 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:**

***Abril a Junio 2022***

	<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** **Segundo 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.

	<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

## 1.2. 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](http://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](https://twitter.com/ifcyopal)

## APP I.F.C. MOVIL



## 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

	<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

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](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.

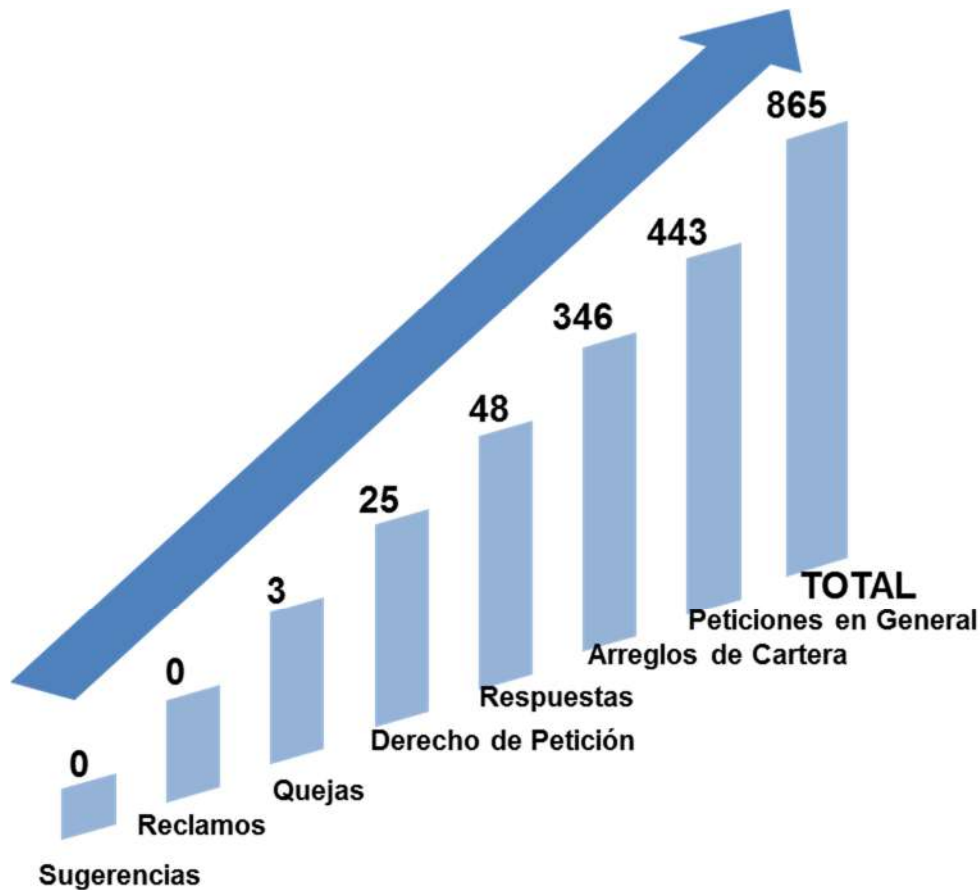
## 2. TIPOS DE PQRS

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 segundo 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 (865) PQRS ATENDIDAS EN EL SEGUNDO 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 segundo trimestre de 2022, el IFC atendió un total de **865** radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 443 con un (51%), seguida Arreglos de Cartera con 346 (40%), respuesta a Solicitudes con 48 (6%), Derechos de Petición 25 radicados (3%), con menor cantidad Quejas 3 con el (0.3%) de participación y en Reclamos y 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2022

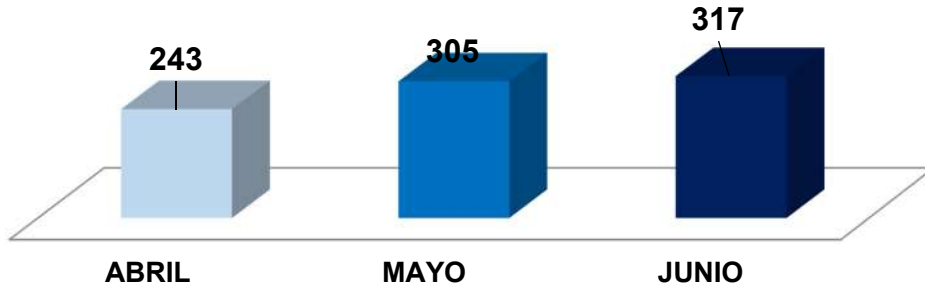
#### 3.1. TOTAL, Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia Recibidas en el Segundo Trimestre de 2022.

En el segundo trimestre de 2022 se registraron **865** 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

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

incremento de colocación de crédito comercial, crédito 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.

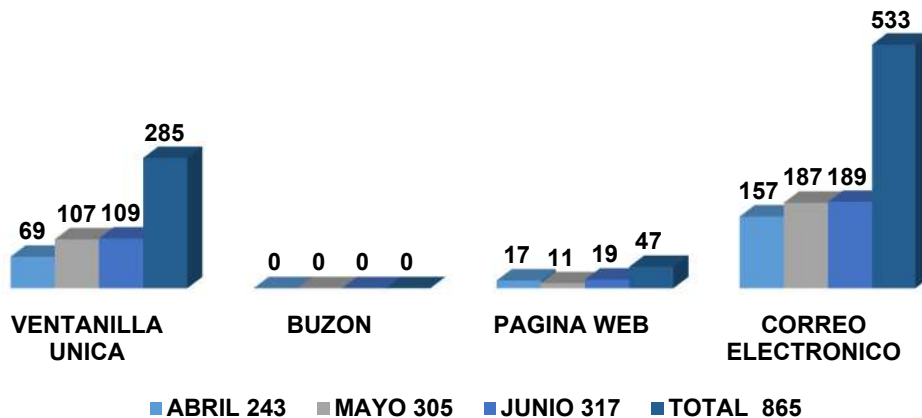
## PQRS RECIBIDAS PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE 2022



### 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 segundo trimestre por los clientes es correo electrónico con 533 PQRS registradas que representan el 61,6%, seguido ventanilla única con 285 solicitudes (33%). Los canales menos frecuentes son el portal web y APP – MOVIL con un registro de 47 PQRS (5.4%) y el buzón con 0 solicitudes.

