

	<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, 21 de Enero de 2019

## **INFORME DE ATENCION AL CLIENTE CUARTO 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**

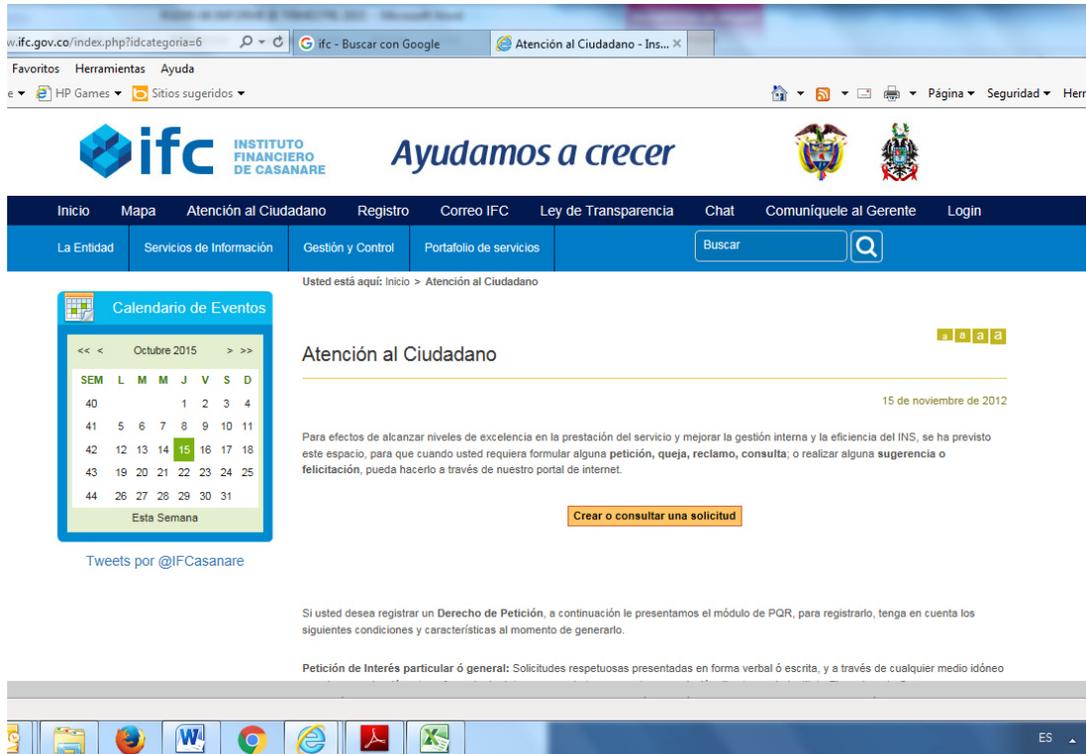
En ésta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios y los clientes internos, así como las PQRS recibidas a través de correos electrónicos, buzón y correos electrónicos, una vez radicadas se suben al aplicativo QFDocument y el líder de atención al cliente realiza el direccionamiento 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 notice at the bottom states: 'Si usted desea registrar un Derecho de Petición, a continuación le presentamos el módulo de PQR, para registrarlo, tenga en cuenta las siguientes condiciones y características al momento de generarlo. Petición de Interés particular ó general: Solicitudes respetuosas presentadas en forma verbal ó escrita, y a través de cualquier medio idóneo'.

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

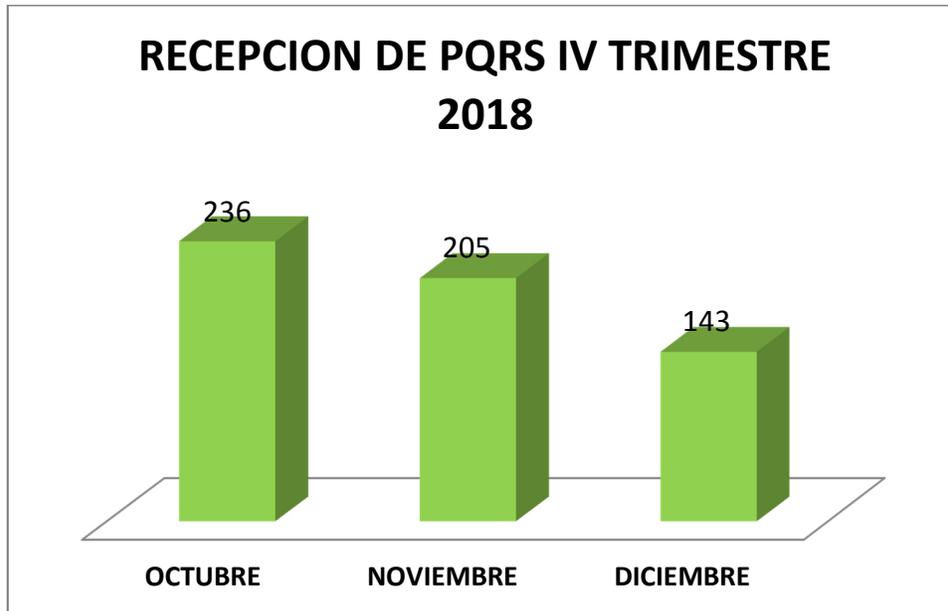
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

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 JULIO A SEPTIEMBRE 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 584 solicitudes, recibidas en el trimestre, siendo 125 menos que el trimestre anterior, así:

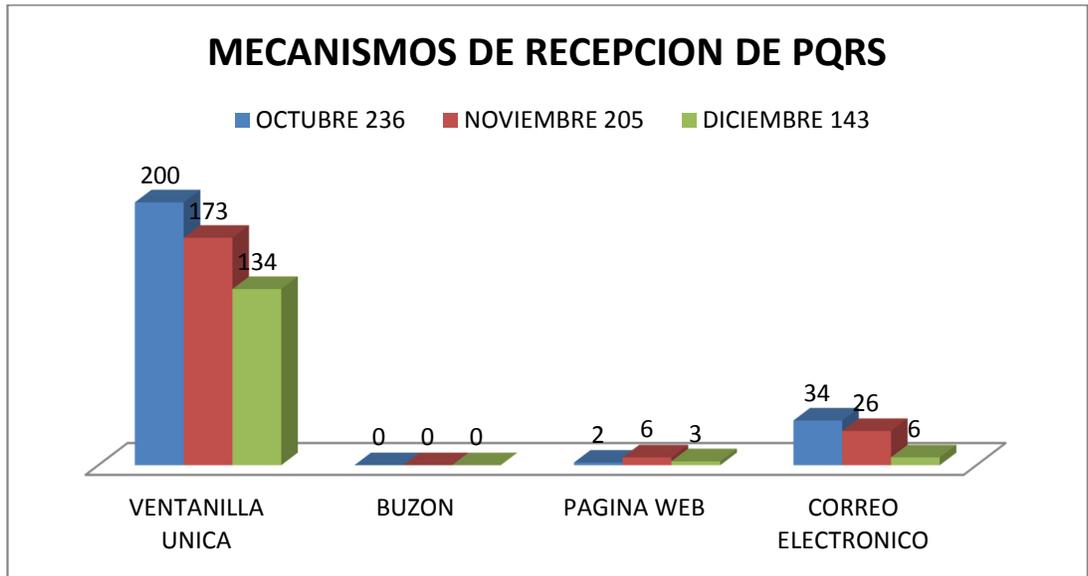


### 2.2. MECANISMOS DE RECEPCION DE PQRS.

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 87% que corresponde a 507 comunicaciones, del 13% restante, 77 fueron recibidas por otros medios, correo electrónico que corresponde al 11.3% con 66, por página web siendo el 2% con 11 y 0 a través del buzón.

