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



INFORME

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

Yopal, 27 de Abril de 2018

INFORME DE ATENCION AL CLIENTE PRIMER TRIMESTRE 2018

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

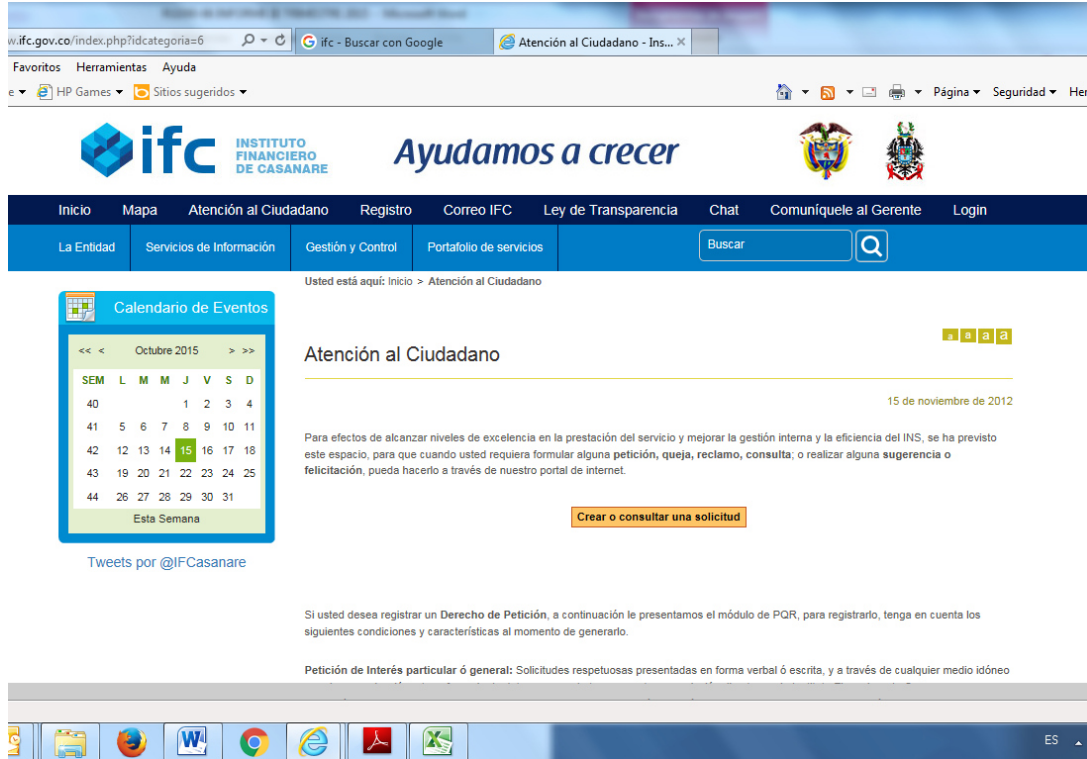
En ésta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios y los clientes internos, así como las PQRS recibidas a través de correos electrónicos, buzón y correos electrónicos, una vez radicadas se suben al aplicativo QFDocument y el líder de atención al cliente realiza el direccionamiento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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		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 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: 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 links: La Entidad, Servicios de Información, Gestión y Control, and Portafolio de servicios. The main content area features a 'Calendario de Eventos' widget for October 2015, a 'Atención al Ciudadano' heading, and a 'Crear o consultar una solicitud' button. A footer section contains information about the Petition of Interest (PQR) process.

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, 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, con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS.

1.6. LINEA TELEFÓNICA.

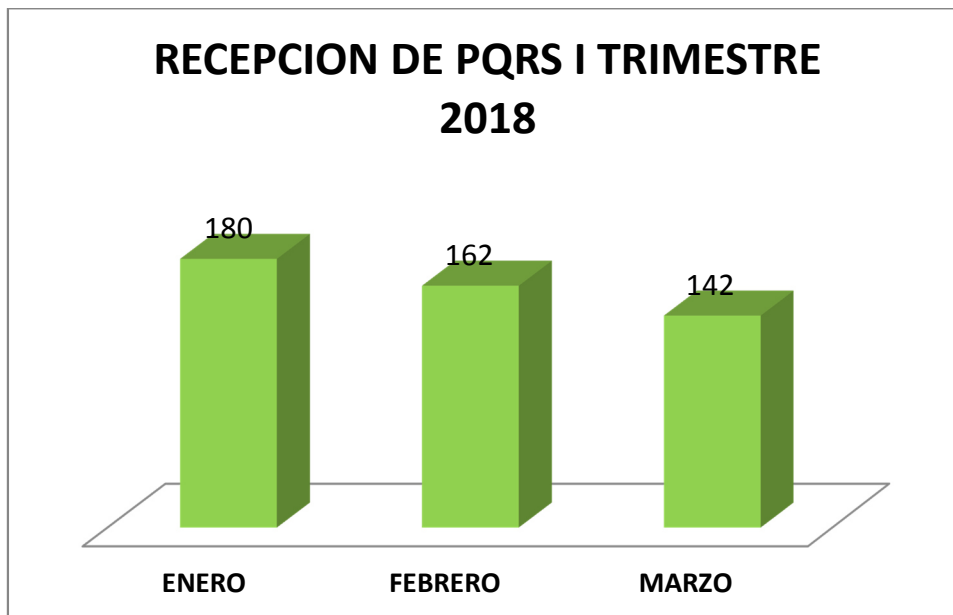
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

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 ENERO A MARZO DE 2018.

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 484 solicitudes, recibidas en el trimestre, siendo 32 menos que el trimestre anterior, así:



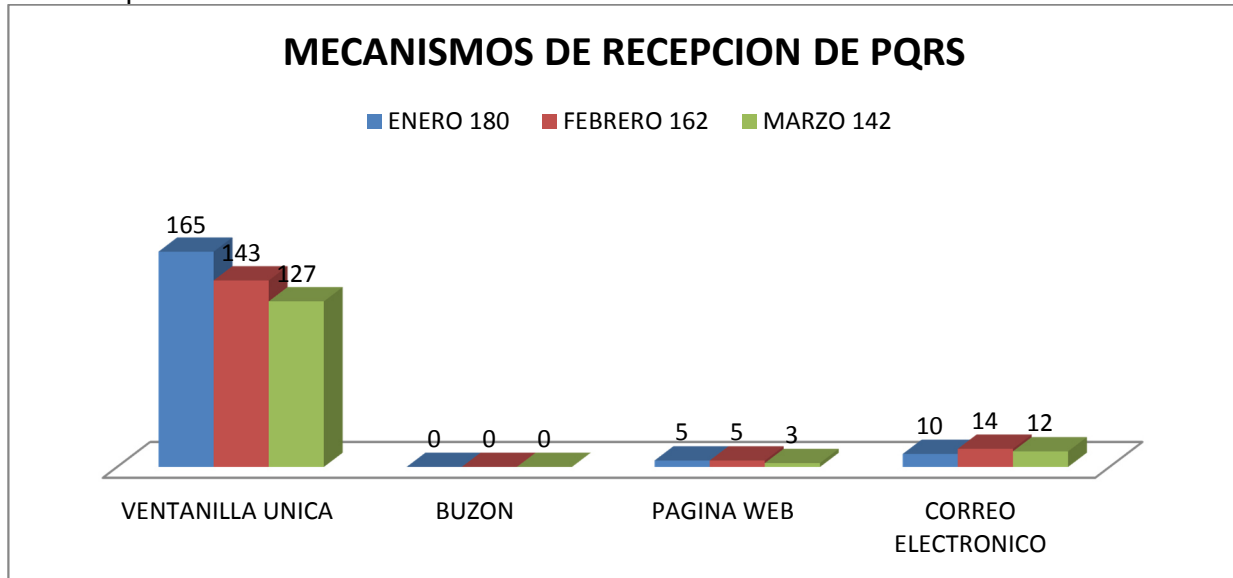
2.2. MECANISMOS DE RECEPCION DE PQRS.

