

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



INFORME DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

PERIODO:

Enero a Marzo 2022

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

INFORME DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES PRIMER TRIMESTRE 2022

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.



De Lunes a Viernes en horario de 8:00 a.m. a 11:00 am y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

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

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.

1.4. CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES

El Instituto Financiero cuenta con una página web www.ifc.gov.co y APP – Móvil con un link que les permite a los clientes presentar peticiones, solicitudes, quejas y reclamos, y también cuenta con redes sociales.



Facebook “ Instituto Financiero de Casanare”

[Instagram ifcinstitutofinancierocasanare](https://www.instagram.com/ifcinstitutofinancierocasanare)

Portal Web [ww.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co)

@twitter.com/ifcyopal

APP I.F.C. MOVIL



Durante el primer trimestre de 2022 se obtuvo un incremento de 312 registros de usuarios; De aproximadamente 6.600 clientes IFC y FESCA, solo el 22 % están registrados en la APP.

1.5. CORREO INSTITUCIONAL

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



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, 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, con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS. Adicionalmente de acuerdo a la emergencia presentada por la pandemia se habilito el correo ventanillaunica@ifc.gov.co 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.

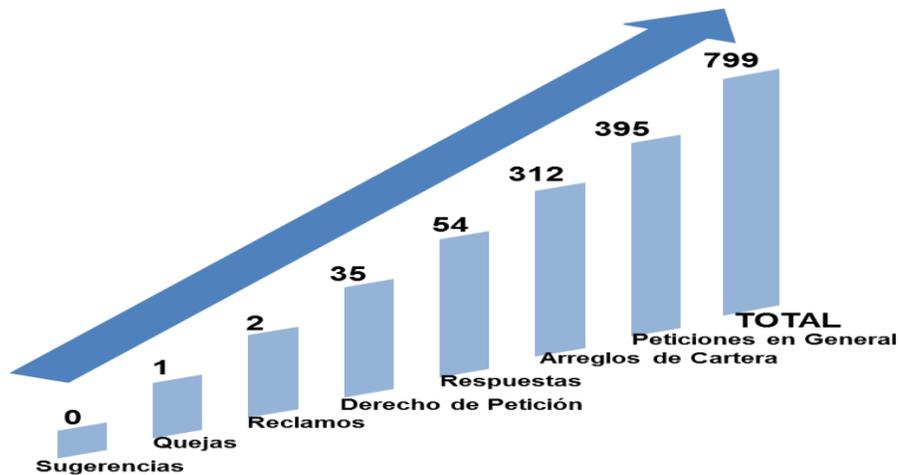
2. TIPOS DE PQRS

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 Primer trimestre 2022 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 (799) PQRS ATENDIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

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



Del total de tipos PQRs recibidas en el Primer trimestre de 2022, el IFC atendió un total de **799** radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 395 con un (49%), seguida Arreglos de Cartera con 312 (39%), respuesta a Solicitudes con 54 (7%), Derechos de Petición 35 radicados (5%), Reclamos 2 con el (0.3%), con menor cantidad de Quejas radicadas 1 con el 1% de participación y en Sugerecia 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.

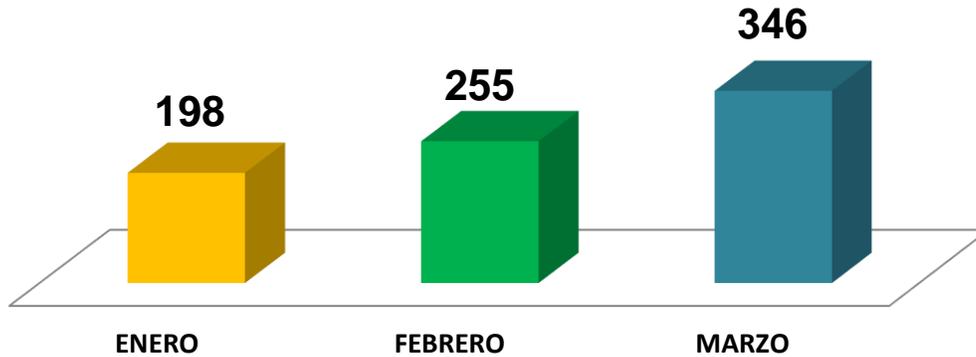
3. ANALISIS CONSOLIDADO PQRS PRIMERTRIMESTRE 2022

3.1. TOTAL, Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerecia Recibidas en el Primer Trimestre de 2022.

En el Primer trimestre de 2022 se registraron **799** 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 el 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.

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

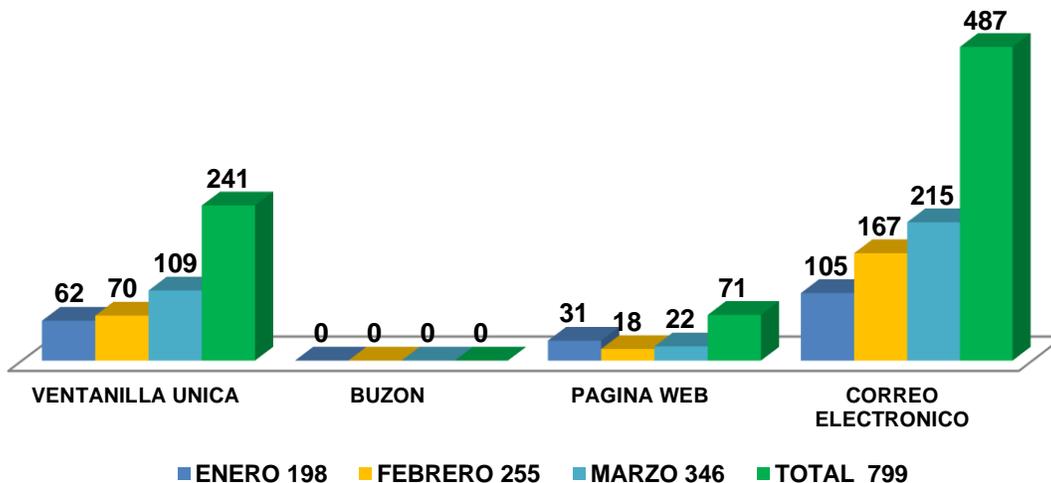
RECEPCION DE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



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 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 Primer trimestre por los clientes es correo electrónico con 487 PQRS registradas que representan el 61%, seguido ventanilla única con 241 solicitudes (30%). Los canales menos frecuentes son el portal web y APP – MOVIL con un registro de 71 PQRS (9.9%) y el buzón con 0 solicitudes.

