 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:**

***Julio a septiembre 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 Tercer 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 7:00 a.m. a 12:00 am y de 2:00 p.m. a 5:00 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 un portal 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 [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co)

@twitter.com/ifcyopal


### APP I.F.C. MOVIL

- Consulta manera ágil y rápida desde cualquier parte del mundo.
- Pagos en línea PSE.
- Generación recibo pago de la cuota de crédito.
- Renovación de crédito educativo.
- Certificados de deuda.
- Estado de la cuenta.
- Certificados de renta.
- PQRS.

## 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 portal, [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 tercer 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 (851) PQRS ATENDIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 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

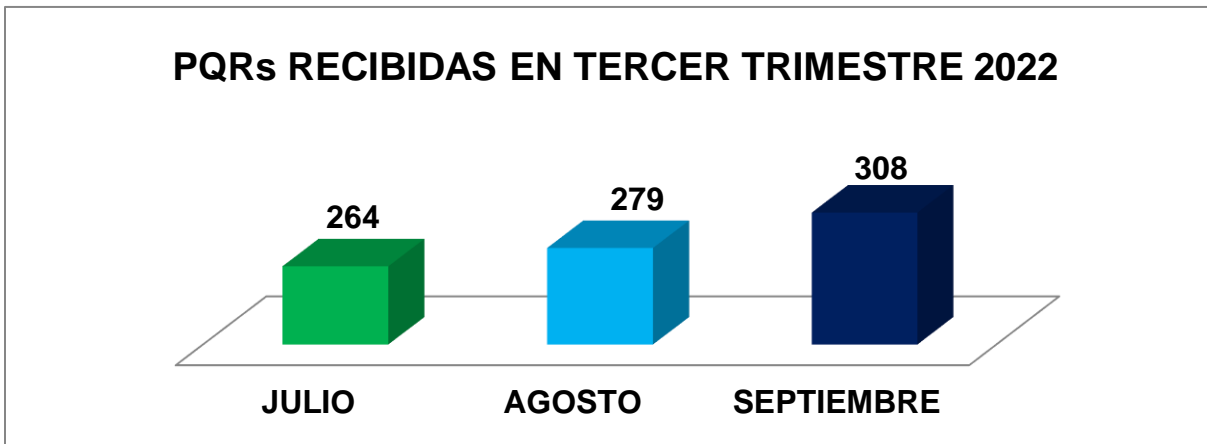
Del total de tipos PQRS recibidas en el tercer trimestre de 2022, el IFC atendió un total de **851** radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 423 con un (50%), seguida Arreglos de Cartera con 280 (33%), respuesta a Solicitudes con 101 (12%), Derechos de Petición 45 radicados (5%), con menor cantidad Quejas 2 con el (0.2%) 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.

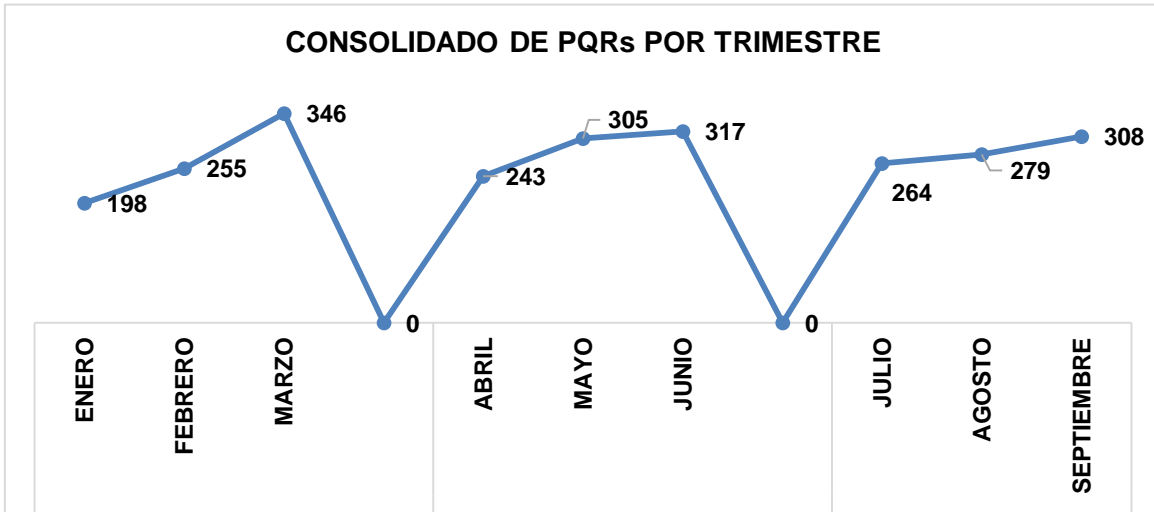
### 3. ANALISIS CONSOLIDADO PQRS TERCER TRIMESTRE 2022

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

En el tercer trimestre de 2022 se registraron **851** 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 disminución 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, 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.



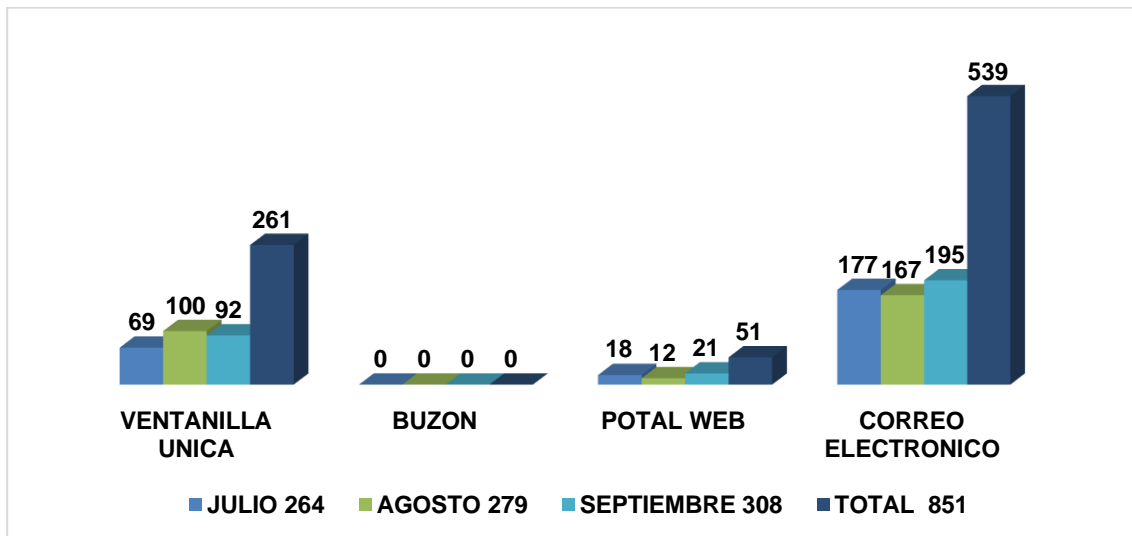
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01



### 3.2. 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 tercer trimestre por los clientes es correo electrónico con 539 PQRs registradas que representan el 63,3%, seguido ventanilla única con 261 solicitudes (31%). Los canales menos frecuentes son el portal web y APP – MOVIL con un registro de 51 PQRs (6.0%) 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 tercer trimestre quedaron en gestión 141 solicitudes en su mayoría recibidas en el mes de septiembre de 2022, que serán objeto de seguimiento en el mes de octubre de 2022.

