	<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, 27 de Enero de 2018

## INFORME DE ATENCION AL CLIENTE CUARTO 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

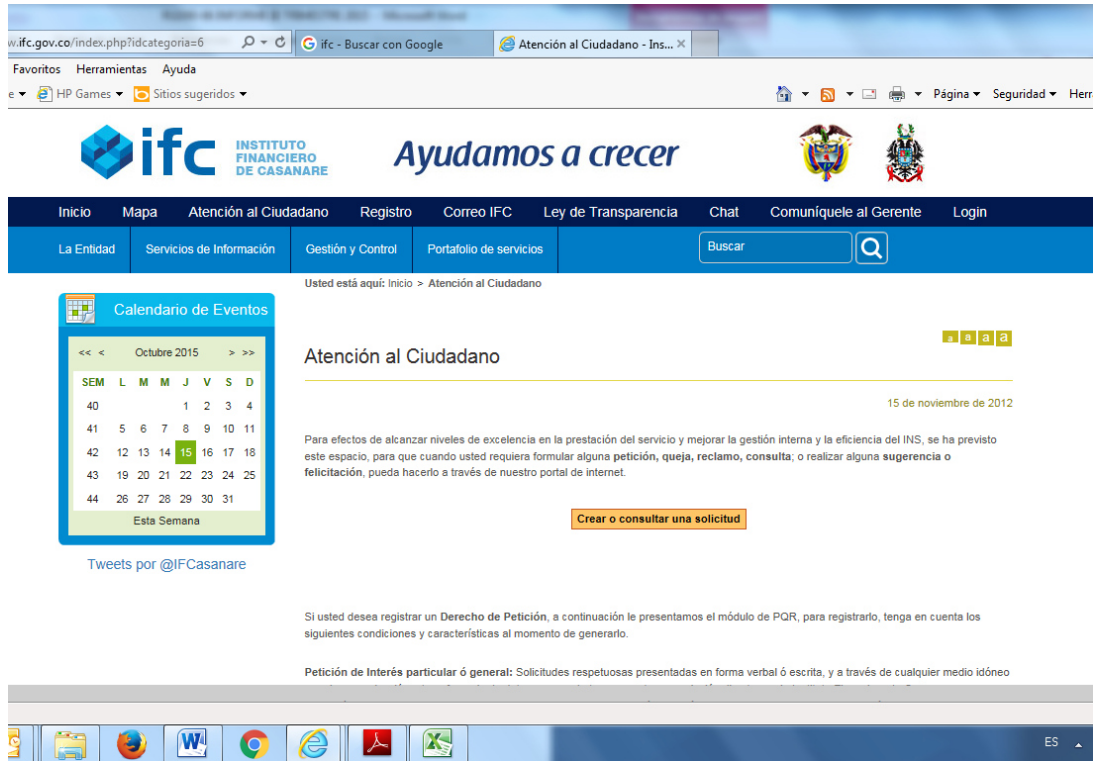
En ésta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios y los clientes internos, así como las PQRS recibidas a través de correos electrónicos, buzón y correos electrónicos, una vez radicadas se suben al aplicativo QFDocument y el líder de atención al cliente realiza el direccionamiento a través de éste aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, así

	<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 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 secondary navigation bar with 'La Entidad', 'Servicios de Información', 'Gestión y Control', and 'Portafolio de servicios'. The main content area features a 'Calendario de Eventos' widget on the left, a 'Atención al Ciudadano' heading, and a 'Crear o consultar una solicitud' button. A text block explains the process for submitting petitions or complaints.

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 secretaría 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 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.

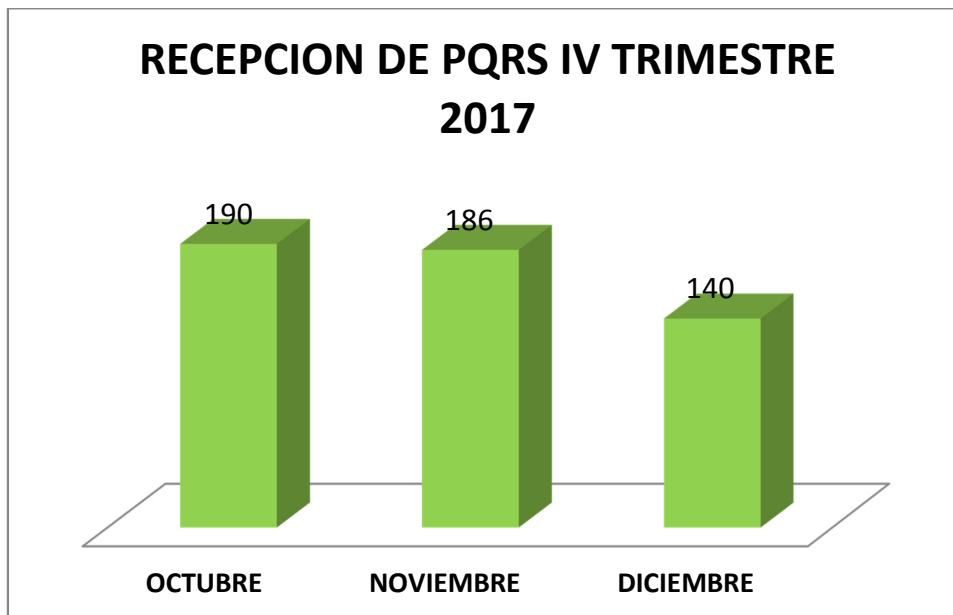
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

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 OCTUBRE A DICIEMBRE 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 516 solicitudes, recibidas en el trimestre, siendo 46 menos que el trimestre anterior, así:

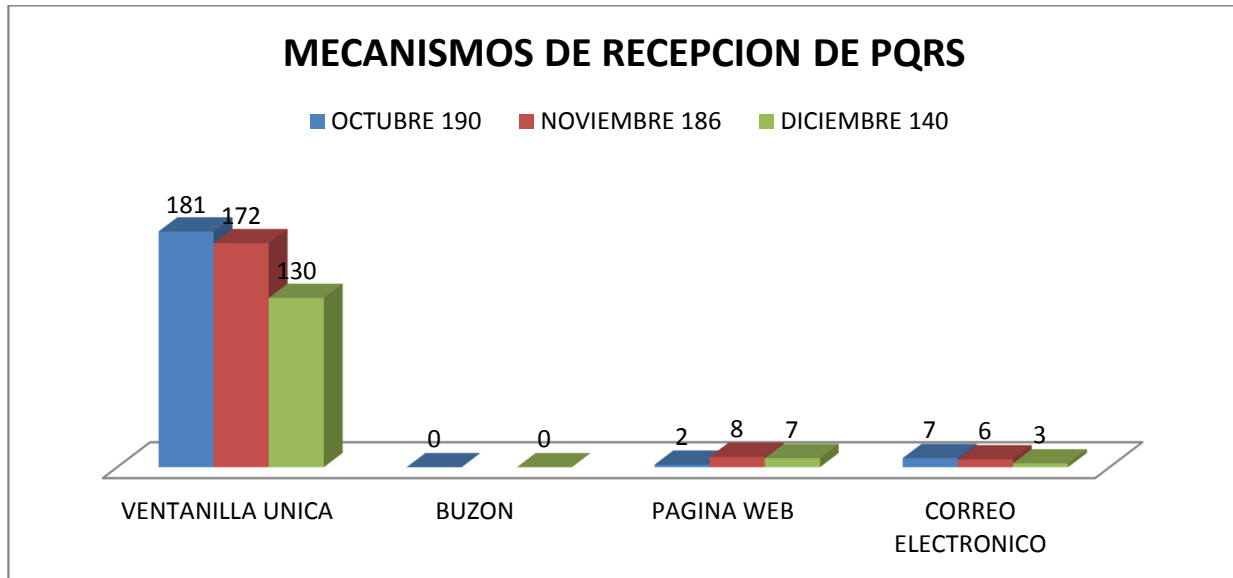


### 2.2. MECANISMOS DE RECEPCION DE PQRS.

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 94% que corresponde a 483 comunicaciones, del 6% restante, 33 fueron recibidas por otros medios, correo electrónico que corresponde al 3.1% con 16, por página web siendo el 3.3% con 17 y 0 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 comunicaciones que se reciben por éste medio; durante el trimestre y de acuerdo a la socialización realizada en la reinducción se ha visto que las dependencias están llevando las comunicaciones a recibidas por éste medio a la ventanilla única.