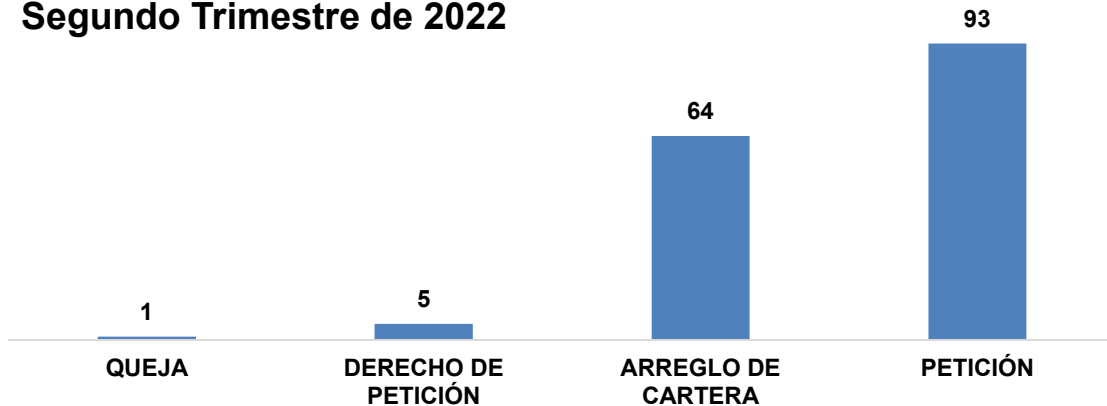


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

### 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 segundo trimestre quedaron en gestión 163 solicitudes en su mayoría recibidas en el mes de junio de 2022, que serán objeto de seguimiento en el mes de julio de 2022.


#### 163 PQRS en Gestión Segundo Trimestre de 2022



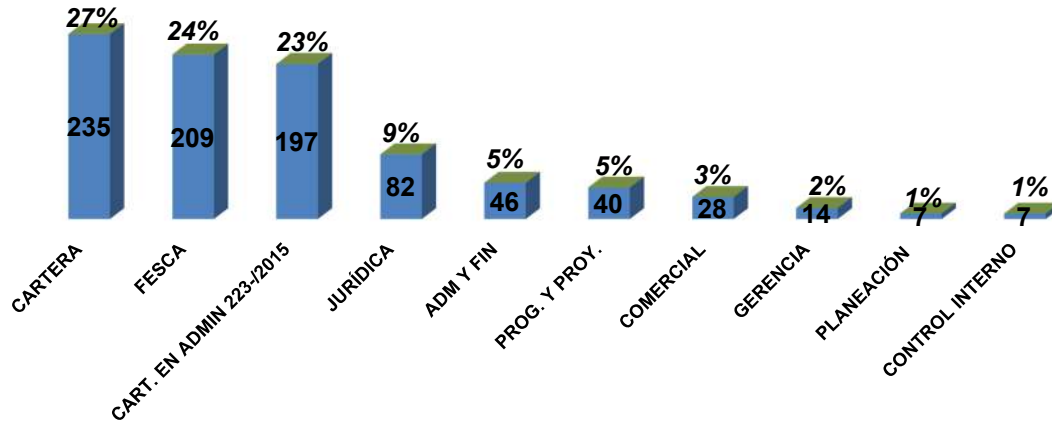
### 3.4. TOTAL (865) PQRS ATENDIDAS POR ÁREAS.

Del total PQRS gestionadas en el segundo trimestre de 2022, el área con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera IFC con el 27% del total que corresponde a 235 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, seguido del área de FESCA, con el 24% que corresponde a 209 comunicaciones, cartera en administración del Decreto 223/2015 197 con el 23%, Jurídica representó el 9% del total con 82 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 142 comunicaciones distribuidas por dependencias así: subgerencia administrativa y financiera 5%, programas y proyectos 5%, Crédito Comercial 3%, Gerencia 2%, Planeación 1% y control interno con el 1%. Siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad.

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

### Total 865 PQRS Atendidas por Áreas IFC Segundo Trimestre 2022

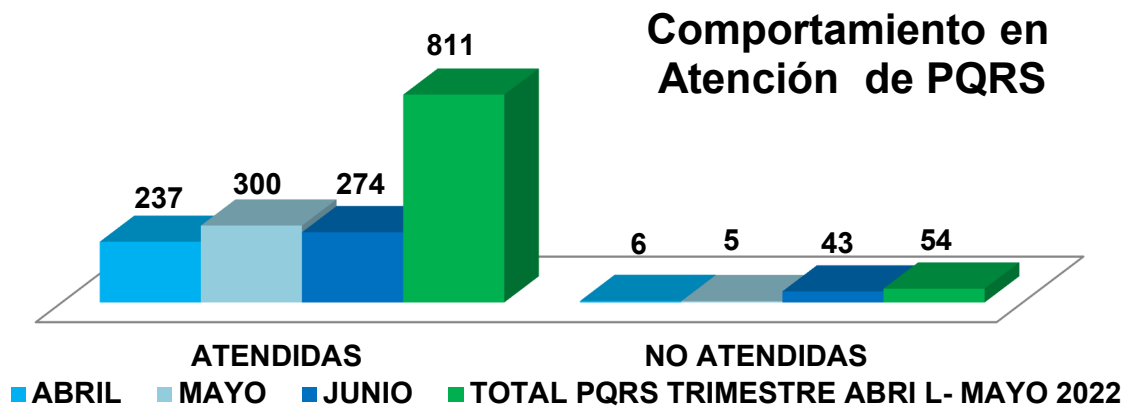


En el segundo trimestre del 2022, el mes de junio fue el mes con mayor porcentaje del 37% de PQRS recibidas, seguido de mayo con el 35% y para el mes de abril 28%. Del total 865 solicitudes atendidas en 10 Áreas del IFC.

#### 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	FESCA	CARTERA	JURIDICA	PROG. Y PROY.	ADM Y FIN	COMERCIAL	GERENCIA	CART. EN ADMIN 223-/2015	PLANEACION	CONTROL INTERNO	TOTAL
Total PQRS II trimestre	209	235	82	40	46	28	14	197	7	7	865
Total atendidas	203	217	81	32	42	21	14	187	7	7	811
Atendidas dentro los diez días	169	128	69	15	33	16	14	125	6	5	580
Atendidas dentro de los 30 días	32	89	12	8	9	5	0	62	1	2	220
Atendidas con mayor a 30 días extemporáneas	2	0	0	9	0	0	0	0			11
No atendidas	6	18	1	8	4	7	0	10	0	0	54
% Extemporáneas	1%	0%	0%	23%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%

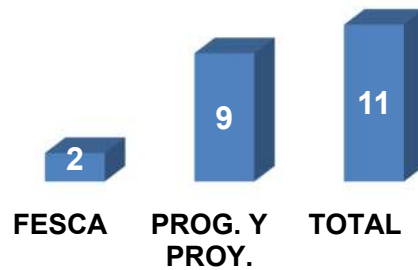
En relación con la oportunidad en la respuesta, el 94% (811) de las peticiones atendidas se realizó dentro de los términos legales y sólo en el 6% (54) no se evidencia cierre o atención de respuesta.

