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



INFORME DE ATENCION AL CLIENTE

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

Yopal, 26 de agosto del 2020

INFORME DE ATENCION AL CLIENTE II TRIMESTRE 2020

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 o 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 .

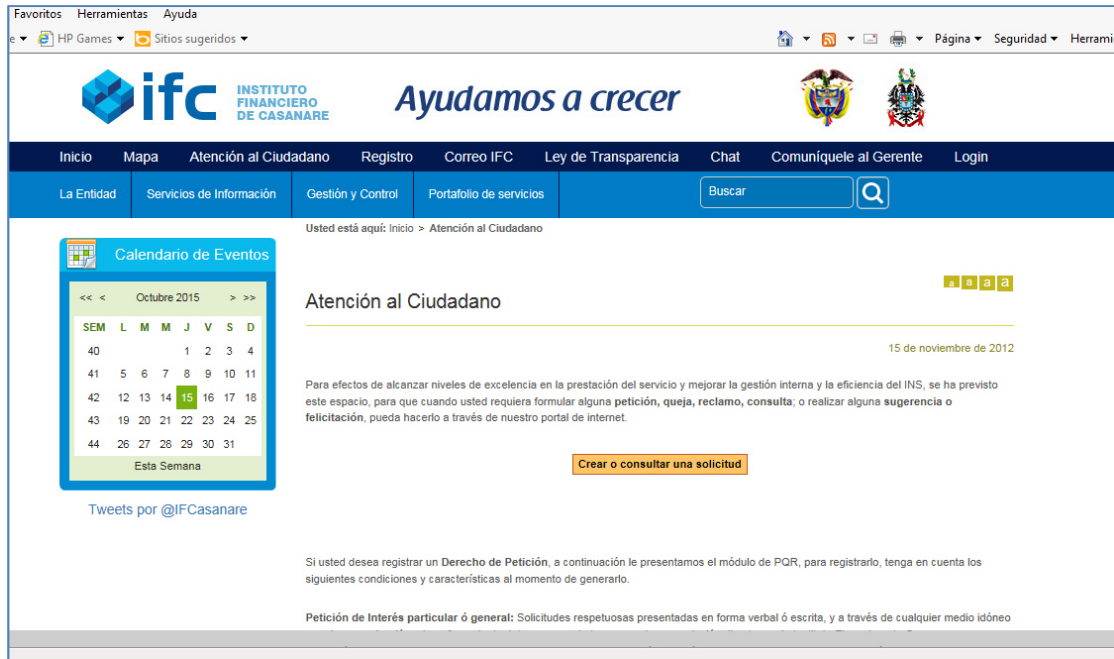
1.3. VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA

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 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.

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

1.4. PAGINA WEB

El Instituto cuenta con una página web www.ifc.gov.co y allí un link para que los clientes presenten solicitudes, queja, reclamos,



The screenshot shows the website interface for 'Atención al Ciudadano'. It features a calendar for October 2015, a search bar, and a prominent button labeled 'Crear o consultar una solicitud'. The page also contains text regarding the process of filing a petition or request.

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

1.5. CORREO INSTITUCIONAL

Se cuenta con un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de página, instituto@ifc.gov.co, allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRS que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, éste correo es atendido por la secretaría de Gerencia, quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva, además con la aprobación del proceso de atención al cliente y comunicaciones, se creó el correo atencioncliente@ifc.gov.co, con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS. Adicionalmente de acuerdo a la emergencia presentada por la pandemia se habilito el correo ventanillaunica@ifc.gov.co a través del cual se recepcionan y direccionan todas las PQRS recibidas durante este periodo.

1.6. LINEA TELEFÓNICA.

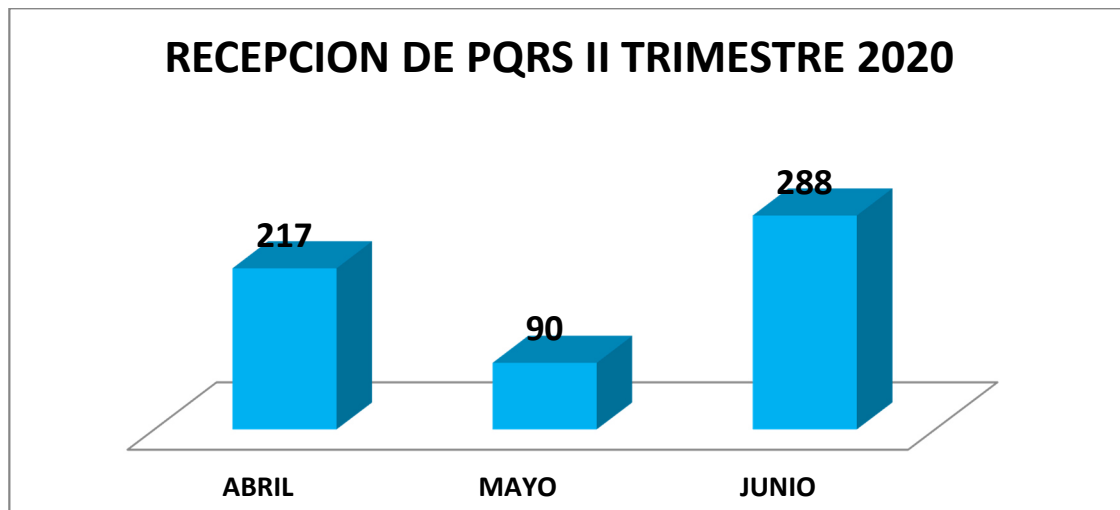
Se recepcionan llamadas a través de las líneas telefónicas: 6340747 6356755 6344144 6358942 3128899573, a través de éste medio se trata de dar respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda y consignando en formato de registro de llamadas.

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

2. ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA RECIBIDAS EN EL PERIODO ABRIL A JUNIO DE 2020.

2.1. RECEPCION DE PQRS.

Durante éste periodo se recepcionaron trámites, quejas y reclamos a través de los diferentes mecanismos implementados por el Instituto un total de 595 solicitudes, recibidas en el trimestre, siendo 149 menos que el trimestre anterior, así:



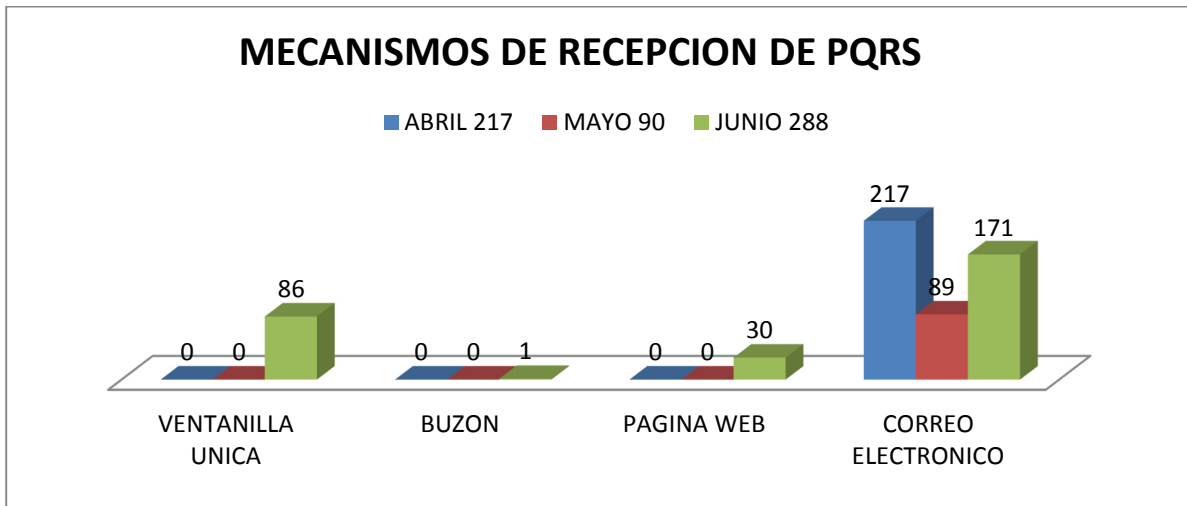
2.2. MECANISMOS DE RECEPCION DE PQRS.