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



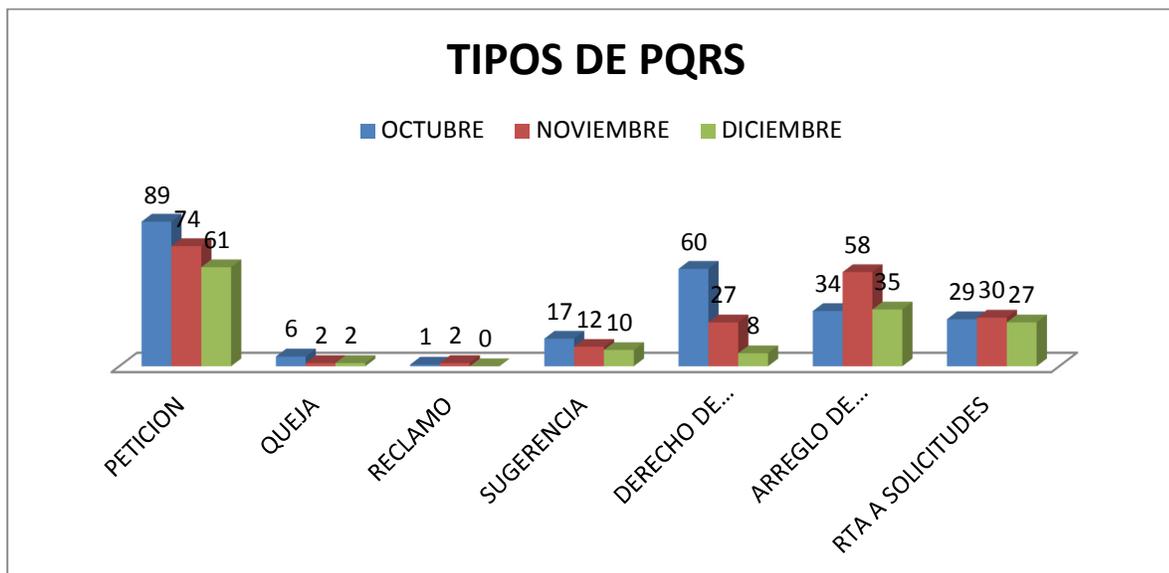
Además de lo anterior y con el fin de facilitar la retroalimentación del ciudadano, se ha socializado con el personal de la entidad, el formato RAC01-02 RECEPCION DE PQRS, con el fin de que a través de éste se presenten las posibles quejas, reclamos o sugerencias que tengan los clientes; éste formato 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 IV trimestre de 2018, en lo que respecta a tipos de PQRS, de los recibidos, 224 que equivalen al 38% correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna; 127 que equivale al 22% son arreglos de cartera, 86 son respuestas a solicitudes siendo el 15%; el 16% derechos de petición, con 95 comunicaciones, siendo 41 más que el trimestre anterior, el 7% que represento 39 solicitudes fueron sugerencias principalmente invitaciones, y el 3% para quejas y reclamos siendo 10 y 3, siendo 9 menos que el trimestre anterior, respectivamente, así:



De las quejas recibidas, se encontraron temas relacionados con respuesta a peticiones, indisponibilidad de canales de comunicación o pago, los reclamos corresponden a trámites de gestión de cobro y reporte a centrales de riesgo.

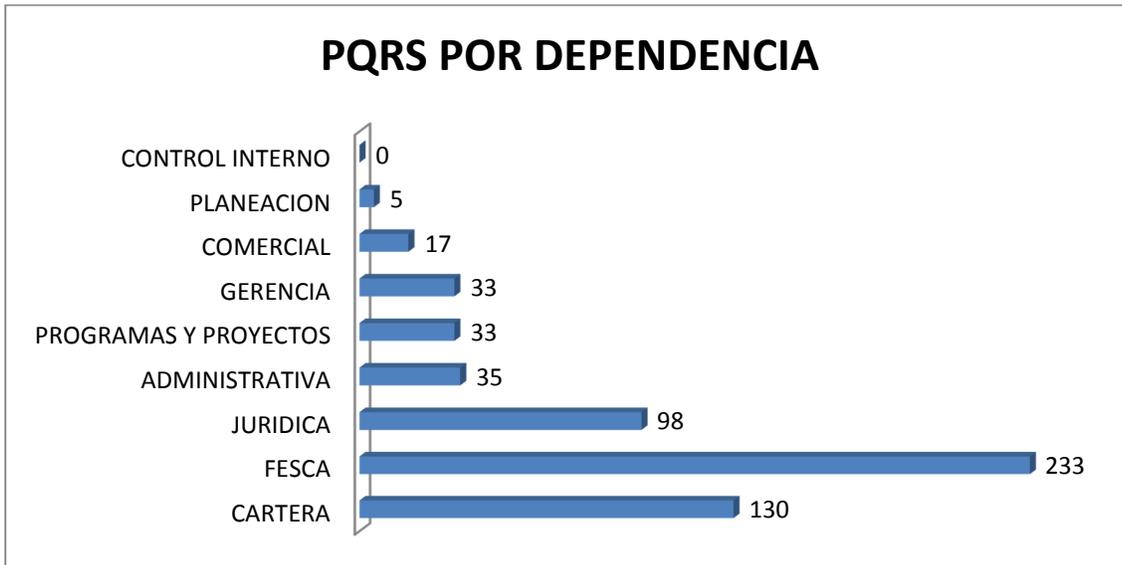
#### 2.4. RECEPCION DEL PQRS POR DEPENDENCIAS

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

	CARTERA	FESCA	JURIDICA	ADMINIS TRATIVA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	GERENCIA	COMERCIAL
<b>OCTUBRE</b>	34	116	38	14	16	11	6
<b>NOVIEMBRE</b>	55	77	37	11	8	9	5
<b>DICIEMBRE</b>	41	40	23	10	9	13	6
<b>TOTAL</b>	130	233	98	35	33	33	17
	22%	40%	17%	6%	6%	6%	3%

	PLANEACION	CONTROL INTERNO
<b>OCTUBRE</b>	1	
<b>NOVIEMBRE</b>	3	
<b>DICIEMBRE</b>	1	
<b>TOTAL</b>	5	0
	0,9%	0,0%

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



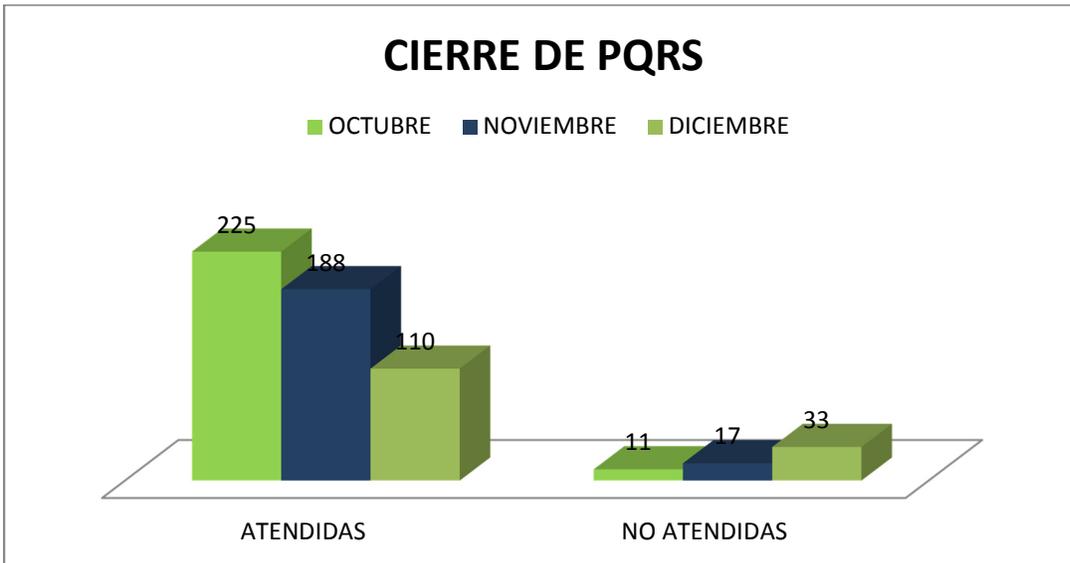
Durante el IV trimestre de 2018, la dependencia con mayor recepción, fue la de FESCA con el 40% del total que corresponde a 233 solicitudes siendo 57 menos que el trimestre anterior, seguido del área de cartera, con el 22% que corresponde a 130 comunicaciones y el área de jurídica con 982 comunicación que representan el 17% 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 123 comunicaciones distribuidas por dependencias así: administrativa 6%, programas y proyectos 6%, gerencia 6%, comercial 3%, planeación 0.9% y control interno 0%, siendo 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