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 90% que corresponde a 435 comunicaciones, del 10% restante, 49 fueron recibidas por otros medios, correo electrónico que corresponde al 7.4% con 36, por página web siendo el 2.7% con 13 y 0 a través del buzón. Es importante señalar que se ha incrementado la recepción por correo electrónico durante los últimos trimestres siendo para este el doble de comunicaciones respecto al anterior.

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

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

realizada en la reinducción se ha visto que las dependencias están llevando las comunicaciones a recibidas por éste medio a la ventanilla única.



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

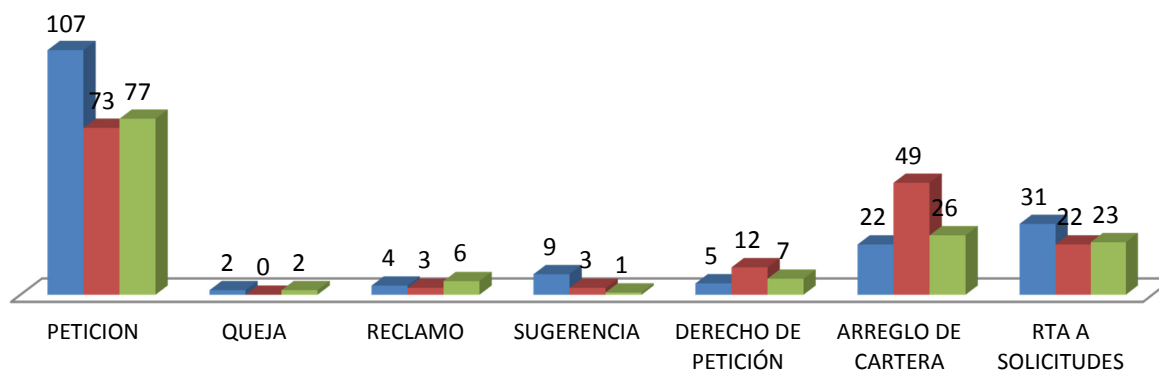
Dentro del registro RCA01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQR'S, se han establecido los siguientes tipos de PQRS, así:

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

Durante el I trimestre de 2018, en lo que respecta a tipos de PQRS, de los recibidos, 257 que equivalen al 53% correspondió a peticiones de cliente externo, pues desde el trimestre I de 2017 se implementó las comunicaciones internas para los trámites internos que se realizan entre las dependencias de la entidad; 97 que equivale al 20% son solicitudes de arreglo de cartera; el 16%, correspondió a 76 respuestas derivadas de solicitudes externas e internas; el 5% derechos de petición, con 24 comunicaciones, siendo 9 menos que el trimestre anterior, el 3% que represento 13 solicitudes fueron sugerencias principalmente invitaciones, y el 4% para quejas y reclamos siendo 4 y 13, siendo 2 menos que el trimestre anterior, respectivamente, así:

TIPOS DE PQRS

■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO



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.

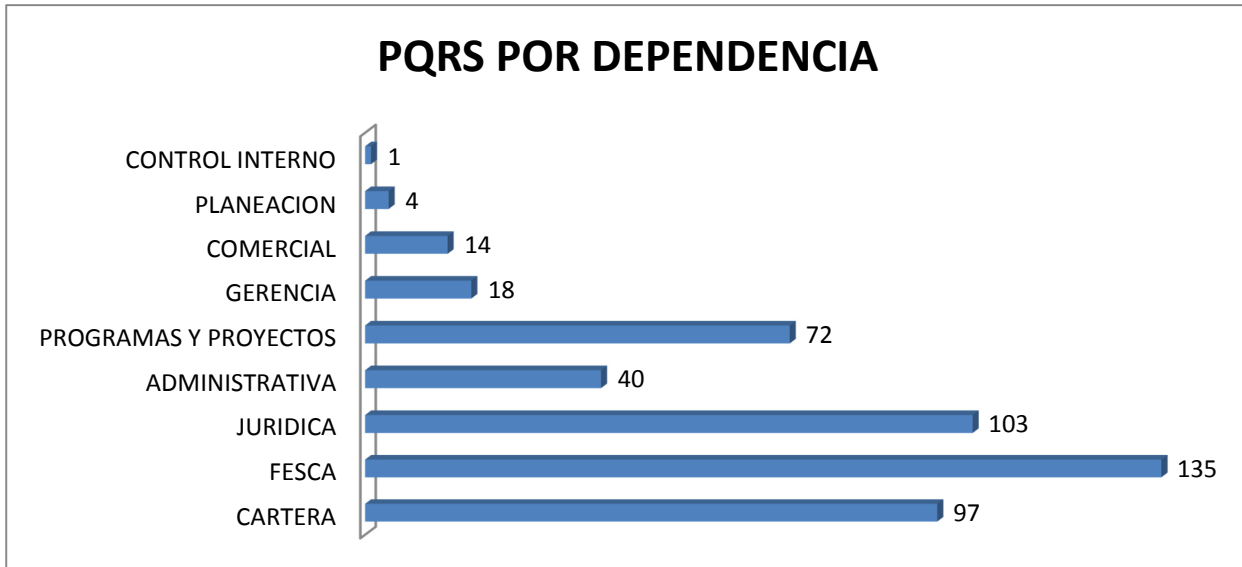
2.4. RECEPCION DEL PQRS POR DEPENDENCIAS

De acuerdo a la asignación de responsables, durante el I trimestre de 2018, se recibieron peticiones, quejas y reclamos, por dependencias, así:

	CARTERA	FESCA	JURIDICA	ADMINIS TRATIVA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	GERENCIA	COMERCIAL
ENERO	27	27	54	15	44	5	5
FEBRERO	36	60	23	13	20	5	4
MARZO	34	48	26	12	8	8	5
TOTAL	97	135	103	40	72	18	14
%	20%	28%	21%	8%	15%	4%	3%

