

 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 Y COMUNICACIONES**

**PERIODO:  
*Octubre a diciembre*  
*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 Y COMUNICACIONES CUARTO 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 colocó a 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 dispuso de asesores en la colocación del crédito, y acompañamiento en la elaboración del proyectos 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 y comunicación.

#### **1.2. BUZON DE PQRS**

Se cuenta con 2 buzones ubicados uno al interior del primer piso y otro en el segundo piso, al frente de las escaleras, en los cuales se encuentran disponibles formatos para realizar encuestas de servicio y recepción de PQRS y encuestas 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 y buzón, 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 Asesora 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. PORTAL WEB Y APP MOVIL

El Instituto Financiero cuenta con una página web [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co) y APP – Móvil con un link que les permite a los clientes presentar peticiones, solicitudes, quejas y 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 manera dinámica desde los diferentes dispositivos electrónicos y sin ser necesario el contacto con las demás personas o desplazarse a las instalaciones de la entidad.



Es importante resaltar que para la vigencia 2021, el APPIFCMOVIL, logro que 1.174 clientes de manera ágil y rápida generaran su Estado de la Cuenta, Certificados de Renta, certificados de Deuda, pagos en línea PSE y generaron el recibo del pago de la cuota de los créditos.

	<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

## 1.5. CORREO INSTITUCIONAL

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

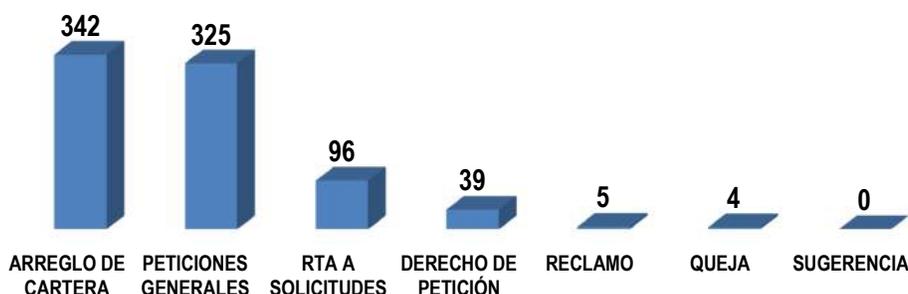
Se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas: 0686334010, 0686334017, 0686334022, 0686334733 y 3208899573, a través de éste medio se da respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda y consignando en formato 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 y se relaciona el número PQRS recepcionados en el cuarto trimestre 2021 por el IFC así:

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

### TOTAL (811) PQRS ATENDIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 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

Del total de tipos PQRS recibidas en el cuarto trimestre de 2021, el IFC atendió un total de **811** radicados. La modalidad con mayor número de solicitudes son los de Arreglos de Cartera con 342 con un (42%), seguida las peticiones de información con 325 (40%), respuesta a Solicitudes con 96 (12%), Derechos de Petición 39 radicados (5%), Reclamos 5 con el (0.6%), con menor cantidad de Quejas radicadas 4 con el 0.5% de participación y para caso de Sugerencia no se presentaron para el presente trimestre.

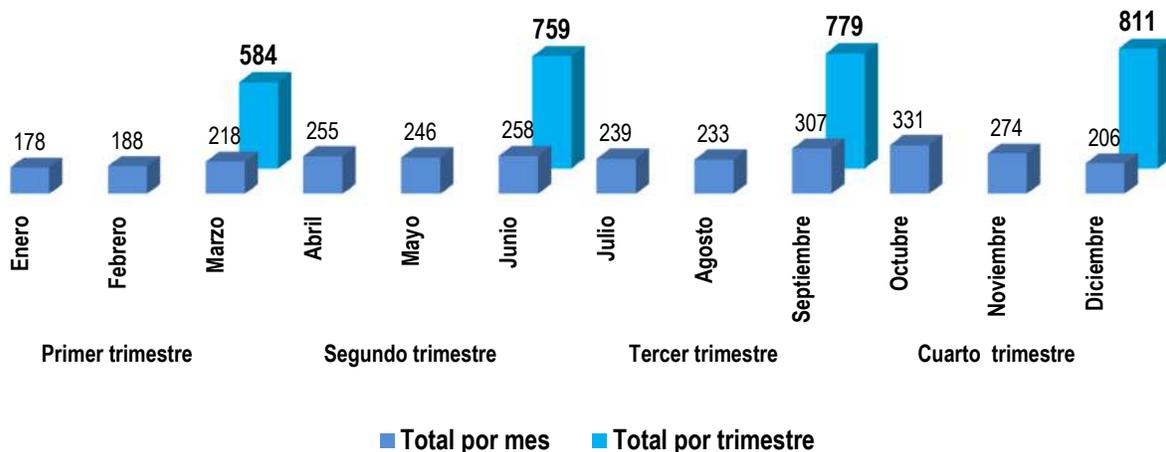
De acuerdo a lo anterior correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna.

### 3. ANALISIS CONSOLIDADO PQRS CUARTO TRIMESTRE 2021

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

En el cuarto trimestre de 2021 se registraron **811** 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 a los anteriores trimestres. Viéndose reflejado el aumento en el área misional, ocasionado por el incremento de colocación de crédito comercial y educativo y la gestión de cobro realizada por la área de Cartera administrativa y jurídica, dada la implementación de mecanismos de arreglos de cartera, los usuarios se colocaron al día con las obligaciones de crédito.