Estas peticiones, trámites, quejas y reclamos, se recepcionaron a través de los diferentes medios con que cuenta la entidad, siendo el correo electrónico, el principal mecanismo utilizado, recibiendo el 80.2% que corresponde a 477 comunicaciones, del 19.8% restante, 117 fueron recibidas por otros medios, como la ventanilla única de correspondencia, que corresponde al 14% con 86, por página web siendo el 5% con 30 y 1 a través del buzón que corresponde al 1%, por cuanto durante la remodelación se quitaron temporalmente 2 de los tres buzones y se reactivaron sin embargo no se realizó apertura debido a la emergencia.

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.

Para el trimestre se implementó el instructivo para recepción, radicación y respuesta de pqrs a través del SISTEMA QF DOCUMENT, para la efectiva atención a los grupos de interés.

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

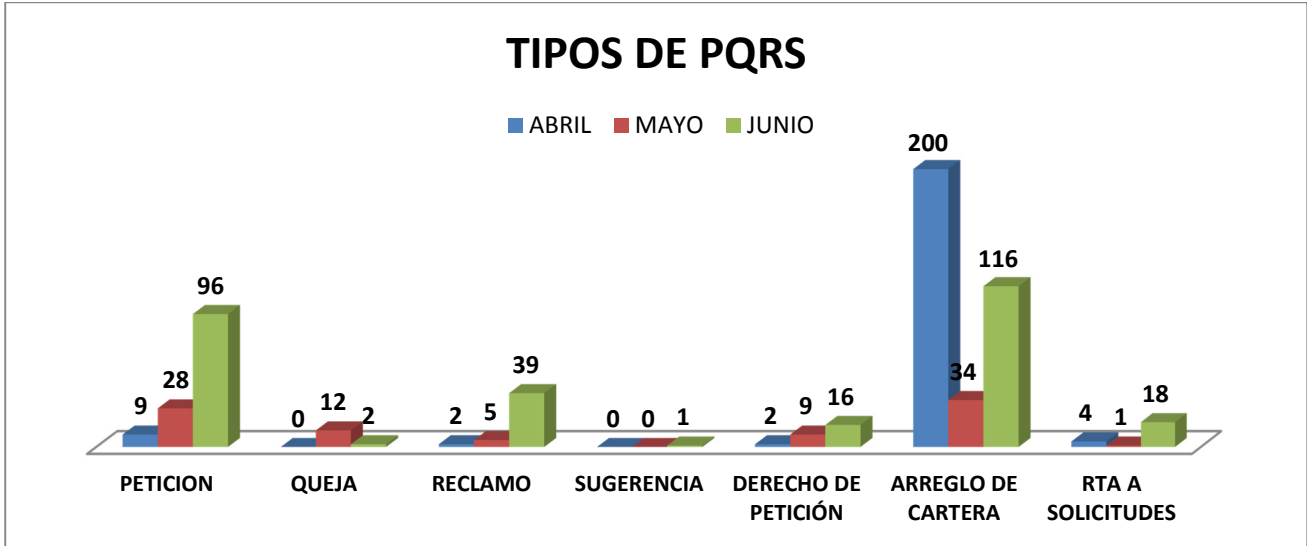
Dentro del registro RCA01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQR'S, se han establecido los siguientes tipos de PQRS, así:

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

Durante el II trimestre de 2020, en lo que respecta a tipos de PQRS, de los recibidos, 133 que equivalen al 22% correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna; 350 que equivale al 58% son arreglos de cartera, las cuales se incrementaron debido a los mecanismos de arreglos de cartera, principalmente de las áreas de cartera comercial y cartera crédito educativo, así como por la cuarentena derivada de la pandemia, 23 son respuestas a solicitudes siendo el 4%; el 5% derechos de petición, con 27

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

comunicaciones, el 1% que represento 1 solicitud, y el 10% para quejas y reclamos siendo 14 y 46 siendo 33 más que el trimestre anterior, respectivamente, así:



De las quejas y reclamos recibidos, se encontraron temas relacionados con respuesta a peticiones de arreglo de cartera, solución para cancelación de deudas, expedición de paz y salvos y estados de deuda icetex.

2.4. RECEPCION DEL PQRS POR DEPENDENCIAS

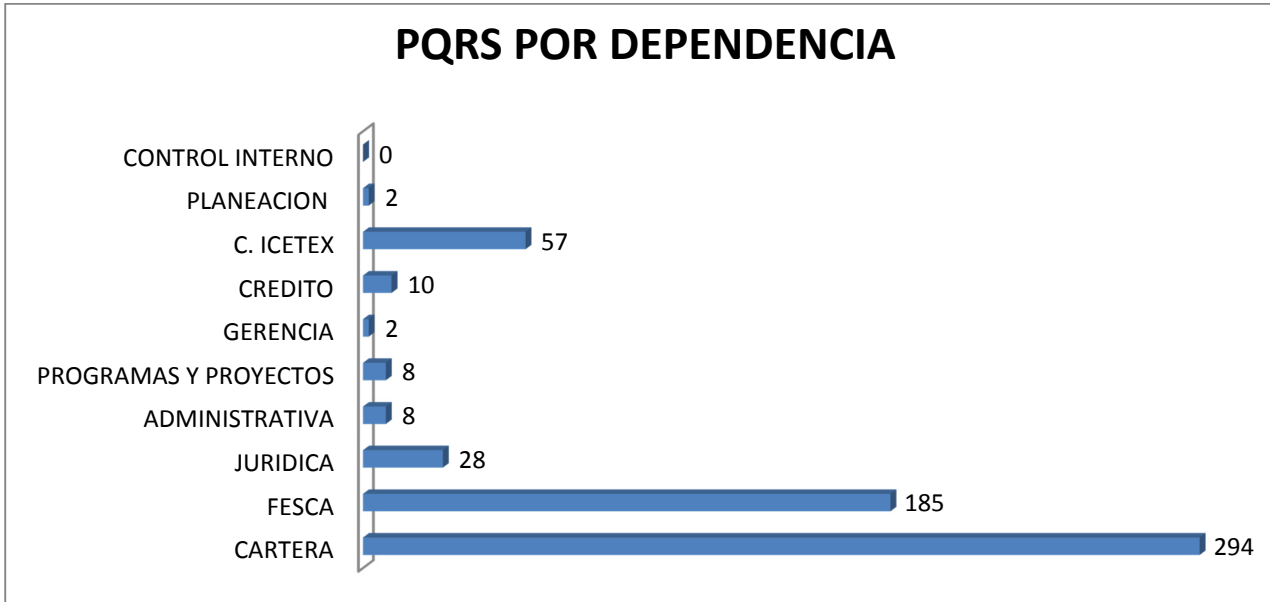
De acuerdo a la asignación de responsables, durante el I trimestre de 2020, se recibieron peticiones, quejas y reclamos, por dependencias, así:

MES	CARTERA	FESCA	JURIDICA	ADMINISTRATIVA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	GERENCIA
ABRIL	170	37	1	0	0	0
MAYO	31	28	8	5	3	
JUNIO	93	120	19	3	5	2
TOTAL	294	185	28	8	8	2
	49,4%	31,1%	4,7%	1,3%	1,3%	0,3%

MES	CREDITO	C. ICETEX	PLANEACION	CONTROL INTERNO
ABRIL	3	5	1	0
MAYO	1	13		0
JUNIO	6	39	1	0
TOTAL	10	57	2	0

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

%	1,7%	9,6%	0,3%	0,0%
---	-------------	-------------	-------------	-------------