	PLANEACION	CONTROL INTERNO
ENERO	2	1
FEBRERO	1	
MARZO	1	
TOTAL	4	1
	0,8%	0,2%

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



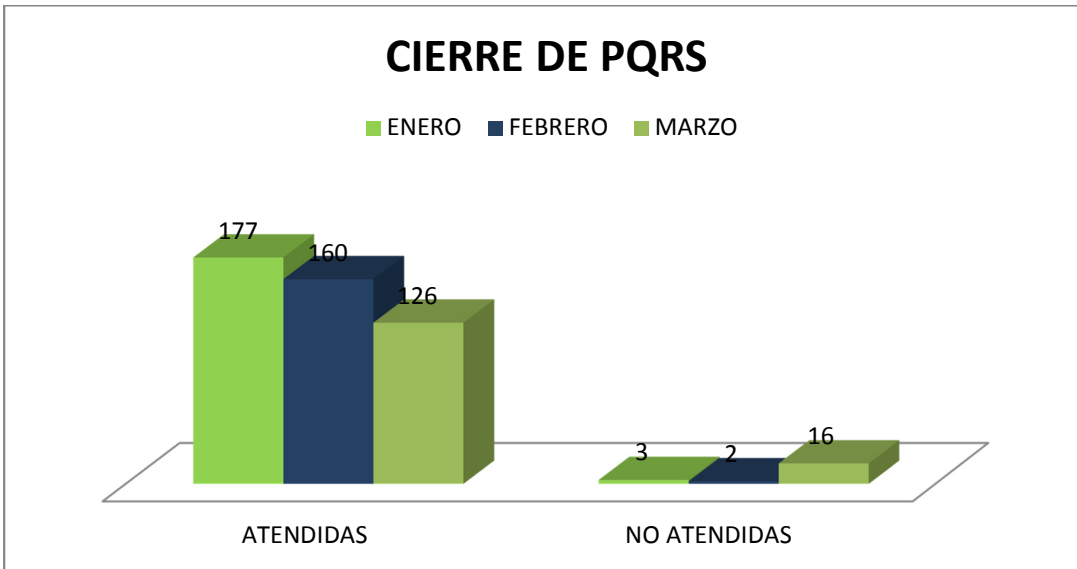
Durante el I trimestre de 2018, la dependencia con mayor recepción, fue la de FESCA con el 28% del total que corresponde a 135 solicitudes, seguido del área de jurídica, con el 25% que corresponde a 131 comunicaciones, FESCA 21% con 103, y el área de cartera con 97 comunicación que representan el 20% del total recibido, 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 148 comunicaciones distribuidas por dependencias así: administrativa 8%, programas y proyectos 15%, gerencia 4%, comercial 3%, planeación y control interno 1%, 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.

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

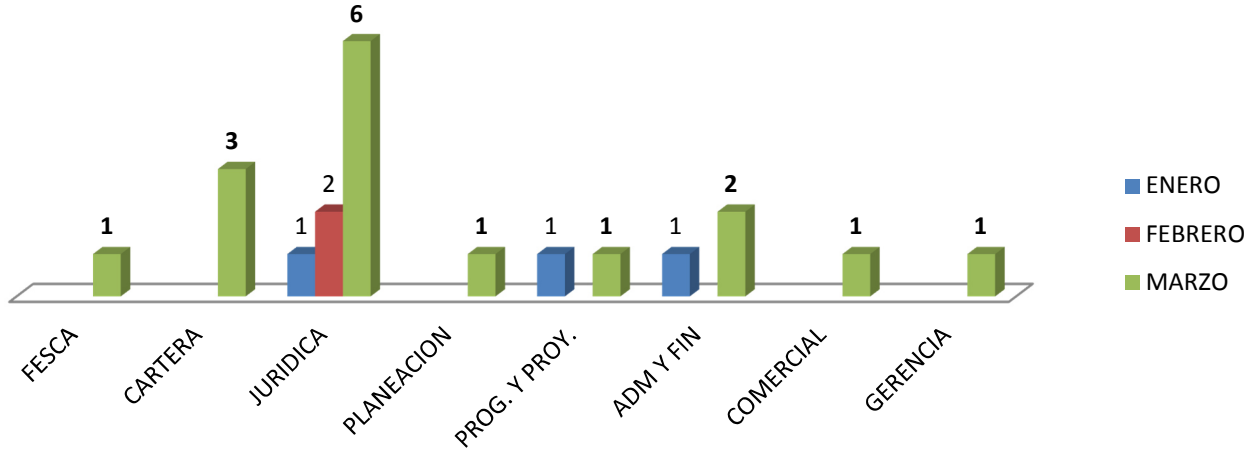


Las PQRS no atendidas, pueden ser el reflejo de dos situaciones una que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas los funcionarios no hayan reportado su cierre, lo anterior debido a que en algunas dependencias se registra bajo compromiso por parte de los funcionarios para 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 enero se atendieron el 98% de las solicitudes, en el mes de febrero el 99%, y 89% en el mes de Marzo; en total durante el I trimestre se registraron 21 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 mantenimiento en la tendencia respecto al trimestre anterior en el cual el 4% PQRS no tenían evidencia de cierre; de las PQRS no atendidas, el 14% son del mes de enero, con 3 comunicaciones, 10% el mes de Febrero, 2 comunicaciones y 76% el mes de septiembre con 16 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.

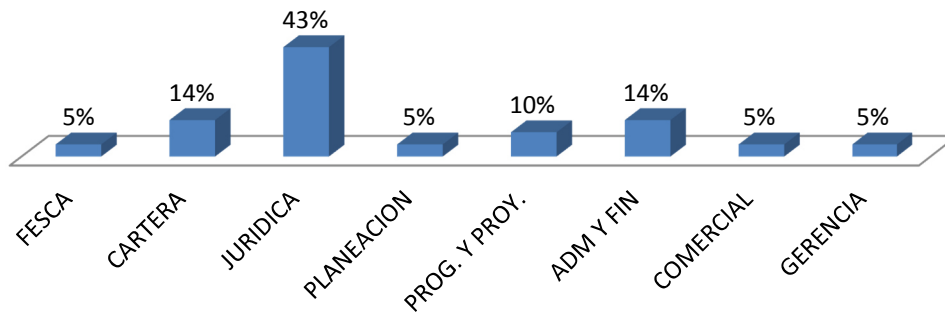
PQRS PENDIENTES DE CIERRE POR DEPENDENCIAS



De acuerdo a las comunicaciones pendientes de respuesta, se encontró que se originan principalmente en Jurídica y cartera 9 y 3 pendientes, estas corresponden a tramites de levantamiento de hipotecas, prendas, procesos de cobro y trámites de arreglos de cartera principalmente, dentro de las otras dependencias que no tramitan o registran el cierre de estas peticiones están Adm. y financiera con 3, prog y proy con 2, fesca, gerencia, comercial y planeación con 1 pendiente cada una; 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 43% corresponde a jurídica, 14% al área de administrativo y financiera y cartera cada una, 10% a programas y proyectos y 5% fesca, planeación, comercial y gerencia como lo muestra la siguiente figura.