#### RECEPCION DE PQRS POR TRIMESTRE

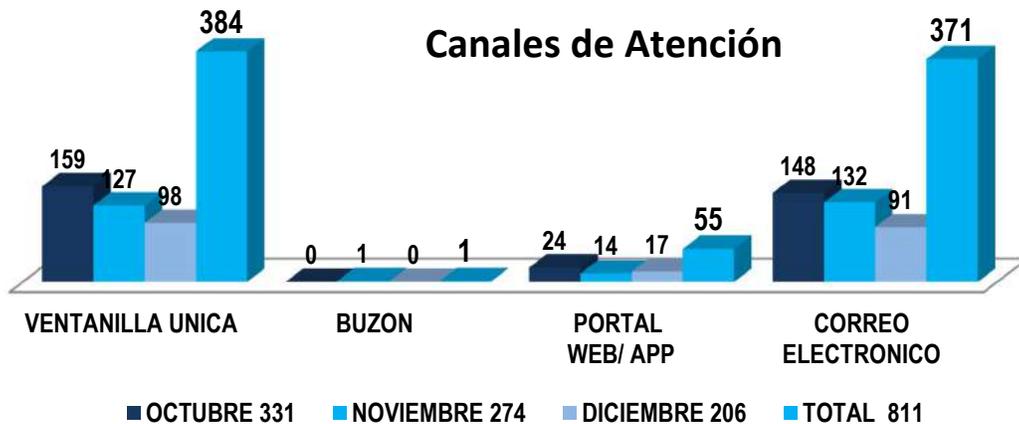


#### 3.2. TOTAL, PQRS por Canales de Atención.

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

Para contacto directo con los clientes el IFC ha dispuesto diferentes canales de atención, el virtual (formulario en el portal web, APP Móvil y correos institucionales de servicio al cliente), telefónico, correo físico y presencial a través de la ventanilla única.

El canal más utilizado en el cuarto trimestre por los clientes es ventanilla Única, con 384 PQRS registradas que representan el 47%, seguido del correo electrónico con 371 solicitudes (45.7%). Los canales menos frecuentes son la portal web y APP – MOVIL con un registro de 55 PQRS (6.8%) 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 cuarto trimestre quedaron en gestión 70 solicitudes en su mayoría recibidas en el mes de diciembre de 2021, que serán objeto de seguimiento en el mes de enero de 2022.

### 70 PQRS en Gestión Cuarto Trimestre de 2021

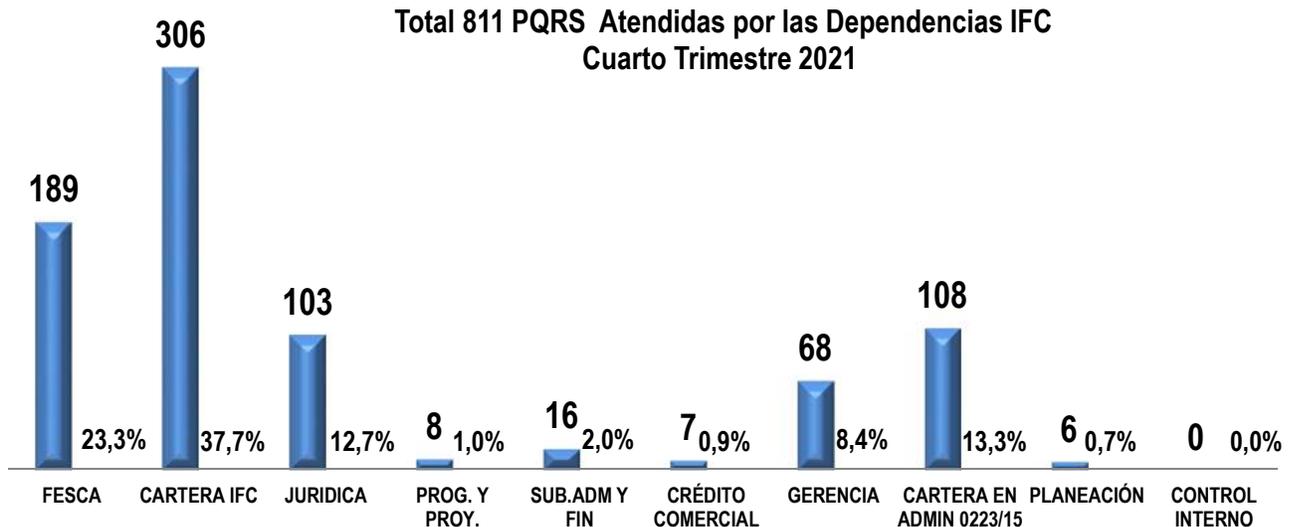


### 3.4. TOTAL (811) PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS.

	<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

Del total PQRS gestionadas en el cuarto trimestre de 2021, las dependencias con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera IFC con el 37.7% del total que corresponde a 306 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, seguido del área de FESCA, con el 23.3% que corresponde a 189 comunicaciones, cartera en administración del Decreto 223/2015 108 con el 13,3%, Jurídica representó el 12.7% del total con 103 comunicaciones, 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 y levantamientos de prenda e hipoteca, así como notificaciones sobre procesos.

Las demás dependencias recibieron un total de 105 comunicaciones distribuidas por dependencias así: subgerencia administrativa y financiera 2%, programas y proyectos 1%, Gerencia 8.4%, Crédito Comercial 0.9%, Planeación 0.7% siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad y control interno no se registraron PQRS.