#### 4.3 Total 11 PQRS Atendidas Extemporáneas por Áreas

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

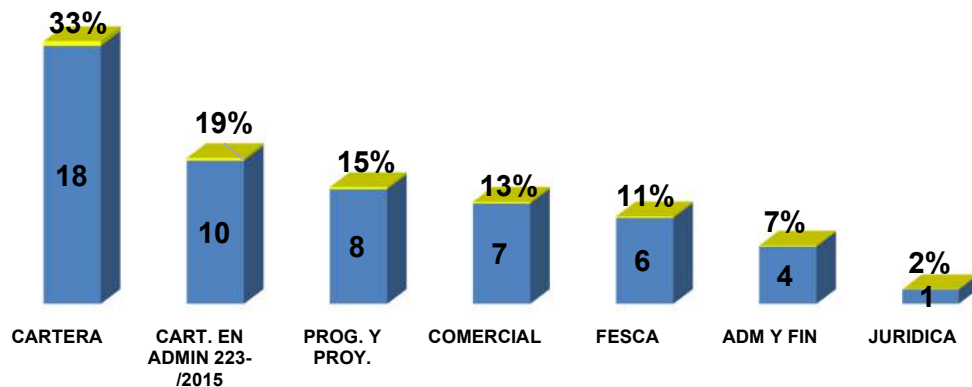
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

### Atendidas con mayor a 30 días extemporaneas




- **PQRS. No atendidas por Áreas Segundo Trimestre**

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



#### 4.4 Comunicaciones de Seguimiento a PQRS

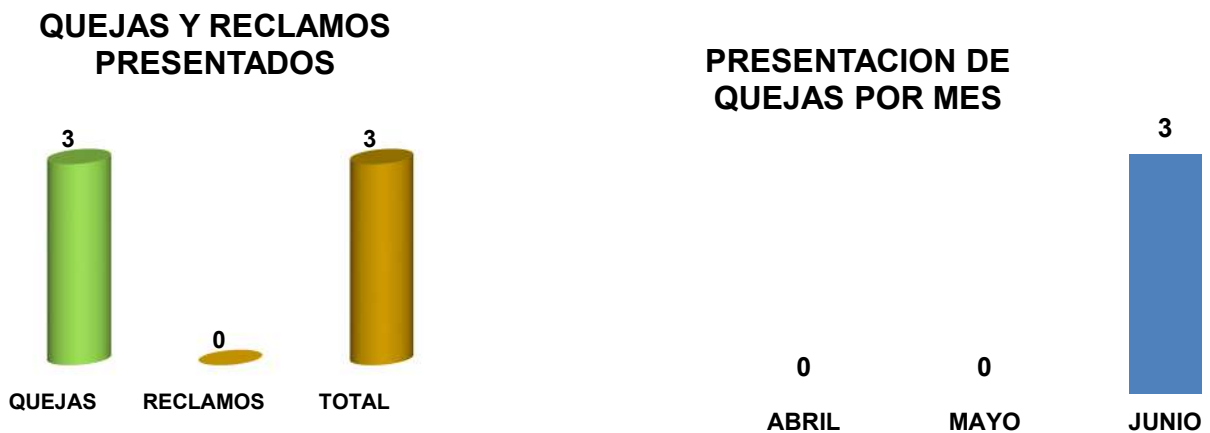
Con el objeto de mejorar el flujo de información, se han adelantado jornadas de socialización, sobre el procedimiento de cierre de la PQRS y su reporte por medios electrónicos; adicionalmente a los trabajadores oficiales y empleados públicos, se les remite correo recordando las PQRS que tienen pendiente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

	<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

vía correo electrónico a través del aplicativo QF DOCUMENT, se hizo seguimiento diario en las mañanas 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.

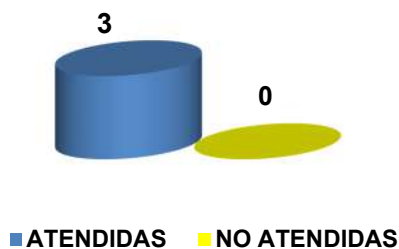
Durante el trimestre de las 865 PQRS registradas, 3 fueron quejas lo que corresponde a un 0.0003%, no se presentó disminución en quejas con respecto al trimestre anterior; siendo 3 quejas y para reclamos no se presentaron, los cuales fueron recibidos a través los canales de recepción que cuenta el IFC.



### 5.1 INCIDENCIA Y RESPUESTA

Durante éste trimestre, se mantuvo el número de quejas presentadas frente al trimestre anterior, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas el 0.0003%.

### RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS



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

Para este trimestre se atendieron 3 quejas 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.

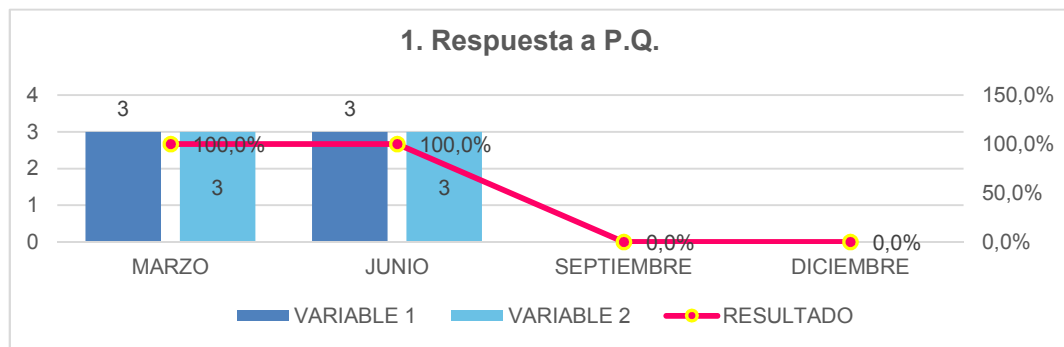
## 5.3 Comportamiento Indicador de Resuestas a Quejas y Reclamos

<b>Variable 1:</b>	N°. de QR respondidas oportunamente
<b>Variable 2:</b>	N°. de QR recibidas

### 3. FÓRMULA DE CÁLCULO

5. DATOS Y RESULTADOS			
PERIODO	VARIABLE 1	VARIABLE 2	RESULTADO
MARZO	3	3	100,0%
JUNIO	3	3	100,0%
SEPTIEMBRE			
DICIEMBRE			

### 6. DIAGRAMA(S) DE CONTROL



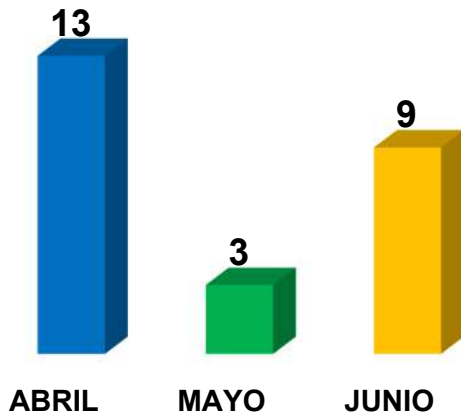
Fuente: \\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2022\INDICADORES ATENCION AL CLIENTE.