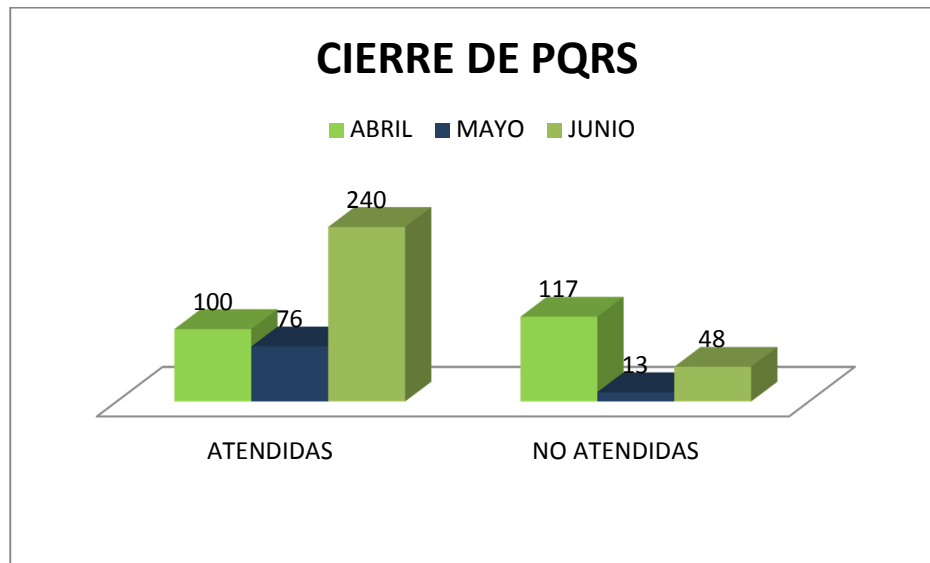
Durante el II trimestre de 2020, la dependencia con mayor recepción, fue la de Cartera Ifc con el 49,4% del total que corresponde a 294 solicitudes siendo 186 más que el trimestre anterior, seguido del área de Fesca, con el 31,1% que corresponde a 185 comunicaciones, Jurídica representó el 4,7% del total recibido, con 28 comunicaciones y el área de icetex con 57 comunicaciones que representan el 9,6% 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 30 comunicaciones distribuidas por dependencias así: administrativa 1.3%, programas y proyectos 1.3%, gerencia 0,3%, crédito 1,7%, planeación 0.3% 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.

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



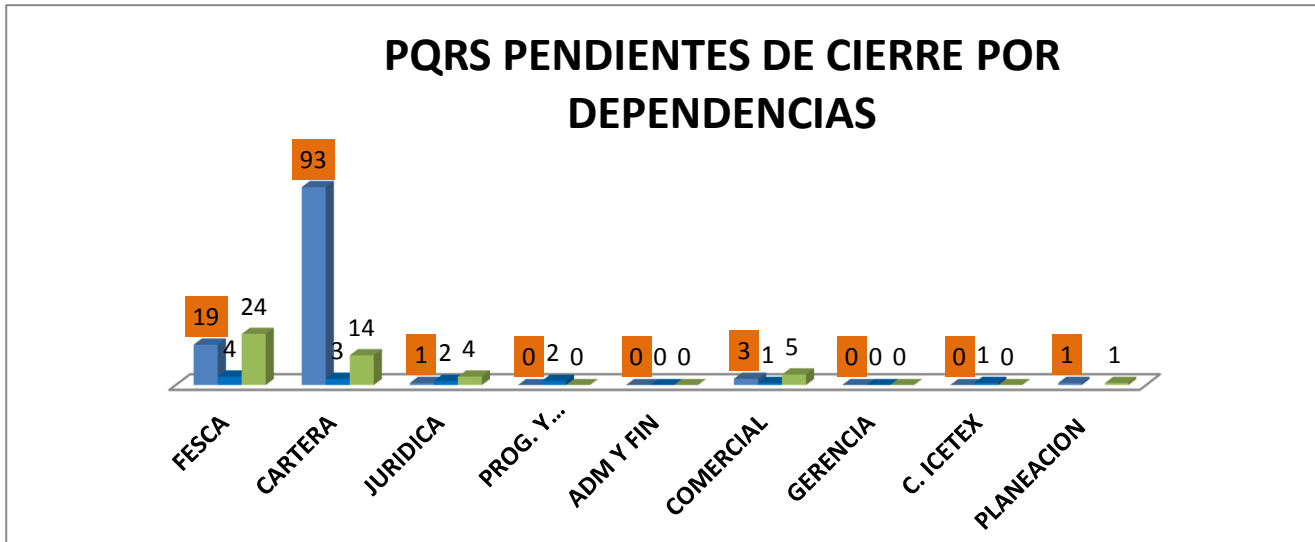
Las PQRS no atendidas, pueden ser el reflejo de dos situaciones una que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas los funcionarios no hayan reportado su cierre, lo anterior debido a que en algunas dependencias se registra bajo compromiso por parte de los funcionarios para reportar al correo de atención al cliente o registrar en el aplicativo Qf document, el cierre de la PQRS, adicionalmente existen 58 pqs del mes de marzo que no han sido subidas al sistema por lo que pueden haberse contestado y se encuentra pendiente el envío de la evidencia de cierre. También 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 46% de las solicitudes, en el mes de Mayo el 85%, y 83% en el mes de Junio; es importante señalar que durante éste mes se inició la emergencia de la pandemia y adicionalmente se presentaron fallas en el sistema que dificultaron el teletrabajo durante una semana, lo cual redundó en que se disminuyera el número de pqs con evidencia de respuestas. Puede ser que se les haya dado respuesta por correo electrónico y no reportado.

En total durante el II trimestre se registraron 178 peticiones sin evidencia de respuesta que son 49 más que en el trimestre anterior y representan el 27.5% del total de PQRS, estando por debajo del 90%, por lo que se refleja una atención y respuesta a las PQRS del 70% en promedio, tasa 13 puntos porcentuales por encima a la del trimestre anterior; de las PQRS no atendidas, el 66% son del mes de abril, con 117 comunicaciones, 7% del mes de mayo, 13 comunicaciones, y 27% el mes de junio con 99 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. Adicionalmente durante la emergencia se elaboró instructivo para la respuestas vía correo electrónico a través del aplicativo qf document, con el fin de facilitar la realización de las respuestas de forma oportuna a los clientes.

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




De acuerdo a las comunicaciones pendientes de respuesta, se encontró que se originan principalmente en Cartera 110 pendientes, y c. educativo con 47 estas corresponden a trámites de arreglos de cartera o solicitud de información de deudas, dentro de las otras dependencias que no tramitan o registran el cierre de estas peticiones están Jurídica con 7, adm. y fin. 0, programas y proyectos 0, c. icetex 1, comercial 9 y gerencia 0; en éste trimestre el porcentaje de pqrs pendientes de cierre estuvo en un rango de 30%, que es 13 puntos más que el trimestre anterior.

De acuerdo a lo anterior, se consolido que de las PQRS pendientes de evidencia de trámite, el 62% corresponde a cartera, el 26% a c. educativo, 4% al área jurídica, 0% al área adm y financiera, 1% a programas y proyectos, 1% a c. icetex y 5% en el área de crédito, como lo muestra la siguiente figura.