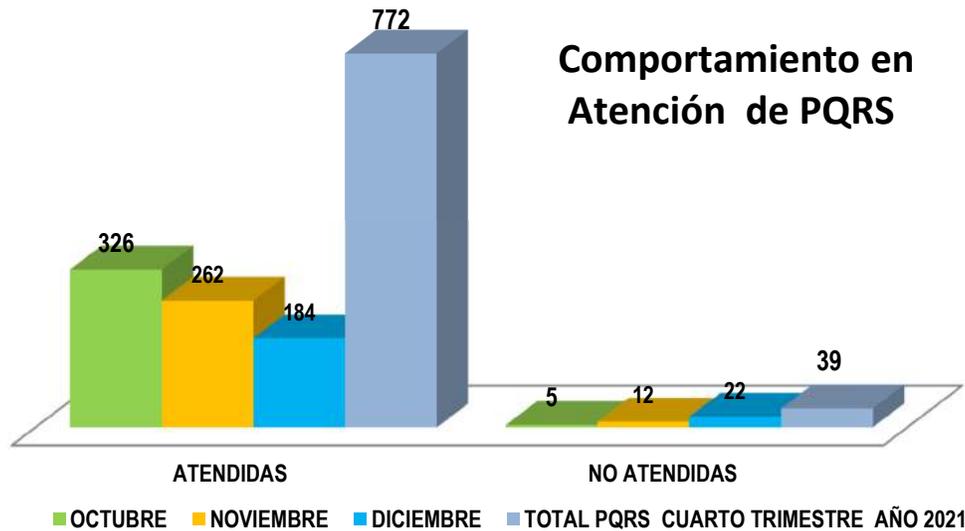
En el cuarto trimestre del 2021, el mes de octubre fue el mes con mayor porcentaje 41% de recepción de PQRS, seguido de noviembre con el 34% y para el mes de diciembre 25%. Del total 811 solicitudes atendidas en 9 Áreas del IFC.

#### 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 realizó informe de seguimiento a respuesta de las PQRS, En los casos que los servidores designados no tramiten oportunamente la respuesta se realiza notificación a través de correo electrónico y se registró en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.

##### 4.1 ATENCIÓN DE PQRS

	<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 presente trimestre se resalta el seguimiento que se ha realizado y el compromiso de los responsables de la atención a las PQRS. Sin embargo, 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.

#### 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:

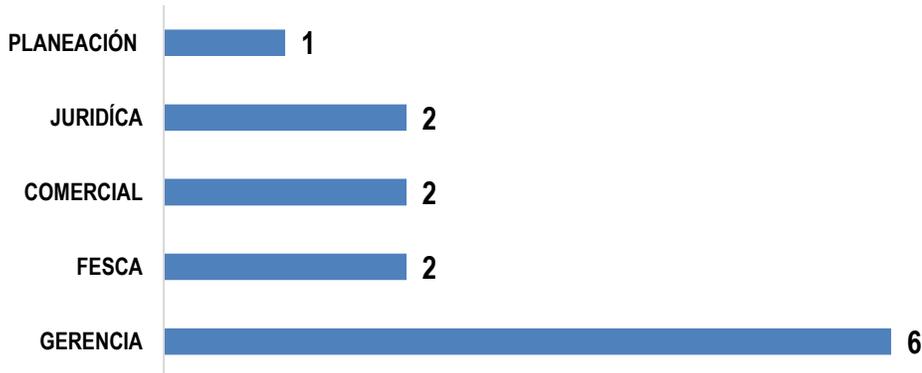
COMPORTAMIENTO DE PQRS	FES CA	CARTE RA IFC	JURÍDICA	PROG. Y PROY.	SUB.ADM Y FIN	SUB. COMERCIAL	GERENCIA	CARTERA EN ADMIN DEC. 223/15	PLANEACIÓN	CONTROL INTERNO	TOTAL
Total PQRS IV trimestre	189	306	103	8	16	7	68	108	6	0	811
Total atendidas	180	295	99	5	13	7	62	106	5	0	772
Atendidas dentro los diez días	149	229	68	3	6	3	26	64	2	0	550
Atendidas dentro de los 30 días	29	66	29	2	7	2	30	42	2	0	209
Atendidas con mayor a 30 días extemporáneas	2	0	2	0	0	2	6	0	1	0	13
No atendidas	9	11	4	3	3	0	6	2	1	0	39
% Extemporáneas	1%	0%	0	0%	0%	29%	9%	0%	17%	0%	2%

En relación con la oportunidad en la respuesta, el 98% (772) de las peticiones atendidas se realizó dentro de los términos legales y sólo en el 2% (39) no se evidencia de cierre o atención de respuesta.

	<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

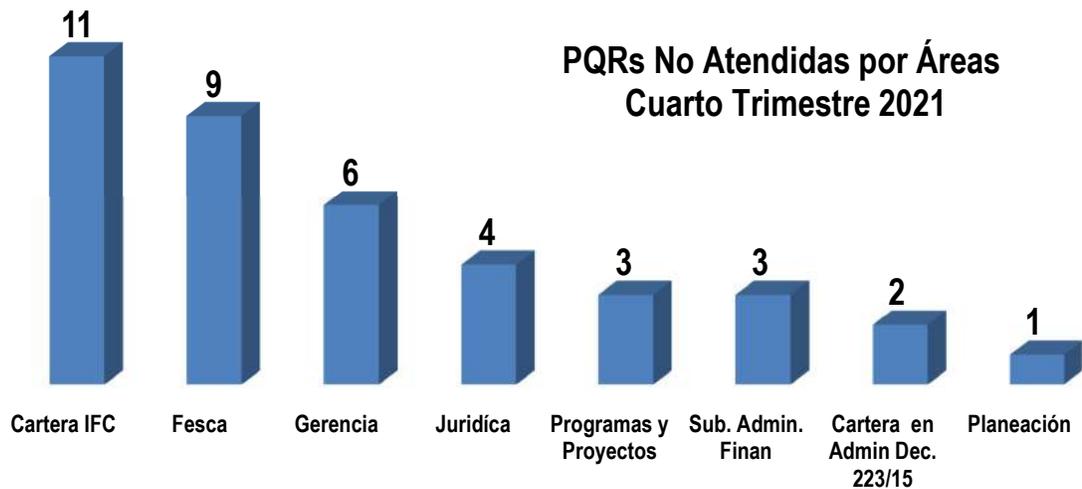
### 4.3 Total 13 PQRS Atendidas Extemporáneas por Dependencia

