


|   |                                      |                |                                |
|---|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| <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:**  
***Julio a Septiembre 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 TERCER 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 2 buzones ubicados uno 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 Y APP MOVIL

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




Para el presente trimestre se llevó a cabo la implementación de la APP – MOVIL Atención al Ciudadano del IFC, que permite a los usuarios acceder a la consulta de información de la Entidad, realizar sus pagos y otros trámites de una manera dinámica desde diferentes dispositivos electrónicos y sin ser necesario el contacto con las demás personas.



#### 1.5. CORREO INSTITUCIONAL

Se cuenta con un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de página, [instituto@ifc.gov.co](mailto:instituto@ifc.gov.co), allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRS que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, éste correo es atendido por la secretaría de Gerencia, quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva, además con la aprobación del proceso de atención al cliente y

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

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 ATENCIÓN TELEFÓNICA:

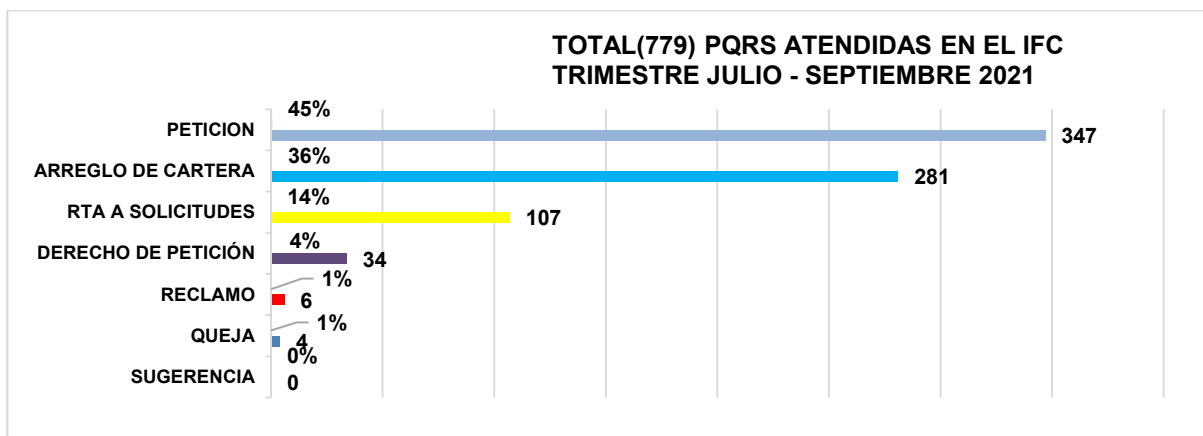
Se reciben llamadas a través de las líneas telefónicas: 6333789,3128899573, a través de éste medio se trata de dar respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda y consignando en formato de registro de llamadas.

## 2. TIPOS DE PQRS

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

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

Del total de tipos PQRS recibidas en el tercer trimestre de 2021, el IFC atendió un total de 779 radicados. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones de información con 347 (45%), seguida de Arreglos de Cartera con 281 solicitudes (36%), Respuesta a Solicitudes con 107 (14%), Derechos de Petición 34 radicados (4%), Reclamos 6 con el (1%), con menor cantidad de Quejas radicadas 4 con el 1% de participación y para caso de Sugerencia no se presentaron para el presente trimestre.



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

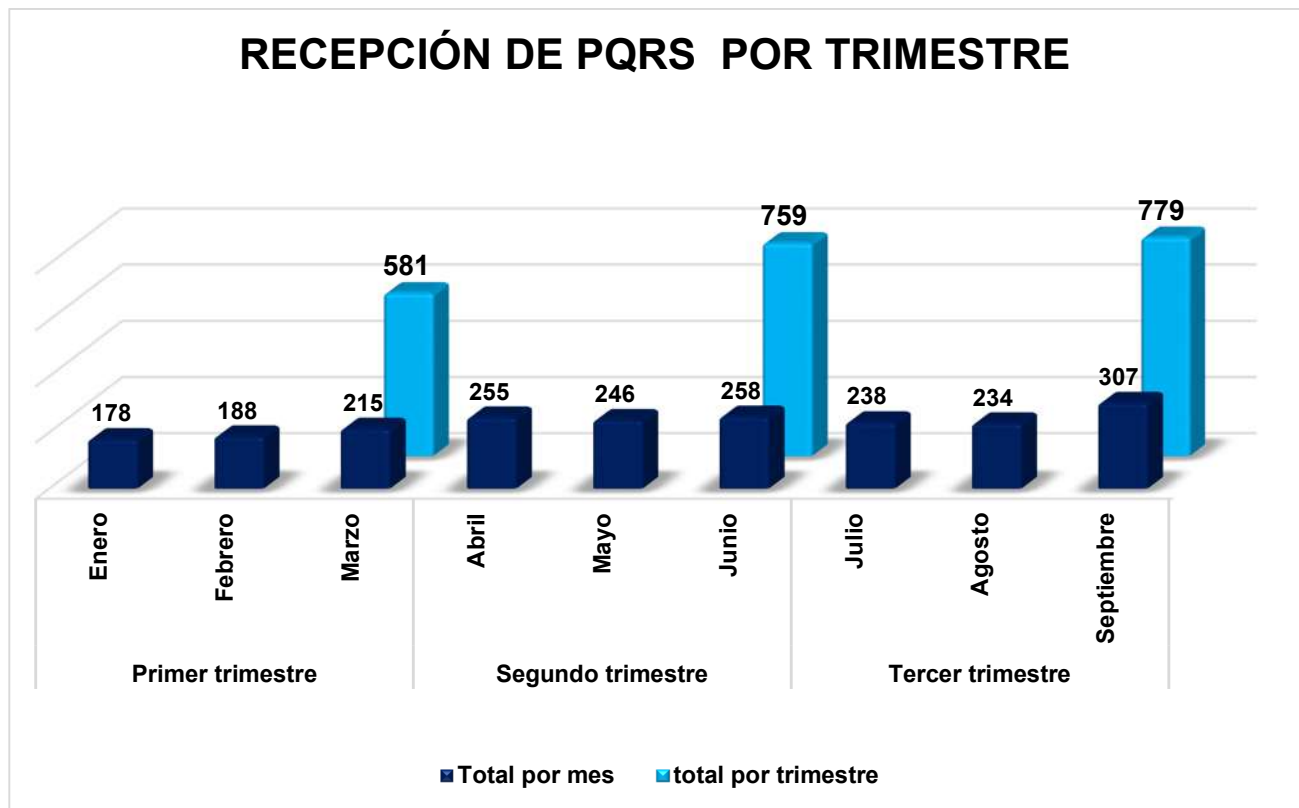
De acuerdo a lo anterior correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna.


De las quejas y reclamos recibidos, se encontraron temas relacionados con demora en respuesta a derecho de petición, error presentado en los trámites en línea APP, expedición de paz y salvo y estados de deuda Icetex.

### 3. ANALISIS CONSOLIDADO PQRS TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021

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

En el trimestre de julio a septiembre de 2021 se registraron **779** 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 con respecto al anterior trimestre, dado que, las solicitudes de peticiones de información se han incrementado por qué el área Misional a participado en jornadas de socialización del portafolio de servicios en especial la línea de Micro crédito en los diferente Municipios del Departamento y la gestión de cobro realizada por la área de Cartera administrativa u jurídica, por lo tanto, los usuarios se han venido colocando al día con las obligaciones mediante los mecanismos de arreglos de cartera.

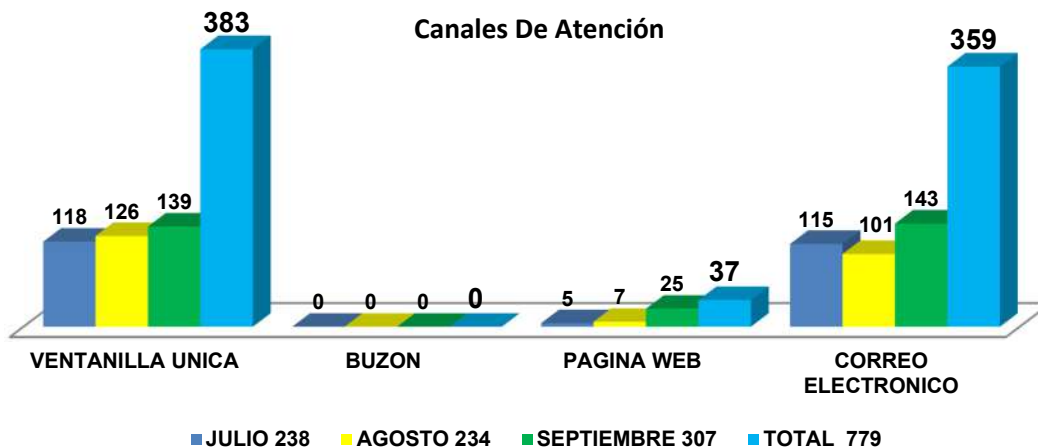


|   |                               |         |                                |
|---|-------------------------------|---------|--------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO : RGD00-06              |
|   | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL    |         | FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013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

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

Para contacto directo con los clientes el IFC ha dispuesto diferentes canales de atención, el virtual (formulario web, APP 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 383 PQRS registradas que representan el 49%, seguido del correo electrónico con 359 solicitudes (46.1%). Los canales menos frecuentes son la página web con un registro de 37 PQRS (4.7%) y el buzón con 0 solicitudes.