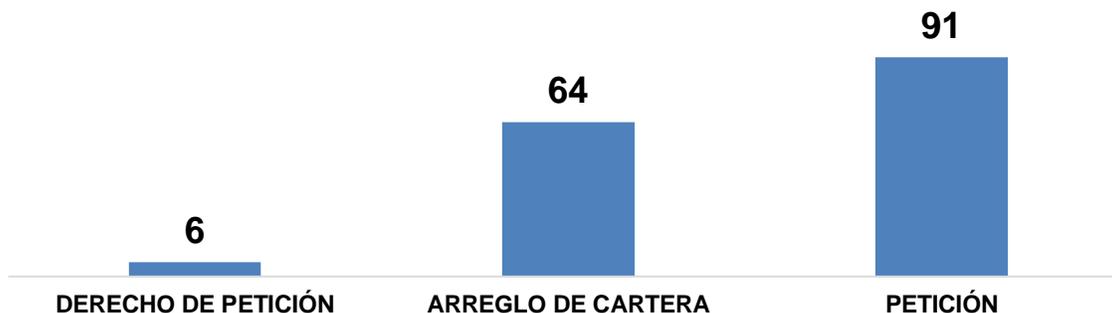


3.3. SOLICITUDES EN GESTIÓN

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

De acuerdo con el análisis de los reportes de **RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A PQR'S**, se tiene que del total de PQRs recibidas en el Primer trimestre quedaron en gestión 161 solicitudes en su mayoría recibidas en el mes de marzo de 2022, que serán objeto de seguimiento en el mes de abril de 2022.

Total 161 PQRs en Gestión Primer Trimestre de 2022



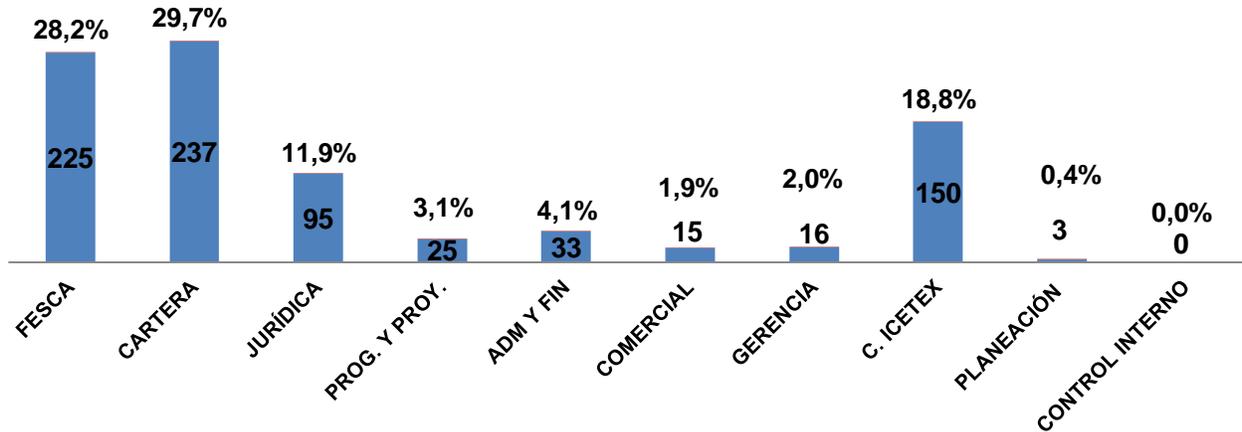
3.4. TOTAL (799) PQRs ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS.

Del total PQRs gestionadas en el Primer trimestre de 2022, las dependencias con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera IFC con el 29% del total que corresponde a 237 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, seguido del área de FESCA, con el 28.2% que corresponde a 225 comunicaciones, cartera en administración del Decreto 223/2015 150 con el 18.8%, Jurídica representó el 11.9% del total con 95 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 92 comunicaciones distribuidas por dependencias así: subgerencia administrativa y financiera 4.1%, programas y proyectos 3.1%, Gerencia 2.0%, Crédito Comercial 1.9%, Planeación 0.4% siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad y control interno no se registraron PQRs.

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

Total 799 PQRS Atendidas por las Dependencias IFC Primer Trimestre 2022

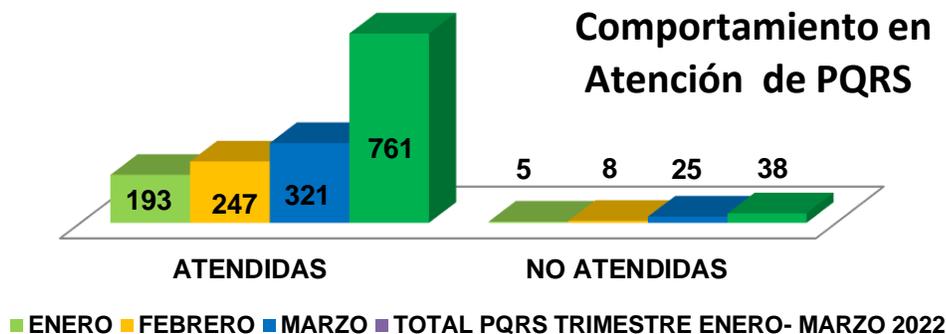


En el Primer trimestre del 2022, el mes de marzo fue el mes con mayor porcentaje 43% de recepción de PQRS, seguido de febrero con el 32% y para el mes de enero 25%. Del total 799 solicitudes atendidas en 9 Áreas del IFC.

