

	<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, 23 de Julio de 2018

## **INFORME DE ATENCION AL CLIENTE SEGUNDO 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**

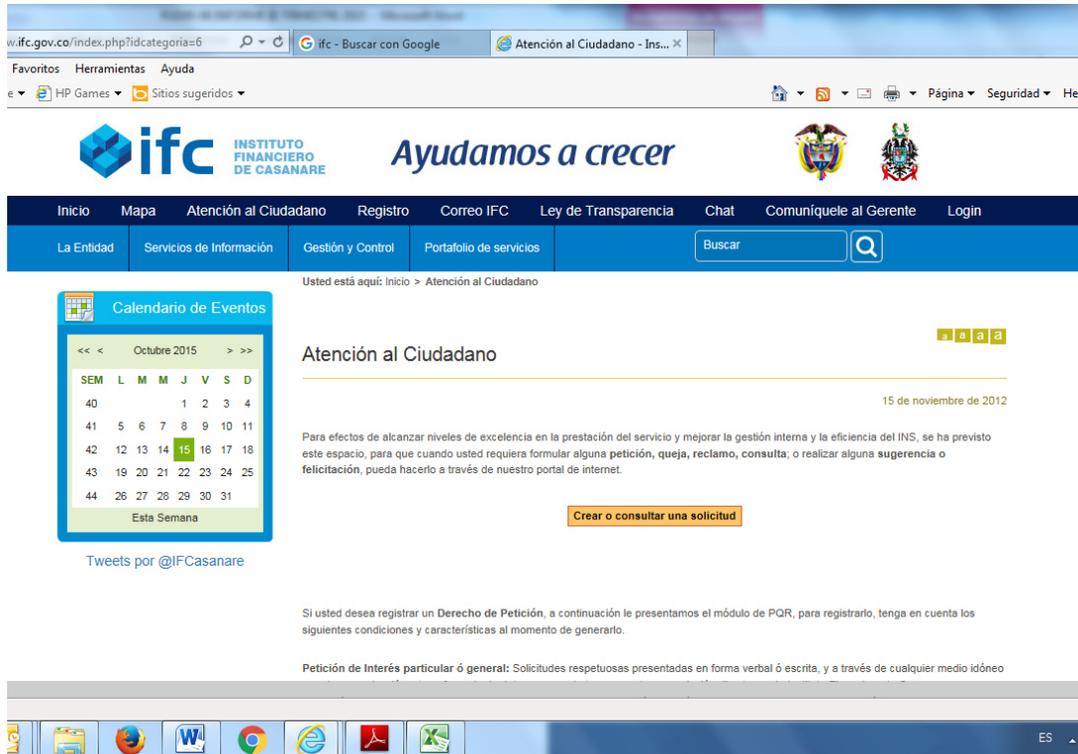
En ésta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios y los clientes internos, así como las PQRS recibidas a través de correos electrónicos, buzón y correos electrónicos, una vez radicadas se suben al aplicativo QFDocument y el líder de atención al cliente realiza el direccionamiento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

	<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 for October 2015, a 'Tweets por @IFCasanare' section, and a 'Crear o consultar una solicitud' button. A text block explains the process for submitting petitions or complaints through the website.

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.

Se reciben llamadas a través de las líneas telefónicas: 6340747 6356755 6344144 6358942

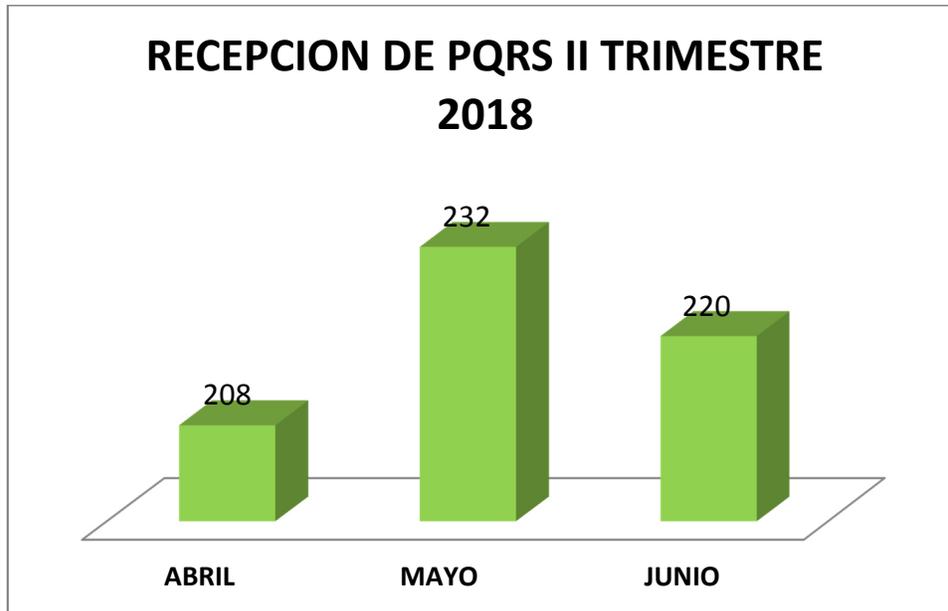
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

3128899573, 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 ABRIL A JUNIO DE 2018.

### 2.1. RECEPCION DE PQRS.

Durante éste periodo se recepcionaron trámites y quejas y reclamos a través de los diferentes mecanismos implementados por el Instituto un total de 660 solicitudes, recibidas en el trimestre, siendo 176 mAS que el trimestre anterior, así:

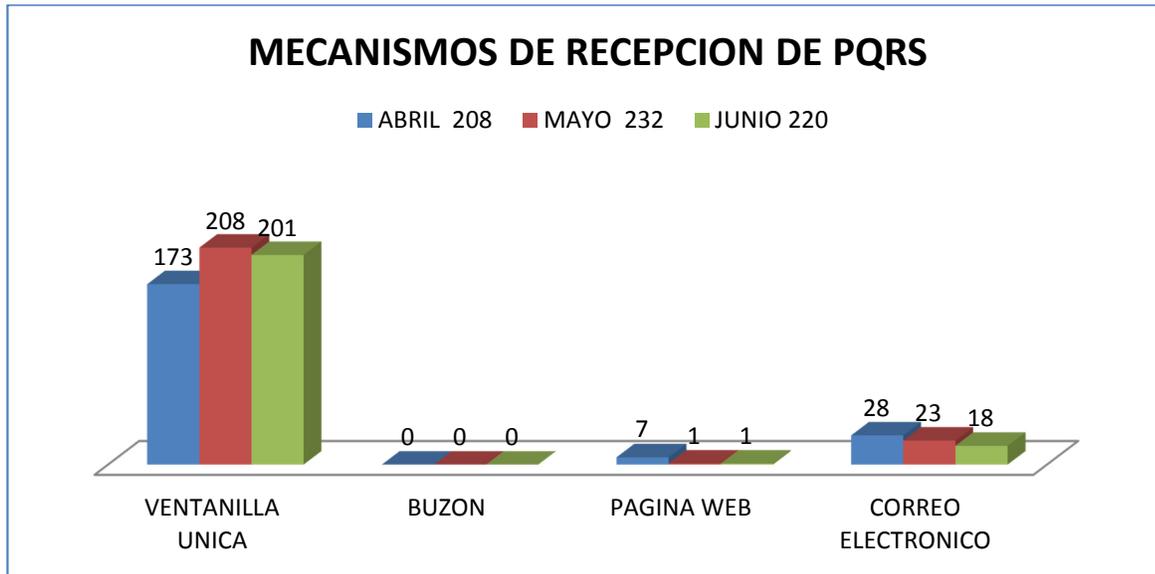


### 2.2. MECANISMOS DE RECEPCION DE PQRS.

Estas peticiones, trámites, quejas y reclamos, se recepcionaron a través de los diferentes medios con que cuenta la entidad, siendo la ventanilla única de correspondencia, el principal mecanismo utilizado, recibiendo el 88% que corresponde a 582 comunicaciones, del 12% restante, 78 fueron recibidas por otros medios, correo electrónico que corresponde al 10.5% con 69, 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 meses.

Para el mecanismo de correo electrónico, se continua 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



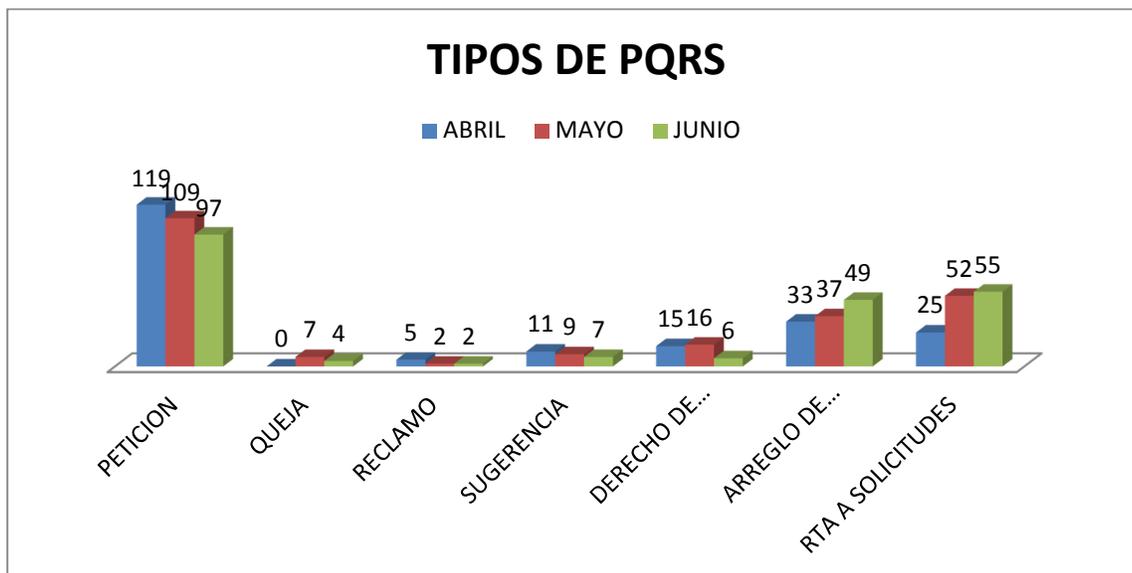
Además de lo anterior y con el fin de facilitar la retroalimentación del ciudadano, se ha socializado con el personal de la entidad, el formato RAC01-02 RECEPCION DE PQRS, con el fin de que a través de éste se presenten las posibles quejas, reclamos o sugerencias que tengan los clientes; éste formato 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 II trimestre de 2018, en lo que respecta a tipos de PQRS, de los recibidos, 325 que equivalen al 49% correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna; 132 que equivale al 20% son respuestas externas, 116 son arreglo de cartera siendo el 18%; el 6% derechos de petición, con 37 comunicaciones, siendo 13 más que el trimestre anterior, el 4% que represento 27 solicitudes fueron sugerencias principalmente invitaciones, y el 3% para quejas y reclamos siendo 11 y 09, siendo 3 mas que el trimestre anterior, respectivamente, así:



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 y reporte a centrales de riesgo, asuntos administrativos, contractuales y renovación de crédito FESCA.

#### 2.4. RECEPCION DEL PQRS POR DEPENDENCIAS

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

	CARTERA	FESCA	JURIDICA	ADMINIS TRATIVA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	GERENCIA	COMERCIAL
<b>ABRIL</b>	47	80	30	9	15	11	11
<b>MAYO</b>	47	70	61	24	16	6	5
<b>JUNIO</b>	57	53	76	12	13	3	5
<b>TOTAL</b>	151	203	167	45	44	20	21
<b>%</b>	23%	31%	25%	7%	7%	3%	3%

	PLANEACION	CONTROL INTERNO
<b>ABRIL</b>	5	
<b>MAYO</b>	2	1
<b>JUNIO</b>	1	
<b>TOTAL</b>	8	1
	1,2%	0,2%

	<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



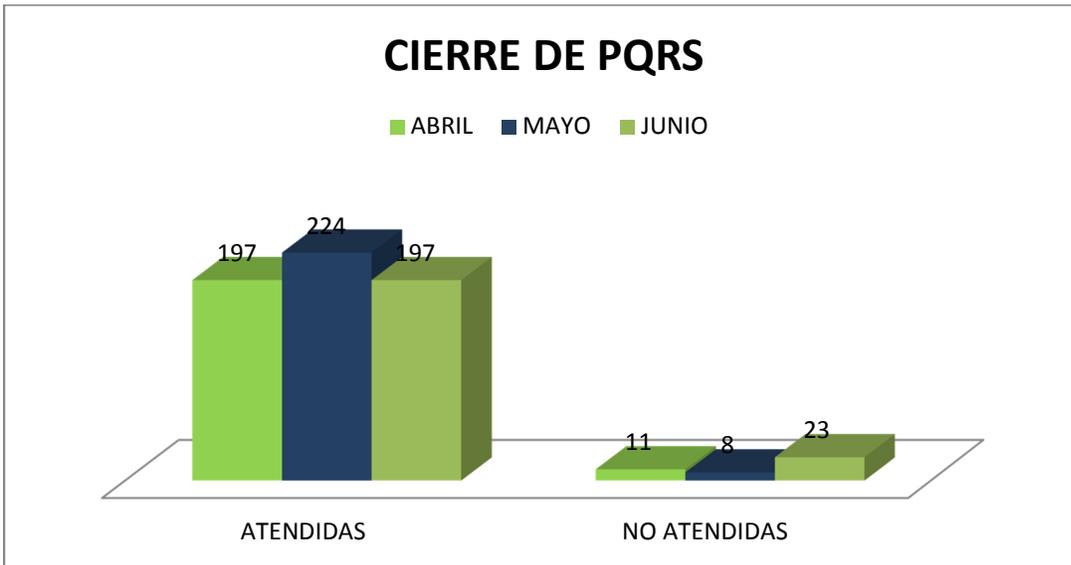
Durante el II trimestre de 2018, la dependencia con mayor recepción, fue la de FESCA con el 31% del total que corresponde a 203 solicitudes, seguido del área de jurídica, con el 25% que corresponde a 167 comunicaciones y el área de cartera con 151 comunicación que representan el 23% del total recibido, 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 139 comunicaciones distribuidas por dependencias así: administrativa 7%, programas y proyectos 7%, gerencia 3%, 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.