### 3.3. 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 tercer trimestre quedaron en gestión 23 solicitudes en su mayoría de las recibidas en el mes de septiembre de 2021, que serán objeto de seguimiento en el siguiente mes de octubre de 2021.

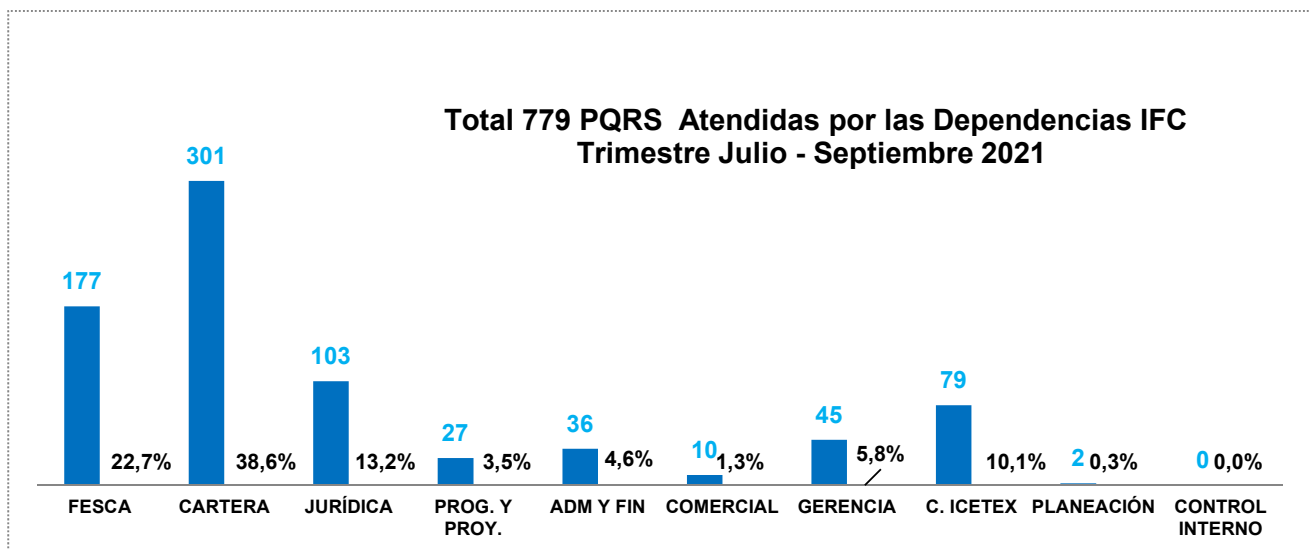


|  |                                      |                |                                |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>INFORME</b> | CODIGO : RGD00-06              |
|  | <b>PROCESO GESTIÓN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

### 3.4. TOTAL (779) PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS.

Del total PQRS gestionadas en el trimestre julio - septiembre de 2021, las dependencias con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera IFC con el 38.6% del total que corresponde a 301 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, seguido del área de Fesca, con el 22.7% que corresponde a 177 comunicaciones, Jurídica representó el 13.1% del total, con 102 comunicaciones y el área de Icetex también con 79 comunicaciones que representan el 10.1,% del total recibido, siendo estas principalmente relacionadas con arreglos de cartera, solicitudes de condonación, tramites de otorgamiento de crédito educativo, solicitudes de paz y salvo de Cartera en administración Icetex y levantamientos de prenda e hipoteca, así como notificaciones sobre procesos.

Las demás dependencias recibieron un total de 120 comunicaciones distribuidas por dependencias así: administrativa 4.6%, programas y proyectos 3.5%, Gerencia 5.8%, Comercial 1.3%, Planeación 0.3% y control interno no se registraron pqrs, siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad.



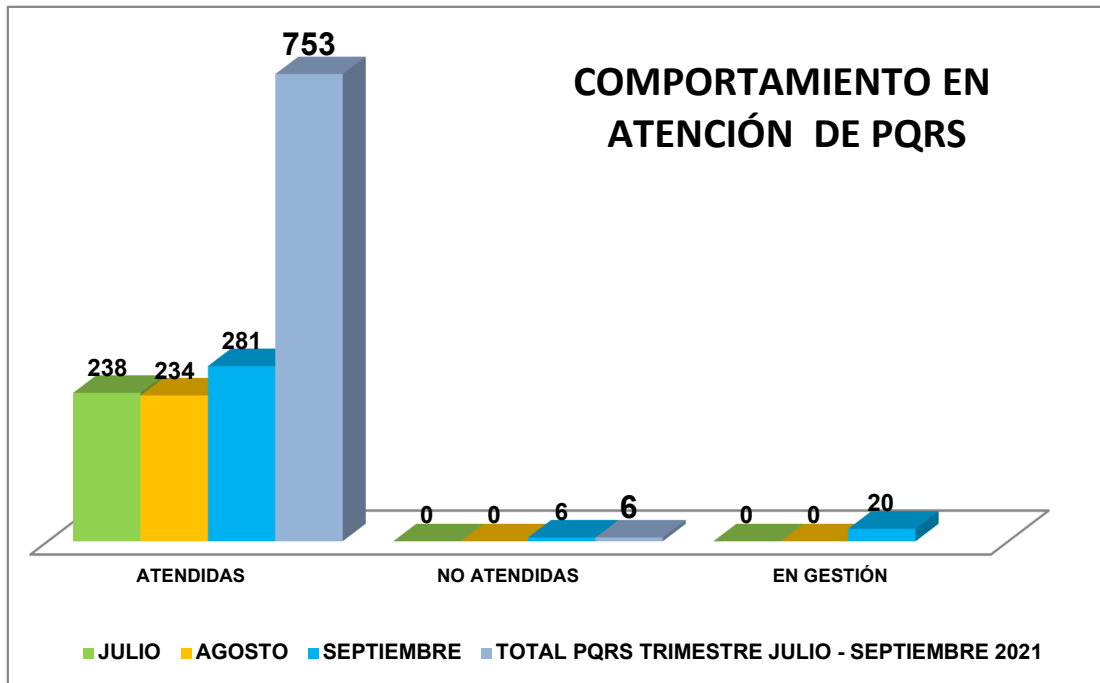
Siendo el mes de septiembre con el mayor porcentaje de recepción de PQRS con el 39%, seguido de julio con el 31% y para el mes de agosto 30%. Del total 779 solicitudes se atendieron en 10 Dependencias del IFC.

### 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.

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

#### 4.1 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 6 no atendidas, de las cuales, las 6 PQRS pertenecen al mes de septiembre, para los meses de julio y agosto se atendieron al 100%. De las 6 PQRS no atendidas corresponde 2 a gerencia, 2 a jurídica y Comercial (jurídica) y Administrativa con una cada una.

De acuerdo a lo anterior para el mes de julio se atendió el 100% de las solicitudes, en el mes de agosto el 100%, y el 92% en el mes de septiembre, quedando sin atender o por falta de cierre en el software QF- DOCUMENT el 1% PQRS para el presente trimestre, para lo cual se sigue haciendo seguimiento para determinar que se le dé respuesta al usuario.

