 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: ENERO A  
MARZO 2021**

	<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 I TRIMESTRE 2021**

El instituto financiero de Casanare, aprobó el proceso de atención al cliente y comunicaciones y lo incorporó 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 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN 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.

	<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

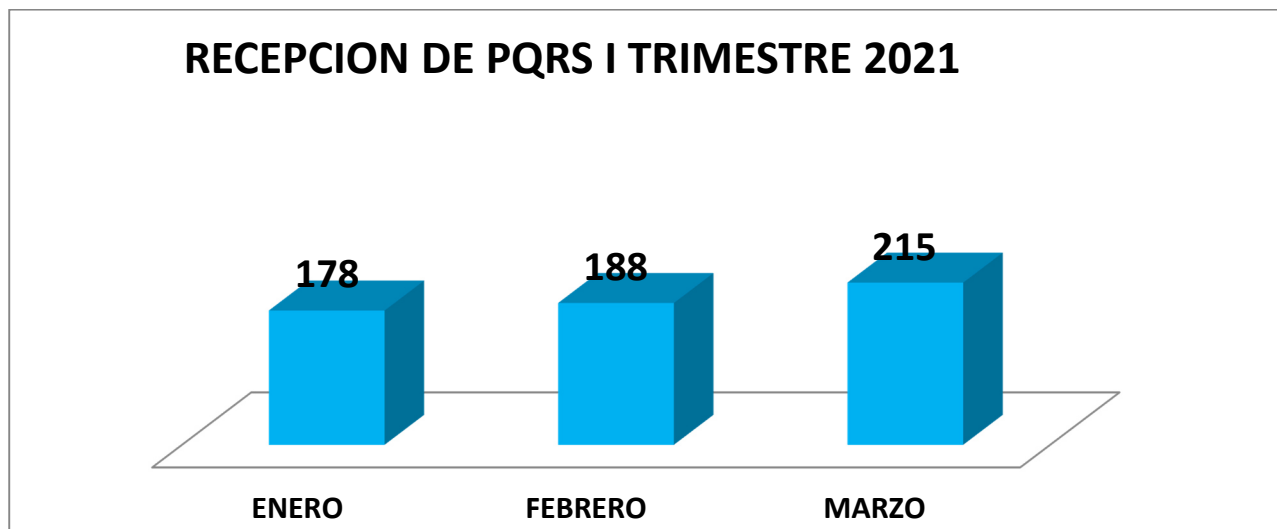
## 2. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

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

## 3. ANALISIS CONSOLIDADO PQRS TRIMESTRE ENERO A MARZO DE 2021

### 3.1. TOTAL, Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia Recibidas en el Primer Trimestre de 2021.

En el trimestre de enero a marzo de 2021 se registraron **581** 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 de incremento en el periodo analizado, dado que, las solicitudes de arreglos de cartera han disminuido por qué a 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.



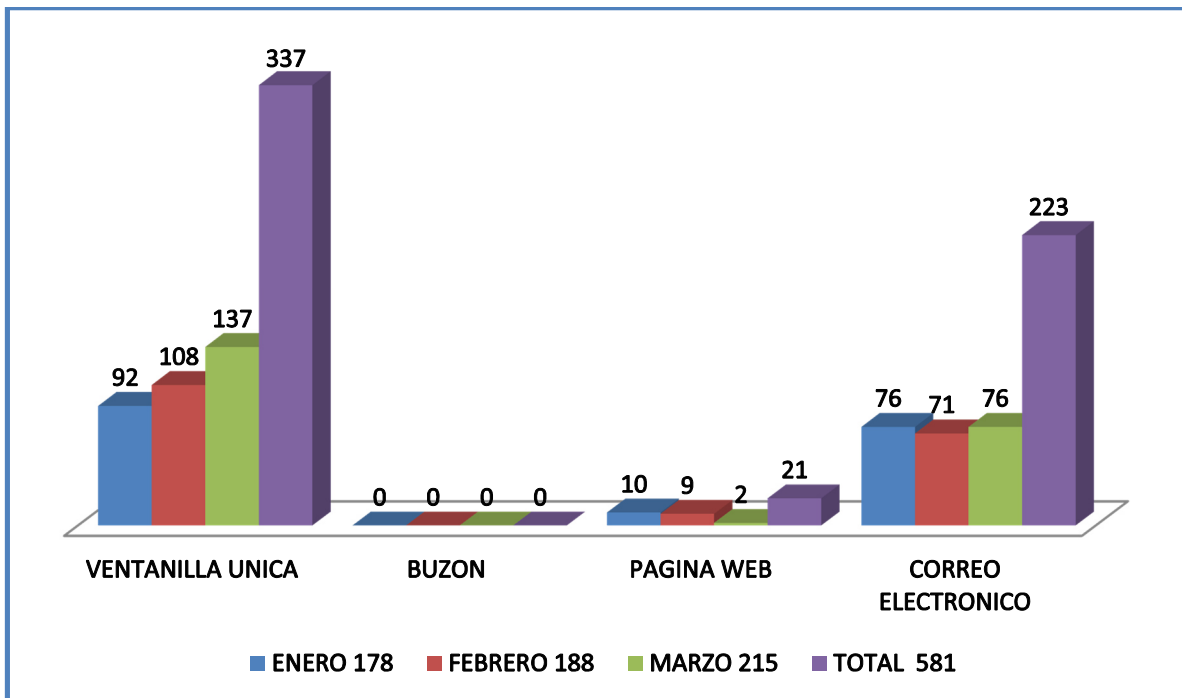
### 3.2. TOTAL, PQRS Por Canales De Atención.

