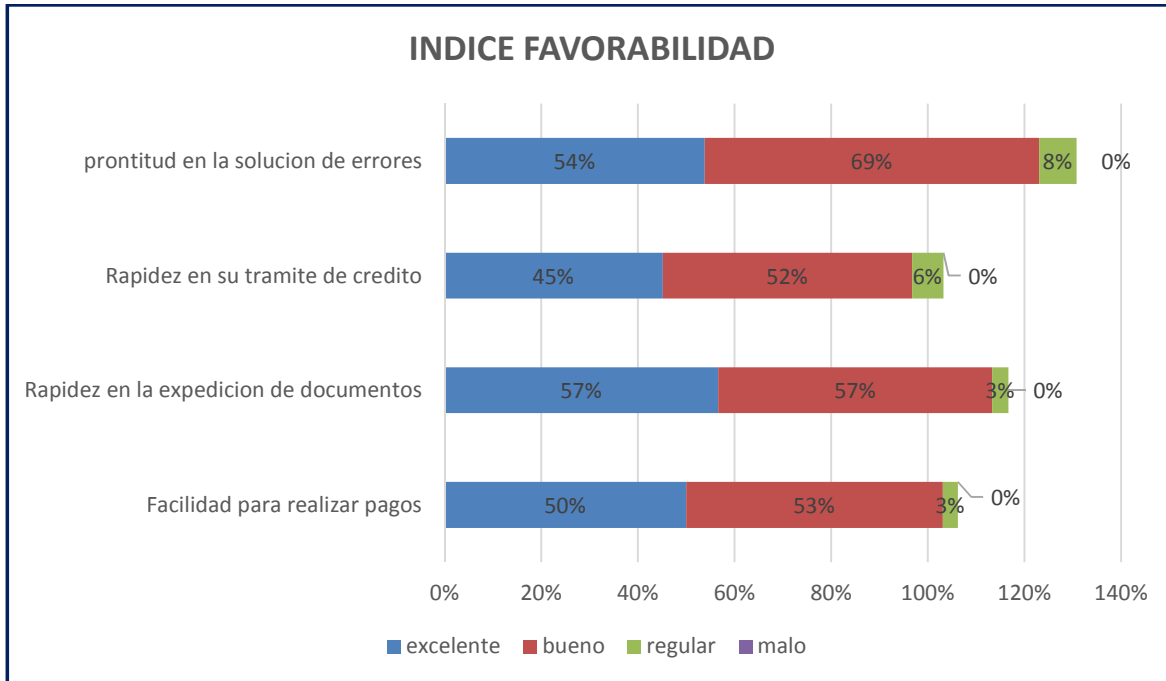
En cuanto a producto, la favorabilidad disminuyó durante éste trimestre pasando de 86.39% a 79.31% con una favorabilidad 7% menor respecto al trimestre anterior; ubicándose por debajo de la meta fijada, siendo la variable con menor aceptación la rapidez en su trámite de crédito, 69.89%.

En lo que respecta a las instalaciones, el 88.66% de los encuestados, considera que la entidad en sus áreas cuenta con ambiente, aseo y comodidad, esta favorabilidad aumento 5% con respecto al trimestre anterior, principalmente por el área de atención al público; a su vez lo relacionado con la imagen de la entidad se encontró 80.48% de favorabilidad, registrando una disminución del 5% respecto al trimestre anterior, siendo la segunda variable con menor aceptación en especial la solidez financiera y credibilidad

Es importante señalar que el número de encuestas aunque se incrementó, sigue siendo bajo, frente al total de clientes y frente al trimestre anterior, por lo que se recomienda establecer la actividad de

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

encuesta como prioritaria, con el fin de mejorar los índices de percepción frente a la opinión de los clientes.




De acuerdo a la percepción de los clientes encuestados, se ubica en un promedio general del 82.19%, lo cual está por debajo del estándar fijado de 85%, aunque en éste trimestre se mejoró y se incrementaron los resultados en un 1% respecto al trimestre anterior; la variable de menor aceptación la rapidez en la expedición de documentos, pues 45% de clientes que lo consideran excelente, la facilidad para realizar pagos con 50% de favorabilidad, y en cuanto a la rapidez en la expedición de documentos esta fue la variable con mayor aceptación con 57% de las personas que consideran que es excelente, y 57% buena. En general se disminuyó la favorabilidad y se sugiere encaminar acciones para agilizar la prestación del servicio tanto de crédito como de recaudo.

