


|   |                                      |                |                                |
|---|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| <br>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 ATENCIÓN AL CLIENTE**

**PERIODO: OCTUBRE A  
DICIEMBRE A 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                     |

## **INFORME DE ATENCIÓN AL CLIENTE VI 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. CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El Instituto Financiero de Casanare pone en disposición de la ciudadanía y/o Grupos de valor los siguientes canales:

#### **1.1. ATENCIÓN PRESENCIAL**

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 en la colocación del crédito, y 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 ÚNICA 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 la Auxiliar de ventanilla única y atención al usuario realiza el direccionamiento a través de éste aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, el 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.

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

#### 1.4. PAGINA WEB

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




La entidad realizó migración de contenido y ajustes del portal Web de acuerdo a los Lineamientos de Ministerio de Tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), pasando de página Web a portal Web.

#### 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 secretaria 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 habilitó el correo [ventanillaunica@ifc.gov.co](mailto:ventanillaunica@ifc.gov.co) a través del cual se reciben y direccionan todas las PQRS recibidas durante este periodo.

#### 1.6. LINEA TELEFÓNICA.

Se reciben llamadas a través de las líneas telefónicas: 6333789,3128899573, a través de éste medio se trata de dar respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la secretaria de

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

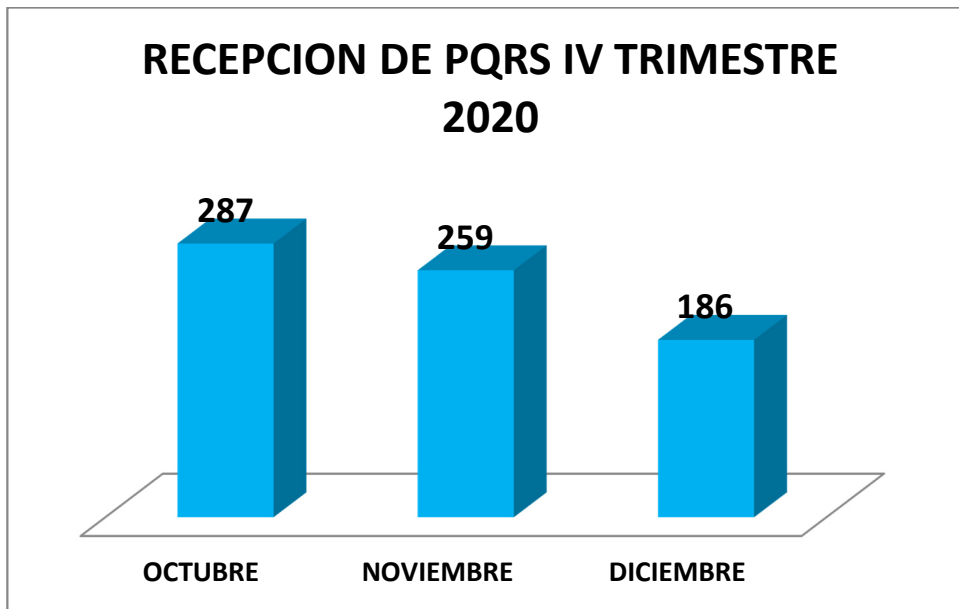
Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda y consignando en formato de registro de llamadas.

**ATENCIÓN TELEFÓNICA:**

**2. ANALISIS CONSOLIDADO PQRS TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2020**

**2.1 TOTAL, Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia Recibidas en el Cuarto Trimestre de 2020.**

En el trimestre de octubre a diciembre de 2020 se registraron **732** solicitudes tipificadas como PQRS de acuerdo con el reporte del software QF-DOCUEMT, las cuales se direccionaron a las dependencias de la entidad para la respectiva atención y respuesta. De acuerdo con el número mensual de solicitudes recibidas, se observa una tendencia decreciente en el periodo analizado, dado que, las solicitudes de arreglos de cartera han disminuido por qué medida que la economía del departamento ha venido mejorando de forma positiva, los usuarios se han venido colocando al día con las obligaciones sin tener que acudir a los arreglos de cartera.



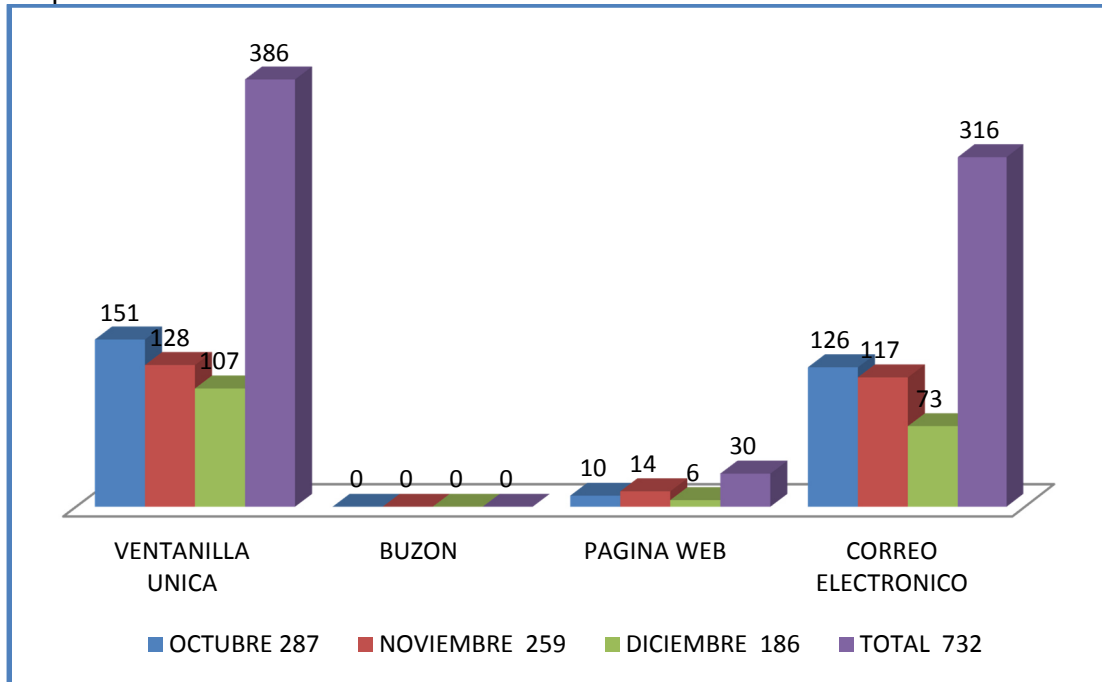
**2.1. TOTAL, PQRS Por Canales De Atención.**

Para el relacionamiento con los clientes el IFC ha dispuesto diferentes canales de atención, el virtual (formulario web y correos instituciones de servicio al cliente), telefónico, correo físico y presencial a través de la ventanilla única.

El canal más utilizado por los clientes fue la ventanilla Única, con 386 PQRS registradas que representan el 53%, seguido del correo electrónico con 316 solicitudes (43.2%). Los canal menos utilizados fue el de la página web con un registro de 30 PQRS (4.1%) y el buzón con 0 solicitudes.

|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

Para el mecanismo de correo electrónico, se continua con la socialización al personal, de la actividad de impresión y entrega a la ventanilla única con el fin de llevar registro y control de las comunicaciones que se reciben por éste medio; durante el trimestre y de acuerdo a la socialización realizada en la reinducción se ha visto que las dependencias están llevando las comunicaciones a recibidas por éste medio a la ventanilla única.




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.

