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



# **INFORME DE ATENCION AL CLIENTE III TRIMESTRE 2020**

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

Yopal, 25 de noviembre del 2020

## **INFORME DE ATENCION AL CLIENTE III 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 .

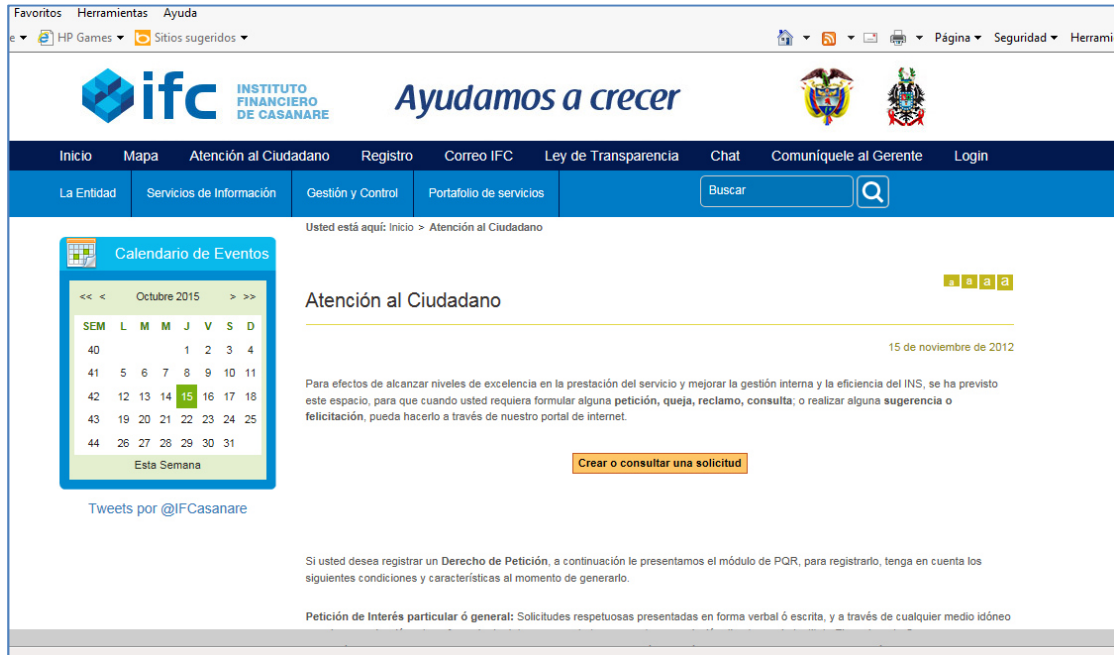
#### **1.3. VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA**

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.

#### **1.4. PAGINA WEB**

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

El Instituto cuenta con una página web [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co) y allí un link para que los clientes presenten solicitudes, queja, reclamos,



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](mailto:instituto@ifc.gov.co), allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRS que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, éste correo es atendido por la secretaría de Gerencia, quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva, además con la aprobación del proceso de atención al cliente y comunicaciones, se creó el correo [atencioncliente@ifc.gov.co](mailto:atencioncliente@ifc.gov.co), con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS. Adicionalmente de acuerdo a la emergencia presentada por la pandemia se habilito el correo [ventanillaunica@ifc.gov.co](mailto:ventanillaunica@ifc.gov.co) a través del cual se recepcionan y direccionan todas las PQRS recibidas durante este periodo.

## 1.6. LINEA TELEFÓNICA.

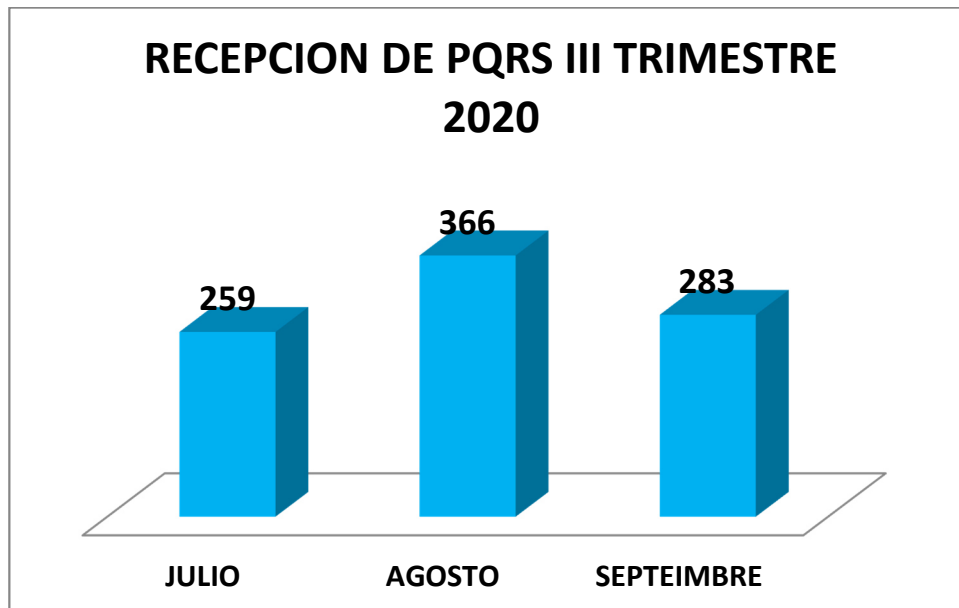
Se recepcionan llamadas a través de las líneas telefónicas: 6340747 6356755 6344144 6358942 3128899573, a través de éste medio se trata de dar respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda y consignando en formato de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

## 2. ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA RECIBIDAS EN EL PERIODO DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2020.

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

## 2.1. RECEPCION DE PQRS.

Durante éste periodo se recibieron trámites, quejas y reclamos a través de los diferentes mecanismos implementados por el Instituto un total de 908 solicitudes, recibidas en el trimestre. Así:

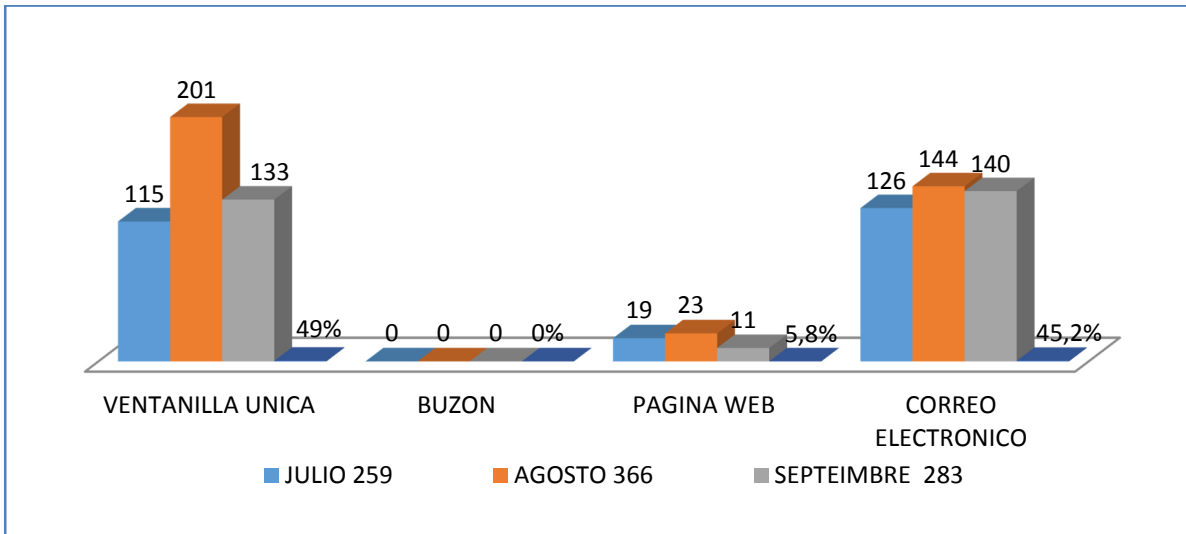


## 2.2. MECANISMOS DE RECEPCION DE PQRS.

Estas peticiones, trámites, quejas y reclamos, se recibieron a través de los diferentes medios con que cuenta la entidad, siendo ventanilla única y el correo electrónico, los dos medios principalmente más utilizados, mecanismo de ventanilla única recibiendo el 49% que corresponde a 449 comunicaciones, correo electrónico recibiendo el 45.2% que corresponde a 410 comunicaciones, pagina web 5.8% con 53 solicitudes, a través de los tres buzones no han recibido peticiones.

