

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



INFORME

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

Yopal, 6 de Mayo de 2020

INFORME DE ATENCION AL CLIENTE I 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 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 .

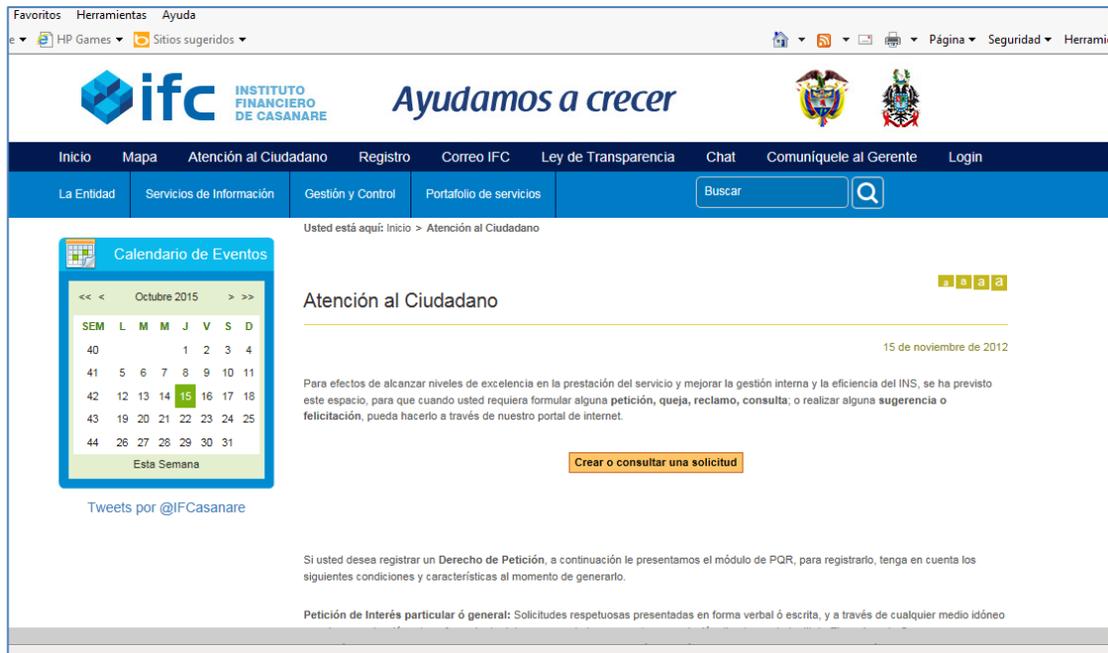
1.3. VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA

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 como seguimiento al trámite de respuesta, los derechos de petición se distribuyen al área competente para proyectar respuesta y con copia a la oficina jurídica y Control Interno.

1.4. PAGINA WEB

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

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



Usted está aquí: Inicio > Atención al Ciudadano

Atención al Ciudadano

15 de noviembre de 2012

Para efectos de alcanzar niveles de excelencia en la prestación del servicio y mejorar la gestión interna y la eficiencia del INS, se ha previsto este espacio, para que cuando usted requiera formular alguna petición, queja, reclamo, consulta, o realizar alguna sugerencia o felicitación, pueda hacerlo a través de nuestro portal de internet.

[Crear o consultar una solicitud](#)

Si usted desea registrar un Derecho de Petición, a continuación le presentamos el módulo de PQR, para registrarlo, tenga en cuenta los 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, 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.

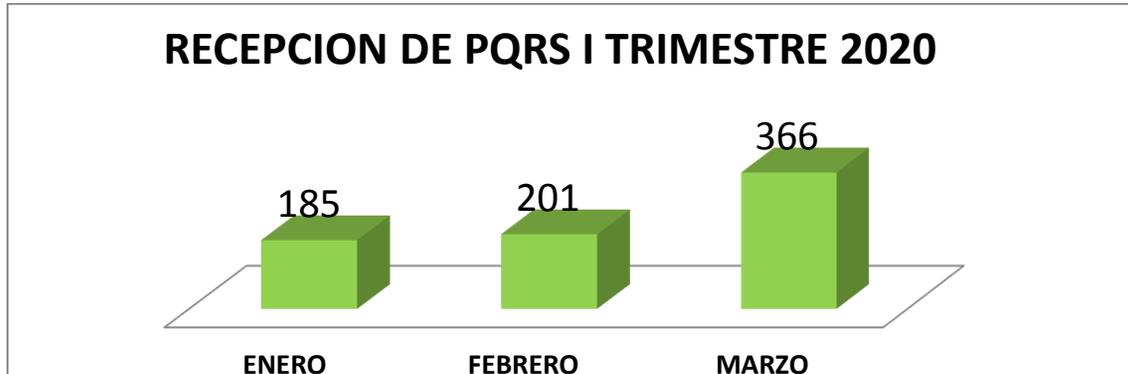
Se recepcionan llamadas a través de las líneas telefónicas: 6340747 6356755 6344144 6358942 3128899573, a través de éste medio se trata de dar respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda y consignando en formato de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

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

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

2.1. RECEPCION DE PQRS.

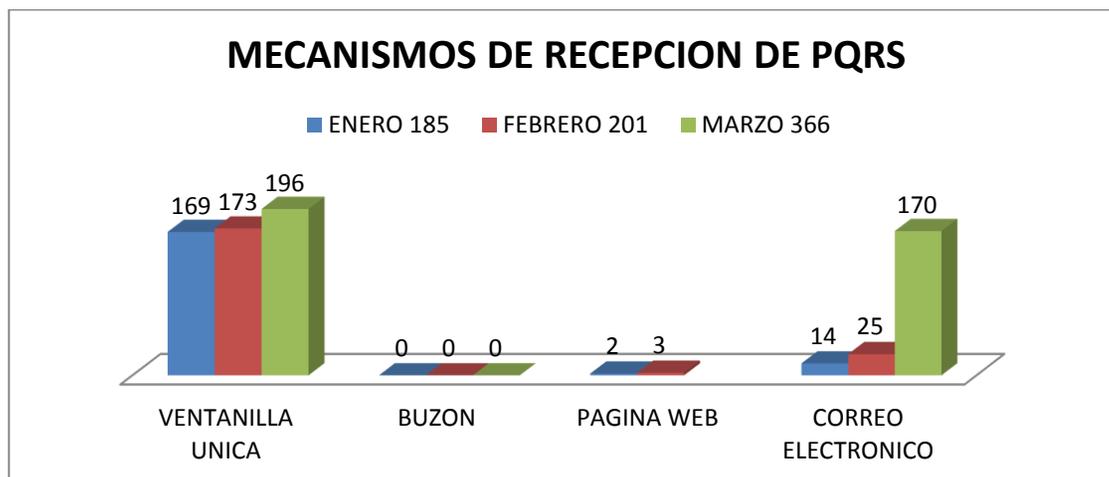
Durante éste periodo se recibieron trámites y quejas y reclamos a través de los diferentes mecanismos implementados por el Instituto un total de 752 solicitudes, recibidas en el trimestre, siendo 150 más que el trimestre anterior, así:



2.2. MECANISMOS DE RECEPCION DE PQRS.

Estas peticiones, trámites, quejas y reclamos, se recibieron a través de los diferentes medios con que cuenta la entidad, siendo la ventanilla única de correspondencia, el principal mecanismo utilizado, recibiendo el 72% que corresponde a 538 comunicaciones, del 28% restante, 214 fueron recibidas por otros medios, correo electrónico que corresponde al 28% con 209, por página web siendo el 0.7% con 5 y 0 a través del buzón, 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 continúa con la socialización al personal, de la actividad de impresión y entrega a la ventanilla única con el fin de llevar registro y control de las comunicaciones que se reciben por éste medio; durante el trimestre y de acuerdo a la socialización realizada en la reinducción se ha visto que las dependencias están llevando las comunicaciones a recibidas por éste medio a la ventanilla única.