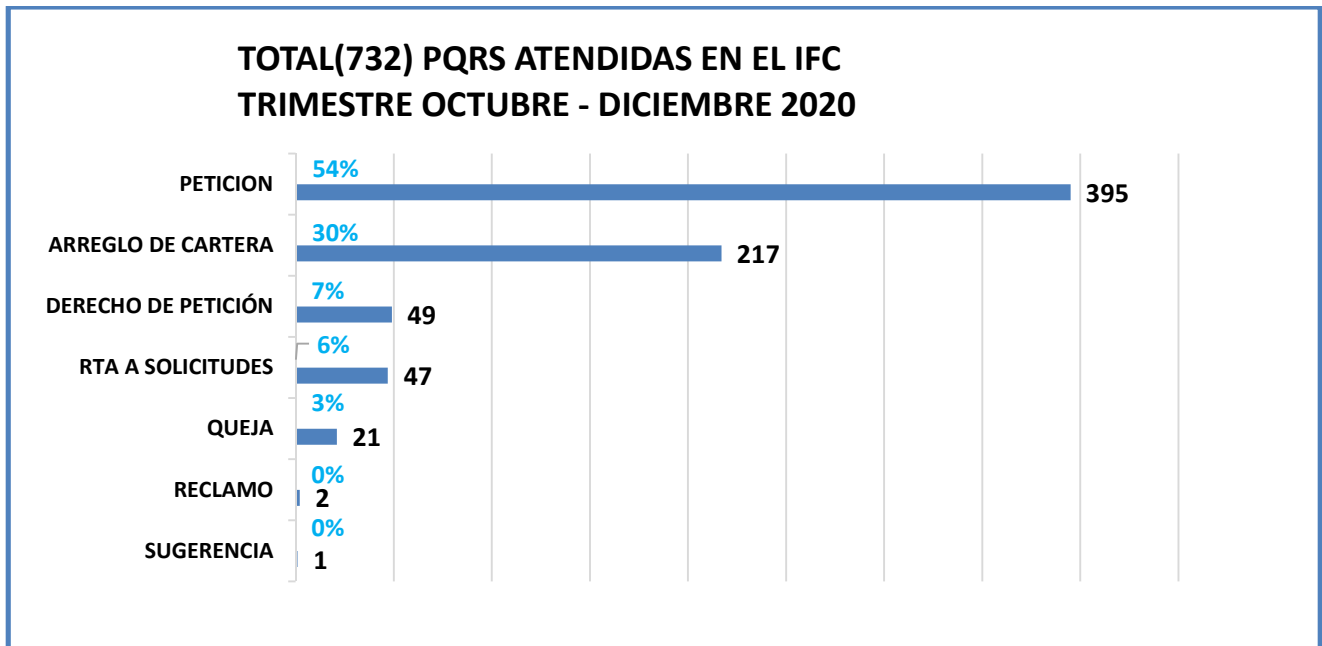
## 2.2. TIPOS DE PQRS

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 |

|   |                                      |                |                                |
|---|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

Del total de tipos PQRS recibidas en el cuarto trimestre de 2020, el IFC atendió un total de 732 radicados. La modalidad con mayor número de respuestas son las peticiones de información con 395 (54%), seguida de Arreglos de Cartera con 217 solicitudes (30%), Derechos de Petición 49 radicados (7%), Respuesta a Solicitudes con 47 (6%), Quejas con 21 radicados (3%) y con menor cantidad, 2 tipificados como Reclamo y 1 Sugerencia que para los dos casos representa el 0%. De acuerdo a lo anterior correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna.

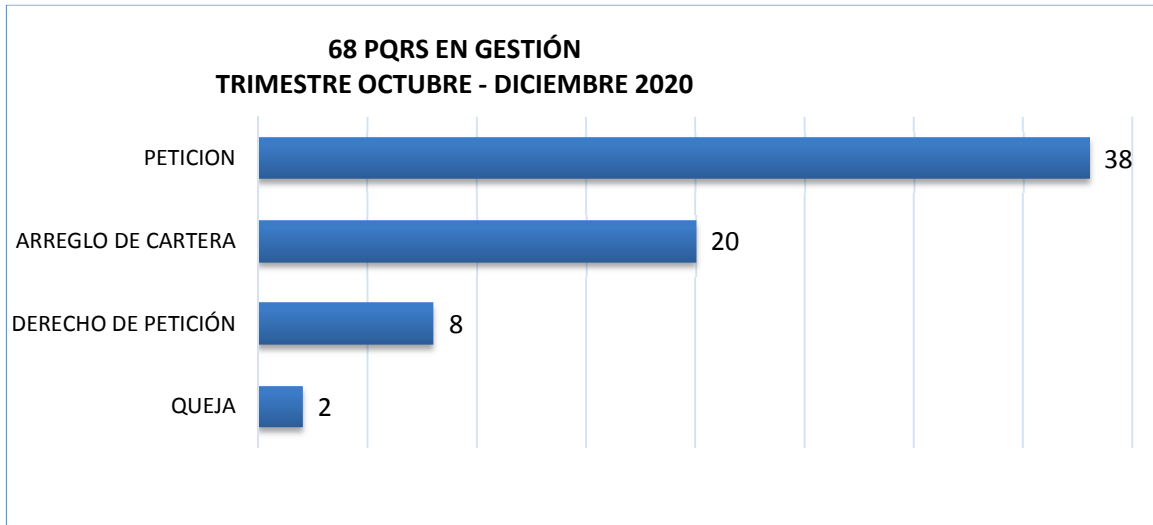


De las quejas y reclamos recibidos, se encontraron temas relacionados con respuesta a peticiones de arreglo de cartera, solución para cancelación de deudas, expedición de paz y salvos y estados de deuda icetex.

### 2.3. SOLICITUDES EN GESTIÓN

De acuerdo con el análisis de los reportes de **RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQR'S**, se tiene que del total de PQRS recibidas en el cuarto trimestre quedaron en gestión solo 68 solicitudes en su mayoría de las recibidas en el mes de diciembre de 2020, que serán objeto de seguimiento en la próxima vigencia.


|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

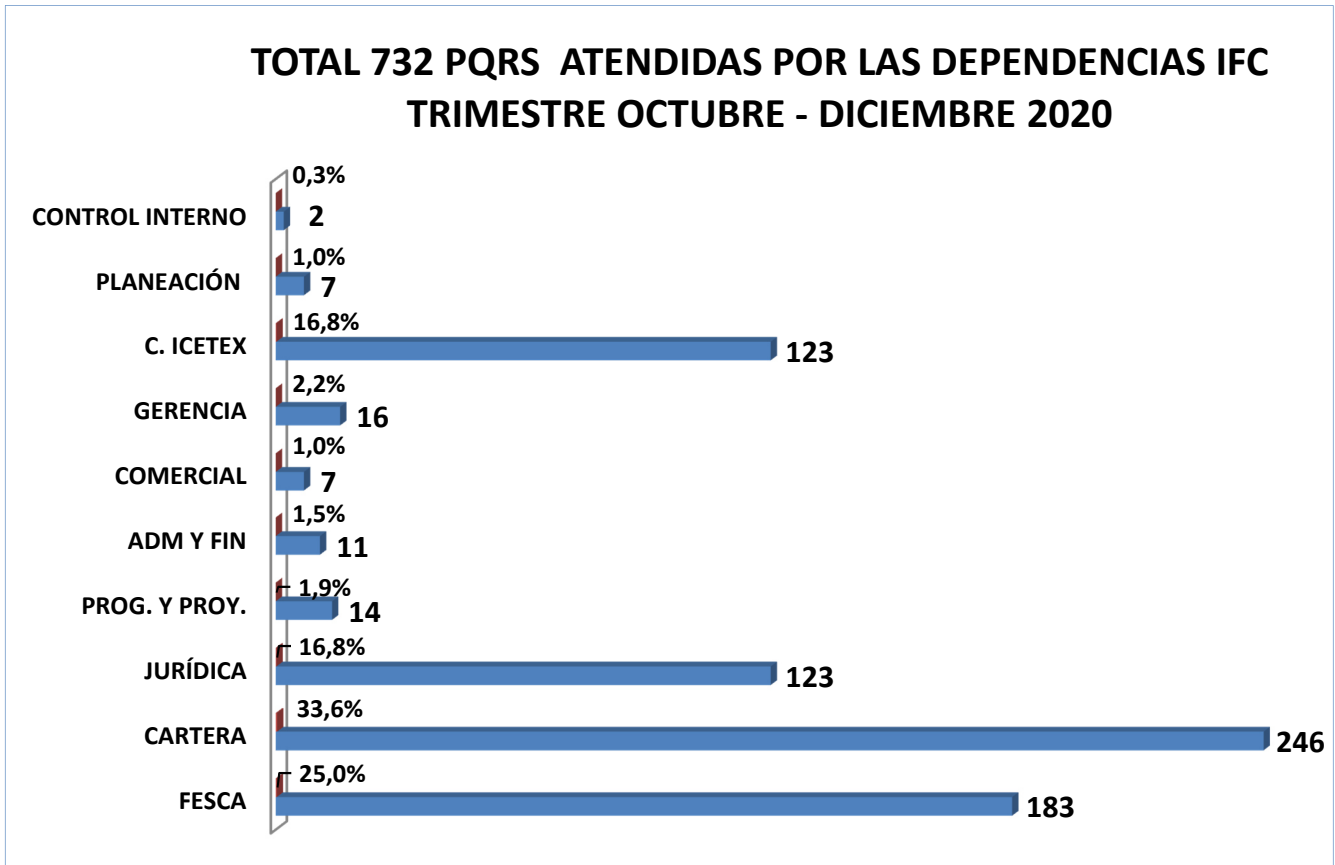


#### 2.4. TOTAL (732) PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS.

Del total PQRS gestionadas en el trimestre octubre – diciembre de 2020, las dependencias con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera IFC con el 33.6% del total que corresponde a 286 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, seguido del área de Fesca, con el 25.0% que corresponde a 183 comunicaciones, Jurídica representó el 16.8% del total recibido, con 123 comunicaciones y el área de Icetex también con 123 comunicaciones que representan el 16.8% 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 57 comunicaciones distribuidas por dependencias así: administrativa 1.5%, programas y proyectos 1.9%, gerencia 2.2%, comercial 1.0%, planeación 1.0% y control interno 0.3%, 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                     |