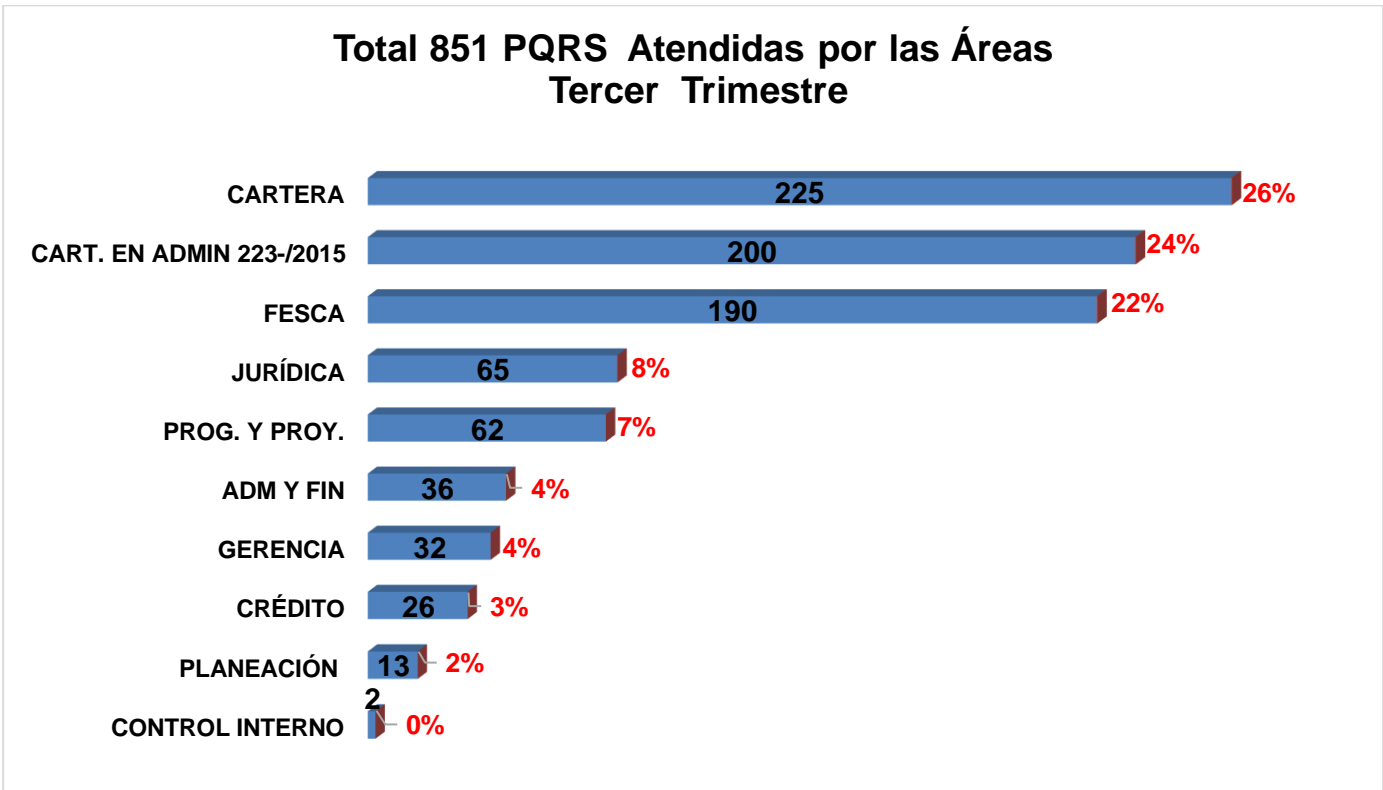


### 3.4. TOTAL (851) PQRS ATENDIDAS POR ÁREAS.

Del total PQRS gestionadas en el tercer trimestre de 2022, el área con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera IFC con el 26% del total que corresponde a 225 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, seguido del área cartera en administración del Decreto 223/2015 200 con el 24%, continúa FESCA con el 22% que corresponde a 190 comunicaciones, Jurídica representó el 8% del total con 65 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 171 comunicaciones distribuidas por dependencias así: subgerencia administrativa y financiera 4%, programas y proyectos 7%, Crédito Comercial 3%, Gerencia 4%, Planeación 2% y control interno con el 0%. Siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad.

 <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




Para el tercer trimestre del 2022, el mes de septiembre fue el mes con mayor porcentaje del 36% de PQRS recibidas, seguido de agosto con el 33% y para el mes de abril 31%. Del total 851 solicitudes atendidas en 10 Áreas del IFC.

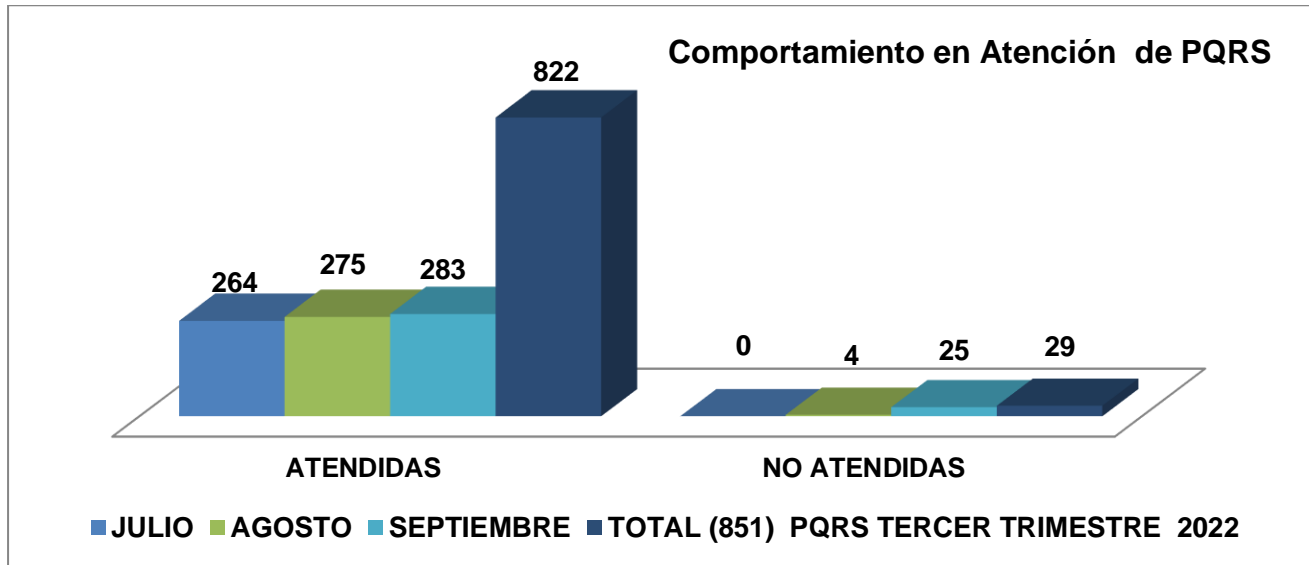
#### 4. ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC

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 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.	SUB.ADM Y FIN	CRÉDITO	GERENCIA	CART. EN ADMIN 223-/2015	PLANEACIÓN	CONTROL INTERNO	TOTAL
<b>Total PQRS III trimestre</b>	190	225	65	62	36	26	32	200	13	2	<b>851</b>
<b>Total atendidas</b>	183	222	65	54	34	26	32	191	13	2	<b>822</b>
<b>Atendidas dentro los diez días</b>	155	99	56	29	27	16	25	97	13	1	<b>518</b>
<b>Atendidas de manera extemporánea</b>	28	123	9	25	8	10	7	94	0	1	<b>304</b>
<b>No atendidas</b>	7	3	0	8	2	0	0	9	0	0	<b>29</b>
<b>% Extemporánea</b>	15%	55%	14%	40%	19%	38%	22%	47%	0%	50%	<b>3%</b>

En relación con la oportunidad en la respuesta, el 97% (822) de las peticiones atendidas se realizó dentro de los términos legales y sólo en el 3% (29) no se evidencia cierre o atención de respuesta.