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 337 PQRS registradas que representan el 58%, seguido del correo electrónico con 223 solicitudes (38.4%). Los canales menos utilizados fueron el de la página web con un registro de 21 PQRS (3.6%) 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.

### 3.3. TIPOS DE PQRS

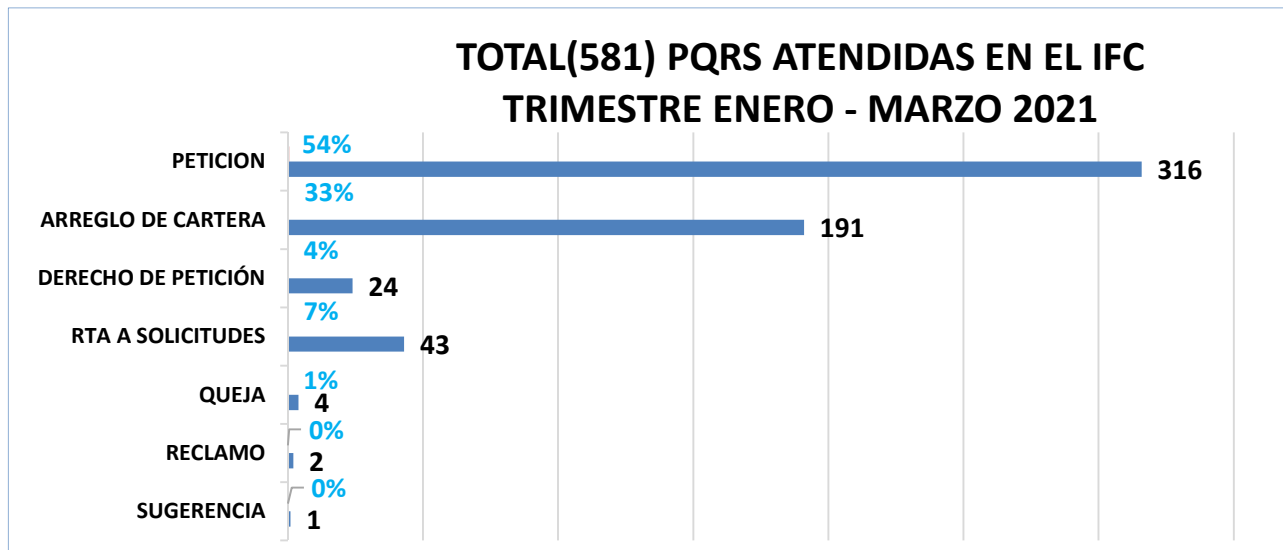
Dentro del registro RCA01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQR'S, se han establecido los siguientes tipos de PQRS, así:

<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

	<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 primer trimestre de 2021, el IFC atendió un total de 581 radicados. La modalidad con mayor número de respuestas son las peticiones de información con 316 (54%), seguida de Arreglos de Cartera con 191 solicitudes (33%), Derechos de Petición 24 radicados (4%), Respuesta a Solicitudes con 43 ( 7%), Quejas con 4 radicados ( 1%) 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.

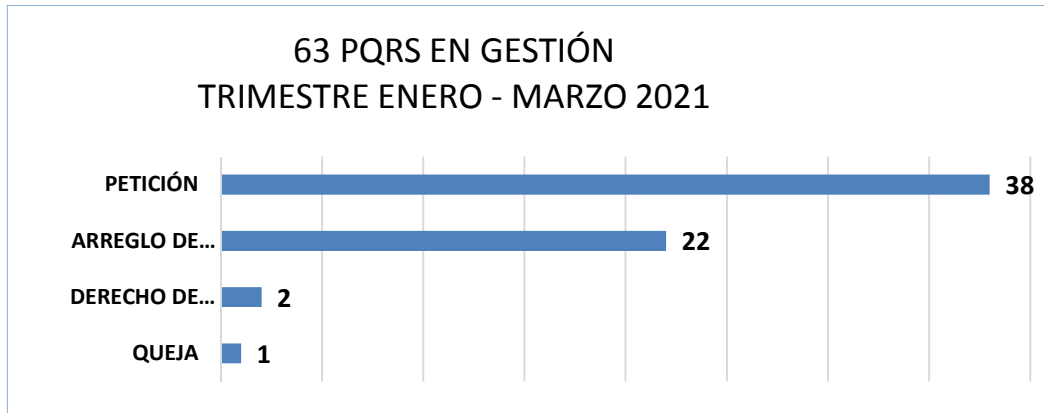


De las quejas y reclamos recibidos, se encontraron temas relacionados con respuesta a peticiones de arreglo de cartera, solución para cancelación de deudas, expedición de paz y salvos y estados de deuda icetex.

### 3.4. SOLICITUDES EN GESTIÓN

De acuerdo con el análisis de los reportes de **RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A PQR'S**, se tiene que del total de PQRS recibidas en el primer trimestre quedaron en gestión solo 63 solicitudes en su mayoría de las recibidas en el mes de marzo de 2021, que serán objeto de seguimiento en el siguiente mes de abril de 2021.