## 6. TOTAL 25 DERECHOS DE PETICIÓN

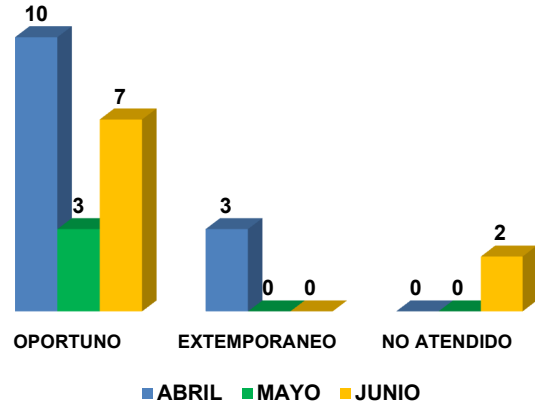
Durante éste trimestre se atendieron, 25 Derechos de Petición, distribuidos por los meses como se muestra en la figura, de los recibidos, se atendieron de manera oportuna el 98%, el 2% corresponde a 2 derechos de petición sin evidencia de cierre por parte de las áreas crédito educativo y cartera en administración Decreto. 223/2015.

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

### RECEPCION DE DERECHOS DE PETICION

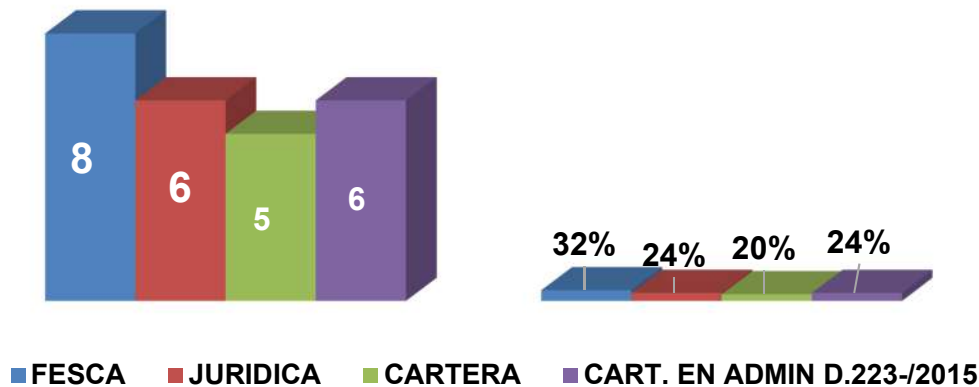


### RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION



De los derechos de petición presentados en el trimestre 8 se direccionaron a Crédito Educativo-FESCA el cual representa el 32%, 6 al área de jurídica con 24% de participación, 5 con el 20% de participación del área cartera, 6 de Cartera en Administración Decreto. 223/15 con el 24% de participación, para las demás áreas no se presentaron derechos petición. En la siguiente gráfica muestra el comportamiento por área:

### 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:

	<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

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:

### 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

	<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

- ✚ 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 encuestas 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:

<b>METODOLOGÍA:</b>	<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>
<b>TEMAS:</b>	<p>Actitud y Disposición  Información suministrada  Tiempo de Respuesta  Ambiente de trabajo y espacio físico  Grado de satisfacción</p>
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Abril a Junio del 2022
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Segundo Trimestre de 2022
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	<p><b>Cliente externo:</b> 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"> <li>✚ 100% de los clientes a quienes el Instituto Financiero realice otorgamiento de crédito nuevo durante la presente vigencia</li> <li>✚ 50% de los clientes a quienes se les realice devolución de documentación de crédito.</li> <li>✚ 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.</li> </ul> <p>✚ Se aplicaron <b>(463) encuestas</b>, <b>(378)</b> Encuestas de Productos / Crédito y <b>(85)</b> Encuestas de Satisfacción del Cliente / FESCA.</p>


 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

Durante el segundo trimestre del año 2022 que comprende los meses de abril a junio, se aplicaron **463 encuestas**, (378) Encuestas de Productos / Crédito y (85) Encuestas de Satisfacción del Cliente / FESCA. A los 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 - CRÉDITO	CODIGO : RAC02-05
	PROCESO A TENDENCIA AL CLIENTE		FECHA DE APROBACIÓN: 04/11/2020
			VERSIONES
<i>Respetado cliente, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta para conocer su opinión sobre nuestros servicios.</i>			
<b>Tipo de crédito:</b>	<b>COMERCIAL:</b> _____	<b>EDUCATIVO:</b> _____	<b>LIBRANZA:</b> _____
<b>FECHA:</b>			
<b>1</b> Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?	<b>SI:</b> _____		<b>NO:</b> _____
<b>2</b> Cuánto tiempo duró el trámite de su crédito?	Menor a 20 días	Entre 20 y 30 días	Entre 30 y 40 días
<b>3</b> Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	SI	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES
<b>4</b> El asesor de crédito le brindó información clara y fácil de comprender?			NO
<b>5</b> Recomendaría nuestros productos y servicios a familiares y amigos?			
<b>6</b> ¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
			MALO
<b>Mencione qué aspectos considera relevantes (positivos o negativos) de nuestro producto o servicio</b>			
<i>Gracias. "Su opinión es muy importante para el IFC".</i>			
Cra. 13C No. 9-91 Yopal, Casanare, FEK Cel. 3268899573 Instituto@ifc.gov.co www.ifc.gov.co			

### Encuesta Satisfacción Servicio

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO	CODIGO : RAC02-02
	PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE		FECHA DE APROBACIÓN
			VERSION 05
<i>El Instituto Financiero de Casanare, busca determinar su grado de satisfacción con respecto al servicio prestado y el cumplimiento de sus expectativas, con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento en la calidad de nuestro servicio.</i>			
<i>Por favor tómese unos instantes para completar la siguiente información.</i>			
<b>FECHA:</b>			
Por favor marque solo una casilla:			
A qué tipo de servicio está accediendo	<input type="radio"/> IFC - CRÉDITO COMERCIAL	<input type="radio"/> FESCA	<input type="radio"/> OTRO
	<input type="radio"/> PROGRAMAS Y PROYECTOS		
	<input type="radio"/> CARTERA		
<b>¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?</b>	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	POCAS VECES
<b>¿Crees que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?</b>			NUNCA
<b>¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?</b>			
<b>¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?</b>			
<b>¿Utilizas nuevamente nuestros servicios?</b>	Definitivamente SI	Probablemente	Talvez
<b>¿Recomendaría nuestro servicio a amigos o familiares?</b>			Definitivamente NO
<b>¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre la imagen IFC?</b>	Muy buena	Buena	regular
			mala
<b>Mencione qué aspectos considera relevantes (positivos o negativos) de nuestro servicio:</b>			
<b>Opcional:</b>			
Nombre:	Tel:		
E-mail:			
<b>GRACIAS POR SUS APORTES</b>			



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

## 8.2. CRITERIOS DE TABULACIÓN

9. Teniendo en cuenta que existen unos aspectos de mayor relevancia sobre la percepción del cliente sobre los servicios prestados se otorgó ponderación a cada una de las preguntas realizadas, dando mayor relevancia a las relacionadas con el servicio y con el producto, así:

### Encuesta crédito:

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

### Encuesta servicio:

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

## 9.2. RESULTADOS DE TABULACION.

De acuerdo a la actividad aprobada se recepcionaron y tabularon las siguientes encuestas: Se aplicaron (378) Encuestas de Producto / Crédito y (85) encuestas de satisfacción / FESCA, el servicio que se prestó en el segundo trimestre, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CREDITO