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

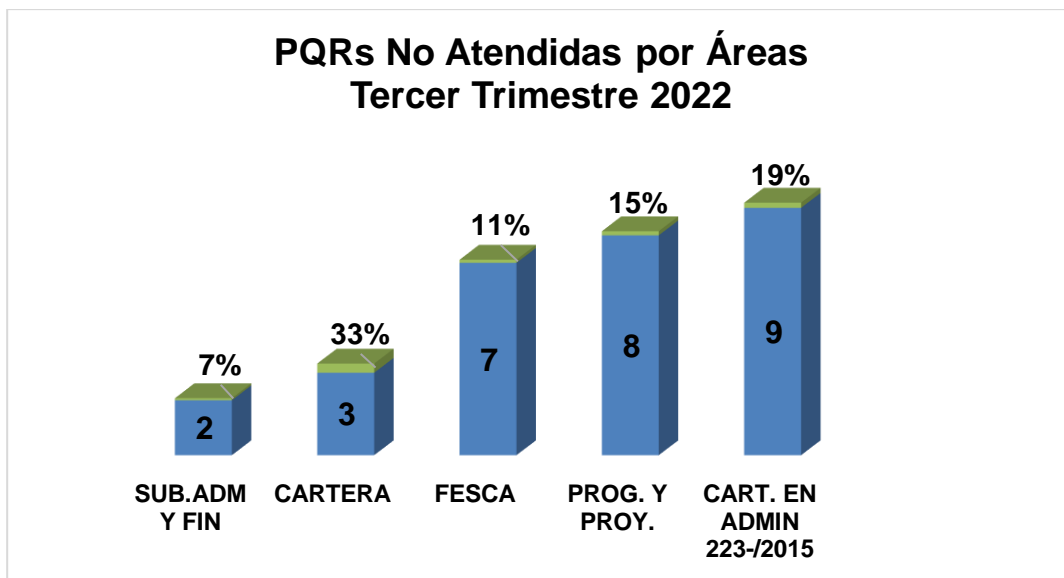
### 4.3 Total 11 PQRS Atendidas Extemporáneas por Áreas

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




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

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



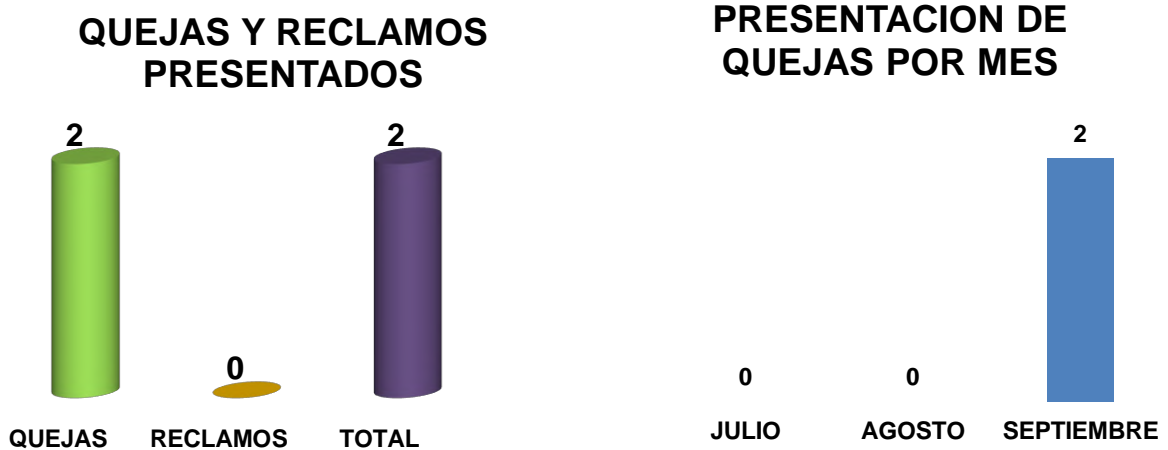
### 4.4 Comunicaciones de Seguimiento a PQRSD

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

 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

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

### 5. QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS.

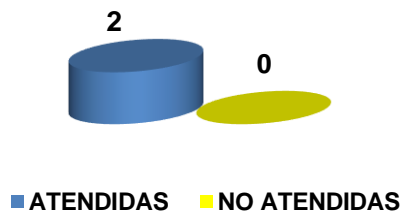


Durante el trimestre de las 851 PQRS registradas, 2 fueron quejas lo que corresponde a un 0.0002%, se presentó disminución en quejas con respecto al trimestre anterior; siendo 2 quejas y para reclamos no se presentaron, los cuales fueron recibidos a través los canales de recepción que cuenta el IFC.


#### 5.1. INCIDENCIA Y RESPUESTA

Durante éste trimestre, disminuyó el número de quejas presentadas con relación al trimestre anterior, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas equivalen al 0.0002%.

### RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS



Para este trimestre se atendieron 2 quejas en los tiempos establecidos y se dio atención oportuna al 100%.

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

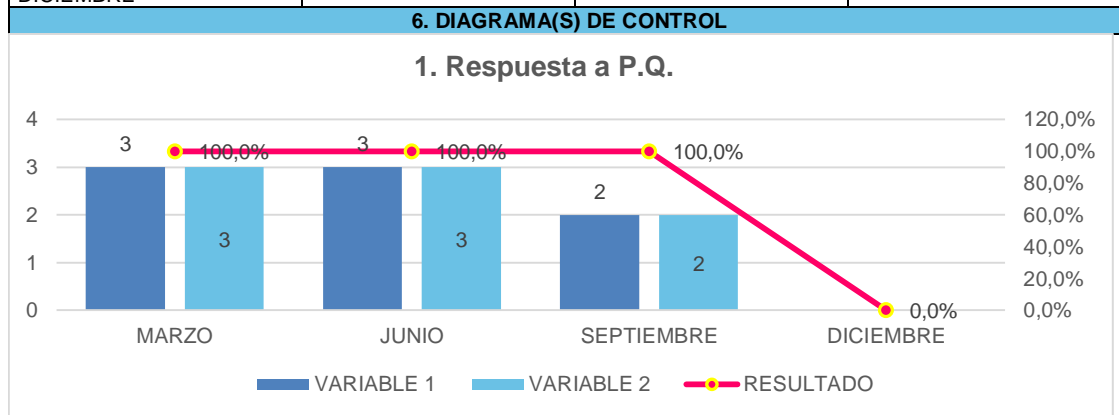
De las quejas y reclamos presentados 2 corresponden al área de crédito educativo que representa el 0.6%, y 1 en Cobro Jurídico con el 0.4% frente al total.