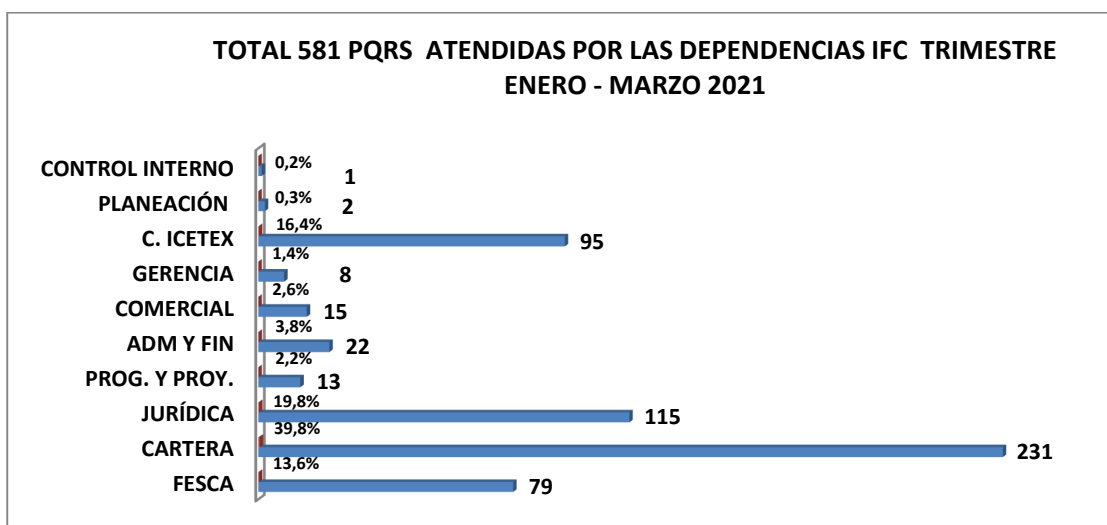
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01




### 3.5. TOTAL (581) PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS.

Del total PQRS gestionadas en el trimestre enero – marzo de 2021, las dependencias con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera IFC con el 39.8% del total que corresponde a 231 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, seguido del área de Fesca, con el 13.6% que corresponde a 79 comunicaciones, Jurídica representó el 19.8% del total recibido, con 115 comunicaciones y el área de Icetex también con 95 comunicaciones que representan el 16.4% 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 61 comunicaciones distribuidas por dependencias así: administrativa 3.8%, programas y proyectos 2.2%, Gerencia 1.4%, Comercial 2.6%, Planeación 0.3% y control interno 0.2%, siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad.



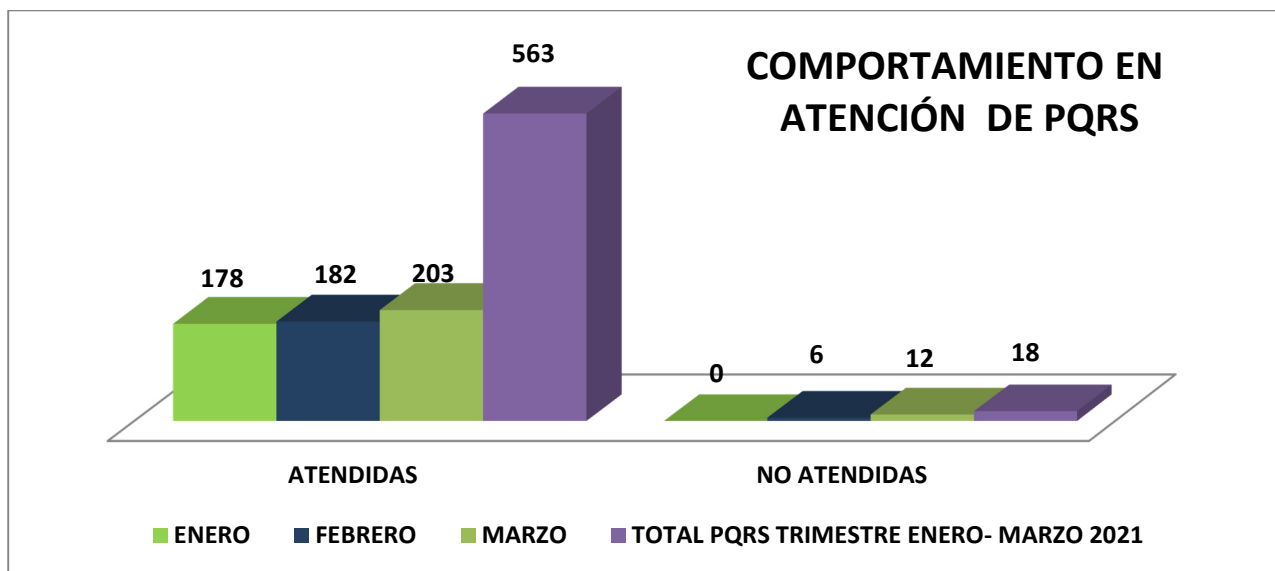
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Siendo el mes de marzo con el mayor porcentaje de recepción de PQRS con el 37%, seguido de febrero con el 32% y para el mes de enero 31%. Del total 581 solicitudes se atendieron en 10 Dependencias del IFC.