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

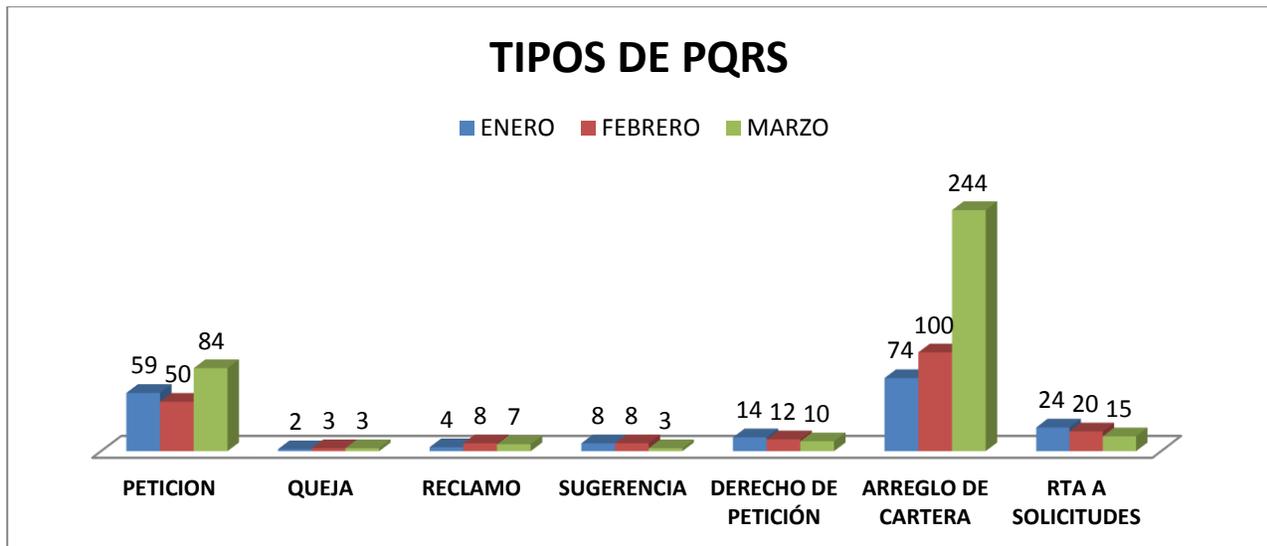
Además de lo anterior y con el fin de facilitar la retroalimentación del ciudadano, se ha socializado con el personal de la entidad, el formato RAC01-02 RECEPCION DE PQRS, con el fin de que a través de éste se presenten las posibles quejas, reclamos o sugerencias que tengan los clientes; éste formato 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 I trimestre de 2020, en lo que respecta a tipos de PQRS, de los recibidos, 193 que equivalen al 26% correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna; 418 que equivale al 56% son arreglos de cartera, las cuales se incrementaron debido a los planes de alivios principalmente de fesca, así como por la cuarentena derivada de la pandemia, 59 son respuestas a solicitudes siendo el 8%; el 5% derechos de petición, con 36 comunicaciones, siendo el mismo número del trimestre anterior, el 3% que represento 19 solicitudes fueron sugerencias principalmente invitaciones, y el 3.6% para quejas y reclamos siendo 8 y 19 siendo 12 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, reporte a centrales de riesgos, expedición de paz y salvos y estados de deuda icetex y demora en expedición de certificaciones laborales.

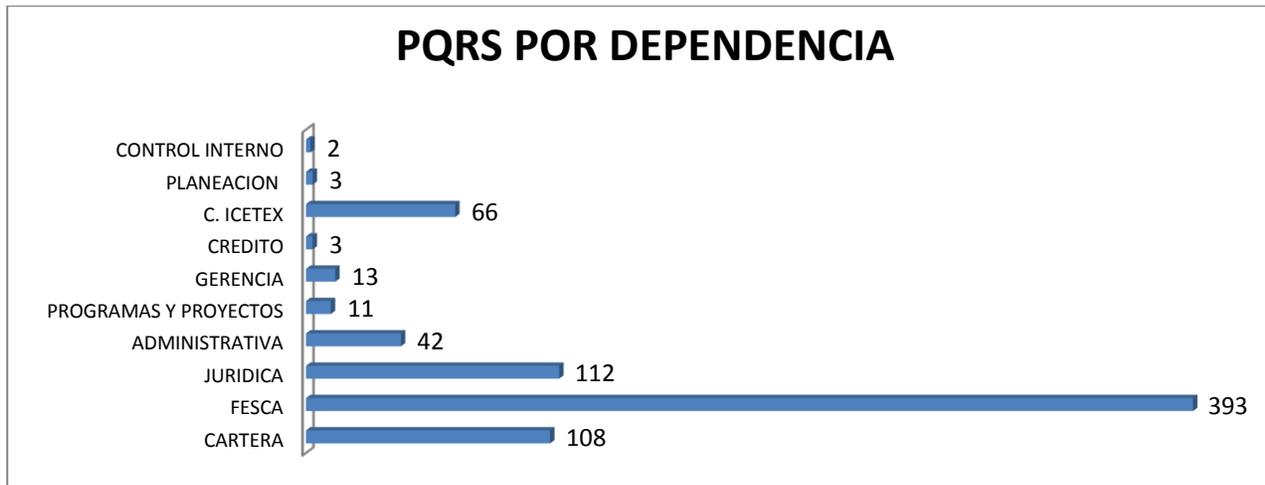
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

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:

	CARTERA	FESCA	JURIDICA	ADMINISTRATIVA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	GERENCIA
ENERO	23	78	43	11	4	5
FEBRERO	25	93	37	14	4	6
MARZO	60	222	32	17	3	2
TOTAL	108	393	112	42	11	13
	14,4%	52,3%	14,9%	5,6%	1,5%	1,7%

	CREDITO	C. ICETEX	PLANEACION	CONTROL INTERNO
ENERO		18	1	2
FEBRERO	2	19	1	
MARZO	1	29	1	
TOTAL	3	66	3	2
	0,4%	8,8%	0,4%	0,3%



Durante el I trimestre de 2020, la dependencia con mayor recepción, fue la de FESCA con el 52,3% del total que corresponde a 393 solicitudes siendo 180 más que el trimestre anterior, seguido del área de jurídica, con el 14,9% que corresponde a 112 comunicaciones, cartera ifc representó el 14,48% del total recibido, con 108 comunicaciones y el área de icetex con 66 comunicaciones que representan el 8,8% 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.