#### 4.2 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:



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

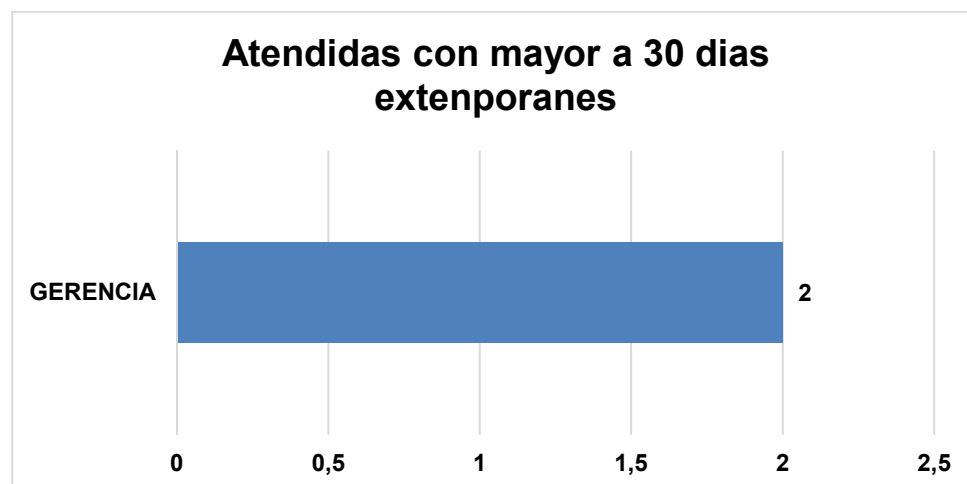
| COMPORTAMIENTO DE PQRS                             | FESCA     | CARTE RA  | JURIDIC A | PROG. Y PROY. | AD M Y FIN | COME RCIAL | GERENC IA | C. ICETEX | PLANE ACIÓN | CONTROL INTERNO | TOTAL      |
|--|-----------|-----------|-----------|---------------|------------|------------|-----------|-----------|-------------|-----------------|------------|
| <b>Total PQRS III trimestre</b>                    | 177       | 301       | 103       | 27            | 35         | 10         | 45        | 79        | 2           | 0               | <b>779</b> |
| <b>Total atendidas</b>                             | 174       | 297       | 100       | 27            | 32         | 10         | 31        | 77        | 2           | 0               | <b>750</b> |
| <b>Atendidas dentro los diez días</b>              | 164       | 262       | 93        | 15            | 24         | 4          | 22        | 68        | 1           | 0               | <b>653</b> |
| <b>Atendidas dentro de los 30 días</b>             | 10        | 35        | 7         | 12            | 8          | 6          | 7         | 9         | 1           | 0               | <b>95</b>  |
| <b>Atendidas con mayor a 30 días extemporáneas</b> | 0         | 0         | 0         | 0             | 0          | 0          | 2         | 0         | 0           | 0               | <b>2</b>   |
| <b>En gestión para el mes de octubre</b>           | 3         | 3         | 1         | 0             | 3          | 0          | 11        | 2         | 0           | 0               | <b>23</b>  |
| <b>No atendidas</b>                                | 0         | 1         | 2         | 0             | 1          | 0          | 2         | 0         | 0           | 0               | <b>6</b>   |
| <b>% Extemporáneas</b>                             | <b>0%</b> | <b>0%</b> | <b>0</b>  | <b>0%</b>     | <b>0%</b>  | <b>0%</b>  | <b>4%</b> | <b>0%</b> | <b>0%</b>   | <b>0%</b>       | <b>0%</b>  |


En relación con la oportunidad en la respuesta, el 96% (750) de las peticiones atendidas se realizó dentro de los términos legales y sólo en el 1% (6) no se evidencia de cierre o atención de respuesta.

De acuerdo a lo anterior se evidencia el comportamiento de tiempos de respuesta, para el tercer trimestre se recibieron 779 PQRS, se atendieron 653 dentro de los diez días, 95 atendidas en los 30 días, no se presentaron extemporáneas, en gestión para el mes de octubre se registran 23 y se presentaron no atendidas para el reporte del presente trimestre 6.

#### 4.3 Total 2 PQRS Atendidas Extemporáneas Por Dependencia

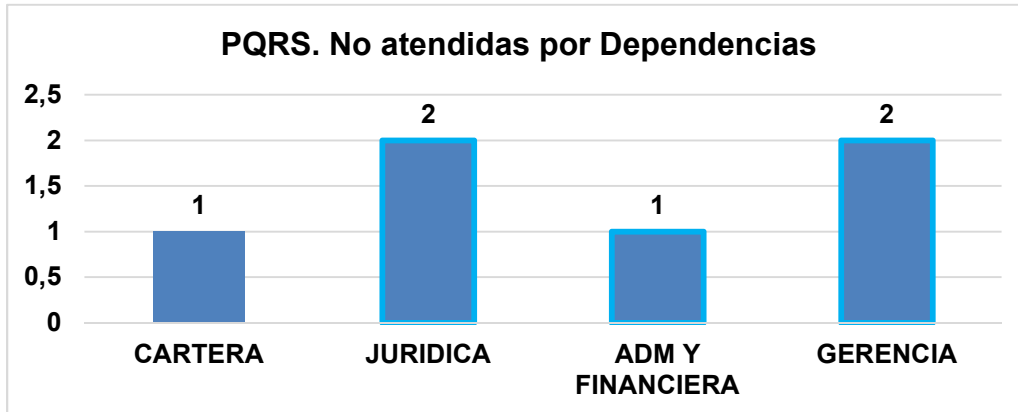
Se presentó cierre extemporáneo por parte de la gerencia en dos PQRS, presentándose un índice del 0% de las respuestas, lo que corresponde a 2 PQRS atendidas de forma inoportuna.



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

### PQRS. No atendidas por Dependencias Tercer Trimestre

De acuerdo a las comunicaciones pendientes de respuesta, se encontró que se originaron 6 PQRS pendientes de dar respuesta, direccionadas a las áreas de Cartera (jurídica), Jurídica, Subgerencia Administrativa y Financiera, Gerencia, estas corresponden a trámites de arreglos de cartera o solicitud de información, para las demás dependencias no se presentaron PQRS pendientes de dar respuesta.



#### 4.4 Comunicaciones De Seguimiento A PQRS

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 se hace seguimiento en la utilización del instructivo para las respuestas vía correo electrónico a través del aplicativo QF DOCUMENT, se hace seguimiento diario en la mañana enviando correo electrónico recordando el vencimiento de la PQRS del día, 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 779 PQRS registradas, 10 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 1%, presentando disminución en 1% con respecto al trimestre anterior; siendo 4 quejas y 6 reclamos, los cuales fueron recibidos a través de 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                     |

## 5.1 INCIDENCIA Y RESPUESTA

Durante éste trimestre, se disminuyó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior pasando de 12 a 10, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el 1%.

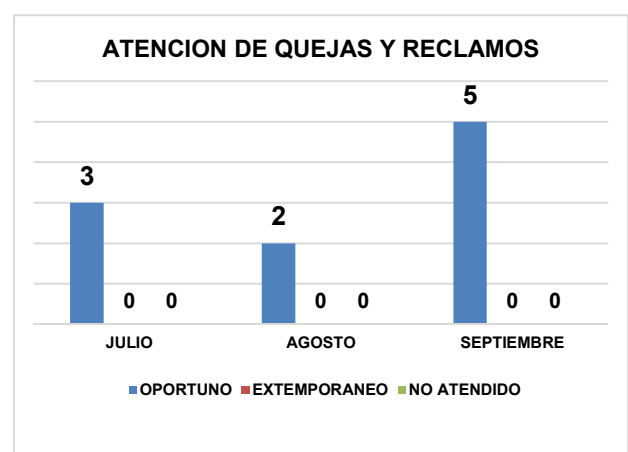


Para este trimestre se atendieron 10 quejas y reclamos en los tiempos establecidos y se dio atención oportuna al 100%.

## 5.2 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA

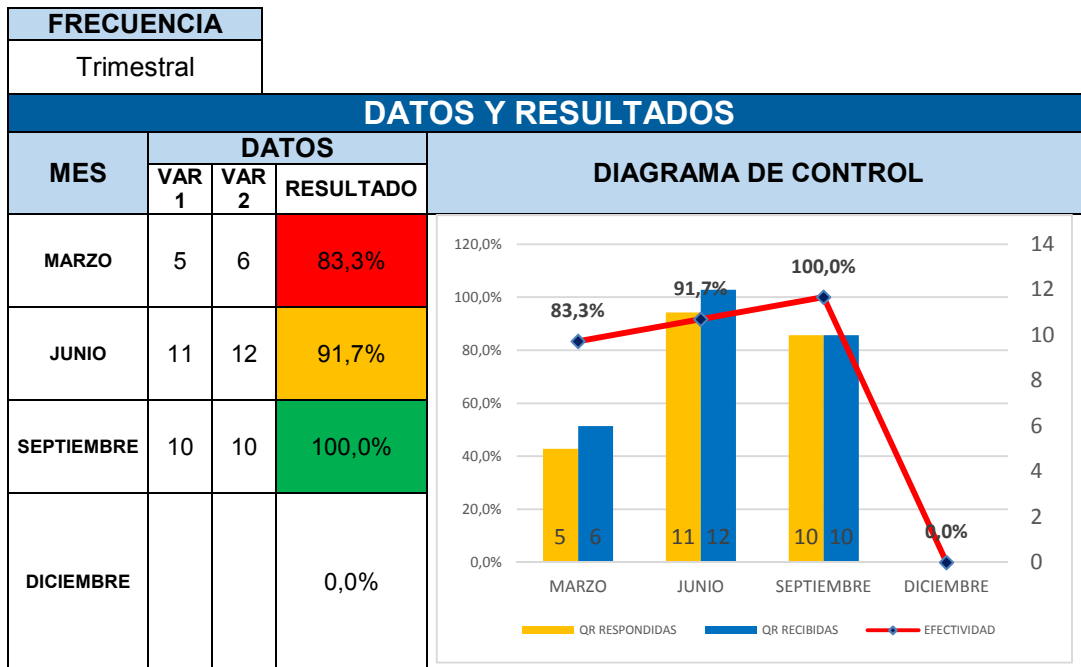
De las quejas y reclamos presentados 3 corresponden al área de crédito educativo que representa el 30%, en cartera en administración Icetex 2 con el 20%, 3 cartera con el 30% y administrativa 2 con 30% frente al total.