Se presentó cierre extemporáneo de PQRs por parte de las siguientes áreas así:



- **PQRS. No atendidas por Dependencias Cuarto Trimestre**

De las 39 PQRS no atendidas, pertenecen al mes de octubre 5, 12 son del mes de noviembre y diciembre 22. En la siguiente gráfica muestra las PQRS no atendidas por área:



### 4.4 Comunicaciones de Seguimiento a PQRSD

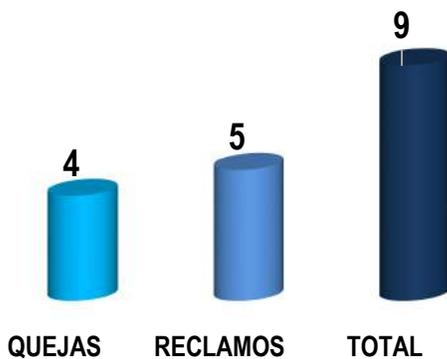
Con el objeto de mejorar el flujo de información, se han adelantado jornadas de socialización, sobre el procedimiento de cierre de la PQRS y su reporte por medios electrónicos; adicionalmente a los trabajadores oficiales y empleados públicos, se les remite correo recordando las PQRS que tienen pendiente su cierre y se registran las evidencias de cierre aportadas al QF DOCUMENT o correo

	<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

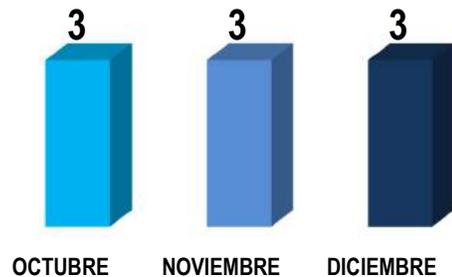
electrónico. Adicionalmente se realizó seguimiento en la utilización del instructivo para la respuestas vía correo electrónico a través del aplicativo QF DOCUMENT, se hizo seguimiento diario en las mañana enviando correo electrónico recordando el vencimiento de la PQRS del día, con el fin de facilitar la realización de las respuestas de forma oportuna a los clientes.

### 5. QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS.

Durante el trimestre de las 811 PQRS registradas, 9 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 1%, presento disminución en 1 reclamo con respecto al trimestre anterior; siendo 4 quejas y 5 reclamos, los cuales fueron recibidos a través los canales de recepción que cuenta el IFC.



PRESENTACION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR MES



### 5.1 INCIDENCIA Y RESPUESTA

Durante éste trimestre, se disminuyó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior pasando de 10 a 9, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el1%.

RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE 2021



QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA AÑOS 2021



Para este trimestre se atendieron 9 quejas y reclamos en los tiempos establecidos y se dio atención oportuna al 100%.

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

Durante la vigencia 2021 se recibieron 37 quejas y reclamos, el área con mayor quejas y reclamos es Fesca, seguida de cartera en administración Decreto 223/15, y cartera IFC, y las demás áreas con una cantidad moderada, se evidencia que las causas fueron generadas a raíz de la implementación y puesta en marcha de la APP móvil, el no contestar los teléfonos institucionales, y el envío de mensajería de gestión de cobro de las tres carteras.

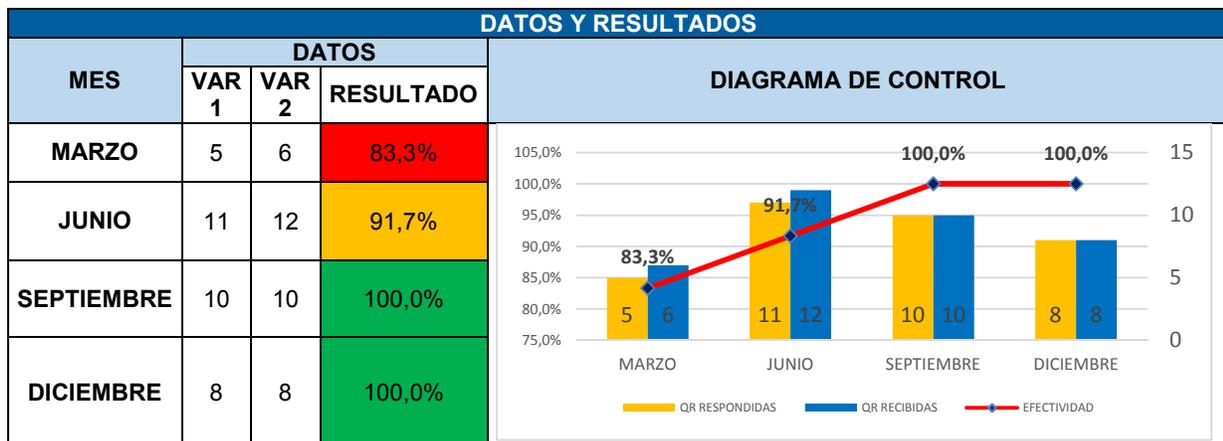
### 5.2 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA

De las quejas y reclamos presentados 5 corresponden al área de crédito educativo que representa el 55%, en cartera en administración Dec.223/15 2 con el 22,5%, y 2 cartera ifc con el 22.5% frente al total.