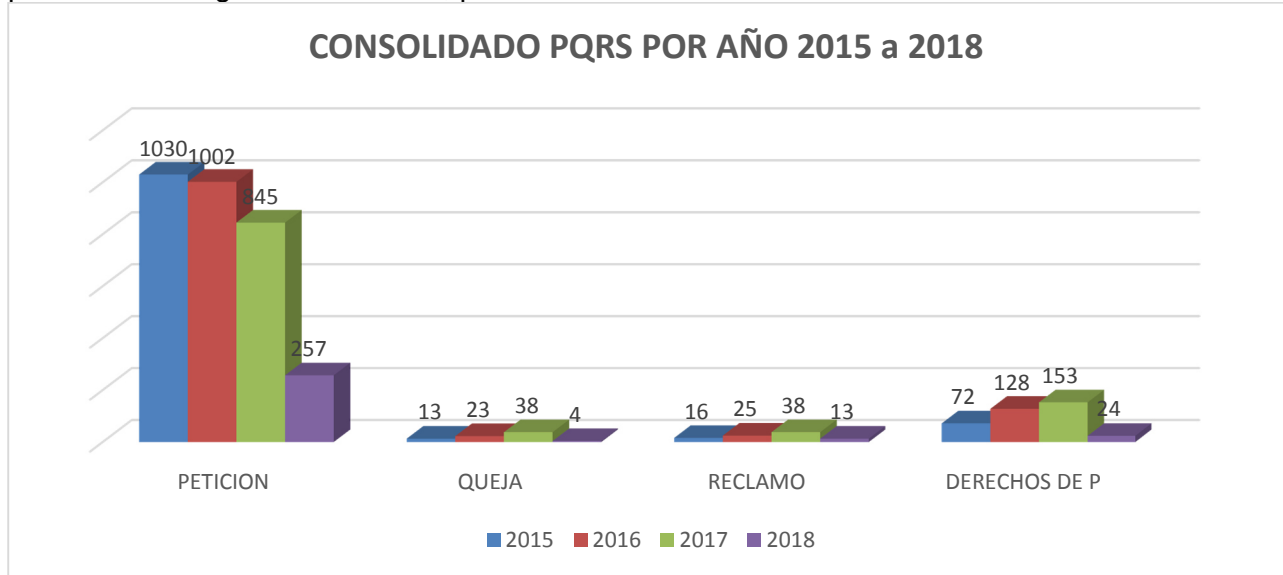
PQRS PENDIENTES DE CIERRE POR DEPENDENCIAS



2.6. DINAMICA DE LA PRESENTACION DE PETICIONES POR TIPO.

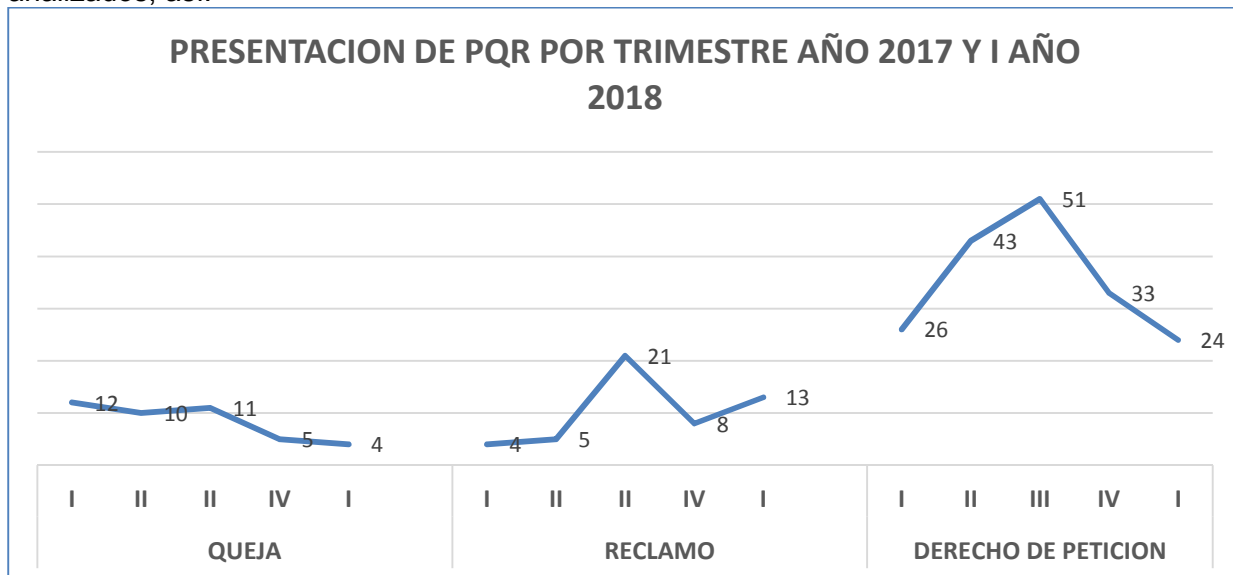
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

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 4 quejas, 13 reclamos y 24 derechos de petición, para el presente año aunque solo se describe el I trimestre.

En cuanto a la evolución de la presente vigencia, se refleja una leve tendencia al incremento de los reclamos, disminución de quejas y de derechos de petición de los tipos de peticiones analizados, así:

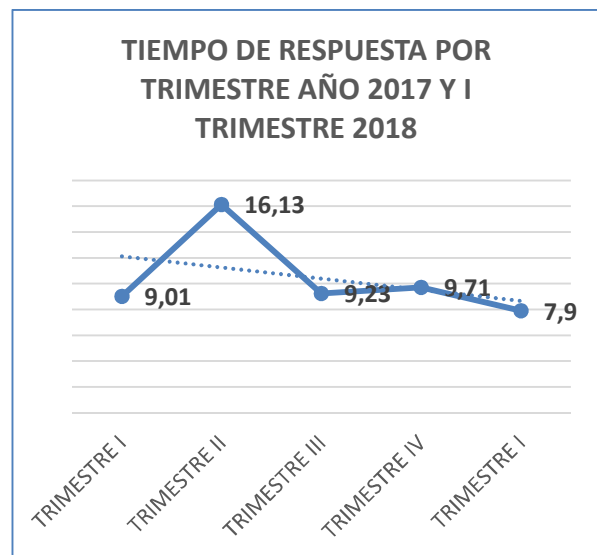
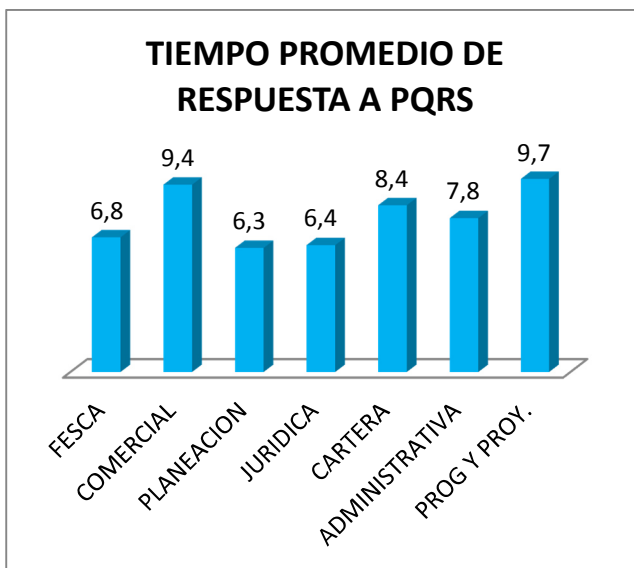


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

2.7. TIEMPO DE RESPUESTA

De acuerdo al seguimiento realizado en el presente trimestre se obtuvo un promedio de 7.9 días para el trámite y respuesta de las peticiones el cual es Mayor 1.8 días frente al trimestre anterior, durante el mes de Enero el tiempo promedio de respuesta fue de 6.86, febrero 7.9 y marzo de 9.03; es importante señalar que el tiempo solo se mide de las peticiones atendidas y registradas su cierre, pues como ya se expuso el 4% de las radicadas no fueron atendidas, siendo 21 comunicaciones, por lo que este tiempo corresponde al 96% de las PQRs; del análisis realizado por dependencias se encontró que durante el trimestre se disminuyó un 18% el tiempo de respuesta, estando todas las dependencias por debajo de 10 días cumpliendo en promedio, aunque en el indicador se refleja que no todas se responden en ese lapso, 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.