De acuerdo a lo anterior el 80% correspondió al área misional. Se dio respuesta oportuna al 100%, no se presentaron respuestas extemporáneas.



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

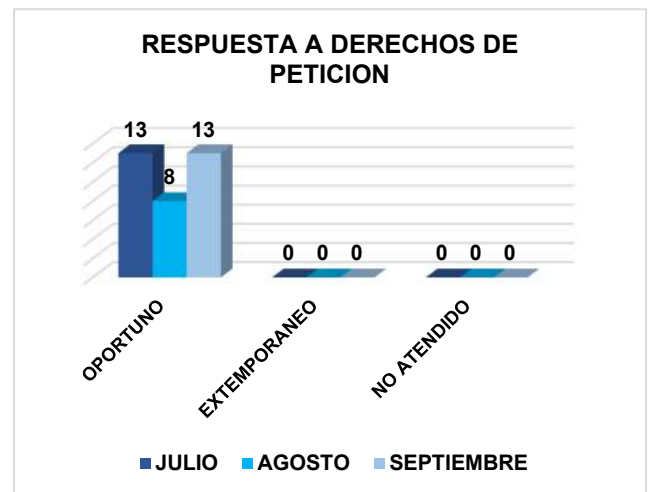
### 5.3 Comportamiento Indicador de Resuestas a Quejas y Reclamos




Fuente: \\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2021\INDICADORES ATENCION AL CLIENTE.

## 6. TOTAL 34 DERECHOS DE PETICIÓN

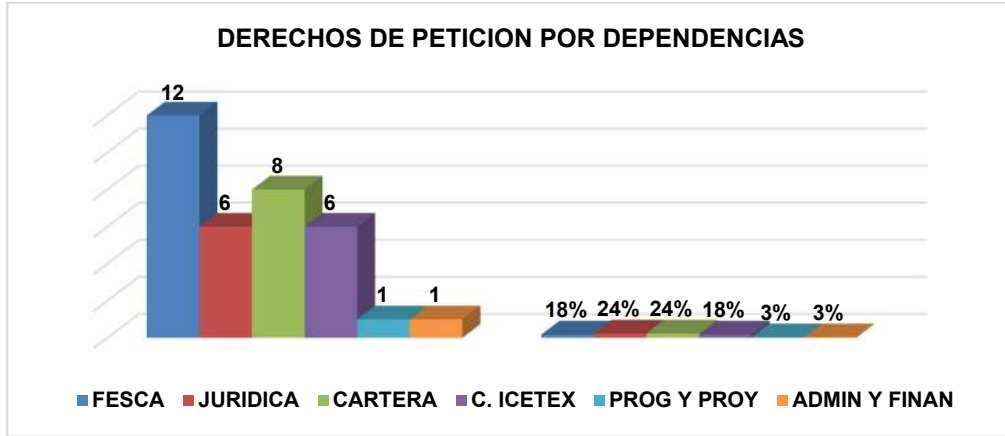
Durante éste trimestre se recepcionaron, 34 Derechos de Petición, distribuidos por los meses como se muestra en la figura, de los recibidos se atendieron en su totalidad de manera oportuna al 100%.



De los derechos de petición presentados en el trimestre, 12 se direccionaron a Crédito Educativo-FESCA representa el 18%, 6 al área de jurídica con 24% de participación, 8 con el 24% de participación del área cartera, 6 de Cartera en Administración - Icetex con el 18% de participación, Programas y Proyectos 1 con el 3% y subgerencia Administrativa y Financiera también 1 del 3% 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                     |

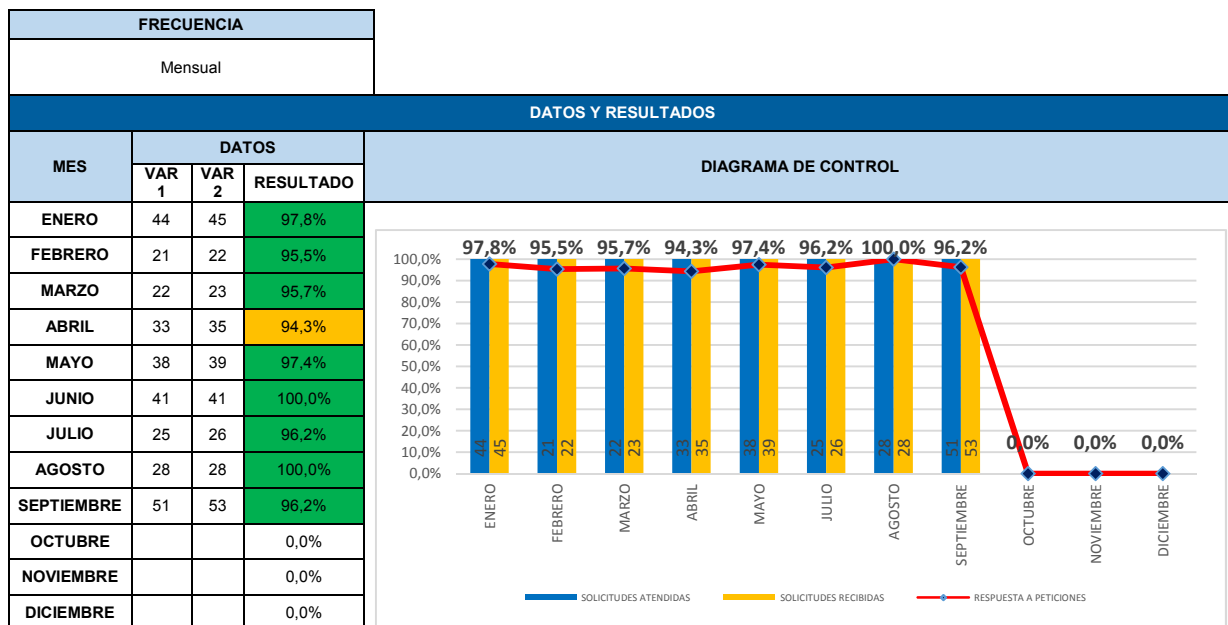
participación, para las demás áreas no se presentaron DP ; Los derechos de petición por dependencias del trimestre se observan en la siguiente figura:




### 6.1 Control, y seguimiento a derechos de petición - Oficina Asesora Jurídica.

La Oficina Asesora jurídica tiene como objetivo Atender dentro de los términos legales las acciones de carácter judicial o extrajudicial los derechos de petición y cartas, que la comunidad en general remite al IFC y del seguimiento para la recepción de respuestas, la solicitud de reportes, la atención de la solicitud, el registro, cierre y la comunicación de la respuesta al solicitante, y de llevar el indicador establecido dentro del Procedimiento Atender Peticiones.

- Comportamiento Indicador Respuesta A Peticiones Oficina Jurídica**



Fuente: \\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2021\INDICADORES GESTION JURIDICA

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

De acuerdo al seguimiento y datos que el indicador muestra, es importante aclarar que en referencia a la cantidad están incluidas todas las solicitudes direccionadas a la Oficina Asesora Jurídica, como solicitudes de deshipoteca, certificaciones laborales, derechos de petición entre otras.