	<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



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.

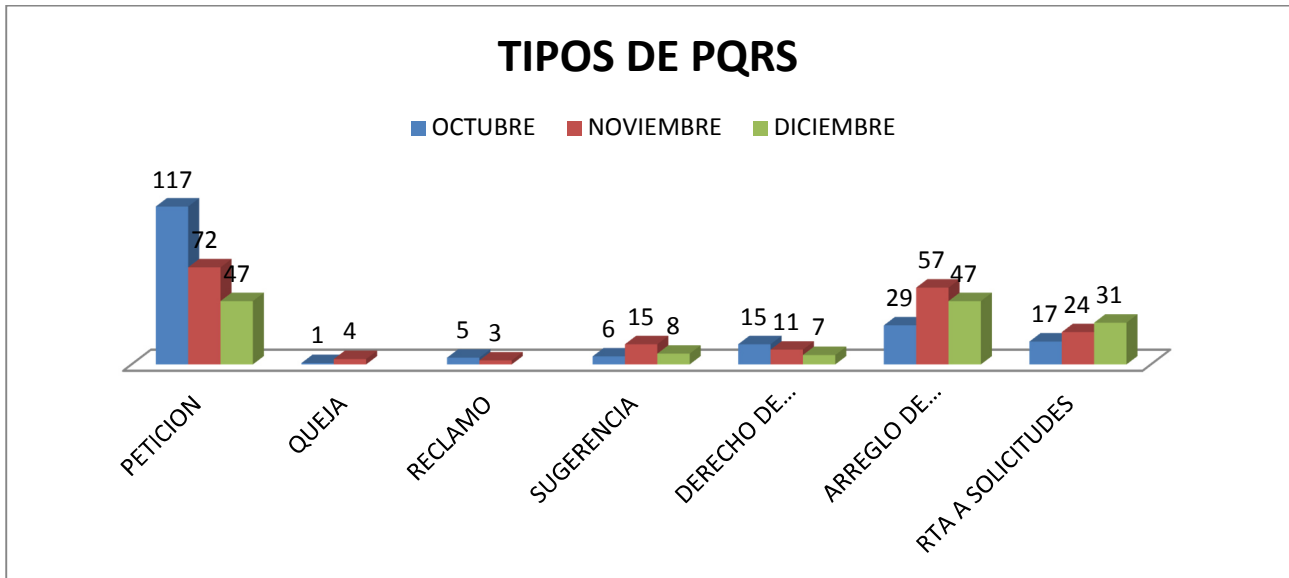
### 2.3. TIPOS DE PQRS

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 IV trimestre de 2017, en lo que respecta a tipos de PQRS, recibidos, 236 que equivalen al 46% correspondió a peticiones de cliente externo, pues desde el trimestre I se implementó las comunicaciones internas para los trámites internos que se realizan entre las dependencias de la entidad; 136 que equivale al 26% son solicitudes de arreglo de cartera; el 14%, correspondió a 72 respuestas derivadas de solicitudes externas e internas; el 6% derechos de petición, con 33 comunicaciones, siendo 18 menos que el trimestre anterior, el 6% que represento 29 solicitudes fueron sugerencias principalmente invitaciones, y el 3% para quejas y reclamos siendo 5 y 8, siendo 19 menos que el trimestre anterior, 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, asuntos administrativos, contractuales y renovación de crédito FESCA.

#### 2.4. RECEPCION DEL PQRS POR DEPENDENCIAS

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

	CARTERA	FESCA	JURIDICA	ADMINIS TRATIVA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	GERENCIA	COMERCIAL
<b>OCTUBRE</b>	49	46	56	13	4	2	16
<b>NOVIEMBRE</b>	71	35	43	12	6	13	3
<b>DICIEMBRE</b>	49	25	32	6	11	6	9
<b>TOTAL</b>	169	106	131	31	21	21	28
<b>%</b>	33%	21%	25%	6%	4%	4%	5%

	PLANEACION	CONTROL INTERNO
OCTUBRE	3	1
NOVIEMBRE	2	1
DICIEMBRE	2	0
<b>TOTAL</b>	7	2
	1,4%	0,4%

	<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



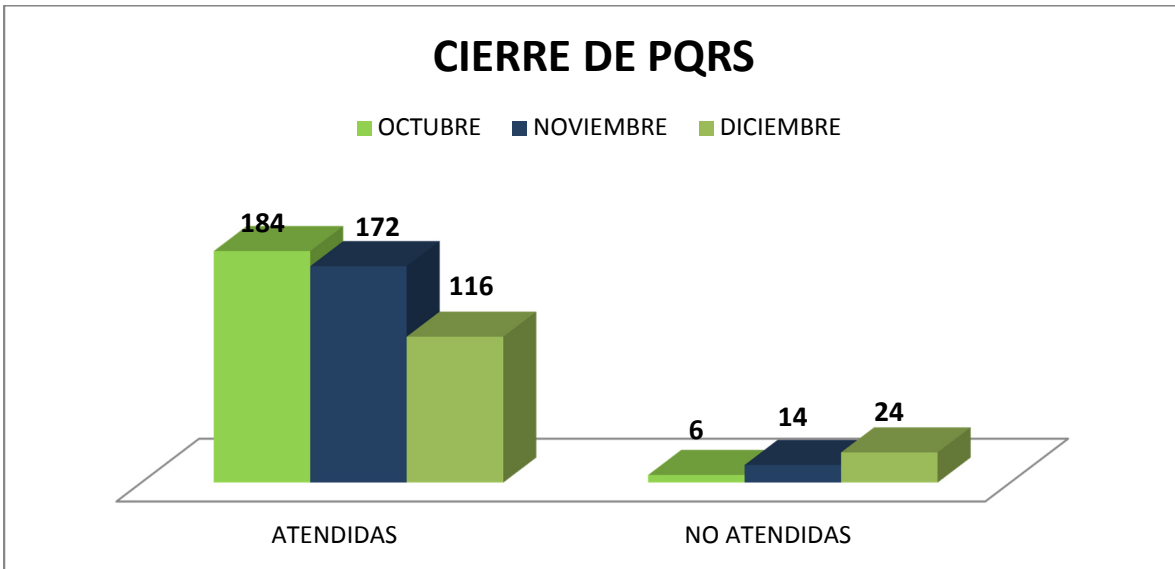
Durante el IV trimestre de 2017, la dependencia con mayor recepción, fue la de cartera con el 33% del total que corresponde a 169 solicitudes, seguido del área de jurídica, con el 25% que corresponde a 131 comunicaciones, FESCA 21% con 106, siendo estas principalmente relacionadas con arreglos de cartera, solicitudes de condonación, tramites de otorgamiento de crédito educativo y levantamientos de prenda e hipoteca, así como notificaciones sobre procesos.

Las demás dependencias recibieron un total de 110 comunicaciones distribuidas por dependencias así: administrativa 6%, programas y proyectos 4%, gerencia 4%, comercial 5%, planeación 1.4%, y control interno 0.4%, siendo estas principalmente, requerimientos externos 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.