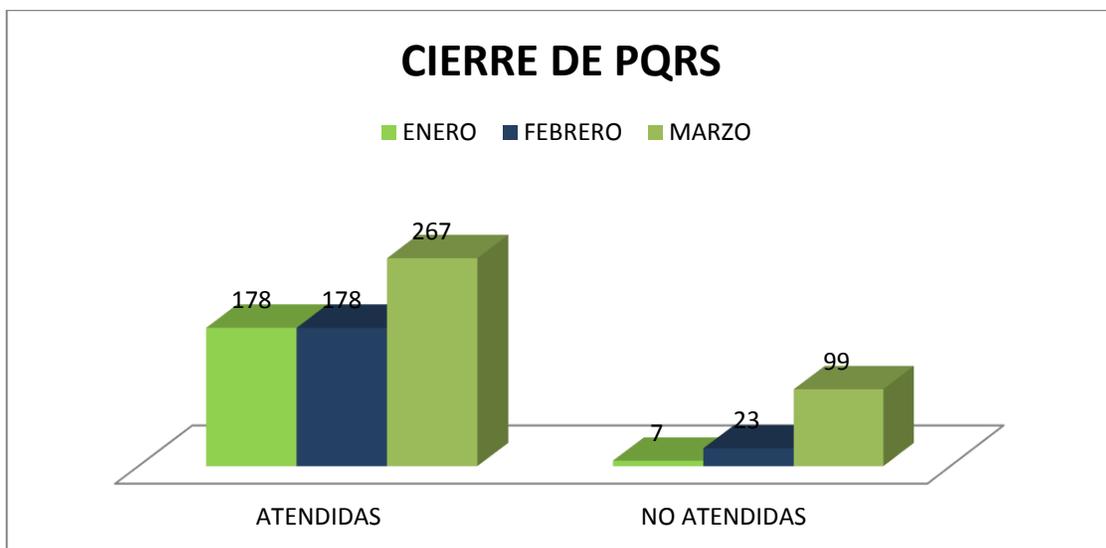
Las demás dependencias recibieron un total de 74 comunicaciones distribuidas por dependencias así: administrativa 5,6%, programas y proyectos 1,5%, gerencia 1,7%, crédito 0,4%, planeación

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

0.4% y control interno 0,3%, 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.



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 pqr's 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.

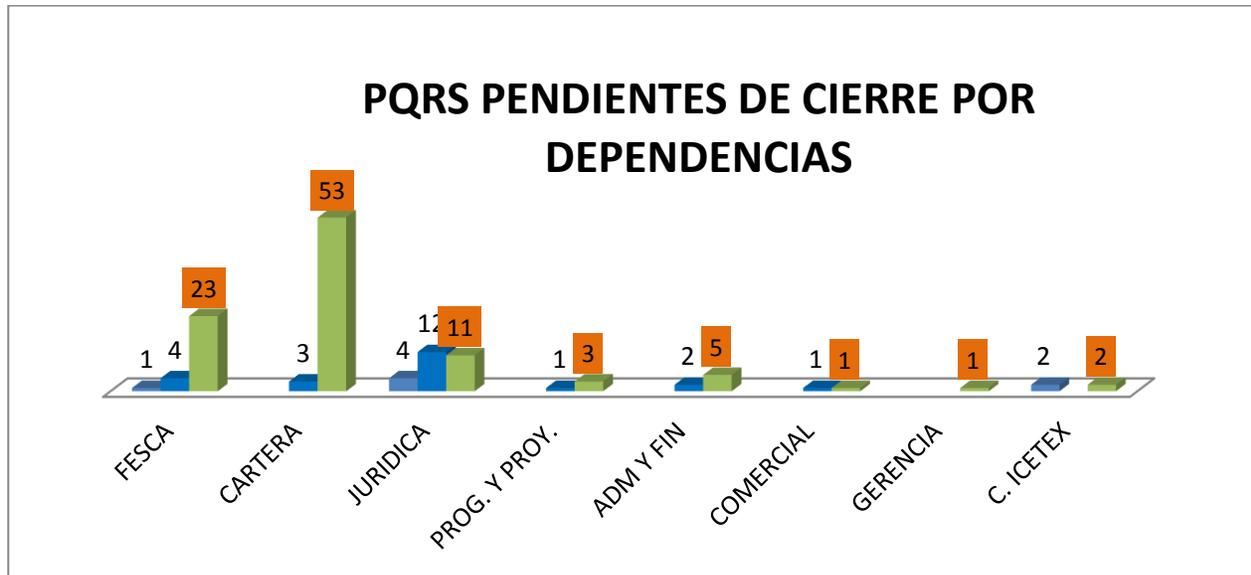
De acuerdo a lo anterior para el mes de Enero se atendieron el 96% de las solicitudes, en el mes de Febrero el 89%, y 73% en el mes de Marzo; es importante señalar que durante éste mes se inició la emergencia de la pandemia y adicionalmente se presentaron fallas en el sistema que dificultaron el teletrabajo durante una semana, lo cual redundo en que se disminuyera el número de pqr's con evidencia de respuestas.

En total durante el I trimestre se registraron 129 peticiones sin evidencia de respuesta que son 91 más que en el trimestre anterior y representan el 17% del total de PQRS, estando por debajo del 90%, por lo que se refleja una atención y respuesta a las PQRS del 83% en promedio, tasa 11 puntos porcentuales por debajo a la del trimestre anterior; de las PQRS no atendidas, el 5% son

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

del mes de enero, con 7 comunicaciones, 18% del mes de febrero, 23 comunicaciones, y 77% el mes de marzo 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.

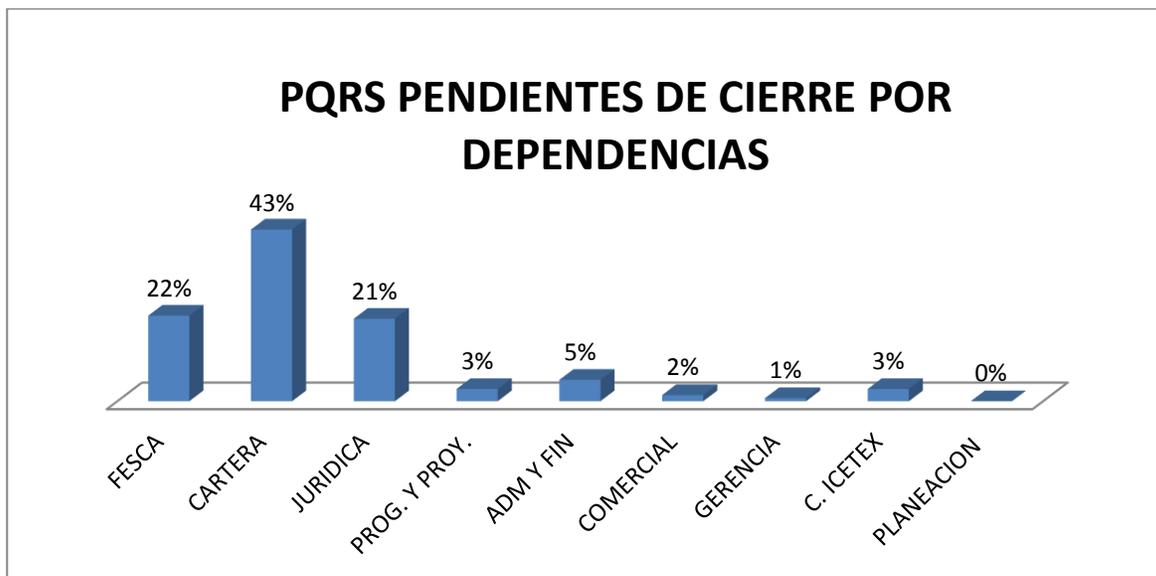


De acuerdo a las comunicaciones pendientes de respuesta, se encontró que se originan principalmente en Cartera 56 pendientes, y c. educativo con 28 estas corresponden a trámites de arreglos de cartera o solicitud de información de deudas, dentro de las otras dependencias que no tramitan o registran el cierre de estas peticiones están Jurídica con 27, adm. y fin. 7, programas y proyectos 4, c. icetex 4, comercial 2 y gerencia 1; en éste trimestre el porcentaje de pqrs pendientes de cierre estuvo en un rango de 17%, que es 11 puntos mas que el trimestre anterior.