### 3.5 OBSERVACIONES.

Adicionalmente producto de las encuestas se obtuvieron las siguientes observaciones, las cuales se clasifican por área o tipo:


crédito	Ser eficientes y eficaces en los trámites del desembolso, la información sea efectiva y a tiempo, no tanta tramitología en documentos, además siendo un cliente antiguo y puntual, cumplimiento de compromisos de comunicación, yo había venido en anteriores ocasiones y no había recursos, por lo que me pidieron mis datos para convocarme, cosa que no ocurrió.
Administrativa	Mayor eficiencia en la entrega de los desembolsos pues siempre se realizan tarde, cuando ya se ha realizado en pago, mejorar puestos de atención y asistencia de los profesionales
FESCA	Actualizar seguidamente la página www. ifc.gov.co en cuento a la información que es pertinente conocer el beneficiario por parte de fesca. Tengo un crédito en fesca, vine hable con la dra, marcela, tengo caso especial con mi hija, pues al final la dra, fue muy grosera por la información,

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

	ojala encuentre ayuda en esta persona, prestan remala la atención ,espero me ayuden a solucionar mi caso que es especial.
felicitaciones	Como Ángela González deberían ser todos los funcionarios públicos "felicitaciones", todo está muy bien, me gusta los servicios del IFC, se está trabajando excelente, todo excelente, me parece todo muy bien.
sugerencias	Personalmente me parece muy bien, queremos oficina en paz de ariporo,

### 3.6 SATISFACCION CLIENTE INTERNO

Para conocer la percepción de los clientes internos, respecto a las demás dependencias de la entidad, se aprobó la realización de encuestas de satisfacción a los trabajadores que requieren de servicios o información de otras dependencias, para lo cual se utilizó el formato:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</b>	CODIGO : RAC02-01			
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			FECHA DE APROBACIÓN: 27/03/2015		
			VERSION:00			
Fecha						
Respetado funcionario, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, nos interesa conocer su opinion sobre nuestra servicio.						
Dependencia:						
		<b>SI</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NO</b>	
<b>1</b>	1. ¿Considera usted que los funcionarios de ésta dependencia, tuvieron buena disposición ante sus requerimientos?					
<b>2</b>	2. ¿Las solicitudes presentadas por usted ante esta dependencia, son gestionadas de forma oportuna?					
<b>3</b>	¿En términos de calidad, sus requerimientos son atendidos satisfactoriamente?					
<b>4</b>	¿Considera que los servicios ofrecidos por esta dependencia, satisfacen sus necesidades y expectativas?					
		<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	
<b>5</b>	Como califica el servicio de la dependencia					
<b>6</b>	El tiempo de respuesta a su requerimiento fue					
<i>Que cree que se debe mejorar en ésta dependencia y/o servicio</i>						
<i>Gracias, su opinion es muy importante para nosotros</i>						

Se evalúan variables como la disposición a atender requerimientos, gestión oportuna y satisfactoria, aplicación de sistema de calidad, así como la satisfacción de necesidades y expectativas, la tabulación de la información, dando prioridad a los elementos relacionados con el servicio, utilizando la siguiente ponderación:

PREGUNTA	% PONDERACION
1. ¿Considera usted que los funcionarios de ésta dependencia, tuvieron buena disposición ante sus requerimientos?	15
2. ¿Las solicitudes presentadas por usted ante esta dependencia, son gestionadas de forma oportuna?	15
¿En términos de calidad, sus requerimientos son atendidos satisfactoriamente?	15
¿Considera que los servicios ofrecidos por esta dependencia, satisfacen sus necesidades y expectativas?	15

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Como califica el servicio de la dependencia	20
El tiempo de respuesta a su requerimiento fue	20
	100

En lo que respecta a cliente interno, la encuesta no ha tenido acogida a pesar de que se ha socializado en los eventos de inducción y reinducción, el personal presenta apatía, manifestando que no se toman acciones frente a las observaciones de las encuestas y en algunos casos los funcionarios no son receptivos a las observaciones de mejora. Se realizó una actividad de enviarla a través de un link para ser tramitada a través del sistema pero tampoco se presento respuesta.