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.

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




Además de lo anterior y con el fin de facilitar la retroalimentación del ciudadano, se ha socializado con el personal de la entidad, el formato RAC01-02 RECEPCION DE PQRS, con el fin de que a través de éste se presenten las posibles quejas, reclamos o sugerencias que tengan los clientes; éste formato se encuentra disponible en cada buzón de la entidad, con el fin de facilitar su recepción.

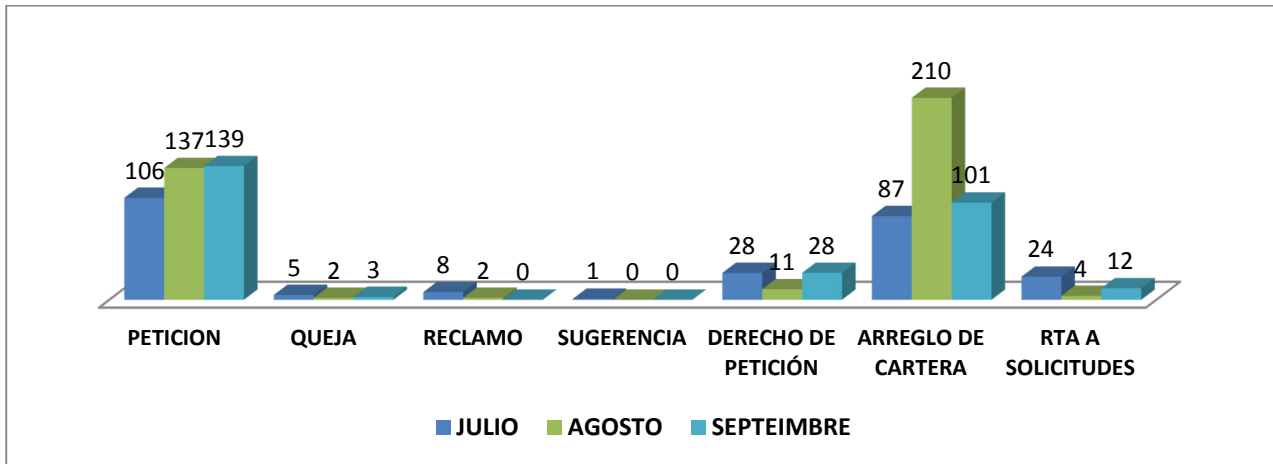
### 2.3. TIPOS DE PQRS

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

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

Durante el III trimestre de 2020, en lo que respecta a tipos de PQRS, de los recibidos, 382 que equivalen al 42% correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna; 398 que equivale al 44% 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, 40 son respuestas a solicitudes siendo el 4%; el 7% derechos de petición con 67 comunicaciones, el 1.1% para quejas y 1.1 para reclamos respectivamente, así:

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



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 III trimestre de 2020, se recibieron peticiones, quejas y reclamos, por dependencias, así:

MES	FESCA	CARTERA	JURIDICA	ADMINI STRATI VA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	GERENCI A	CREDITO	C. ICETEX	PLANEACION	CONTROL INTERNO	TOTAL	%
JULIO	84	103	34	3	11	5	2	16	1	0	259	29%
AGOSTO	67	224	46	2	6	2	0	17	2		366	40%
SEPT	85	105	44	5	6	1	4	32	1		283	31%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>432</b>	<b>124</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>65</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>908</b>	<b>100%</b>
%	26,0%	47,6%	13,7%	1,1%	2,5%	0,9%	0,7%	7,2%	0,4%	0,0%		

Durante el III trimestre de 2020, la dependencia con mayor recepción, fue Cartera IFC con el 47,6% del total que corresponde a 432 solicitudes, seguido del área de Fesca, con el 26% que corresponde a 236 comunicaciones, Jurídica representó el 13,7% del total recibido, con 124 comunicaciones y el área de icetex con 65 comunicaciones que representan el 7,2% 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.

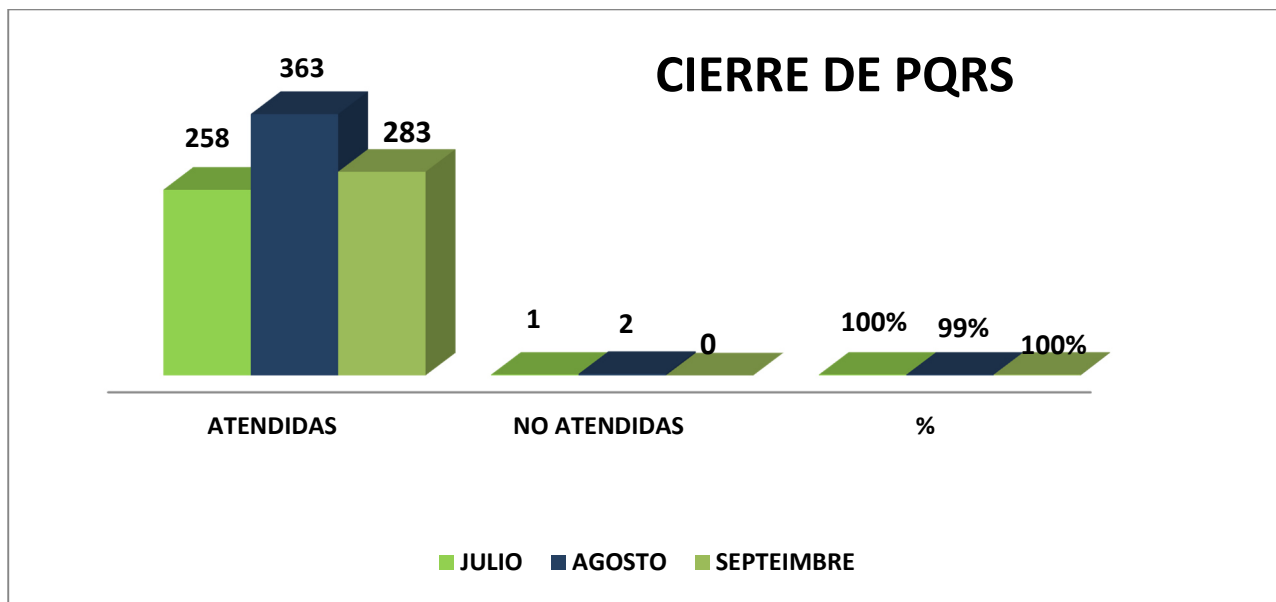
Las demás dependencias recibieron un total de 51 comunicaciones distribuidas por dependencias así: administrativa 1,1%, programas y proyectos 2,5%, gerencia 0,9%, crédito 0,7%, planeación 0,4% y control interno 0%, siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad.