De acuerdo a lo anterior, se consolido que de las PQRS pendientes de evidencia de trámite, el 43% corresponde a cartera, el 22% a c. educativo, 21% al área jurídica, 5% al área adm y financiera, 3% a programas y proyectos, 3% a c. icetex y 2% en el área de crédito, como lo muestra la siguiente figura.

Es importante destacar el trabajo que se presentó en el área de c. educativo la cual a pesar de recibir 393 pqrs en el periodo, tuvo una tasa de respuesta de 92%, lo cual contrasta con el área de cartera que recibido 102 comunicaciones y cerro el 48% de estas.

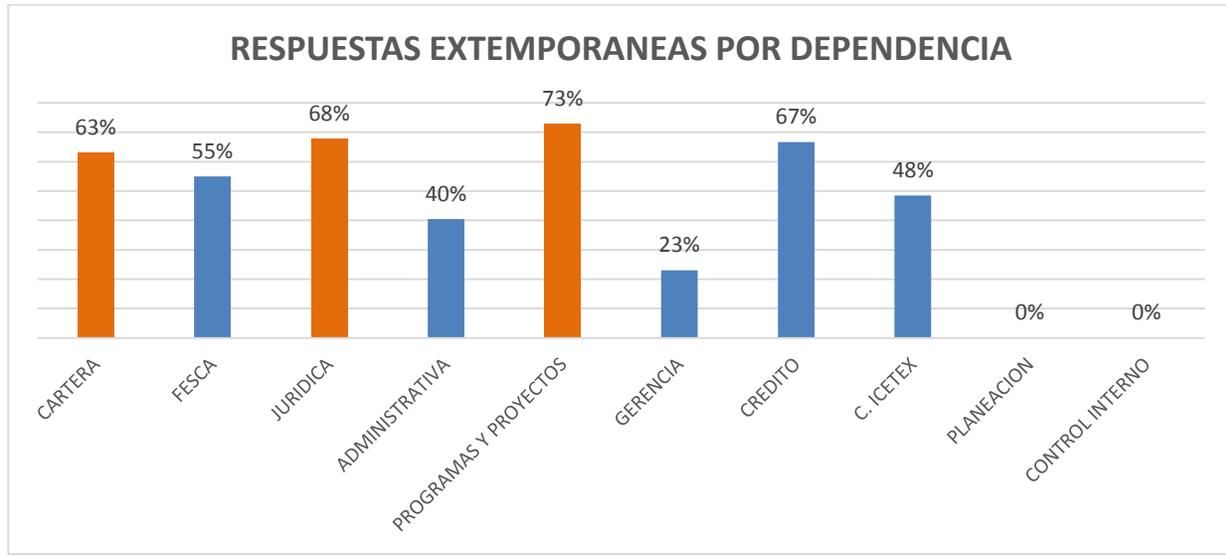
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



También se continúa presentando cierres extemporáneos en las diferentes dependencias, presentándose un índice del 39% de las respuestas, siendo 25% mayor que el trimestre anterior, lo que corresponde a 293 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.

	CARTERA	FESCA	JURIDICA	ADMTIVA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	GERENCIA	CREDITO	C. ICETEX
	108	393	112	42	11	13	3	66
ENERO	4	17	32	4	4	1		3
FEBRERO	8	59	13	1		1		8
MARZO		112	4	5				17
TOTAL	12	188	49	10	4	2	0	28
%	11%	48%	44%	24%	36%	15%	0%	42%
NO RESPONDIDAS	56	28	27	7	4	1	2	4
TOTAL EXTEMPORANEAS	63%	55%	68%	40%	73%	23%	67%	48%

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.

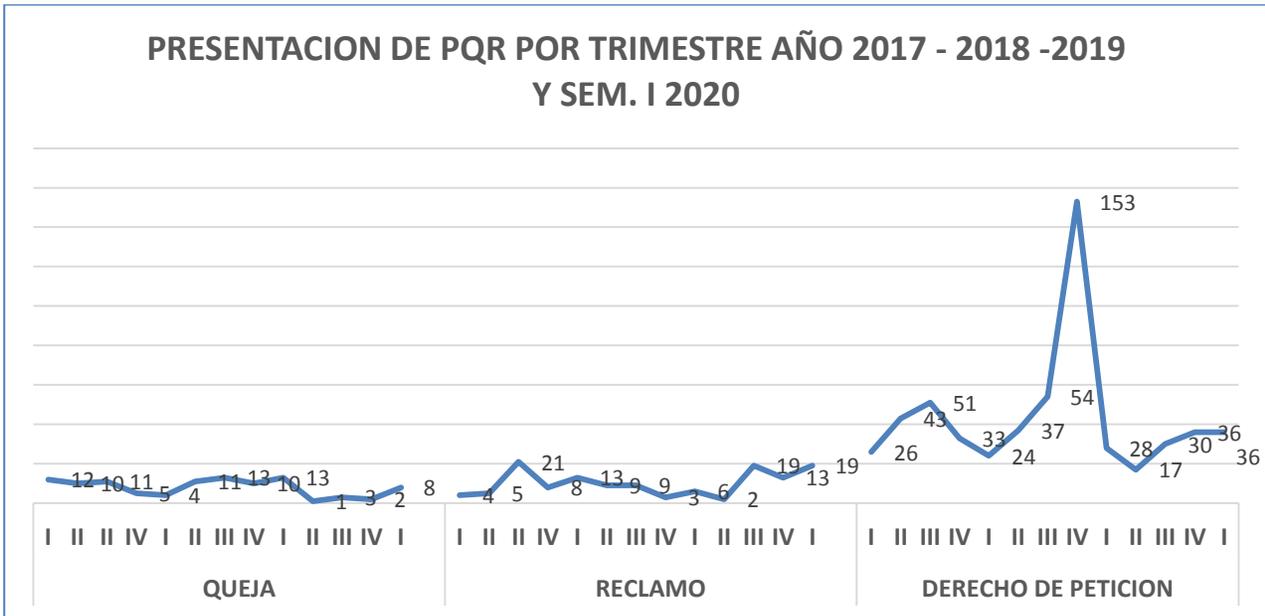
De acuerdo al seguimiento que se viene realizando a la presentación de peticiones, se ha presentado la siguiente evolución, por año.

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.