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



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

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

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:

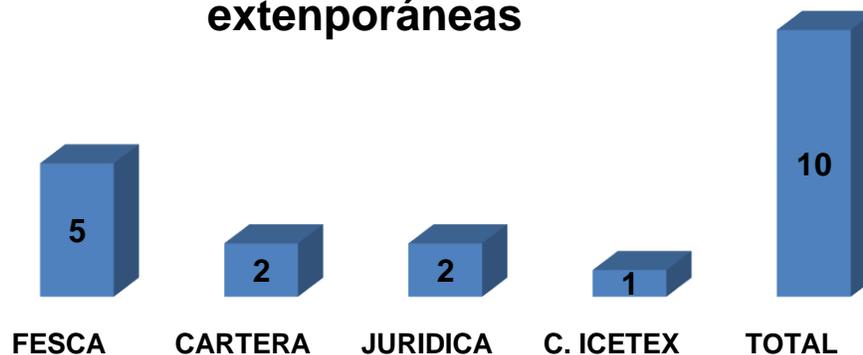
COMPORTAMIENTO DE PQRS	FESCA	CARTERA	JURIDICA	PROG. Y PROY.	ADM Y FIN	COMERCIAL	GERENCIA	C. ICETEX	PLANEACION	CONTROL INTERNO	TOTAL
Total PQRS I trimestre	225	237	95	25	33	15	16	150	3	0	799
Total atendidas	219	226	93	19	29	8	14	150	3		761
Atendidas dentro los diez días	179	139	71	9	22	5	14	103	0	0	542
Atendidas dentro de los 30 días	35	85	22	10	8	3	0	46			209
Atendidas con mayor a 30 días extemporáneas	5	2	2	0	0		0	1			10
No atendidas	6	11	2	6	4	7	2	0	0	0	38
% Extemporáneas	2%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	#¡DIV/0!	1%

En relación con la oportunidad en la respuesta, el 99% (761) de las peticiones atendidas se realizó dentro de los términos legales y sólo en el 1% (38) no se evidencia de cierre o atención de respuesta.

4.3 Total 10 PQRS Atendidas Extemporáneas por Dependencia

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

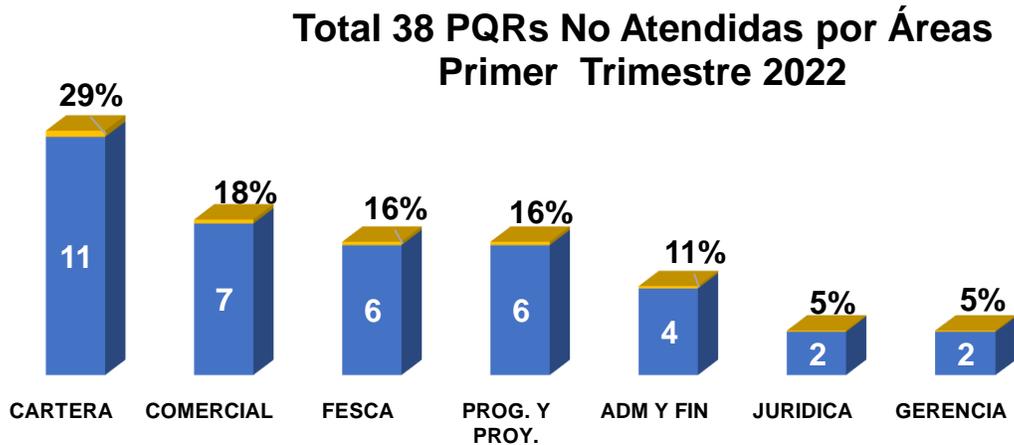
Atendidas con mayor a 30 días extemporáneas



- PQRS. No atendidas por Dependencias Primer Trimestre

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

En la siguiente gráfica muestra las PQRS no atendidas por área:

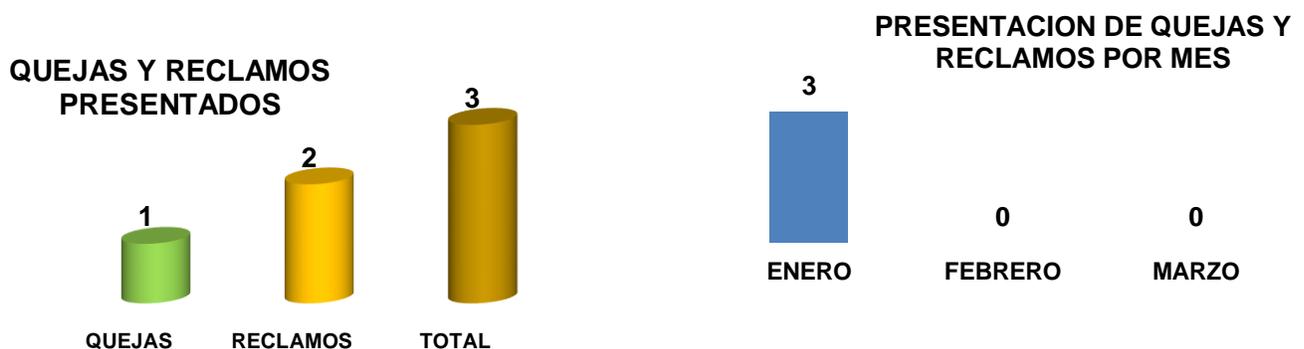


4.4 Comunicaciones de Seguimiento a PQRSD

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 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 799 PQRS registradas, 3 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 0.4%, presento disminución en 6 reclamos y quejas con respecto al trimestre anterior; siendo 1 quejas y 3 reclamos, los cuales fueron recibidos a través los canales de recepción que cuenta el IFC.

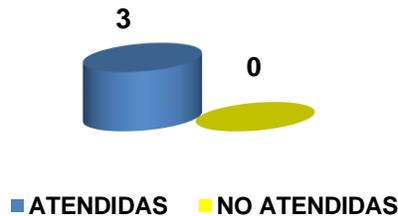


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

5.1 INCIDENCIA Y RESPUESTA

Durante éste trimestre, se disminuyó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior pasando de 9 a 3, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el 0.4%.

RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS



Para este trimestre se atendieron 3 quejas y reclamos en los tiempos establecidos y se dio atención oportuna al 100%.