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

Siendo el mes de agosto con el mayor porcentaje de recepción de pqr's con el 40%, seguido de septiembre con el 31% y para el mes de julio 29%.

## 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.



Para el presente trimestre se resalta el seguimiento que se ha realizado y el compromiso de los responsables de la atención a las PQRS, de 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 42 PRS del mes de junio y 7 del mes de mayo 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 julio se atendieron el 100% de las solicitudes, en el mes de agosto el 99%, y el 100% en el mes de septiembre, quedando sin atender o por falta de cierre en el software QF- DOCUMENT a 3 PQRS, para lo cual se sigue haciendo seguimiento para determinar que se le dé respuesta al usuario.

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

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.

Teniendo en cuenta los tiempos establecidos por la norma Nacional Decreto-491-28-marzo-2020 en tiempos Pandemia y Resolución N° 163-2016 interna, para atender las solicitudes se presenta el siguiente cuadro con el comportamiento por dependencias:

COMPORTAMIENTO DE PQRS	TOTAL	FESCA	CARTE RA	JURIDI CA	PROG. Y PROY.	ADM Y FIN	COME RCIAL	GEREN CIA	C. ICETEX	PLANE ACION	CONTROL INTERNO
<b>Total PQRS III trimestre</b>	<b>908</b>	236	432	124	10	23	8	6	65	4	0
<b>Total atendidas</b>	<b>905</b>	233	432	124	10	23	8	6	65	4	0
<b>Atendidas dentro los diez días</b>	<b>493</b>	102	243	75	1	14	1	5	46	4	0
<b>Atendidas dentro de los 30 días</b>	<b>358</b>	97	181	43	8	9	3	1	18	0	0
<b>Atendidas con mayor a 30 días extemporáneas</b>	<b>54</b>	34	8	6	1	0	4	0	1	0	0
<b>No atendidas</b>	<b>3</b>	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>% Extemporáneas</b>	<b>6%</b>	<b>14%</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>#¡DIV/0!</b>

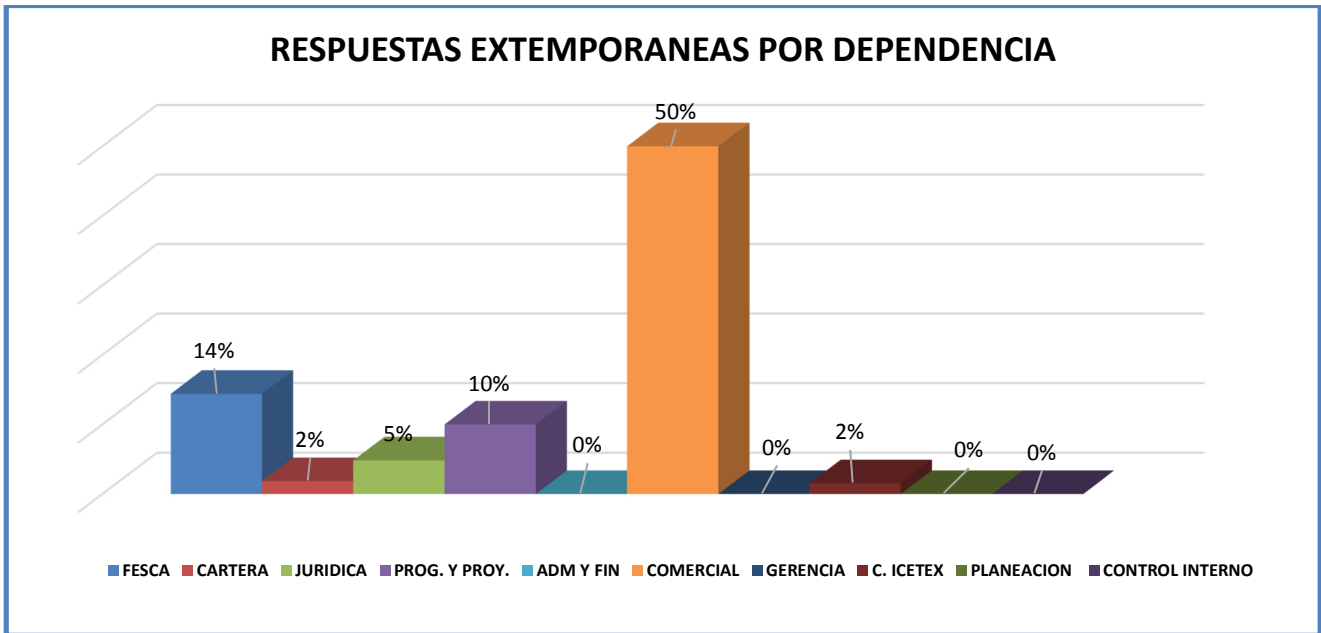
De acuerdo a lo anterior se evidencia el comportamiento de tiempos de respuesta, para el tercer trimestres se recibieron 908 PQRS, se atendieron 905,atendidas dentro los diez días 493, 358 atendidas dentro de los 30 días, y atendidas con mayor a 30 días extemporáneas 54, no atendidas 3.

De acuerdo a las comunicaciones pendientes de respuesta, se encontró que se originaron 3 PRS pendientes de dar respuesta, direccionadas al área de crédito educativo, estas corresponden a trámites de arreglos de cartera o solicitud de información de deudas, para las demás dependencia no se presentaron PQRS pendientes de dar respuesta.

También se continúa presentando cierres extemporáneos en las diferentes dependencias, presentándose un índice del 6% de las respuestas, lo que corresponde a 54 PQRS atendidas de forma inoportuna, las áreas que mayor número de respuestas tardías presentan son crédito comercial, crédito educativo, y programa y proyectos, como se detalla a continuación.



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



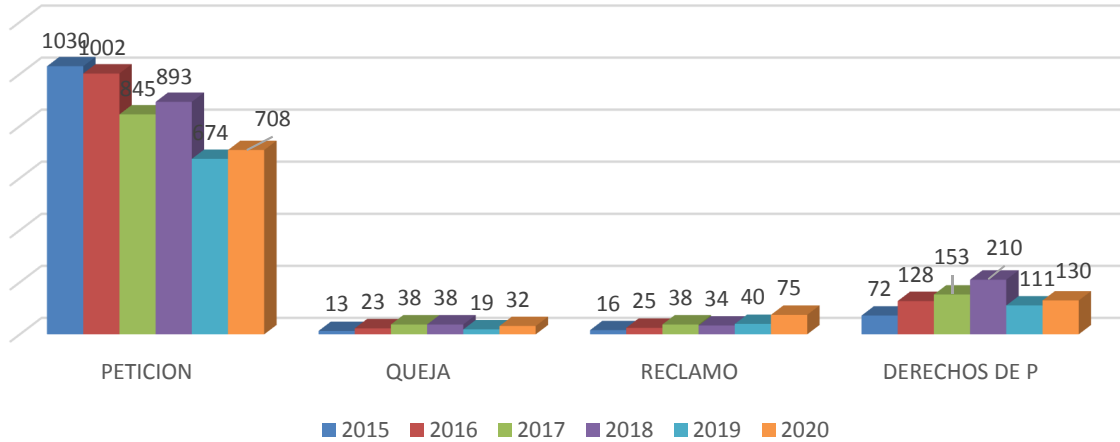
Adicionalmente a las respuestas extemporáneas, se analizó el porcentaje total de PQRS atendidas de forma inoportuna, por respuesta tardía o por que se encuentran pendientes de cierre, de acuerdo a ésta información el área con mayor porcentaje de extemporáneas es comercial el 50%, crédito educativo con el 10%, seguida de programas y proyectos 10%, y para un total de 54 PQRS atendidas extemporáneamente durante el III trimestre, y teniendo en cuenta los tiempos establecidos por el Decreto Legislativo N°. 491-2020 *Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*