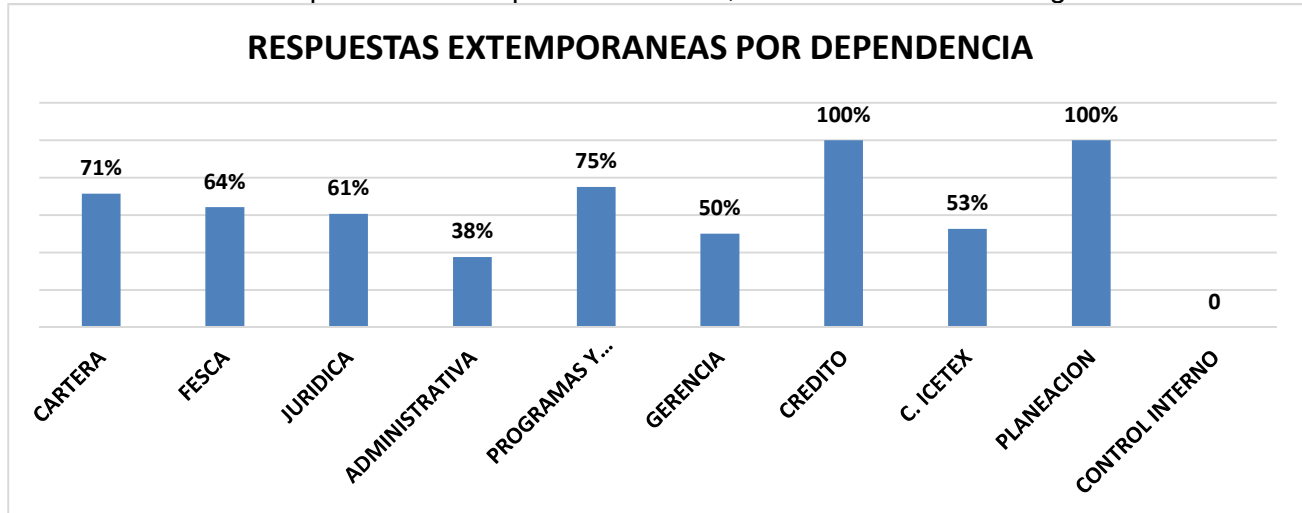
También se continúa presentando cierres extemporáneos en las diferentes dependencias, presentándose un índice del 37% de las respuestas, lo que corresponde a 220 PQRS atendidas de forma inoportuna, las áreas que mayor número de respuestas tardías presentan son cartera, fesca y c. icetex, como se detalla a continuación.

MES	CAR TER A	FES CA	JURIDI CA	ADMINIST RATIVA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	GER ENCI A	CREDI TO	C. ICETE X	PLANEA CION	CONTROL INTERNO
	294	185	28	8	8	2	10	57	2	0
ABRIL	76	3	0	0	0	0	0	4		0
MAYO	3	15	2	1	1	0	0	1	0	0
JUNIO	21	54	8	2	3	1	0	24		
TOTAL	100	72	10	3	4	1	1	29	0	0
%	34%	39%	36%	38%	50%	50%	10%	51%	0%	#iDIV/0!
NO RESPONDIDAS	110	47	7	0	2	0	9	1	2	0

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

TOTAL EXTEMPORANEAS	71%	64%	61%	38%	75%	50%	100%	53%	100%	#iDIV/0!
---------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	------	----------

Adicionalmente a las respuestas extemporáneas, se analizó el porcentaje total de PQRS atendidas de forma inoportuna, por respuesta tardía o por que se encuentran pendientes de cierre, de acuerdo a ésta información el área con mayor porcentaje de extemporáneas es programas y proyectos 73%, seguida de jurídica con 68%, crédito 67%, y de las áreas que más pqrs reciben cartera con 63% es la que más **PQRS** pendientes tiene, como se detalla en el siguiente cuadro:

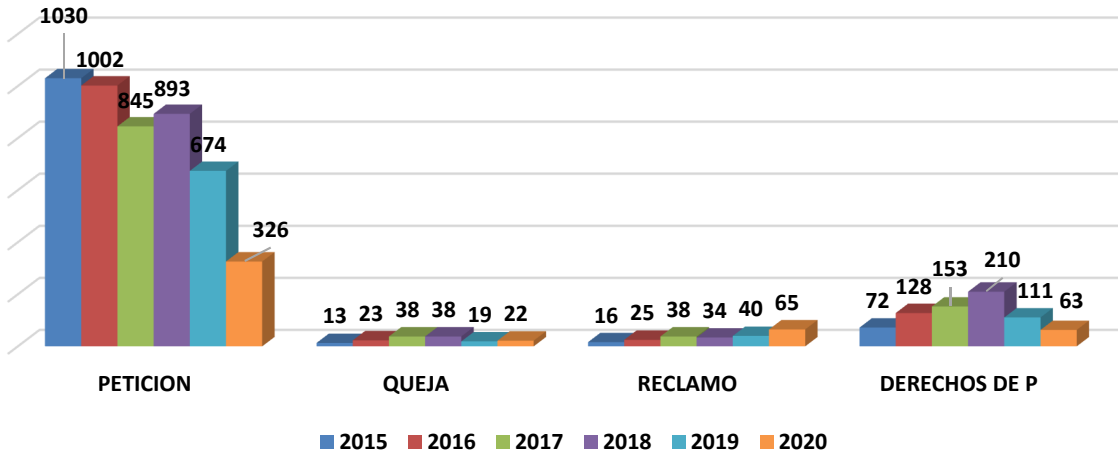


2.6. DINAMICA DE LA PRESENTACION DE PETICIONES POR TIPO.

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

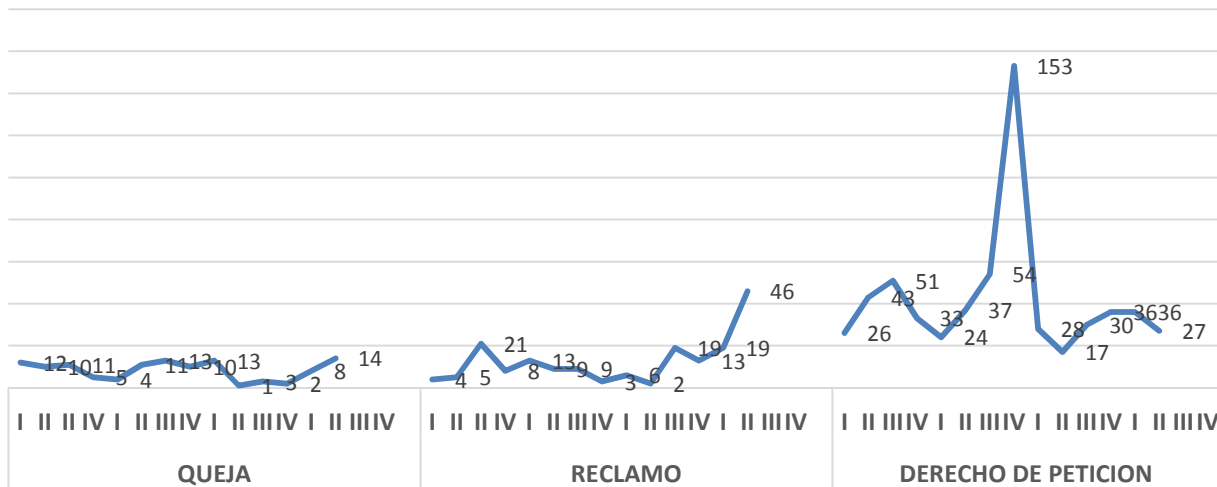
Al verificar la información recaudada se observa claramente una tendencia a la baja en cuanto a peticiones, motivada principalmente por la exclusión de las peticiones internas, y a su vez tendencia al incremento en los históricos de quejas, reclamos, en derechos de petición durante el presente año se presentó tendencia a la baja a diferencia de los años anteriores, siendo 19 quejas, 40 reclamos y 111 derechos de petición para el presente año.