## 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 Febrero se inició la actividad de entrega de encuestas de satisfacción a los clientes externos de acuerdo a la siguiente programación, aunque ya se había iniciado la realización de encuestas de producto a los clientes en el momento del desembolso de los créditos ya sean comerciales o educativos:

### 7.1 POBLACIÓN OBJETIVO Y MUESTRA.


**Cliente externo:** De acuerdo a lo aprobado en Comité Institucional de Gestión y desempeño, 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

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|   | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - CRÉDITO  | CODIGO : PAC02-03   |
|  | PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE  |   | FECHA DE APROBACIÓN: 04/11/2020<br>VERSIÓN: 5   |
| <p align="center"><i>Respetado cliente, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta para conocer su opinión sobre nuestros servicios.</i></p>                                    |  |   |   |
| Tipo de crédito:   | COMERCIAL: _____ EDUCATIVO: _____ LIBRANZA: _____                              |   |   |
| 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  |   |   |
| <p align="center"><b>Mencione qué aspectos considera relevantes (positivos o negativos) de nuestro producto o servicio</b></p>   |  |   |   |
| _____<br>_____<br>_____  |  |   |   |
| <p align="center"><i>Gracias. "Su opinión es muy importante para el IFC".</i></p>  |  |   |   |
| <p align="center"> <small>           Cra. 13C No.9-91 Yopal, Casanare. P.D.C. Cel. 320889673<br/>           Instituto@ifc.gov.co<br/>           www.ifc.gov.co         </small> </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                     |

### 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>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO</b> |                      |                    | CODIGO : RAC02-02                |
|   | <b>PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>   |  |                      |                    | FECHA DE APROBACIÓN: VERSION: 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 tómese 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"/>   |                                      |  |                      |                    |                                  |
| ¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?  |                                      | <b>SIEMPRE</b>                           | <b>CASI SIEMPRE</b>  | <b>POCAS VECES</b> | <b>NUNCA</b>                     |
| ¿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>  |                                      |  |                      |                    |                                  |

## 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 |

## 7.4. RESULTADOS DE TABULACION.

De acuerdo a la actividad aprobada se recepcionaron y tabularon las siguientes encuestas: 144 de crédito, y 41 de servicio para el presente trimestre, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:



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

• **CREDITO**

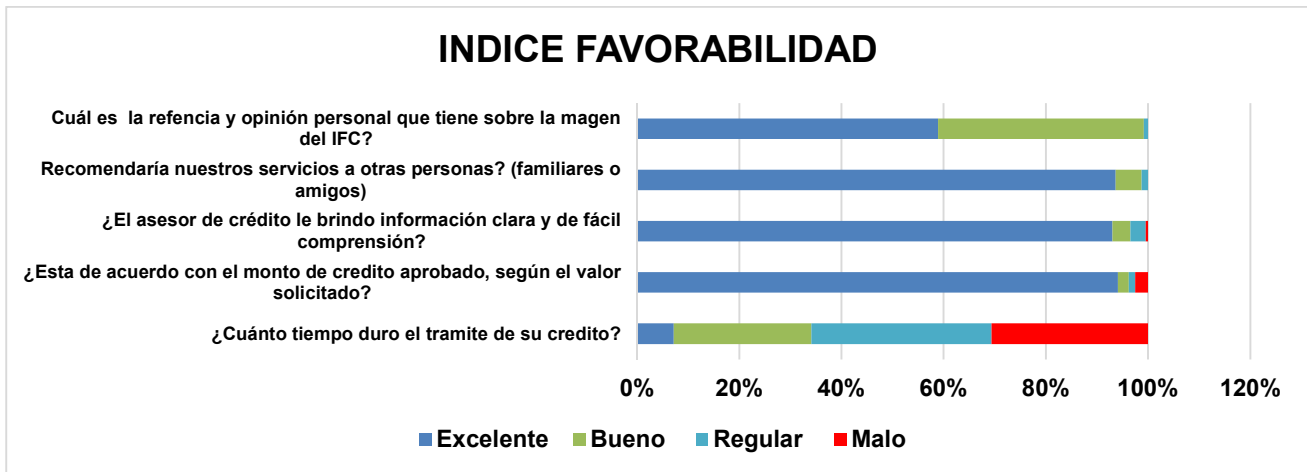
| VARIABLE   | PERCEPCIÓN | PROM. TERCER TRIMESTRE | PROM. SEGUNDO TRIMESTRE |
|--|------------|------------------------|-------------------------|
| <b>PERSONAL</b>  |            |                        |                         |
| El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?     | 97.10      | <b>96.65</b>           | <b>97.10</b>            |
| <b>PRODUCTO</b>  |            |                        |                         |
| ¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?                                | 51.68      | <b>66.75</b>           | <b>72.95</b>            |
| Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado? | 94.23      |                        |                         |
| <b>IMAGEN</b>  |            |                        |                         |
| Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)      | 97.73      | <b>92.31</b>           | <b>93.18</b>            |
| Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?  | 88.63      |                        |                         |

Se observa que las variables relacionadas con el personal e imagen son las que presentan mayor porcentaje de favorabilidad y aprobación por parte de los clientes, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 96.65%, y un 92.31% respectivamente.

Por otro lado el criterio de producto presento un nivel bajo de favorabilidad del 66.75, y se evidencia una disminución de pérdida de imagen en un 6.2% con respecto al trimestre anterior.

En total se obtuvo una satisfacción del **85.24%**, se refleja disminución de satisfacción del 2.76% con respecto al trimestre anterior, teniendo en cuenta que el menor porcentaje de percepción del cliente es las demora en el trámite y desembolso de crédito tanto para comercial y crédito Fesca.

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                     |

## 7.5 SERVICIO

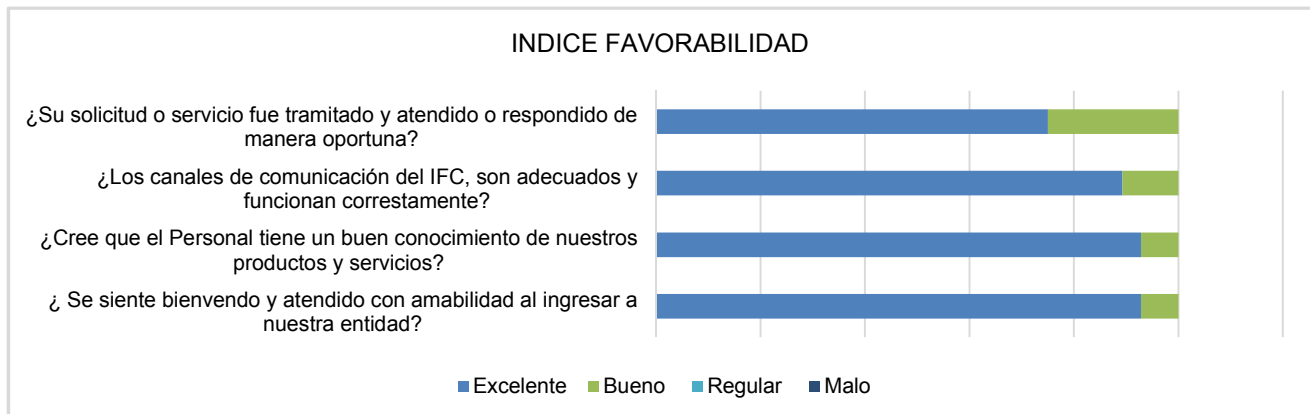
En lo que respecta a las encuestas de servicio, para el presente trimestre se han realizado un total de 41 encuestas, correspondientes a clientes presenciales, se presentan resultados separados así:

|   | PROM. TERCER TRIMESTRE | PROM. TERCER TRIMESTRE | PROM. SEGUNDO TRIMESTRE |
|---|------------------------|------------------------|-------------------------|
| <b>SERVICIO</b>   |                        |                        |                         |
| ¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?      | 97,70                  | <b>97,28</b>           | <b>93,17</b>            |
| ¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios? | 97,70                  |                        |                         |
| ¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?      | 96,43                  |                        |                         |
| <b>PRODUCTO</b>   |                        |                        |                         |
| ¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?  | 91,67                  | <b>91,67</b>           | <b>90,21</b>            |
| <b>IMAGEN</b>   |                        |                        |                         |
| Utilizaría nuevamente nuestros servicios?   | 95,15                  | <b>91,64</b>           | <b>87,87</b>            |
| Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?                              | 94,05                  |                        |                         |
| Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?                    | 85,71                  |                        |                         |

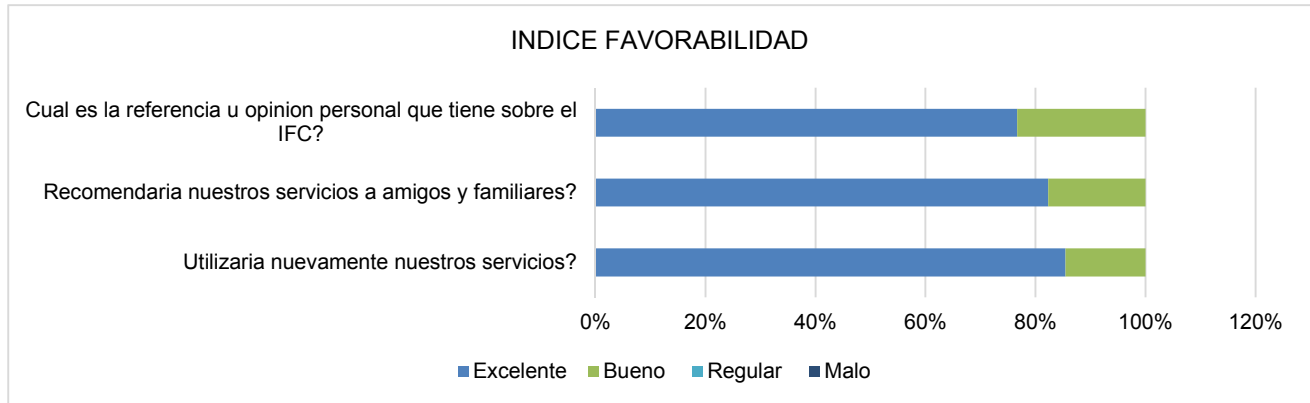
De acuerdo a lo anterior se obtuvo una satisfacción del **93.52%** a nivel general respecto a las encuestas de servicio, por lo que en términos generales los clientes se encuentran satisfechos con los servicios prestados en la entidad, durante el trimestre se obtuvo incremento de favorabilidad en 3,11% respecto al anterior.