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



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

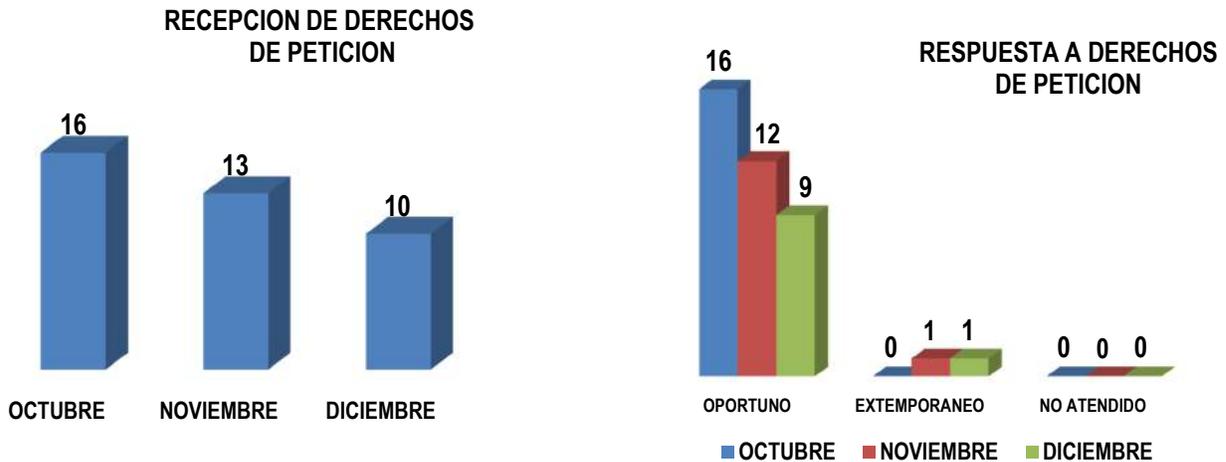


Fuente: \\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2021\INDICADORES ATENCION AL CLIENTE.

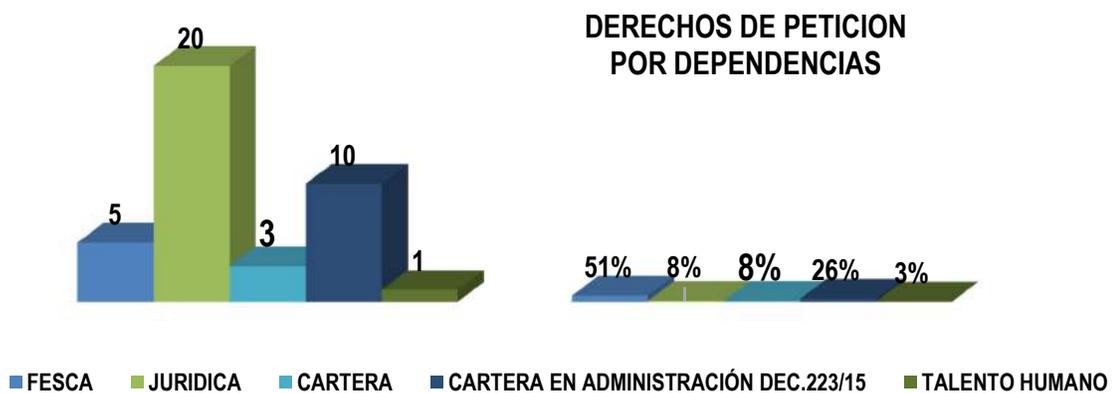
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## 6. TOTAL 39 DERECHOS DE PETICIÓN

Durante éste trimestre se recibieron, 39 Derechos de Petición, distribuidos por los meses como se muestra en la figura, de los recibidos, se atendieron de manera oportuna el 95%.



De los derechos de petición presentados en el trimestre, 12 se direccionaron a Crédito Educativo-FESCA el cual 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 Dec. 223/15, con el 18% de participación, Programas y Proyectos 1 con el 3% y subgerencia Administrativa y Financiera también 1 con 3% de participación, para las demás áreas no se presentaron derechos petición. En la siguiente grafica muestra el comportamiento por área:



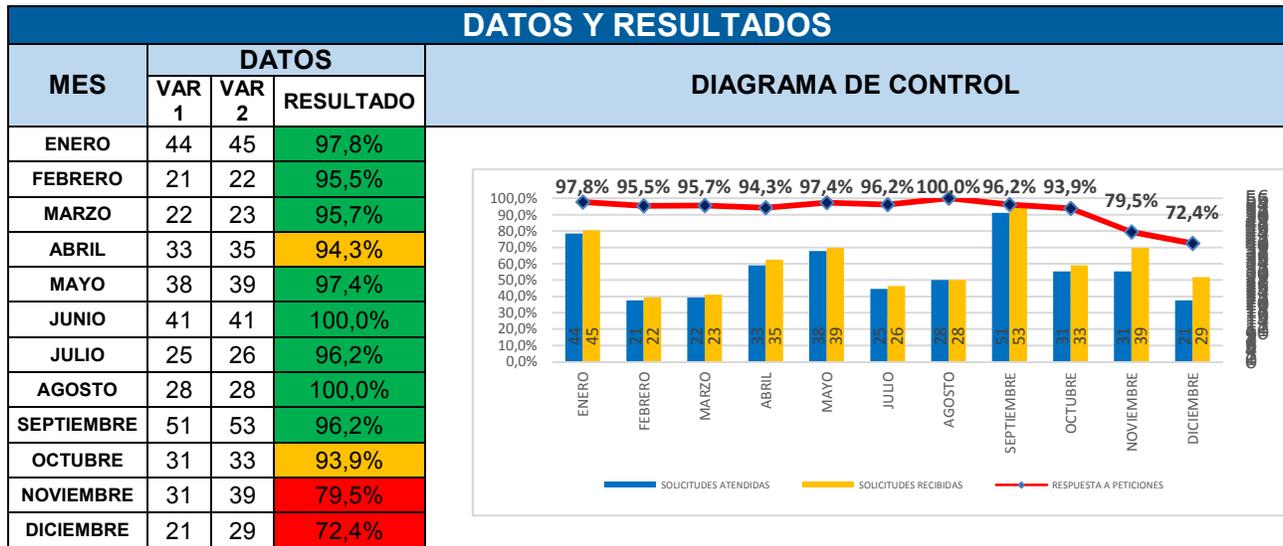
### 6.1 Control, y seguimiento a derechos de petición - Oficina Asesora Jurídica.

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

	<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

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

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.



	<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 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

### 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

	<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

¿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: 399 de crédito, y 12 de servicio para el presente trimestre, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:

- CREDITO**

<b>VARIABLE</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>	<b>PROM. CUARTO TRIMESTRE</b>	<b>PROM. TERCER TRIMESTRE</b>
<b>PERSONAL</b>			
El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	98,27	<b>98,27</b>	<b>96.65</b>
<b>PRODUCTO</b>			
¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?	54,28	<b>73,96</b>	<b>66.75</b>
Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	93,65		
<b>IMAGEN</b>			
Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	99,09	<b>95,05</b>	<b>92.31</b>
Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	91,00		

Se observa que las variables relacionadas con el personal y imagen son las que presentan mayor porcentaje de favorabilidad y aprobación por parte de los clientes, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 98.27%, y un 95.05% respectivamente.

Por otro lado el criterio de producto presento un nivel bajo de favorabilidad del 73,96, y se evidencia incremento favorable de imagen en un 7.21% con respecto al trimestre anterior.

En total se obtuvo una satisfacción del **89,09%**, se refleja disminución de satisfacción del 3.85% 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

### INDICE FAVORABILIDAD



### 7.5 SERVICIO

En lo que respecta a las encuestas de servicio, para el presente trimestre se han realizado un total de 12 encuestas, correspondientes a clientes presenciales, se presentan resultados separados así:

SERVICIO	VR TRIMESTRE		PROM. ANTERIOR
		VR PROM	
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	94,44	<b>96,30</b>	97,28
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	97,22		
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	97,22		
<b>PRODUCTO</b>			
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?	86,11	<b>86,11</b>	91,67
<b>IMAGEN</b>			
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	86,11	<b>88,70</b>	91,64
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	93,89		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	86,11		

De acuerdo a lo anterior se obtuvo una satisfacción del **90,37%** 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 disminución de favorabilidad en 3.15% respecto al anterior.

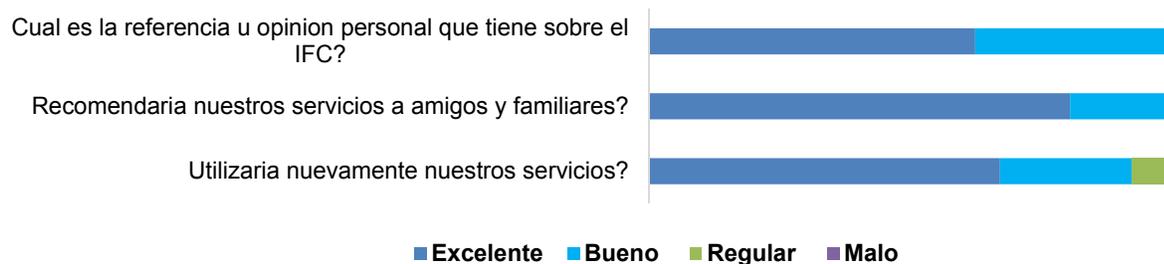
La variable de menor índice de favorabilidad, es la de producto según las preguntas que se miden el nivel de satisfacción del cliente 83,11%, se está viendo reflejado con respecto al trimestre anterior obtuvo disminución en el nivel de satisfacción con un 5.56%, la variables de producto se ubica en segundo lugar la imagen 88.70% evidenciando una leve disminución del 2.94% con respecto al trimestre anterior, y por ultimo con respecto del servicio obtuvo un 93.30 % 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:

 <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

### INDICE FAVORABILIDAD



### INDICE FAVORABILIDAD



## 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
Considero que es un instituto fiable que brinda oportunidades a los emprendedores y eso es excelente	x			
Bueno, ya que nos permite un apoyo para nuestros sueños, y podremos emprender de una excelente manera	x			
Siempre me han tenido en cuenta cuando solicito los créditos	x			
Me encanta el interés que genera el IFC por el valor que nos dan	x			
Facilidad de pagos y buen servicio al cliente	x			
Me parece muy bueno el apoyo que le brinda al cliente para emprender su negocio y la facilidad de pago que desarrolla la empresa	x			
Me parece algo muy bueno que realicen microcréditos ya que para los pequeños emprendedores es muy fácil lograr cancelarlo y no ponen tanto problemas con la documentación	x			
La verdad es una entidad que apoya a la microempresa con Intereses muy bajos, "Excelente"	x			
Mi opinión respecto al IFC es muy bueno ya que nos brinda la oportunidad de emprender en mi caso a seguir siendo una mujer luchadora "Gracias IFC"	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
Son una entidad seria y de fácil acceso para créditos comerciales	x			
Las facilidades de pago, la agilidad para desembolsar el crédito y que no requiere muchos requisitos, la oportunidad que nos da de crecer a pequeños productores	x			
Positivo porque le dan la oportunidad de hacer vida crediticia, no ponen tanto problema como un banco para un crédito por el puntaje	x			
Que nos brinda muchas oportunidades para seguir emprendiendo y capitalizando nuestras empresas	x			
Facilidad del crédito para estudiantes universitarios	0	X		
Todo el personal está en su puesto de trabajo, fueron amables y buen servicio al cliente	0	X		
La oportunidad que generan para que las personas puedan formarse gracias a los servicios prestados por esta entidad	0	X		
La facilidad que da a las personas para obtener un crédito	X			
Agradecimiento al IFC por colaborar con nosotros los comerciantes	X			
El aspecto más relevante es el buen servicio por parte de la asesora y demás personal	X			
Ayudar al emprendedor, brindar la oportunidad de surgir e intereses favorables	X			
Gracias a IFC por darnos la oportunidad de crecer nuestro negocio	X			
Es muy positivo ya que aporta el desarrollo económico de la región así que considero importante	X			
Me parece un buen sistema de crédito	X			
El interés sobre el crédito es bajo en comparación a otras entidades, permiten de manera fácil presentar prendas de garantía sin necesidad de que si hipotecado	X			
Un aspecto positivo es el curso de Escuela de Negocios	X			
Me siento satisfecho de la ayuda por medio del IFC	X			
Me pareció muy fácil el cumplimiento de los requisitos para la solicitud del crédito y se eliminaron algunos trámites que me parecían innecesarios cuando solicité los anteriores créditos	X			
Es un instituto que ofrecen oportunidad de emprender y garantizar las acciones más cómodas de generar empresa	X			
Monto adecuado, positivos los tiempos de paso	X			
Buen direccionamiento de los funcionarios al asesorar y ser claros con la información requerida	X			
Una entidad muy acorde con nuestras necesidades y sobre todo la tasa de interés muy baja que no tiene competencia	X			
Solicitan documentos fáciles de obtener, tienen asesores muy educados y competentes	X			

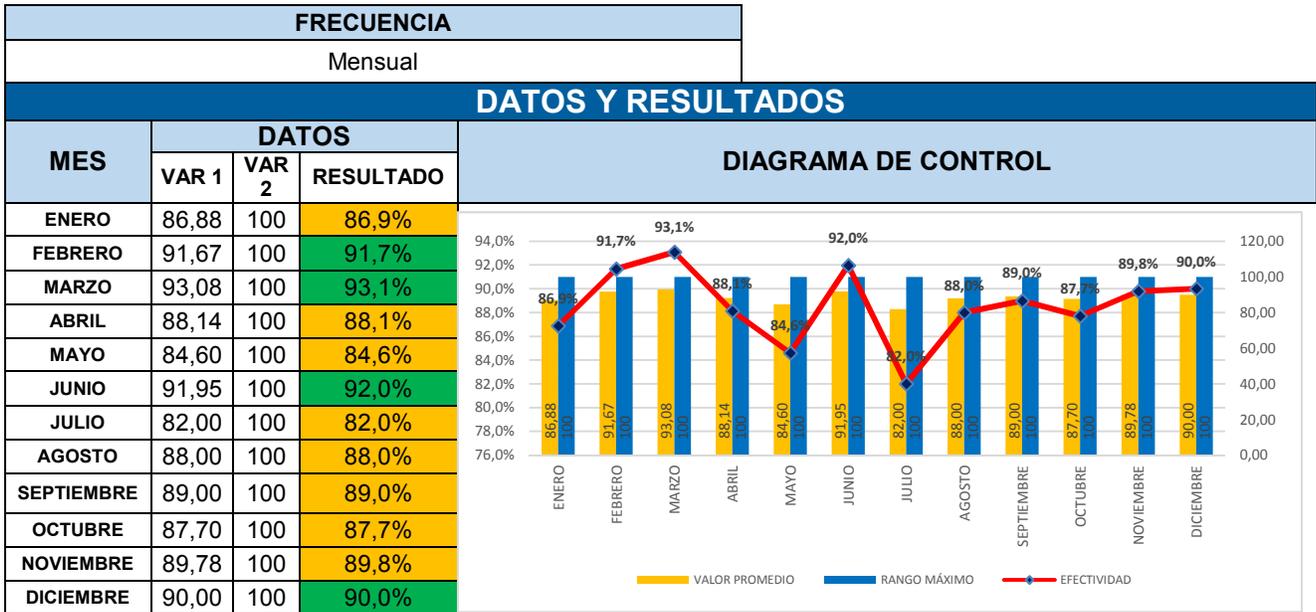
## 7.6.2 Aspectos Por Mejorar

ASPECTOS POR MEJORAR	IFC	FESCA	Cartera	Otro
El crédito se demoró muchos días y también muchos requisitos	X			
Se debería ampliar un poco más los plazos para que la cuota no quede tan alta y sea más fácil de cancelar	X			
Mejorar las plataformas virtuales		X		
Alargar el horario, que sea todo el día. Los municipios no sabemos el horario	X			
No tomo mi crédito porque no me aprobaron el monto que considero puedo responder, además soy cliente de hace mucho tiempo y no he quedado mal, me bajo mucho el montón y además a muchas cuotas sin yo enterarme	X			
Que se agilice más rápido los créditos	X			
El Instituto es excelente, pero esta vez el asesor no me brindo la atención que debe de ser	X			
Asignar citas para los procesos y finalización de créditos	X			
Que teniendo una prenda arrendada, se debería minimizar papeleo y gastos ocasionales	X			
Espere 2 horas afuera para firmar	X			