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

## 5.2. 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
<b>3. FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	


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



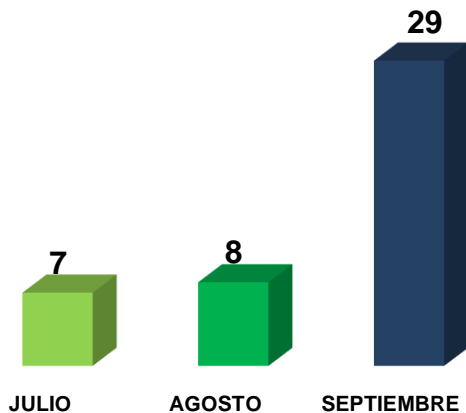
Fuente: \\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2022\INDICADORES ATENCION AL CLIENTE.

## 6. DERECHOS DE PETICIÓN

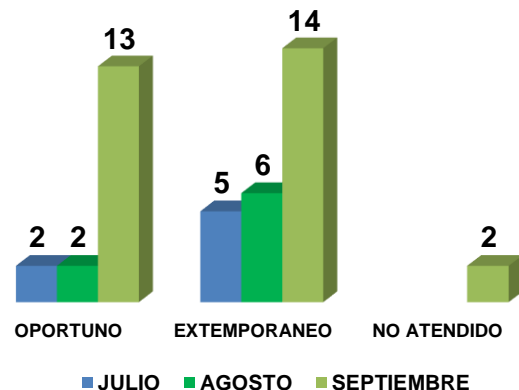
Durante éste trimestre se atendieron, 44 Derechos de Petición, distribuidos por los meses como se muestra en la figura, de los recibidos, se atendieron de manera oportuna el 95%, el 5% corresponde a 2 derechos de petición sin evidencia de cierre por parte de las áreas crédito educativo y cartera en administración Decreto. 223/2015.

 <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

### RECEPCION DE DERECHOS DE PETICIÓN

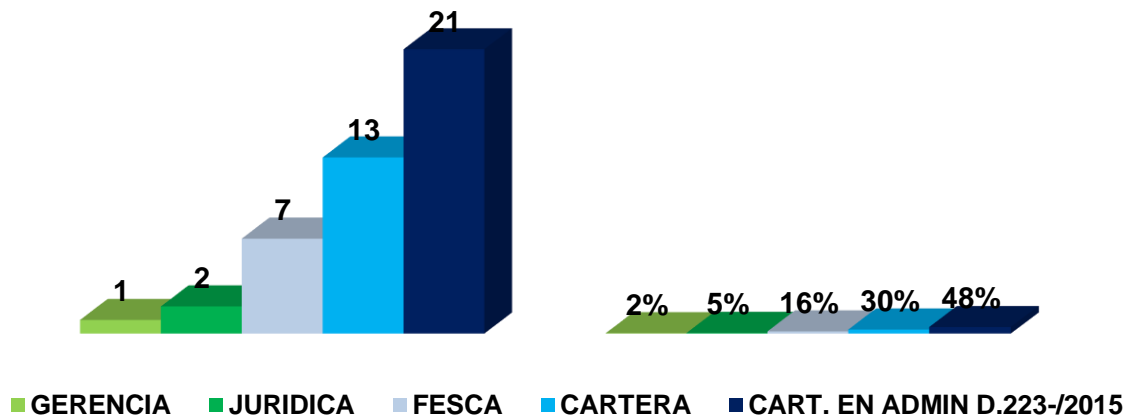


### RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN



De los derechos de petición presentados en el tercer trimestre se direccionaron a 5 áreas como se muestra en la siguiente gráfica: 1 a Gerencia, jurídica 2, 7 a Crédito Educativo- FESCA, 13 DP Cartera Comercial y 21 para Cartera en Administración Decreto. 223/15, para las demás áreas no se presentaron derechos petición. En la siguiente gráfica muestra el comportamiento por área:

### DERECHOS DE PETICIÓN POR ÁREAS



### 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
- ✚ Tasa de interés
- ✚ Cumplimiento de expectativas

 <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

✚ 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>	Julio a Septiembre del 2022
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Tercer 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>(528) encuestas</b>, <b>(433)</b> Encuestas de Productos / Crédito y <b>(95)</b> Encuestas de Satisfacción del Cliente / FESCA.</p>

#### Encuesta Satisfacción del Cliente Crédito



📍 Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. ☎ PBX: 320 889 9573.  
 ✉ E-mail: Instituto@ifc.gov.co

 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

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - CREDITO	CODIGO : RAC02-03 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: <b>COMERCIAL:</b> _____ <b>EDUCATIVO:</b> _____ <b>LIBRANZA:</b> _____					
FECHA: _____					
1	Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?	<b>SI:</b> _____ <b>NO:</b> _____			
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 y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
<b>PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b> <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO</b>					
<i>Mencione qué aspectos considera relevantes (positivos o negativos) de nuestro producto o servicio.</i>					
<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>					
<i>Por favor tómesese unos instantes para completar la siguiente información.</i>					
FECHA: _____					
Por favor marque sólo una casilla: <i>Gracias, "Su opinión es muy importante para el IFC".</i>					
A qué tipo de servicio está accediendo		Cra. 13C No. 9-91 Yopal, Casanare, PBX Cel. 320889573			
<input type="radio"/> IFC - CRÉDITO COMERCIAL <input type="radio"/> PROGRAMAS Y PROYECTOS <input type="radio"/> CARTERA		<input type="radio"/> Instituto@ifc.gov.co <input type="radio"/> www.ifc.gov.co <input type="radio"/> FESCA <input type="radio"/> OTRO			
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	POCAS VECES	NUNCA
¿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?					
¿Utilizara nuevamente nuestros servicios?		Definitivamente SI	Probablemente	Talvez	Definitivamente NO
¿Recomendaría nuestro servicio a amigos o familiares?					
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre la imagen IFC?		Muy buena	buena	regular	mala
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:

<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>	



 <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

¿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.


Durante el tercer trimestre del año 2022 que comprende los meses de Julio a Septiembre, se aplicaron (528) encuestas, (433) Encuestas de Productos / Crédito y (95) 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 DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CREDITO

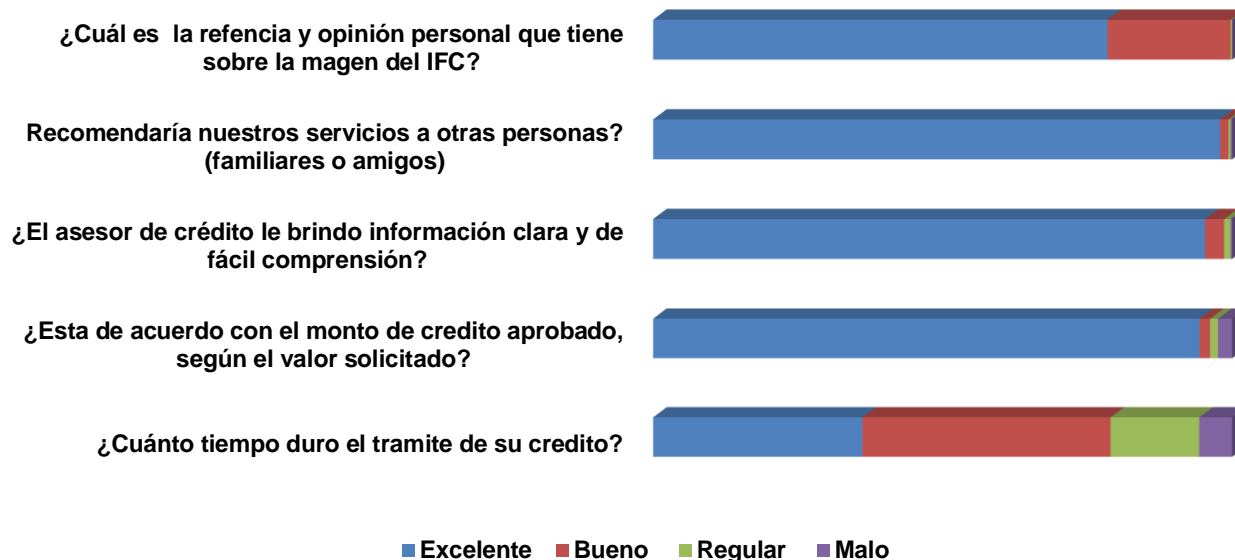
En lo que respecta a las encuestas de satisfacción del producto, para el tercer trimestre se aplicaron (528) encuestas, correspondientes a clientes presenciales que solicitaron un crédito en la entidad. A continuación se presentan resultados:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. TERCER TRIMESTRE	PROM. SEGUNDO TRIMESTRE
<b>PERSONAL</b>			
El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	97,70	<b>97,70%</b>	<b>98,07%</b>
<b>PRODUCTO</b>			
¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?	68,61	<b>82,09%</b>	<b>85,89%</b>
Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	95,57		
<b>IMAGEN</b>			
Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	98,76	<b>95,73%</b>	<b>80,52%</b>
Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	92,69		