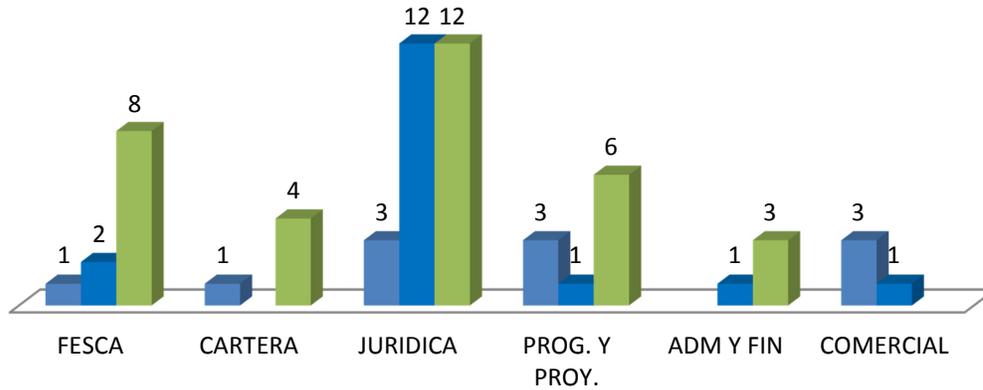


Las PQRS no atendidas, pueden ser el reflejo de dos situaciones una que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas los funcionarios no hayan reportado su cierre, lo anterior debido a que en algunas dependencias se registra bajo compromiso por parte de los funcionarios para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

De acuerdo a lo anterior para el mes de Octubre se atendieron el 95% de las solicitudes, en el mes de Noviembre el 92%, y 77% en el mes de Diciembre; en total durante el IV trimestre se registraron 61 peticiones sin evidencia de respuesta que son 25 más que en el trimestre anterior y representan el 10% 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 5% PQRS no tenían evidencia de cierre; de las PQRS no atendidas, el 18% son del mes de octubre, con 11 comunicaciones, 28% el mes de noviembre, 17 comunicaciones y 54% el mes de diciembre con 33 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.

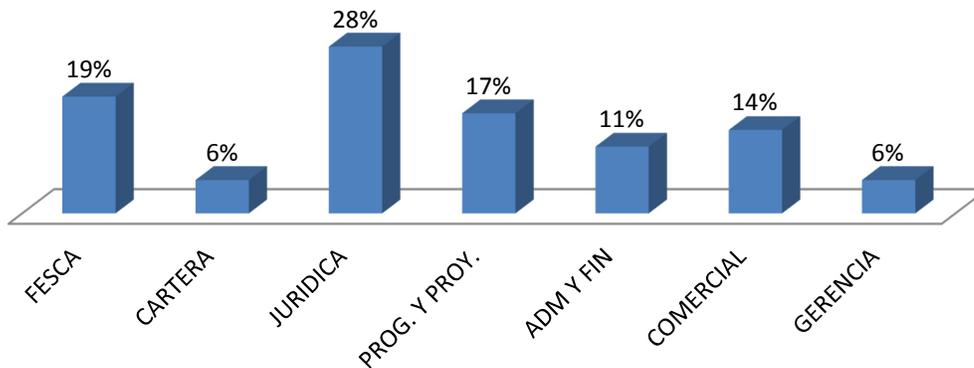
### PQRS PENDIENTES DE CIERRE POR DEPENDENCIAS



De acuerdo a las comunicaciones pendientes de respuesta, se encontró que se originan principalmente en Jurídica y c. educativo 27 y 11 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 10, comercial con 4, cartera con 5, gerencia y planeación no presento pendientes; este mes se incrementó el número de pendientes por cerrar especialmente en el mes de Diciembre.

De acuerdo a lo anterior, se consolido que de las PQRS pendientes de evidencia de trámite, el 44% corresponde a jurídica, 18% al área de c. educativo, 16% a programas y proyectos, 7% a comercial, 7% a administrativa y financiera y 8% para cartera como lo muestra la siguiente figura.

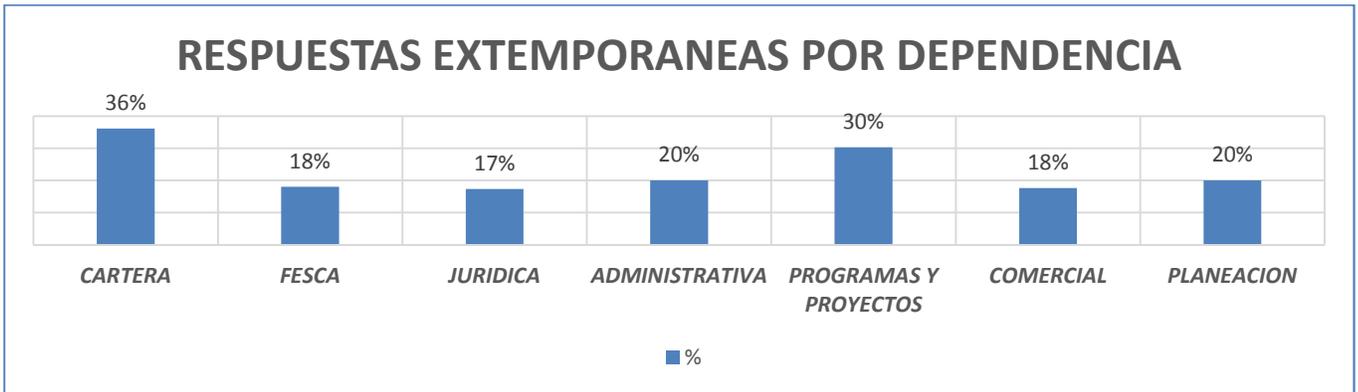
### PQRS PENDIENTES DE CIERRE POR DEPENDENCIAS



	<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

A su vez se continúan presentando cierres extemporáneos en las diferentes dependencias, presentándose un índice del 23% de las respuestas lo que corresponde a 127 PQRS atendidas de forma inoportuna, las áreas que mayor número de respuestas tardías presentan son cartera y programas y proyectos, como se detalla a continuación.