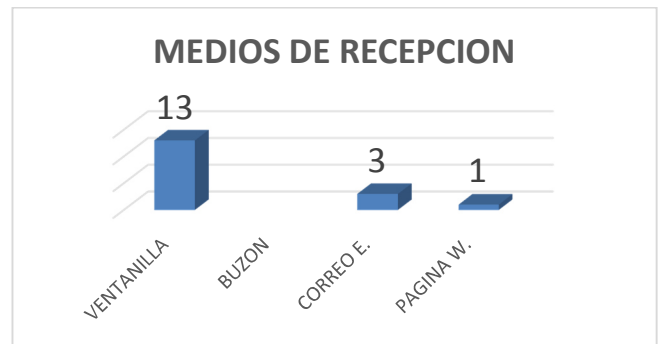
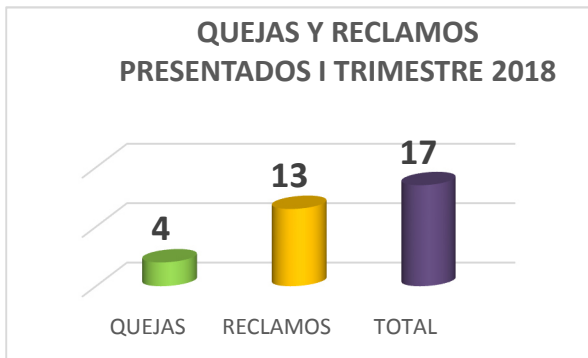
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

3. SOLUCION A QUEJAS Y RECLAMOS

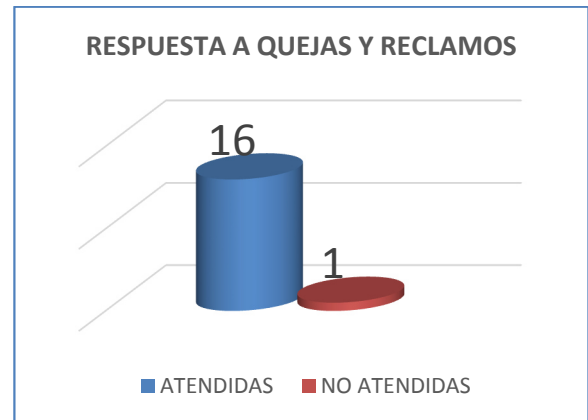
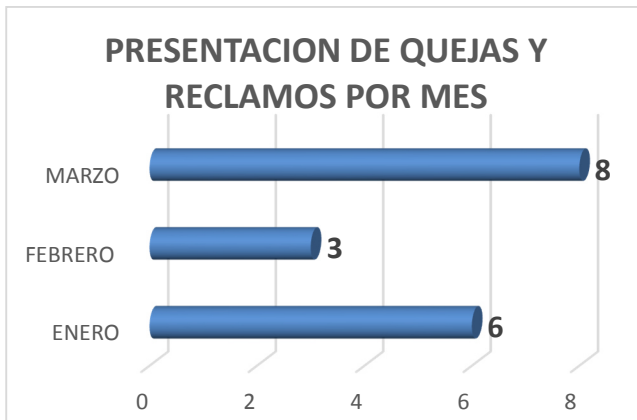
Dentro del sistema de PQRS se identifican las quejas y reclamos, las cuales son de mayor relevancia, pues reflejan directamente la percepción del cliente sobre nuestros servicios, por lo que se a continuación se realiza un análisis separado del comportamiento de estas durante el trimestre.

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS.

Durante el trimestre de las 484 PQRS registradas, 17 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 3.5%, valor superior en 1.0% al trimestre anterior; siendo 4 quejas y 13 reclamos, los cuales fueron recibidos a través de la ventanilla única y pagina web, así:



3.2 INCIDENCIA Y RESPUESTA



Durante éste trimestre, se incrementó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior paso de 13 a 17, 30% más, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el 3.5%, que fue 1% mayor respecto al al trimestre anterior.

De las quejas y reclamos presentados 6 que representa el 35% fueron de cartera, 5 es decir el 29% de las recibidas corresponden al área fesca, 4 de jurisdicia siendo el 23% y 2 de administrativa y financiera para el 11%; de acuerdo a lo anterior el 64% correspondió a áreas misionales, incluido FESCA y el 36% para áreas de apoyo. En cuanto a atención de las quejas se registró cierre de 3 de

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

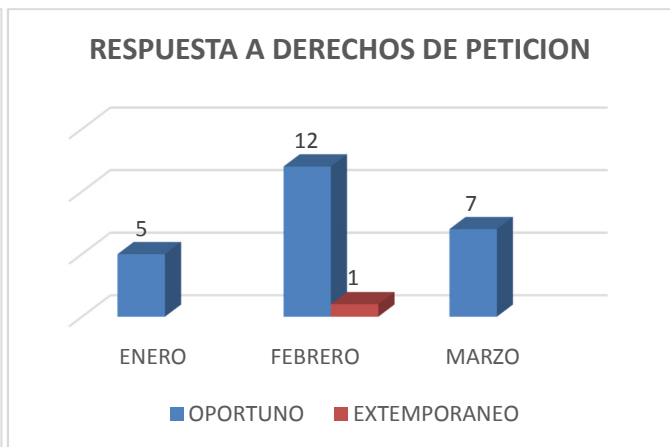
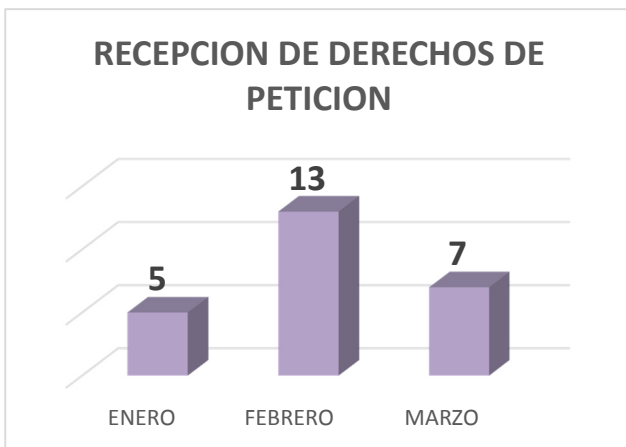
las 4 quejas presentadas, y para los reclamos se atendieron los 13 presentados, es decir atención y cierre fue del 94.% del total presentado, la respuesta oportuna se registró en 13 de ellas, es decir oportunidad del 76% que es 7% más que el trimestre anterior,

En cuanto al tiempo de atención de las quejas y reclamos se determinó que el tiempo promedio de respuesta fue de 6.75, lo cual se encuentra por debajo del programado de 10 días, durante el trimestre registró una disminución del tiempo de respuesta de 1.5 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.