## 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.

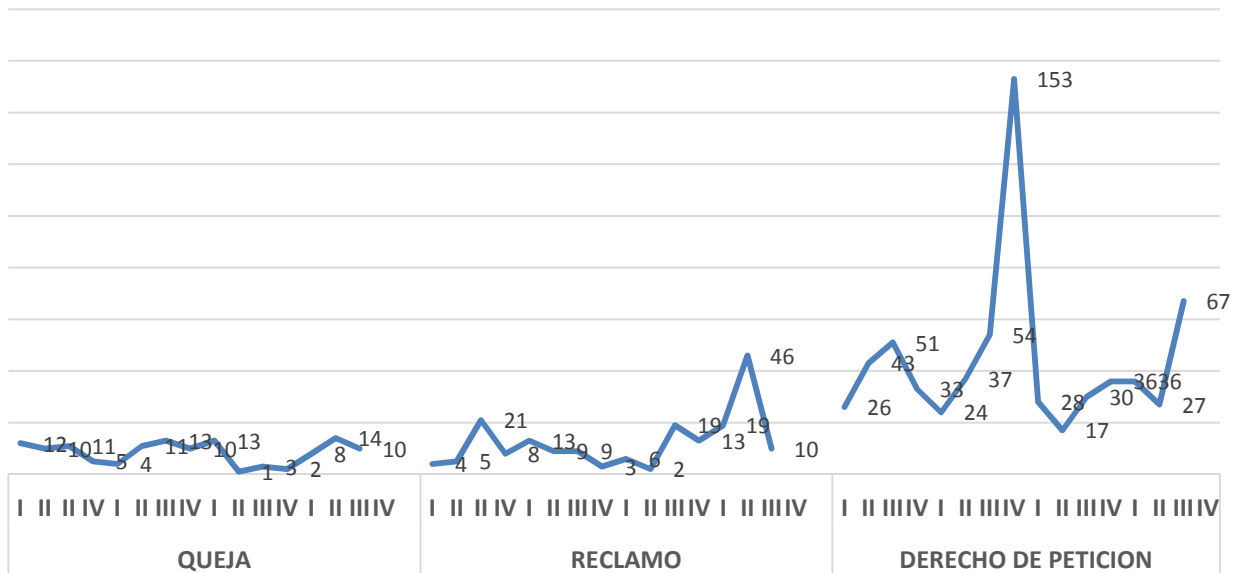
Al verificar la información recaudada se observa claramente una tendencia a incremento en cuanto a peticiones, motivada principalmente por la exclusión de las peticiones internas, y a su vez tendencia al incremento en los históricos de quejas, reclamos, en derechos de petición durante el presente año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

**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 TRIM. III 2020**



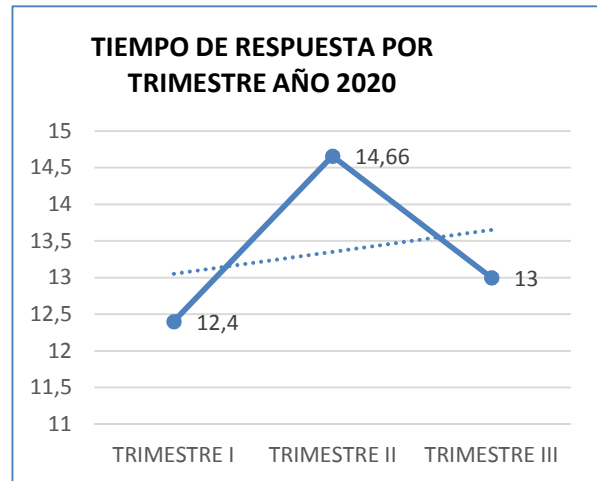
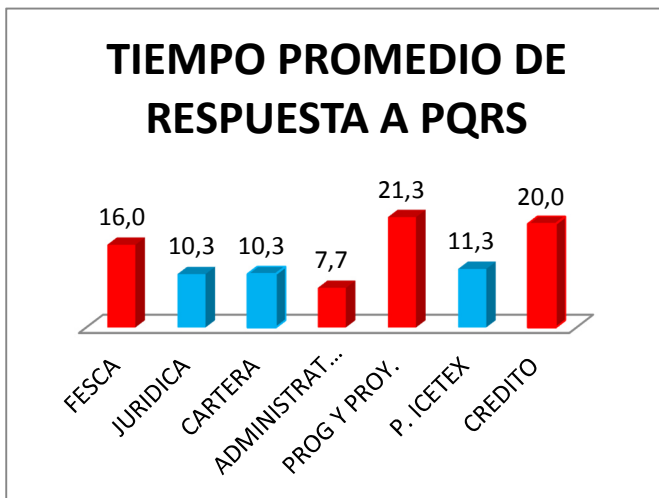
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01


## 2.7. TIEMPO DE RESPUESTA

De acuerdo al seguimiento realizado en el presente trimestre se obtuvo un promedio de 13 días para el trámite y respuesta de las peticiones el cual es mayor 5.5 días.

Frente al análisis por dependencias se presentaron varias dependencias con tiempos promedio superiores a 10 días, fesca, jurídica, programas y proyectos, cartera, cartera icetex y crédito comercial, aunque en el indicador se refleja que no todas se responden en ese lapso, siendo del área misional, por lo que se debe analizar el tiempo de respuesta de las peticiones, 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.



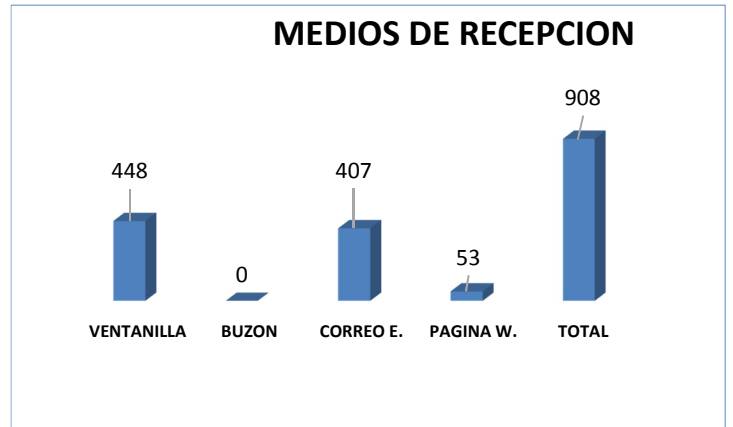
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