#### 4. 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 18 no atendidas, para el mes de enero se atendieron todas las PQRS, 6 PQRS corresponden al mes de febrero, y en el mes de marzo 12 que no han sido subidas al sistema por lo que pueden haberse contestado y se encuentra pendiente el envío de la evidencia de cierre. También se encontró que algunas de las PQRS se responden extemporáneamente, por lo que se recomienda continuar con el seguimiento a tiempos de respuesta a fin de prestar un servicio oportuno a los clientes de la entidad. De acuerdo a lo anterior para el mes de enero se atendieron el 100% de las solicitudes, en el mes de febrero el 97%, y el 94% en el mes de marzo, quedando sin atender o por falta de cierre en el



	<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

software QF- DOCUMENT el 3% PQRS para el presente trimestre, 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 de los tiempos de atención por Dependencias:

COMPORTAMIENTO DE PQRS	FESCA	CARTERA	JURIDICA	PROG. Y PROY.	ADM Y FIN	COMERCIAL	GERENCIA	C. ICETEX	PLANEACION	CONTROL INTERNO	TOTAL
Total PQRS III trimestre	79	231	115	13	22	15	8	95	2	1	581
Total atendidas	78	230	110	11	22	8	6	95	2	1	563
Atendidas dentro los diez días	74	96	88	2	11	4	4	76	2	1	358
Atendidas dentro de los 30 días	4	132	21	1	8	3	2	19	0	0	190
Atendidas con mayor a 30 días extemporáneas	0	2	1	8	3	1	0	0	0	0	15
No atendidas	1	1	5	2	0	7	2	0	0	0	18
% Extemporáneas	0%	1%	1%	62%	14%	7%	0%	0%	0%	0%	3%

En relación con la oportunidad en la respuesta, el 94% (548) de las peticiones atendidas se realizó dentro de los términos legales y sólo en el 6% (15) 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 y también se debe al inicio de vigencia y no se cuenta con el personal de apoyo contratado.

De acuerdo a lo anterior se evidencia el comportamiento de tiempos de respuesta, para el primer trimestre se recibieron 581 PQRS, se atendieron 358 dentro de los diez días, 190 atendidas en los 30 días, y atendidas con mayor a 30 días extemporáneas 15, y se presentaron no atendidas 18 para el reporte del presente trimestre.

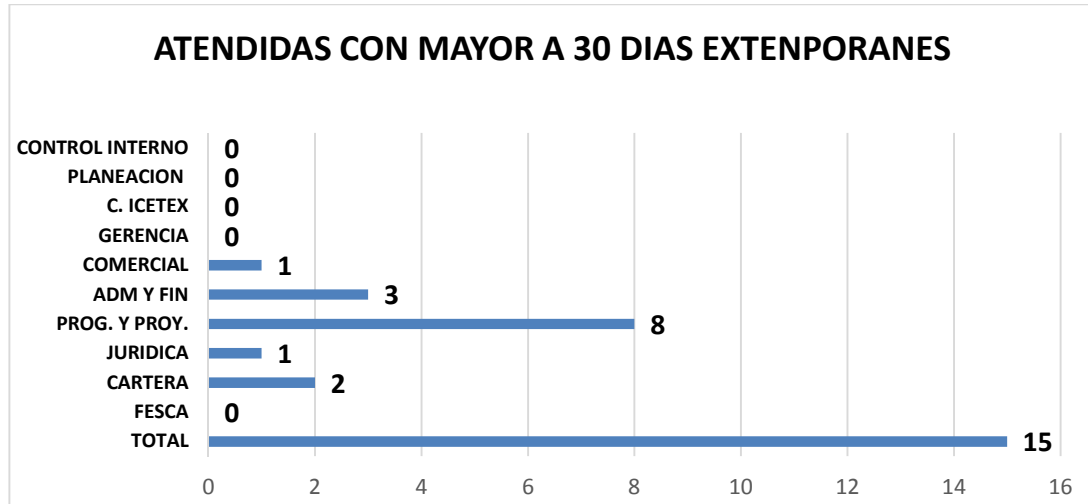
De acuerdo a las comunicaciones pendientes de respuesta, se encontró que se originaron 18 PQRS pendientes de dar respuesta, direccionadas al áreas Oficina Asesora Jurídica (5), 2 para Programas y Proyectos, para el área comercial 7, Gerencia con 2 y para las siguientes área cada una con 1 PQRS así: Fesca, Cartera Comercial, 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 15 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 15 PQRS atendidas de

	<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

forma inoportuna, las áreas que mayor número de respuestas tardías Oficina Asesora Jurídica y Programas y Proyectos, como se detalla a continuación.



Adicionalmente a las respuestas extemporáneas se analizó el porcentaje total de PQRs atendidas de forma inoportuna, para un total de 15 PQRs atendidas extemporáneamente durante el primer 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

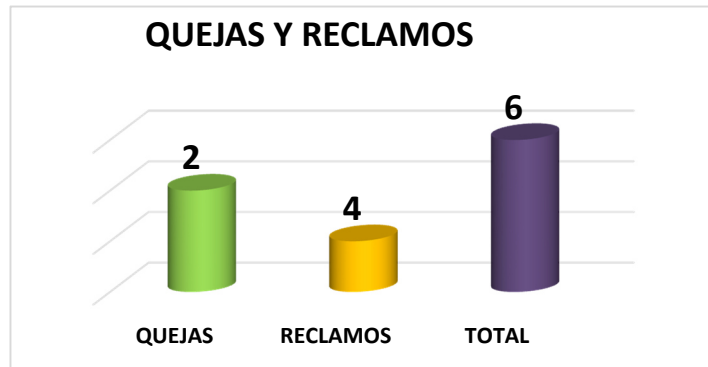
#### Comunicaciones De Seguimiento A PQRSD

Con el objeto de mejorar el flujo de información, se han adelantado jornadas de socialización, sobre el procedimiento de cierre de la 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.

### 5. QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS.

Durante el trimestre de las 581 PQRs registradas, 6 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 1 %, presento disminución en 2% al trimestre anterior; siendo 2 quejas y 4 reclamos, los cuales fueron recibidos a través los canales de recepción que cuenta el IFC.