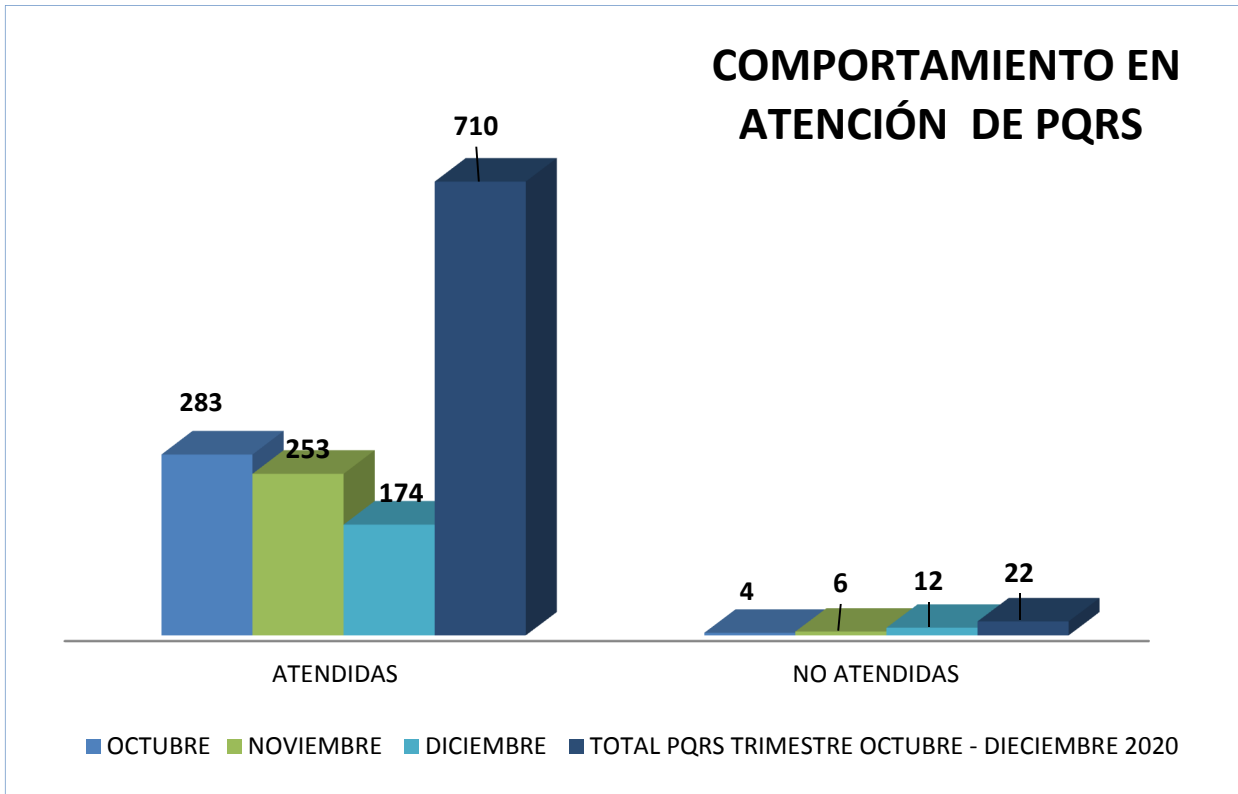
Siendo el mes de octubre con el mayor porcentaje de recepción de PQRS con el 39%, seguido de noviembre con el 35% y para el mes de diciembre 25%. Del total 732 solicitudes se atendió en 10 dependencias del IFC.

### 3. ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC

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.

#### ATENCIÓN DE PQRS





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 22 no atendidas, 4 PRS del mes de octubre, en el mes de octubre 6 y 12 del mes de diciembre 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 octubre se atendieron el 99% de las solicitudes, en el mes de octubre el 98%, y el 94% en el mes de diciembre, quedando sin atender o por falta de cierre en el software QF- DOCUMENT a 22 PQRS, para lo cual se sigue haciendo seguimiento para determinar que se le dé respuesta al usuario.

#### TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS

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:

|  |                                      |  |                |                                |
|--|--------------------------------------|--|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

| COMPORTAMIENTO DE PQRS                             | FESCA | CARTERA | JURIDICA | PROG . Y PROY. | ADM Y FIN | COMERCIAL | GERENCIA | C. ICETEX | PLANEACION | CONTROL INTERNO | TOTAL      |
|--|-------|---------|----------|----------------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|-----------------|------------|
| <b>Total PQRS III trimestre</b>                    | 154   | 275     | 123      | 14             | 11        | 7         | 16       | 123       | 7          | 2               | <b>732</b> |
| <b>Total atendidas</b>                             | 154   | 275     | 116      | 9              | 10        | 6         | 15       | 123       | 7          | 2               | <b>717</b> |
| <b>Atendidas dentro los diez días</b>              | 91    | 66      | 83       | 2              | 4         | 4         | 9        | 68        | 4          | 2               | <b>333</b> |
| <b>Atendidas dentro de los 30 días</b>             | 61    | 208     | 28       | 3              | 6         | 2         | 5        | 53        | 2          | 0               | <b>368</b> |
| <b>Atendidas con mayor a 30 días extemporáneas</b> | 2     | 0       | 5        | 5              | 0         | 0         | 1        | 2         | 1          | 0               | <b>16</b>  |
| <b>No atendidas</b>                                | 0     | 0       | 7        | 5              | 1         | 1         | 1        | 0         | 0          | 0               | <b>15</b>  |
| <b>% Extemporáneas</b>                             | 1%    | 0%      | 4%       | 36%            | 0%        | 0%        | 6%       | 2%        | 14%        | 0%              | 2%         |

En relación con la oportunidad en la respuesta, el 96% (701) de las peticiones atendidas se realizó dentro de los términos legales y sólo en el 4% (16) se atendieron con días de mora, debido al incremento en la demanda de solicitudes Arreglos de cartera que desbordo la capacidad de respuesta en la entidad.

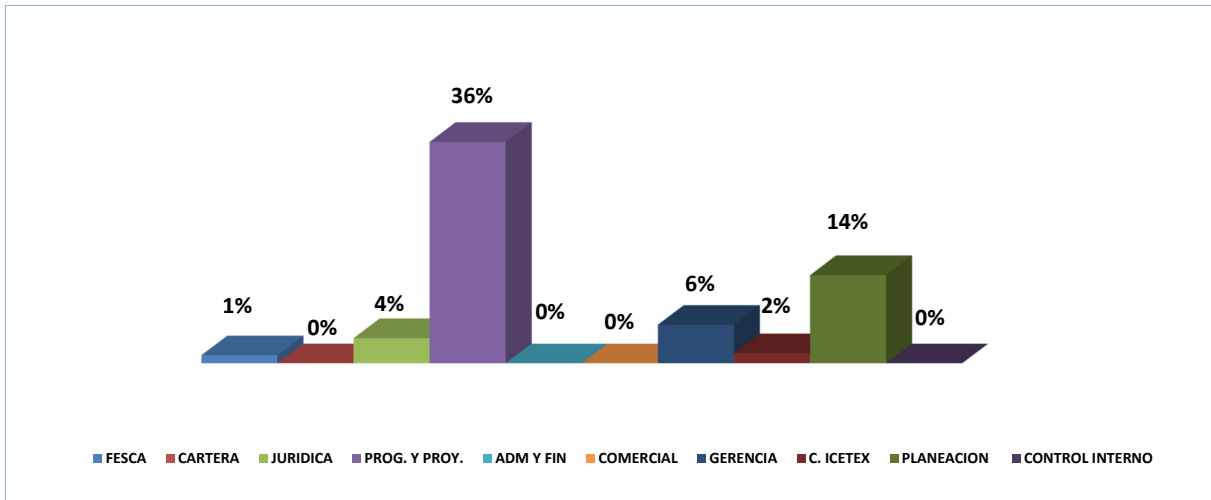
De acuerdo a lo anterior se evidencia el comportamiento de tiempos de respuesta, para el tercer cuarto trimestre se recibieron 732 PQRS, se atendieron 333 dentro de los diez días, 368 atendidas en los 30 días, y atendidas con mayor a 30 días extemporáneas 16, y se presentaron no atendidas 15 para el reporte del presente trimestre.