	<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



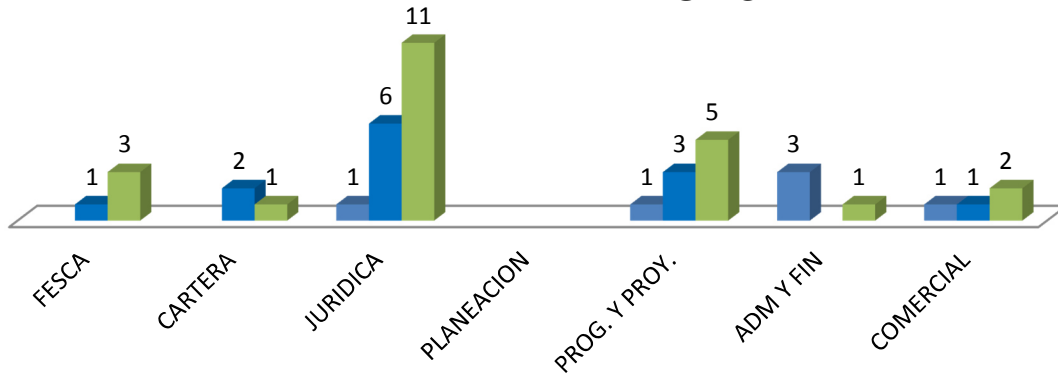
Las PQRS no atendidas, pueden ser el reflejo de dos situaciones una que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas los funcionarios no hayan reportado su cierre, lo anterior debido a que en algunas dependencias se registra bajo compromiso por parte de los funcionarios para 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 octubre se atendieron el 97% de las solicitudes, en el mes de noviembre el 92%, y 83% en el mes de Diciembre; en total durante el IV trimestre se registraron 44 peticiones sin evidencia de respuesta que son 2 menos que en el trimestre anterior y representan el 4% del total de PQRS, estando por encima del 90%, por lo que se refleja una mejora en este desempeño respecto al trimestre anterior en el cual el 8% PQRS no tenían evidencia de cierre; de las PQRS no atendidas, el 14% son del mes de octubre, con 6 comunicaciones, 32% el mes de Noviembre, 14 comunicaciones y 55% el mes de septiembre con 24 comunicaciones.

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.



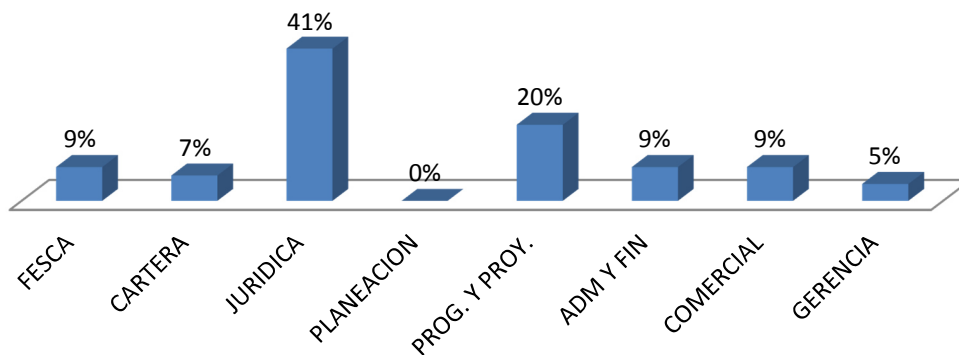
### PQRS PENDIENTES DE CIERRE POR DEPENDENCIAS



De acuerdo a las comunicaciones pendientes de respuesta, se encontró que se originan principalmente en Jurídica y programas y proyectos 18 y 9 pendientes, estas corresponden a tramites de levantamiento de hipotecas, prendas, procesos de cobro y trámites de cuentas en participación principalmente, dentro de las otras dependencias que no tramitan o registran el cierre de estas peticiones están fesca con 4, adm. Y financiera con 4, comercial 4, cartera con 3, y gerencia 2; 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 41% corresponde a jurídica , 20% al área de programas y proyectos, 9% a administrativa y 9% comercial y 9% fesca, lo que representa el 88% 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

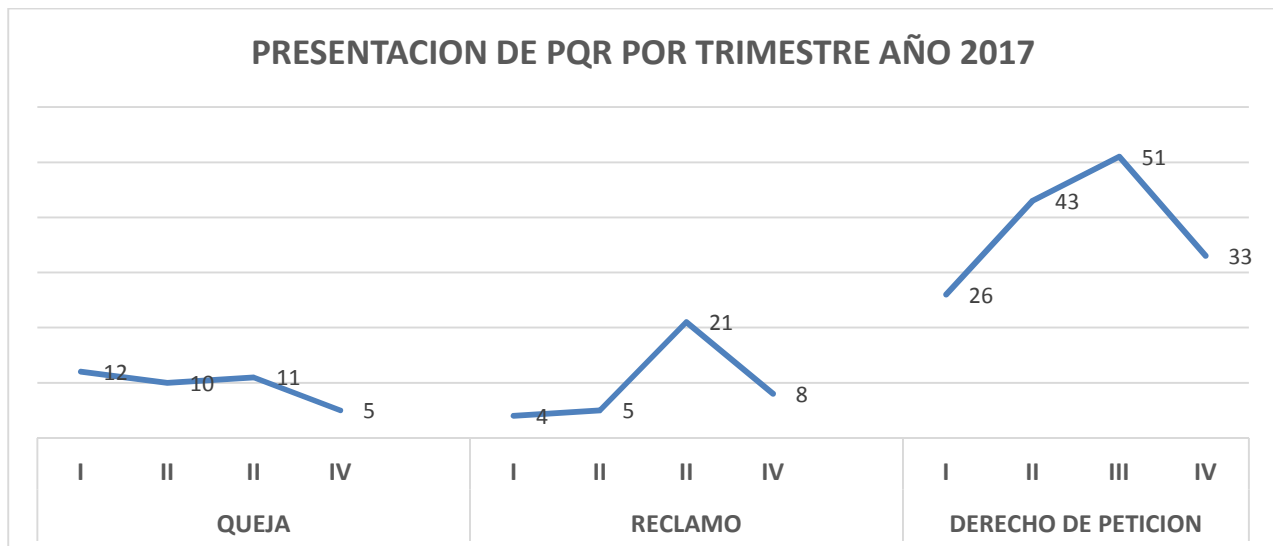
## 2.6. DINAMICA DE LA PRESENTACION DE PETICIONES POR TIPO.

De acuerdo al seguimiento que se viene realizando a la presentación de peticiones, se ha presentado la siguiente evolución, por año.



Al verificar la información recaudada se observa claramente una tendencia a la baja en cuanto a peticiones, motivada principalmente por la exclusión de las peticiones internas, y a su vez tendencia al incremento en los históricos de quejas, reclamos y derechos de petición, siendo 38 quejas, 38 reclamos y 153 derechos de petición, para el presente año.

En cuanto a la evolución de la presente vigencia, se refleja una leve tendencia al incremento durante los tres primeros trimestres y a la baja en el último trimestre de los tipos de peticiones analizados, así:

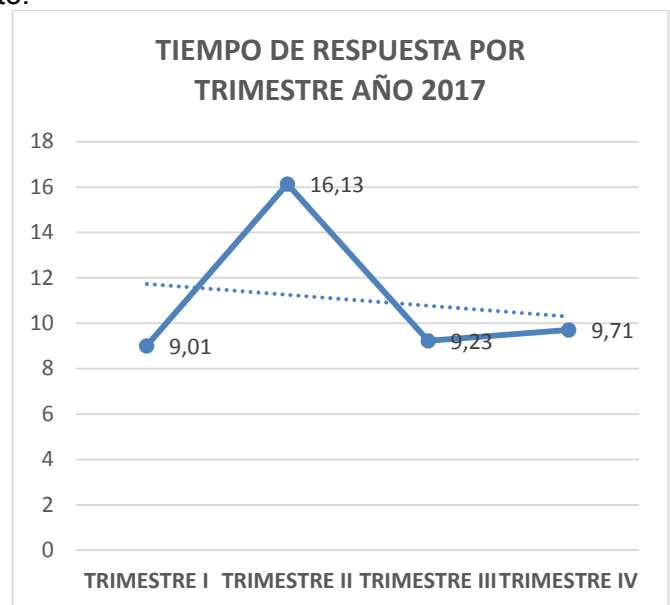
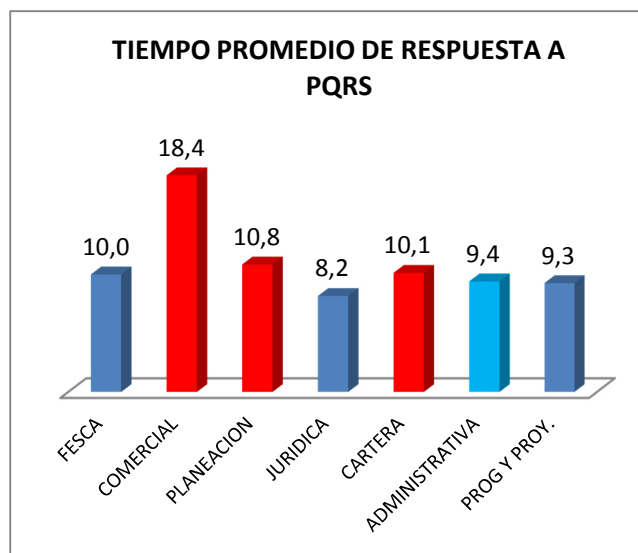