La variable de menor índice de favorabilidad, es la Imagen según las preguntas que se miden el nivel de satisfacción del cliente 91,64%, se está viendo reflejado con respecto al trimestre anterior obtuvo incrementó en el nivel de satisfacción con un 3.77%, la variables de producto se ubica en segundo lugar con el 91.67% evidenciando aumento del 1.46% con respecto al trimestre anterior, y por ultimo con respecto del servicio obtuvo un 97.28 % 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:



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




## 7.6 OBSERVACIONES.

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


**En la encuesta de servicio se presentaron los siguientes aspectos:**

### 7.6.1 Aspectos Positivos


| ASPECTOS POSITIVOS   | IFC | FESCA | Cartera | Otro |
|--|-----|-------|---------|------|
| A mí me parece que las asesoras fueron muy amables y siempre me explicaron bien la información. Me atendieron a tiempo mis dudas e inquietudes                       | X   |       |         |      |
| Agradezco a todo el personal de talento humano, excelente servicio, comenzando desde los señores que prestan la seguridad. Felicitaciones, Dios los Bendiga          | X   |       |         |      |
| Al momento de mi solicitud fui atendida por Jose quien me brindo toda la información y me atendió muy bien al igual que la Dra. Natalia me brindaron su colaboración | X   |       |         |      |
| Al momento de solicitar el crédito fui muy bien atendida me brindaron la información que yo necesite para mí es muy importante todo lo que me brindaron, gracias     | X   |       |         |      |
| Buena atención y explicación del crédito del señor asesor Ivan, Daniela tuvo inconveniente en ingresar. Natalia me recibió excelentemente                            | X   |       |         |      |
| Buena atención y servicio al cliente, aclara dudas e inquietudes y apoya a los microempresarios  | X   |       |         |      |
| Buena atención, información clara por parte de la asesora Consuelo y buena atención por parte de Natalia. Muy atenta y servicial                                     | X   |       |         |      |
| Buena atención, más información, más detalles sobre el producto  | X   |       |         |      |
| Buena oportunidad, buena atención. Será para mí un placer ser cliente del Instituto  | X   |       |         |      |
| Bueno, me atendieron muy bien y ojala sigamos trabajando siempre de la mano. Gracias por su atención   | X   |       |         |      |
| Bueno, me siento contento con los asesores que me atendieron cuando solicite el crédito. Muchas gracias  | X   |       |         |      |
| Cesar: fue un excelente asesor, me explico muy bien en qué consistía el crédito, el tiempo y la paciencia súper. Natalia: Excelente atención                         | X   |       |         |      |
| Considero muy positivo el apoyo que le dan a los emprendedores   | X   |       |         |      |
| De acuerdo a mi solicitud de crédito. Totalmente satisfecho, bien atendido por el Dr. Diego Montaña, Ing. Cesar y Dr. Natalia. Muchas gracias                        | X   |       |         |      |

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

| ASPECTOS POSITIVOS  | IFC | FESCA | Cartera | Otro |
|---|-----|-------|---------|------|
| El asesor Javier Peña me dio una información clara, concisa con respecto al crédito que solicite con IFC  | X   |       |         |      |
| El asesor me atendió muy bien, completo y eficaz  | X   |       |         |      |
| El crédito fue un poco demorado pero la atención fue muy buena, la asesora que me atendió fue muy amable  | X   |       |         |      |
| El Dr. Ivan me atendió súper bien el cual estoy agradecido por la información que me presento el Dr. Ivan, agradecido altamente                 | X   |       |         |      |
| El proceso de gestión es muy preciso. La atención y el apoyo fue brindada desde el principio hasta final  | X   |       |         |      |
| El señor Javier me brindo información clara, estuvo pendiente en toda la documentación. La Dra. Nataly excelente en toda la información         | X   |       |         |      |
| El servicio ha sido excelente, tanto con el asesor como la señorita Natalia. Un buen servicio   | X   |       |         |      |
| Es un servicio excelente porque con estos créditos nos ayudan a mejorar nuestro negocio. Para seguir trabajando para nuestras familias          | X   |       |         |      |
| Espectacular servicio, gracias a el IFC estoy como empresaria en mi gimnasio  | X   |       |         |      |
| Excelente atención por parte de Consuelo y del señor Felipe   | X   |       |         |      |
| Excelente atención, buena información, calidez, positivismo   | X   |       |         |      |
| Excelente el trato brindado por parte del asesor, los requisitos sencillos y fáciles de reunir  | X   |       |         |      |
| Excelente servicio para contribuir con la educación   |     | X     |         |      |
| Expectativas excelentes para pequeños comerciantes  | X   |       |         |      |
| Fue clara la capacitación por parte del asesor  |     | X     |         |      |
| Fue muy claro con la información y atendió a todas mis inquietudes  | X   |       |         |      |
| Fui atendida muy bien por el señor Cesar y la señorita Natalia fueron muy amables   | X   |       |         |      |
| Fui atendido de la manera más adecuada y Cortez, me siento satisfecho   | X   |       |         |      |
| Gracias a la asesora Consuelo por la asesoría prestada, fue excelente. La atención de la señorita Natalia Natalia es excelente. Muchas Gracias  | X   |       |         |      |
| Han sido claras las orientaciones con respecto a al acceso a créditos. Personal muy amable y siempre dispuestos a orientar                      | X   |       |         |      |
| Información con el asesor Jose, claro y conciso al dar la asesoría  | X   |       |         |      |
| Información oportuna a la hora de solicitar la documentación, buen trato a la hora de responder inquietudes y agilidad en tramitar la solicitud | X   |       |         |      |
| Información oportuna, excelente servicio y recordar la fechas de pago   | X   |       |         |      |
| Ivan= Excelente atención, Natalia= personas muy excelentes para atenderlo a uno, muchas gracias   | X   |       |         |      |
| Ivan= fue un asesor muy bueno, muy al pendiente y puntual al responder mis inquietudes  | X   |       |         |      |
| Jose el asesor comercial me atendió bien, realmente quedo agradecido primero por la aprobación de mi crédito de la atención recibida            | X   |       |         |      |
| La asesora Eliana me dio una atención excelente, me brindo la asesoría y la orientación clara.  | X   |       |         |      |
| La asesora Eliana fue muy oportuna en su información y muy amable, de igual manera Natalia, gracias   | X   |       |         |      |
| La asesoría ha sido muy buena de parte de todos los colaboradores   | X   |       |         |      |
| La atención , la tasa de interés y la cantidad de tiempo para pagar son los aspectos positivos  |     | X     |         |      |
| La atención de las dos personas que me llamaron fue excelente y clara   | X   |       |         |      |