En lo que respecta a las encuestas de satisfacción del producto, para el segundo trimestre se aplicaron (378) encuestas, correspondientes a clientes presenciales que solicitaron un crédito en la entidad. A continuación se presentan resultados:


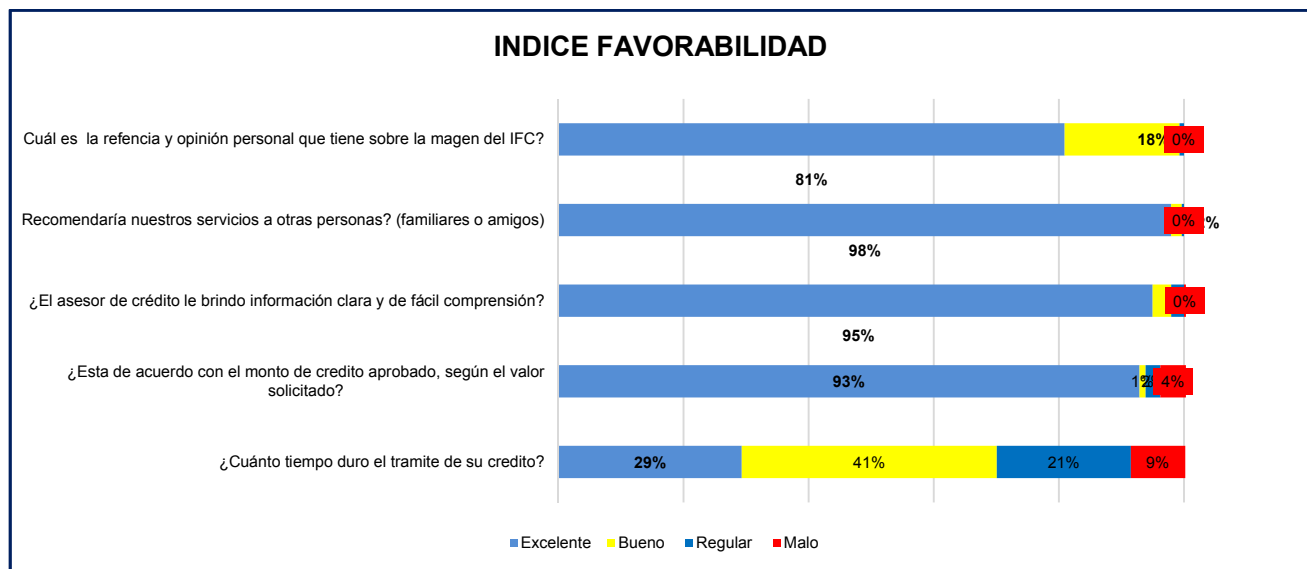
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Tabla N° 1. Fuente: Tabulación de las Encuestas de Producto del 2 Trimestre 2022

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. SEGUNDO TRIMESTRE	PROM. PRIMER TRIMESTRE
<b>PERSONAL</b>			
El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	98,07	<b>98,07%</b>	97,08%
<b>PRODUCTO</b>			
¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?	75,95	<b>85,89%</b>	75,98%
Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	95,83		
<b>IMAGEN</b>			
Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	66,00	<b>80,52%</b>	96,64%
Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	95,04		

De acuerdo a la Tabla N°1. Se puede evidenciar que frente a la variable de la Percepción que los clientes tienen frente al personal es favorable con un porcentaje **98.07%** comparado con el trimestre anterior aumento en **0.99%**, seguido por la variable de Producto de acuerdo a lo evaluado en la solicitud del monto y del tiempo de aprobación se evidencia un porcentaje para este trimestre del 85.89% aumento frente primer trimestre en un **9.91%** y por ultimo tenemos la variable de Imagen que tiene los clientes frente a la entidad se evidencia un porcentaje del **80.52%** disminuyo frente al primer trimestre en un **16.12%**. Es importante resaltar; que el promedio de porcentaje para las encuestas de satisfacción de producto para el segundo trimestre es **88.16%** comparado con el primer trimestre **89.90%**, se evidencia % para este trimestre.

De acuerdo a la información consignada en las encuestas se encontró la siguiente favorabilidad, en las variables consideradas más incidentes en el 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

### 3.3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO


De acuerdo a las encuestas de satisfacción de servicio, se aplicaron (85) encuestas para el segundo trimestre, correspondientes a clientes que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

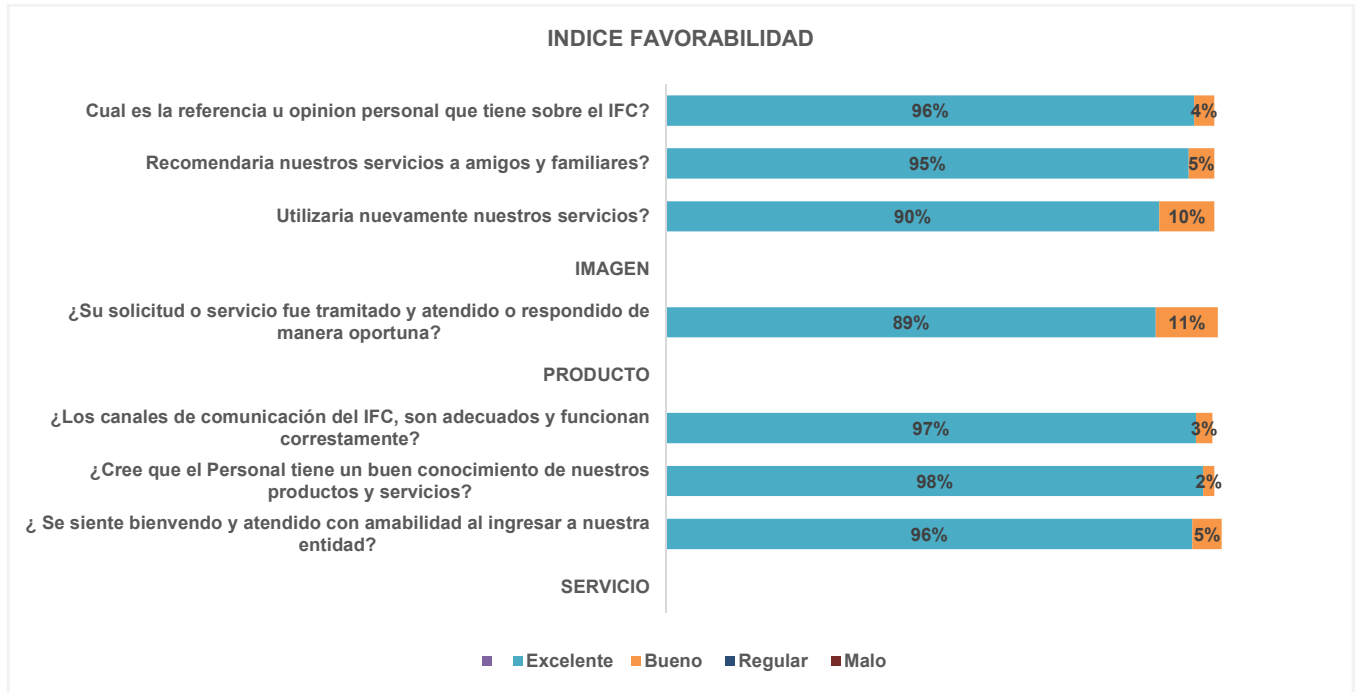
Tabla N° 2. Fuente: Tabulación de Encuestas Satisfacción del Servicio