De acuerdo a las comunicaciones pendientes de respuesta, se encontró que se originaron 15 PQRS pendientes de dar respuesta, direccionadas al áreas Oficina Asesora Jurídica (7), 5 para Programas y Proyectos, y 3 para las siguientes área cada una con 1 PQRS así: Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia Comercial, Gerencia; 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.

#### **Total 16 PQRS Atendidas Extemporáneas Por Dependencia**

También se continúa presentando cierres extemporáneos en las diferentes dependencias, presentándose un índice del 2% de las respuestas, lo que corresponde a 16 PQRS atendidas de forma inoportuna, las áreas que mayor número de respuestas tardías Oficina Asesora Jurídica y Programas 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, para un total de 16 PQRs atendidas extemporáneamente durante el IV 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*

#### **Comunicaciones De Seguimiento A PQRSD**

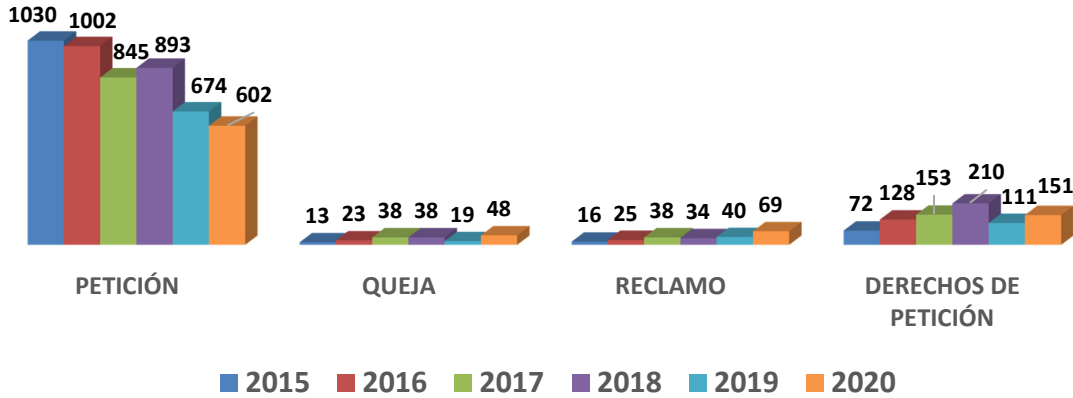
Con el objeto de mejorar el flujo de información, se han adelantado jornadas de socialización, sobre el procedimiento de cierre de la RS y su reporte por medios electrónicos; adicionalmente a los trabajadores oficiales y empleados públicos, se les remite correo recordando las PQRs que tienen pendiente 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.

#### **4. 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.

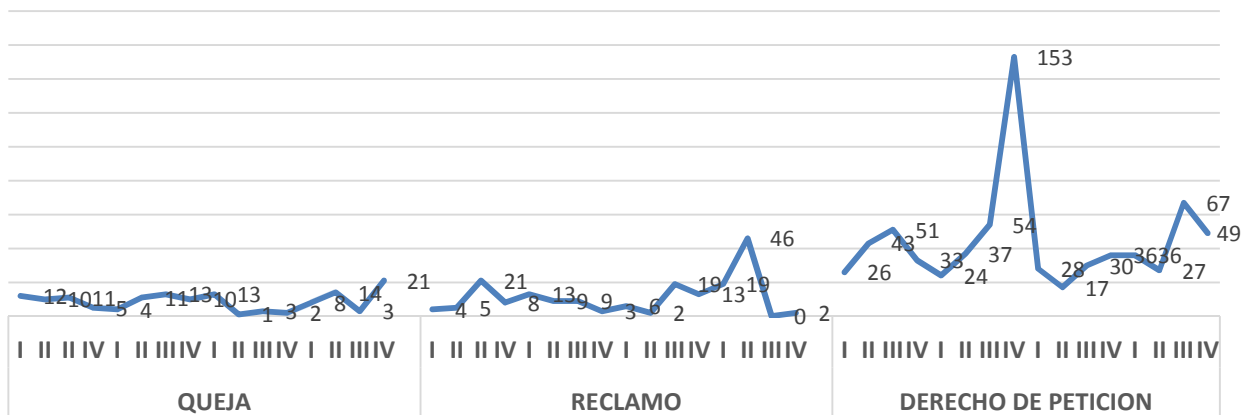
Al verificar la información recaudada se observa claramente una tendencia a disminuido en cuanto a peticiones, motivada principalmente por la exclusión de las peticiones internas, y a su vez tendencia al incremento en los históricos de quejas, reclamos, en derechos de petición durante el presente año 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 al incremento de las quejas, sin embargo los reclamos y derechos de petición tienen tendencia a la disminución así:

**PRESENTACION DE PQR POR TRIMESTRE AÑO 2017 - 2018 -2019 -2020**



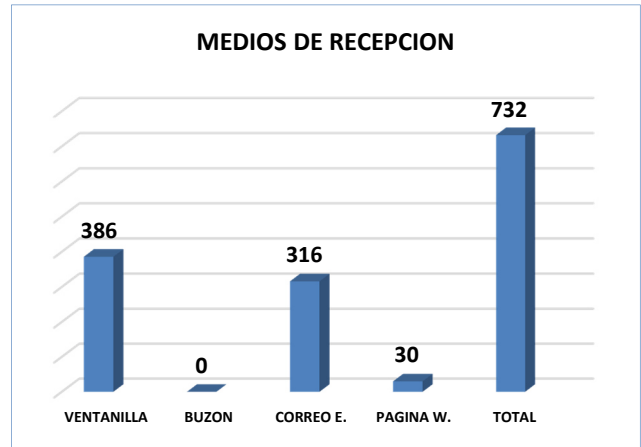
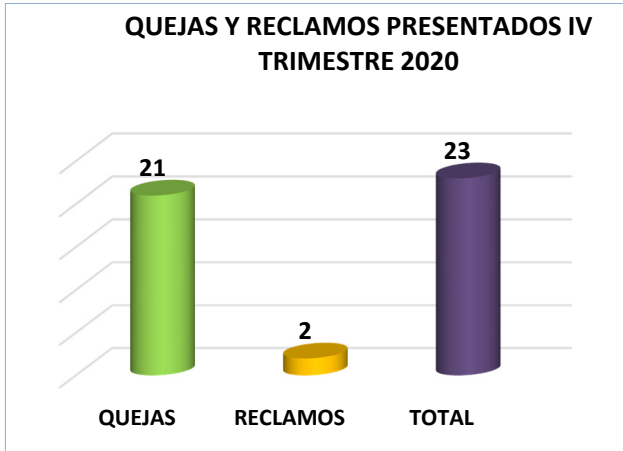
**5. SOLUCION A QUEJAS Y RECLAMOS**

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.