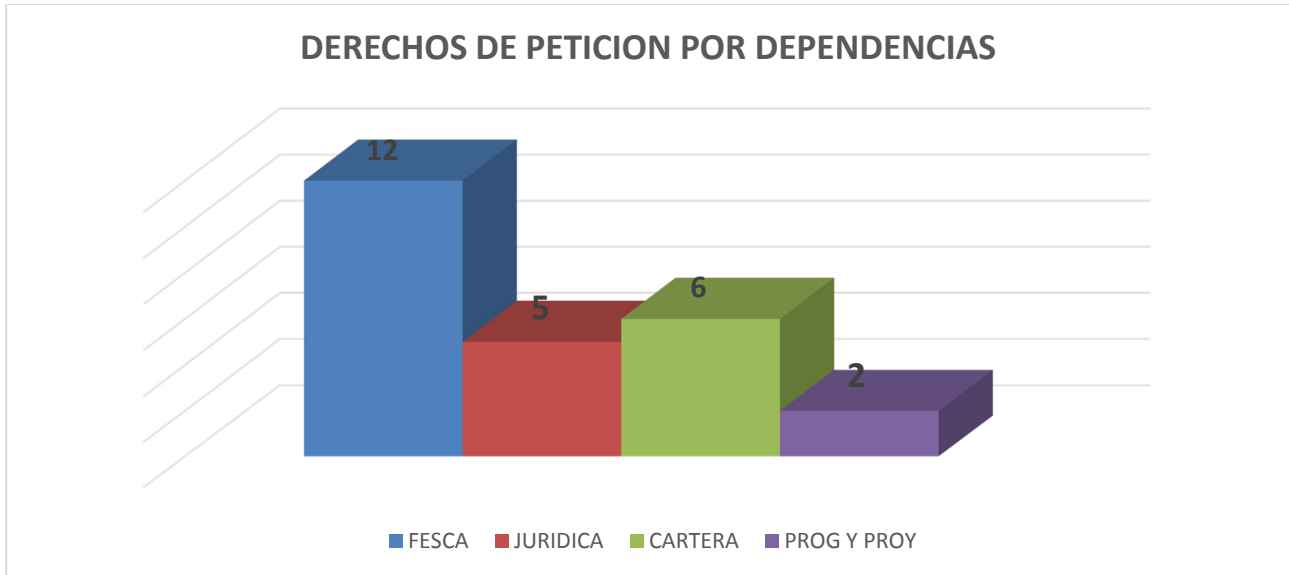
4. DERECHOS DE PETICION

Durante éste trimestre se recibieron, 25 derechos de petición incluyendo una queja que también era derecho de petición, siendo 12 menos que en el trimestre anterior y distribuidos por meses como se muestra en la figura, de los recibidos se atendieron los 25, lo que representa el 100%, de estos 1 se respondió después del plazo fijado de 15 días y los restantes 24 tuvieron respuesta oportuna, lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 96%, lo cual es 4.2% mayor al trimestre anterior. De los recibidos en febrero 1 se clasificaron como queja.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		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 48%, 6 al área de cartera con 24% de participación, 5 con el 20% de participación del área de jurídica y 2 a programas y proyectos que es el 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	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

Encuesta cliente crédito

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE -CREDITO	CODIGO : RAC02-03
	PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE		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	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		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	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO	CODIGO : RAC02-02			
	PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE		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"/>				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	POCAS VECES	NUNCA	
¿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 ?						
		Definitivamente si	Probablemente	Talvez	Definitivamente no	
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?						
¿Recomendaría nuestro servicio a amigos o familiares?						
		Muy buena	buena	regular	mala	
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?						
Observaciones para mejorar nuestro servicio:						
Nombre: _____ Tel: _____						
E-mail: _____						
GRACIAS POR SUS APORTES						

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		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:

SERVICIO	
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
IMAGEN	
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: 91 de crédito, 293 menos que el mes anterior, y 62 de servicio 20 menos que el mes anterior, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:

- **CREDITO**

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

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

PERSONAL			
El personal que lo atendió demostró cortesía y amabilidad	100,00	98.48	97.24
El personal concentra su atención en el cliente y sus asuntos	99,28		
Ante cualquier duda los empleados dan explicaciones claras	99,52		
El personal que lo atendió demostró conocimiento y dominio del tema	99,29		
La información que recibió sobre el trámite para otorgamiento del crédito fue completa, indicando los riesgos, pro y contras	95,24		
Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada	99,05		
El tiempo de atención fue oportuno	97,01		
PRODUCTO			
Se encuentra conforme con los papeles y garantías solicitadas por la entidad	94,75	93.28	93.39
Los productos ofrecidos cumplen con sus expectativas y necesidades	98,07		
Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	98,68		
La tasa de interés otorgada para su crédito es	81,65		
SERVICIO			
Considera que las instalaciones de la entidad se encuentran aseadas, ventiladas y el nivel de ruido es adecuado	97,38	87.11	85.93
Como califica nuestro servicio	90,59		
El tiempo de desembolso de su crédito fue	73,37		
IMAGEN			
La imagen que tiene usted de nuestra entidad es	87,73	87.73	91.48

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 98.48%, siendo las de mayor aceptación la cortesía y amabilidad en la atención.

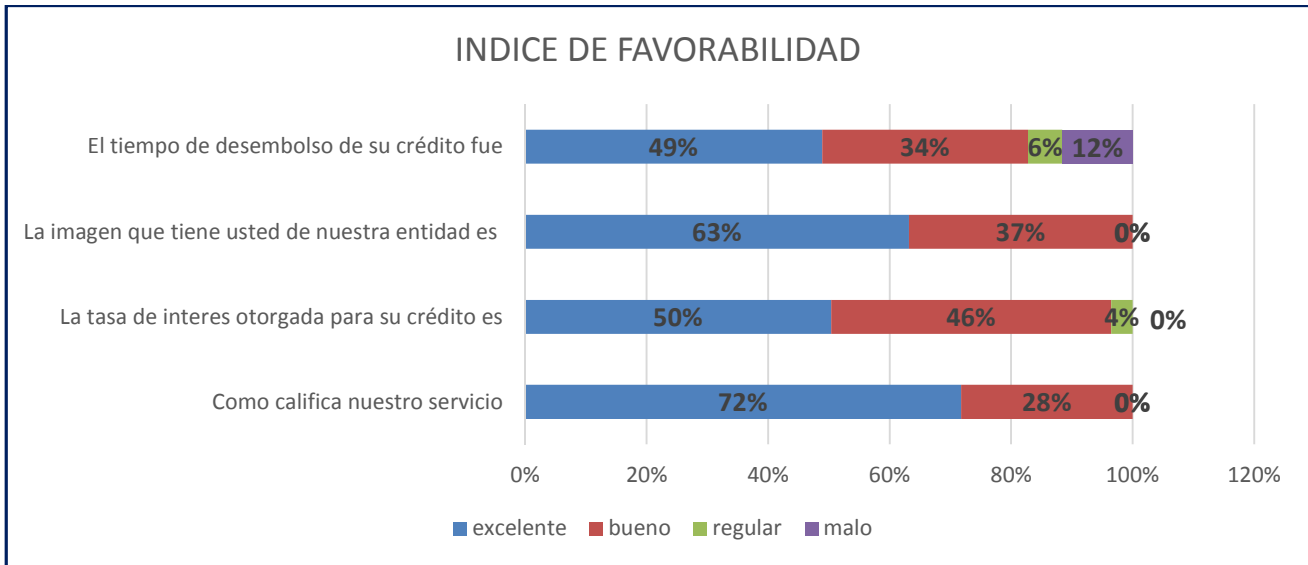
En segundo lugar de favorabilidad, está el producto con 93.28% de admisión, aunque la variable de tasa de interés tuvo menor aceptación con 81,65%; la imagen se ubicó en el tercer lugar con 87.73 de favorabilidad, todos los valores se mantienen respecto al trimestre anterior

La menor favorabilidad se presentó en el servicio, el cual aunque obtuvo un indicador de 87.11% de favorabilidad, lo cual fue un 1.18% más que el trimestre anterior, el tiempo de desembolso fue la variable con menor aceptación y muy por debajo de la meta fijada con 73.37%.