	VR TRIMESTRE	VR PROM SEGUNDO TRIMESTRE	PROM. TRIM ANTERIOR
<b>SERVICIO</b>			
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	97.60%	<b>97,49%</b>	<b>99,67%</b>
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	97.60%		
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	97.27%		
<b>PRODUCTO</b>			
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?	89.70%	<b>89,70%</b>	<b>99,00%</b>
<b>IMAGEN</b>			
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	92.00%	<b>90,47</b>	<b>96,33%</b>
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	89.70%		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	89.70%		

De acuerdo a la Tabla N°2. Se puede evidenciar que la variable de Servicio obtuvo el mayor porcentaje con un **(97.49%)**, los ciudadanos refieren de manera positiva que sus trámites fueron atendidos de manera oportuna, y los funcionarios fueron amables, teniendo conocimiento en la oferta de servicios de la entidad, seguido por la variable de Imagen con un porcentaje del **(90.47%)** con una disminución del **(-5.86%)** en el primer trimestre. Por ultimo tenemos la variable Producto con un porcentaje **(89.70%)** con una disminución del **(-9.3%)** frente al primer trimestre.

De acuerdo a lo anterior; se obtuvo una satisfacción del **92.55%** a nivel general respecto a las encuestas de servicio, por lo que en términos generales los clientes se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la entidad, durante el segundo trimestre se dio una disminución en la favorabilidad en **(-2.9%)** respecto al promedio anterior. Se analizaron los siguientes resultados encuestas de satisfacción de servicio, obteniendo la siguiente favorabilidad:

 <b>ifc</b> <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




### 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
Me parece muy bueno por su manera en la que uno puede cumplir con sus cuentas y muy fácil de adquirir el crédito.			X	
Me pareció muy bueno el curso Financiero así tener conocimiento para más ingresos.			X	
Me gusto: Que el interés es económico, que gracias que tenemos al IFC podemos hacer crecer nuestros negocios			X	
Excelente atención y asesoría			X	
Buenos intereses y favorece el agricultor y ganadero de Casanare.			X	
Excelente atención y asesoría y una trayectoria positiva de los proyectos en curso.			X	
Es una entidad responsable con el cliente			X	
Genial el tema de los intereses son cómodos para nosotros los comerciantes.			X	
Para ser mi primer crédito no tengo observaciones, estoy muy agradecido			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	IF C	FES CA	Cart era	Ot ro
Para mí el IFC ha sido mis raíces para sacar adelante mi negocio y mi deseo seguí en el IFC			X	
Me parece un excelente apoyo para los chicos y grandes empresarios las facilidades de crédito			X	
En general es muy bueno el servicio prestado por el IFC			X	
Excelente el tiempo de renovación en el crédito, prestación de servicio e información por parte del personal			X	
Gracias a esta oportunidad podré obtener mayores beneficios para mi negocio o emprendimiento			X	
Positivo la tasa de interés y excelente el personal del IFC		X		
El servicio y la atención son muy buenos de igual manera muy ágiles en la aprobación de dicho servicio		X		
La atención prestada fue en el tiempo oportuno y la espera estuvo dentro de los tiempos		X		
Buena la atención prestada		X		
Ayuda para el ciudadano para tener oportunidades de progreso		X		
Nos ayudaron el momento oportuno tanto mi hijo yo estamos muy agradecidos.		X		
Mejoro mucho la atención al público		X		
La asesora flor de FESCA, es muy amable felicitarla porque así debe ser siempre		X		
Fueron muy amables y la atención fue clara y oportuna		X		
Beneficio para los estudiantes y oportunidad de tener un crédito estudiantil		X		
El manejo que hemos recibido al momento de solicitar los créditos ha sido resuelto de manera eficiente.			X	
Muy buena atención			X	
EL Instituto IFC, me gusta que ayuda a los productores del campo con excelentes tasas de interés y de fácil acceso			X	
Excelente atención y asesoría			X	
Buenos intereses y favorece al comerciante			X	
Tienen mucha seguridad del crédito y facilidad de pago, buena tasa de interés.			X	
Facilidad para acceder a la oportunidad de iniciar una vida crediticia con la entidad. Gracias			X	
Excelente asesoría y que esta entidad aprueban los montos solicitados.			X	
Lo positivo de este instituto es el gran beneficio que se obtiene por el bajo interés en los créditos y para mí eso significa desarrollo en las personas emprendedoras.			X	
El buen acompañamiento, asesoramiento en cada paso, a la hora de aclarar cada duda y dar la información precisa.			X	
El IFC es una entidad que apoya al pequeño o mediano empresario brindando créditos con buena tasa de interés ya plazos favorables, estoy muy agradecido con el IFC.			X	
La facilidad para adquirirlo según su historial el componente del cliente.			X	
Que sigan ayudando a los pequeños comerciantes.			X	
Facilidad para acceder a los créditos y pagarlos			X	
Baja tasa de interés y no discriminan a nadie			X	
Me gusta porque los intereses son económicos y las cuotas son muy cómodas.			X	
Muy positivo que se tiene en cuenta al microempresario			X	
Me gusto el curso empresarial			X	
El Instituto es muy organizado y nos brinda una buena información son muy claros en los temas.			X	
Realizar más reuniones, donde se capacite al cliente en el manejo de los recursos financieros.			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	IF C	FES CA	Cart era	Ot ro
Me gusto que la asesoría fue muy rápida y me explicaron muy bien mis documentos que debía presentar			X	
Buena atención con información clara y precisa, muy amables y respeto por sus clientes.			X	
Fue muy buena la atención prestada en el área FESCA		X		
Buena la atención prestada por el personal de FESCA, empatía, disposición 100% con el usuario.		X		
me gustó mucho la atención al público y la asesora FESCA fue muy atenta a escucharme		X		
Buena atención amabilidad y respuestas me dieron soluciones de manera inmediata el asesor de FESCA		X		
Los asesores de FESCA son amables la información precisa		X		
servicio al cliente del IFC es excelente		X		
La facilidad de la documentación requerida		X		
El crédito es bueno, especialmente por el plazo a 6 meses y la tasa de interés también.			X	
Excelente asesoría y que esta entidad aprueban los montos solicitados.			X	
Por motivo de la solicitud del valor esperado por tener que presentar cotizaciones de insumos de equipos para compra y mejora mis servicios comerciales con los clientes que tengo.			X	
La forma de pago y el periodo de gracia			X	
Para mí ha sido una excelente asesoría por parte de la funcionaria Geraldine, cuando me realizó la visita a mi negocio.			X	
Que son muy amables, respetuosos gracias.		X		
Me pareció una excelente atención diferente otras entidades, gracias por tener esa paciencia.		X		
Me parece excelente servicio ojala muchas personas puedan beneficiarse de estos créditos.		X		
Buena la información al momento que uno pregunta y no se demora casi.		X		
Me gusta porque los intereses son económicos y las cuotas son muy cómodas.		X		
Muy positivo que se tiene en cuenta al microempresario			X	
Me parece muy importante y buena la asesoría antes del desembolso.			X	
Me parece una buena opción de crédito para nosotros los comerciantes la información que nos brindaron son muy claros.			X	
Quiero darle gracias a la señora Ruth por la asesoría por la disposición y la colaboración en el proceso con mi crédito.			X	
Los aspectos relevantes en cuanto al servicio han sido muy considerables y positivos.			X	
Es la primera vez que tengo un crédito, hasta al momento me ha parecido un muy buen servicio.			X	
Me gusta que apoyen a las pequeñas empresas.			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	IF C	FES CA	Cart era	Ot ro
Un servicio eficaz, personal cordial en el momento de recibir nuestra solicitud.			X	
Muy buena la atención al cliente y te brinda la información muy fácil de comprender.			X	
Nos brinda la oportunidad de ampliar nuestro negocio y proyecto a tiempo.			X	
Tramites seguros y en poco tiempo de aprobación y asesores que brinda información muy clara.			X	
La atención y las líneas de crédito me han ayudado a fortalecer mi negocio.			X	
Felicidad por adquirir un crédito, en nuestro caso para el arreglo del vehículo que es el susto diario			X	
Es un servicio eficaz, cordial gracias a los asesores del IFC, la calidad humana. Atte. Gloria Gocheneche Restaurante Calipsos - Yopal Casanare			X	
Una entidad la buena oportunidad para emprender por los intereses bajos.			X	
Me parece que prestan muy buen servicio			X	
Buen servicio al cliente, son eficientes en dar la información			X	
Excelente gestión por parte del personal y amabilidad			X	
Brinda un buen servicio y gracias al Instituto Financiero de Casanare, pude estudiar y el personal que lo asesora uno está capacitado para ofrecer el mejor servicio.			X	
Buen trato y servicio cliente		X		
Felicito y resalto la amabilidad en la atención de la señorita Flor Mojica.		X		