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

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



2.7. TIEMPO DE RESPUESTA

De acuerdo al seguimiento realizado en el presente trimestre se obtuvo un promedio de 12.4 días para el trámite y respuesta de las peticiones el cual es mayor 5.5 días frente al trimestre anterior, durante el mes de Enero el tiempo promedio de respuesta fue de 13.65, febrero 12.12 y Diciembre de 11.43 es importante señalar que el tiempo solo se mide de las peticiones atendidas y registradas su cierre, pues como ya se expuso el 17% de las radicadas no fueron atendidas, siendo 129 comunicaciones, por lo que este tiempo corresponde al 83% de las PQRS; del análisis realizado por dependencias se encontró que durante el trimestre se mantuvo el tiempo de respuesta mayor en 80% respecto al trimestre anterior.

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, continúe adelantando

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

seguimiento a fin de disminuir el número de PQRS no contestadas, en crédito se solicita dar tratamiento a las peticiones recibidas por página web .

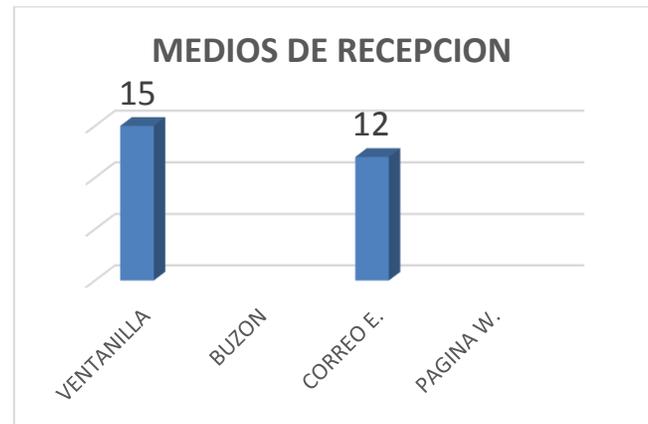


1. SOLUCION A QUEJAS Y RECLAMOS

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.

Durante el trimestre de las 752 PQRS registradas, 27 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 3.62%, valor superior en 1.45% al trimestre anterior; siendo 8 quejas y 19 reclamos, los cuales fueron recibidos a través de la ventanilla única y pagina web, así:



3.2 INCIDENCIA Y RESPUESTA

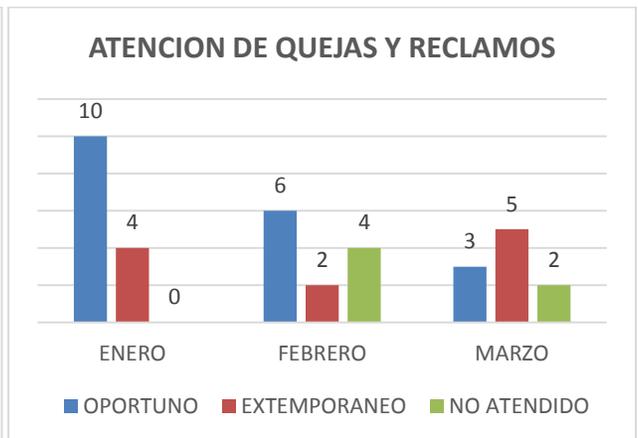
Durante éste trimestre, se incrementó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior pasando de 15 a 27, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el 3.62%, que fue 47% mayor respecto al trimestre anterior.

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



De las quejas y reclamos presentados 5 que representa el 33% fueron de C Educativo, 3 de c. ICETEX, crédito IFC y cartera IFC, que representan 20% cada una y 1 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,

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 trimestres 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.

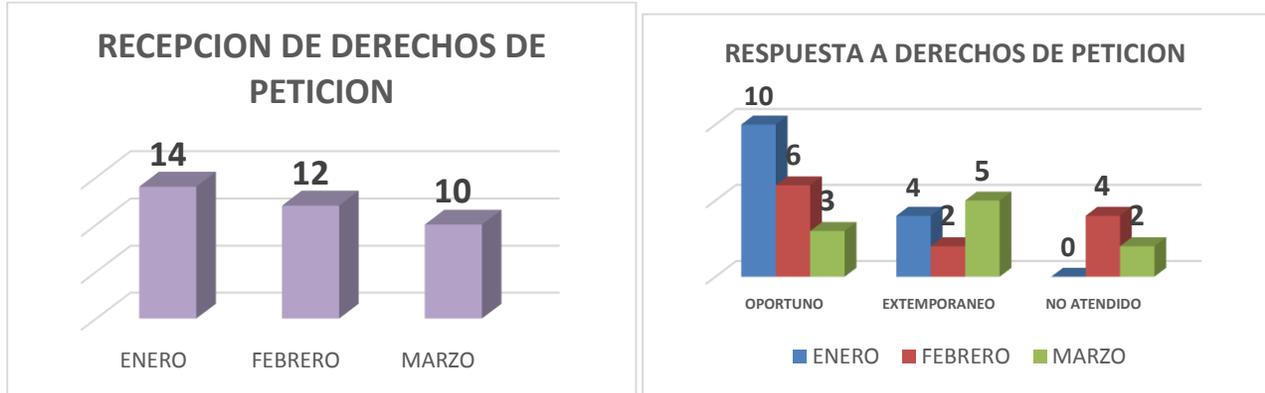


2. DERECHOS DE PETICION

Durante éste trimestre se recepcionaron, 36 derechos de petición, siendo el mismo número que en el trimestre anterior y distribuidos por meses como se muestra en la figura, de los recibidos se atendieron 30, lo que representa el 83%, de los atendidos 11 se respondieron después del plazo

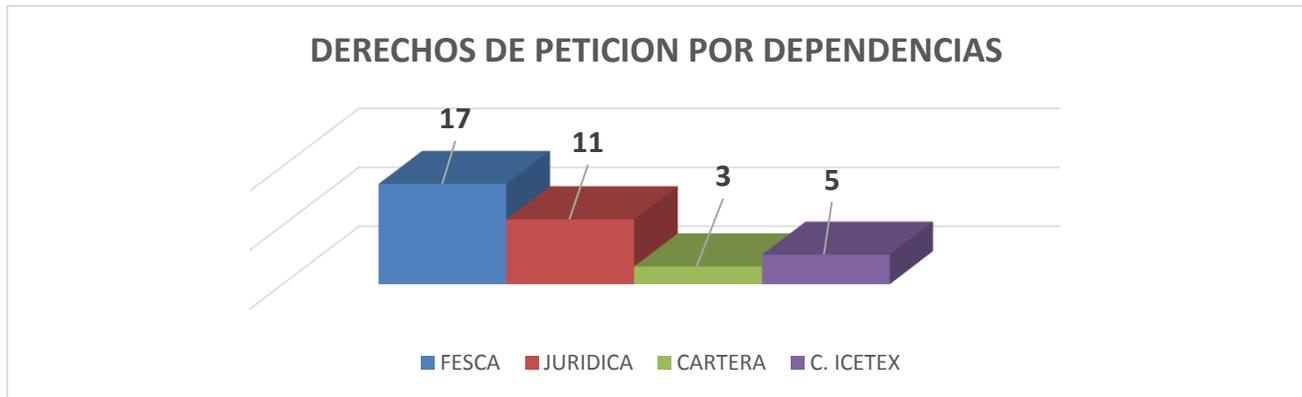
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

fijado de 15 días y los restantes 19 tuvieron respuesta oportuna, lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 53%, lo cual es 26% menos que al trimestre anterior.