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## 2.7. TIEMPO DE RESPUESTA

De acuerdo al seguimiento realizado en el presente trimestre se obtuvo un promedio de 9.71 días para el trámite y respuesta de las peticiones el cual es Mayor 0.48 días frente al trimestre anterior, durante el mes de Octubre el tiempo promedio de respuesta fue de 9.50, Noviembre 10.50 y septiembre de 9.18; es importante señalar que el tiempo solo se mide de las peticiones atendidas y registradas su cierre, pues como ya se expuso el 8% de las radicadas no fueron atendidas, siendo 44 comunicaciones, por lo que este tiempo corresponde al 92% de las PQRS; del análisis realizado por dependencias se encontró que durante el trimestre se incrementó un 5% el tiempo de respuesta, sin embargo, 3 dependencias que se encuentran por encima del promedio de 10 días, 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; igualmente se recomienda analizar el número de revisiones y tiempo para la generación de documentos o de lo contrario replantear las metas de tiempos de respuesta, aunque estas se encuentra definidas por ley, por lo que se deben generar acciones para disminuir el tiempo de respuesta de las PQRS.

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 Jurídica, se reporte el cierre con evidencia e igualmente se reporte las respuestas para cerrar las PQRS recibidas a través de página web 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.



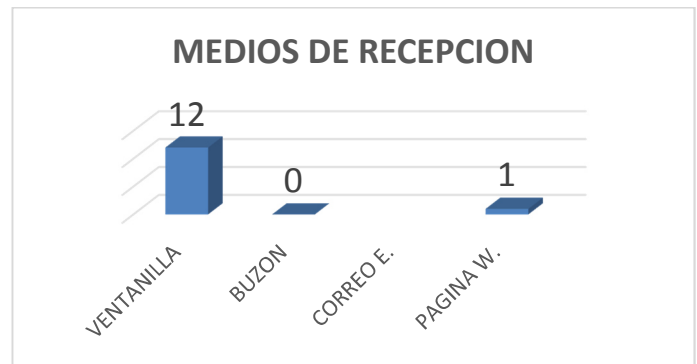
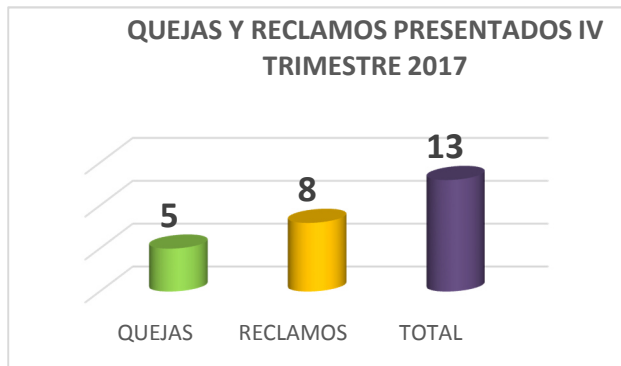
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

### 3. SOLUCION A QUEJAS Y RECLAMOS

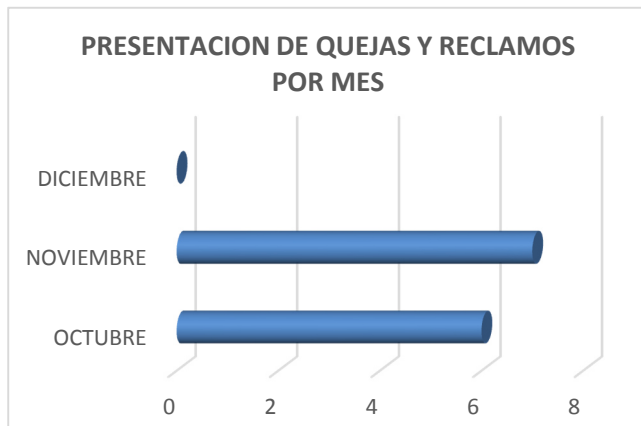
Dentro del sistema de PQRS se identifican las quejas y reclamos, las cuales son de mayor relevancia, pues reflejan directamente la percepción del cliente sobre nuestros servicios, por lo que se a continuación se realiza un análisis separado del comportamiento de estas durante el trimestre.

#### 3.1. QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS.

Durante el trimestre de las 516 PQRS registradas, 13 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 2.5%, valor inferior 2.4% al trimestre anterior; siendo 5 quejas y 8 reclamos, los cuales fueron recibidos a través de la ventanilla única y pagina web, así:



#### 3.2 INCIDENCIA Y RESPUESTA



Durante éste trimestre, se disminuyó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior paso de 32 a 13, 39% menos, sin embargo frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos represento el 2.5% menor al trimestre anterior.

De las quejas y reclamos presentados 4 que representa el 31% fueron de cartera, 3 es decir el 23% de las recibidas corresponden al área administrativa y jurídica cada una, y 1 en cada área de comercial, fesca y programas y proyectos, lo que representa el 8% en cada área; de acuerdo a lo anterior el 47% correspondió a áreas misionales, incluido FESCA y el 53% para áreas de apoyo. En

	<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

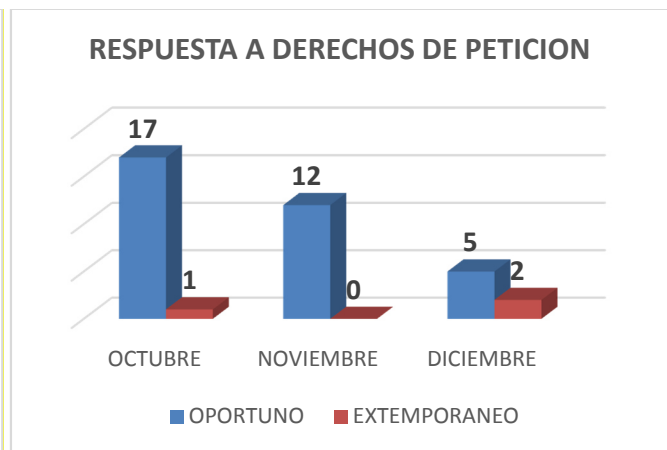
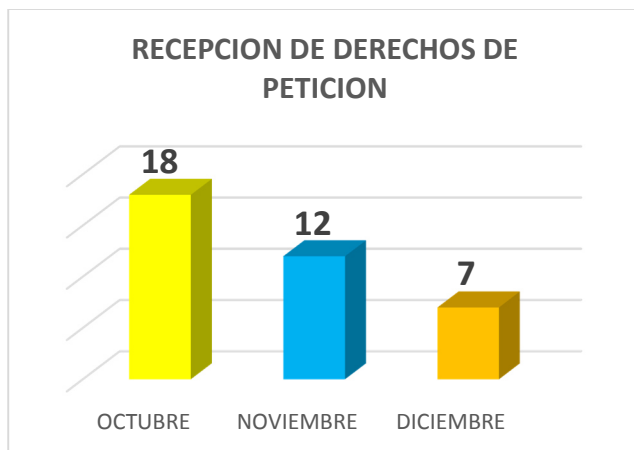
cuanto a atención de las quejas se registró cierre de 5 quejas presentadas, y para los reclamos se atendieron 7 de 8 presentados, es decir atención y cierre fue del 92.% del total presentado, la respuesta oportuna se registró en 9 de ellas, es decir oportunidad del 69%,

En cuanto al tiempo de atención de las quejas y reclamos se determinó que el tiempo promedio de respuesta fue de 8.25, lo cual se encuentra por debajo del programado de 10 días, durante el trimestre registró un incremento del tiempo de respuesta de 1.83 días sin embargo aún no damos respuesta oportuna y total, lo que se reflejó en 3 quejas y reclamos respondidos extemporáneamente y 1 no cerrados.