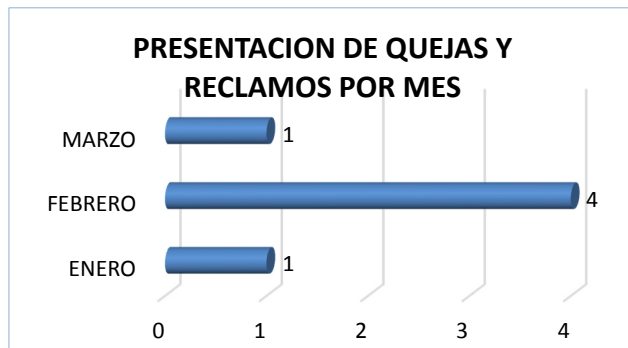
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



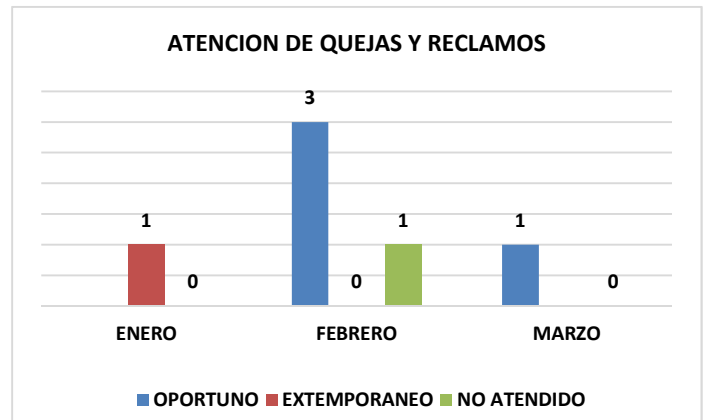
## 6. INCIDENCIA Y RESPUESTA

Durante éste trimestre, se disminuyó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior pasando de 23 a 6, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el 1%.

Para este trimestre se atendieron 6 PQRS de quejas y reclamos en los tiempos establecidos, y se presentó un saldo de una sin atender.

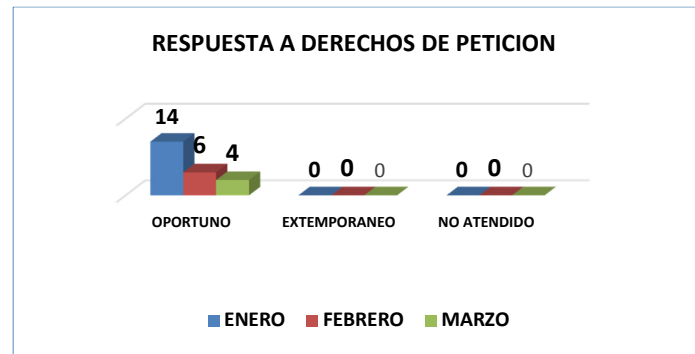
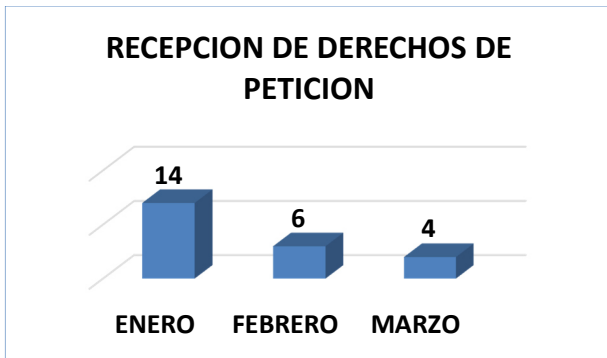


De las quejas y reclamos presentados 2 corresponden al área de crédito educativo que representa el 33%, 2 jurídica, que representan 33%; 1 de cartera, y una de crédito, de acuerdo a lo anterior el 67% correspondió a áreas misionales. Se dio respuesta oportuna a 4 y a 1 se dio respuesta extemporánea; es decir se evidenció oportunidad del 98.83%, quedando 1 queja sin dar respuesta.