#### 4. CONCLUSIONES

- El Instituto cuenta con los mecanismos para la recepción de PQRS como son Atención personalizada, ventanilla única, buzones, correo institucional, página web, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y la atención a estas solicitudes se centra en la oficina de planeación, a través de líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones.
- El sistema QF document, es una herramienta adecuada para garantizar la custodia de la información, el recibo de las comunicaciones direccionadas, y el seguimiento al trámite y respuestas, y además durante el I trimestre se implementaron las comunicaciones internas, lo cual facilita el envío de solicitudes y tramites, a la vez que ahorra papel.
- Con la implementación del registro para seguimiento de PQRS, se centralizan las comunicaciones, lo que permite realizar direccionamiento y seguimiento, y evaluar variables como tiempo de respuesta y efectividad por área.
- Con la implementación del PAC01-00 PROCEDIMIENTO ATENDER DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, se asignan responsables para el direccionamiento, seguimiento, elaboración de informes, lo que favorece la respuesta oportuna y tramite de las PQRS radicadas en la entidad.
- Se observa un alto nivel de compromiso del personal, para la oportuna respuesta de las peticiones, en especial las áreas de cartera, FESCA y demás áreas de apoyo; sin embargo, aún existen funcionarios que no realizan la revisión y lectura del aplicativo QF document, o no registran el tramite o cierre de las peticiones, lo cual afecta la prestación del servicio, generando inconformidad tanto en cliente interno como externo.
- La percepción del cliente externo sobre las variables encuestadas relacionadas con el personal y las instalaciones, es altamente satisfactorio, aunque en el área de fesca se registran observaciones sobre la no disposición de área de atención al cliente, así como de ventilación y espacios, en general el área de sala de espera y respecto a crédito, la demora en el trámite de crédito y de los desembolsos son variables que han disminuido la percepción favorable de los clientes frente al servicio.

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

- El cliente externo se encuentra satisfecho con nuestro servicio, durante el trimestre se disminuyo la favorabilidad, especialmente en lo que respecta a producto, los clientes consideran que se debe disminuir el tiempo de colocación de créditos, reducir la documentación, dar información clara sobre requisitos y tramite y tener claridad en los conceptos entre dependencias, y mejorar el tiempo y atención en el trámite de desembolsos, entre otras
- La presentación de quejas y reclamos correspondió al 2.2% del total de comunicaciones, lo cual es positivo frente al total, se presentaron 16 , uno menos que el trimestre anterior, aunque aun no se atiende el total este trimestre 5 no se cerraron satisfactoriamente
- El tiempo de respuesta total presento un promedio de 8.3 días, con lo que se cumple con la proyección de 10 días, sin embargo existen dependencias, relacionadas con el producto como cartera y comercial, tuvieron tiempos de respuesta por encima de 10 días, mientras que programas y proyectos y fesca presentan menor tiempo promedio de respuesta.
- Durante este trimestre se mejoró el porcentaje de comunicaciones atendidas pasando de 81% a 89%, estando por debajo de la meta de 90% de las comunicaciones tramitadas, del total recibidas 699, 80 no registraron cierre lo que corresponde a un 11% y son 62 menos que el trimestre anterior.
- Durante el trimestre se recibieron 26 derechos de petición, lo cual representa una disminución del 36% de los cuales se tramitaron 26 por parte de las diferentes dependencias de la entidad y a su vez 24 fueron tramitados oportunamente y 2 extemporáneamente, por lo que se debe establecer acciones para lograr el 100%.
- Se reasigno el funcionario para la atención de los clientes, en especial quejas y reclamos, lo cual debe mantenerse, con el fin de obtener mayores datos y observaciones de mejora de nuestros clientes.
- No se cuenta con participación, en la encuesta de cliente interno.

## 5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda incluir en el programa de inducción y reinducción el manual de atención al usuario nuevamente con el fin de afianzar algunos conceptos y procedimientos.
- Se recomienda contar con personal con funciones para la atención personalizada de los usuarios, principalmente los que se encuentren en condición de vulnerabilidad.
- Se recomienda establecer dentro del manual de funciones o guías de cargo, las relacionadas con la orientación de usuarios dentro de la entidad, así como para el diligenciamiento de encuestas y radicación de PQRS.
- Aunque se ha mejorado significativamente, se recomienda socializar y realizar observaciones o llamados de atención al personal que presenta demoras o ausencia de trámites de sus

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

PQRS, para motivarlos a registrar en el aplicativo o correo electrónico la evidencia de respuesta.