**5.1. QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS.**

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

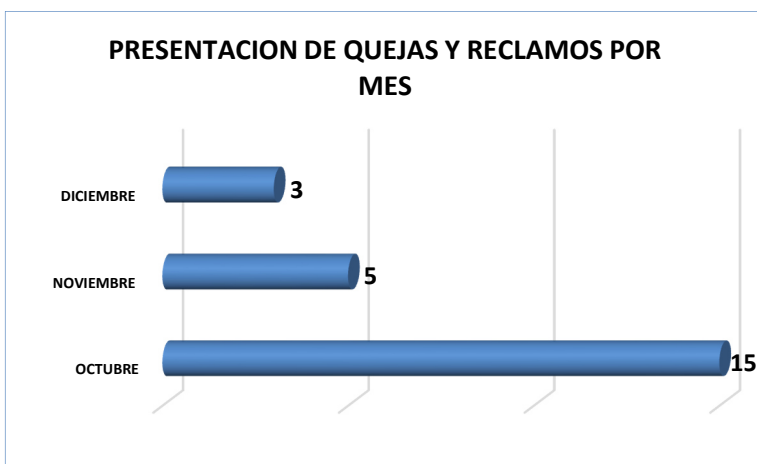
Durante el trimestre de las 732 PQRS registradas, 23 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 3 %, se incrementó en 1% al trimestre anterior; siendo 21 quejas y 2 reclamos, los cuales fueron recibidos a través de la ventanilla única y pagina web, así:



## 6. INCIDENCIA Y RESPUESTA

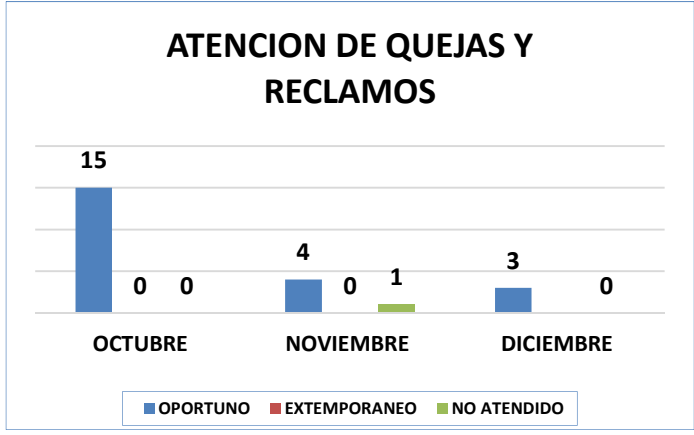
Durante éste trimestre, se incrementó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior pasando de 20 a 23, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el 3%.

Para este trimestre se atendieron 22 PQRS de quejas y reclamos en los tiempos establecidos, y se presentó un saldo de una sin atender.



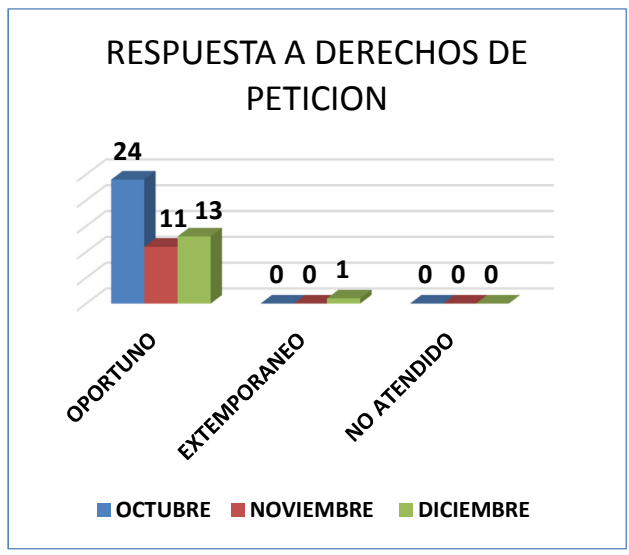
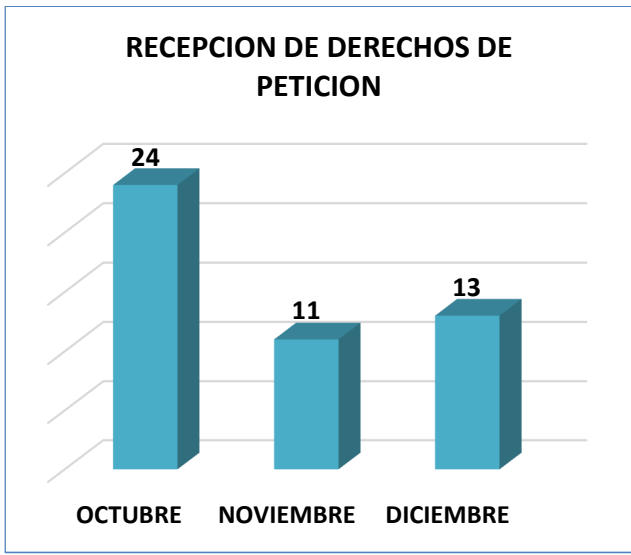
|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>INFORME</b> | CODIGO : RGD00-06              |
|  | <b>PROCESO GESTIÓN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

De las quejas y reclamos presentados 14 corresponden al área de crédito educativo que representa el 60%, 5 jurídica, que representan 10%; 2 de Programa y Proyectos que representa 4%, 1 de cartera, y una de crédito, de acuerdo a lo anterior el 78% correspondió a áreas misionales. Se dio respuesta oportuna a 23 no se presentaron respuestas extemporáneas; es decir oportunidad del 100%.



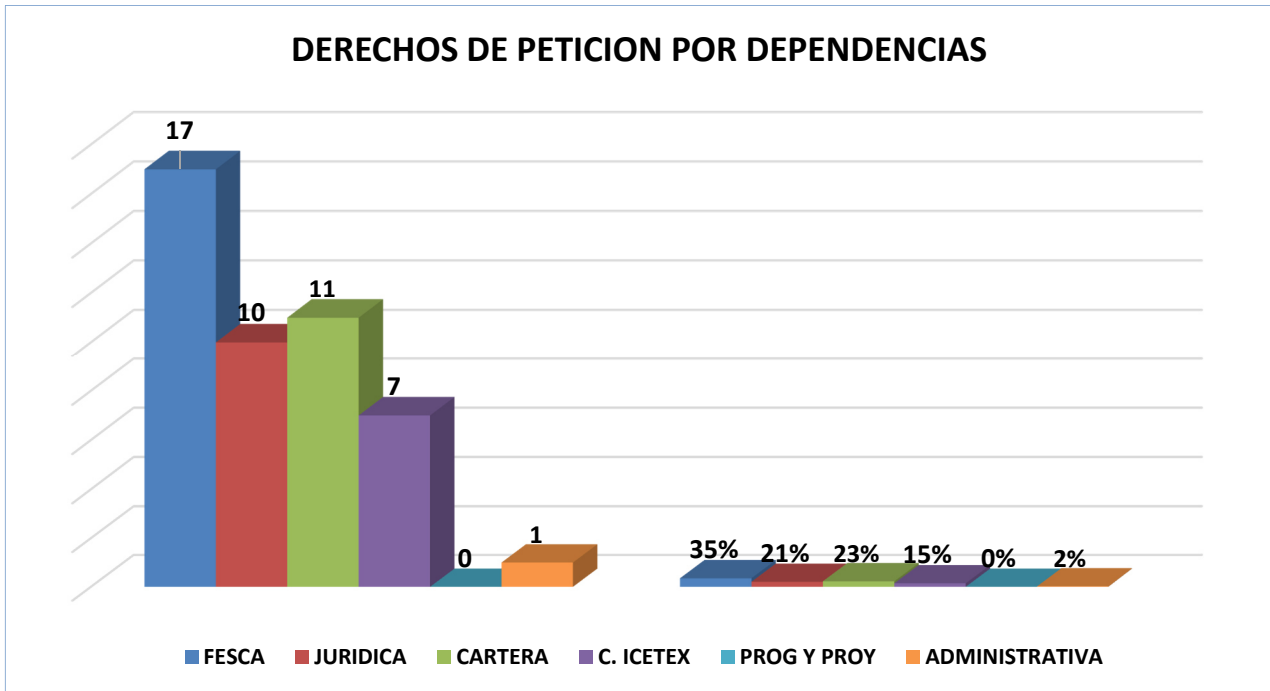
### TOTAL DERECHOS DE PETICION 67

Durante éste trimestre se recibieron, 48 Derechos de Petición, distribuidos por los meses como se muestra en la figura, de los recibidos se atendieron los 48 manera oportuna, lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 100%.