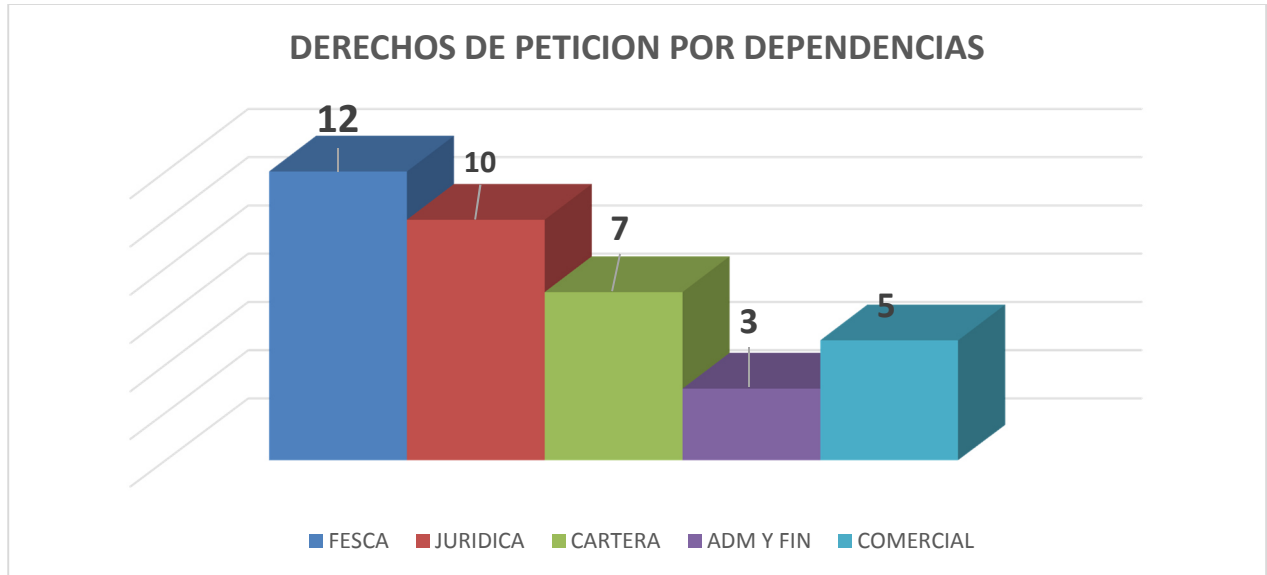
#### 4. DERECHOS DE PETICION

Durante éste trimestre se recepcionaron, 37 derechos de petición, siendo 14 menos que en el trimestre anterior y distribuidos por meses como se muestra en la figura, de los recibidos se atendieron los 37, lo que representa el 100%, de estos 3 se respondieron después del plazo fijado de 15 días y los restantes 34 tuvieron respuesta oportuna, lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 91.8%, lo cual es 7.8% mayor al trimestre anterior. De los recibidos en octubre 3 se clasificaron como quejas y reclamos, de noviembre 1 fue reclamo.



	<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 los derechos de petición presentados en el trimestre, 12 se direccionaron a fesca que representa el 32%, 10 al área jurídica con 27% de participación, 7 con el 19% de participación del área de cartera, 5 a comercial que es el 14% y 3 al área administrativa y financiera, con 8% . Los derechos de petición por dependencias del trimestre se observan en la siguiente figura:



## 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:

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<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 cliente crédito

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<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

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<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

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 en algunos casos se usa también para manifestar inconformidades quejas o reclamos.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO</b>	CODIGO : RAC02-02			
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 31/07/2017			
			VERSIÓN:04			
<p align="center"><i>El Instituto Financiero de Casanare, busca determinar su grado de satisfacción con respecto al servicio prestado y al cumplimiento de sus expectativas, con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento en la calidad de nuestro servicio.</i></p> <p align="center"><i>Por favor tómese unos instantes para completar la siguiente información.</i></p>						
FECHA: _____		HORA DE ATENCIÓN: _____				
<p>Por favor marque solo una casilla:</p> <p>A qué tipo de servicio está accediendo</p>						
IFC - CRÉDITO DE FOMENTO <input type="radio"/>		CARTERA <input type="radio"/>				
PROGRAMAS Y PROYECTOS <input type="radio"/>		FESCA <input type="radio"/>				
FONAN <input type="radio"/>		OTRO <input type="radio"/>				
		<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>POCAS VECES</b>	<b>NUNCA</b>	
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?						
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?						
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?						
¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado.?						
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente ?						
		<b>Definitivamente si</b>	<b>Probablemente</b>	<b>Talvez</b>	<b>Definitivamente no</b>	
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?						
¿Recomendaría nuestro servicio a amigos o familiares?						
		<b>Muy buena</b>	<b>buena</b>	<b>regular</b>	<b>mala</b>	
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?						
Observaciones para mejorar nuestro servicio:						
Nombre: _____ Tel: _____						
E-mail: _____						
<b>GRACIAS POR SUS APORTES</b>						



	<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

## 4.2 VARIABLES DE ANALISIS

Dentro de las variables a analizar se presentan las siguientes:

### 1. **VARIABLES RELACIONADAS CON EL PERSONAL**

- 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:**

Pregunta	% Ponderación
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

	<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 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
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:**

<b>SERVICIO</b>	
Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad	10
Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios	15
Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna	10
Los espacios de atención al cliente están aseados ventilados y el nivel de ruido es adecuado	10
Los canales de comunicación del IFC son adecuados y funcionan correctamente?	10
<b>IMAGEN</b>	
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	15
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	10
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	20
	100

**4.4 RESULTADOS DE TABULACION.**

De acuerdo a la actividad aprobada se recibieron y tabularon las siguientes encuestas: 384 de crédito, 184 más que el mes anterior, y 82 de servicio 31 menos que el mes anterior, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:

- **CREDITO**

VARIABLE	PERCEPCION	PROMEDIO	PROM. ANTERIOR
----------	------------	----------	----------------

	<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>PERSONAL</b>			
El personal que lo atendió demostró cortesía y amabilidad	99,13	<b>97.24</b>	<b>97.02</b>
El personal concentra su atención en el cliente y sus asuntos	98,64		
Ante cualquier duda los empleados dan explicaciones claras	95,26		
El personal que lo atendió demostró conocimiento y dominio del tema	97,99		
La información que recibió sobre el trámite para otorgamiento del crédito fue completa, indicando los riesgos, pro y contras	97,45		
Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada	97,77		
El tiempo de atención fue oportuno	94,46		
<b>PRODUCTO</b>			
Se encuentra conforme con los papeles y garantías solicitadas por la entidad	94,97	<b>93.39</b>	<b>92.20</b>
Los productos ofrecidos cumplen con sus expectativas y necesidades	97,64		
Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	98,48		
La tasa de interés otorgada para su crédito es	82,48		
<b>SERVICIO</b>			
Considera que las instalaciones de la entidad se encuentran aseadas, ventiladas y el nivel de ruido es adecuado	98,48	<b>85.93</b>	<b>83.91</b>
Como califica nuestro servicio	89,44		
El tiempo de desembolso de su crédito fue	69,88		
<b>IMAGEN</b>			
La imagen que tiene usted de nuestra entidad es	91,48	<b>91.48</b>	<b>85.95</b>

Se observa que las variables relacionadas con el personal son las que presentan mayor porcentaje de favorabilidad y aprobación por parte de los clientes, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 97.24%, siendo las de mayor aceptación la cortesía y amabilidad en la atención.