5.2 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA

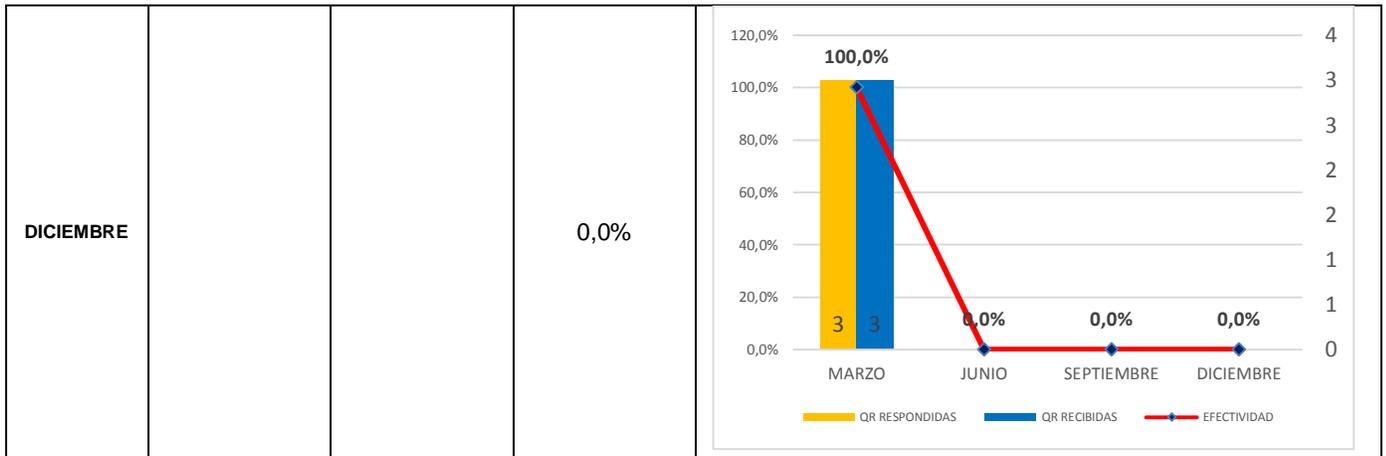
De las quejas y reclamos presentados 2 corresponden al área de crédito educativo que representa el 0.6%, y 1 en Cobro Jurídico con el 0.4% frente al total.

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

FRECUCENCIA				
Trimestral				
DATOS Y RESULTADOS				
MES	DATOS			DIAGRAMA DE CONTROL
	VAR 1	VAR 2	RESULTADO	
MARZO	3	3	100,0%	
JUNIO			0,0%	
SEPTIEMBRE			0,0%	

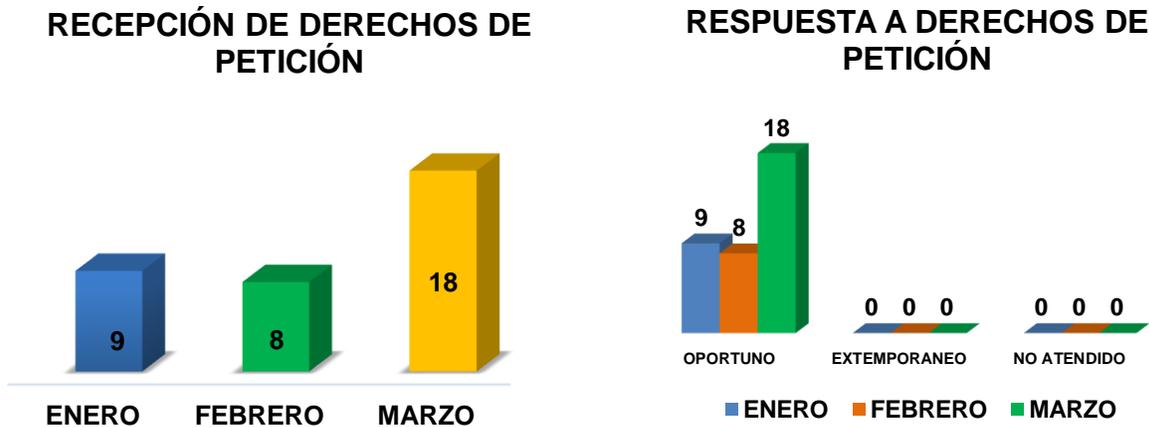
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01



Fuente: \\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2022\INDICADORES ATENCION AL CLIENTE.

6. TOTAL 35 DERECHOS DE PETICIÓN

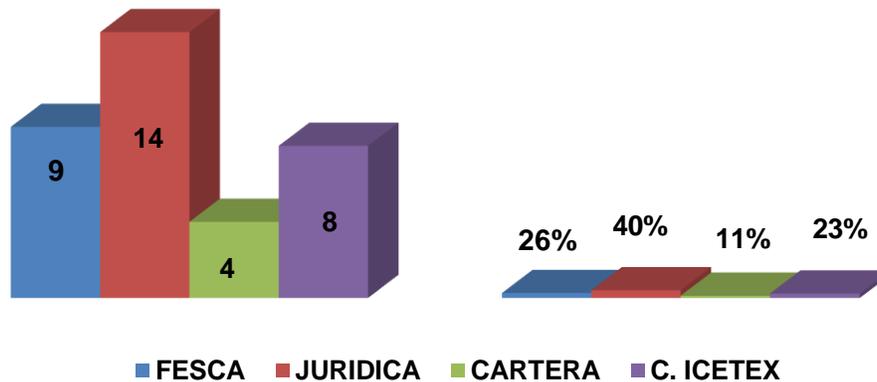
Durante éste trimestre se recibieron, 35 Derechos de Petición, distribuidos por los meses como se muestra en la figura, de los recibidos, se atendieron de manera oportuna el 100%.