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

De los derechos de petición presentados en el trimestre, 17 se direccionaron a c. educativo que representa el 35%, 10 al área de jurídica con 21% de participación, 11 con el 23% de participación del área cartera, 7 de c. icetex con el 15% de participación, el área administrativa 1 con el 2% de participación y 1 de programas y proyectos el 1%. Los derechos de petición por dependencias del trimestre se observan en la siguiente figura:




## 6. 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.

|   |                                      |                |                                 |
|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------|
|  | <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


|   |  |   |                                 |                    |                 |  |
|---|--|---|---------------------------------|--------------------|-----------------|--|
|    | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>   | <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - CREDITO</b> | CODIGO : RA002-03               |                    |                 |  |
|   | <b>PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>   |   | FECHA DE APROBACIÓN: 04/11/2020 |                    |                 |  |
|   |  |   | VERSIÓN: 5                      |                    |                 |  |
| <b>Respetado cliente, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta para conocer su opinión sobre nuestros servicios.</b>   |  |   |                                 |                    |                 |  |
| <b>Tipo de crédito:</b>   | COMERCIAL: _____ EDUCATIVO: _____ LIBRANZA: _____                            |   |                                 |                    |                 |  |
| <b>FECHA:</b>   |  |   |                                 |                    |                 |  |
| <b>1</b>  | Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?                                  | <b>SI: _____ NO: _____</b>                            |                                 |                    |                 |  |
| <b>2</b>  | Cuánto tiempo duró el trámite de su crédito?                                 | Menor a 20 días                                       | Entre 20 y 30 días              | Entre 30 y 40 días | Mayor a 40 días |  |
| <b>3</b>  | Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado? | SI  | CASI SIEMPRE                    | ALGUNAS VECES      | NO              |  |
| <b>4</b>  | El asesor de crédito le brindó información clara y fácil de comprender?      |   |                                 |                    |                 |  |
| <b>5</b>  | Recomendaría nuestros productos y servicios a familiares y amigos?           |   |                                 |                    |                 |  |
| <b>6</b>  | ¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC? | EXCELENTE   | BUENO                           | REGULAR            | MALO            |  |
| <b>Mencione qué aspectos considera relevantes (positivos o negativos) de nuestro producto o servicio</b>  |  |   |                                 |                    |                 |  |
| Gracias. "Su opinión es muy importante para el IFC".  |  |   |                                 |                    |                 |  |
| Cra. 13C No.9-91 Yopal, Casanare. PEX Cel. 3208899573<br>Instituto@ifc.gov.co<br>www.ifc.gov.co   |  |   |                                 |                    |                 |  |
|   |  |   |                                 |                    |                 |  |

### 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.



|   |                                      |                |                                |
|---|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

|   |                                      |  |                                    |                           |
|---|--------------------------------------|--|------------------------------------|---------------------------|
|    | <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:<br>VERSIÓN:05 |                           |
| <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 style="text-align: center;"><i>Por favor tómesese unos instantes para completar la siguiente información.</i></p> |                                      |  |                                    |                           |
| FECHA: _____  |                                      |  |                                    |                           |
| Por favor marque solo una casilla:  |                                      |  |                                    |                           |
| A qué tipo de servicio está accediendo  |                                      |  |                                    |                           |
| IFC - CRÉDITO COMERCIAL   | <input type="radio"/>                | FESCA                                    | <input type="radio"/>              |                           |
| PROGRAMAS Y PROYECTOS   | <input type="radio"/>                | OTRO                                     | <input type="radio"/>              |                           |
| CARTERA   | <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 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 la imagen IFC?  |                                      |  |                                    |                           |
| Mencione qué aspectos considera relevantes (positivos o negativos) de nuestro servicio:   |                                      |  |                                    |                           |
|   |                                      |  |                                    |                           |
|   |                                      |  |                                    |                           |
| Opcional:   |                                      |  |                                    |                           |
| 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.
- 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:

|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

- 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:**

|  |    |
|--|----|
| Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?                                  | 10 |
| ¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito                                 | 20 |
| Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado? | 15 |
| El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?     | 20 |
| Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)      | 20 |
| Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?  | 15 |

**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  | 15 |
| Los canales de comunicación del IFC son adecuados y funcionan correctamente?      | 10 |
| IMAGEN  |    |
| Utilizaría nuevamente nuestros servicios?   | 20 |
| Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?                            | 10 |
| Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?                  | 20 |

**5.4 RESULTADOS DE TABULACION.**

De acuerdo a la actividad aprobada se recibieron y tabularon las siguientes encuestas:

|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

112 de crédito, y 38 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?     | 95,32      | <b>95,32</b>                        | <b>99,05</b>             |
| <b>PRODUCTO</b>  |            |                                     |                          |
| ¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?                                | 61,86      | <b>76,91</b>                        | <b>79,09</b>             |
| Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado? | 91,97      |                                     |                          |
| <b>SERVICIO</b>  |            |                                     |                          |
| Ha tenido crédito anteriormente con el ifc ?                                 | 65,33      | <b>65,33</b>                        | <b>99,46</b>             |
| <b>IMAGEN</b>  |            |                                     |                          |
| Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)      | 92,33      | <b>85,87</b>                        | <b>93,29</b>             |
| Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del ifc?  | 79,41      |                                     |                          |

Se observa que las variables relacionadas con el personal es la que presentan mayor porcentaje de favorabilidad presenta y aprobación por parte de los clientes, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 95.32%, siendo las de mayor aceptación la atención personalizada y amable.


En segundo lugar de favorabilidad, está la de imagen con 85.87% de admisión, con respecto al trimestre anterior a disminuido el porcentaje de favorabilidad.

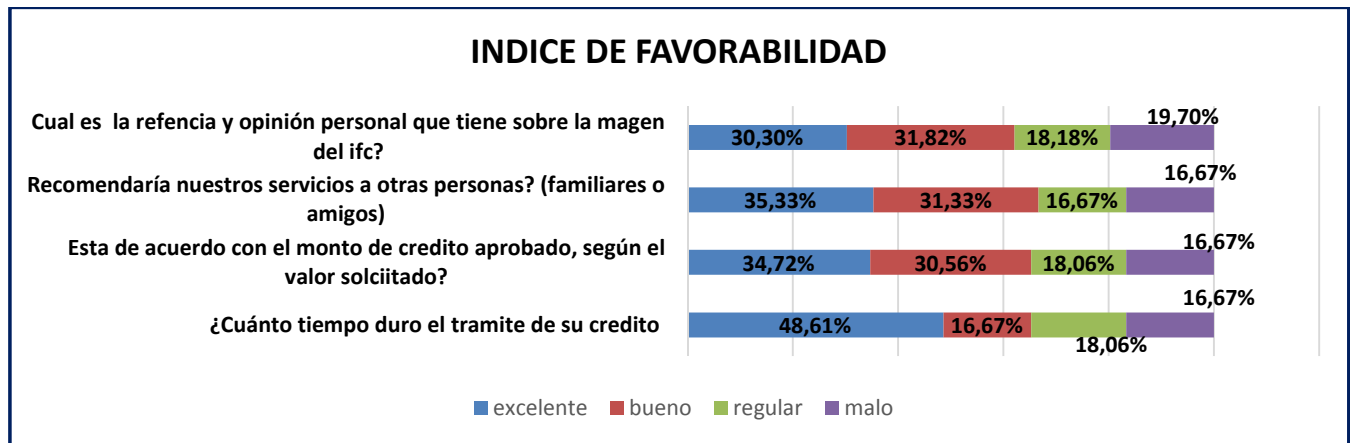
En el tercer lugar se encuentra la medición de la satisfacción del producto con el 76.91%, con respecto al trimestre anterior se a desmejorado el nivel de favorabilidad.

En cuanto a las variables de servicio se ubicó en el cuarto lugar con el 65.33% de favorabilidad, con respecto al anterior trimestre bajo 34.13%.