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 6 que no registran evidencia de cierre y a su vez 11 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, 17 se direccionaron a c. educativo que representa el 47%, 11 al área de jurídica con 31% de participación, 5 con el 14% de participación del área de c. icetex y 3 de cartera siendo el 8%. 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:

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

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		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 opinion, para mejorar nuestros servicios.				
Tipo de credito:	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
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 credito anteriormente con nosotros ?	SI	NO	
Mencione que aspectos considera que se deben mejorar en nuestra entidad y/o servicio				
Gracias, su opinion es muy importante para nosotros				

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

Encuesta de servicio

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

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO	CODIGO : RAC02-02			
	PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE		FECHA DE APROBACIÓN: 31/07/2017			
			VERSIÓN: 04			
<p align="center"><i>El Instituto Financiero de Casanare, busca determinar su grado de satisfacción con respecto al servicio prestado y al cumplimiento de sus expectativas, con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento en la calidad de nuestro servicio.</i></p> <p align="center"><i>Por favor tómese unos instantes para completar la siguiente información.</i></p>						
FECHA: _____		HORA DE ATENCIÓN: _____				
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						

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

4.2 VARIABLES DE ANALISIS

Dentro de las variables a analizar se presentan las siguientes:

1. **VARIABLES RELACIONADAS CON EL PERSONAL**

- Cortesía y amabilidad. Con el fin de conocer la percepción de los clientes sobre la aplicación del manual de atención al cliente.
- Tiempo de Atención. Atención oportuna a los clientes que requieren servicios de la entidad.
- Conocimiento del personal: Evaluar los perfiles y conocimiento sobre los procedimientos que rigen la entidad y la prestación del servicio
- Información suministrada por el personal: Conocimiento y pertinencia en la información sobre los trámites y servicios que presta la entidad.
- Presentación del personal: Conocer la percepción de los clientes frente a los atuendos del personal
- Instalaciones adecuadas: Comodidad y aseo para la prestación del servicio

2. **VARIABLES RELACIONADAS CON EL SERVICIO:**

- Calificación del servicio. Percepción del cliente sobre nuestros servicios
- Tiempo en la prestación de servicios y crédito: Percepción del cliente sobre la oportunidad de nuestros servicios.

3. **VARIABLES RELACIONADAS CON EL PRODUCTO:**

- Conformidad con la documentación exigida
- Tasa de interés
- Cumplimiento de expectativas
- Referencia a otras personas

4. **VARIABLES RELACIONADAS CON LA IMAGEN:**

- Reputación, confiabilidad y solidez

4.3 CRITERIOS DE TABULACION

Teniendo en cuenta que existen unos aspectos de mayor relevancia sobre la percepción del cliente sobre los servicios prestados se otorgó ponderación a cada una de las preguntas realizadas, dando mayor relevancia a las relacionadas con el servicio y con el producto, así:

Encuesta crédito:

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

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

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

Encuesta servicio:

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

4.4 RESULTADOS DE TABULACION.

De acuerdo a la actividad aprobada se recepcionaron y tabularon las siguientes encuestas: 32 de crédito, 328 menos que el trimestre anterior, y 38 de servicio 90 menos que el trimestre anterior, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:

• **CREDITO**

VARIABLE	PERCEPCION	PROMEDIO	PROM. ANTERIOR
PERSONAL			
El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	98,15	98.15	99.18
Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada?	98,15		
PRODUCTO			
Los productos y servicios que le ofrece el IFC se ajustan a sus necesidades?	97.22	83.31	86.21
Se encuentra conforme con los requisitos y garantías solicitadas por la entidad?	94,66		

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

¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las tasas y tarifas que maneja el IFC?	83,60		
El tiempo de desembolso de su crédito fue	57,78		
SERVICIO			
Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para los servicios que prestamos?	96,03	97.42	98.78
La atención brindada fue personalizada y amable?	98,81		
IMAGEN			
La imagen que tiene usted de nuestra entidad es	87,57	92.26	95.04
Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	96.96		

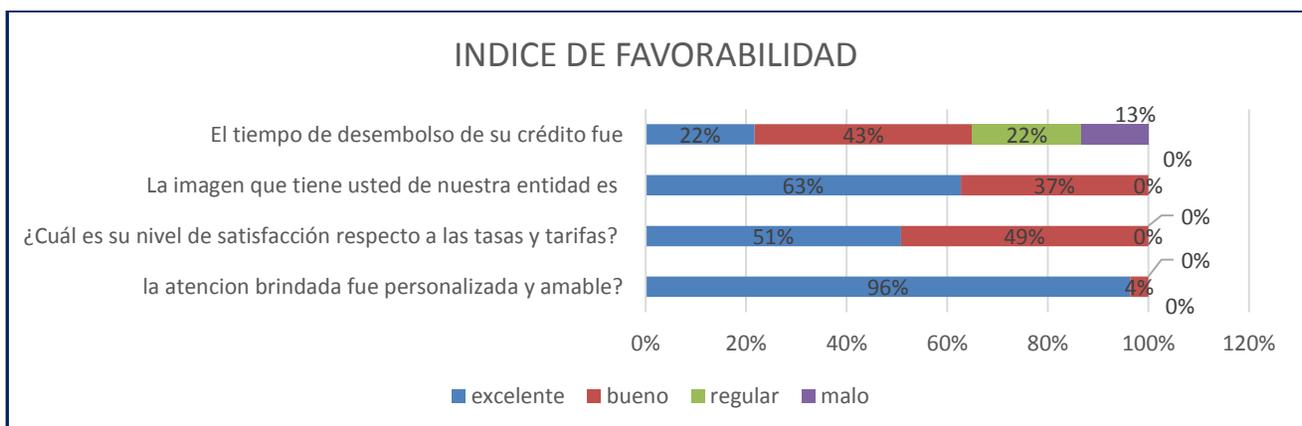
Se observa que las variables relacionadas con el personal son las que presentan mayor porcentaje de favorabilidad y aprobación por parte de los clientes, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 98.15%, siendo las de mayor aceptación la atención personalizada y amable.

En segundo lugar de favorabilidad, está la de servicio con 97.42% de admisión, la imagen se ubicó en el tercer lugar con 92.26 de favorabilidad, estos valores disminuyeron respecto al trimestre anterior.

La menor favorabilidad se presentó en el producto, el cual aunque obtuvo un indicador de 83.31% de favorabilidad, lo cual fue un 2.9% menos que el trimestre anterior, el tiempo de desembolso fue la variable con menor aceptación y muy por debajo de la meta fijada con 57.78%.

En total se obtuvo una satisfacción del 93.08%, la cual es menor 2.59 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 96% de los encuestados lo consideran excelente, a su vez la favorabilidad frente a la imagen es de 63% inferior

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

11 puntos respecto al trimestre anterior, las tasas y tarifas se ubicaron en 63% de encuestados que lo considera excelente y el 37% que piensan que es bueno, a su vez el tiempo de desembolso presenta 22% de aceptación como excelente, 43% de los encuestados lo consideran bueno, 22% considera que es regular y 13% piensa que es malo, es decir supero 40 días o más; se resalta que las variables de mayor impacto tiempo de servicio y tasa de interés, a su vez son las de menor favorabilidad, o negativa por lo que se debe continuar con acciones tendientes a la disminución del tiempo de otorgamiento del crédito, así como la socialización de las tasas de interés.