	<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

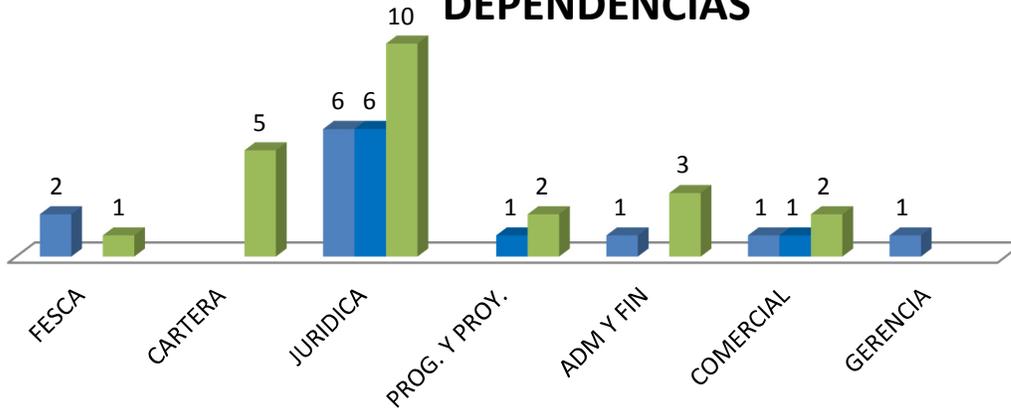


Las PQRS no atendidas, pueden ser el reflejo de dos situaciones una que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas los funcionarios no hayan reportado su cierre, lo anterior debido a que en algunas dependencias se registra bajo compromiso por parte de los funcionarios para 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 abril se atendieron el 95% de las solicitudes, en el mes de mayo el 97%, y 90% en el mes de Junio; en total durante el II trimestre se registraron 42 peticiones sin evidencia de respuesta que son 21 más que en el trimestre anterior y representan el 6% 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 26% son del mes de abril, con 11 comunicaciones, 19% el mes de mayo, 8 comunicaciones y 55% el mes de junio con 23 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.

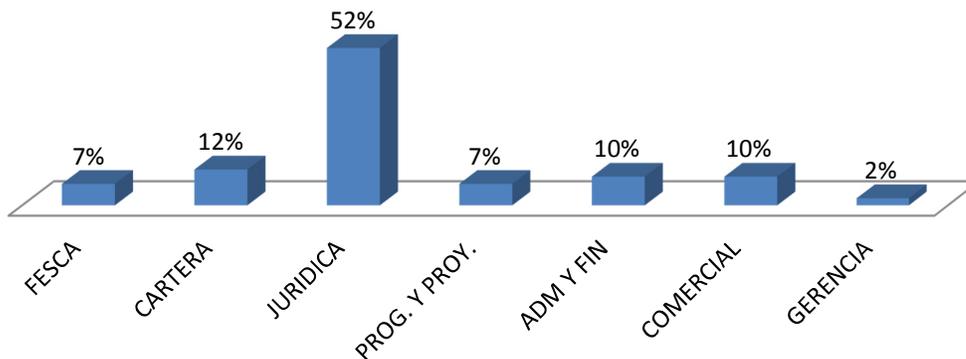
### PQRS PENDIENTES DE CIERRE POR DEPENDENCIAS



De acuerdo a las comunicaciones pendientes de respuesta, se encontró que se originan principalmente en Jurídica y cartera 22 y 5 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 4, prog y proy con 3, comercial con 4, fesca y programas y proyectos con 3 cada área, gerencia 1 y planeación no presento pendientes; este mes se incrementó el número de pendientes por cerrar especialmente en el mes de junio.

De acuerdo a lo anterior, se consolido que de las PQRS pendientes de evidencia de trámite, el 52% corresponde a jurídica, 12% al área de cartera, 10% a administrativa y comercial y 7% fesca y programas y proyectos principalmente 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

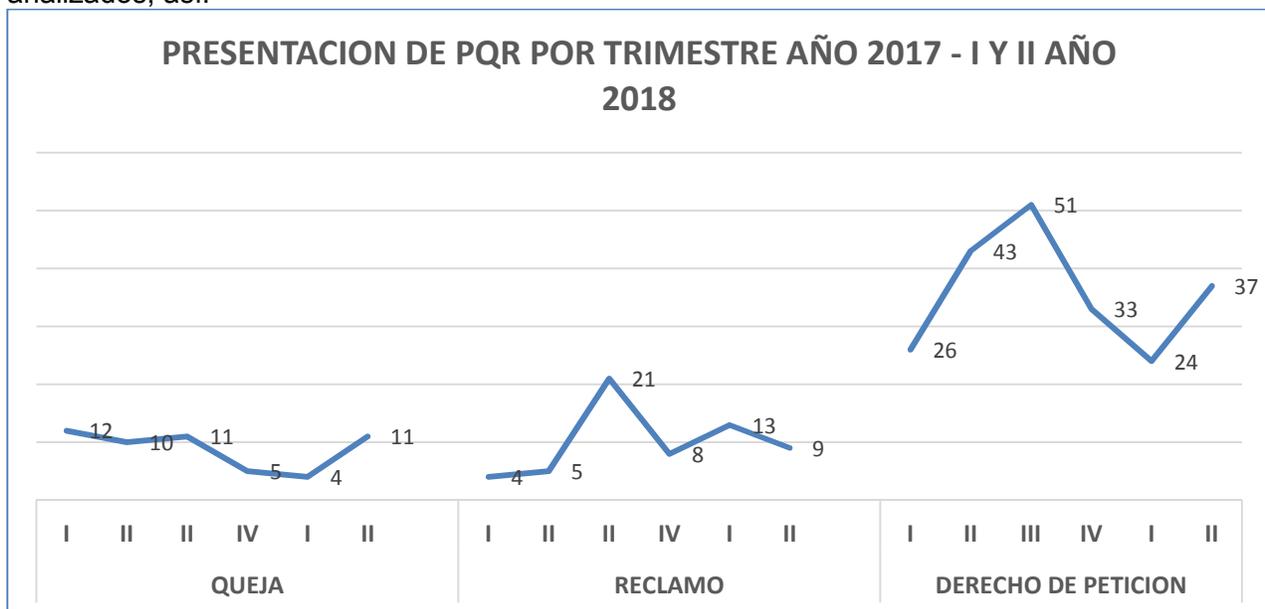
## 2.6. DINAMICA DE LA PRESENTACION DE PETICIONES POR TIPO.