En total se obtuvo una satisfacción del **80,86%**, la cual es mayor 13,41% 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:

|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| <br><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 acuerdo a lo anterior, la variable con mayor favorabilidad es la **tiempo de desembolso**, pues el 48% de los encuestados lo consideran excelente, a su vez la favorabilidad frente a la servicio es de 35.33 %, las imagen se ubicaron en 30.30% de encuestados que lo considera excelente y el 31.82% que piensan que es bueno, a su vez el producto presenta 34.72% de aceptación como excelente, 30,56% de los encuestados lo consideran bueno, 18.06% considera que es regular y 16,67% piensa que es malo,

#### **SERVICIO**

En lo que respecta a las encuestas de servicio, para el presente trimestre se han realizado un total de 38 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      | 92,41        | <b>82,78</b> | <b>90.46</b>   |
| Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios | 90,42        |              |                |
| Los canales de comunicación del IFC son adecuados y funcionan correctamente?      | 81,39        |              |                |
| <b>PRODUCTO</b>   |              |              |                |
| Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna  | 80,60        | <b>80,60</b> | <b>90.17</b>   |
| <b>IMAGEN</b>   |              | <b>82,78</b> | <b>88.60</b>   |

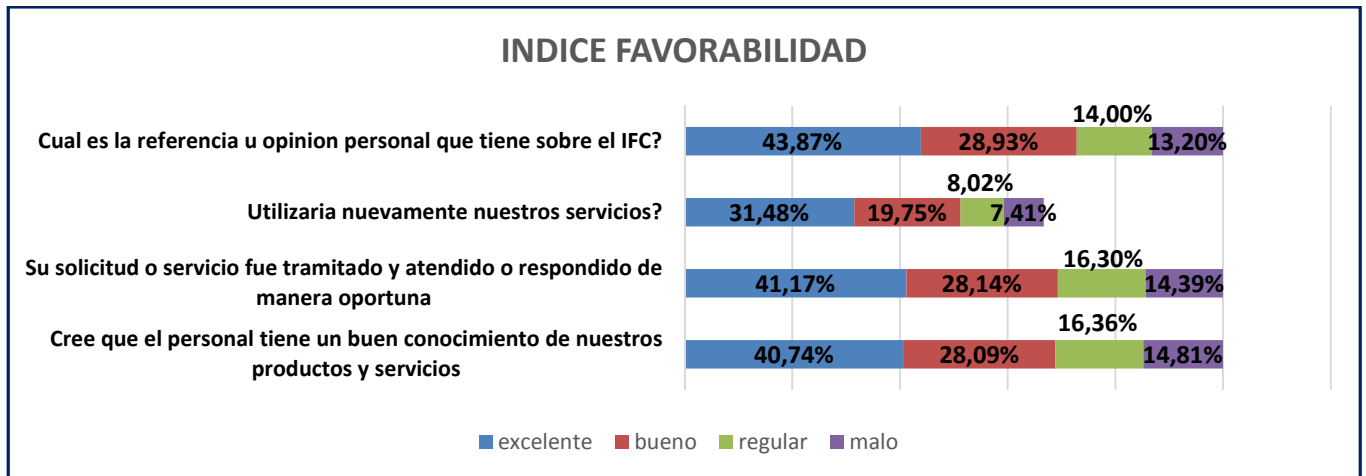
|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>INFORME</b> | CODIGO : RGD00-06              |
|  | <b>PROCESO GESTIÓN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

|  |       |  |  |
|--|-------|--|--|
| Utilizaría nuevamente nuestros servicios?                        | 83,24 |  |  |
| Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?           | 83,52 |  |  |
| Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC? | 81,57 |  |  |

De acuerdo a lo anterior se obtuvo una satisfacción del **80.05%** 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 7,69% 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 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 fescsa, cartera y jurídica

Se analizan resultados de favorabilidad para las siguientes variables:




La variable de menor índice de favorabilidad, es la personal que los clientes tiene de nuestra entidad, se ubica en el rango del 40,74%; seguida de la oportunidad y servicio con 41,17%, la conveniencia de utilizar nuevamente nuestros servicios se ubica con un 31,48% de favorabilidad, el 43,87% considera recomendar 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>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                     |

| <b>OBSERVACIONES DE MEJORA</b>  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <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>  | IFC | FESCA | FONAN |
|---|-----|-------|-------|
| Cientes más de 10 años, con hipoteca los cuales le negaron un crédito por ser codeudores del crédito ICETEX...poca ética de la entidad.   | X   |       |       |
| Usuario manifiesta no le dieron respuesta a dos solicitudes Abril-Noviembre 20200326726   |     | X     |       |
| Época de pandemia ser un poco más flexibles y considerados referente a los plazos para pagos-prorrogas.   | X   |       |       |
| Respuesta no muy clara por favor (Luz Marian Camacho) llamar a usuaria y brindar información clara para seguir cancelando) Ref. radicado 2020032639   |     | X     |       |
| No entiende la respuesta-2020032578 al sacar crédito piden muchos documentos y ponen muchos problemas, inconformidad que el avalúo lo cancela el usuario y no la entidad y para sacar un crédito tienen muchos costos para el Usuario. Deben ser más claros al dar la respuesta y se demoran mucho en colocación de créditos. | X   |       |       |
| 2020032572 aún no ha llegado respuesta.   |     | X     |       |
| Mala información sobre condonación de crédito educativo.  |     |       |       |

| <b>FELICITACIONES</b>   | IFC | FESCA | FONAN |
|---|-----|-------|-------|
| Lina Buelvas una buena funcionaria ah mejorado la atención en IFC                       |     | X     |       |
| Facilidad en procesos y pagos   |     | X     |       |
| Excelente oportunidad para los estudiantes que desean estudiar y son de bajos recursos. |     | X     |       |
| La Doctora Patricia Roza: excelente funcionaria me atendió muy bien.                    |     | X     |       |

**5.6 SATISFACCION 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                     |

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:

|   |   |   |                                 |                |             |  |
|---|---|---|---------------------------------|----------------|-------------|--|
|   | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>  | <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</b> | CODIGO : RAC02-01               |                |             |  |
|   | <b>PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>  |   | FECHA DE APROBACIÓN: 04/11/2020 |                |             |  |
| VERSIÓN:1   |   |   |                                 |                |             |  |
| Fecha   | _____   |   |                                 |                |             |  |
| Respetado funcionario, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, nos interesa conocer su opinion sobre nuestra servicio. |   |   |                                 |                |             |  |
| Dependencia o área que desea calificar: _____   |   |   |                                 |                |             |  |
|   |   | <b>SI</b>   | <b>CASI SIEMPRE</b>             | <b>A VECES</b> | <b>NO</b>   |  |
| <b>1</b>  | 1. ¿Considera usted que los funcionarios de ésta dependencia, tuvieron buena disposición ante sus requerimientos? |   |                                 |                |             |  |
| <b>2</b>  | 2. ¿Las solicitudes presentadas por usted ante esta dependencia, son gestionadas de forma oportuna?               |   |                                 |                |             |  |
| <b>3</b>  | ¿En términos de calidad, sus requerimientos son atendidos satisfactoriamente?                                     |   |                                 |                |             |  |
| <b>4</b>  | ¿Considera que los servicios ofrecidos por esta dependencia, satisfacen sus necesidades y expectativas?           |   |                                 |                |             |  |
|   |   | <b>EXCELENTE</b>                                    | <b>BUENO</b>                    | <b>REGULAR</b> | <b>MALO</b> |  |
| <b>5</b>  | Como califica el servicio de la dependencia   |   |                                 |                |             |  |
| <b>6</b>  | El tiempo de respuesta a su requerimiento fue   |   |                                 |                |             |  |
| <b>Qué aspectos considera relevantes (positivos o negativos) del servicio:</b>  |   |   |                                 |                |             |  |
|   |   |   |                                 |                |             |  |
|   |   |   |                                 |                |             |  |
|   |   |   |                                 |                |             |  |
| <i>Gracias, su opinion es muy importante para nosotros</i>  |   |   |                                 |                |             |  |

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

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

|   |                                      |                |                                |
|---|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| <br><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                     |

Durante el presente trimestre no se realizó encuesta de cliente interno.


Para el presente trimestre no se aplicaron encuestas de satisfacción de cliente interno, debido al distanciamiento social y evitar la propagación de contaminación por covid-19, como medida de aplicación se implementara la aplicación de la encuetas de manera virtual.