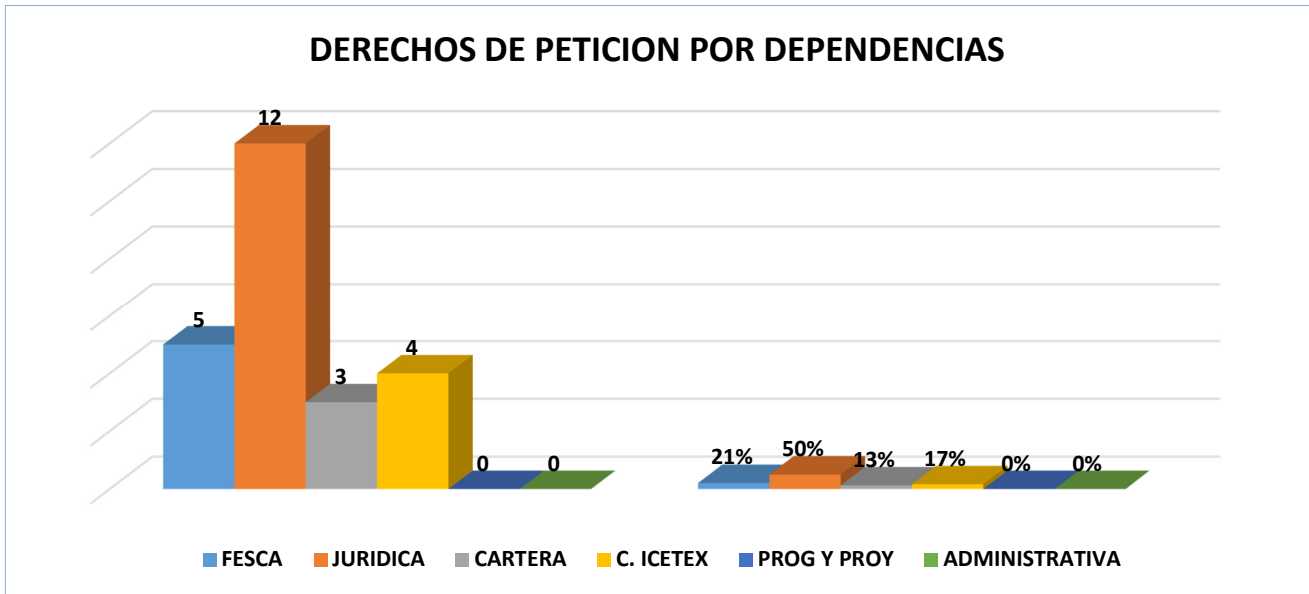
## TOTAL DERECHOS DE PETICION 24

Durante éste trimestre se recibieron, 24 Derechos de Petición, distribuidos por los meses como se muestra en la figura, de los recibidos se atendieron los 24 manera oportuna, lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 100%.



De los derechos de petición presentados en el trimestre, 5 se direccionaron a Crédito Educativo que representa el 21%, 12 al área de jurídica con 50% de participación, 3 con el 13% de participación del área cartera, 4 de Cartera en Administración - Icetex con el 17% de participación, para las demás áreas no se presentaron participación; Los derechos de petición por dependencias del trimestre se observan en la siguiente figura:

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



## 7. ENCUESTA SATISFACCIÓN 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:


### 7.1 POBLACIÓN OBJETIVO Y MUESTRA.




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

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

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


#### *Encuesta cliente crédito*


	<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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - CREDITO	CODIGO : RA002-03			
	PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE		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>	<b>COMERCIAL:</b> _____ <b>EDUCATIVO:</b> _____ <b>LIBRANZA:</b> _____					
FECHA: _____						
<b>1</b>	Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?	<b>SI:</b> _____ <b>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>						
<i>Gracias. "Su opinión es muy importante para el IFC".</i>						
Cra. 13C No.9-91 Yopal, Casanare. PBX Cel. 3208899573 Instituto@ifc.gov.co 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.

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

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO</b>	CODIGO : RAC02-02			
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 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><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:						
_____						
_____						
<b>Opcional:</b>						
Nombre: _____			Tel: _____			
E-mail: _____						
<b>GRACIAS POR SUS APORTES</b>						

## 7.2 VARIABLES DE ANALISIS

Dentro de las variables a analizar se presentan las siguientes:

### 7.2.1. 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

	<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

### 7.2.2. 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.

### 7.2.3. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PRODUCTO:

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

### 7.2.4. VARIABLES RELACIONADAS CON LA IMAGEN:

- Reputación, confiabilidad y solidez

## 7.3. CRITERIOS DE TABULACIÓN

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?	-
¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?	20
¿Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	20
¿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?	20

#### **Encuesta servicio:**

<b>SERVICIO</b>	
¿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
<b>IMAGEN</b>	
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	20
¿Recomendaría nuestro servicio a amigos o familiares?	10
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre la imagen IFC?	20



	<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

#### 7.4. RESULTADOS DE TABULACION.

De acuerdo a la actividad aprobada se recepcionaron y tabularon las siguientes encuestas: 1 de crédito, y 64 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?	100	<b>100</b>	<b>95,32</b>
<b>PRODUCTO</b>			
¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?	100	<b>100</b>	<b>76,91</b>
Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	100		
<b>IMAGEN</b>			
Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	100	<b>83.33</b>	<b>85,87</b>
Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del ifc?	67		

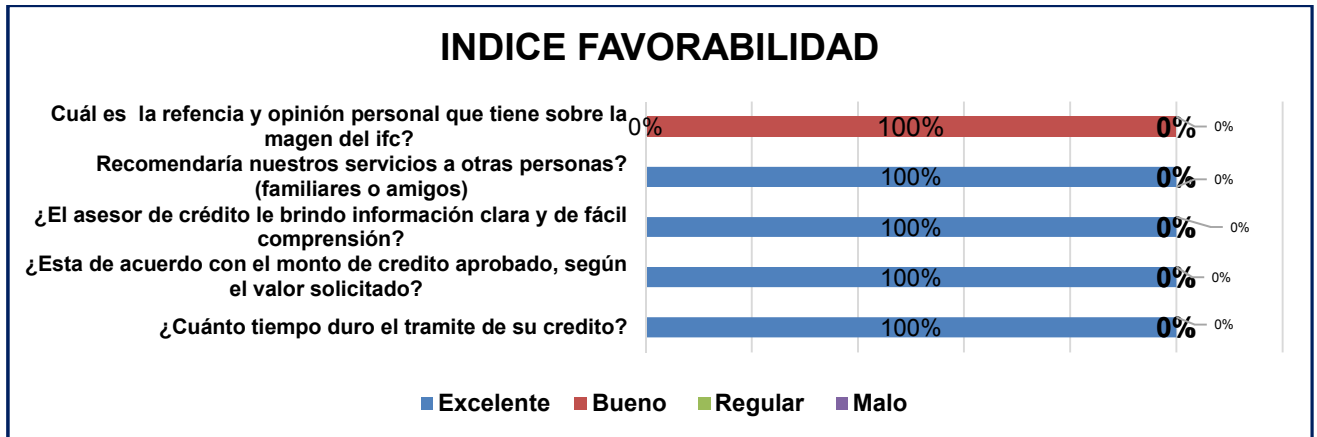
Se observa que las variables relacionadas con el personal producto son las que presentan mayor porcentaje de favorabilidad y aprobación por parte de los clientes, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 100%.