	CARTERA	FESCA	JURIDICA	ADMINISTRATIVA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	COMERCIAL	PLANEACION
	130	233	98	35	33	17	5
OCTUBRE	19	30	9	2	7		
NOVIEMBRE	20	9	5	2	2		
DICIEMBRE	8	3	3	3	1	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>42</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>%</b>	<b>36%</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>	<b>20%</b>	<b>30%</b>	<b>18%</b>	<b>20%</b>



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

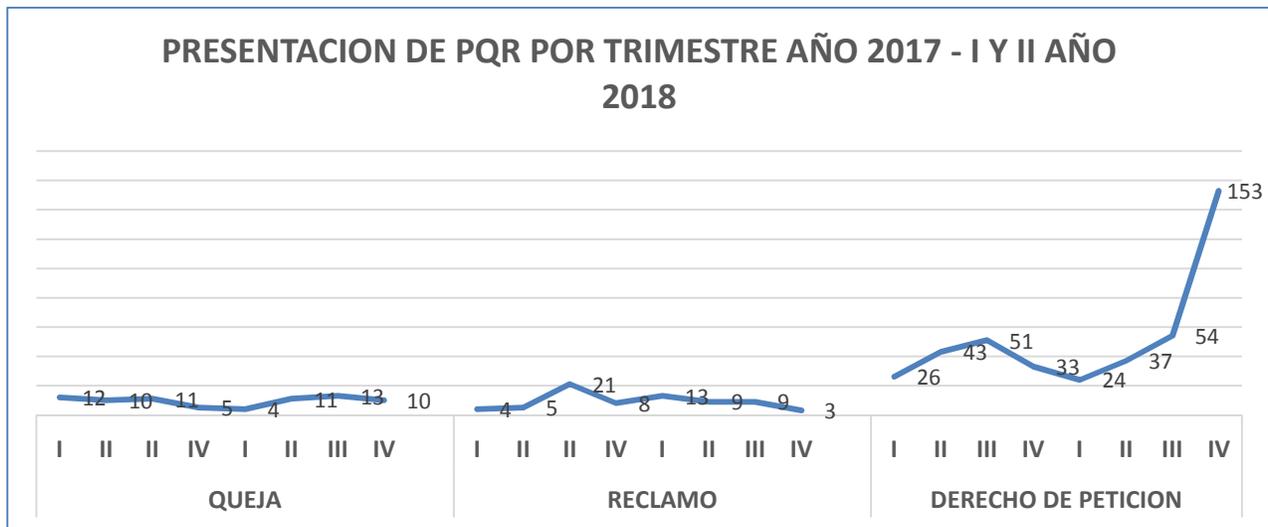
De acuerdo al seguimiento que se viene realizando a la presentación de peticiones, se ha presentado la siguiente evolución, por año.



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

Al 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 28 quejas, 38 reclamos y 210 derechos de petición para el presente año, siendo esta la variable que más se incrementó principalmente por los recibidos para crédito educativo.

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



## 2.7. TIEMPO DE RESPUESTA

De acuerdo al seguimiento realizado en el presente trimestre se obtuvo un promedio de 8.19 días para el trámite y respuesta de las peticiones el cual es Menor 0.03 días frente al trimestre anterior, durante el mes de Octubre el tiempo promedio de respuesta fue de 9.88, Noviembre 7.50 y Diciembre de 7.12; es importante señalar que el tiempo solo se mide de las peticiones atendidas y registradas su cierre, pues como ya se expuso el 10% de las radicadas no fueron atendidas, siendo 61 comunicaciones, por lo que este tiempo corresponde al 95% de las PQRs; del análisis realizado por dependencias se encontró que durante el trimestre se mantuvo el tiempo de respuesta igual.

Frente al análisis por dependencias se cumple en promedio en el tiempo por debajo de 10 días, 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 encuentran definidas por ley, por lo que se deben generar acciones para disminuir el tiempo de respuesta de las PQRs.

	<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

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 en cartera se registre la fecha de respuesta al usuario, pues actualmente no se conoce si se cierra con la fecha del acta o de la respuesta al cliente, igualmente se recomienda que se proyecte respuesta por escrito.



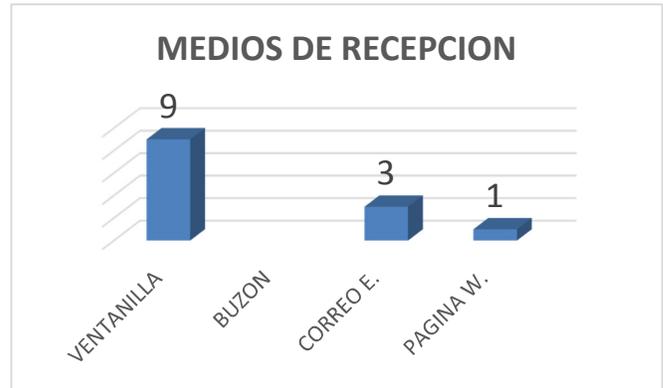
### 3. SOLUCION A QUEJAS Y RECLAMOS

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

#### 3.1. QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS.

Durante el trimestre de las 584 PQRS registradas, 13 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 2.2%, valor inferior en 0.9% al trimestre anterior; siendo 10 quejas y 3 reclamos, los cuales fueron recibidos a través de la ventanilla única y pagina web, 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



### 3.2 INCIDENCIA Y RESPUESTA



Durante éste trimestre, disminuyo el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior paso de 22 a 13, 40% menos, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el 2.2%, que fue 0.9% menor respecto al trimestre anterior.

De las quejas y reclamos presentados 7 que representa el 53% fueron de fescsa, 2 es decir el 15% de las recibidas corresponden al área jurídica, 2 de programas y proyectos siendo el 15% y 1 para cartera y comercial para el 8% cada una; de acuerdo a lo anterior el 85% correspondió a áreas misionales, incluido FESCA y el 15% para áreas de apoyo. En cuanto a atención de las quejas se registró cierre de 8 de las 10 quejas presentadas, y para los reclamos se atendieron los 3 presentados, es decir atención y cierre fue del 87% del total presentado, la respuesta oportuna se registró en 7 de ellas, es decir oportunidad del 53% que es 6% menos que el trimestre anterior,

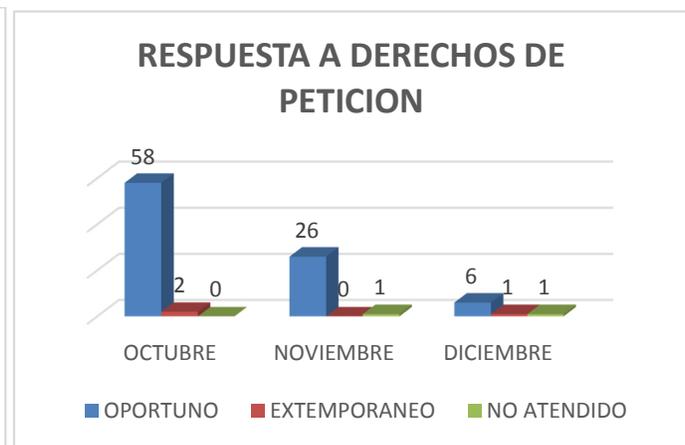
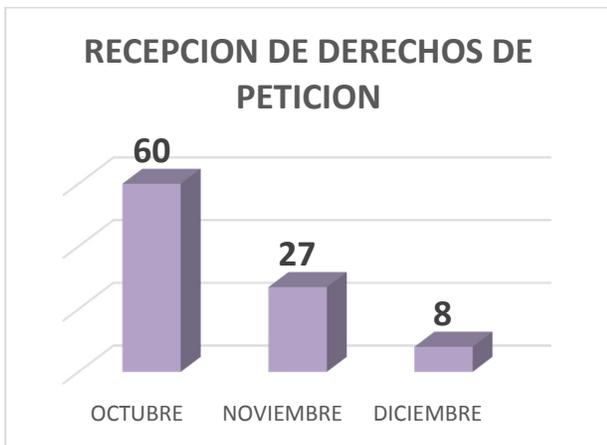
En cuanto al tiempo de atención de las quejas y reclamos se determinó que el tiempo promedio de respuesta fue de 12.27 días, lo cual se encuentra por debajo del programado de 10 días, durante el trimestres registró un incremento del tiempo de respuesta de 3.47 días sin embargo aún no damos respuesta oportuna y total, lo que se reflejó en 4 quejas y reclamos respondidos extemporáneamente y 2 no cerrados.