- Se recomienda dar cumplimiento a la directiva de gerencia, para ajustar y actualizar la información de la página web de la entidad, principalmente en lo relacionado con la Ley de Transparencia la cual es de obligatorio cumplimiento para la entidad y delegar un funcionario para que verifique estas actualizaciones..
- Se recomienda realizar capacitación para las comunicacinoes internas a través del aplicativo QF document.
- Se recomienda solicitar informe de trámite de PQRS, para ser tenido en cuenta en la valoración de desempeño y elección de empleados del mes.
- se recomienda continuar con el seguimiento a tiempos de respuesta a fin de prestar un servicio oportuno a los clientes de la entidad.
- Se recomienda analizar las observaciones presentadas por los clientes en las encuestas de satisfacción, y con estas generar acciones correctivas frente a los temas de menor satisfacción como la oportunidad en el tiempo de crédito, y solicitud de documentos.
- Se sugiere implementar acciones conducentes a medir el tiempo total de trámite de los créditos, así como para reducir los tiempos de colocación pues es la variable que menos favorabilidad tiene.
- Se sugiere implementar acciones para coordinar la entrega de cheques, a fin de evitar largos periodos de espera por parte de los clientes, y a su vez de acuerdo al número de clientes contar con un área de atención con condiciones de comodidad.
- Se recomienda analizar la situación de FESCA, pues los clientes manifiestas las debilidades en cuanto a espacio, ventilación, temperatura, privacidad y comodidad para la atención.
- Finalmente se recomienda realizar la reinducción a todo el personal sobre el proceso de atención al cliente, con el fin de disminuir los casos de PQRS no cerradas en el sistema.

Cordialmente,

**SARA NAYIVE VACA GALEANO**

Prof. Oficina de Planeación.

Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

**ANALISIS DE CAUSALIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE DE 2017**

TIPO	MES	TRAMITADA	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE CAUSA	PROBLEMA O SITUACION EXPUESTA		GESTION DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE RESPUESTA
queja	1			administrativa	proselitismo religioso en instalaciones		ninguna	ninguna
queja	1			administrativa	costo por paz y salvo de crédito - se niegan a recibir dinero en tesorería		ninguna	ninguna
queja	1			administrativa	incumplimiento de pagos a particulares de funcionario IFC		ninguna	ninguna
queja	1			administrativa	incumplimiento de pagos a particulares de funcionario IFC		ninguna	ninguna
queja	2			administrativa	mora mayor a 90 días en pago de facturas		ninguna	ninguna
queja	3			administrativa	inconformidad por celebraciones al interior de la entidad		ninguna	ninguna
queja	3	si	22/03/2017	administrativa	no contar con vehículo institucional - falta de mantenimiento		Se realizó contrato de mantenimiento.	contrato de mantenimiento.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>			FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
				VERSIÓN:01

queja	1	SI	26/04/2017	producto	crédito aprobado por debajo del monto o negado con recibo de dineros por asesor de fonam		se habló de manera personal con el usuario.	ninguna
queja	1	SI	26/04/2017	producto	recibo de dineros por asesor no acorde al valor establecido - crédito negado por reporte - deficiente información sobre tramite		se tendrá en cuenta para futuras capacitaciones	ninguna
queja	2	si	07/02/2017	producto	reiteración por tercera vez de plan de pagos fesca		tramite por correo electrónico el día 07 de febrero de 2017 - al correo difardilapl@unal.edu.co	correo electrónico
queja	2	si	08/03/2017	producto	no respuesta de derecho de petición remitido por traslado		respuesta escrita	2017020497
queja	3		29/03/2017	producto	retiro de reporte negativo CIFIN		respuesta escrita	2017020652
reclamo	2	si	10/02/2017	producto	retiro de reporte negativo CIFIN		respuesta escrita	2017020229
reclamo	3	si	24/03/2017	producto	evidencia de pago - solicitud de paz y salvo		respuesta escrita	20170205989
queja	3	SI	16/03/2017	legal	acto de corrupción de funcionario		Se anexara a proceso disciplinario existente por el mismo asunto	Se anexara a proceso disciplinario existente por el mismo asunto

 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

reclamo	3	si	17/04/2017	legal	incumplimiento contrato de servicios a tarifa		respuesta escrita	2017020736
---------	---	----	------------	-------	---	--	-------------------	------------