CONSOLIDADO PQRS POR AÑO



En cuanto a la evolución de la presente vigencia, se refleja una leve tendencia a la disminución de las quejas, sin embargo los reclamos y derechos de petición tienen tendencia a incrementarse, así:

PRESENTACION DE PQR POR TRIMESTRE AÑO 2017 - 2018 -2019 Y SEM. II 2020



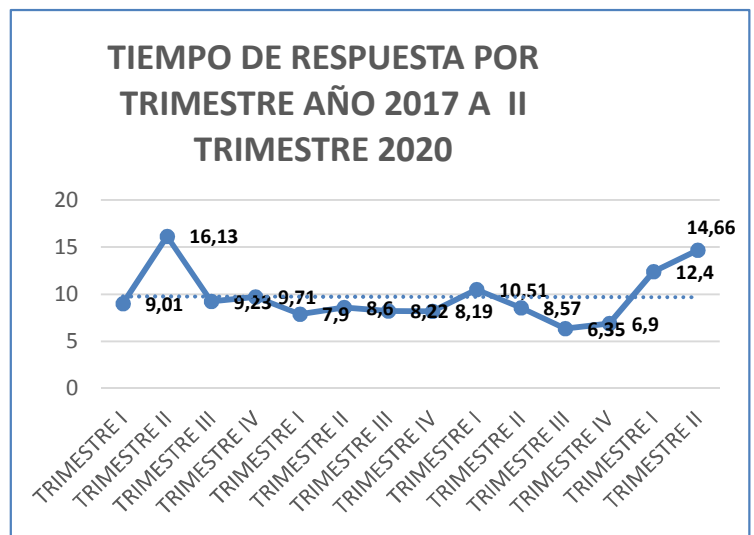
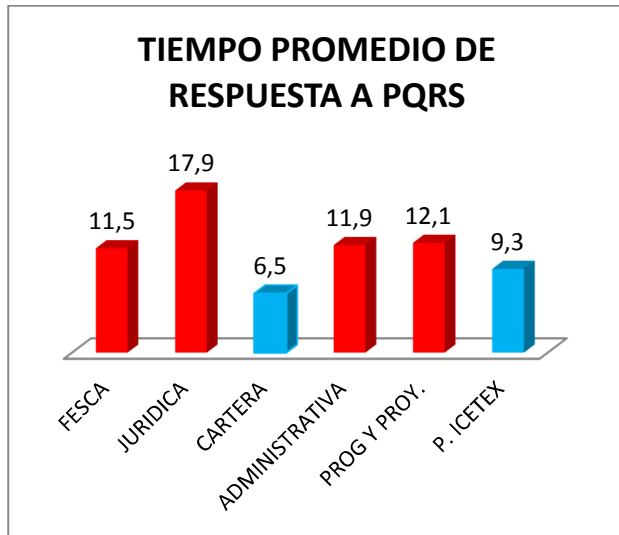
2.7. TIEMPO DE RESPUESTA

De acuerdo al seguimiento realizado en el presente trimestre se obtuvo un promedio de 12.4 días para el trámite y respuesta de las peticiones el cual es mayor 5.5 días.

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

Frente al análisis por dependencias se presentaron varias dependencias con tiempos promedio superiores a 10 días, fesca, jurídica, administrativa y 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 tener en cuenta que el cambio de gobierno, el no contar con personal de apoyo, así como la emergencia presentada por la pandemia y en el área de sistemas, dificultaron la respuesta oportuna a las PQS, se espera que durante el próximo trimestre y con las acciones emprendidas de socialización, notificación, y la implementación de la directiva para la revisión de comunicaciones, el instructivo para responder PQRS por Qf document, así como el compromiso de los diferentes líderes y responsables para dar con mayor celeridad las respuestas y cierres a las PQRS,. Sin embargo se sugiere que en el área de Cartera, Fesca continúe adelantando seguimiento a fin de disminuir el número de PQRS no contestadas, en crédito se solicita dar tratamiento a las peticiones recibidas por página web.



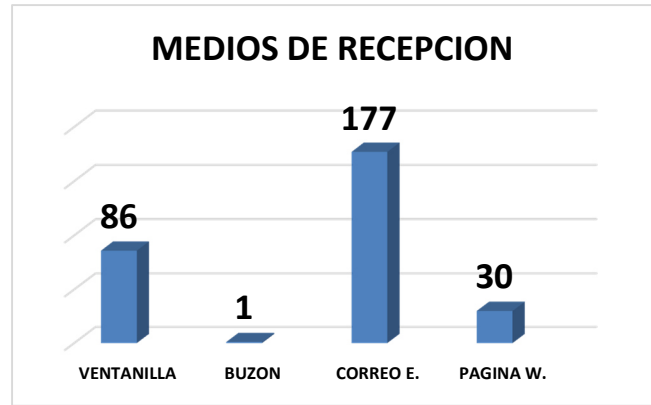
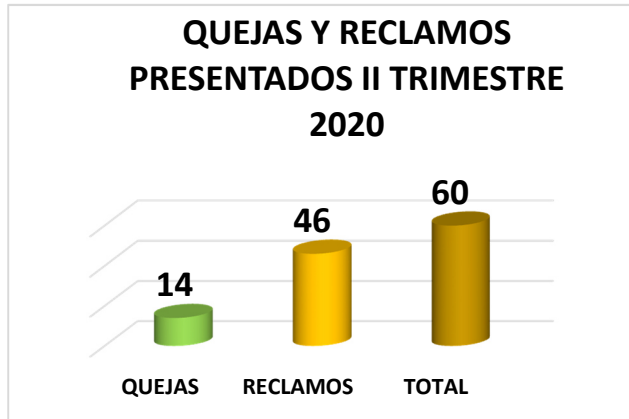
1. SOLUCION A QUEJAS Y RECLAMOS

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.

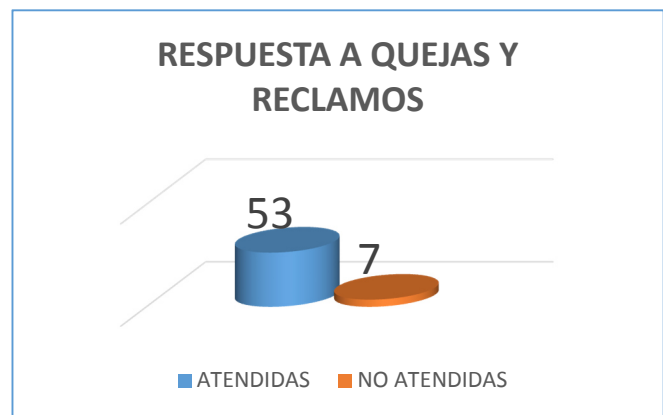
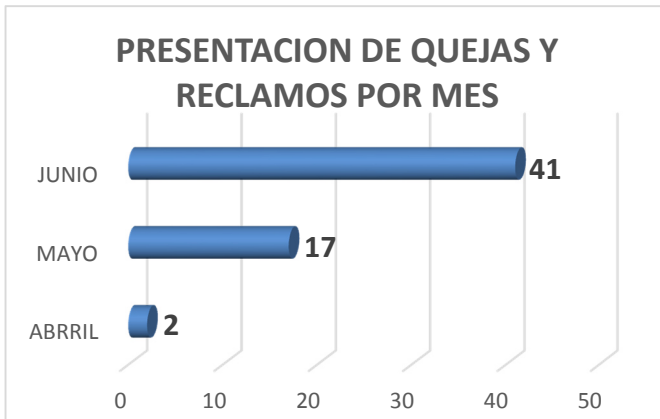
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

Durante el trimestre de las 594 PQRS registradas, 60 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 10.1 %, valor superior en 6.48% al trimestre anterior; siendo 14 quejas y 46 reclamos, los cuales fueron recibidos a través de la ventanilla única y pagina web, así:



3.2 INCIDENCIA Y RESPUESTA

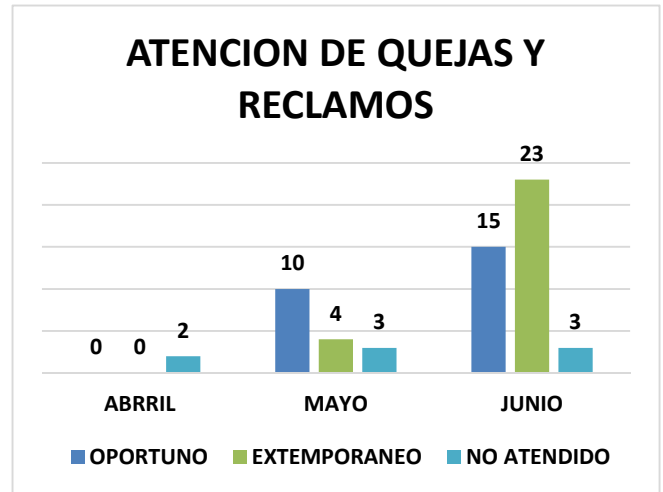
Durante éste trimestre, se incrementó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior pasando de 27 a 60, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el 11.2%.