	<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



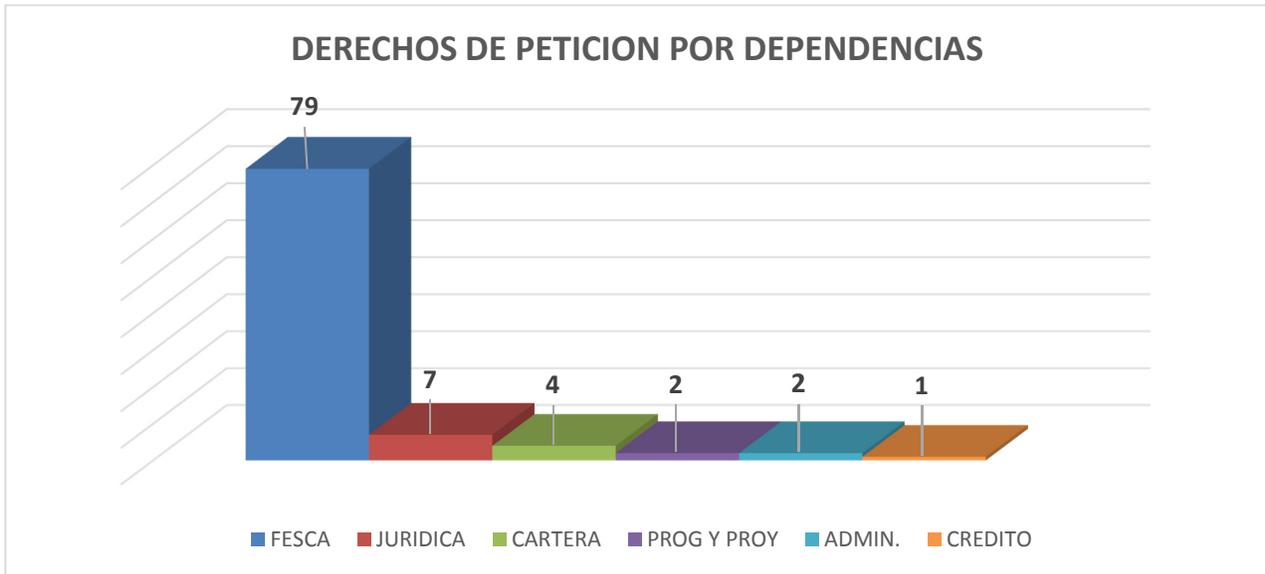
#### 4. DERECHOS DE PETICION

Durante éste trimestre se recibieron, 95 derechos de petición incluyendo 1 queja que también era derecho de petición, siendo 41 más que en el trimestre anterior y distribuidos por meses como se muestra en la figura, de los recibidos se atendieron los 93, lo que representa el 98%, de los atendidos 3 se respondieron después del plazo fijado de 15 días y los restantes 90 tuvieron respuesta oportuna, lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 95%, lo cual es 3% menos que al trimestre anterior.



De los derechos de petición presentados en el trimestre, 79 se direccionaron a fesca que representa el 83%, 7 al área de jurídica con 7% de participación, 4 con el 4% de participación del área de cartera, 2 de programas y proyectos siendo el 2%, 2 del área administrativa que representa el 2% y 1 de crédito a que es el 1%. Los derechos de petición por dependencias del trimestre se observan en la siguiente figura:

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



## 5. ENCUESTA SATISFACCION DEL SERVICIO

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

### 4.1 POBLACION OBJETIVO Y MUESTRA.

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

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

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

### *Encuesta cliente crédito*

 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

 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	
<p align="center"><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></p>						
<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>		
1	Los productos y servicios que le ofrece el IFC se ajustan a sus necesidades?					
2	La información ofrecida en el momento de una asesoría o trámite es clara, fácil de comprender y adecuada?					
3	Se encuentra conforme con los requisitos y garantías solicitadas por la entidad?					
4	Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada?					
5	Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)					
6	Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para los servicios que prestamos?					
7	la atención brindada fue personalizada y amable?					
				<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>
8	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las tasas y tarifas que maneja el IFC?					
9	La imagen que tiene usted de nuestra entidad es					
				Menor a 20 días	entre 20 y 30 días	entre 30 y 40 días
10	El tiempo de desembolso de su crédito fue					mayor a 40 días
Ha tenido crédito anteriormente con nosotros ?				<b>SI</b> _____	<b>NO</b> _____	
<p align="center"><b>Mencione que aspectos considera que se deben mejorar en nuestra entidad y/o servicio</b></p>						
<p align="right"><i>Gracias, su opinión es muy importante para nosotros</i></p>						

### 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

 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

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 tómesese unos instantes para completar la siguiente información.</i></p>						
FECHA: _____		HORA DE ATENCIÓN: _____				
Por favor marque solo una casilla:						
A qué tipo de servicio está accediendo						
IFC - CRÉDITO DE FOMENTO <input type="radio"/>		CARTERA <input type="radio"/>				
PROGRAMAS Y PROYECTOS <input type="radio"/>		FESCA <input type="radio"/>				
FONAN <input type="radio"/>		OTRO <input type="radio"/>				
		<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>POCAS VECES</b>	<b>NUNCA</b>	
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?						
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?						
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?						
¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado.?						
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente ?						
		<b>Definitivamente si</b>	<b>Probablemente</b>	<b>Talvez</b>	<b>Definitivamente no</b>	
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?						
¿Recomendaría nuestro servicio a amigos o familiares?						
		<b>Muy buena</b>	<b>buena</b>	<b>regular</b>	<b>mala</b>	
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?						
Observaciones para mejorar nuestro servicio:						
Nombre: _____ Tel: _____						
E-mail: _____						
<b>GRACIAS POR SUS APORTES</b>						

## 4.2 VARIABLES DE ANALISIS

Dentro de las variables a analizar se presentan las siguientes:

	<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

### 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
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

	<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 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: 260 de crédito, 18 más que el trimestre anterior, y 128 de servicio 20 más que el trimestre anterior, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:

• **CREDITO**

VARIABLE	PERCEPCION	PROMEDIO	PROM. ANTERIOR
<b>PERSONAL</b>			
La información ofrecida en el momento de una asesoría o trámite es clara, fácil de comprender y adecuada?	96,09	<b>97.18</b>	<b>96.38</b>
Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada?	98,27		
<b>PRODUCTO</b>			
Los productos y servicios que le ofrece el IFC se ajustan a sus necesidades?	98,84	<b>86.88</b>	<b>84.15</b>
Se encuentra conforme con los requisitos y garantías solicitadas por la entidad?	95,78		
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las tasas y tarifas que maneja el IFC?	86,57		
El tiempo de desembolso de su crédito fue	66,34		
<b>SERVICIO</b>		<b>98.56</b>	<b>98.38</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

Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para los servicios que prestamos?	97,97		
La atención brindada fue personalizada y amable?	99,15		
<b>IMAGEN</b>		<b>93.72</b>	<b>92.01</b>
La imagen que tiene usted de nuestra entidad es	89,38		
Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	99.05		