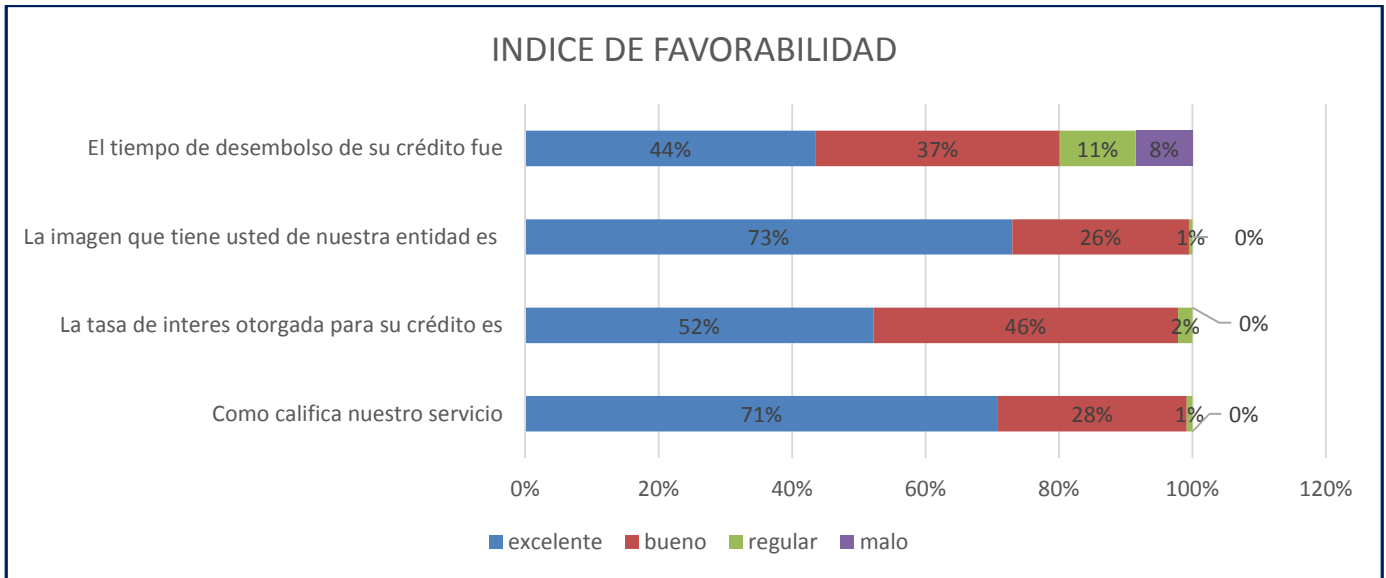
En segundo lugar de favorabilidad, está el producto con 93.39% de admisión, aunque la variable de tasa de interés tuvo menor aceptación con 82, 48%; la imagen se ubicó en el tercer lugar con 91.48 de favorabilidad, todos los valores se mantienen respecto al trimestre anterior

La menor favorabilidad se presentó en el servicio, el cual aunque obtuvo un indicador de 85.93% de favorabilidad, lo cual fue un 2.02% más que el trimestre anterior, el tiempo de desembolso fue la variable con menor aceptación y muy por debajo de la meta fijada con 69.88%.

En total se obtuvo una satisfacción del 93.57%, la cual es superior 1.19 respecto al trimestre anterior, para las encuestas realizadas siendo los aspectos de atención y personal los mejor calificados, y el servicio la de menor puntaje.

De acuerdo a la información consignada en las encuestas se encontró la siguiente favorabilidad, en las variables consideradas más incidentes en producto, servicio e imagen:

	<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 acuerdo a lo anterior, la variable con mayor favorabilidad es el servicio, pues el 71% de los encuestados lo consideran excelente, a su vez la favorabilidad frente a la imagen es de 73% superior 15 puntos frente al trimestre anterior, la tasa de interés se ubicó en 52% de encuestados que lo considera excelente y el 46% que piensan que es bueno, la variable con menor aceptación fue la del tiempo de desembolso presenta 44% de aceptación como excelente, 37% de los encuestados lo consideran bueno, 11% considera que es regular y 8% piensa que es malo, es decir supero 40 días o más; se resalta que las variables de mayor impacto tiempo de servicio y tasa de interés, a su vez son las de menor favorabilidad, o negativa por lo que se debe continuar con acciones tendientes a la disminución del tiempo de otorgamiento del crédito, así como la socialización de las tasas de interés.

- **SERVICIO**

En lo que respecta a las encuestas de servicio, se iniciaron a partir del mes de abril, a corte 30 de Septiembre se han realizado un total de 242 encuestas, siendo de estas 123 del presente trimestre y 23 realizadas a través de encuesta telefónica, durante el presente trimestre se ajustó la encuesta de servicio a través de comité MECI y su implementación se realizó a partir del mes de septiembre, por lo que se presentan resultados separados así:

<b>SERVICIO</b>		
Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad	99,05	<b>95.96</b>
Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios	94,72	
Los canales de comunicación del IFC son adecuados y funcionan correctamente?	94,13	
<b>PRODUCTO</b>		
Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna	91,54	<b>91.54</b>
<b>AREA</b>		<b>97.34</b>

	<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

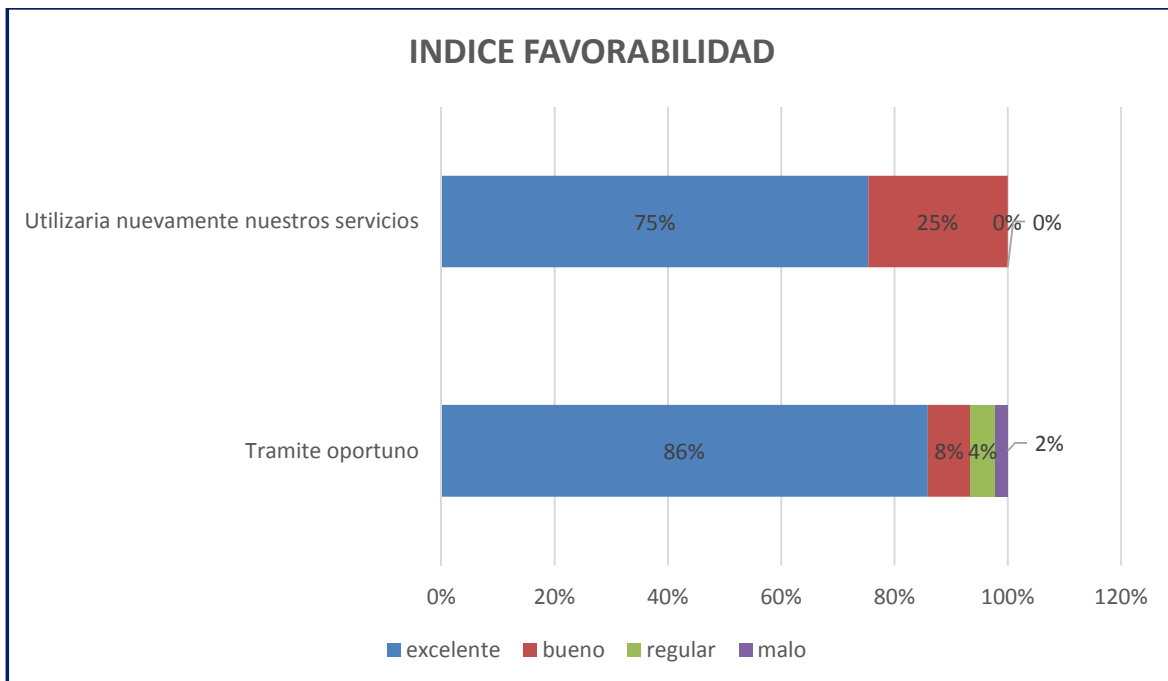
Los espacios de atención al cliente están aseados ventilados y el nivel de ruido es adecuado	97,34	<b>91.66</b>
<b>IMAGEN</b>		
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	92,25	
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	92,77	
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	89,96	

De acuerdo a la anterior información, existe un 95.96% de favorabilidad entre los encuestados para las variables de servicio, 91% para producto e imagen, y 97% está conforme con las instalaciones, por lo que se supera en cuanto a servicio la meta establecida para la satisfacción, del 90% anterior.