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 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:



	<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 8.6 días para el trámite y respuesta de las peticiones el cual es Mayor 0.7 días frente al trimestre anterior, durante el mes de Abril el tiempo promedio de respuesta fue de 9.18, mayo 10.46 y junio de 7.33; es importante señalar que el tiempo solo se mide de las peticiones atendidas y registradas su cierre, pues como ya se expuso el 6% de las radicadas no fueron atendidas, siendo 42 comunicaciones, por lo que este tiempo corresponde al 94% de las PQRs; del análisis realizado por dependencias se encontró que durante el trimestre se incrementó un 8% el tiempo de respuesta, estando las dependencias por debajo de 10 días cumpliendo el promedio, excepto programas y proyectos, 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.



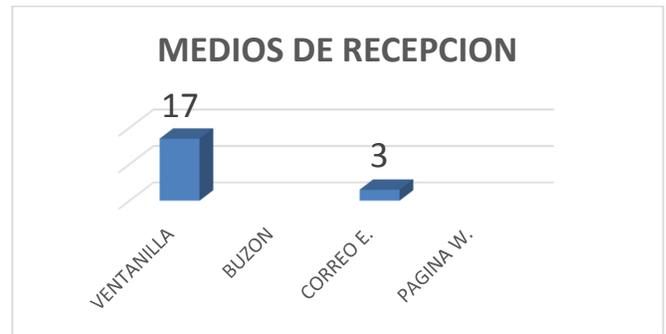
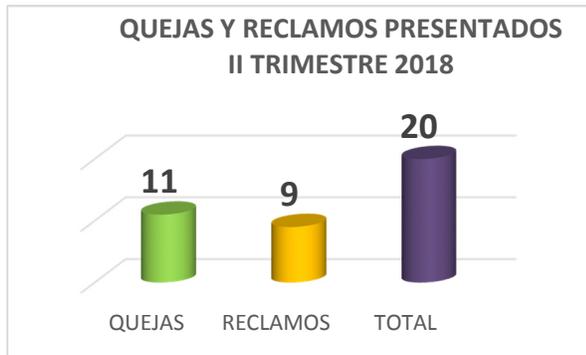
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

### 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 660 PQRS registradas, 20 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 3.0%, valor inferior en 0.5% al trimestre anterior; siendo 11 quejas y 9 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 17 a 20, 17% más, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el 3.%, que fue 0.5% menor respecto al trimestre anterior.

De las quejas y reclamos presentados 8 que representa el 40% fueron de fesca, 5 es decir el 25% de las recibidas corresponden al área credito, 4 de cartera siendo el 20% y 1 para cada una de las áreas de programas, jurídica y administrativa para el 15%; de acuerdo a lo anterior el 90% correspondió a áreas misionales, incluido FESCA y el 10% para áreas de apoyo. En cuanto a atención de las quejas

	<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

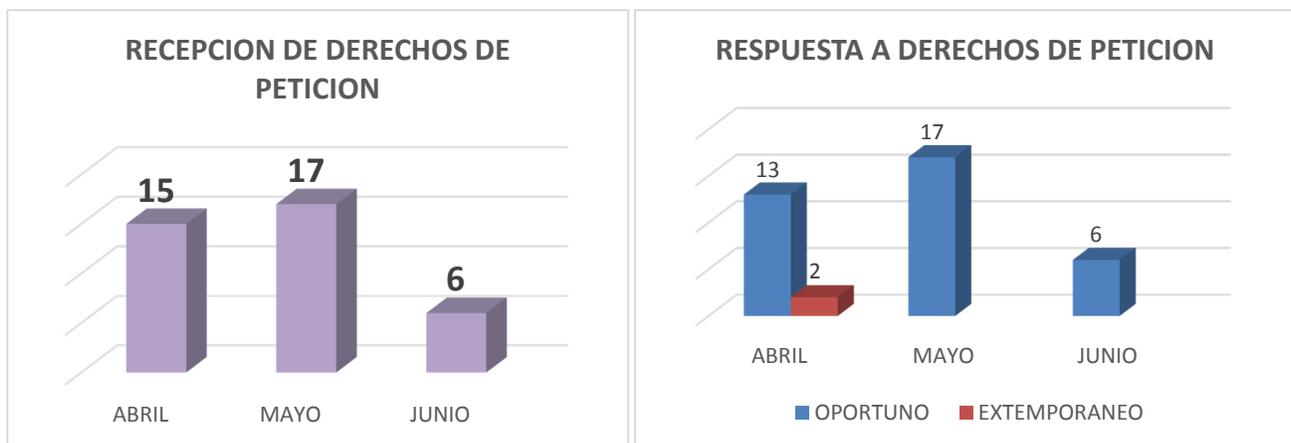
se registró cierre de 9 de las 11 quejas presentadas, y para los reclamos se atendieron los 9 presentados, es decir atención y cierre fue del 90% del total presentado, la respuesta oportuna se registró en 11 de ellas, es decir oportunidad del 61% que es 14% menos que el trimestre anterior,

En cuanto al tiempo de atención de las quejas y reclamos se determinó que el tiempo promedio de respuesta fue de 9.07, lo cual se encuentra por debajo del programado de 10 días, durante el trimestre registró un incremento del tiempo de respuesta de 2.32 días sin embargo aún no damos respuesta oportuna y total, lo que se reflejó en 7 quejas y reclamos respondidos extemporáneamente y 2 no cerrados.