Por otro lado el criterios de imagen presento un nivel de favorabilidad el 83.33, y se evidencia una disminución de pérdida de imagen en un 2.54% con respecto al trimestre anterior.

En total se obtuvo una satisfacción del 94.44%, la cual es mayor 13,58% respecto al trimestre anterior, para las encuestas realizadas siendo los aspectos de personal y producto los mejor calificados, y el de menor puntaje es el de imagen.

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



## 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:

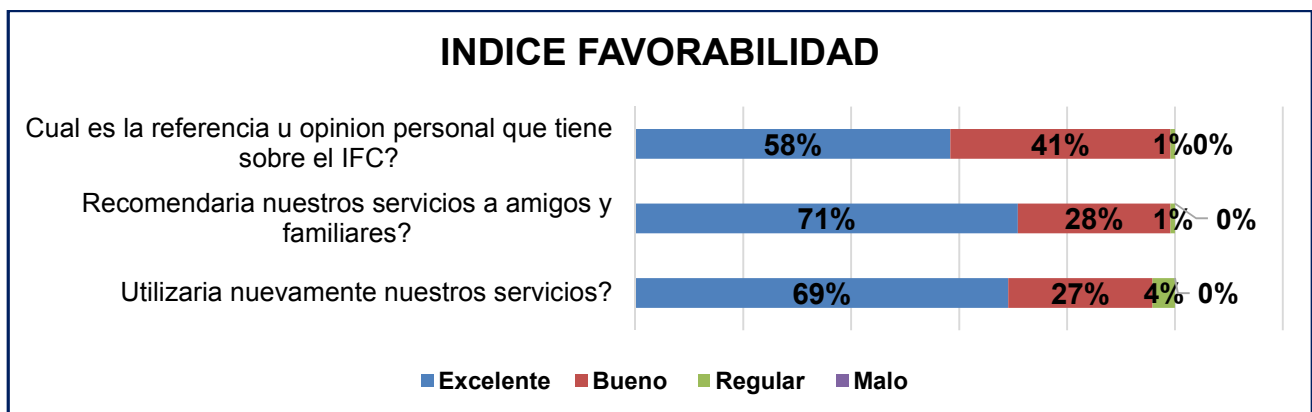
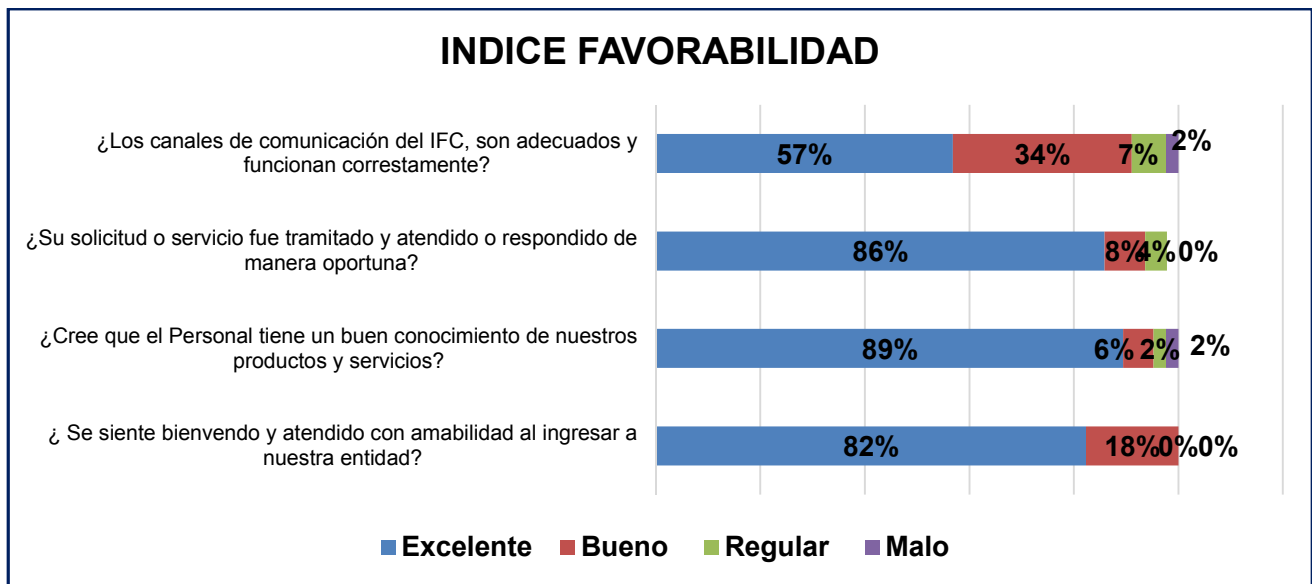
	VR TRIMESTRE	VR PROM	PROM. ANTERIOR
<b>SERVICIO</b>			
Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad	94.11	<b>91.44</b>	<b>82,78</b>
Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios	96.36		
Los canales de comunicación del IFC son adecuados y funcionan correctamente?	83.86		
<b>PRODUCTO</b>		<b>93.89</b>	<b>80,60</b>
Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna	93.89		
<b>IMAGEN</b>		<b>88.06</b>	<b>82,78</b>
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	88,32		
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	90,03		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	85,84		

De acuerdo a lo anterior se obtuvo una satisfacción del **83.51%** 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 aumentó el nivel de favorabilidad un 3.46% 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

La variable de menor índice de favorabilidad, es la Imagen según las preguntas que se miden el nivel de satisfacción del cliente 88.06%, se está viendo reflejado con respecto al trimestre anterior se ha incrementado el nivel de satisfacción con un 5.28%, la variables de personal se ubica en segundo lugar con el 91.44% evidenciando una mejora del 8.66% con respecto al trimestre anterior, y por ultimo con respecto del producto obtuvo un 93.89 % ubicando en el primer lugar del porcentaje de cumplimiento a las necesidades y expectativas de los clientes.