### 3.5.2 ASPECTOS POR MEJORAR

ASPECTOS POR MEJORAR	IFC	FESCA	Crédito	Otro
No me parece que me soliciten otra vez mis documentos, cuando soy un cliente fidelizado			x	
Agilizar en los tiempos de aprobación del crédito como mejora			x	
Que el tiempo del trámite sea menor			x	
Menos tiempo la aprobación de los créditos			x	
Recomiendo coordinación entre los diferentes asesores y coordinación e inclusive con la subgerencia administrativa, para tener una misma proyección del crédito y no perder los esfuerzos con el cliente.			x	
Es necesario adecuar las instalaciones demasiado calor y hacinamiento				
No conozco canales de comunicación, hay que socializarlos más.				
La página del IFC presenta mucha fallas frecuentemente				
Muy poca ventilación en las instalaciones				
Que no deberían de pedirle tantos documentos que se pueden consultar			X	
Se demora mucho la solicitud en obtener respuesta			X	
Sugiero que se debe agilizar el proceso de filtros para la aprobación del crédito			X	

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

ASPECTOS POR MEJORAR	IFC	FESCA	Crédito	Otro
Mucho tiempo para la aprobación del crédito			X	
Creo que cuando uno es cliente preferencial deberían minimizar al máximo algunos requisitos.			X	
Todo es muy bien, un poco demorado pero vale la pena, los intereses son muy cómodos y fue muy buena la experiencia con Institución.			X	
Los intereses deberían ser más bajos			X	
Es un poco demorado el proceso			X	
El recaudo en la empresa SUPÉRGIROS, me ocasionó unos intereses de mora y perdidas.			X	
Lo único es que el llamado al cliente sea un poco más pronto			X	
Debería de ser más rápido la aprobación cuando una persona ya ha adquirido un primer crédito.			X	
Que sean mucho más rápido los trámites con los documentos, ya que si se solicita un crédito es por necesidad para lograr los negocios.			X	

#### 4. COMPORTAMIENTO INDICADOR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

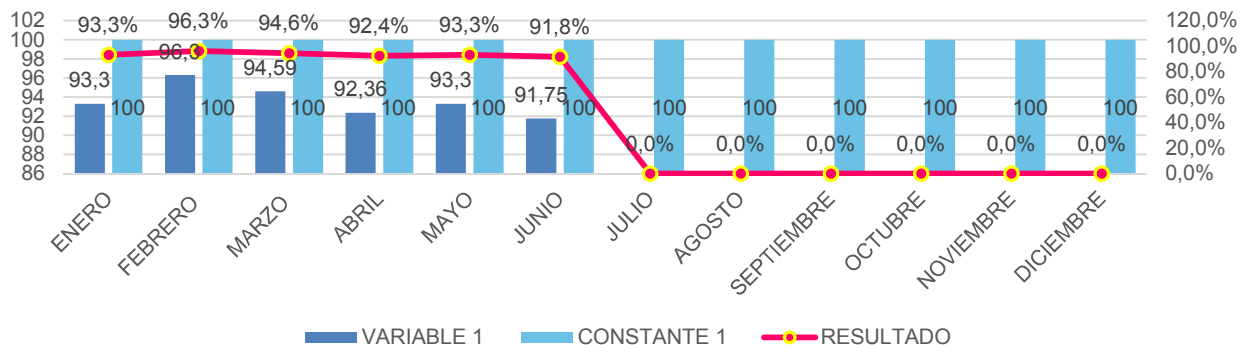
2. VARIABLES	
<b>Variable 1:</b>	Valor promedio resultados de tabulación
<b>Constante 1:</b>	Valor máximo de calificación

4. TOLERANCIAS	
<b>CRÍTICO</b>	< 80%
<b>ACEPTABLE</b>	>= 80% y < 90%
<b>ÓPTIMO</b>	>= 90%


5. DATOS Y RESULTADOS			
PERIODO	VARIABLE 1	CONSTANTE 1	RESULTADO
ENERO	93,3	100	93,3%
FEBRERO	96,3	100	96,3%
MARZO	94,59	100	94,6%
ABRIL	92,36	100	92,4%
MAYO	93,3	100	93,3%
JUNIO	91,75	100	91,8%