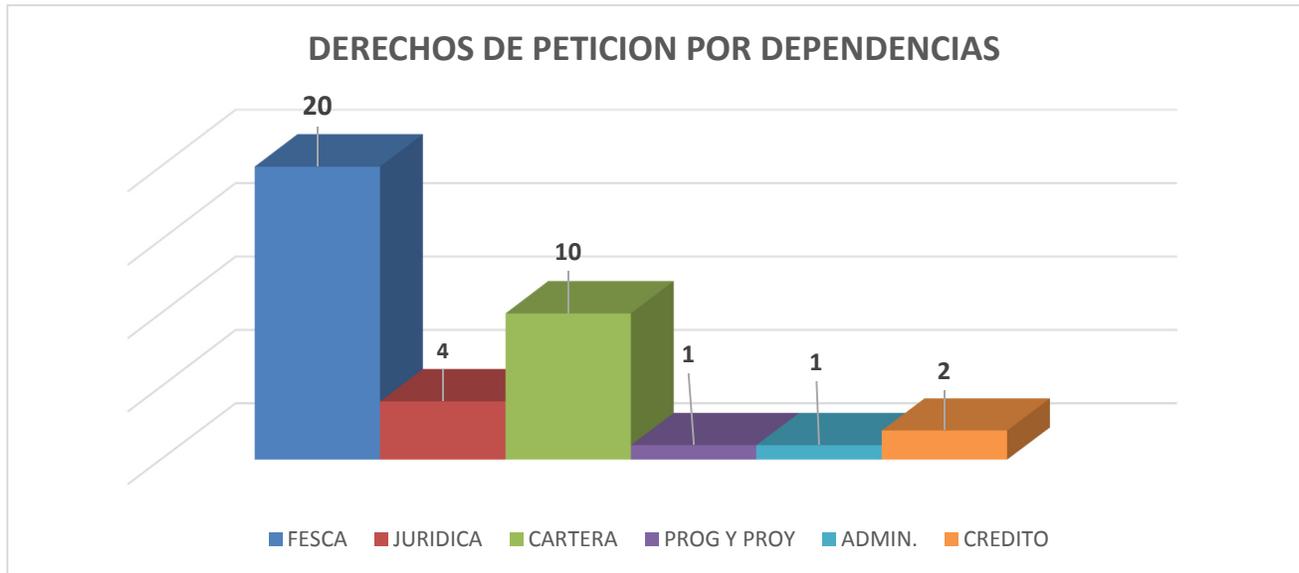
#### 4. DERECHOS DE PETICION

Durante éste trimestre se recibieron, 38 derechos de petición incluyendo una queja que también era derecho de petición, siendo 13 más que en el trimestre anterior y distribuidos por meses como se muestra en la figura, de los recibidos se atendieron los 38, lo que representa el 100%, de estos 2 se respondieron después del plazo fijado de 15 días y los restantes 36 tuvieron respuesta oportuna, lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 94%, lo cual es 1.3% menor al trimestre anterior. De los recibidos en mayo 1 se clasificaron como queja.



	<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, 20 se direccionaron a fesca que representa el 53%, 10 al área de cartera con 26% de participación, 4 con el 11% de participación del área de jurídica y 2 del área de crédito que representa el 5% y 1 de programas y proyectos y 1 de administrativa que es el 6%. 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: 28/05/2018			
			VERSIÓN: 03			
<b>Respetado usuario, beneficiario o cliente, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, nos interesa conocer su opinión sobre nuestra entidad y/o servicio.</b>						
<b>Tipo de crédito:</b>	<b>EDUCATIVO</b>	<b>CREDITO SIN HIPOTECA</b>	<b>CREDITO CON HIPOTECA</b>	<b>LIBRANZA</b>		
<b>FECHA:</b>		<b>SI</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>NO</b>	
<b>1</b>	Los productos y servicios que le ofrece el IFC se ajustan a sus necesidades?					
<b>2</b>	La información ofrecida en el momento de una asesoría o trámite es clara, fácil de comprender y adecuada?					
<b>3</b>	Se encuentra conforme con los requisitos y garantías solicitadas por la entidad?					
<b>4</b>	Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada?					
<b>5</b>	Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)					
<b>6</b>	Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para los servicios que prestamos?					
<b>7</b>	la atención brindada fue personalizada y amable?					
		<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	
<b>8</b>	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las tasas y tarifas que maneja el IFC?					
<b>9</b>	La imagen que tiene usted de nuestra entidad es					
<b>10</b>	El tiempo de desembolso de su crédito fue	Menor a 20 días	entre 20 y 30 días	entre 30 y 40 días	mayor a 40 días	
Ha tenido crédito anteriormente con nosotros ?		SI _____	NO _____			
<b>Mencione que aspectos considera que se deben mejorar en nuestra entidad y/o servicio</b>						
Gracias, su opinión es muy importante para nosotros						

 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 de servicio

Esta encuesta se diseñó para evaluar la percepción del cliente en general del Instituto, pues se aplica a clientes de crédito, y a clientes del FESCA, y del área de programas y proyectos, así como de servicios relacionados con el área administrativa o jurídica; adicionalmente contiene un espacio en el cual se puede diligenciar los aspectos de mejora, que 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><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><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> <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"/> </p>						
		<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:**

Los productos y servicios que le ofrece el IFC se ajustan a sus necesidades?	10
La información ofrecida en el momento de una asesoría o trámite es clara, fácil de comprender y adecuada?	10
Se encuentra conforme con los requisitos y garantías solicitadas por la entidad?	15

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

Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada?	5
Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	5
Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para los servicios que prestamos?	5
la atención brindada fue personalizada y amable?	10
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las tasas y tarifas que maneja el IFC?	10
La imagen que tiene usted de nuestra entidad es	10
El tiempo de desembolso de su crédito fue	20
	100

#### **Encuesta servicio:**

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

#### **4.4 RESULTADOS DE TABULACION.**

De acuerdo a la actividad aprobada se recepcionaron y tabularon las siguientes encuestas: 242 de crédito, 151 mas que el trimestre anterior, y 108 de servicio 46 más que el trimestre anterior, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:

- **CREDITO**

<i>VARIABLE</i>	<i>PERCEPCION</i>	<i>PROMEDIO</i>	<i>PROM. ANTERIOR</i>
<b>PERSONAL</b>			
La información ofrecida en el momento de una asesoría o trámite es clara, fácil de comprender y adecuada?	95,99	<b>96.38</b>	<b>98.48</b>
Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada?	96,77		
<b>PRODUCTO</b>			
Los productos y servicios que le ofrece el IFC se ajustan a sus necesidades?	95,12	<b>84.15</b>	<b>93.28</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

Se encuentra conforme con los requisitos y garantías solicitadas por la entidad?	92,00		
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las tasas y tarifas que maneja el IFC?	81,24		
El tiempo de desembolso de su crédito fue	68,23		
<b>SERVICIO</b>			
Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para los servicios que prestamos?	97,20	<b>98.38</b>	<b>87.11</b>
La atención brindada fue personalizada y amable?	99,55		
<b>IMAGEN</b>			
La imagen que tiene usted de nuestra entidad es	97,49	<b>92.01</b>	<b>87.73</b>
Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	86,53		

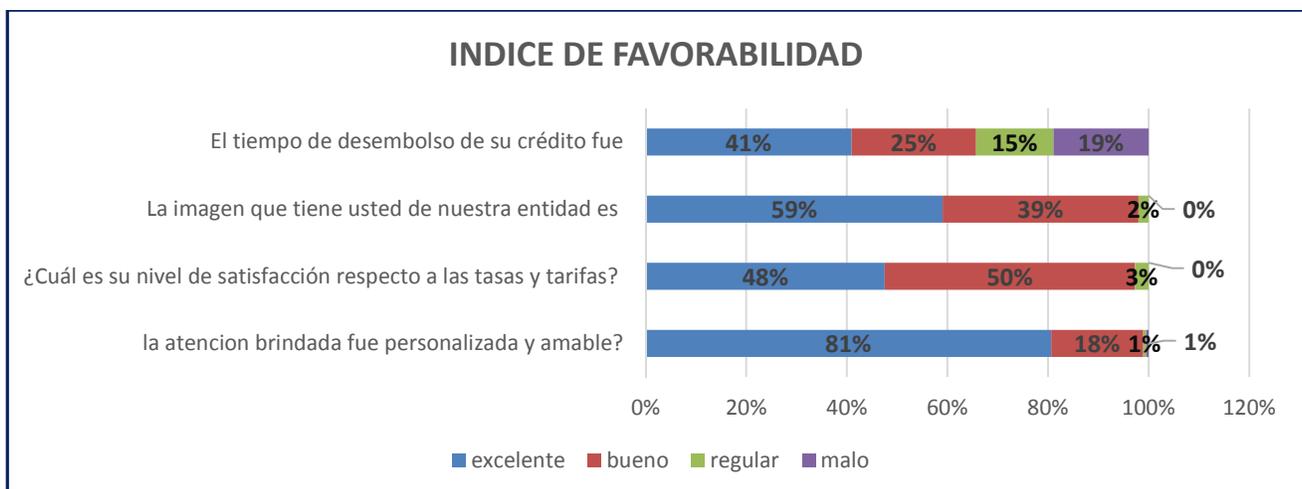
Se observa que las variables relacionadas con el servicio son las que presentan mayor porcentaje de favorabilidad y aprobación por parte de los clientes, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 98.38%, siendo las de mayor aceptación la atención personalizada y amable.