### 3. SOLUCION A QUEJAS Y RECLAMOS

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

#### 3.1. QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS.

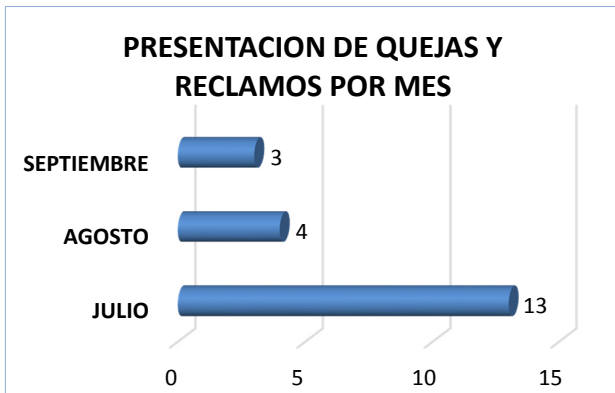
Durante el trimestre de las 908 PQRS registradas, 20 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 2 %, valor inferior en 8.1% al trimestre anterior; siendo 10 quejas y 10 reclamos, los cuales fueron recibidos a través de la ventanilla única y pagina web, así:



#### 3.2 INCIDENCIA Y RESPUESTA

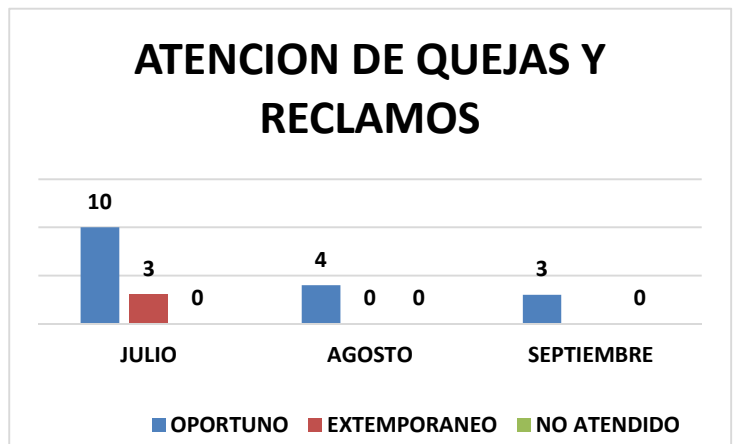
Durante éste trimestre, se disminuyó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior pasando de 60 a 20, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el 2%.

Para este trimestre se atendieron todas las solicitudes de quejas y reclamos en los tiempos establecidos.



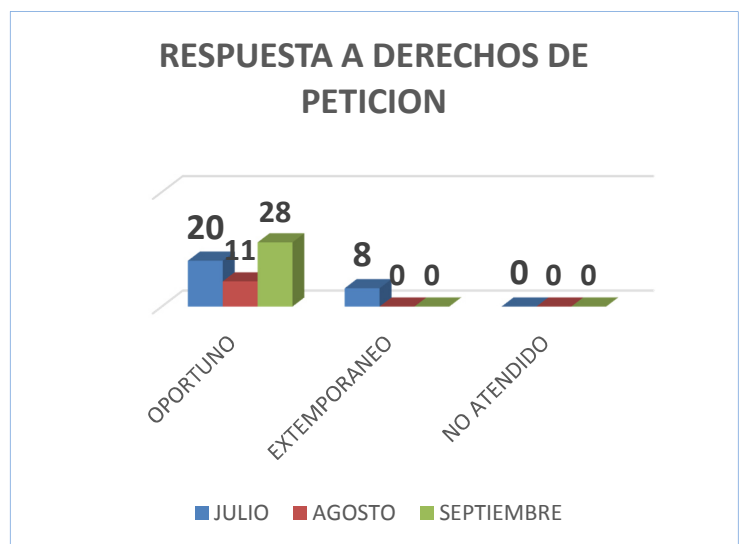
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

De las quejas y reclamos presentados 14 corresponden al área de crédito educativo que representa el 70%, 3 de cartera, que representa 15%, y 3 jurídica, que representan 15%; de acuerdo a lo anterior el 85% correspondió a áreas misionales. Se dio respuesta oportuna a 17 y respuesta extemporánea a 3, para un total de quejas y reclamos de 20; es decir oportunidad del 85%.



#### 4. DERECHOS DE PETICION

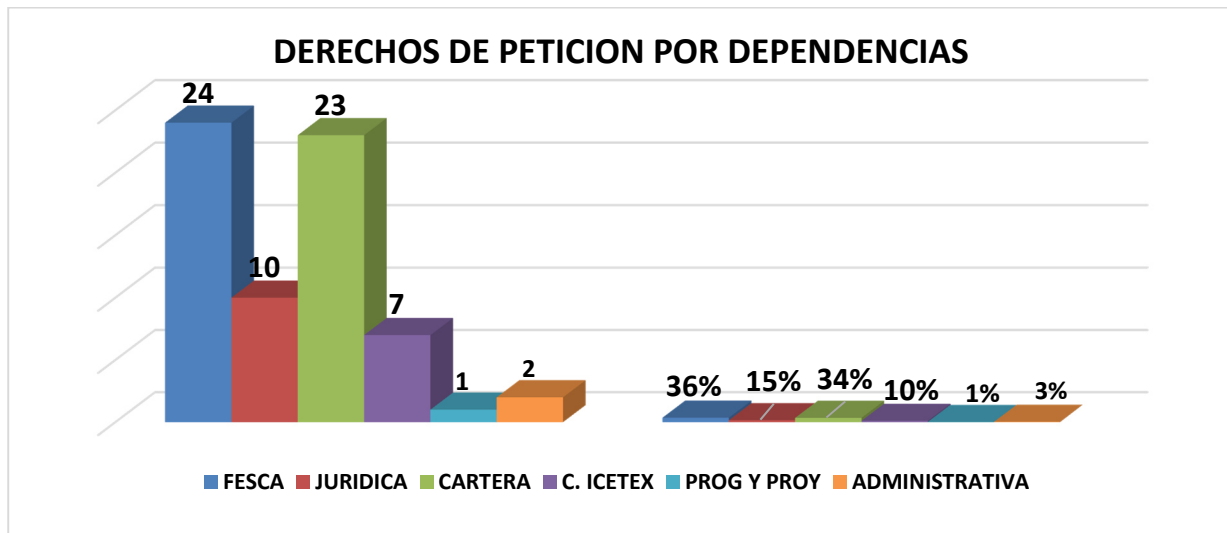
Durante éste trimestre se recepcionaron, 67 derechos de petición, distribuidos por los meses como se muestra en la figura, de los recibidos se atendieron los 67, de los atendidos 8 se respondieron después del plazo fijado de 15 días y los restantes 59 tuvieron respuesta oportuna, lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 88%.