- **SERVICIO**

En lo que respecta a las encuestas de servicio, a corte 30 de marzo se han realizado un total de 32 encuestas, correspondientes a clientes presenciales, se presentan resultados separados así:

SERVICIO	VR TRIMESTRE	VR PROM	PROM. ANTERIOR
Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad	95,00	93.04	98.50
Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios	95,42		
Los canales de comunicación del IFC son adecuados y funcionan correctamente?	88,7		
PRODUCTO		97.10	97.75
Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna	97,10		
AREA		96.81	99.08
Los espacios de atención al cliente están aseados ventilados y el nivel de ruido es adecuado	96,81		
IMAGEN		89.72	91.94
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	87,27		
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	96,19		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	85,70		

De acuerdo a la anterior información, existe un 93.04% de favorabilidad entre los encuestados para las variables de servicio, 96.81% para área, 97.10% está conforme con las especificaciones del producto, y respecto a imagen es la variable con menor aceptación ubicándose en 89.72% de favorabilidad, en todos los aspectos, las variables superan la meta establecida para la satisfacción, del 90%, siendo esta última menor al resultado obtenido el trimestre anterior en 2.22%.

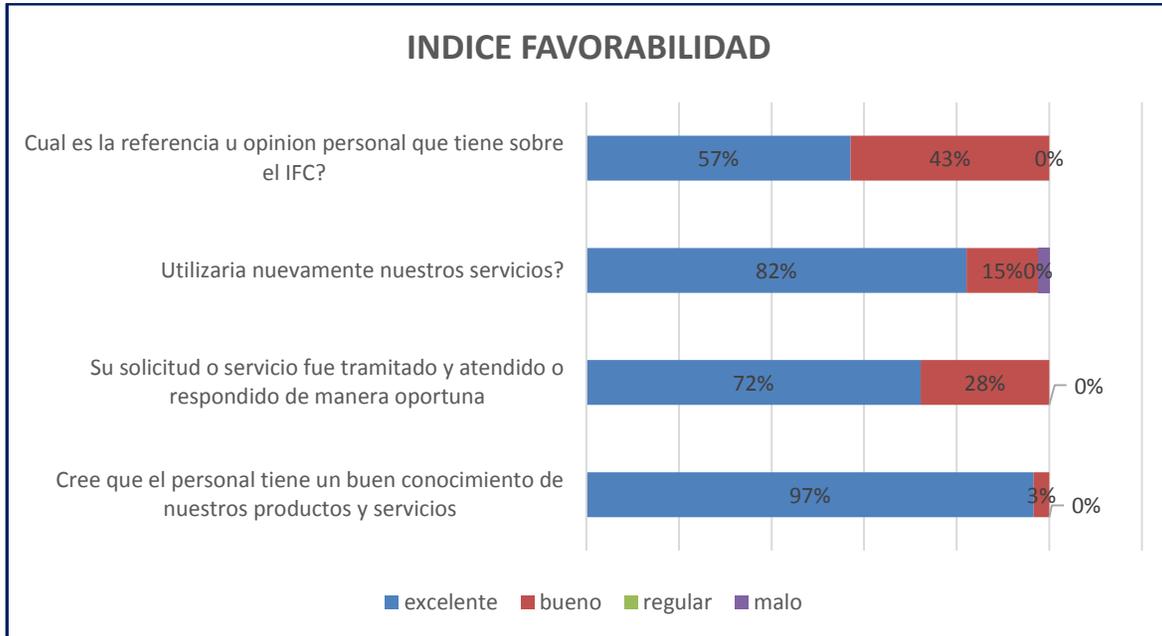
De acuerdo a lo anterior se obtuvo una satisfacción del 92.77% a nivel general respecto a las encuestas de servicio, por lo que en términos generales los clientes se encuentran satisfechos con los servicios prestados en la entidad, durante el trimestre se disminuyó la favorabilidad un 3.27% respecto al anterior.

Es importante señalar que el número de encuestas se debe incrementar, mediante dos estrategias, encuestas telefónicas y la designación de una persona para la realización de las mismas, con

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

funciones de atención al cliente, con lo que se busca continuar 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 fesca, cartera y jurídica

Se analizan resultados de favorabilidad para las siguientes variables:



La variable de menor índice de favorabilidad, es la imagen que los clientes tiene de nuestra entidad, se ubica en el rango del 57%; seguida de la oportunidad y servicio con 72% de excelencia, la conveniencia de utilizar nuevamente nuestros servicios se ubica con un 82% de favorabilidad el 97% 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

OBSERVACIONES DE MEJORA	
REQUISITOS	Monto muy bajo
TIEMPO	Considero que deben mejorar el tiempo en cuanto a los créditos, y no recibir carpetas o documentos antes de que contraten
SERVICIO	Atención en las zonas de gestión de trámites

En la encuesta de servicio:

OBSERVACIONES DE MEJORA

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

buscar otras alternativas para dirigirse a las personas, que no sea por llamada telefónica, mejor realizarlos por vía correo electrónico o mensaje de texto

Tener más asesores para más rendimiento en la época de renovaciones

FELICITACIONES

La llamada que recibí informándome acerca del crédito fue muy oportuna ya que estaba completamente desentendida de la situación que se encuentra mi crédito

Felicitarlos por el apoyo que brindan los funcionarios al momento de solicitar el préstamo

Que se continúe como esta excelente

Para mi me parece buena,

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	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	CODIGO : RAC02-01			
	PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE			FECHA DE APROBACIÓN: 27/03/2015		
			VERSION: 00			
Fecha						
Respetado funcionario, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, nos interesa conocer su opinion 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					
<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
-----------------	----------------------

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

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, por cuanto hasta ahora se está conformando el equipo de trabajo y se cuenta con nueva administración.

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

4. MATRIZ DE ANALISIS DE CAUSA Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO	MES	TRAMITADA	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE CAUSA	PROBLEMA O SITUACION EXPUESTA	GESTION DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE RESPUESTA	TRATAMIENTO
QUEJA	ENERO	NO		TRAMITE INTERNO	Demora en la expedición de certificación laboral			
QUEJA	ENERO	SI	03/02/2020	TRAMITE INTERNO	Demora en la expedición de certificación laboral	CERTIFICACION	Se elaboró certificación	Se expidió la certificación a solicitud del interesado
RECLAMO	ENERO	SI	28/01/2020	PRODUCTO	Incumplimiento de contrato de cuentas en participación	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020030	Se remitieron evidencias de cumplimiento
RECLAMO	ENERO	SI	28/01/2020	PRODUCTO	Incumplimiento de contrato de cuentas en participación	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020030	Se remitieron evidencias de cumplimiento
RECLAMO	ENERO	SI	24/01/2020	PRODUCTO	reiteración de estado de deuda icetex	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020023	Se remitió estado de deuda
RECLAMO	ENERO	SI	06/03/2020	PRODUCTO	suspensión de crédito con documentos entregados	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020144	Se informó sobre procedimiento favorable
QUEJA	FEBRERO	SI	05/02/2020	PRODUCTO	No recibo de pago de cuota en sistema alterno	ACCION CORRECTIVA	NQFD se le dio a conocer la situación al director operativo para que tomen acciones correctivas.	Se realizó observación correctiva
QUEJA	FEBRERO	SI	11/02/2020	PRODUCTO	reiteración de estado de deuda icetex	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020064	se remitió estado de deuda