Se puede evidenciar que frente a la variable de la Percepción que los clientes tienen frente al personal es favorable con un porcentaje **97.70%** comparado con el trimestre anterior disminuyo en un **0.37%**, 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 **82.09%** disminución frente al segundo trimestre del **3.8%**, ultima variable tenemos la Imagen que tiene los clientes frente a la entidad se evidencia un porcentaje del **95.69%** aumento frente al segundo trimestre del **15.17%**. Es importante resaltar; que el promedio de porcentaje para las encuestas de satisfacción de producto para el tercer trimestre es **91.84%** comparado con el segundo trimestre **88.16%**, se evidencia un aumento del **3.7%** 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:

 <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

## ÍNDICE DE FAVORABILIDAD



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO

De acuerdo a las encuestas de satisfacción de servicio, se aplicaron (95) encuestas para el tercer trimestre, correspondientes a clientes que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

SERVICIO	VR TRIMESTRE	VR PROM TERCER TRIMESTRE	PROM. TRIM ANTERIOR
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	99,05	98,70	97,49
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	98,46		
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	98,59		
<b>PRODUCTO</b>			
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?	95,09	95,09	99,00
<b>IMAGEN</b>			
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	91,17	90,55	96,33
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	92,22		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	88,26		

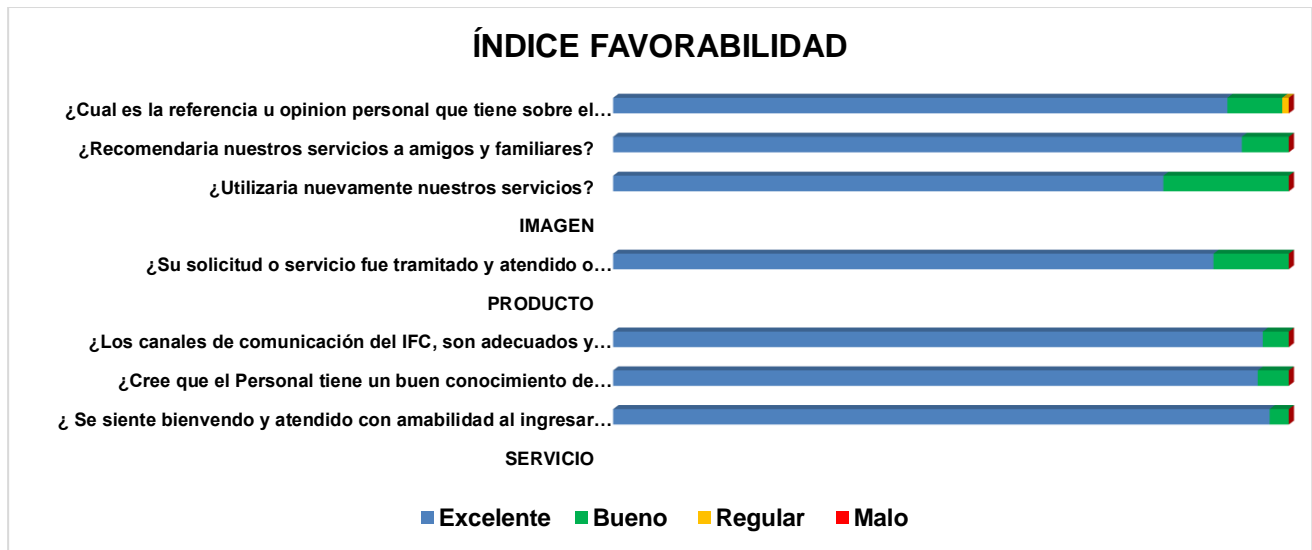
De acuerdo a la anterior tabla. Se puede evidenciar que la variable de Servicio obtuvo el mayor promedio con un (98.70%), los ciudadanos refieren de manera positiva que sus trámites fueron

	<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

atendidos de manera oportuna, y los funcionarios fueron amables, teniendo conocimiento en el portafolio de servicios de la entidad, seguido por la variable de Producto con un (95.09%) con una disminución del (- 3.91%) comparado con el promedio del segundo trimestre. Por último tenemos la variable de la Imagen de la Entidad, con un promedio del (90.55%) con una disminución del (- 5.78%) frente al segundo trimestre.

De acuerdo a lo anterior; promedio para este trimestres de la satisfacción del Servicio fue de **(94.78%)**, por lo que en términos generales los clientes refieren que se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la entidad, durante el tercer trimestre se dio una disminución en la favorabilidad en (-2.8%) respecto al promedio anterior. Se analizaron los siguientes resultados encuestas de satisfacción de servicio, obteniendo la siguiente favorabilidad:


De acuerdo a la información consignada en las encuestas de Servicio, se encontró la siguiente favorabilidad, en las variables consideradas más incidentes en el producto, servicio e imagen:



### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Se aplicaron 1.182 encuestas de producto y servicio a los grupos de valor logrando un nivel de satisfacción del **93,3%**, se ha mantenido un nivel de satisfacción por encima del 90% durante la vigencia 2022.