	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 13 días, sin embargo es importante resaltar que este corresponde a los atendidos, pues en el periodo se presentaron 8 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, 24 se direccionaron a c. educativo que representa el 36%, 10 al área de jurídica con 15% de participación, 23 con el 34% de participación del área cartera, 7 de c. icetex con el 10% de participación, el área administrativa 2 con el 3% de participación y 1 de programas y proyectos el 1%. Los derechos de petición por dependencias del trimestre se observan en la siguiente figura:




## 5. ENCUESTA SATISFACCION DEL SERVICIO

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

### 5.1 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.

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


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

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO ATENCIONAL CLIENTE	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - CREDITO	CODIGO : FAC02-03 FECHA DE APROBACIÓN: 1/04/2019 VERSIÓN:04			
<b>Respetado cliente, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, nos interesa conocer su opinión, para mejorar nuestros servicios.</b>							
Tipo de crédito:	EDUCATIVO	CREDITO SIN HIPOTECA	CREDITO CON HIPOTECA	LIBRANZA			
<b>FECHA:</b>				<b>SI</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>NO</b>
1	Los productos y servicios que le ofrece el IFC se ajustan a sus necesidades?						
2	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?						
8	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las tasas y tarifas que maneja el IFC?			<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>
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 _____	
<b>Mencione que aspectos considera que se deben mejorar en nuestra entidad y/o servicio</b>							
<i>Gracias, su opinion es muy importante para nosotros</i>							

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

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO</b>	CODIGO : RAC02-02				
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			FECHA DE APROBACIÓN: 31/07/2017			
<p><i>El Instituto Financiero de Casanare, busca determinar su grado de satisfacción con respecto al servicio prestado y al cumplimiento de sus expectativas, con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento en la calidad de nuestro servicio.</i></p> <p><i>Por favor tómesese unos instantes para completar la siguiente información.</i></p>							
FECHA: _____		HORA DE ATENCIÓN: _____					
Por favor marque solo una casilla:							
A qué tipo de servicio está accediendo							
IFC - CRÉDITO DE FOMENTO		<input type="radio"/>		CARTERA		<input type="radio"/>	
PROGRAMAS Y PROYECTOS		<input type="radio"/>		FESCA		<input type="radio"/>	
FONAN		<input type="radio"/>		OTRO		<input type="radio"/>	
				<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>POCAS VECES</b>	<b>NUNCA</b>
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?							
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?							
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?							
¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado.?							
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente ?							
				<b>Definitivamente si</b>	<b>Probablemente</b>	<b>Talvez</b>	<b>Definitivamente no</b>
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?							
¿Recomendaría nuestro servicio a amigos o familiares?							
				<b>Muy buena</b>	<b>buena</b>	<b>regular</b>	<b>mala</b>
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?							
Observaciones para mejorar nuestro servicio:							
Nombre: _____ Tel: _____							
E-mail: _____							
<b>GRACIAS POR SUS APORTES</b>							


## 5.2 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.



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

- Tiempo de 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

### 5.3 CRITERIOS DE TABULACION

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

#### **Encuesta crédito:**

¿Los productos y servicios que le ofrece el IFC se ajustan a sus necesidades?	10
La información ofrecida en el momento de una asesoría o trámite es clara, fácil de comprender y adecuada?	10
Se encuentra conforme con los requisitos y garantías solicitadas por la entidad?	15
Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada?	5
Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	5
Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para los servicios que prestamos?	5
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

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

El tiempo de desembolso de su crédito fue	20
	100

#### **Encuesta servicio:**

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

#### **5.4 RESULTADOS DE TABULACION.**

De acuerdo a la actividad aprobada se recibieron y tabularon las siguientes encuestas: 67 de crédito, y 41 de servicio para el presente trimestre, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:

- CREDITO**

VARIABLE	PERCEPCION	PROM. ACTUAL DEL PRESENTE TRIMESTRE	PROM. ANTERIOR TRIMESTRE
<b>PERSONAL</b>			
El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	98,37	<b>99.05</b>	<b>99.18</b>
Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada?	99,73		
<b>PRODUCTO</b>			
Los productos y servicios que le ofrece el IFC se ajustan a sus necesidades?	98,92	<b>79,09</b>	<b>86.21</b>
Se encuentra conforme con los requisitos y garantías solicitadas por la entidad?	97,88		
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las tasas y tarifas que maneja el IFC?	87,09		
El tiempo de desembolso de su crédito fue	32,50		
<b>SERVICIO</b>			
Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para los servicios que prestamos?	99,46	<b>99,46</b>	<b>98.78</b>

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

La atención brindada fue personalizada y amable?	99,46		
<b>IMAGEN</b>			
La imagen que tiene usted de nuestra entidad es	86,59	<b>93,29</b>	<b>95.04</b>
Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	100		

Se observa que las variables relacionadas con el servicio es la que presentan mayor porcentaje de favorabilidad presenta y aprobación por parte de los clientes, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 99.46%, siendo las de mayor aceptación la atención personalizada y amable.

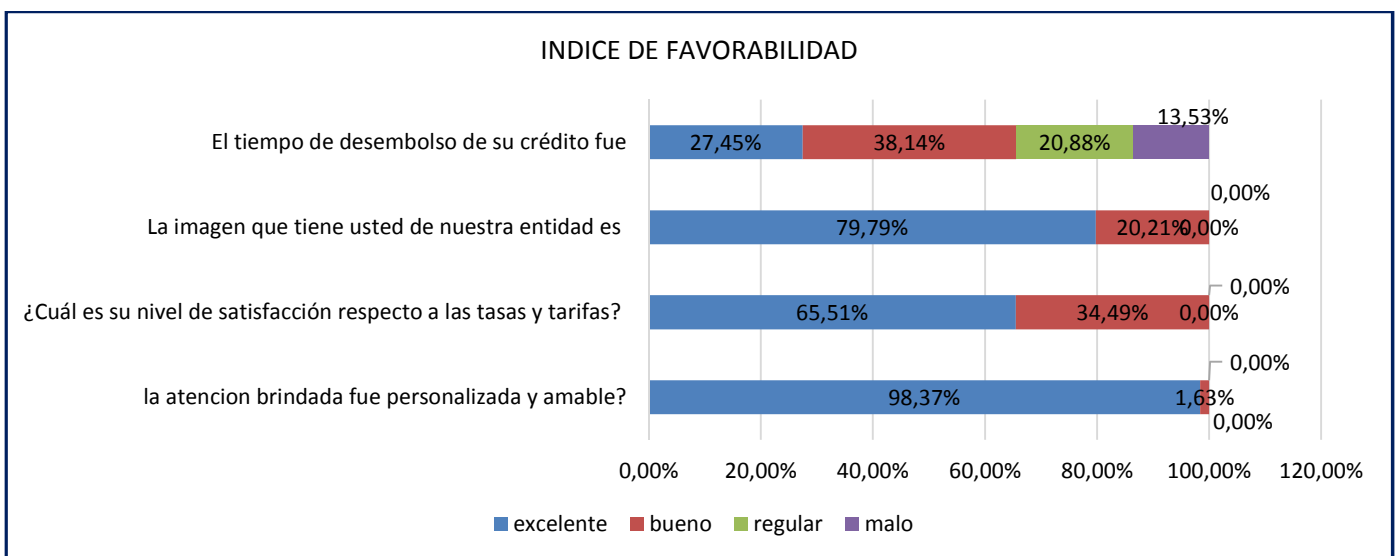
En segundo lugar de favorabilidad, está la de personal con 99.05% de admisión, la imagen se mantiene el nivel de favorabilidad, con respecto al trimestre anterior.

En cuanto a las variables de imagen se ubicó en el tercer lugar con el 93.29% de favorabilidad, con respecto al anterior trimestre bajo 1.75%.

La menor favorabilidad se presentó en el producto, el cual aunque obtuvo un indicador de 79.09% de favorabilidad, lo cual fue un 7.12% menos que el trimestre anterior, el tiempo de desembolso fue la variable con menor aceptación y muy por debajo de la meta fijada con 32.50%.

En total se obtuvo una satisfacción del 67.45%, la cual es menor 25.63% respecto al trimestre anterior, para las encuestas realizadas siendo los aspectos de atención y personal los mejor calificados, y el producto la de menor puntaje.