En total se obtuvo una satisfacción del 92.37%, la cual es menor 1.27 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:

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



De acuerdo a lo anterior, la variable con mayor favorabilidad es el servicio, pues el 72% de los encuestados lo consideran excelente, a su vez la favorabilidad frente a la imagen es de 63% inferior 10 puntos frente al trimestre anterior, la tasa de interés se ubicó en 50% 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 49% de aceptación como excelente, 34% de los encuestados lo consideran bueno, 6% considera que es regular y 12% 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, a corte 30 de marzo se han realizado un total de 62 encuestas, correspondientes a clientes presenciales, pues durante éste trimestre no se realizaron encuestas telefónicas, se presentan resultados separados así:

SERVICIO	VR TRIMESTRE	VR PROM	PROM . ANTERIOR
Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad	96,85	95.88	95.96
Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios	96,85		
Los canales de comunicación del IFC son adecuados y funcionan correctamente?	93,95		
PRODUCTO		94.97	91.54
Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna	94,97		
AREA		96.47	97.34
Los espacios de atención al cliente están aseados ventilados y el nivel de ruido es adecuado	96,47		

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

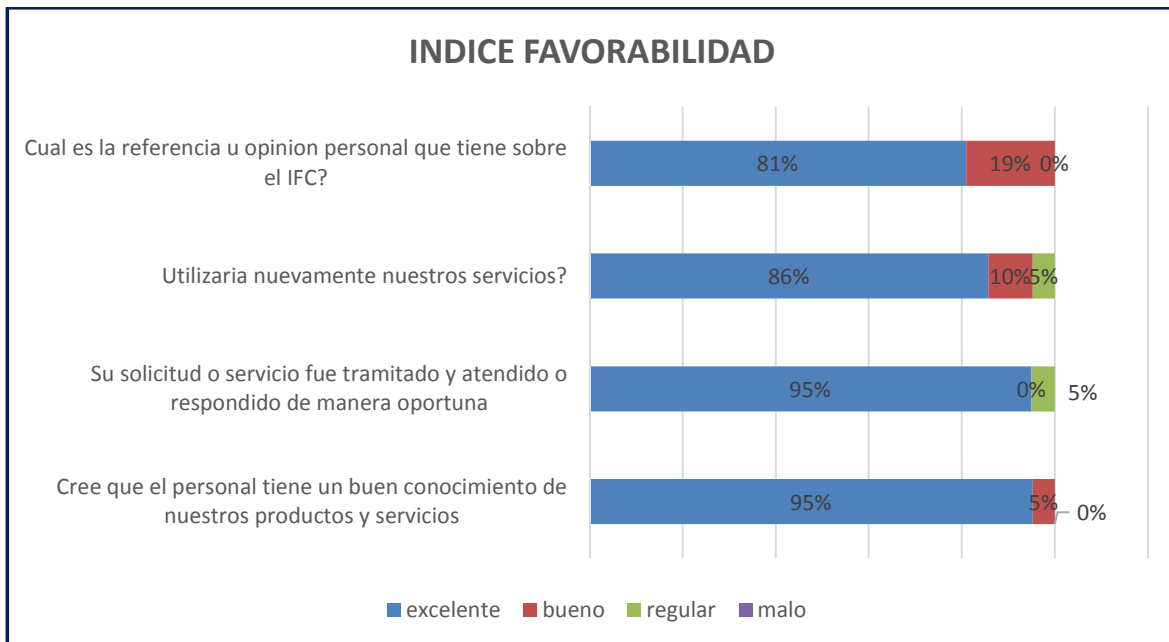
IMAGEN			
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	89,14	90.85	91.66
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	94,18		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	89,25		

De acuerdo a la anterior información, existe un 95.88% de favorabilidad entre los encuestados para las variables de servicio, 94.97% para producto, 96.47% está conforme con las instalaciones, y respecto a imagen es la variable con menor aceptación ubicándose en 90.85% de favorabilidad, en todos los aspectos se supera en cuanto a servicio la meta establecida para la satisfacción, del 90%, siendo 94.54% en general siendo similar a la del trimestre anterior.

De acuerdo a lo anterior se obtuvo una satisfacción del 94.54% 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 incrementó la favorabilidad un 0,4% 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:



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		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, se ubica en el rango del 81%; seguida de la favorabilidad en usar nuestros servicios 86% en cuanto a la agilidad y oportunidad del servicio, así como el conocimiento de los empleados se ubicó en un 95% de favorabilidad. En general se mantiene 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

PRODUCTO	Considero que el plazo es muy corto del crédito de ganado de ceba, por lo que sugiero que sea el mismo de ganado doble propósito de 72 meses
	La agilidad en el trámite del crédito después de entregar todos los documentos
	Los gastos son muy altos por un crédito de 5,000,000 descontaron 500,000 en gastos
	Menos requisitos
	No requerir tantos soportes teniendo en cuenta la cantidad de dinero solicitado
	La información inicial es buena pero a medida del proceso vamos encantando información desconocida que debería hacer vista al comienzo,
	Cuando se renueva un crédito debería dejar la misma carpeta o cambiar algunos documentos y no hacer el mismo trámite
	pienso que deberían exigir menos requisitos y una respuesta más rápida sobre la aprobación del crédito
	A menos tiempo la aprobación del crédito
	Menos costo del crédito y más bajo el interés
	menos requisitos para los clientes antiguos
ESCUELA DE NEGOCIOS	La prestación de servicio de cafetería debería ser más cordial y que cada cual endulce su café.
	que la capacitación que nos brindan este un poco más enfocada en la inversión que se va a hacer
	el costo del curso de la escuela es un poco elevado
AREA	sala de espera más ventilación
	Me gustaría que mejorara la sala de espera

En la encuesta de servicio:

ser eficientes y eficaces en los tramites del desembolso
Que sea más rápida la aprobación de los créditos
Menos gastos de documentación
Mejorar el orden y espacio para parqueadero
La señora que atendió el servicio de cafetería debería ser un poco más cordial y pasar el azúcar en sobre o que cada quien endulce
creo que las preguntas no están claras respecto a las respuestas

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

mejorar canales de información

FELICITACIONES

Es buen servicio en atención al cliente

seguir manejando este tipo de atención

todo está muy bien,

la imagen es excelente,

me parece que todo está muy bien,


felicitaciones, este es mi tercer crédito y en mi parecer es buen comportamiento

SUGERENCIAS

falta una cooperativa para hidratación

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:

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	CODIGO : RAG02-01 FECHA DE APROBACIÓN: 27/03/2015 VERSIÓN:00		
	Fecha _____ Respetado funcionario, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, nos interesa conocer su opinión sobre nuestra servicio. Dependencia: _____				
		SI	CASI SIEMPRE	A VECES	NO
1	¿Considera usted que los funcionarios de ésta dependencia, tuvieron buena disposición ante sus requerimientos?				
2	¿Las solicitudes presentadas por usted ante esta dependencia, son gestionadas de forma oportuna?				
3	¿En términos de calidad, sus requerimientos son atendidos satisfactoriamente?				
4	¿Considera que los servicios ofrecidos por esta dependencia, satisfacen sus necesidades y expectativas?				
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
5	Como califica el servicio de la dependencia				
6	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

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

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 observó 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 estaba dando cumplimiento a la directiva de comunicaciones, y en algunos casos personal diferente a la gerente genera comunicaciones externas, por lo que durante el trimestre se generaron directivas para dar directrices y ajustar las fallas presentadas.
- 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. Aunque en algunas áreas no radican en la ventanilla la totalidad de las PQRS lo que se evidencia en respuestas que no tienen origen de solicitud.
- 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, 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.

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

- 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, 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 mantuvo 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 3.5% del total de comunicaciones, incrementándose 1 punto porcentual respecto al trimestre anterior, se presentaron 17, 4 más que el trimestre anterior, aunque aún no se atiende el total de las presentadas, este trimestre solo 1 no se cerró satisfactoriamente
- El tiempo de respuesta total presento un promedio de 7.9. días, disminuyendo 1.81 días es decir un 18.5% respecto al trimestre anterior, por lo que se cumple con la proyección de 10 días, durante este trimestre todas las áreas incluidas comercial, cartera y planeación, estuvieron en el rango de tiempo asignado, sin embargo existieron comunicaciones que se respondieron por fuera del plazo fijado, 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 95.6%, estando por encima de la meta de 90% de las comunicaciones tramitadas, del total recibidas 484, 21 no registraron cierre lo que corresponde a un 4.3% y son 23 menos que el trimestre anterior, sin embargo la atención oportuna ha disminuido y se ha ubicado entre 75 y 80% de las comunicaciones que han sido respondidas en los 10 días hábiles asignados.
- Durante el trimestre se recibieron 25 derechos de petición que son 12 menos que el trimestre anterior, lo cual representa un 32% menos, de los cuales se tramitaron todos por parte de las diferentes dependencias de la entidad, y a su vez 24 fueron tramitados oportunamente y 1 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 y realizar inducción, con el fin de obtener mayores datos y observaciones de mejora de nuestros clientes.

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

5. RECOMENDACIONES

- 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 continuar con la 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 trámite 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 en especial a clientes antiguos.
- 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.

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

- 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 sugiere tomar acciones para mejorar las condiciones de la sala de espera.
- Se sugiere establecer directriz para las PQRS de las cuales se genera respuesta pero no se incluyen en el sistema la PQRS origen de la solicitud.
- Se recomienda adelantar jornada de medición de satisfacción de cliente interno para obtener observaciones de mejora y establecer acciones frente a las mismas.
- Se recomienda establecer tarifa de avalúos y publicar en lugar visible
- Se recomienda realizar encuestas de servicio en las áreas de cartera, fesca y jurídica directamente en las áreas y a través del auxiliar de servicio al cliente.
- Se sugiere respetar los tiempos radicación, pues existen procedimientos internos que se deben realizar para garantizar la custodia y trazabilidad de la documentación.
- Se recomienda medir tiempos de trámite a fin de determinar el punto crítico para la demora en la expedición de las respuestas a las PQRS.
- Se sugiere que se registre a través del aplicativo a todo el personal que ingresa.

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

MATRIZ DE ANALISIS DE CAUSA Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO	MES	TRAMITADA	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE CAUSA	PROBLEMA O SITUACION EXPUESTA	GESTION DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE RESPUESTA	TRATAMIENTO
QUEJA	ENERO	SI	10/02/2018	SERVICIO	Recepción de llamadas y mensajes sin ser deudor	Se actualiza base de datos	correo electrónico	Excusa y actualización
QUEJA	ENERO	SI	30/01/2018	ADMINISTRATIVO	Demoras en trámites y no prestación de servicio	C.E. 2018020107	comunicación escrita	Rta motivada sobre tramite
RECLAMO	ENERO	SI	16/02/2018	SERVICIO	Continuidad de cobro con obligación extinguida	C.E. 2018020220	comunicación escrita	Negación de petición
RECLAMO	ENERO	SI	07/02/2018	SERVICIO	Vinculación de correo electrónico para cobro	C.E. 2018020146	comunicación escrita	Excusa y actualización
RECLAMO	ENERO	SI	01/02/2018	SERVICIO	Demora en trámite de hipoteca	C.E. 2018020127	comunicación escrita	Manifestación de disposición a la mejora
RECLAMO	ENERO	SI	06/02/2018	SERVICIO	Incumplimiento de giros c. educativo	C.E. 2018020150	comunicación escrita	Oferta institucional
RECLAMO	FEBRERO	SI	16/02/2018	SERVICIO	Demora en respuesta de solicitud por tramite JA	C.E. 2018020220	comunicación escrita	Respuesta negativa
RECLAMO	FEBRERO	SI	14/02/2018	SERVICIO	Finalización de tramite crédito libranza	C.E. 2018020185	comunicación escrita	Respuesta negativa
RECLAMO	FEBRERO	SI	14/03/2018	SERVICIO	Respuesta a solicitud de liquidación de deuda	C.E.2018020367	comunicación escrita	Expedición de estado de cuenta
RECLAMO	MARZO	SI	22/03/2018	ADMINISTRATIVO	Daños en estructura y posible daño a archivos	C.E. 2018020352	comunicación escrita	Excusas y medidas
RECLAMO	MARZO	SI	03/04/2018	SERVICIO	Respuesta a solicitud de condonación de deuda	C.E. 2018020424	comunicación escrita	Solicitud de allegar soportes
RECLAMO	MARZO	SI	22/03/2018	SERVICIO	Retiro de cobro jurídico por obligación al día	C.E. 2018020426	comunicación escrita	Petición se remitirá a comité técnico
RECLAMO	MARZO	SI	22/03/2018	SERVICIO	Retiro de cobro jurídico por obligación al día	C.E. 2018020428	comunicación escrita	Ratificación por crédito en mora

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

RECLAMO	MARZO	SI	02/04/2018	SERVICIO	Pagos no incluidos	C.E. 2018020448 - 2018020567	comunicación escrita	Respuesta negativa
RECLAMO	MARZO	SI	06/04/2018	SERVICIO	Embargo	C.E. 2016020486	comunicación escrita	Aclaración de error of. Registro
QUEJA	MARZO	SI	16/03/2018	SERVICIO	respuesta a solicitud de deuda	C.E. 2018020388	comunicación escrita	Reserva de información
QUEJA	MARZO	NO		ADMINISTRATIVO	Maltrato funcionario			

Cordialmente,

SARA NAYIVE VACA GALEANO

Prof. Oficina de Planeación.

Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.