En segundo lugar de favorabilidad, está la de personal con 96.38% de admisión, la imagen se ubicó en el tercer lugar con 92.01 de favorabilidad, todos los valores se mantienen respecto al trimestre anterior.

La menor favorabilidad se presentó en el producto, el cual aunque obtuvo un indicador de 84.15% de favorabilidad, lo cual fue un 2.96% menos que el trimestre anterior, el tiempo de desembolso fue la variable con menor aceptación y muy por debajo de la meta fijada con 68.23%.

En total se obtuvo una satisfacción del 91.01%, la cual es menor 1.36 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 la atención, pues el 81% de los encuestados lo consideran excelente, a su vez la favorabilidad frente a la imagen es de 59% inferior 4 puntos frente al trimestre anterior, las tasas y tarifas se ubicaron en 48% de encuestados que lo considera excelente y el 50% que piensan que es bueno, la variable con menor aceptación fue la del tiempo de desembolso presenta 41% de aceptación como excelente, 25% de los encuestados lo consideran bueno, 15% considera que es regular y 19% 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 abril se han realizado un total de 124 encuestas, correspondientes a clientes presenciales y de estas 38 fueron telefónicas, se presentan resultados separados así:

<b>SERVICIO</b>	VR TRIMESTRE	<b>VR PROM</b>	<b>PROM. ANTERIOR</b>
Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad	97,80	<b>96.21</b>	<b>95.88</b>
Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios	96,11		
Los canales de comunicación del IFC son adecuados y funcionan correctamente?	94,74		
<b>PRODUCTO</b>		<b>94.96</b>	<b>94.97</b>
Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna	94,96		
<b>AREA</b>		<b>97.35</b>	<b>96.47</b>
Los espacios de atención al cliente están aseados ventilados y el nivel de ruido es adecuado	97,35		
<b>IMAGEN</b>		<b>93.49</b>	<b>90.85</b>
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	95,14		
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	94,40		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	90,94		

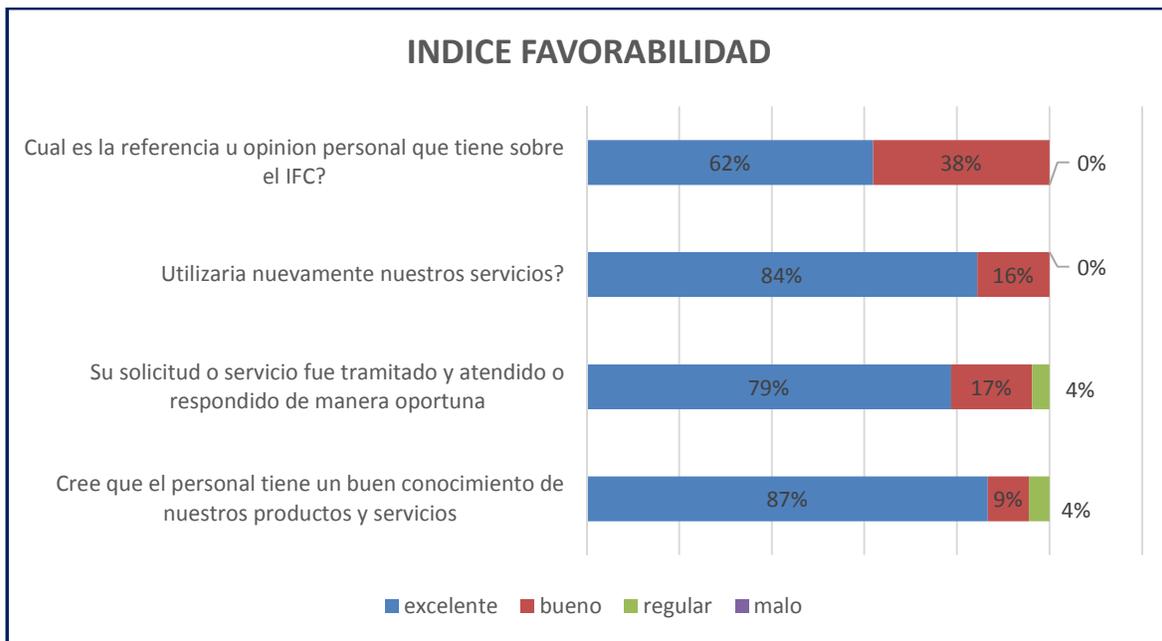
De acuerdo a la anterior información, existe un 96.21% de favorabilidad entre los encuestados para las variables de servicio, 94.96% para producto, 97.35% está conforme con las instalaciones, y respecto a imagen es la variable con menor aceptación ubicándose en 93.49% de favorabilidad, en todos los aspectos 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 88.02% 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 disminuyó la favorabilidad un 6,52% respecto al 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

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 fesca, cartera y jurídica

Se analizan resultados de favorabilidad para las siguientes variables:



La variable de menor índice de favorabilidad, es la imagen que los clientes tiene de nuestra entidad, se ubica en el rango del 62%; seguida de la oportunidad en el servicio 79% en cuanto a la conveniencia de utilizar nuevamente nuestros servicios el 84% de los encuestados lo harían y el 87% considera que el personal tiene buen conocimiento de nuestros productos y servicios.

### 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 (Productivo y Educativo)	Exigir documentación necesaria,
	La reducción del tiempo de trámite,
	mantener informado oportunamente al cliente, no avanzar sin la seguridad, tener en cuenta
	la vida crediticia del solicitante nuevo,