 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

### 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:

#### 8.4. ASPECTOS POSITIVOS


ASPECTOS POSITIVOS DEL TERCER TRIMESTRE 2022					
MES	ASPECTOS POSITIVOS	IFC	FESCA	COMERCIAL	OTRO
JULIO	Buen servicio al cliente			X	
	El acompañamiento en la manera en el manejo adecuado del crédito es muy positivo para nosotros los clientes.			X	
	A medida que uno tiene antigüedad es mucho mejor y accesible el crédito, aunque me hubiera gustado que me prestarán la cantidad solicitada para mi negocio.			X	
	El servicio al cliente de manera oportuno y excelente calidad humana			X	
	Me gustó mucho la capacitación de Escuela de Negocios, porque aprendimos como manejar nuestro negocio y nuestro dinero.			X	
	Me gusta los baja tasa de interés			X	
	Muy buena asesoría y lo mejor que capacitan a las personas para llevar un control de su dinero			X	
	Para mí son excelentes en todo sentido con el cliente			X	
	El proceso es muy ágil y positivo y la asesoría por parte del funcionamiento es muy buena			X	
	Siendo este primer crédito con dicha entidad y me gusto el manejo de los intereses gracias IFC.			X	
	Los aspectos positivos las formas de pago ( Mensual, trimestral y semestral)			X	
	Excelente atención al cliente muy rápido la respuesta a la solicitud del crédito			X	
	Buen servicio al cliente me gustado el IFC por los créditos que me han prestado para crecer mi negocio, estoy muy agradecida por esta oportunidad para mi empresa porque es el sustento para mi familia			X	
	Siempre asesor fue muy atento y comprensivo con lo que no entendía, en ningún momento me cerraron la oportunidad al crédito.			X	
	Me parece una muy buena la forma y el sistema en cuanto al interés del crédito sobre el saldo y sobre todo la oportunidad de confiar en la gente que quiere progresar.			X	
	La tasa de interés es menos a otras entidades financieras			X	
	No imaginaba sacar un crédito pero por referencia de una vecina que solicito un crédito comercial vine me pareció EXCELENTE la atención del asesor Alexander Barreto.			X	
	Muy buena la forma de apoyar las personas para salir adelante con sus proyectos			X	
	Buenas información en cuanto aclaración de dudas y preguntas, buena la atención y el servicio.			X	
	Ágil y practico, no tiene mucho tramitología			X	
La disposición del asesor muy clara al dar explicación que el crédito es el medio con el cual desarrollo mis actividades que conozca los lineamientos como se trabaja los créditos con el IFC.			X		

 <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

<b>ASPECTOS POSITIVOS DEL TERCER TRIMESTRE 2022</b>					
MES	ASPECTOS POSITIVOS	IFC	FESCA	COMERCIAL	OTRO
	Me parece que prestan muy buen servicio, siempre he encontrado cordialidad en los asesores		<b>X</b>		
	Buen servicio al cliente, son eficientes en dar la información		<b>X</b>		
	Excelente gestión por parte del personal y amabilidad		<b>X</b>		
AGOSTO	Excelentes seres humanos le abren las puertas todos los ciudadanos		<b>X</b>		
	Buen servicio al cliente			<b>X</b>	
	Lo bueno es que la tasas de interés es baja y las cuotas son bajas y fáciles de pagar			<b>X</b>	
	Todo me parece bien, llevo poco tiempo de conocer estos servicios gracias por permitirme ser parte de estas oportunidades de superación.			<b>X</b>	
	Buen servicio y disposición			<b>X</b>	
	el crédito es una buena ayuda para el AGRO				
	Es ágil y sin tanto tramite			<b>X</b>	
	Me gusto la manera personalizada como lo atienden, un servicio libre de dudas.			<b>X</b>	
	El valor del interés permite mayor seguridad a la hora de querer solicitar un crédito con la Entidad.			<b>X</b>	
	Ser un poco más corto el tiempo de aprobación de los créditos.			<b>X</b>	
	Buena atención de los asesores brinda información clara.			<b>X</b>	
	La atención de mi asesor fue excelente todo el personal muy bien gracias a todos excelente el señor Iván Velandia y la señora Laura Rivera.			<b>X</b>	
	felicitaciones todos por su buen servicio			<b>X</b>	
	Me pareció muy fácil la presentación de documentos			<b>X</b>	
	Que nos ofrece un buen servicio, ya que nos permite el préstamo de manera fácil y me ayuda con mi vida crediticia.			<b>X</b>	
	Es muy bueno que el IFC le brinde créditos a las personas que queremos trabaja y salir adelante "felicitaciones"			<b>X</b>	
	Me gustó mucho la atención del servicio del Instituto Financiero de Casanare.			<b>X</b>	
	Personalmente me siento muy satisfecha con la atención, la agilidad y siempre me han aprobado lo que he solicitado "EXCELENTE" Dios los bendiga.			<b>X</b>	
	En cuanto al crédito que me brindaron muy buena información y que salió el trámite del crédito.			<b>X</b>	
	Muy eficiente y buenos productos y excelente atención a los usuarios.			<b>X</b>	
Lo más relevante es el interés, como también la agilidad para asesorar y dar el desembolso del crédito, igualmente a sus asesores muy buena atención.			<b>X</b>		
Permite iniciar la vida crediticia sin necesidad de fiadores, apoyo al crecimiento empresarial.			<b>X</b>		
Soy nueva tomando un crédito pero hasta el momento el servicio y la atención brindada muy buena, excelente que apoyen la pequeña empresa.			<b>X</b>		
Ágil y practico, no tiene mucho tramitología			<b>X</b>		
La disposición del asesor muy clara al dar explicación que el crédito es el medio con el cual desarrollo mis actividades que conozca los lineamientos como se trabaja los créditos con el IFC.			<b>X</b>		
Excelente atención al cliente, brinda información de acuerdo a las dudas e inquietudes que se tienen.			<b>X</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

<b>ASPECTOS POSITIVOS DEL TERCER TRIMESTRE 2022</b>						
MES	ASPECTOS POSITIVOS	IFC	FESCA	COMERCIAL	OTRO	
<b>SEPTIEMBRE</b>	La oportunidad que me brindaron al facilitarme el dinero para seguir mi meta propuesta.		X			
	Los préstamos para las carreras y para los estudiantes son positivos porque pueden capacitarse, porque pueden salir adelante y cumplir sus sueños.		X			
	Excelentes seres humanos le abren las puertas todos los ciudadanos.		X			
	La atención es amena y la información es comprensible y muy puntual y comprensible.				X	
	Muy buen servicio brindado por la entidad de crédito.				X	
	Considero que la atención prestada es muy buena, la información brindada también es excelente.				X	
	Buen servicio al cliente				X	
	Eficiencia y eficacia a la hora de otorgar los préstamos				X	
	Los felicito porque no dejan a los clientes solos con sus proyectos, los capacitan y asesoran para que así puedan progresar en sus empresas, son una de las entidades financieras con una excelente imagen.				X	
	El interés en préstamo me parece súper bueno				X	
	Positivo la atención al cliente				X	
	Bueno por el apoyo al gremio transporte intermunicipal el trámite es rápido y muy buena la atención.				X	
	Me gustó mucho el curso sobre finanzas que me dieron, eso permite tener más control en la vida. También me gustó la atención y asesoramiento de la entidad y por último, la tasa de interés es muy favorable.				X	
	Excelente la asesoría				X	
	La atención al cliente, colaboración para el trámite, alternativas para la solicitud y monto del crédito.				X	
	Las tasas de interés son bajas, Buen acompañamiento durante el proceso, apoyo al desarrollo regional				X	
	Son una institución que presta y brinda información muy clara y contundente.				X	
	Permiten flexibilidad para el pago de las cuotas que podamos trabajar y fácil y pagar.				X	
	Ayudan a proyectos de emprendimiento y agropecuarios de los beneficiarios.				X	
	Muy buena atención al servicio totalmente bien informado de parte de la funcionaria.			X		
Tiene buenos beneficios para ayudar a los estudiantes			X			
Es una gran oportunidad para el crecimiento profesional especialmente de nuestros jóvenes. Gracias por la oportunidad de acceder a este servicio.			X			
Resaltar la mejora que ha tenido, el servicio al cliente es una área que se han visto los cambios.				X		
Considero esta Entidad es muy buena lo he escuchado por muchas personas que me referenciaron.				X		
Que brinda buenas oportunidades para mostrar una empresa a una baja tasa de interés el préstamo.				X		
El asesor de crédito muy eficiente en darme la información y agilidad en mi proceso.				X		