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME

CODIGO : RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01

QUEJA	FEBRERO	SI	19/02/2020	PRODUCTO	Demora en respuesta de solicitudes de arreglo de cartera fesca	CORREO ELECTRONICO	se remite respuesta por correo institucional	se informa estado del tramite
RECLAMO	FEBRERO	SI	09/03/2020	TRAMITE INTERNO	Solicitan documentos que reposan en la entidad	ATENCION PERSONAL	Se realiza nota en el expediente	Se entrega documentación solicitada
RECLAMO	FEBRERO	SI	18/02/2020	PRODUCTO	No desembolso de crédito educativo	CORREO ELECTRONICO	Se remite comunicación a la universidad desde el correo institucional	Se remite reporte de desembolsos
RECLAMO	FEBRERO	SI	17/03/2020	PRODUCTO	reiteración de trámite de cartera	CORREO ELECTRONICO	se da a conocer el trámite y proceso	Se informó sobre procedimiento favorable
RECLAMO	FEBRERO	SI	20/02/2020	PRODUCTO	Congelamiento de crédito por desplazamiento forzado	LLAMADA TELEFONICA	Se realiza notificación por vía telefónica	se informa estado del tramite
RECLAMO	FEBRERO	SI	03/03/2020	PRODUCTO	reporte centrales de riesgo	COMUNICACIÓN ESCRITA	C.E. 2020020130	Se informa que no el cliente no tiene reporte negativo
RECLAMO	FEBRERO	NO		PRODUCTO	Solicitud por tercera vez de valor abonado			
RECLAMO	FEBRERO	SI	03/03/2020	PRODUCTO	Demora en respuesta de solicitudes de arreglo de cartera fesca	CORREO ELECTRONICO	se remite respuesta por correo institucional	Se informa estado y concepto al trámite solicitado
RECLAMO	FEBRERO	SI	18/03/2020	PRODUCTO	abono no aplicado	AJUSTE AL SISTEMA	NQFD aplicada al tercero	Se corrige información en el sistema
QUEJA	MARZO	NO		PRODUCTO	solicitud de reunión para liquidación de convenio			

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

QUEJA	MARZO	si	13/05/2020	PERSONAL	Personal vinculado con incapacidad de desarrollar funciones	COMUNICACIÓN ESCRITA	c.e.2020020213	Se informan las medidas tomadas
QUEJA	MARZO	NO						
RECLAMO	MARZO	SI	14/04/2020		Respuesta incompleta a solicitud de dación en pago	CORREO ELECTRONICO	respuesta parcial y 2020020195 2020020194	Se informa el procedimiento del tramite
RECLAMO	MARZO	NO			incumplimiento a contrato de cuentas en participación			
RECLAMO	MARZO	NO			reporte a centrales de riesgo			
RECLAMO	MARZO	NO						
RECLAMO	MARZO	SI	25/03/2020		Demora en trámite de condonación y liquidación deuda	CORREO ELECTRONICO	Respuesta correo electrónico institucional	Se informa procedimiento pendiente
RECLAMO	MARZO	SI	13/04/2020		Demora en desembolso de crédito educativo	CORREO ELECTRONICO	Respuesta correo electrónico institucional	Se informa procedimiento pendiente
RECLAMO	MARZO	SI	31/03/2020		Demora en trámite de arreglo de cartera	CORREO ELECTRONICO	Respuesta correo electrónico institucional	Se informa estado y del procedimiento pendiente

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

5. 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 de certificaciones laborales, son variables que han disminuido la percepción favorable de los clientes frente al servicio.
- El cliente externo se encuentra satisfecho con nuestro servicio, durante el trimestre se mantuvo la favorabilidad, especialmente en lo que respecta a producto, sin embargo, los clientes consideran que se debe disminuir el tiempo de colocación de créditos, reducir la documentación, dar información clara sobre requisitos y tramite y tener claridad en los

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

conceptos entre dependencias, y mejorar el tiempo y atención en el trámite de desembolsos y renovaciones, entre otras.

- La presentación de quejas y reclamos correspondió al 3.5% del total de comunicaciones, se presentaron 27, 12 más que el trimestre anterior, aunque aún no se atiende el total de las presentadas, en éste trimestre 6 no presentan cierre satisfactoriamente
- El tiempo de respuesta total presento un promedio de 12.4 días, incrementándose 5.5 días es decir un 79% respecto al trimestre anterior, por lo que durante este periodo no se cumplió con la proyección de 10 días, durante este trimestre, en éste periodo el área de programas y proyectos, fesc, jurídica, y administrativa, tuvieron un tiempo de respuesta promedio superior a 10 días; sin embargo en otras dependencias también existieron comunicaciones que se respondieron por fuera del plazo fijado en un total de 293 que son 205 mas que en el trimestre anterior, siendo 65 en Enero, 90 en Febrero y 121 en Marzo, lo cual afecta el desempeño del indicador y por ende afecta la percepción de los clientes.
- La demora en las respuestas obedeció en primer lugar al ajuste de la nueva administración y los roles y revisiones definidos para cada comunicación y en segundo lugar al evento de sistemas que impido el acceso al sistema y retraso la expedición de respuestas, sin embargo se actuó en oportunidad mediante la elaboración del instructivo para respuesta via qf document, así como la socialización de la directiva de comunicaciones, por lo que se espera que con estas directrices se mejoren los tiempos en el próximo trimestre.
- Durante este trimestre se observa disminución en el porcentaje de comunicaciones atendidas ubicándose en 87%, que es 7% inferior al trimestre anterior y ubicándose por debajo de la meta del 90% de las comunicaciones tramitadas, del total recibidas 752, 129 no registraron cierre lo que corresponde a un 17% y son 91 más que el trimestre anterior, sin embargo la atención oportuna ha disminuido y se ha ubicado menor al 50% en éste trimestre, de las comunicaciones que han sido respondidas en los 10 días hábiles asignados, siendo 44% para este trimestre, es decir 330 de las 752 cerradas, fueron oportunas, este valor está muy por debajo del registrado en el trimestre anterior que correspondió al 80% de atención oportuna. También se debe señalar que dentro de las no atendidas 46 no están registradas aun en el sistema por lo que no se puede evidenciar su trámite.
- Durante el trimestre se recibieron 36 derechos de petición que es el mismo valor que el trimestre anterior, de los cuales se tramitaron 30 por parte de las diferentes dependencias de la entidad, y a su vez 19 fueron tramitados oportunamente y 11 extemporáneamente, por lo que se debe establecer acciones para lograr el 100%.
- 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

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

- 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 tramite de respuesta, se establezca como requisito que las comunicaciones indiquen el radicado de la PQRS que se está respondiendo.
- Se recomienda solicitar informe de trámite de PQRS, para ser tenido en cuenta en la valoración de desempeño y elección de empleados del mes.
- se recomienda continuar con el seguimiento a tiempos de respuesta a fin de prestar un servicio oportuno a los clientes de la entidad 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 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.

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

- Se recomienda analizar los resultados de la 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 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,

SARA NAYIVE VACA GALEANO

Prof. Oficina de Planeación.

Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.

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