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


| ASPECTOS POSITIVOS  | IFC | FESCA | Cartera | Otro |
|---|-----|-------|---------|------|
| La atención de los asesores fue excelente, me brindaron información clara respecto de todo lo referente al crédito  | X   |       |         |      |
| La atención de los funcionarios del IFC buena por motivos de que estuvieron al tanto de las inquietudes y preguntas que tenía acerca del crédito  | X   |       |         |      |
| La atención fue muy buena prestada por la asesora Consuelo Cely   | X   |       |         |      |
| La atención ha sido amable y precisa, también me parece que es un sistema rápido y confiable  | X   |       |         |      |
| La claridad y confianza brindada, brindan el valor solicitado   | X   |       |         |      |
| La conferencia fue muy buena en la cual nos explicaron y cosas que aprendimos para mejorar nuestro negocio por atender a nuestros clientes, etc.  | X   |       |         |      |
| La facilidad de pago y los intereses bajos  | X   |       |         |      |
| La facilidad para el trámite  | X   |       |         |      |
| La información prestada por esta fue muy explícita y clara, me gusto la atención y la manera del crédito con transparencia  | X   |       |         |      |
| La información que me brindaron fue clara, estuvieron pendientes e hicieron buen recorrido a todo mi proceso  | X   |       |         |      |
| La información que me brindo el asesor Cesar Bohorquez fue excelente  | X   |       |         |      |
| La persona que me atendió fue muy formal me parece muy excelente información  | X   |       |         |      |
| La señorita Angie fue colaboradora y diligente para atender mis preguntas e inquietudes, al igual mi asesor el señor Ivan fue claro y muy eficiente. La señora Natalia ha sido muy amable y me brindo un excelente servicio | X   |       |         |      |
| Le doy gracias a la Dr. Natalia por su colaboración con el crédito, me brindo una buena asesoría estoy agradecido con el IFC por la aprobación del crédito quedo agradecido   | X   |       |         |      |
| Me atendió la asesora Consuelo Cely me atendieron bien y fue rápida la respuesta  | X   |       |         |      |
| Me gusta la atención que tienen los funcionarios, espero que sean siempre así   |     | x     |         |      |
| Me gusto la atención de Cesar fue muy formal y Natalia también fue muy formal también muy bien atendido. Muchas gracias   | X   |       |         |      |
| Me gusto la forma en que me brindaron información, Consuelo me atendió muy bien y Natalia fue clara, precisa y amable   | X   |       |         |      |
| Me parece excelente por la oportunidad en facilitar recursos para nuestros negocios   | X   |       |         |      |
| Me parece muy buen servicio desde mi Asesora Consuelo hasta mi Dr. Natalia. Gracias Dios los bendiga  | X   |       |         |      |
| Me parece que se preocupan por brindar una buena atención a los usuarios, aunque me hubiera gustado que me prestaran el valor que solicite, de pronto por ser la primera vez  | X   |       |         |      |
| Me parece súper bien la atención de los asesores. Natalia muy buena atención y el asesor excelente. Dios los bendiga  | X   |       |         |      |
| Me parece un servicio excelente en general, el personal humano (asesor y coordinadora) fue muy amable y diligente y el porcentaje de interés del crédito es muy competitivo   | X   |       |         |      |
| Me presente a solicitar un crédito y me pareció muy bueno y ágil en el procedimiento  | X   |       |         |      |
| Me siento contento con la entidad, con ella he logrado todo lo que tengo  | X   |       |         |      |
| Me siento satisfecha con el asesor que me atendió. Muchas gracias   | X   |       |         |      |
| Me siento satisfecho porque tuve una excelente asesoramiento durante el proceso del crédito   | X   |       |         |      |
| Mi asesor me brindo la información clara sobre cada aspecto del crédito solicitado, fue muy excelente el servicio de atención   | X   |       |         |      |
| Muy agradecida con la oportunidad del crédito así poder crecer en mi proyecto, muy buena la atención de los servidores del IFC, gracias   | X   |       |         |      |
| Muy satisfactorio el servicio cuando solicite mi crédito en el IFC, quedo muy agradecida con todos  | X   |       |         |      |
| Nos ayuda a crecer como empresa   | X   |       |         |      |
| Nos ofrece una buena asesoría en el momento en el que solicitamos un crédito si no alcanzamos con todas las expectativas  | X   |       |         |      |

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

| ASPECTOS POSITIVOS   | IFC | FESCA | Cartera | Otro |
|--|-----|-------|---------|------|
| Para mí fue fácil el acceso al préstamo el cual nos facilita como jóvenes a emprender, ya que es difícil el acceso a otros créditos            | X   |       |         |      |
| Que el IFC es una entidad, con reconocimiento y eficientes y con un personal que verdaderamente aplican el ser de buenos funcionarios públicos | X   |       |         |      |
| Que la entidad abrió la posibilidad a pequeños y medianos comerciantes de reactivar comercio con estos créditos                                | X   |       |         |      |
| Recibí una excelente atención, una información clara, demostraron un gran interés en brindarme apoyo y que tuviera un muy buen servicio        | X   |       |         |      |
| Se prestó un servicio a tiempo para llevar a cabo un proyecto  | X   |       |         |      |
| Son créditos con fácil acceso ayudando a las personas a poder crecer en sus negocios y con tasa de interés asequibles                          | X   |       |         |      |
| Tasas de interés adecuadas para un pequeño comerciante. Asesores prestos a dar un buen servicio, crédito oportunos                             | X   |       |         |      |
| Tiene un fácil acceso al crédito y la tasa de interés en baja  | X   |       |         |      |
| Tienen muy buena atención, gestionan rápido los créditos, dan buen porcentaje de interés   | X   |       |         |      |