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**INFORME**

CODIGO : RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

	<p>considero que el tiempo fue demasiado y piden documentos que no son necesarios, debe ser más ágil el tiempo transcurrido entre la aprobación del crédito y la llamada para hacer la capacitación previa al desembolso</p> <p>inconforme los descuentos que se le hacen al crédito,</p> <p>el tiempo que requieren para aceptar el crédito no es el muy adecuado,</p> <p>debe mejorar que cada vez que realicen nuevas políticas capacitar a los asesores para tener claridad en la información,</p> <p>debería ser un poco más ligero; me parece que ha sido muy buena,</p> <p>me gustaría que el proceso de crédito sea más rápido,</p> <p>que desde que se inicie el trámite con deudor que le digan a tiempo que el codeudor no es hábil por que se espera y a última hora el codeudor no sirve</p> <p>socialización de requisitos de crédito,</p> <p>Información en cuanto a la planificación de las cuotas de pago nos deben consultar antes de estipular la cantidad de cuotas,</p> <p>más agilidad o menos demora en el tramite o documentos solicitados,</p> <p>cantidad de documentos a presentar,</p> <p>la asesoría en el momento de los estados financieros para no repetir los estados financieros;</p> <p>menos trámite de documentos,</p> <p>que le aprueben el crédito por el valor solicitado, ya que uno como cliente tiene planeamiento de la inversión del crédito a solicitar,</p> <p>que los tramites sean más rápidos,</p> <p>seria excelente que después de los estudios y aprobación de créditos el desembolso fuera más rápido,</p> <p>al momento de pedir la información no olvidar informar lo de la cuenta bancaria (educativo),</p> <p>mejorar el tiempo de tramite</p> <p>ser más oportunos y ágiles en los desembolsos,</p> <p>a la hora de tramitología de documentos no son muy claros en la página están algunos formatos desactualizados,</p> <p>el tiempo de respuesta y desembolso del crédito, la intensidad de los cobros, no reconocer los pagos puntuales como antecedente del aporte al crédito, el tiempo</p> <p>mas bajos los intereses para los proyectos del campo y a más largo tiempo para la compra de ganado macho o de levante;</p> <p>que como cliente cumplido del IFC se debe agilizar los trámites,</p> <p>nos asesoraron para 10 millones, el deudor no tiene vida crediticia hicimos papeles y terminaron con 6 millones y luego terminaron con 3 millones prestados y una demora de casi 3 meses para el desembolso ya veníamos por los papeles para retirarnos,</p> <p>agilidad en los tramites, en que fue muy demorada la respuesta si hay duda con la carpeta dar respuesta rápida, más personal para mayor agilidad en el servicio.</p>
Escuela de Negocios	<p>Canales de comunicación, para que se nos informe realmente porque en mi caso me informaron que debía hacer presencia a la capacitación, pero no me informaron que mi esposa también debía firmar el pagare</p>

	<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

	<p>en la capacitación sobre emprendimiento se deberían presentar todos los beneficiarios y hacer ejercicios prácticos,</p> <p>Me gustaría que me tuvieran más en cuenta en capacitación oportuna para mejorar nuestros negocios,</p> <p>el horario de capacitaciones no se cumple y tenemos mucho que ir a hacer más cumplimiento citan a una hora y se pasa hasta una hora;</p>
Pagare	<p>la rápida atención al cliente a la hora de firmar el pagare, si se requiere certificado de libertad para que copia de escritura?,</p> <p>no cobrar el curso, para tramite y firmas de documentos debe haber más personal de atención para analizar los trámites de créditos,</p>
Administrativa	la presentación de los empleados (uniformes);

#### En la encuesta de servicio:

Producto (Productivo y Educativo)	Que el proceso fuera más eficiente, es decir que no sea tan demorado sacar un crédito en el IFC
	Demoro un poco el crédito
	demora en aprobación
	se solicitó el crédito en julio y se desembolsó el 30 de noviembre
	toco hacer curso, se pierde el tiempo, toca pagar por todo, es absurdo en otros bancos no es igual interés muy alto
	Agilizar un poco más los estudios de crédito y su aprobación
	comunicación e información al cliente
	Demora en el desembolso muchos documentos
	costoso el curso y la cifin
	comunicación e información al cliente
Atención y desembolso	poco tiempo para pagar
	Que los profesionales que laboran en la institución le ayuden a buscar solución dependiendo del caso
	Que en el momento de pagar el curso se le entregue una ficha para saber que turno tiene cada cliente por que no atienden acorde a la llegada de cada cliente
	Muchos inconvenientes a la hora del desembolso firmo el 29 del mes y demoro 6 días
	El desembolso se demoró más de lo normal
Comunicaciones	A la hora de firmar no está lista mi carpeta
	menos demora en la atención
	se llama y no contestan los teléfonos fijos

	<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 información de la página web es confusa
Administración	en la sala de espera hace mucho calor

**FELICITACIONES**

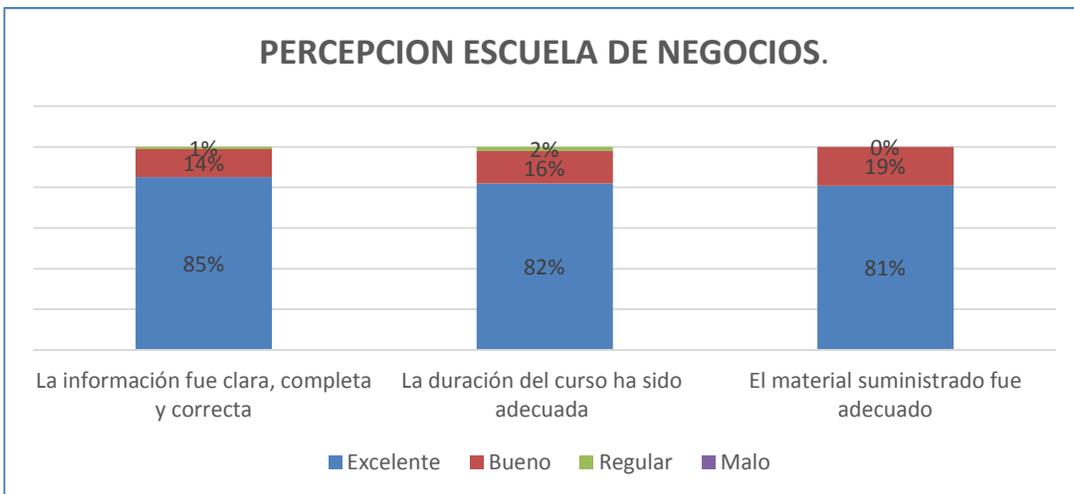
Muy buena intuición le gusto la capacitación de escuela de negocios
me pareció buena la capacitación de escuela de negocios
De acuerdo a los servicios que he recibido siento que está bien,
me siento conforme y satisfecho,
me siento muy satisfecha por las garantías del crédito, por el plazo y el interés y me ha ido muy bien con los créditos y la buena atención,
todo esto en orden excelente
Por el momento un excelente servicio en mi opinión aspectos a mejorar no veo ninguno
me parece adecuado y bien el servicio
fue muy bueno en todo
Considero que todo está muy bien,
todo me parece muy bien y organizado,
el modo en que se me brindo la información fue claro

**SUGERENCIAS**

No se presentaron.

**3.6 ESCUELA DE NEGOCIOS.**

Se realizó encuestas a los usuarios de la escuela de negocios, se encontró un 82% de favorabilidad, respecto a la presentación de los cursos, adicionalmente se analizaron algunas variables de forma individual obteniendo los siguientes resultados.