De acuerdo a la información consignada en las encuestas se encontró la siguiente favorabilidad, en las variables consideradas más incidentes en producto, servicio e imagen:



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

De acuerdo a lo anterior, la variable con mayor favorabilidad es la atención, pues el 98.37% de los encuestados lo consideran excelente, a su vez la favorabilidad frente a la imagen es de 79.79%, las tasas y tarifas se ubicaron en 65.51% de encuestados que lo considera excelente y el 34.49% que piensan que es bueno, a su vez el tiempo de desembolso presenta 27.45% de aceptación como excelente, 38.14% de los encuestados lo consideran bueno, 20.88% considera que es regular y 13.53% 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.

- **SERVICIO**

En lo que respecta a las encuestas de servicio, para el presente trimestre se han realizado un total de 41 encuestas, correspondientes a clientes presenciales, se presentan resultados separados así:

	VR TRIMESTRE	VR PROM	PROM. ANTERIOR
<b>SERVICIO</b>			
Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad	94,44	<b>90,46</b>	<b>98.50</b>
Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios	91,45		
Los canales de comunicación del IFC son adecuados y funcionan correctamente?	85,47		
<b>PRODUCTO</b>			
Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna	90,17	<b>90,17</b>	<b>97.75</b>
<b>AREA</b>			
Los espacios de atención al cliente están aseados ventilados y el nivel de ruido es adecuado	87,82	<b>87,82</b>	<b>99.08</b>
<b>IMAGEN</b>			
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	88,89	<b>88,60</b>	<b>91.94</b>
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	88,89		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	88,03		

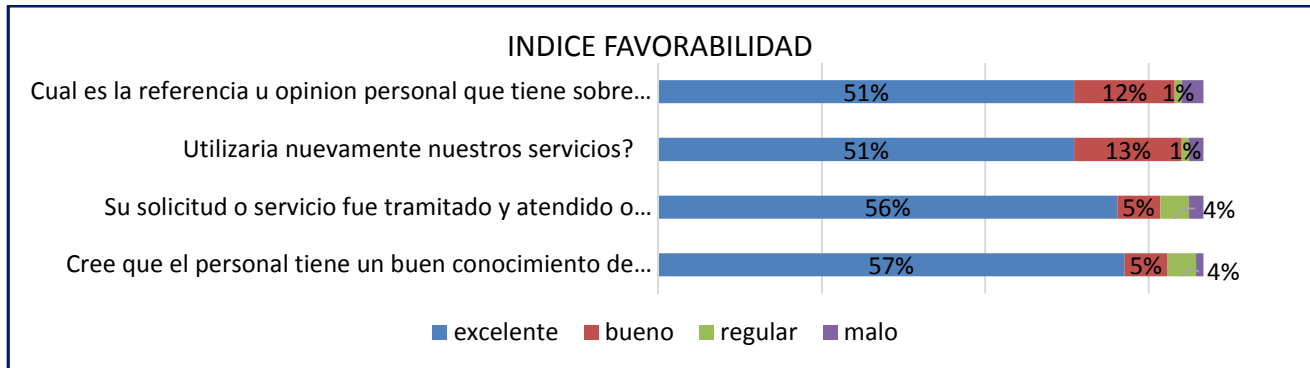
De acuerdo a la anterior información, existe un 90.46% de favorabilidad entre los encuestados para las variables de servicio, 87.82% para área, 90.17% está conforme con las especificaciones del producto, y respecto a imagen es la variable con menor aceptación ubicándose con 88.60% de favorabilidad, en todos los aspectos, las variables superan la meta establecida para la satisfacción.

De acuerdo a lo anterior se obtuvo una satisfacción del 89.40% 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 3.37% respecto al anterior.

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

Es importante señalar que el número de encuestas se debe incrementar, mediante dos estrategias, encuestas telefónicas y la designación de una persona para la realización de las mismas, con 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 51%; seguida de la oportunidad y servicio con 56%, la conveniencia de utilizar nuevamente nuestros servicios se ubica con un 51% de favorabilidad, el 57% considera que el personal tiene buen conocimiento de nuestros productos y servicios.

### 5.5 OBSERVACIONES.


Adicionalmente producto de las encuestas se obtuvieron las siguientes observaciones, las cuales se clasifican por área o tipo:

#### En la encuesta de crédito

<b>OBSERVACIONES DE MEJORA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajar requisitos y tasa de interés de la línea de ganadería.</li> <li>• El proceso interno de crédito que sea más rápido.</li> <li>• Mas comunicación con el cliente en el proceso del crédito ,</li> <li>• Demasiado costosos los gastos del crédito como avalúo y arandelas</li> </ul>

#### En la encuesta de servicio:

<b>OBSERVACIONES DE MEJORA</b>	<b>IFC</b>	<b>FESCA</b>	<b>PROG. Y PROY.</b>
Funcionaria no fue cordial en la atención, fue cortante	x		
No contestan las llamadas	x		
Demora en dar respuesta a derecho de petición más de 30 días	x		

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

Falta de comunicación en los canales de información y que estén disponibles en la atención		x	
Que los abogados externos no sean socios de los jurídicos del ifc, que no tenga vínculos sociales y económicos			
Usuaría manifiesta que siempre hace el pago al día y siempre la llaman a cobrarle		x	
Falta de capacitación a funcionarios para dar información oportuna	X		


FELICITACIONES	IFC	FESCA	PROG. Y PROY.
La atención fue rápida y oportuna muy buena gracias	X		
Excelente servicio	X		
Felicito como me atendieron	X		
Todo excelente		X	

## 5.6 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			
PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE		CODIGO : RAC02-01			
		FECHA DE APROBACIÓN: 27/03/2015			
		VERSION: 00			
Fecha					
Respetado funcionario, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, nos interesa conocer su opinión sobre nuestro servicio.					
Dependencia: _____					
		<b>SI</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	1. ¿Considera usted que los funcionarios de ésta dependencia, tuvieron buena disposición ante sus requerimientos?				
<b>2</b>	2. ¿Las solicitudes presentadas por usted ante esta dependencia, son gestionadas de forma oportuna?				
<b>3</b>	3. ¿En términos de calidad, sus requerimientos son atendidos satisfactoriamente?				
<b>4</b>	4. ¿Considera que los servicios ofrecidos por esta dependencia, satisfacen sus necesidades y expectativas?				
		<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>
<b>5</b>	5. Como califica el servicio de la dependencia				
<b>6</b>	6. El tiempo de respuesta a su requerimiento fue				
<b>Que cree que se debe mejorar en ésta dependencia y/o servicio</b>					
<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:

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

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.

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

### 6.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	JULIO	SI	27/08/2020	PRODUCTO	Mensajes de texto de gestión de cobro, no tiene relación financiera con el IFC.	Se dio respuesta por correo electrónico hertorre_12@hotmail.com.	C.E. 2020020635	Se realizó corrección de número de celular en el aplicativo IAS en la obligación que reportaba el número y la mensajería automática.
QUEJA	JULIO	SI	15/07/2020	PRODUCTO	No se contestan los números telefónicos de contacto del área de crédito educativo	Comunicación por correo electrónico	C.E.2020020435	Se dio respuesta por correo, dándose información sobre las fechas habilitadas para radicar documentos de renovación 2020-2
QUEJA	JULIO	SI	25/08/2020	PRODUCTO	Demora en respuesta de solicitudes de arreglo de cartera fesca	Comunicación por correo electrónico	CE. 2020020609	Se dio respuesta por correo, informándole al usuario que la solicitud de arreglo de cartera fue aprobada en acta de comité N°7 del 2020
QUEJA	JULIO	SI	29/07/2020	Servicio	Mensajes de texto de gestión de cobro, no tiene relación financiera con el IFC.	Comunicación por correo electrónico	Se corrobora que los oficios radicados se encuentran en la carpeta	Se dio respuesta por correo, dándose información solicitada
QUEJA	JULIO	SI	18/08/2020	PRODUCTO	Demora en respuesta de solicitudes de arreglo de cartera fesca	Comunicación por correo electrónico	CE.2020020553	Se dio respuesta por correo, informándole al usuario que la solicitud de arreglo de cartera fue aprobada en acta de comité N°8 del 2020
RECLAMO	JULIO	SI	23/07/2020	PRODUCTO	Requerimiento de soportes para liquidar el convenio 534 del 2018.	Comunicación escrita	CE.2020020458	Se dio respuesta a la solicitud según el requerimiento del estado de convenio y se encuentra en procesos de liquidación.