 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

ASPECTOS POR MEJORAR	IFC	FESCA	Cartera	Otro
No se aprobó el monto solicitado y nos afecta bastante en los proyectos que tenemos programados	X			
Que el monto del crédito hubiera sido más alto	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	Octubre	si	13/10/2021	Producto	Mensajes de cobro estado al día sus cuotas	Correo Electrónico	El 13-10-2021 se envía correo electrónico informando que a corte 12-10-2021 se encuentra pendiente el pago del mes de octubre y solicitando enviar reporte de pago para interrumpir el envío de mensajes.
RECLAMO	Octubre	si	08/10/2021	Producto	No se está enviando información partiendo de los principios de confiabilidad y veracidad, generando confusión y mala imagen al cliente	Correo Electrónico	Se envió respuesta al correo rafaeljoropa@gmail.com el día 8 de octubre del 2021 aclarando la información del correo del cual se le notifico aprobación mediante acta 14 del comité técnico de FESCA del cual ya se surtió.
RECLAMO	Octubre	si	28/10/2021	Producto	Inconformidad en avisos en la gestión de cobro	Correo Electrónico	Se envió respuesta al correo fredycasanare@gmail.com el día 28 de octubre del 2021 teniendo en cuenta que es una solicitud de reestructuración y no se encuentra la documentación completa se requiere en correo los requisitos de conformidad con la Resolución

	<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
							162 del 2021, debido a que en comité se deben allegar el paquete completo para su aprobación.
QUEJA	Noviembre	si	22/12/2021	Producto	Inconformidad en el proceso de renovación de crédito educativo	Correo Electrónico	Se dio respuesta a la solicitud de información de la renovación del crédito al correo jjredwar@gmail.com el día 22 de diciembre del 2021
RECLAMO	Noviembre	si	03/12/2021	Producto	Reclamo por daños y perjuicios, cobro de crédito ya cancelado	Comunicación Escrita	Respuesta por correspondencia con radicado No. 2021021337
RECLAMO	Noviembre	si	13/12/2021	Producto	Reiteración por tercera vez de respuesta a solicitud radicada	Comunicación Escrita y por Teléfono	Respuesta con radicado de salida No. 2021021222. Se Actualiza estado de cuenta telefónicamente
QUEJA	Diciembre	si	16/12/2021	Producto	Negligencia con la radicación de la documentación renovación de crédito educativo, ya que cuando esperaba el reembolso del crédito manifiestan no tener mi documentación	Comunicación Escrita	Se dio Respuesta a la queja PQRS 2021032696 Y PQRS 2693. Recibimos su queja, para el mejoramiento continuo de nuestro instituto. Por consiguiente le informamos, que el comité técnico del Fondo de Educación Superior de Casanare (FESCA), en reunión ordinaria realizada el día 16 de diciembre del año 2021, mediante Acta 24 del 2021, APROBÓ su solicitud de desembolso para el último semestre de la carrera, del cual se encuentra viabilizado por el analista. Motivo por el cual se le informa que su desembolso se estará efectuando en el transcurso de la otra semana.
QUEJA	Diciembre	si	16/12/2021	Producto	Demora en el desembolso de renovación crédito educativo	Correo Electrónico	Se dio respuesta al correo daniela.guerreron@gmail.com el día 16 de diciembre del 2021, informándole que el Comité Técnico mediante Acta 24 del 2021, APROBÓ su solicitud de desembolso para el último semestre de la carrera, del cual se encuentra viabilizado por el analista.
RECLAMO	Diciembre	si	11/01/2022	Producto / Servicio	Envío de mensajes sobre estado de mora del crédito.	Correo Electrónico	Dando respuesta a su solicitud, me permito informarle que el pago correspondiente al mes de diciembre de 2021 ya se encuentra aplicado y sin causación de intereses de mora; de igual forma le manifiesto que no se encuentra reportada por la no aplicación de este pago. Le hacemos la invitación a que descargue la aplicación del IFC MOVIL y desde allí pueda pagar sus cuotas por PSE y estas serán reportadas directamente a IFC con el nombre y cedula de la persona que realiza la transacción, caso que no ocurre cuando los pagos se hacen por transferencia banca móvil. La información que requiere para la aplicación es el número del pagare que es 4120895, fecha de desembolso el 08-06-2020. Debe tener en cuenta que la aplicación de banca móvil va uno o dos días atrás de la fecha real que nos encontremos. Ejemplo: fecha real 12-01-2022, fecha de la aplicación 10-01-2022. Estaremos atentos a cualquier inquietud. Marlene Otálora Acevedo Profesional Operativa de Cartera Instituto Financiero de Casanare Correo: teccartera1@ifc.gov.co Carrera 13C No. 9-91 Teléfono: 633 4010 – 633 4017 – 633 4022 – 633 4733

## 9. CONCLUSIONES

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

- El Instituto cuenta con los mecanismos para la recepción de PQRS como son Atención personalizada, ventanilla única, buzones, correo institucional, portal 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 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 trámite 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 crédito.
- 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

	<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 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.
- 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, 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 créditos.
- 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,

	<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

**MARLENY BARARAGAN FONSECA**

Prof. Oficina de Planeación.

Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.