De los derechos de petición presentados en el trimestre 9 se direccionaron a Crédito Educativo-FESCA el cual representa el 26%, 14 al área de jurídica con 40% de participación, 4 con el 11% de participación del área cartera, 8 de Cartera en Administración Dec. 223/15 con el 23% de participación, para las demás áreas no se presentaron derechos petición. En la siguiente grafica muestra el comportamiento por área:

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

DERECHOS DE PETICION POR DEPENDENCIAS



7. ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Con el propósito de continuar implementando un Sistema de Gestión de Calidad eficaz y eficiente que busque la satisfacción del Cliente Externo, los servidores públicos y contratistas del Instituto financiero de Casanare (IFC) de los Procesos Misionales, que tienen atención directa con los ciudadanos son los encargados de aplicar la ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIO (Código: RAC02-02) y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE CREDITO (Código: RAC02-03), a los usuarios que utilizan los trámites y/o servicios de las diferentes dependencias de la entidad. Las encuestas en referencia se aplican de forma física, siguiendo lo establecido en el Procedimiento PAC02-00 MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE.

Las encuestas, se realizan con el fin de analizar el nivel de satisfacción de los clientes frente a los trámites y/o servicios prestados por la entidad en las diferentes dependencias, con el fin de buscar medidas encaminadas a la mejora continua. Así mismo conocer el índice de percepción de los clientes, respecto al servicio, la imagen institucional, el personal, las instalaciones, tiempo de trámites, entre otros.

7.1 OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Medir el grado de satisfacción del cliente externo frente a los trámites y/o servicios que presta el Instituto Financiero de Casanare (IFC) y de acuerdo a la información obtenida, tomar acciones que contribuyan con la mejora continua de los trámites y/o servicios.

7.2 DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES A EVALUAR

Dentro de las variables a analizar se presentan las siguientes:

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

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

8. EVALUACIÓN DE LAS ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Las encuesta están diseñadas, para evaluar la Satisfacción del Cliente Externo, que utilizan los diferentes trámites y/o servicios que presta Instituto Financiero de Casanare (IFC); las encuestas tienen un espacio en donde puede dejar plasmada alguna inconformidad o si desea dejar su información de contacto.

FICHA TECNICA:

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

METODOLOGÍA:	<p>Se aplican la ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIO (Código: RAC02-02) y la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE CREDITO (Código: RAC02-03), a los usuarios que utilizan los trámites y/o servicios de las diferentes dependencias de la entidad. Las encuestas en referencia se aplican de forma física, siguiendo lo establecido en el Procedimiento PAC02-00 MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE.</p> <p>De acuerdo a la información recolectada por los diferentes procesos y las encuestas aplicadas por el personal del Proceso de Atención al cliente y comunicaciones, a los grupos de valor que utilizaron los trámites y/o servicios de la entidad. Es importante mencionar que el proceso de Atención al Cliente y comunicaciones, es el área encargada de tabular y generar un único INFORME TRIMESTRAL DE CLIENTE EXTERNO, de publicarlo y socializarlo a la entidad.</p>
TEMAS:	<p>Actitud y Disposición Información suministrada Tiempo de Respuesta Ambiente de trabajo y espacio físico Grado de satisfacción</p>
FECHA APLICACIÓN:	<p>DE Enero a marzo del 2022</p>
PERÍODO EVALUADO:	<p>Primer Trimestre de 2022</p>
POBLACIÓN ENCUESTADA:	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ 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. <p>✚ Se aplicaron (196) encuestas, 92 a crédito y 104 FESCA.</p>

Durante el primer trimestre del año 2022 que comprende los meses de Enero a Marzo, se aplicó la Encuesta de Satisfacción Cliente Externo a 196 usuarios que ingresaron a las diferentes dependencias del Instituto Financiero de Casanare (IFC). El método a seguir para realizar el informe es el siguiente:

Encuesta Satisfacción del Cliente Crédito

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - CREDITO	CODIGO : RAC02-03										
	PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE		FECHA DE APROBACIÓN: 04/11/2020										
			VERSIÓN: 5										
<i>Respetado cliente, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta para conocer su opinión sobre nuestros servicios.</i>													
Tipo de crédito:	COMERCIAL: _____		EDUCATIVO: _____		LIBRANZA: _____								
FECHA:													
1	Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?	SI: _____ NO: _____											
2	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								
3	Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	SI	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NO								
4	El asesor de crédito le brindó información clara y fácil de comprender?												
5	Recomendaría nuestros productos y servicios a familiares y amigos?												
6	¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO								
<i>Mencione qué aspectos considera relevantes (positivos o negativos) de nuestro producto o servicio</i>													
<table border="1" style="width: 100%; height: 40px;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>													
<i>Gracias. "Su opinión es muy importante para el IFC".</i>													
<small>Cra. 13C No.9-91 Yopal, Casanare, PBX Cel. 3208899573 Instituto@ifc.gov.co www.ifc.gov.co</small>													
				 									

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

Encuesta Satisfacción Servicio

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO			CODIGO : RAC02-02
	PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE				FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
					VERSIÓN: 05
<p style="text-align: center;"><i>El Instituto Financiero de Casanare, busca determinar su grado de satisfacción con respecto al servicio prestado y al cumplimiento de sus expectativas, con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento en la calidad de nuestro servicio.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Por favor tómesese unos instantes para completar la siguiente información.</i></p>					
FECHA: _____					
Por favor marque solo una casilla:					
A qué tipo de servicio está accediendo					
IFC - CRÉDITO COMERCIAL <input type="radio"/>			FESCA <input type="radio"/>		
PROGRAMAS Y PROYECTOS <input type="radio"/>			OTRO <input type="radio"/>		
CARTERA <input type="radio"/>					
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	POCAS VECES	NUNCA
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?					
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?					
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?					
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente ?					
		Definitivamente SI	Probablemente	Talvez	Definitivamente NO
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?					
¿Recomendaría nuestro servicio a amigos o familiares?					
		Muy buena	buena	regular	mala
¿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: _____					
GRACIAS POR SUS APORTES					

8.2. 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:

SERVICIO	
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	10
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	15
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?	15
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	10
IMAGEN	
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	20
¿Recomendaría nuestro servicio a amigos o familiares?	10
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre la imagen IFC?	20

8.3. RESULTADOS DE TABULACION.

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

De acuerdo a la actividad aprobada se recibieron y tabularon las siguientes encuestas: **92 de crédito**, y **104 Fesca**, el servicio que se prestó en el primer trimestre, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CREDITO