Se analizan resultados de favorabilidad para las siguientes variables:



## 7.5 OBSERVACIONES.

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

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

**En la encuesta de servicio:**

<b>ASPECTOS POSITIVOS</b>
La disposición y amabilidad al momento de la atención
Rapidez, eficacia y buen servicio
Muy positivos, excelente atención Dra. Zaida Roa
Excelente atención
Son amables y atienden rápido
Mejóro la atención, las oficinas, me gusta venir y siempre realizo lo que vengo a hacer
Muy buena atención y oportuna la información

<b>ASPECTOS POR MEJORAR</b>
Mejorar los canales de comunicación ofrecidos con oportunidad de información veraz
Esta como codeudora de dos créditos, el uno se encuentra al día y el otro en mora, nunca la llamaron para darle información y se encuentra reportada
Entiendo que por la contingencia del covid 19, debemos guardar distanciamiento pero afuera hace un sol terrible cuando se espera para el ingreso
Creo que la base fundamental para el crecimiento económico y la sostenibilidad administrativa de una empresa es que el cliente se sienta atraído por el funcionario.
Abrir nuevas más líneas de crédito que incluya el tema agrícola, específicamente el arroz
Mejorar el servicio de atención en la ventanilla única, no está el funcionario para recibir documentos
Mejorar los canales de atención

	<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

## 8. 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	04/01/2021	SI	10/03/2021	PRODUCTO	MAL ASESORIA POR PARTE DEL ASESOR DE CREDITO.	COMUNICACIÓN ESCRITA	RESOLUCION DE NEGOCIACION DE CREDITO C.E. 2021020229	SE INFORMÓ SOBRE PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS DE CRÉDITO
RECLAMO	04/02/2021	NO		PRODUCTO	DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA SOLICITUD DE LIQUIDACIÓN DE CONTRATO N°111/2017			
RECLAMO	26/02/2021	SI	06/03/2021	PRODUCTO	REITERACIÓN DE SOLICITUD DE CONDONACIÓN DE CRÉDITO EDUCATIVO	CORREO ELECTRONICO	RESPUESTA CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	SE INFORMA ESTADO Y TRAMITE DEL PROCEDIMIENTO PENDIENTE
QUEJA	19/03/2021	SI	20/04/2021	PRODUCTO	DIFICULTADES ECONOMICAS PARA PAGAR LA OBLIGACION	CORREO ELECTRONICO	SE INFORMA CONCEPTO DEL C.T.C. EN ACTA 10 DE ABRIL 12 DE 2021 AL SS. CORREO:MAOG774@GMAIL.COM,	SE INFORMA CONCEPTO EMITIDO POR EL COMITÉ TECNICO DE CARTERA
RECLAMO	08/02/2021	SI	02/03/2021	PRODUCTO	REITERACIÓN DE SOLICITUD DE APLICACIÓN DE PAGOS EN LA OBLIGACIÓN	CORREO ELECTRONICO	RESPUESTA CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	SE INFORMA EL ESTADO DE LA OBLIGACIÓN
RECLAMO	16/02/2021	SI	17/02/2021	PRODUCTO	REITERACION DE SOLICITUD DE RESPUESTA A DERECHO DE PETICION - CORRECCION REPORTE DE EXOGENAS A LA ALCALDIA DE YOPAL	CORREO ELECTRONICO	SE DIO RESPUESTA AL CORREO ELECTRÓNICO KATEGUMO@HOTMAIL.COM	SE INFORMA EL ESTADO DEL TRAMITE

## 9. 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 Software.
- Se cuenta con proceso atención al cliente y comunicaciones de sistema de gestión de calidad norma ISO 9001- 2015.

	<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 observa un alto nivel de compromiso del personal, para la oportuna respuesta de las peticiones, sin embargo, aún existen funcionarios que no realizan la revisión y lectura del aplicativo QF Document, o no registran el trámite o cierre de las peticiones, en especial lo relacionado con PQRS de la página web, lo cual afecta la prestación del servicio, generando inconformidad tanto en cliente interno como externo.
- La percepción del cliente externo sobre las variables encuestadas relacionadas con el personal y las instalaciones, es altamente satisfactorio, aunque en el último trimestre se registró un aumento, correspondiente a una 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.

## 10. RECOMENDACIONES

- 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.

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

- Se recomienda 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
- 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 mantener 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.
- Se recomienda realizar publicación (Redes sociales, pagina web, entre otros) sobre las tasas de interés del portafolio de servicios que cuenta el Instituto Financiero de Casanare.
- Se recomienda ejecutar Encuestas de Satisfacción Cliente-crédito por los responsables, ya que en el primer trimestre solo se evidenció una encuesta implementada por parte de todos los procesos Misionales del Instituto Financiero de Casanare.

Atentamente,

**MARLENY BARARAGAN FONSECA**

Prof. Oficina de Planeación.

Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.