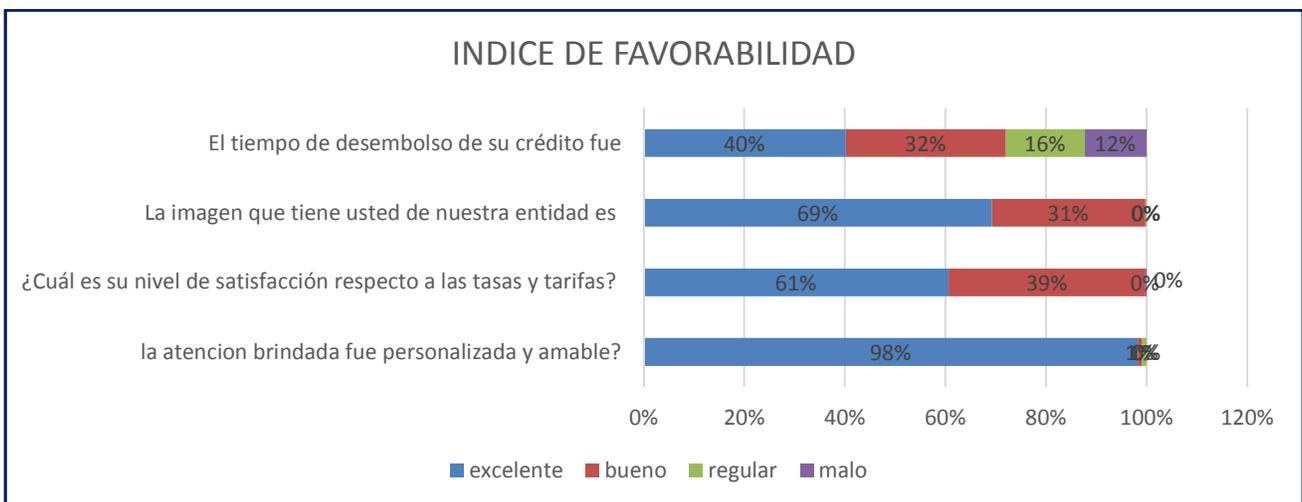
Se observa que las variables relacionadas con el servicio son las que presentan mayor porcentaje de favorabilidad y aprobación por parte de los clientes, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 98.56%, siendo las de mayor aceptación la atención personalizada y amable.

En segundo lugar de favorabilidad, está la de personal con 97.18% de admisión, la imagen se ubicó en el tercer lugar con 93.72 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 86.88% de favorabilidad, lo cual fue un 0.55% menos que el trimestre anterior, el tiempo de desembolso fue la variable con menor aceptación y muy por debajo de la meta fijada con 66.34%.

En total se obtuvo una satisfacción del 92.64%, la cual es mayor 0.12 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:



De acuerdo a lo anterior, la variable con mayor favorabilidad es la atención, pues el 98% de los encuestados lo consideran excelente, a su vez la favorabilidad frente a la imagen es de 69% inferior 1 punto respecto al trimestre anterior, las tasas y tarifas se ubicaron en 61% de encuestados que lo considera excelente y el 31% que piensan que es bueno, la variable con menor aceptación fue la del

	<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

tiempo de desembolso presenta 40% de aceptación como excelente, 32% de los encuestados lo consideran bueno, 16% 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 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	VR PROM	PROM. ANTERIOR
Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad	94,85	<b>91.93</b>	<b>96.21</b>
Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios	95,86		
Los canales de comunicación del IFC son adecuados y funcionan correctamente?	94,10		
<b>PRODUCTO</b>		<b>94.97</b>	<b>94.96</b>
Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna	94,97		
<b>AREA</b>		<b>97.72</b>	<b>97.35</b>
Los espacios de atención al cliente están aseados ventilados y el nivel de ruido es adecuado	97,72		
<b>IMAGEN</b>		<b>91.99</b>	<b>93.49</b>
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	94,44		
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	94,36		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	87,18		

De acuerdo a la anterior información, existe un 91.93% de favorabilidad entre los encuestados para las variables de servicio, 94.97% para producto, 97.72% está conforme con las instalaciones, y respecto a imagen es la variable con menor aceptación ubicándose en 91.99% de favorabilidad, en todos los aspectos se supera en cuanto a servicio la meta establecida para la satisfacción, del 90%, siendo 94.19% en general siendo similar respecto a la del trimestre anterior.

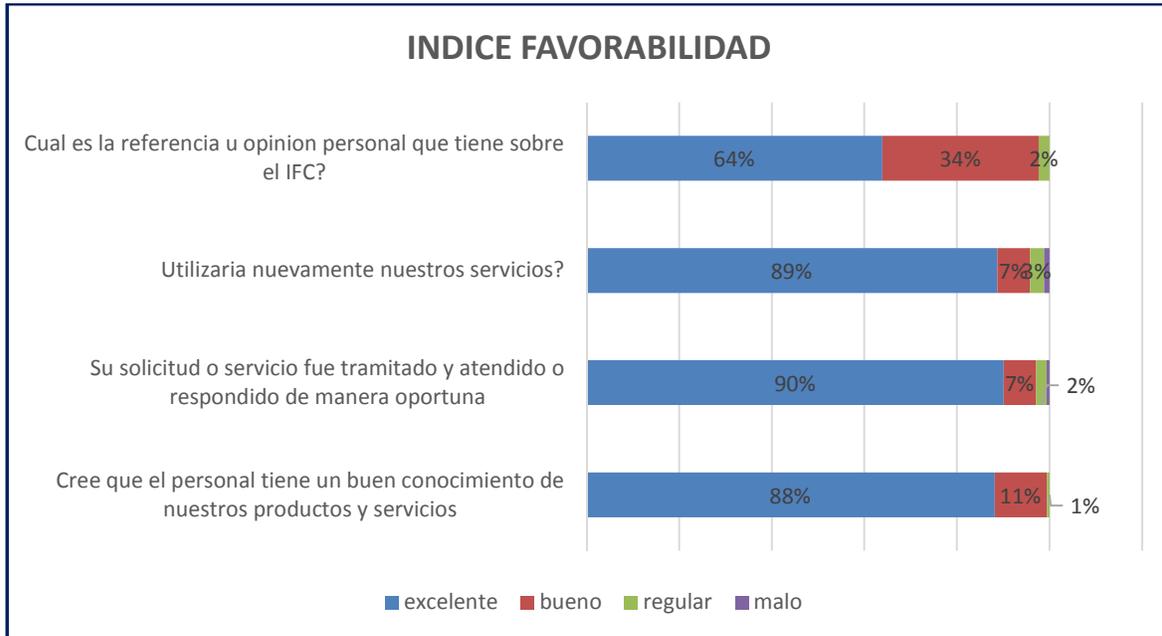
De acuerdo a lo anterior se obtuvo una satisfacción del 94.19% a nivel general respecto a las encuestas de servicio, por lo que en términos generales los clientes se encuentran satisfechos con los servicios prestados en la entidad, durante el trimestre se incrementó la favorabilidad un 2.34% respecto al anterior.

Es importante señalar que el número de encuestas se debe continuar con 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, con lo que se espera continuar

	<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

incrementando la percepción 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:



La variable de menor índice de favorabilidad, es la imagen que los clientes tiene de nuestra entidad, se ubica en el rango del 64%; seguida de conveniencia de utilizar nuevamente nuestros servicios con 89%; la oportunidad en el servicio 90% y el 88% 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

<b>TIEMPO</b>	Que los desembolsos y pagos sean con el mismo IFC:
	mejor el tiempo de análisis y desembolso, mejorar los tiempos de tramite;
	que los créditos se agilicen más rápido;
	Acortar el tiempo de aprobación y desembolso.
	El termino de estudio y aprobación debería ser más expedito;
	el tiempo de aprobación de un crédito;
	que sea más rápida la aprobación de un crédito
	agilizar el estudio de crédito