	<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

### 3.7 SATISFACCION CLIENTE INTERNO

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

		<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</b>		CODIGO : RAC02-01 FECHA DE APROBACIÓN: 27/03/2015 VERSION:00
		<b>PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</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>	1. ¿Considera usted que los funcionarios de ésta dependencia, tuvieron buena disposición ante sus requerimientos?				
<b>2</b>	2. ¿Las solicitudes presentadas por usted ante esta dependencia, son gestionadas de forma oportuna?				
<b>3</b>	¿En términos de calidad, sus requerimientos son atendidos satisfactoriamente?				
<b>4</b>	¿Considera que los servicios ofrecidos por esta dependencia, satisfacen sus necesidades y expectativas?				
		<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>
<b>5</b>	Como califica el servicio de la dependencia				
<b>6</b>	El tiempo de respuesta a su requerimiento fue				
<i>Que cree que se debe mejorar en ésta dependencia y/o servicio</i>					
<i>Gracias, su opinión es muy importante para nosotros</i>					

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

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

	<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

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, se viene implementando a través de directivas el uso de comunicaciones internas, para evitar que la correspondencia interna ingrese por la ventanilla, también se viene realizando seguimiento a las peticiones que se allegan por correo para que sean ingresadas por el aplicativo.
- 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.
- 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 3.0% del total de comunicaciones, disminuyendo 0.5 puntos porcentual respecto al trimestre anterior, se presentaron 20 , 3 más

	<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

que el trimestre anterior, aunque aún no se atiende el total de las presentadas, en éste trimestre 2 no presentan cierre satisfactoriamente

- El tiempo de respuesta total presento un promedio de 8.6. días, incrementándose 0.7 días es decir un 8.6% respecto al trimestre anterior, por lo que se cumple con la proyección de 10 días, durante este el área comercial y programas y proyectos, estuvieron por encima del promedio de 10 dias, sin embargo en otras dependencias también, 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 94%, estando por encima de la meta de 90% de las comunicaciones tramitadas, del total recibidas 660, 42 no registraron cierre lo que corresponde a un 6.3% y son 21 mas que el trimestre anterior, sin embargo la atención oportuna ha disminuido y se ha ubicado entre 70 y 75% de las comunicaciones que han sido respondidas en los 10 días hábiles asignados.
- Durante el trimestre se recibieron 38 derechos de petición que son 13 más que el trimestre anterior, lo cual representa un 48% más, de los cuales se tramitaron todos por parte de las diferentes dependencias de la entidad, y a su vez 36 fueron tramitados oportunamente y 2 extemporáneamente, por lo que se debe establecer acciones para lograr el 100%.
- Se asignó 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.

## 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

	<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

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 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 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.
- 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, así como de las tasas de interés.
- 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.

 <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 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.
- Se recomienda revisar las causas de las demoras en el trámite de créditos educativos para agilizar el tiempo de respuesta y a su vez establecer acciones para reducir tiempos y/o trámites en crédito productivo especialmente a clientes fidelizados.
- Se recomienda implementar que el funcionario de atención al cliente cuente con información básica de crédito a fin de brindar agilidad en la atención, especialmente cuando no se encuentra asesor disponible
- Se recomienda definir por parte del área de talento humano el par para los funcionarios de planta especialmente, los relacionados con atención al cliente a fin de evitar traumatismos en la atención cuando los funcionarios requieran ausentarse.
- Se recomienda publicar en la cartelera las respuestas de las peticiones anónimas o en donde la dirección no sea correcta.

	<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	TRAMITADA	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE CAUSA	PROBLEMA O SITUACION EXPUESTA	GESTION DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE RESPUESTA	TRATAMIENTO
RECLAMO	ABRIL	SI	17/04/2018	PRODUCTO	No respuesta a petición presentada	C.E. 2018020558	comunicación escrita	respuesta indicando procedimientos para expedición de paz y salvo
RECLAMO	ABRIL	SI	26/04/2018	PRODUCTO	Aprobación de recursos de matrícula (políticas de monto de financiación)	C.E. 2018020651	comunicación escrita	Explicación de políticas de aprobación.
RECLAMO	ABRIL	SI	26/04/2018	PRODUCTO	Reporte a centrales de riesgo	C.E. 2018020637	comunicación escrita	respuesta indicando que el solicitante no tiene vínculo con I.F.C.
RECLAMO	ABRIL	SI	26/04/2018	PRODUCTO	Reporte a centrales de riesgo	C.E. 2018020635	comunicación escrita	Respuesta informando tiempo de permanencia de reporte negativo
RECLAMO	ABRIL	SI	24/05/2018	PRODUCTO	recurso de súplica para desembolso	respuesta enviada vía correo electrónico	correo electrónico	No se puede verificar
QUEJA	MAYO	SI	29/05/2018	PRODUCTO	inconformidad y solicitud devolución de carpeta por requisitos exigidos	C.E. 2018020882	comunicación escrita	se devuelve documentación
QUEJA	MAYO	SI	01/06/2018	PRODUCTO	valores de cobro de avalúos	Atención personal	atención personal	se explica método de valor de avalúos
QUEJA	MAYO	SI	18/05/2018	PRODUCTO	respuesta a petición	C.E. 2018020792	comunicación escrita	No se subió al aplicativo la correspondencia
QUEJA	MAYO	SI	24/05/2018	ADMINISTRATIVO	Canales de comunicación con usuarios icetex	C.E. 2018020856	comunicación escrita	se responde con la información solicitada e indicando respuestas anteriores
QUEJA	MAYO	SI	07/06/2018	ADMINISTRATIVO	Demora en trámite de devolución de recursos	C.E. 2018021004	comunicación escrita	se responde indicando fecha de expedición de resolución
QUEJA	MAYO	SI	13/06/2018	PRODUCTO	negación de entrega de estado de deuda y refinanciación c. educativo	C.E. 2018021032	comunicación escrita	se responde indicando soportes de respuesta

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

QUEJA	MAYO	SI	18/06/2018	PRODUCTO	demora en el trámite de firma de pagare por falta de documento	Respuesta mediante correo electrónico	correo electrónico	Respuesta indicando que se acogerá la sugerencia
RECLAMO	MAYO	SI	22/05/2018	PRODUCTO	Demora en aprobación de c. educativo	C.E. 2018020791	comunicación escrita	respuesta indicando que la solicitud está incompleta
RECLAMO	MAYO	SI	21/05/2018	PRODUCTO	Cobro sin notificación de plan de pagos	C.E. 2018020786	comunicación escrita	respuesta indicando fecha de notificación y presentando alternativa de arreglo
QUEJA	JUNIO	NO		ADMINISTRATIVO	Inducción no realizada			
QUEJA	JUNIO	SI	12/07/2018	PRODUCTO	recobro de CIFIN por error de información de la central	contacto con el cliente	atención personal	se verifica cumplimiento de requisitos y se brinda asesoría para crédito
QUEJA	JUNIO	SI	29/06/2018	PRODUCTO	solicitud por 3a vez de estado de deuda c. educativo	C.E. 2018021143	comunicación escrita	respuesta tramite de expedición de certificados
QUEJA	JUNIO	NO		ADMINISTRATIVO	Encerramiento de lote			
RECLAMO	JUNIO	SI	26/06/2018	PRODUCTO	Reporte a centrales de riesgo	C.E. 2018021124	comunicación escrita	respuesta con explicación de tiempo de permanencia
RECLAMO	JUNIO	SI	22/06/2018	PRODUCTO	Reporte a centrales de riesgo	respuesta por correo electrónico	correo electrónico	No se puede verificar

Cordialmente,

**SARA NAYIVE VACA GALEANO**

Prof. Oficina de Planeación.

Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.