De las quejas y reclamos presentados 35 que representa el 58% fueron de C Educativo, 9 de c. ICETEX, que representa 15%, y 12 crédito IFC y cartera IFC, que representan 20%, y 2 del área jurídica; de acuerdo a lo anterior el 93% correspondió a áreas misionales. En cuanto a atención de las quejas se registró cierre de las 2 quejas presentadas, y para los reclamos se atendieron 12 de los 13 presentados, es decir atención y cierre fue del 93% del total presentado, la respuesta oportuna se registró en 12 de ellas, es decir oportunidad del 80% que es 10% menos que el trimestre anterior,

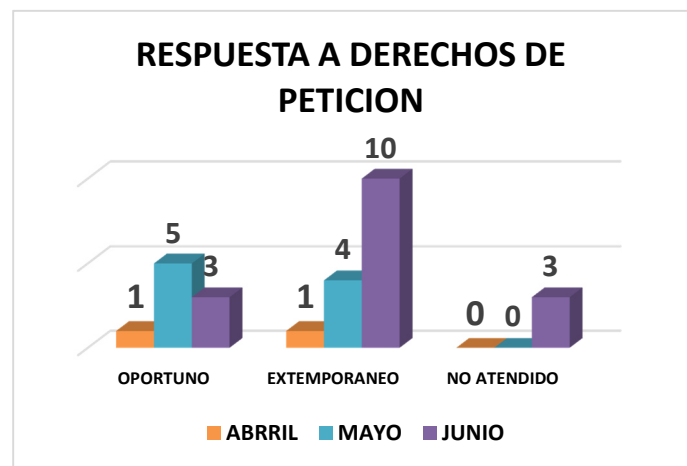
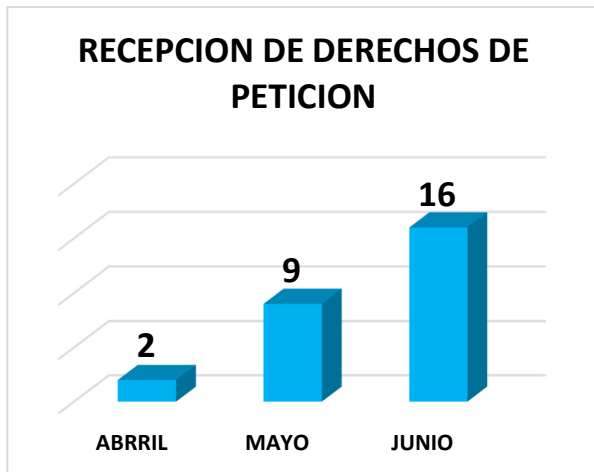
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

En cuanto al tiempo de atención de las quejas y reclamos se determinó que el tiempo promedio de respuesta fue de 6.92 días, lo cual se encuentra dentro del rango programado de 10 días, durante el trimestre registró una disminución del tiempo de respuesta de 2.02 días y aún no damos respuesta oportuna y total, lo que se reflejó en 1 queja y 1 reclamo respondidos extemporáneamente y 1 un reclamo no contestado.



2. DERECHOS DE PETICION

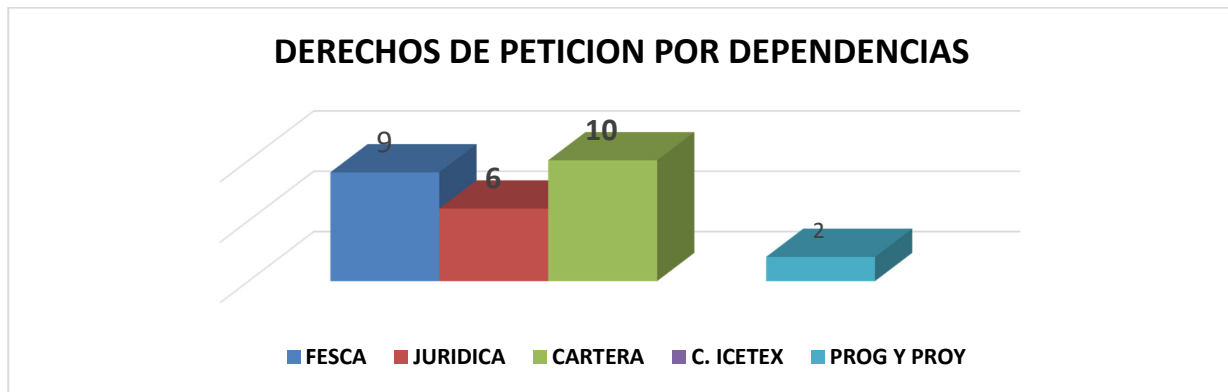
Durante éste trimestre se recepcionaron, 27 derechos de petición, siendo nueve menos que en el trimestre anterior y distribuidos por meses como se muestra en la figura, de los recibidos se atendieron 24, lo que representa el 88%, de los atendidos 15 se respondieron después del plazo fijado de 15 días y los restantes 9 tuvieron respuesta oportuna, lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 33%, lo cual es 20% menos que al trimestre anterior.



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

Respecto a los tiempos de respuesta, el promedio para los derechos de petición fue 14,22 días, sin embargo es importante resaltar que este corresponde a los atendidos, pues en el periodo se presentaron 3 que no registran evidencia de cierre y a su vez 15 extemporáneos, por lo que se debe revisar y hacer seguimiento a fin de evitar riesgos legales.

De los derechos de petición presentados en el trimestre, 9 se direccionaron a c. educativo que representa el 24%, 6 al área de jurídica con 29% de participación, 10 con el 27% de participación del área de c. icetex y 2 de programas y proyectos el 20%. Los derechos de petición por dependencias del trimestre se observan en la siguiente figura:



De los no atendidos 3 fueron asignados a la oficina jurídica, 2 son de c. educativo y 1 de cartera.

3. 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

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


al servicio, la imagen institucional, el personal, las instalaciones, tiempo de trámites, entre otros. Los formatos aplicados son:

Encuesta cliente crédito

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - CREDITO	CODIGO : RAC02-03 FECHA DE APROBACIÓN: 1/04/2019 VERSIÓN:04	
Respetado cliente, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, nos interesa conocer su opinión, para mejorar nuestros servicios.					
Tipo de crédito:	EDUCATIVO	CREDITO SIN HIPOTECA	CREDITO CON HIPOTECA	LIBRANZA	
FECHA:		SI	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NO
1	Los productos y servicios que le ofrece el IFC se ajustan a sus necesidades?				
2	El asesor de crédito le brindó información clara y de fácil comprensión?				
3	Esta de acuerdo con los requisitos y garantías solicitadas por el IFC?				
4	Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada?				
5	Recomendaría 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?				
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
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				
10	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 _____	
Mencione que aspectos considera que se deben mejorar en nuestra entidad y/o servicio					
Gracias, su opinión es muy importante para nosotros					

Encuesta de servicio

Esta encuesta se diseñó para evaluar la percepción del cliente en general del Instituto, pues se aplica a clientes de crédito, y a clientes del FESCA, y del área de programas y proyectos, así como de servicios relacionados con el área administrativa o jurídica; adicionalmente contiene un espacio en el cual se puede diligenciar los aspectos de mejora, que en algunos casos se usa también para manifestar inconformidades quejas o reclamos.

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

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO	CODIGO : RAC02-02			
	PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE			FECHA DE APROBACIÓN: 31/07/2017		
<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"/>				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	POCAS VECES	NUNCA	
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?						
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?						
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?						
¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado.?						
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente ?						
		Definitivamente si	Probablemente	Talvez	Definitivamente no	
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?						
¿Recomendaría nuestro servicio a amigos o familiares?						
		Muy buena	buena	regular	mala	
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?						
Observaciones para mejorar nuestro servicio:						
Nombre: _____ Tel: _____						
E-mail: _____						
GRACIAS POR SUS APORTES						

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.