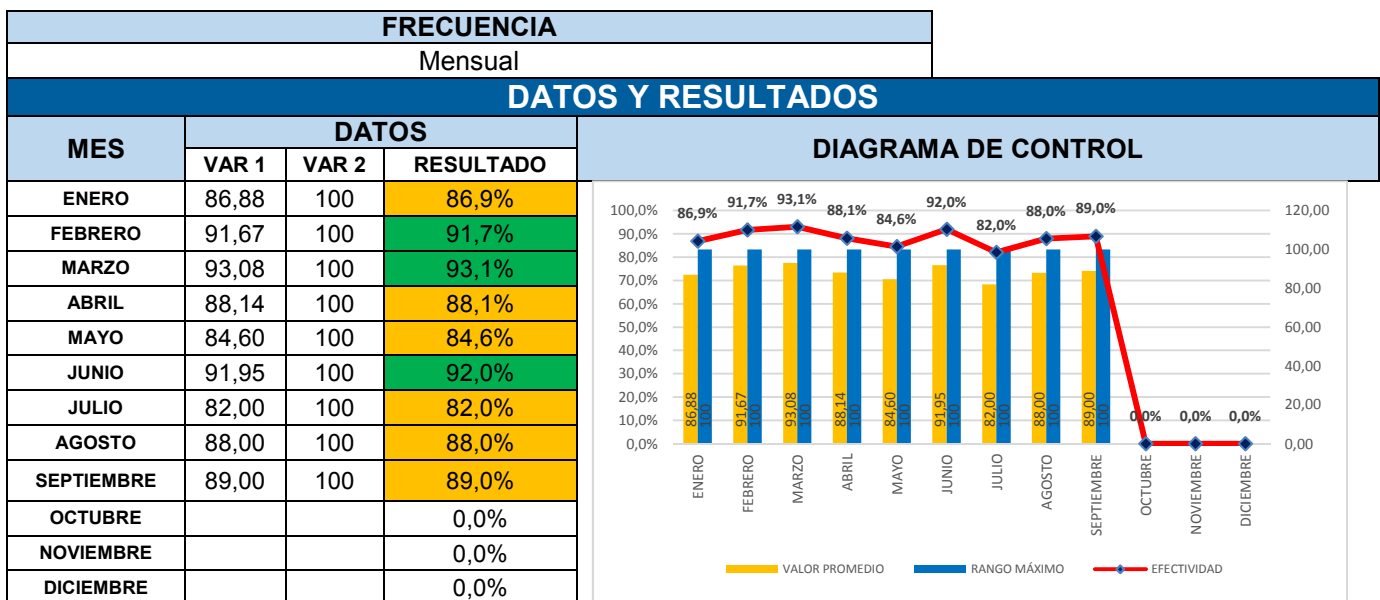
### 7.6.2 Aspectos Por Mejorar

| ASPECTOS POR MEJORAR  | IFC | FESCA | Cartera | Otro |
|---|-----|-------|---------|------|
| Considero que los aspectos a mejorar serían: tramites del desembolso y renovación, ya que los tiempos son un poco largos  |     | X     |         |      |
| Demasiada demora en el tramite = 3 meses y el monto tampoco fue el acordado   | X   |       |         |      |
| Durante el proceso se tuvo una buena asesoría pero considero que se demoró un poco el proceso   | X   |       |         |      |
| El crédito se me demoro 2 meses pero gracias a Dios todo salió bien   | X   |       |         |      |
| El estudio de títulos muy costoso cuando también se pagó un costo por el avalúo. Además cual estudio de títulos si para eso se adjuntan los documentos que demuestran los títulos como; certificado de tradición y libertad, copia de la escritura de predio, recibo de pago de impuesto predial. No entiendo cual estudio de títulos es el que cobra el IFC. Muy costoso por demás | X   |       |         |      |
| El proceso es muy largo   | X   |       |         |      |
| El proceso se me demoro un mes  | X   |       |         |      |
| El servicio prestado fue excelente, lo único negativo del proceso fue la demora, en el tiempo de repuesto   | X   |       |         |      |
| El tiempo de respuesta de crédito un poco extenso   | X   |       |         |      |
| Envolataron documentos y un poco demorado el proceso  | X   |       |         |      |
| Fue un poquito demorado pero al fin fue aprobado mi crédito   |     |       |         |      |
| Inconformidad por la demora de la aprobación del crédito  | X   |       |         |      |
| La atención brindada es satisfactoria y clara pero se tardó más de lo esperado el proceso de aprobación de mi crédito   | X   |       |         |      |
| La atención fue buena pero un poco demorado para la aprobación del crédito  | X   |       |         |      |
| La demora en estudio y desembolso   | X   |       |         |      |
| La demora y el bajo monto aprobado  | X   |       |         |      |
| Lo único inconformidad es que dura 3 meses para aprobación  | X   |       |         |      |
| Me parece bien la atención solo que a veces uno llama y no contestan pero el resto muy bien la atención aquí, me parece excelente   | X   |       |         |      |
| Mucha demora en salir el crédito  | X   |       |         |      |
| Negativo: el asesor que me llevo inicialmente el proceso no respondía mensajes y mails que contenían la información y documentos solicitados Agradezco a la Sra. Nancy que me ayudo a indicar los pasos a seguir y así poder concretar el crédito. Después de esto ya la asesora que me contacto ha resuelto y agilizado para concluirlo  | X   |       |         |      |

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

| ASPECTOS POR MEJORAR   | IFC | FESCA | Cartera | Otro |
|--|-----|-------|---------|------|
| Recomendaría garantizar el material al personal para que puedan ser más rápidos y efectivos en su labor                      | X   |       |         |      |
| Respecto al asesor Ivan se comunicó conmigo hace poco tiempo debido a que yo le llamé para pedir información                 | X   |       |         |      |
| Se demoró mucho la respuesta a mi solicitud  | X   |       |         |      |
| Se demoró un poco en salir el crédito  | X   |       |         |      |
| Se presenta mucha demora al momento de aprobación del crédito  | X   |       |         |      |
| Un poco demorado el trámite del crédito  | X   |       |         |      |
| Un poco demorado en la aprobación del crédito  | X   |       |         |      |
| Un poco demorado pero nos han informado pues a tiempo sobre el crédito   | X   |       |         |      |
| Un poquito demorado con el trámite del préstamo, sin embargo tenían a disposición información sobre como avanzaba el crédito | X   |       |         |      |

## 7.6 Comportamiento Indicador Satisfacción Del Cliente



## 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   |
|-------|------------|-----------|--------------------|---------------|--|----------------------|--|
| QUEJA | 16/07/2021 | SI        | 26/07/2021         | PRODUCTO      | El gestor de cobro no está dando la información clara y correcta al usuario, toda vez que el manifestó estar al día y le llegan mensajes de cobro estado al día sus cuotas | CORREO ELECTRONICO   | Se envió respuesta mediante correo adrianapinzon@gmail.com. El día 26 de julio del año 2021. |
| QUEJA | 19/08/2021 | SI        | 26/08/2021         | SERVICIO      | No está de acuerdo con la información de gestión de cobro sobre el saldo de capital obligación cartera en administración - ICETEX  | COMUNICACIÓN ESCRITA | Respuesta por QfDocument con radicado No. 2021020903   |

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

| TIPO    | MES        | TRAMITADA | FECHA DE RESPUESTA | TIPO DE CAUSA | PROBLEMA O SITUACION EXPUESTA  | GESTION DE RESPUESTA | EVIDENCIA DE RESPUESTA  |
|---------|------------|-----------|--------------------|---------------|--|----------------------|---|
| QUEJA   | 03/08/2021 | SI        | 04/08/2021         | SERVICIO      | Inconformidad con el servicio en línea de la página web IFC.   | CORREO ELECTRONICO   | Se envió respuesta mediante correo  |
| QUEJA   | 16/09/2021 | SI        | 21/09/2021         | SERVICIO      | Inconformidad con el servicio e de la APP-MOVIL IFC  | CORREO ELECTRONICO   | Se envió respuesta mediante correo  |
| RECLAMO | 26/07/2021 | SI        | 12/08/2021         | SERVICIO      | Usuaría manifiesta contar con paz y salvo de la obligación cartera en administración ICETEX, y que luego se le informa por parte del IFC que se encuentra con saldo pendiente de cancelar.         | COMUNICACIÓN ESCRITA | Respuesta por Correspondencia con radicado No. 2021020842   |
| RECLAMO | 27/07/2021 | SI        | 12/08/2021         | SERVICIO      | Solicitud de prestaciones sociales de un trabajador oficial fallecido por parte de la esposa con tres meses de la solicitud sin recibir respuesta.   | COMUNICACIÓN ESCRITA | la solicitud fue respondida con radicado 2021020839   |
| RECLAMO | 03/09/2021 | SI        | 13/09/2021         | SERVICIO      | Reiteración derecho de petición  | CORREO ELECTRONICO   | Se envió respuesta al derecho de petición correo alcaldiaiblanco.23@gmail.com. El día 13 de septiembre del 2021 enviando junto al radicado único de ventanilla No. 2021020979.                  |
| RECLAMO | 13/09/2021 | SI        | 29/09/2021         | SERVICIO      | Demora en cargar los abonos o pagos de la obligación, realizados por transferencia, reflejado cuando la usuaria consulta el saldo en la APP y que evidencia el no cargue del pago a la obligación. | CORREO ELECTRONICO   | Se dio respuesta al correo electrónico yeisson_suarez86@hotmail.com el día 29-09-2021   |
| RECLAMO | 22/09/2021 | SI        | 22/09/2021         | PRODUCTO      | En el momento de realizar el procesos de renovación por la APP - MOVIL presenta error desde el momento en que le doy en solicitud de crédito de matrícula  | CORREO ELECTRONICO   | Se envió respuesta mediante correo  |
| RECLAMO | 28/09/2021 | SI        | 08/10/2021         | SERVICIO      | Manifiesta que aparece reportado estando al día con su obligación.   | PRESENCIAL           | Se atiende personalmente, se informa historial de mora y tiempo de sanción, el cliente normaliza la obligación y queda en espera a cumplir tiempo de sanción por mora presentada anteriormente. |

## 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.



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

- El 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 el proceso de atención al cliente y comunicaciones dentro del 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, el cual afecta la prestación del servicio, generando inconformidad tanto en cliente interno como externo.
- En relación a la variable Imagen según la muestra de encuestas, se mantiene en nivel satisfactorio, lo que significa que el cliente o usuario tiene una buena percepción del IFC. Por otro lado la variable producto presenta bajo porcentaje de satisfacción a raíz de la duración del trámite, y desembolsos mayor a 30 días reflejados en las áreas de Fesca y comercial.
- Para el presente trimestre se dio implementación de la APP – MOVIL Atención al Ciudadano del IFC, que permite a los usuarios acceder a la consulta de información de la Entidad, realizar sus pagos y otros trámites de una manera dinámica desde diferentes dispositivos electrónicos y sin ser necesario el contacto con las demás personas.
- La percepción del cliente externo sobre las variables encuestadas relacionadas con el servicio y atención, 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.
- La percepción del cliente externo sobre los aspectos positivos para el presente trimestre, es de resaltar y felicitar la buena atención y servicio al cliente, por parte de los asesores de crédito y personal vinculado en el proceso de credito.
- A nivel general se evidencia en las observaciones de los clientes que el nivel de atención al cliente se ha venido mejorando siendo más oportunos, amables y eficientes en la atención a los grupos de valor del IFC.

## 9. RECOMENDACIONES

- Se evidencia el uso de APP – MOVIL Atención al Ciudadano del IFC, por parte de los grupos de valor. Se sugiere seguir incentivando el uso de la APP al usuario, explicando la importancia de utilizar esta herramienta donde les permite realizar sus pagos y otros trámites de una manera dinámica desde diferentes dispositivos electrónicos.

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

- 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 liquidación de contratos de prestación de servicios y para cuando el personal de planta salga a vacaciones.
- Se sugiere 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 y las que a la fecha del trimestre no se ha dado respuesta.
- 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 desembolso de crédito.
- Se sugiere implementar acciones conducentes a reducir los tiempos de colocación pues es la variable que menos favorabilidad tiene.
- Se recomienda mantener de manera continua con el personal de apoyo 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 sugiere continuar con la buena disposición y actitud en la atención grupos de valor del IFC.

Atentamente,

**MARLENY BARARAGAN FONSECA**

Prof. Oficina de Planeación.

Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.