De acuerdo a lo anterior se obtuvo una satisfacción del 93% a nivel general respecto a las encuestas de servicio, por lo que en términos generales los clientes se encuentran satisfechos con los servicios prestados en la entidad, durante el trimestre se incremento la favorabilidad un 6% respecto al anterior.

Es importante señalar que el número de encuestas se incrementó considerablemente de acuerdo a las dos estrategias implementadas, que fueron las encuestas telefónicas y la designación de una persona para la realización de las mismas, con funciones de atención al cliente, se espera continuar con este crecimiento y buscando que dentro de las dependencias también se realice la encuesta y se recomienda establecer estrategias para la realización de las encuestas en áreas como fesc, cartera y jurídica

Se analizan resultados de favorabilidad para las siguientes variables:



	<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

La variable de menor índice de favorabilidad, es la imagen que los clientes tiene de nuestra entidad, aunque se ubica en el rango fijado del 90% con un 89%; en cuanto a la agilidad y oportunidad del servicio el 86% consideran que siempre, y un 75% están de acuerdo en utilizar nuevamente nuestros servicios.. En general se incrementó la favorabilidad y se sugiere continuar encaminando 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:

#### En la encuesta de crédito

<b>PRODUCTO</b>	la falta de información a los clientes y oportuna respuesta al estudio de crédito
	Agilizar los créditos
	el tiempo que transcurre desde el momento que se entrega toda la papelería al IFC hasta el momento del desembolso debería ser más rápida
	yo fui usuario de un crédito mayor nueve millones solicite uno de veintiséis millones y me aprobaron seis millones que para la próxima se tenga en cuenta la historia crediticia
	la agilidad en los créditos me siento inconforme con el descuento final de ciento ochenta mil que nos informaron para sostenimiento del IFC para eso se pagan los intereses
	mas rapidez en el momento para dar respuesta de aprobado muy costoso el proceso desde la consulta cificin muchos documentos para soporte capacitación y viaje a Yopal
	que el estudio de crédito sea más rápido
	mejor comunicación interna
	mucha demora para el otorgamiento de crédito y los interés muy altos
	Con e fin de apoyar a la gente casanareña deberían bajar un poco más la tasa de interés teniendo en cuenta la situación de nuestro departamento
	El proceso de solicitud pues es muy lento
	Que los documentos a que haya lugar sean probados también con la cantidad que uno haya solicitado para que el desembolso sea la cantidad necesaria.
	todo está bien perfecto lo único es que el desembolso o aprobado fue un poquito menor pero bien está bien
	Atención al cliente
	Yo opino que deberían otorgar la oportunidad de invertir en varias cosas
	Me parece que exigen muchos requisitos
	mejor facilidad de crédito
	Menos papeles
	Que la aprobación sea más rápida ya que se está demorando más de 30 días
	Difundir la información a través de las juntas de acción comunal para llegar a todos
todo me parece muy bien	
mayor información en asesores y documentos	
Los asesores deben mantener una comunicación constante con los clientes e informar de todo requerimiento del Instituto	



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**INFORME**

CODIGO : RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

	Que los créditos fluyan más rápido para que así el desembolso sea más rápido en mi caso hubo un poco de demora
	Menos tramites después del crédito haber quedado bien en el siguiente bajarle a tantos tramites y más fácil para obtener y seguir con estos créditos
	Ampliación de créditos de fomento a cultivos y proyectos productivos
	Mucha demora en la aprobación
	Que a medida que vayan llegando las personas se vaya atendiendo
	Agilizar los créditos pedir documentación completa y a tiempo
	Los estudios de los créditos
	Fuera bueno que los prestamos no se demoraran fuera menos a 20 días
	Para mi esta bien el personal es eficiente de pronto agilizar más la aprobación de los créditos
	como menos tiempo de resto todo bien
	favor avisar el día de la visita de control de inversión
	que no se demore para el desembolso ya que tenemos proyectos y la demora nos perjudica
	pedir menos requisitos para un monto mínimo que no exijan fiadores
	Agilizar el proceso
	Pienso que la información respecto a los descuentos que le hacen al valor solicitado, pues deberían decirle respetuosamente al inicio de la solicitud
	considero que el descuento de colocación de acuerdo al monto solicitado
	menor papeleo
	mayor agilidad en el desembolso de los créditos
	Cuando el asesor está ofreciendo el crédito debe ser claro con todos los requisitos y no en el transcurso del crédito, estar solicitando eso hace dispendioso el proceso
	el plazo de pago para ganado de ceba es demasiado corto, 6 meses realmente el animal no se ve el progreso y la ganancia en 1 año mínimo
	la tasa de intereses
	una información completa para no perder tiempo
	necesito la cuenta para pagar en línea desde mi aplicativo
	seguir atendiendo como siempre lo han hecho con las misma amabilidad
	trabajemos para que los intereses se puedan ofrecer a mejores tasas
	analizar que el descuento de colocación sea porcentual al monto de crédito aprobado
	mi inconformidad es porque a mi esposo se le presento una calamidad familiar y yo comente el caso con muchas personas y ninguno me ayudaba con ese caso
	más claridad en cuanto a la documentación
	el monto aprobado fue muy bajito
SERVICIO - DESEMBOLSO	debe mejorar la demora en el desembolso
	Tiempo del desembolso debe ser más rápido
	Que el desembolso sea más rápido
	Mejorar el tiempo de desembolso del 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


	Al final de año si se van a desembolsar créditos tener más orden mas preparación, estuvimos esperando 3 horas más de 25 personas para firmar pagare
	Mas orden en la manera de atender
	Más agilidad en el momento del desembolso
ESCUELA DE NEGOCIOS	hacer los cursos de crédito en el municipio que lo aprueban para no tener que desplazar la persona
	Que ofrecieran cursos de capacitación en la tarde para que las personas que trabajan en la tarde puedan asistir
	minimizar capacitaciones
PUBLICIDAD	más publicidad en pueblos y veredas
	debe darse más propaganda y venta de servicios
	hacer más publicidad
COSTOS	considero injustificado el pago del valor del desembolso es la única entidad con este tipo de descuento
	No se debería cobrar tanto por el estudio de crédito
	Anticipar las tablas de amortización para saber cuáles son las cuotas de manejo del crédito y monto solicitado
	mucho costo en los requisitos y no hay relación en costos y cantidad del crédito
	los costos de colocación debería ser de acuerdo al préstamo
PRESENTACION PERSONAL	Que las personas estén vestidas adecuadamente hay unos con rotos y otros con mucho escote
AVALUOS	que el evaluador presente prontitud en los avalúos
	en caso de los créditos antiguos considerando que todas las garantías que se reúnen para este crédito se debería suspender el avalúo de los inmuebles por que ocasionan más gastos que el evaluador impone a su antojo
AREA	La ventilación de los espacios utilizados para oficinas-bienestar del empleado

#### En la encuesta de servicio:

Deberían pedir menos documentos cuando el crédito es menor a \$ 20 millones con esto beneficiara a las personas de bajos recursos
Agilizar más rápido los créditos para ganadería
Se recomienda tener más asesores puesto que una sola persona es muy poco
Mas técnicos para el campo
Mi observación es que de demora mucho el procedimiento
por favor agilizar el proceso de crédito
que sea más rápido al solicitar el préstamo

FELICITACIONES
lo que tengo que decir es que tienen un buen servicio
nada que decir totalmente satisfecha
Me parece que es una entidad muy organizada aprendí mucho en el curso
para mi hasta el momento me parece bien



 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<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