|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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

| FECHA      | RADICADO   | QUEJA | RECLAMO | FECHA DE DIRECCIONAMIENTO | TRAMITADO | FECHA DE RESPUESTA | EVIDENCIA RESPUESTA   |
|------------|------------|-------|---------|---------------------------|-----------|--------------------|---|
| 06/10/2020 | 2020032144 | X     |         | 06/10/2020                | si        | 09/10/2020         | se le envió respuesta al usuario vía correo electrónico, se le informo que la solicitud se encuentra pendiente de verificación y en el transcurso de 5 días hábiles se le enviaría confirmación posteriormente se da terminación a la PQR |
| 08/10/2020 | 2020032170 | x     |         | 08/10/2020                | si        | 23/10/2020         | Se informa concepto del C.C. al SS. correo: lumenicha01@hotmail.com , solicitud aprobada en acta 21 de octubre 19 de 2020,  |
| 08/10/2020 | 2020032173 | x     |         | 08/10/2020                | si        | 28/11/2020         | El día 27 de octubre de 2020 se le informa mediante llamada telefónica la aprobación del mecanismo de normalización de la obligación número de contacto 3214595942.   |
| 08/10/2020 | 2020032174 | x     |         | 08/10/2020                | si        | 23/10/2020         | C.E. 2020020887   |
| 13/10/2020 | 2587       | x     |         | 13/10/2020                | si        | 14/10/2020         | se dio rta a la pqr al juanpablo.jpl900@gmail.com   |
| 14/10/2020 | 2020032210 | X     |         | 14/10/2020                | si        | 16/10/2020         | El día 16 de octubre se dio respuesta de la aplicabilidad de los pagos y estado de deuda.   |
| 14/10/2020 | 2020032214 | X     |         | 14/10/2020                | si        | 01/12/2020         | Radicado de salida 2020021056   |
| 14/10/2020 | 2020032216 | X     |         | 14/10/2020                | si        | 23/10/2020         | Se dio respuesta a la usuaria mediante comunicación con radicado 2020020880   |
| 20/10/2020 | 2020032266 | x     |         | 20/10/2020                | si        | 26/10/2020         | Se envió respuesta a la usuaria CAROLL NATALY PEREZ RINCON al correo U0402356@UNIMILITAR.EDU.CO. Con número de radicado 2020032264.   |
| 20/10/2020 | 2020032275 | x     |         | 20/10/2020                | si        | 29/10/2020         | Respuesta por QfDocument con radicado No.2020020918   |
| 21/10/2020 | 2020032294 | x     |         | 21/10/2020                | si        | 26/10/2020         | El día 26 de octubre de 2020 se dio respuesta mediante llamada telefónica, comunicación con la señora Ana   |

|  |                                      |  |                |                                |
|--|--------------------------------------|--|----------------|--------------------------------|
| <br><b>ifc</b><br><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                     |

|            |            |   |  |            |    |            |   |
|------------|------------|---|--|------------|----|------------|---|
|            |            |   |  |            |    |            | Victoria numero donde se recibió la llamada 3118715391.   |
| 23/10/2020 | 2594       | x |  | 23/10/2020 | si | 26/10/2020 | <p><i>Yopal, 26 de octubre de 2020</i></p> <p><i>Señor (a):</i><br/> <b>JULIETH CAROLINA GIRALDO VARGAS</b><br/> C.c. 1022968548<br/> N° Pagare: 4111288<br/> Correo: juliethgiraldo54@gmail.com<br/> <b>ASUNTO: Respuesta PQRS 2594.</b></p> <p><i>Respetuoso saludo,</i><br/> <i>En atención al asunto en referencia, y verificado mediante correo electrónico juliethgiraldo54@gmail.com, se puede evidenciar que el día 25 de agosto del año 2020, la profesional María Camila Fuquen Mutis de Jurídica Fesca, le Comunico mediante radicada. N°2020030454, Notificación de Aprobación de Reestructuración con lo siguiente:</i></p> <p><i>“(…) El comité técnico del Fondo de Educación Superior de Casanare (FESCA), en reunión ordinaria realizada el día 11 de Agosto 2020, acta número 15, APROBÓ solicitud de reestructuración del crédito educativo, conforme a lo establecido por la Ordenanza N° 008 - 2019.</i></p> <p><i>A través de correo electrónico se le notifica al usuario de dicha decisión para que se acerque a realizar al IFC al perfeccionamiento de la misma. (...)”</i></p> |
| 27/10/2020 | 2020032345 | X |  | 27/10/2020 | SI | 11/11/2020 | Radicado: 2020020960 DEL 11 DE NOV 2020   |
| 28/10/2020 | 2595       | X |  | 28/10/2020 | SI | 04/12/2020 | <p>Cordial saludo,</p> <p>Señora<br/> <b>DELFINA OVEJERO CRUZ</b><br/> C.c... 11185560046<br/> Celular: 3115535259.<br/> Email: delfocruz@hotmail.com<br/> Asunto: RESPUESTA SOLICITUD DE CONDONACIÓN.<br/> Adjunto respuesta de solicitud de condonación.<br/> Proyecto,</p>   |

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

|            |            |   |  |            |    |   |
|------------|------------|---|--|------------|----|---|
|            |            |   |  |            |    | JESSICA HERNÁNDEZ SANABRIA<br>CTO- 1116-2020  |
| 05/11/2020 | 2020032404 | x |  | 05/11/2020 |    | No atendida   |
| 06/11/2020 | 2020032442 | X |  | 06/11/2020 | SI | 26/11/2020<br>El día 26 de noviembre de 2020, se dio respuesta a la solicitud realizada por el señor HECTOR PABLO ARIAS MEDINA, para lo cual se envió al correo electrónico parranderoviejito@hotmail.com, oficio contentivo de la respuesta y anexos los documentos que se encontraron en los archivos de la entidad. Se le entrego a la señora KELLY JOHANA VALLE, copia del pantallazo y copia de la carta remitida a través de document. Respuesta con radicado No. 2020021045.   |
| 18/11/2020 | 2020032505 | x |  | 18/11/2020 | si | 18/12/2020<br>Mediante número de radicado 2020021175 se dio respuesta a la respectiva solicitud. Mediante correo electrónico yesicasanchez.enf@gmail.com, el día 18-12-2020.  |
| 20/11/2020 | 2020032524 | x |  | 20/11/2020 | SI | 09/12/2020<br>Se envió mediante correo electrónico yisellbb@gmail.com / despacho@casnare.gov.co mediante radicado No. 2020021088. RESPUESTA RAD 2020032524  |
| 11/12/2020 | 2612       | x |  | 11/12/2020 | si | 18/12/2020<br>Señor ANTONIO JOSE ESTEBAN CAMPUZANO<br>C.C. 1118650196<br>Pagare: 8000902<br>Correo: 'aestebancampuzano@hotmail.com'<br>Asunto: Respuesta a su inconformidad. Radicado 2612<br>De manera atenta me permito informarle que su solicitud de terminación por Novación del proceso fue radicada el día 18 de noviembre del 2020, en vista de que el Juzgado Primero Civil Municipal de Yopal están negando los proceso por Novación, se realizó un nuevo pagare de la cual se indicó en clausula el concepto de "Novación", motivo por el cual se le informo y el día 17 de diciembre del año 2020, usted se acercaron a nuestras instalaciones a perfeccionar el pagare, ya que en el despacho del Juzgado nos están solicitando los pagarés con este concepto.<br>Ahora bien, en aras de agilizar la terminación de su proceso, los Juzgados no van a sacar más estados en la presente fecha del mes de diciembre del año 2020, teniendo en cuenta que empezaron la vacancia judicial, |

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

|            |            |   |   |            |    |            |  |
|------------|------------|---|---|------------|----|------------|--|
|            |            |   |   |            |    |            | <p>una vez haya apertura del Juzgado se le estará tramitando su terminación del proceso Ejecutivo Singular que cursa en el Juzgado Primero Civil Municipal de Yopal. Y una vez haya claridad de la suma total de los títulos judiciales y sean entregados al Instituto Financiero del Casanare IFC, se realizar los respectivos descuentos a la deuda.</p> <p>De requerir mayor información la invitamos a comunicarse con la entidad a los números de celular: 3214332786 – 3203445587, teléfono fijo 6358942, extensiones: 901, 902,903 o visitarnos en la oficina ubicada en la carrera 13 C No. 9 – 91 Yopal Casanare y/o correo 'ventanillaunica@ifc.gov.co'</p> <p>Cordialmente,<br/>Jessica Hernández Sanabria<br/>Cto-116-2020</p> |
| 15/12/2020 | 2020032728 | X |   | 15/12/2020 | si | 19/12/2020 | El día 19 de diciembre mediante número de radicado 2020021189 se dio respuesta, a petición enviada al correo <a href="mailto:camilajimenez21@gmail.com">camilajimenez21@gmail.com</a> .  |
| 29/12/2020 | 2020032804 | X |   | 29/12/2020 | si | 29/12/2020 | El día 29 de diciembre de 2020, Se llama a la usuaria, atendiendo y aclarando reclamación efectuada mediante correo electrónico.   |
| 30/10/2020 | 2020032379 |   | x | 30/10/2020 | SI | 24/11/2020 | Radicado: 2020021034   |
| 24/11/2020 | 2020032557 |   | X | 24/11/2020 | SI | 18/12/2020 | Se envió mediante Radicado: 2020021170 al correo <a href="mailto:silviamilena92@hotmail.com">silviamilena92@hotmail.com</a> , el día 18-12-2020.   |

|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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                     |

## 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

|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <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

|   |                                      |                |                                |
|---|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| <br><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.