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

ASPECTOS POSITIVOS DEL TERCER TRIMESTRE 2022					
MES	ASPECTOS POSITIVOS	IFC	FESCA	COMERCIAL	OTRO
	La referencia que puedo dar del Instituto Financiero de Casanare la mejor oportunidad para trabajar.			<b>X</b>	

### 8.5. ASPECTOS POR MEJORAR

MES	ASPECTOS POR MEJORAR	IFC	FESCA	Crédito	Otro
JULIO	Estoy inconforme solicite el crédito por 35 millones me descontaron un saldo de 6.000.000 millones, esperaba el préstamo por 27 millones pues cuando me llamaron me dijeron que si y cuando fui firmar el pagare me dijeron que solo me prestaron 27 millones me descontaron los 6 millones del saldo que me quedaban del crédito.			<b>X</b>	
	Me gustaría que cuando se solicite un monto promedio de acuerdo a la prenda que uno deja sea adjudicado			<b>X</b>	
	El tiempo de aprobación de los créditos debería ser más rápido			<b>X</b>	
	Debería de ver los clientes antiguos y con buen manejo del crédito no volver solicitar codeudor.			<b>X</b>	
AGOSTO	Se me demoro demasiado más de los 40 días siendo una clienta fidelizada y a donde me ofrecieron una ampliación.			<b>X</b>	
	Debía durar menos tiempo la solicitud del crédito			<b>X</b>	

### 9. LOGROS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CAMPAÑA IFC MAS CERCA AL CIUDADANO

#### LOGROS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Lineamientos para medir la percepción ciudadana

Se ha logrado aplicar **(1.182)** encuestas  
Se han elaborado **3 informes Satisfacción del Cliente Externo** – La imagen en general es positiva, la entidad genera credibilidad, frente a los servicios prestados por el IFC.

Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Se realizó la Caracterización área de Crédito, enfocados en la medición de la línea de Microcrédito a través de la variable de Oferta Institucional.

Estrategia Atención al Cliente

1. Actualizo la Carta del Trato Digno
2. Manual del Servicio al Cliente

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

**Logros de la Campaña "IFC MÁS CERCA AL CIUDADANO"**

Se logró impactar 75 funcionarios de la subgerencia Comercial y Crédito a través de la temática de la capacitación, que permitió formar al personal con herramientas teóricas y prácticas necesarias para el trato personalizado que debe dar a los ciudadanos que requieran un trámite o servicio de la Entidad.

- Se trabajó en los siguientes ejes:**
- Se capacito en los "Cinco diferencias entre Atención al Cliente y al Servicio al Cliente"
  - Se capacito en los "Elementos Comunes para un buen servicio al cliente"
  - Se capacito en la "Disposición del funcionario a la hora de brindar un servicio al cliente"

- Sensibilización en el Protocolo de Atención al Cliente por el "Canal Presencial"
- Sensibilización en el Protocolo de Atención al Cliente por el "Canal Telefónico"
- Sensibilización en el Protocolo de Atención al Cliente por el "Canal Virtual"

Campaña sensibilización del Canal Telefónico "Todos a contestar por un ciudadano satisfecho "

Campaña sensibilización "Ponte en los Zapatos de la Población en Condición de Discapacidad " los funcionarios por unos minutos adoptaron una discapacidad y realizaron una actividad grupal.


¿Quieres ser el ganador del trofeo del mes por no ofrecer una atención oportuna por el canal telefónico? Es muy fácil:

★★★★★

- ☎ Si no atiendes la llamada en menos de 12 segundos, te llevarás una estrella ★
- ☎ Si bajas el volumen de tu teléfono a cero, te ganarás una estrella ★
- ☎ Si tienes activo el botón de desvío de llamadas, obtendrás una estrella ★
- ☎ Si mantienes la bocina del teléfono descolgado, la estrella es tuya ★

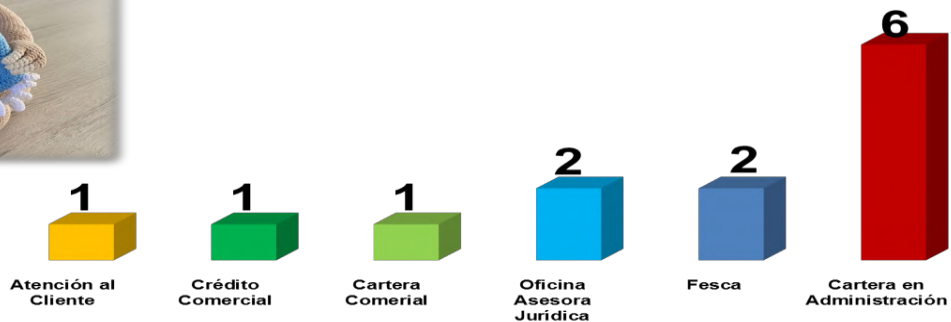
Por acumular más de cuatro estrellas en el mes, por cualquiera de las causales, será el ganador de este oso perezoso como símbolo del no cumplimiento de la oportuna atención telefónica.



 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

## 9.1. RESULTADO DE LA CAMPAÑA DEL MES DE SEPTIEMBRE

### Resultado Campaña Atención Oportuna Canal de Comunicación PBX septiembre 2022



**Causal :** No atender la llamada entrante en menos de 12 segundos. No Se identificaron otras causales.

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

TIPO	MES	TRAMITADA	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE CAUSA	PROBLEMA O SITUACION EXPUESTA	GESTION DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE RESPUESTA	TRATAMIENTO
Queja	08/09/2022	si	20/09/2022	Producto	Usaria de cartera en administración realiza queja por no atención de respuesta a solicitud realizada en fecha 29 de agosto de 2022	Comunicación Escrita	Se envía respuesta por correo instruccional con Radicado de salida No. 2022021956.	Se verifico y la solicitud fue atendida con el Radicado de salida No. 2022021956 de fecha 19 de septiembre de 2022
Queja	22/09/2022	si	06/10/2022	Producto	Queja por reporte en centrales de información financiera indebidamente.	Comunicación Escrita	Se da Respuesta a Derecho de Petición bajo el Radicado N° 2022022167	Se dio respuesta al peticionario exhortando e invitándolo a acogerse a los mecanismos de formalización de cartera para que sea reportado a centrales de riesgo de manera positiva

	<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. COMUNICACIONES

El Instituto Financiero de Casanare cuenta principalmente con cuatro canales informativos, por los cuales difunde sus noticias y temas de interés para sus grupos de valor. Actualmente se han incrementado las vistas de las redes sociales de la entidad y la presencia del IFC en los medios de comunicación.

En el portal web, [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co), se registran aproximadamente 600 visitas mensuales; la Fan page de Facebook pasó de tener 5.250 seguidores en agosto a 5.659 en octubre, de manera orgánica, sin pauta; en Instagram pasamos de 100 seguidores a 175 y en Twitter de 220 a 284, logrando impactar digitalmente a más de 90 mil personas en las redes sociales, durante los últimos dos meses y medio.

Desde agosto de 2022 se estableció junto a la gerencia del IFC, cinco estrategias para incrementar la visibilidad de la entidad: la primera está basada en los medios de comunicación, mejorando el relacionamiento con los mismos e incrementando nuestra visibilidad con cerca de 50 repercusiones de nuestra información, divididas en entrevistas radiales, en vivos, cubrimientos y comunicados de prensa (se han emitido 12 comunicados oficiales) destacando la nota que realizó Caracol televisión sobre el apoyo del IFC a un emprendedor con discapacidad visual. Para el desarrollo de este ítem se llegó a un acuerdo con la jefatura de prensa de la Gobernación de Casanare para la difusión de la información, que también se difunde con los periodistas del departamento.