Estoy conforme con la entidad
Me parece excelente el servicio como tal
todo me parece muy bien
Hasta el momento el servicio me parece excelente al igual que el personal que me ha atendido
Todas las exigencias son necesarias para demostrar confiabilidad
todo está bien
todo muy bueno
para mí ha sido bueno el servicio
me parece muy bueno
Todo excelente
Para mi está bien
Para mí ha sido muy bueno no cambiaría nada
me parece un buen servicio
todo excelente
Ninguno todo perfecto
esta perfecto
es bueno
ninguna todo está muy bien antes ha ido mejorando

#### SUGERENCIAS

Difundir la información a través de las juntas de acción comunal
--

### 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>PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</b>				<b>CODIGO : RAC02-01</b> <b>FECHA DE APROBACIÓN : 27/03/2015</b> <b>VERSION: 00</b>	
Fecha							
Respetado funcionario, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, nos interesa conocer su opinión sobre nuestra servicio.							
Dependencia: _____							
			<b>SI</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NO</b>	
<b>1</b>	¿Considera usted que los funcionarios de ésta dependencia, tuvieron buena disposición ante sus requerimientos?						
<b>2</b>	¿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>							

	<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

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:

<b>PREGUNTA</b>	<b>% PONDERACION</b>
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
Como califica el servicio de la dependencia	20
El tiempo de respuesta a su requerimiento fue	20
	100

Durante el presente trimestre no se realizó una jornada de percepción.

#### **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; sin embargo se observa que en algunos casos no se da cumplimiento y se solicita la radicación de correspondencia interna como recibida o enviada, a su vez no se está dando cumplimiento a la directiva de comunicaciones, y en algunos casos personal diferente a la gerente genera comunicaciones externas.
- 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.

 <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


- Se observa un alto nivel de compromiso del personal, para la oportuna respuesta de las peticiones, 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, en especial lo relacionado con PQRS de la página web, 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, y ha venido incrementándose, perciben buena atención y amabilidad, sin embargo existen observaciones frente a la demora en el trámite de crédito y de los desembolsos, así como la atención en el desembolso, y la información sobre costos y los costos como tal, son variables que han disminuido la percepción favorable de los clientes frente al servicio.
- El cliente externo se encuentra satisfecho con nuestro servicio, durante el trimestre se incrementó la favorabilidad, especialmente en lo que respecta a producto, sin embargo, 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 2.5% del total de comunicaciones, disminuyendo 3 puntos respecto al trimestre anterior, se presentaron 13, 20 menos que el trimestre anterior, aunque aún no se atiende el total este trimestre solo 1 no se cerraron satisfactoriamente
- El tiempo de respuesta total presento un promedio de 9.71 días, incrementándose en un 7.8% respecto al trimestre anterior, por lo que se cumple con la proyección de 10 días, durante este trimestre algunas áreas como comercial, cartera y planeación, estuvieron por encima del tiempo asignado, lo cual afecta el desempeño del indicador y por ende afecta la percepción de los clientes..
- Durante este trimestre se observa mejora en el porcentaje de comunicaciones atendidas 92%, estando por encima de la meta de 90% de las comunicaciones tramitadas, del total recibidas 516, 44 no registraron cierre lo que corresponde a un 8.5% y son 2 menos que el trimestre anterior, sin embargo la atención oportuna ha disminuido y en diciembre solo el 60% de las comunicaciones fue respondida en los 10 días hábiles asignados..
- Durante el trimestre se recibieron 37 derechos de petición que son 14 menos que el trimestre anterior, lo cual representa un 27% menos, de los cuales se tramitaron todos por parte de las diferentes dependencias de la entidad, y a su vez 34 fueron tramitados oportunamente y 3 extemporáneamente, por lo que se debe establecer acciones para lograr el 100%.

	<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

- 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.

## 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 realizar inducción específica al personal cuando se reasignan funciones, con el fin de evitar traumatismos y retrasos en la operación.
- 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 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 comunicaciones internas a través del aplicativo QF document y no radicar en ventanilla las que no se hagan por este medio.
- Se recomienda que para tramite de respuesta, se establezca como requisito que las comunicaciones indiquen el radicado de la PQRS que se está respondiendo.
- 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, así como en las quejas y reclamos, 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.

	<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

- 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 los desembolsos, 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.
- Se recomienda continuar con las encuestas de cliente interno para obtener observaciones de mejora y establecer acciones frente a las mismas.
- Se recomienda analizar los tiempos de respuesta para el desembolso, pues se ha constituido en una queja reiterativa.
- Se recomienda disponer de personal asesor visible para la orientación de los clientes potenciales.
- Se recomienda establecer tarifa de avalúos y publicar en lugar visible
- Se recomienda establecer plan de choque o directriz que evite la acumulación de créditos para desembolso, con el fin de evitar largos periodos de espera y acumulación de trabajo en el área de tesorería, se sugiere continuidad en el proceso independientemente del número de créditos.
- Se recomienda analizar la posibilidad de ajustar costos de crédito de acuerdo al monto de crédito aprobado.
- Se recomienda realizar encuestas de servicio en las áreas de cartera, fesca y jurídica.
- 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.

	<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

### MATRIZ DE ANALISIS DE CAUSA Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO	MES	RADICADO	MEDIO	TIPO DE CAUSA	TRAMITADA	PROBLEMA O SITUACION EXPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	GESTION DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
QUEJA	OCTUBRE	2017031734	VU	PRODUCTO	SI	No respuesta sobre reclamación de seguro de vida radicada hace 3 meses	05/10/2017	c.e. 2017022255	Se contesto negativamente de acuerdo a respuesta de aseguradora	3
QUEJA	NOVIEMBRE	2358	PAGINA WEB	SERVICIO	NO	Usuario se le hace gestión de cobro manifiesta no ser deudor				
QUEJA	NOVIEMBRE	2017032043	VU	SERVICIO	si	Imposibilidad de comunicarse con líneas telefónicas	24/11/2017	c.e. 2017022884	Se respondió explicando situación y exponiendo canales de contacto	2
QUEJA	NOVIEMBRE	2017032060	VU	CLIENTE INTERNO	si	Maltrato de funcionario hacia compañeros de trabajo	05/12/2017	Tema tratado en comité de relaciones laborales, acta 06 del 05-12-2017.		7
QUEJA	NOVIEMBRE	2017032077	VU	CLIENTE INTERNO	si	Maltrato de funcionario hacia compañeros de trabajo	05/12/2017	Tema tratado en comité de relaciones laborales, acta 06 del 05-12-2017.		5
RECLAMO	OCTUBRE	2017031740	VU	PRODUCTO	no	Inconvenientes con giro fesca	24/10/2017	c.e. 2017022387 y cce	La respuesta no está dirigida a la peticionaria	14
RECLAMO	OCTUBRE	2017031750	VU	PRODUCTO	si	Seguimiento plan de inversión alianzas	21/11/2017	c.e. 2017022839	Se soportan las decisiones de acuerdo a CDA	31
RECLAMO	OCTUBRE	2017031752	VU	PRODUCTO	si	Reporte con deuda cancelada	10/10/2017	c.e. 2017022297	Reporte por sanción de mora	4
RECLAMO	OCTUBRE	2017031866	VU	PRODUCTO	si	Reporte como codeudor	23/10/2017	se expedido certificación del estado actual del acuerdo de pago con fecha 23/10/2017.	Se expide certificación de deuda al día	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

RECLAMO	OCTUBRE	2017031914	VU	PRODUCTO	si	Respuesta reclamación aseguradora	16/11/2017	c.e. 2017022512	Se responde solicitando documentación para tramite	10
RECLAMO	NOVIEMBRE	2017031935	VU	ADMINISTRATIVO	si	Descuentos libranzas	05/12/2017	c.e. 2017022926	Se responde solicitando plazo para tramite	19
RECLAMO	NOVIEMBRE	2017032036	VU	ADMINISTRATIVO	si	Respuesta incompleta	20/11/2017	20/11/2017	se envía respuesta por correo electrónico.	1

Cordialmente,

**SARA NAYIVE VACA GALEANO**

Prof. Oficina de Planeación.

Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.