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

RECLAMO	JULIO	SI	18/08/2020	PRODUCTO	Demora en respuesta de solicitudes de arreglo de cartera fesca	Comunicación por correo electrónico	Se dio respuesta mediante numero de 2020020550 el día 18 de agosto.	Se informa al usuario que se evidencia solicitud de arreglo de cartera y se le invita a estar pendiente de las redes sociales del IFC.
RECLAMO	JULIO	SI	13/07/2020	PRODUCTO	Pago no aplicado a la obligación	Comunicación por correo electrónico	Se revisa el estado del crédito se encuentra en época de estudio y el pago se encuentra aplicado	Se le informa al usuario que el pago mencionado en la PQR se encuentra aplicado a la obligación N° 8001874
RECLAMO	JULIO	SI	24/08/2020	PRODUCTO	Demora en respuesta de solicitudes de arreglo de cartera fesca	Comunicación por correo electrónico	CE.2020020593	Se le informa al usuario que se dio aplicabilidad a la solicitud de refinanciación y que se encuentra en categoría A.
RECLAMO	JULIO	SI	14/07/2020	Servicio	Demora en respuesta de solicitudes de paz y salvo.	Comunicación por correo electrónico	C.E. 2020020428	Se envía paz y salvo al correo electrónico a través de QF-DOCUMENT
RECLAMO	JULIO	SI	16/07/2020	PRODUCTO	No se contestan los números telefónicos de contacto del área de crédito educativo	Comunicación por correo electrónico	C.E.2020020436	Se le informa a la usuaria que en acta N° 07 del 2020 se le aprobó la solicitud de arreglo de cartera
RECLAMO	JULIO	SI	14/07/2020	PRODUCTO	Demora en respuesta de solicitudes de arreglo de cartera fesca	Comunicación por correo electrónico	CE.2020020593	Se le informa al usuario que se dio aplicabilidad a la solicitud de refinanciación y que se encuentra en categoría A.
RECLAMO	JULIO	SI	18/08/2020	PRODUCTO	Inconformidad en la gestión de cobro, manifestó que no se le notifico el plan de pagos	Comunicación por escrito y ventanilla	ce.2020020547	Se le indica a la usuaria que la solicitud será presentada en comité de cartera Fesca
QUEJA	AGOSTO	SI	19/08/2020	Servicio	Queja presentada en la contraloría por motivos de castigo de cartera de difícil recaudo	Comunicación por escrito y ventanilla	Ce. 2020020540	Se dio respuesta con soportes del proceso de castigo de cartera en cobro jurídico
QUEJA	AGOSTO	SI	30/09/2020	PRODUCTO	Inconformidad con el tiempo de aprobación de crédito educativo	Comunicación por correo electrónico	Se envía correo de respuesta informando que no se ha recibido documentación con los nombres relacionados en la pqr. No se cuenta con dirección física ni número de	Se dio respuesta informado que no se encuentra solicitud de crédito radicada a nombre de la persona que envía el correo electrónico

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

							teléfono para realizar el seguimiento	
RECLAMO	AGOSTO	SI	13/08/2020	PRODUCTO	Usuario presenta inconformidad en la atención por parte del área de crédito educativo en lo relacionado con el estado de la obligación 8000282.	Comunicación por correo electrónico	FUE DADA RESPUESTA MEDIANTE RADICADO No. 2020020573 ENVIADA AL CORREO ELECTRONICO DEL JUZGADO DE CONOCIMIENTO jprmpalslarga@cendoj.ramajudicial.gov.co	Se dio respuesta a la usuaria sobre el plan de pagos y el estado de la obligación 8000282 por medio de correo electrónico.
QUEJA	SEPTIEMBRE	SI	16/09/2020	PRODUCTO	Reiteración de solicitud de aprobación de condonación de crédito por parte del área de crédito educativo	Comunicación por correo electrónico	EL DIA 16 DE SEPTIEMBRE SE DIO RESPUESTA MEDIANTE DE NUMERO 2020020742,AL SIGUIENTE CORREO ELECTRONICO : yestupip@cendoj.ramajudicial.gov.co	Se dio respuesta a la usuaria del proceso que se surte ante la revisión de la autenticidad de documentos, para posterior presentación a la junta administradora.
QUEJA	SEPTIEMBRE	SI	16/09/2020	PRODUCTO	Demora en respuesta de solicitudes de arreglo de cartera fesca	Comunicación por correo electrónico	EL DIA 16 DE SEPTIEMBRE DE 2020 SE DIO RESPUESTA MEDIANTE NUMERO DE RADICADO 2020020743, AL SIGUIENTE CORREO edixonm_92hotmail.com	Se le indica a la usuario que la solicitud será presentada en comité de cartera Fesca
QUEJA	SEPTIEMBRE	SI	17/09/2020	PRODUCTO	El usuario manifiesta estar molesta de acuerdo a los mensajes de gestión de cobro de mensajería automática, informa que ella realiza los pagos de su obligación muy juiciosa.	Comunicación por correo electrónico	EL DIA 17 SEPTIEMBRE SE DIO RESPUESTA AL CORREO: aleja_11hm@hotmail.com.	Se dio respuesta a la usuaria por correo electrónico.

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

## 7. 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.
- Se cuenta con proceso atención al cliente y comunicaciones de sistema de gestión de calidad norma ISO 9001- 2015.
- 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 impido 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 la socialización de la directiva de comunicaciones, por lo que se espera que con estas directrices se mejoren los tiempos en el próximo trimestre.

## 8. RECOMENDACIONES

- Se requiere la asignación de un funcionario o vincular un pasante SENA, para la atención de los clientes, de manera permanente, 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, de acuerdo a las quejas y

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

reclamos evidenciados en este trimestre, es importante mantener una persona en atención al cliente y que tenga la formación académica para ello.

- Es importante que los funcionarios que ejercen como supervisores del personal de apoyo a proyectar respuesta a PQRS, se les realice seguimiento y revisión al final de la liquidación CPS para garantizar la atención oportuna de PQRS.
- 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 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 recomienda establecer tarifa de avalúos y publicar en lugar visible

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

- Se sugiere respetar los tiempos radicación, pues existen procedimientos internos que se deben realizar para garantizar la custodia y trazabilidad de la documentación.
- Se recomienda medir tiempos de trámite interno a fin de determinar el punto crítico para la demora en la expedición de las respuestas a las PQRS.
- 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 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.

Atentamente,

**MARLENY BARARAGAN FONSECA**

Prof. Oficina de Planeación.

Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.