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

- 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

Para el presente trimestre no se midió la satisfacción del cliente debido a la situación presentada por la pandemia mundial, y al cierre de la atención al cliente presencial en las instalaciones de la entidad.

Se dio atención al cliente por medio de los correos institucionales y líneas telefónicas desde el trabajo en casa, socializados por la red social facebook y pagina web [www, ifc, gov.co](http://www.ifc.gov.co)

3.6 SATISFACCION CLIENTE INTERNO

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

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

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

<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 encuesta de cliente interno, debido a la situación presentada por la pandemia mundial, y al cierre de la de la entidad.

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

5. 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	ABRL	SI	29/05/2020	PRODUCTO	Reiteración de estado de deuda icetex	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020367	Se remitió estado de deuda
QUEJA	MAYO	SI	30/06/2020	PRODUCTO	Reiteración de estado de deuda icetex	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020256	Se remitió paz y salvo de la deuda
QUEJA	MAYO	SI	29/05/2020	PRODUCTO	Reiteración de estado de deuda icetex	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020367	se remitió estado de deuda
QUEJA	MAYO	SI	29/07/2020	PRODUCTO	Reiteración de estado de deuda icetex	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020257	Se remitió paz y salvo de la deuda
QUEJA	MAYO	SI	28/05/2020	PRODUCTO	Mensajes de texto de gestión de cobro - transferencia electrónico para recaudo de cartera.	COMUNICACIÓN ESCRITA	Esta solicitud fue respondida mediante radicado No. 202002034	Se dio respuesta explicativa con respecto del os mensajes enviados.
QUEJA	MAYO	SI	28/05/2020	PRODUCTO	Reiteración de estado de deuda icetex	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020242	Se remitió paz y salvo de la deuda
QUEJA	MAYO	SI		PRODUCTO	Demora en respuesta de solicitudes de arreglo de cartera fesca	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020241	se informa estado del tramite
QUEJA	MAYO	no	18/06/2020					
QUEJA	MAYO	SI		PRODUCTO	Demora en la expedición de certificación laboral	CORREO ELECTRONICO	c.e. 2020020358	Se expidió la certificación a solicitud del interesado
QUEJA	MAYO	no	21/05/2020					
QUEJA	MAYO	SI	10/06/2020	PRODUCTO	Demora en respuesta de solicitudes de arreglo de cartera fesca	COMUNICACIÓN ESCRITA	SE DIO RESPUESTA AL CORREO DEL USUARIO EL DIA 18-05-2020 carlos.chaparrob@gmail.com	Se atendió la solicitud en acta número 07, en comité técnico de Fesca- APROBÓ solicitud de refinanciación del crédito educativo,
RECLAMO	MAYO	SI	25/06/2020	PRODUCTO	Demora en la aplicación de pago a la obligación crediticia	CORREO ELECTRONICO	c.e 2020020277	Se remitió estado de deuda actualizada.

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

RECLAMO	MAYO	SI	26/05/2020	PRODUCTO	Mensajes de texto de gestión de cobro - transferencia electrónico para recaudo de cartera.	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020342	Se dio respuesta explicativa con respecto del envío de mensajes enviados.
RECLAMO	MAYO	SI	29/05/2020	PRODUCTO	Reiteración de trámite de arreglo de cartera	CORREO ELECTRONICO	NQFD se notificó mediante llamada telefónica y correo electrónico.	Se notificó mediante llamada telefónica y correo electrónico.
RECLAMO	MAYO	SI	01/06/2020	PRODUCTO	Reiteración de trámite de arreglo de cartera	COMUNICACIÓN ESCRITA	SE DA RESPUESTA BAJO RAADICADO 2020020483	Se da respuesta a usuario informado reestructuración
RECLAMO	MAYO	SI	01/08/2020	PRODUCTO	Mensajes de texto de gestión de cobro - transferencia electrónico para recaudo de cartera.	COMUNICACIÓN ESCRITA	c.e. 2020020273	Se dio respuesta explicativa con respecto del envío de mensajes.
RECLAMO	MAYO	SI	05/06/2020	PRODUCTO	Reiteración de estado de deuda icetex	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E 2020020319	Se remitió estado de deuda
QUEJA	JUNIO	SI	17/06/2020	PRODUCTO	Estado de la obligación, debido a mensajes de cobro que le están llegando	CORREO ELECTRONICO	NQFD se notificó mediante llamada telefónica y correo electrónico.	se dio respuesta explicativa con respecto del envío de mensajes
RECLAMO	JUNIO	SI	01/06/2020	PRODUCTO	Reiteración de trámite de arreglo de cartera	COMUNICACIÓN ESCRITA	c.e. 2020020265	Se da respuesta a usuario informado reestructuración
RECLAMO	JUNIO	SI	25/06/2020	PRODUCTO	Congelamiento de crédito por pandemia	CORREO ELECTRONICO	Se da respuesta mediante correo electrónico con copia a la Dra. Marleny	Se da respuesta a usuario informado el estado de la solicitud
RECLAMO	JUNIO	SI	30/06/2020	PRODUCTO	Solicitud de estado de deuda icetex	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E 2020020365	Se remitió paz y salvo de la deuda
RECLAMO	JUNIO	SI	25/06/2020	PRODUCTO	Congelamiento de crédito por pandemia	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E 2020020347	Se da respuesta a usuario informado el estado de la solicitud
RECLAMO	JUNIO	SI	03/08/2020	PRODUCTO	Por costo de solicitud de paz y salvo de la obligación	COMUNICACIÓN ESCRITA	ce.2020020488	Se dio respuesta a la solicitud sobre los costos del trámite
RECLAMO	JUNIO	SI	03/08/2020	PRODUCTO	Reiteración de trámite de arreglo de cartera	COMUNICACIÓN ESCRITA	ce.2020020490	Se da respuesta a usuario informado reestructuración

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

RECLAMO	JUNIO	SI	03/08/2020	PRODUCTO	Demora en trámite de condonación	COMUNICACIÓN ESCRITA	ce.2020020492	Se da respuesta a usuario del estado de trámite de la solicitud de condonación
RECLAMO	JUNIO	SI	03/08/2020	PRODUCTO	Mensajes de texto de gestión de cobro	COMUNICACIÓN ESCRITA		Se dio respuesta explicativa con respecto del envío de mensajes.
RECLAMO	JUNIO	SI	03/08/2020	PRODUCTO	Demora en la aplicación de pago a la obligación crediticia	COMUNICACIÓN ESCRITA	Ce. 2020020495	Se remitió estado de deuda actualizada.
RECLAMO	JUNIO	SI	03/08/2020	PRODUCTO	Reiteración de trámite de arreglo de cartera	COMUNICACIÓN ESCRITA	ce.2020020495	Se da respuesta a usuario informado que no le aplica el plan de alivios
RECLAMO	JUNIO	SI	30/06/2020	PRODUCTO	Demora en desembolso de crédito educativo	LLAMADA TELEFONICA	NQFD Se le suministró la información solicitada vía llamada telefónica al Numero 3142887979 quien atendió la señora Margarita abuela del usuario puesto que el usuario no contestó ya que se encontraba en clases, se le informa de acuerdo a la solicitud que la renovación ya se encuentra en el área de tesorería para ser girada durante el transcurso de la semana.	Se informa procedimiento pendiente de giro
RECLAMO	JUNIO	SI	03/08/2020	PRODUCTO	Demora en desembolso de crédito educativo	LLAMADA TELEFONICA	NQFD se habló mediante llamada telefónica con el estudiante y quedo pendiente él envió de notificación del estudiante para así poder hacer el envío de la carta para el desembolso	Se informa procedimiento pendiente de giro
RECLAMO	JUNIO	SI	03/08/2020	PRODUCTO	Estado de la obligación	COMUNICACIÓN ESCRITA	ce.2020020497	Se remitió estado de deuda
RECLAMO	JUNIO	SI	10/07/2020	PRODUCTO	Reiteración de trámite de arreglo de cartera	CORREO ELECTRONICO	respuesta dada por correo electrónico	