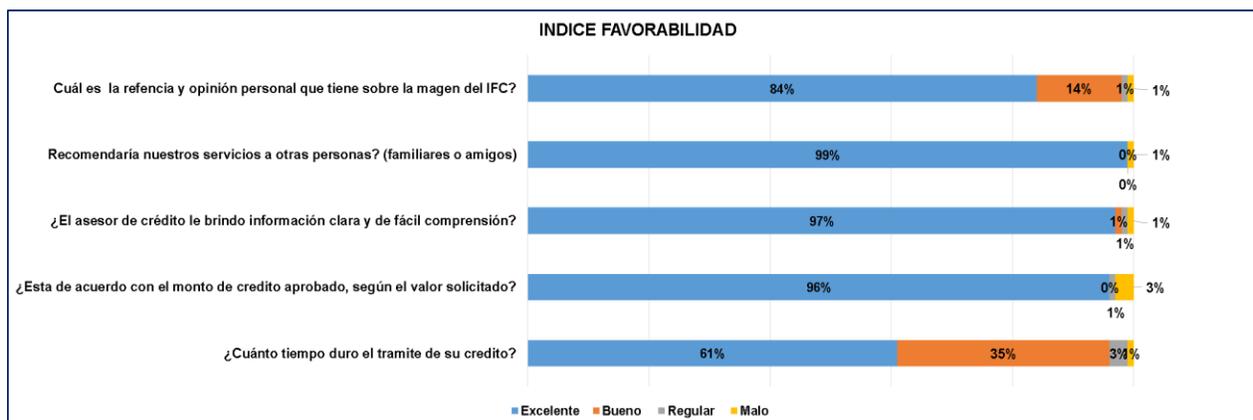
VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. PRIMER TRIMESTRE	PROM. CUARTO TRIMESTRE 2021
PERSONAL			
El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	98,46	98,46	98.27
PRODUCTO			
¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?	84,10	89,49	73.96
Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	93,65		
IMAGEN			
Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	98,46	96,16	95.05
Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	93,85		

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 98.46%, y un 96.16% respectivamente.

Por otro lado el criterio de producto presento un nivel más bajo de favorabilidad del 89,49%, y se evidencia incremento favorable de imagen en un 1.11% con respecto al trimestre anterior.

En total se obtuvo una satisfacción del **94,70%**, se refleja en la disminución de satisfacción del 3.10% con respecto al trimestre anterior, teniendo en cuenta que el menor porcentaje de percepción del cliente, se da porque el ciudadano refiere que no se les da una respuesta a la hora de radicar su carpeta bien sea positivo o negativo. Así mismo que los números telefónicos entregados sean contestados.

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:



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

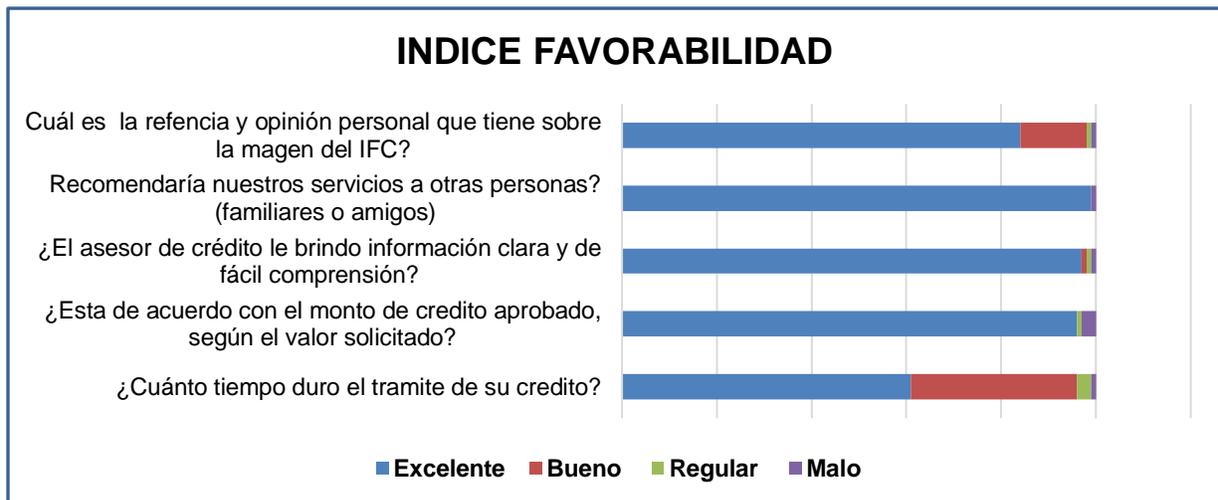
En lo que respecta a las encuestas de servicio, para el presente trimestre se han realizado un total de **104 encuestas**, correspondientes a clientes presenciales, se presentan resultados separados así:

SERVICIO	VR TRIMESTRE		PROM. ANTERIOR
		VR PROM	
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	100	96,67	95,87
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	100		
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	97,22		
PRODUCTO			
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?	94,00	94,00	97,30
IMAGEN			
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	92,03	92,00	94,53
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	93,90		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	90,06		