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

	<p>mayor agilidad en la cita del pagaré.</p> <p>El tiempo de desembolso sea menor tiempo</p> <p>la agilización de trámites de crédito</p> <p>más rapidez a la hora de aprobación del crédito y desembolsos anticipados al semestre</p>
<b>REQUISITOS</b>	<p>menos requisitos para los clientes que ya hemos pagado varios créditos con la entidad;</p> <p>se realizó cambio de codeudor por tal motivo fue su demora;</p> <p>clientes fidelizados tener condiciones especiales, crédito rotativo, presentar regalos a los clientes cada año como promoción;</p> <p>me gustaría que exista para clientes fidelizados una línea de crédito con menos requisitos y condiciones, no estoy de acuerdo con los gastos de colocación muy altos;</p> <p>en refinanciación de créditos es muy tedioso tener que presentar la misma documentación que en el primer crédito;</p> <p>de pronto que piden siempre varios requisitos deberían ser más flexibles;</p> <p>mayor monto de los crédito sin hipoteca;</p> <p>tener en cuenta al cliente en cuanto a la suma solicitada ya que en mi caso me disminuyeron mucho la cantidad que solicite teniendo buena historia crediticia con ustedes;</p> <p>que las carpetas de los municipios podrían ser más rápidas, el resto me pareció muy bueno;</p> <p>en mi concepto sería un poco menos de documentación, más cuando se es cliente</p> <p>reducir requisitos para clientes fidelizados</p> <p>Menos documentación al adquirir el crédito</p> <p>que a nosotros los empresarios nos respalden más en el valor de los créditos por que uno solicita un monto para comprar equipos según proyecto y aprueban menos</p>
<b>PERSONAL</b>	<p>la información que manejan los funcionarios de la oficina de crédito no es igual, una cosa me dijo el asesor y otra muy diferente me dicen los demás funcionarios deberían manejar una misma información porque el asesor dice que él es idóneo y en el resto que no que está equivocado y la entidad queda mal</p> <p>considero que el asesor le debe dar al solicitante la información correspondiente a la ruta del proceso del crédito dependiendo la modalidad y línea del mismo</p> <p>mayor interés a la hora de diligenciar los créditos</p> <p>que la persona que hace los avalúos en caso de hipoteca sea más eficiente y tenga más conocimiento</p> <p>comunicación</p> <p>la mejora que debe tener la parte de fiesca es la atención a la hora de solicitar requisitos y presentación personal</p>
<b>FELICITACIONES IFC</b>	<p>Para mi todos son buenos excelentes;</p> <p>creo que ha mejorado la agilidad en el tramite con respecto a mi anterior préstamo ¡felicitaciones¡;</p> <p>ninguno estoy conforme</p>

 <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

	ninguno es todo satisfactorio excelente y la gestión de cada empleado muy bueno Todo bien. creo que todo los servicios son buenos, no tengo sugerencias Agradezco al IFC este crédito me lleva a poder cumplir mis objetivos y anhelos todo esta excelente, todo me parece normal; me parece que todo funciona bien ninguno siempre obtenerse lo mejor, buen servicio creo que han sido lo suficientemente claros siendo la primera vez que adeudo a esta entidad y me siento satisfecha por el momento muy buen servicio, toda la atención fue muy excelente quede satisfecho me parece buena entidad El servicio es excelente, satisfecho por todo lo prestado; excelente
FELICITACIONES EDUCATIVO	Me siento muy agradecida y satisfecha; me siento satisfecha y complacida con los servicios ofrecidos por la entidad; me siento muy bien atendido
SUGERENCIAS	apoyar un poco más al pequeño productor incentivos Mejorar los proyectos del campo en todo como para la compra de tierras para que el campesino tenga más oportunidad, me parece bueno el servicio que presta una sugerencia tener más en cuenta al campesino porque nuestro futuro está en el campo agropecuario Me gustaría mucho que el personal portara uniformes; fortalecimiento del instituto en la parte industrial del departamento;

### En la encuesta de servicio:

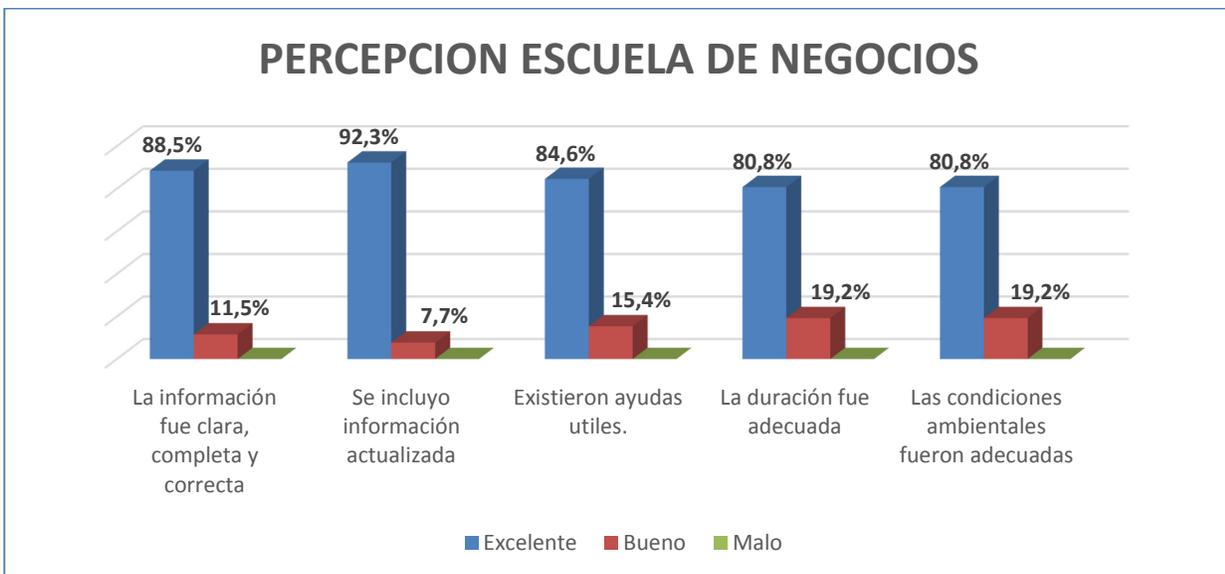
OBSERVACIONES DE MEJORA	Al efectuar llamadas para comunicarse con alguna dependencia los celulares casi siempre están apagados Dar oportunidad a estudiantes de bajos recursos sin tanta tramitología, teniendo en cuenta que no cuenten con propiedades visite el IFC para abonar 8.000.000 no se pudo no hubo comunicación El problema radica en el tiempo que se toman para dar respuesta a las solicitudes, así como las opciones de acuerdo que plantean  actualizar procesos jurídicos por actuaciones de mala fe, de lo cual se remite a la SIC mucha demora en trámite y documentos que la aprobación del crédito sea ágil ya que cuando uno solicita el crédito para comprar mercancía las promociones no dan más de 15 días y la aprobación demora mas
FELICITACIONES	muy buena atención y muy clara la información Muchas gracias por su atención, muy bien

	<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

Felicitar a la persona que me atendió excelente profesional
Que se elimine el mal genio y se atienda siempre al usuario con amabilidad
fortalecer el trabajo que se está haciendo pero no solamente seguir sino crecer

### 3.6 ESCUELA DE NEGOCIOS.

Se realizó encuestas a los usuarios de la escuela de negocios, se encontró un 93% de favorabilidad, respecto a la presentación de los cursos, adicionalmente se analizaron algunas variables de forma individual obteniendo los siguientes resultados en el trimestre y los cuales corresponden a 26 clientes encuestados:



Adicionalmente se indago sobre la disponibilidad y favorabilidad para recibir nuevas capacitaciones, 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 opinion es muy importante para nosotros</i>					