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

RECLAMO	JUNIO	SI	01/07/2020	PRODUCTO	Dudas sobre el procedimiento de renovación de crédito educativo	LLAMADA TELEFONICA	Se le suministró la información solicitada vía llamada telefónica al Numero 3134333012 quien atendió la misma usuaria, en la llamada también se le suministro más información a dudas que tenía con respecto a su crédito educativo. Manifiesta que durante este periodo académico aplazó el semestre, espera retomar estudios en el periodo académico 2020-2.	Se suministró información del proceso de renovación para el periodo académico 2020-2
RECLAMO	JUNIO	SI	03/07/2020	PRODUCTO	Inconforme con los cobro del plan de pagos en las cuotas que liquida el mensaje.	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020384	Se dio respuesta y se anexa plan de pagos y estado del crédito.
RECLAMO	JUNIO	SI	30/06/2020	PRODUCTO	Inconformismo de no atención telefónica, estado del crédito	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E 2020020363	Se dio respuesta estado del crédito.
RECLAMO	JUNIO	no		PRODUCTO		NO DE DIO RTA		
RECLAMO	JUNIO	no	28/07/2020	PRODUCTO	Reiteración de rta a Derecho de petición - estado de cuenta y plan de pagos	NO DE DIO RTA	c.e 2020020468	Se dio respuesta del estado de crédito y se explicó plan de pagos.
RECLAMO	JUNIO	SI	03/08/2020	PRODUCTO	Reiteración de rta a Derecho de petición - estado de cuenta y plan de pagos	COMUNICACIÓN ESCRITA	ce.2020020469	Se dio respuesta del estado de crédito y se explicó plan de pagos.
RECLAMO	JUNIO	SI	25/06/2020	PRODUCTO	Reiteración de trámite de arreglo de cartera	LLAMADA TELEFONICA	NOTIFICADA MEDIANTE LLAMADA TELEFÓNICA EL DÍA 25 DE JUNIO DE 2020.	
RECLAMO	JUNIO	SI	03/08/2020	PRODUCTO	Notificación del plan de pagos	COMUNICACIÓN ESCRITA	ce.2020020507	Se dio respuesta explicativa de plan de pagos y adjunta en pdf

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

RECLAMO	JUNIO	SI	01/07/2020	PRODUCTO	Estado de crédito de renovación en época de estudio	LLAMADA TELEFONICA	Se le suministró la información solicitada vía llamada telefónica al Numero 3125633451 quien atendió el mismo usuario, en la llamada también se le suministro más información a dudas que tenía con respecto a su crédito educativo se le aclara que el mensaje recibido fue generado de manera informativo para todos los usuarios para que realizaran el procesos de renovación.	
RECLAMO	JUNIO	SI	03/08/2020	PRODUCTO	No tiene claridad del estado de crédito por mensajes de texto de gestión de cobro.	COMUNICACIÓN ESCRITA	ce.2020020501	Se dio respuesta del estado del crédito e inicio de pago.
RECLAMO	JUNIO	SI	28/07/2020	PRODUCTO	Esta del contrato de cuentas en participación	COMUNICACIÓN ESCRITA	2020020459	invitación a mesa de trabajo
RECLAMO	JUNIO	SI	03/08/2020	PRODUCTO	Demora en trámite de condonación	COMUNICACIÓN ESCRITA	Ce. 2020020504	Se dio respuesta del estado - se envía a comité técnico de fesca.
RECLAMO	JUNIO	SI	03/08/2020	PRODUCTO	Estado actual de la obligación y trámite de arreglo de cartera	COMUNICACIÓN ESCRITA	Ce. 20200505	Se envía estado del crédito.
RECLAMO	JUNIO	SI	13/07/2020	PRODUCTO	Duda en la aplicación de los pagos en la obligación	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020419 - 2020020420	Se envía estado de la aplicación de pagos
RECLAMO	JUNIO	SI	24/08/2020	PRODUCTO	No tiene claridad del estado de crédito por que se encuentra estudiado y le están cobrando	COMUNICACIÓN ESCRITA	ce.2020020597	Se dio respuesta del estado del crédito e inicio de pago.
RECLAMO	JUNIO	SI	13/07/2020	PRODUCTO	Reiteración de trámite de arreglo de cartera	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020418	Se da respuesta a usuario informado que no le aplica el plan de alivios
RECLAMO	JUNIO	SI	06/07/2020	PRODUCTO	Duda en la aplicación de los pagos en la obligación	CORREO ELECTRONICO	SE DIO RESPUESTA AL CORREO ELECTRONICO paulaxime10@hotmail.com	



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME

CODIGO : RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

RECLAMO	JUNIO	SI	06/07/2020	PRODUCTO	Corregir estado del crédito y suspender el cobro jurídico	ATENCION PERSONALIZADA	SE VERIFICO EL ESTADO DE LA OBLIGACION Y SE ENCUENTRA AL DIA COMO LO MENCIONA LA USUARIA, EL AREA DEL COBRO PREJURIDICO DEBE REVISAR EL ESTADO DE LAS OBLIGACIONES ANTES DE ENVIAR LAS CARTAS DE COBRO.
RECLAMO	JUNIO	no		PRODUCTO		NO DE DIO RTA	
RECLAMO	JUNIO	no		PRODUCTO		NO DE DIO RTA	

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

6. CONCLUSIONES

- El Instituto cuenta con los mecanismos para la recepción de PQRS como son Atención personalizada, ventanilla única, buzones, correo institucional, página web, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y la atención a estas solicitudes se centra en la oficina de planeación, a través de líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones.
- El sistema QF document, es una herramienta adecuada para garantizar la custodia de la información, el recibo de las comunicaciones direccionadas, y el seguimiento al trámite y respuestas, 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 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, aunque en el último trimestre ha venido registrando disminución, se percibe buena atención y amabilidad, sin embargo existen observaciones frente a la demora en el trámite de crédito y respuestas de solicitudes de arreglo de cartera, son variables que han disminuido la percepción favorable de los clientes frente al servicio.
- La demora en las respuestas obedeció en primer lugar a la pandemia presentada y los roles y revisiones definidos para cada comunicación y en segundo lugar al evento de sistemas que impidió el acceso al sistema y retraso la expedición de respuestas, sin embargo se actuó en oportunidad mediante la elaboración del instructivo para respuesta vía qf document, así como

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

la socialización de la directiva de comunicaciones, por lo que se espera que con estas directrices se mejoren los tiempos en el próximo trimestre.

- Se requiere la asignación de un funcionario para la atención de los clientes, en especial quejas y reclamos, requiriéndose 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 y de respuesta a través del aplicativo QF document y no radicar en ventanilla las que no se hagan por este medio.
- Se recomienda que para trámite de respuesta, se establezca como requisito que las comunicaciones indiquen el radicado de la PQRS que se está respondiendo.
- Se recomienda solicitar informe de trámite de PQRS, para ser tenido en cuenta en la valoración de desempeño y elección de empleados del mes.
- se recomienda continuar con el seguimiento a tiempos de respuesta a fin de prestar un servicio oportuno a los clientes de la entidad 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

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

de paz y salvos y estados de deuda de icetex; así como de certificaciones laborales e hipotecas.

- Se sugiere implementar acciones conducentes a reducir los tiempos de colocación pues es la variable que menos favorabilidad tiene.
- 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 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 de un 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.
- Se recomienda revisar las causas de las demoras en el trámite de créditos 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 designar 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 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.
- Se recomienda contar de manera permanente con el auxiliar de servicio al cliente, como primera atención, a fin de direccionar el personal visitante, incluir la información en el aplicativo, coordinar los turnos de firma de pagare y demás actividades de apoyo y asesoría a clientes y visitantes.

Cordialmente,

MARLENY BARARAGAN FONSECA

Prof. Oficina de Planeación.

Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.