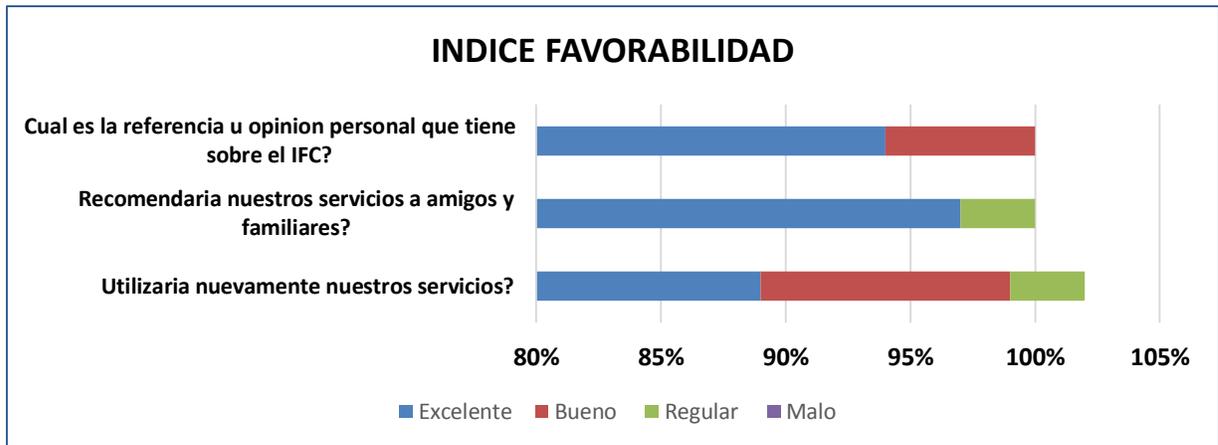
De acuerdo a lo anterior se obtuvo una satisfacción del **94,89%** a nivel general respecto a las encuestas de servicio, por lo que en términos generales los clientes se encuentran satisfechos con los servicios prestados en la entidad, durante el primer trimestre se presentó una disminución de favorabilidad en 0.5% respecto al promedio anterior.

La variable de menor índice de favorabilidad, es la de imagen, según las preguntas que se miden frente a la imagen de favorabilidad de la entidad es del 92,00%, se está viendo reflejado con respecto al trimestre anterior obtuvo una leve disminución de un 2.53%, la variable de producto se ubica en segundo lugar la imagen 94.00% evidenciando una leve disminución del 3.33% 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 los resultados de favorabilidad para las siguientes variables:



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



3.5. En la encuesta de servicio se presentaron los siguientes aspectos:

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

3.5.1. ASPECTOS POSITIVOS

ASPECTOS POSITIVOS	IFC	FESCA	Cartera	Otro
Buena y oportuna la atención prestada		X		
Se toman el tiempo de aclarar todas las dudas.		X		
Excelente entidad, para ayudarnos a crecer responsabilidad y compromiso		X		
Son puntuales y dan respuestas de manera optima		X		
Buena información, adecuadas las instalaciones		X		
Buen servicio, felicitaciones		X		
Tasas de crédito interés, beneficios son excelentes		X		
Gran apoyo el crédito educativo		X		
Me apoyaron en el momento con dos hijos con el crédito educativo y el préstamo nos sirvió mucho		X		
Excelente atención de todo el personal que labora		X		
Cordialidad, empatía y amabilidad		X		
Lo atienden muy bien, te prestan la asesoría que uno necesita		X		
Buena la atención en las oficinas		X		
Buen servicio por parte de la funcionaria que atendió nuestra solicitud.		X		
Me gustó la atención al cliente		X		
Vine porque vi las brigadas en el barrio Villa Roció		X		
Me gusto al atención del señor José		X		
Me gusto la atención de la asesora Consuelo		X		
Agilidad en el proceso de solicitud de Crédito				X

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

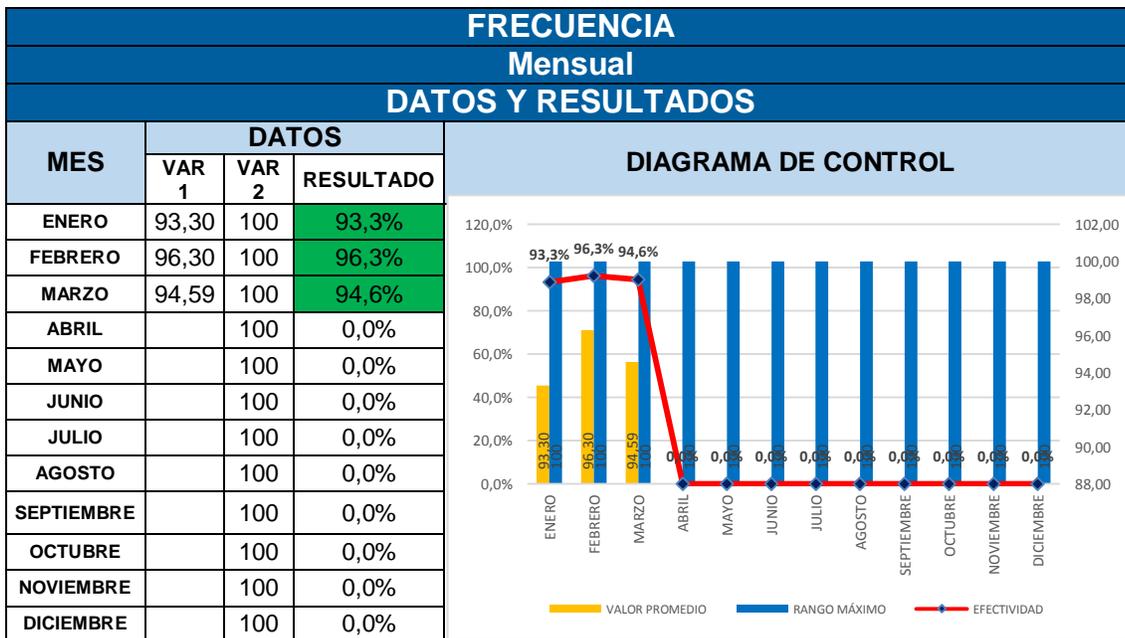
ASPECTOS POSITIVOS	IFC	FESCA	Cartera	Otro
Lo más relevante es la oportunidad de adquirir un crédito comercial de manera rápida y con precios accesibles gracias				X
El apoyo a las personas del campo				X
Hasta ahora está muy bien el servicio				X
Un aspecto importante es el desarrollo económico para el Municipio de manera personal me ayudara a mejorar mi emprendimiento				X
La tasa de interés, es baja comparada con otras entidades y excelente el apoyo para los emprendedores				X
Un excelente servicio del personal que labora en las instalaciones				X
Respecto a otras entidades financieras el IFC ofrece intereses bajos, lo que lo hace llamativo para solicitar un crédito				X
Es un servicio bueno y favorable para quien lo solicita				X
Es una buena opción para los empresarios la facilidad de continuar los objetivos financieros				X
Que sigan apoyando a todos los Municipios con la asistencia a la población todo muy bien				X
Siempre ha sido un buen producto desde que soy acreedor del servicio. Gracias muy buena gestión				X
Excelente asesoría y servicio				X
Es una entidad que nos brinda oportunidad para crecer como pequeños emprendedores				X
Excelente servicio				X
Positivo el servicio				X
Facilidad para acceder al crédito y los intereses, la financiación				X
Es muy bueno en todo lo relacionado con el tramite				X
Muy positivo la capacitación brindada en educación financiera				X
Excelente servicio		X		
Buena la atención tanto del personal y la vigilancia		X		
La información fue oportuna muy amables		X		
La socialización aspectos importante, empleado por el funcionario se refleja en la información dada.		X		
Positivo el servicio y atención de la gestora de cobro que brinda apoyo para generar un cobro con amabilidad.		X		
Siempre el IFC Consigno a tiempo a la universidad		X		
La atención al público me pareció excelente		X		
Me brindaron la información adecuada y con excelente calidad al usuario		X		
Fui atendida por personal les doy una buena calificación		X		
Que es una entidad que presta un buen servicio, buen personal de atención al cliente y me solucionaron cada pregunta que hice		X		
El IFC cumple con todas los manejos de correspondientes.		X		
Buena atención, el tiempo de calidad para ala asesoría y conocimiento sobre el tema que se solicitan información		X		
Hasta el momento me han prestado un buen servicio		X		
Servicio con amabilidad y comprensión		X		
Me atendieron con amabilidad y me tramitaron mi solicitud para el acuerdo de pago. Agradezco su amabilidad		X		