 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

La segunda sobre el mejoramiento de la imagen interna y externa, se han desarrollado más de 30 diseños que les han dado identidad gráfica a las brigadas de crédito, el FESCA, entre otras actividades u eventos del instituto, que se promocionan con dos días de antelación por lo menos; la tercera se dirige a la organización de las redes sociales, crecimiento en las mismas, posicionamiento de la línea escrita e incremento en el número de publicaciones, pasando de 14 mensuales a 58.



**BRIGADA DE CRÉDITO DEL 9 AL 11 DE SEPTIEMBRE**

Fecha	Lugar	Hora
viernes, 9 de sept	Fundación Salamanca Cta 12 No. 455	9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Estadísticas no disponibles para esta publicación



**Somos la familia Carreño Gómez**

Ver estadísticas y anuncios

Promocionar publicación

La cuarta busca visibilizar a los

empreendedores y comerciales que son clientes del IFC, contamos sus historias, su proceso para obtener el crédito y el éxito de sus negocios, a través de la producción de videoclips; y la quinta estrategia se basa en el cubrimiento de los eventos solicitados por la gerencia, por ejemplo, de las actividades solicitadas por la Gobernación de Casanare o los Días del Campesino y brigadas de crédito más relevantes en los municipios.

Por otro lado, se reorganizó el portal web del Instituto Financiero de Casanare, se solicitó el ingreso de los logos de las redes sociales de la entidad, el redireccionamiento de estos, el cambio de imágenes y video principales de negro a color y el

nombramiento de las secciones de multimedia. Asimismo, se introdujo la información de las brigadas de crédito al calendario del portal web.

Multimedia

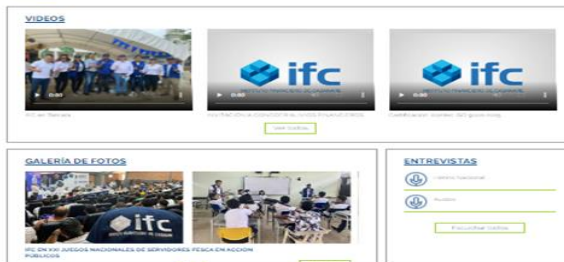


IFC en Támara

INVITACIÓN A CONCEDER ALIADOS FINANCIEROS

Certificación Icontec ISO 9001:2015

Multimedia



**VIDEOS**

**GALERÍA DE FOTOS**

**ENTREVISTAS**

	<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 publicar los comunicados de prensa en el portal se diseñan las sliders de cada boletín y se suben junto al texto escrito. También se han alojado en el portal oficial el boletín informativo que se elaboró y diseñó con las noticias más relevantes del último trimestre del 2022 y la carta del trato al ciudadano que se diseñó de manera especial para los usuarios.

**Noticias**

miércoles, octubre 5 de 2022

**Se establece alianza entre el IFC, IFATA y la Alcaldía de Tauramena**

miércoles, octubre 5 de 2022

**El Instituto Financiero de Casanare invita a todos sus usuarios a no dejar vencer la cuota de su crédito**

martes, octubre 4 de 2022

**Estudiantes: se amplía el plazo para renovar su crédito FESCA**


### 11.1. PLAN DE MEDIOS

Para desarrollar a cabalidad las necesidades comunicativas del Instituto Financiero de Casanare, se realizó la contratación de un plan de medios con una durabilidad de cuatro meses, de junio a octubre de 2022, el cual consta de la entrega de material gráfico y audiovisual digital y físico.

En el plan de medios se estableció la entrega de tres arañas con sus respectivos pendones para identificar institucionalmente al IFC, los créditos comerciales y el Fondo de Educación Superior de Casanare (FESCA). Los mismos fueron entregados al almacén de la institución.



Además, el contrato determinó la entrega de vinilos impresos con el logo de los 30 años del Instituto Financiero de Casanare, con el fin de decorar las instalaciones del IFC; e impresión de 30 láminas para identificar los puntos de pago de la entidad en la ciudad de Yopal.

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



De igual manera, se indicó la producción y difusión de cuatro cuñas radiales: institucional, alivios financieros, FESCA y cumpleaños del IFC, y la producción y promoción, por medio de perifoneo, de la cuña de invitación a las brigadas de crédito para cada municipio, durante el mes de septiembre y octubre, que en total han sumado 19.

El contrato también estableció el diseño e impresión de 10.000 folletos, con la información de los créditos comercial y educativo, los cuales fueron entregados a la Subgerencia Comercial y de Crédito del IFC, para que a su vez sean repartidos a los ciudadanos en la ventanilla de la entidad y en las brigadas de crédito locales y municipales.



Se concertó la elaboración de siete piezas gráficas para promocionar las líneas de crédito del IFC, la

	<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

producción de siete videos: institucional, de la App, e historias de los clientes del IFC, y seis horas de transmisión en vivo por medios de comunicación del departamento, de las cuales aún quedan tres.



## 12. 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 trámite 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 **851** pqr's recibidas por los diferentes canales de atención de la entidad, se dio trámite oportuno de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley a 818, atendidas extemporáneas 304, 29 no atendidas o sin evidencia de cierre en el sistema.
- ✚ Para el tercer trimestre disminuyó la cantidad de PQRS radicadas en comparación con el anterior trimestre con 14 PQRs menos.
- ✚ El canal de atención de PQRS más utilizado por los clientes es el correo electrónico.
- ✚ Para este trimestre el porcentaje de cumplimiento que se dio fue del **93.3%**, comparado con el trimestre anterior que fue de **90.4%**,
- ✚ De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del cliente y de producto para este trimestre se obtuvieron (**77**) 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.
- ✚ Es importante resaltar que los clientes tienen una buena imagen de los asesores de comercial en especial de la **señora Laura Rivera y Iván Velandia**.
- ✚ Los ciudadanos resaltan que los trámites son seguros y la información es clara, se percibe en el conocimiento de los asesores que están capacitados y conocen la entidad.

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

- ✚ 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.

### 13. 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 del portal 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. Se solicita mantenimiento para los buzones de atención al cliente.
4. 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.
5. Se recomienda brindar atención oportuna a clientes y usuarios de crédito comercial y educativo.
6. Se requiere señalización específica que indique o ayude al usuario a identificar los puestos designados para la atención al público dentro de la entidad.
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 dé 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, portal 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. Que el llamado al cliente sea un poco más pronto, para la firma de pagare.
14. Debería de ser más rápido la aprobación del crédito cuando una persona ya ha adquirido un primer crédito.
15. Que no deberían pedirle tantos documentos que se pueden consultar online.
16. Los usuarios recomiendan, que el tiempo del trámite para el crédito sea menor.
17. prorrogar el contrato del plan de medios para dar cabal cumplimiento, teniendo en cuenta que aún falta la producción y edición de siete videos, tres horas de en vivos por medios de comunicación digital y difusión por radio comercial de las cuñas institucionales. Además de ajustes en cinco piezas gráficas.
18. Se recomienda presupuestar un rubro para pautar por las redes sociales de la entidad las noticias más relevantes.

Atentamente,

**MARLENY BARRAGAN FONSECA**

Prof. Oficina Asesoras de Planeación.

Líder del Proceso de Atención al Cliente y Comunicaciones