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

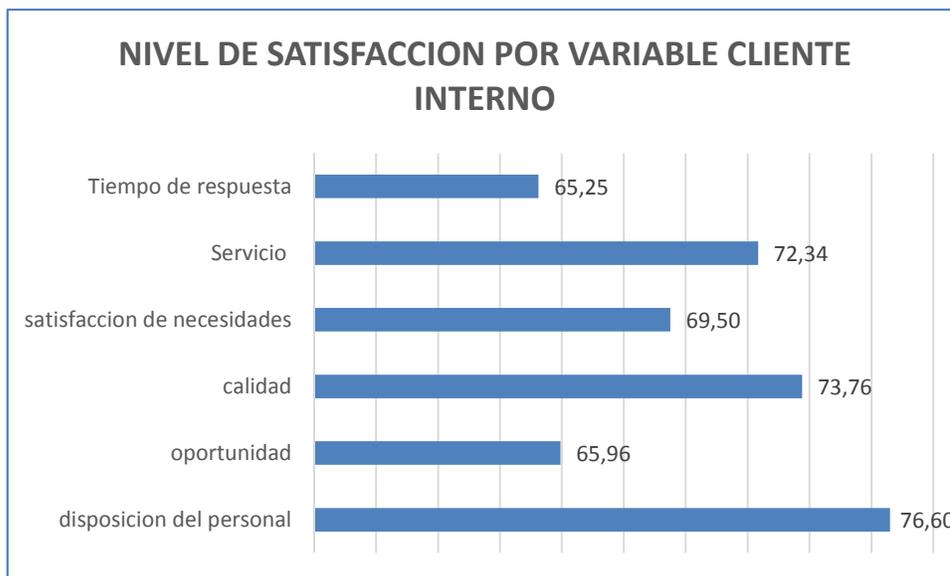
PREGUNTA	% PONDERACION
1. ¿Considera usted que los funcionarios de ésta dependencia, tuvieron buena disposición ante sus requerimientos?	15
2. ¿Las solicitudes presentadas por usted ante esta dependencia, son gestionadas de forma oportuna?	15
¿En términos de calidad, sus requerimientos son atendidos satisfactoriamente?	15
¿Considera que los servicios ofrecidos por esta dependencia, satisfacen sus necesidades y expectativas?	15
Como califica el servicio de la dependencia	20
El tiempo de respuesta a su requerimiento fue	20
	100

Durante el presente trimestre se realizó una jornada de percepción obteniendo los siguientes resultados: Frente a la satisfacción por áreas se encontró que la oficina jurídica fue la dependencia con menor nivel de satisfacción 49.33%, seguida del área de tesorería con 55%, las áreas de administrativa, incluida archivo y crédito tuvieron satisfacción superior al 70% y crédito educativo registro los más altos niveles con un 90% de favorabilidad como se describe en la siguiente 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



En lo que respecta a las variables, se encontró que las relacionadas con tiempo y oportunidad son las de menor favorabilidad con 65% de aceptación, mientras que la disposición y calidad en la atención tuvieron mayor aceptación, como se detalla en la siguiente figura:



#### 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

	<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

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 algunas 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 trámite 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 trámite 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, los requisitos en especial a clientes fidelizados, la información de los asesores, 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 trámite y tener claridad en los conceptos entre dependencias, y mejorar el tiempo y atención en el trámite de desembolsos, entre otras.
- La presentación de quejas y reclamos correspondió al 2.2% del total de comunicaciones, se presentaron 13, 9 menos 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 presentó un promedio de 8.19 días, disminuyendo 0.01 días es decir un 1% respecto al trimestre anterior, por lo que se cumple con la proyección de 10 días, durante este trimestre, el área de programas y proyectos, tuvo un tiempo de respuesta promedio superior a 10 días; sin embargo en otras dependencias también existieron

 <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

comunicaciones que se respondieron por fuera del plazo fijado en un total de 161, siendo 67 en Octubre, 38 en noviembre y 22 en diciembre, lo cual afecta el desempeño del indicador y por ende afecta la percepción de los clientes.

- Durante este trimestre se observa disminución en el porcentaje de comunicaciones atendidas 90%, estando por encima de la meta de 90% de las comunicaciones tramitadas, del total recibidas 584, 61 no registraron cierre lo que corresponde a un 10% y son 25 más 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, siendo 66% para este trimestre..
- Durante el trimestre se recibieron 95 derechos de petición que son 41 más que el trimestre anterior, lo cual representa un 73% más, de los cuales se tramitaron 93 por parte de las diferentes dependencias de la entidad, y a su vez 90 fueron tramitados oportunamente y 3 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 e incluirlos en los compromisos de la evaluación de desempeño.
- 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 realizar seguimiento para que verifique estas actualizaciones por parte de un trabajador asignado.
- 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.

 <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 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 y analizar las causas de las respuestas inoportunas.
- 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, así como los tramites de expedición de paz y salvos icetex.
- Se sugiere implementar acciones conducentes a 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
- Se recomienda realizar encuestas de servicio en las áreas de cartera, 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 interno 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.

 <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 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 realizar diagnóstico de criterios de accesibilidad de la página web.
- Se recomienda implementar actualización de datos para la realización de cualquier trámite ante la entidad a fin de disminuir el número de comunicaciones devueltas.
- Se recomienda incluir en la página web con un fácil acceso los requisitos para crédito nuevo y renovaciones.

	<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
QUEJA	OCTUBRE	SI	29/10/2018	PRODUCTO	Dilación para entrega de información.	C.E. 2018022030	COMUNICACIÓN ESCRITA	Remisión de información y estado de crédito
QUEJA	OCTUBRE	SI	07/12/2018	PRODUCTO	Lotes abandonados ccp	C.E. 2018022357	COMUNICACIÓN ESCRITA	Información sobre asistencia técnica y requerimiento de pago
QUEJA	OCTUBRE	SI	07/12/2018	PRODUCTO	Lotes abandonados ccp	C.E. 2018022357	COMUNICACIÓN ESCRITA	Información sobre asistencia técnica y requerimiento de pago
QUEJA	OCTUBRE	SI	06/11/2018	PRODUCTO	Reclamo por demora en 3 meses de respuesta	C.E. 2018022072	COMUNICACIÓN ESCRITA	Remisión de información y estado de crédito
QUEJA	OCTUBRE	SI	06/11/2018	PRODUCTO	Reclamo por demora en 3 meses de respuesta	C.E. 2018022072	COMUNICACIÓN ESCRITA	Remisión de información y estado de crédito
QUEJA	OCTUBRE	NO			queja interna por comportamiento funcionario			
RECLAMO	OCTUBRE	SI	10/10/2018	PRODUCTO	Solicitud no atendida	C.E. 2018021923	COMUNICACIÓN ESCRITA	Remisión de información y estado de crédito
QUEJA	NOVIEMBRE	SI	21/11/2018	SERVICIO	Información no suministrada	C.E. 2018022215	COMUNICACIÓN ESCRITA	Aclaración de respuestas ya remitidas
QUEJA	NOVIEMBRE	NO		SERVICIO	Atención de funcionario			
RECLAMO	NOVIEMBRE	SI	19/11/2018	PRODUCTO	Inconformidad estado de deuda	CORREO ELECTRONICO	COMUNICACIÓN VIRTUAL	Aclaración de pagos y aplicaciones
RECLAMO	NOVIEMBRE	SI	20/11/2018	PRODUCTO	Acciones de cobranza con crédito al día	PROCEDIMIENTO INTERNO	TRASLADO DE RECURSOS	Actualización de abonos
QUEJA	DICIEMBRE	SI	15/01/2019	SERVICIO	Saldo por pagar de factura	C.E. 2018022396	COMUNICACIÓN ESCRITA	Aclaración de retenciones

	<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	DICIEMBRE	SI	19/12/2018	PRODUCTO	Estado de cuenta no entregado	C.E.2018022436	COMUNICACIÓN ESCRITA	Remisión de información y estado de crédito
RECLAMO	DICIEMBRE	SI	18/12/2018	PRODUCTO	reporte a centrales financieras a población victima	C.E.2018022422	COMUNICACIÓN ESCRITA	respuesta negativa y propuesta de acuerdo de pago

Cordialmente,

**SARA NAYIVE VACA GALEANO**

Prof. Oficina de Planeación.

Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.