#### 6. DIAGRAMA(S) DE CONTROL

1. Resultados de satisfacción del cliente





 <b>ifc</b> <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

## 10. MATRIZ ANALISIS DE CAUSA Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

	MES	TRAMITADA	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE CAUSA	PROBLEMA O SITUACION EXPUESTA	GESTION DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE RESPUESTA	TRATAMIENTO
Queja	08/06/2022	si	09/06/2022	Producto	Se acercó sacar un crédito comercial y que la entidad pide más documentos que un banco y la Queja es porque no se rigen por la normatividad vigente, la política cero papel	Correo Electrónico	<p>Respuesta a la QUEJA ANONIMO No. APP 2710</p> <p>Le deseo un feliz día ANÓNIMO.</p> <p>Con relación a la afirmación de que el IFC pide más documentos que un banco, es importante informar que el IFC no es un banco, es una EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO de la Gobernación de Casanare y con manejo de Recursos Públicos con vigilancia de los entes de control, por ende SI se requiere solicitar algunos soportes (mínimos) adicionales a los que piden en un banco. Un banco es una entidad PRIVADA con tasas de interés más altas y otorgan créditos de LIBRE DESTINO.</p> <p>El IFC otorga créditos con ciertas condiciones de edad, de inversión en Casanare y con destinación específica para proyectos de inversión y educación superior. Las tasas de interés del IFC son más bajas que las de una entidad bancaria.</p> <p>Con relación a la política de cero papel, se ha implementado en lo mayormente posible, de ser necesario el IFC recepción su solicitud de forma virtual.</p> <p>Con relación a su afirmación "es demasiado demorado obtener una respuesta", considero que no la podría dar una persona que no ha accedido a nuestros servicios.</p> <p>Le deseo un feliz y de esta manera espero dar respuesta a su queja y si continúa con interés en nuestros servicios con mucho gusto le podemos atender en el teléfono 3202809298 con la profesional de crédito Nancy Arrigui.</p> <p>Nancy Arrigui Guenis          Profesional de Crédito          Instituto Financiero de Casanare          Carrera 13C No. 9 - 91 Yopal          Casanare          PBX institucional: 3208899573          Ext. 504          Teléfonos: 6086334010,          6086334017, 6086334022,          6086334733 (Ext. 504)          Email:          coordcomercial@ifc.gov.co</p>	Se atendió y se dio respuesta en el portal web

	<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

Queja	09/06/2022	si	09/06/2022	Servicio	La queja es porque en el portal web no se encuentran la información actualizada en relación con el Informe satisfacción al cliente	Correo Electrónico	Se dio respuesta en la portal web link PQRS	Se atendió y se dio respuesta en el portal web, verificando la información mencionada la cual si se encuentra publicada - <a href="https://www.ifc.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/recepcion-solicitudes-pqrsd/informe-atencion-pqrs">https://www.ifc.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/recepcion-solicitudes-pqrsd/informe-atencion-pqrs</a> Inicio/ Atención y servicios a la ciudadanía /Recepción de solicitudes (PQRS)/ Informe de Atención de PQRS
Queja	24/06/2022	si	12/07/2022	Producto	Usuaría indispuesta por mensaje de gestión de cobro	Comunicación Escrita	Respuesta por correo institucional con radicado No. 2022021368.	Se Informa El Estado De La Obligación

## 9. CONCLUSIONES

- ✚ 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.
- ✚ Para el presente informe se atendieron **865** pqrs recibidas por los diferentes canales de atención de la entidad, se dio tramite oportuno de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley a 800, atendidas extemporáneas 11, 54 no atendidas o sin evidencia de cierre en el sistema.
- ✚ El canal de atención de PQRS más utilizado por los clientes es el correo electrónico.
- ✚ De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del cliente y de producto para este trimestre se obtuvieron (**84**) observaciones positivas, por parte de los ciudadanos que visitaron las instalaciones del Instituto Financiero de Casanare, manifiesta que es un gran beneficio que se obtiene con los créditos que otorga la entidad y la baja tasa de interés en los créditos, los usuarios consideran que estas oportunidades empresariales brinda desarrollo a los emprendedoras.
- ✚ Los ciudadanos resaltan que los tramites son seguros y la información es clara, se percibe en el conocimiento de los asesores que están capacitados y conocen la entidad.
- ✚ Los ciudadanos tienen una imagen positiva del Instituto Financiero de Casanare (IFC), donde les permite crecer a los microempresarios cada día, y manifiestan que la oportunidad de obtener los recursos financieros han evitado adquirir el dinero por otras modalidades que no son las adecuadas.
- ✚ La percepción del cliente externo sobre los aspectos positivos para el presente trimestre es del **92.55%**, es de resaltar y felicitar la buena atención y servicio al cliente que tienen la entidad 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

## 11. RECOMENDACIONES

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 servidor público asignado.
3. De acuerdo al monitoreo realizado a los dispositivos telefónicos del área misional, se requiere que todo el personal vinculado a la entidad y que cuente con canal de atención telefónica, contestar oportunamente y mantener dichos dispositivos en niveles altos de volumen y en lugares accesibles a ellos, ya que es una oportunidad de mejora que también nos indican los ciudadanos.
4. Se recomienda brindar atención oportuna a clientes y usuarios de crédito comercial y educativo.
5. Se requiere señalización específica que indique o ayude al usuario a identificar los puestos designados para la atención al público dentro de la entidad.
6. Al evidenciar que muchos usuarios a la espera de atención al público quedaban expuestos a los cambios climáticos, se ve la necesidad de crear un sistema online o telefónico al que se pueda comunicar para asignar turno a agendar citas, lo que conlleva que el servidor público de esta área encargada tenga un tiempo máximo de atención por usuario cliente.
7. Se recomienda solicitar informe de trámites no culminados de PQRS, con el fin de dar trazabilidad para que el personal de planta identifique aquellos sin atender cuando salga a vacaciones.
8. Se sugiere que se de uso al televisor ubicado en la sala de atención al público, ya sea para transmitir información relacionada con instructivos de trámites para el ciudadano como renovación de crédito educativo, diligenciamiento de formularios de solicitudes de crédito comercial y educativo, uso de la app móvil o información que de a conocer la importancia de la entidad en el departamento creando institucionalidad de la ventanilla hacia adentro y afuera.
9. Se recomienda implementar acciones conducentes a reducir los tiempos de colocación pues es la variable que menos favorabilidad tiene.

	<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

10. 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.
11. Se sugiere realizar publicación (Redes sociales, pagina web, entre otros) sobre las tasas de interés del portafolio de servicios que cuenta el Instituto Financiero de Casanare.
12. Los clientes antiguos o fidelizados, se estudie la posibilidad de no solicitar de nuevo los documentos para tramitar un nuevo crédito.
13. Los ciudadanos manifiestan que se debe mejorar en el ingreso la página del IFC, debido a que presentan muchas fallas frecuentemente.
14. Que el llamado al cliente sea un poco más pronto, para la firma de pagare.
15. Debería de ser más rápido la aprobación del crédito cuando una persona ya ha adquirido un primer crédito.
16. Que no deberían pedirle tantos documentos que se pueden consultar online.
17. Los usuarios recomiendan, que el tiempo del trámite para el crédito sea menor.

Atentamente,

**MARLENY BARARAGAN FONSECA**

Prof. Oficina de Planeación.

Líder del Proceso de Atención al Cliente y Comunicaciones