3.5.2 ASPECTOS POR MEJORAR

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

ASPECTOS POR MEJORAR	IFC	FESCA	Cartera	Otro
Los medios idóneos de comunicación son regulares, mi recomendación es que se fortalezcan estos canales de comunicación.		X		
dificultad en la comunicación y Acuerdos		X		
Crear espacios más amplios para atención al público		X		
Falta más comunicación con la Gerencia		X		
información más completa, tiempo y que los números dados en la página web sean contestados		X		
Los correos son poco utilizados o nulos frente a los créditos educativos		X		
Se requiere que nos sigan brindando capacitación, para adquirir mayor conocimiento según el campo.				X
Me gustaría que al momento del usuario solicitar su crédito sea más claros con la información y no se demoren tanto para confirmar si o no es viable el crédito.				X

4. COMPORTAMIENTO INDICADOR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Es importante mencionar, que el mes con mejor comportamiento en su indicador de satisfacción del cliente, para el primer trimestre fue el mes de febrero con un **96.3%** seguido por el mes de marzo con **94.6%** y con un menor comportamiento el mes de enero con un **93.3%**.

9. MATRIZ DE ANALISIS DE CAUSA Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		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	TRATAMIENTO
Queja	21/01/2022	si	26/01/2022	Producto	No ha recibido a respuesta solicitud se arregló de cartera	Correo Electrónico	Se dio respuesta a la solicitud y fue notificada el día 22/12/2021 al siguiente correo albertomontoya1301@hotmail.com donde se indicaba que el proceso de REESTRUCTURACION se aprobó	Se procedió a verificar e informa que en el mes de diciembre se le había notificado la respuesta al correo relacionado en la solicitud.
Reclamo	05/01/2022	si	04/02/2022	Producto	Reclamación reporte negativo en centrales de información	Comunicación Escrita	Radicado de salida 2022020080	Se procedió a verificar e informa que en el mes de diciembre se le había notificado la respuesta al correo relacionado en la solicitud.
Reclamo	09/02/2022	si	02/03/2022	Producto	No ha recibido a respuesta a las reiteradas solicitudes de arreglo de cartera	Correo Electrónico	Se dio respuesta al Correo: kcolmenaresjimenez@gmail.com Asunto: Respuesta a su solicitud de prórroga APP202200000121.	Se procedió a verificar e informa que en el mes de diciembre se le había notificado la respuesta al correo relacionado en la solicitud.

9. CONCLUSIONES

1. 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.
2. 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

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

realizando seguimiento a las peticiones que se allegan por correo para que sean ingresadas por el Software.

3. Se cuenta con el proceso de atención al cliente y comunicaciones dentro del sistema de gestión de calidad norma ISO 9001- 2015.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del cliente, los ciudadanos que visitaron las instalaciones del Instituto Financiero de Casanare, consideran que se brinda una atención adecuada, oportuna y que los servidores conocen los temas sobre los cuales son consultados. La calificación en los temas evaluados es satisfactoria porque supera el 90% del indicador.
9. Es importante resaltar que los clientes tienen una buena imagen de los asesores de crédito comercial y Fesca, dentro de los aspectos positivos indicaron que son amables, conocen del tema a la hora de brindar el acompañamiento en la solicitud de sus créditos.
10. Los ciudadanos resaltan que las tasas interés del Instituto Financiero de Casanare (IFC) comparadas con otras entidades financiera son bajas y asequibles para los comerciantes y estudiantes.
11. Los ciudadanos tienen una imagen positiva del Instituto Financiero de Casanare (IFC), les permite a los emprendedores, seguir creciendo con sus ideas de negocio y los desembolsos son rápidos.
12. 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 que tienen la entidad general.

10. RECOMENDACIONES

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

1. 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.
2. 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.
3. Se recomienda solicitar informe de trámite de PQRS, para el personal de planta cuando salga a vacaciones.
4. Se recomienda implementar acciones conducentes a reducir los tiempos de colocación pues es la variable que menos favorabilidad tiene.
5. 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.
6. 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.
7. Se recomienda contestar el canal telefónico del Instituto Financiero de Casanare (IFC), el cual se encuentra publicado en su portal web, es una de las oportunidades de mejora que nos indican los ciudadanos.
8. Se recomienda que por parte de los asesores de crédito comercial se les dé una respuesta a los clientes que presentan su solicitud de crédito para aprobación o de no cumplimiento de requisitos.
9. 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