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



INFORME DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

PERIODO:

***Octubre a diciembre
2022***

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

INFORME DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES **Cuarto 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 contemplan los procedimientos de ATENDER, DIRECCIONAR, HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES y MEDIR DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, con los cuales se realiza el direccionamiento y seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información que realicen los clientes internos 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.

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

1.2. BUZON DE PQRS

Se cuenta con 2 buzones ubicados uno al interior del primer piso y otro en el segundo piso, al frente de las escaleras, en los cuales se encuentran disponibles formatos para realizar encuestas de servicio y recepción de PQRS y encuestas de satisfacción de cliente interno .

1.3. VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

En ésta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios y los clientes internos, así como las PQRS recibidas a través de correos electrónicos y buzón, una vez radicadas se suben al aplicativo QFDocument y la auxiliar de ventanilla única y atención al usuario realiza el direccionamiento a través de éste aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, el seguimiento al trámite de respuesta, los derechos de petición se distribuyen al área competente para proyectar respuesta y con copia a la oficina Asesora jurídica y Control Interno.

1.4. CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES

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



Facebook “ Instituto Financiero de Casanare”

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

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

@twitter.com/ifcyopal

APP I.F.C. MOVIL

- 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

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



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

acuerdo a la emergencia presentada por la pandemia se habilitó el correo ventanillaunica@ifc.gov.co a través del cual se reciben y direccionan todas las PQRS recibidas durante este periodo.

1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA:




Se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas: 0686334010, 0686334017, 0686334022, 0686334733 y 3208899573, a través de éste medio se da respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda y consignando en formato de registro de llamadas.

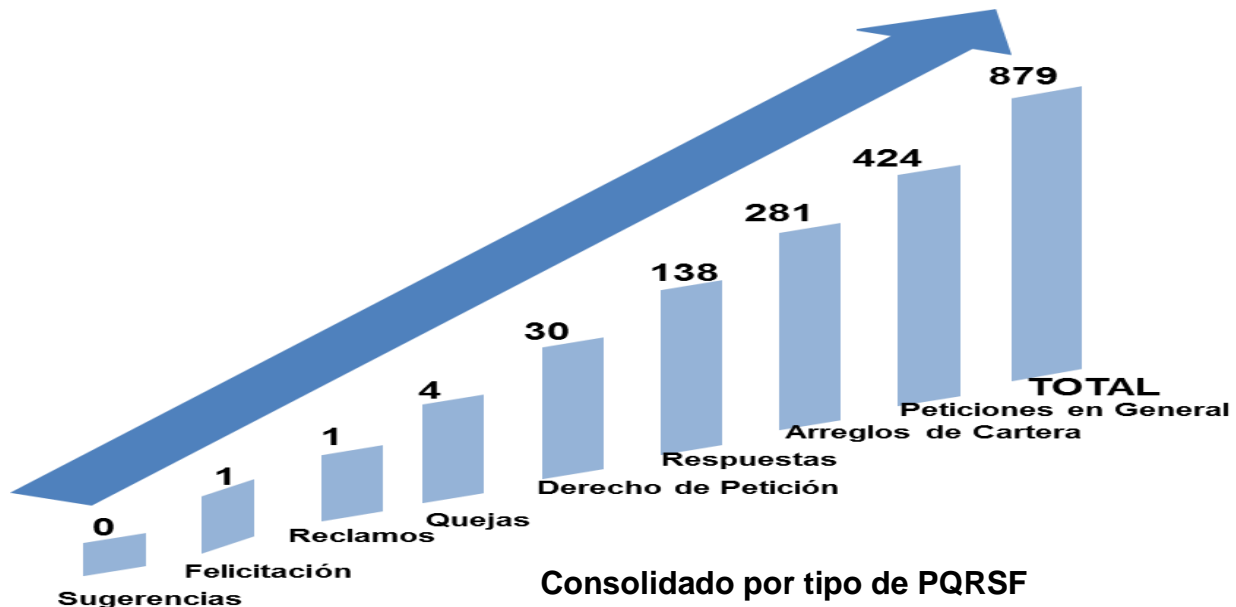
2. TIPOS DE PQRS

Dentro del registro RCA01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQR ´S, se han establecido los siguientes tipos de PQRS y se relaciona el número PQRS recepcionados en el cuarto 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 (879) PQRS ATENDIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2022

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	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 cuarto trimestre de 2022, el IFC atendió un total de **879** radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 424 con un (48%), seguida Arreglos de Cartera con 281 (32%), respuesta a Solicitudes con 138 (16%), Derechos de Petición 30 radicados (3%), con menor cantidad Quejas 4 con el (0%), los reclamos 1 con el 0% y se presentó 1 felicitación con el 0% de participación y en Sugerencia no se presentaron para el presente trimestre.

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

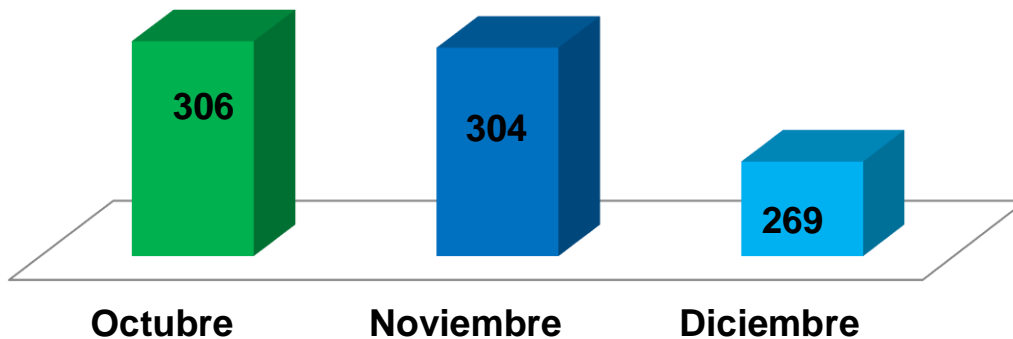
3. ANALISIS CONSOLIDADO PQRS CUARTO TRIMESTRE 2022

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

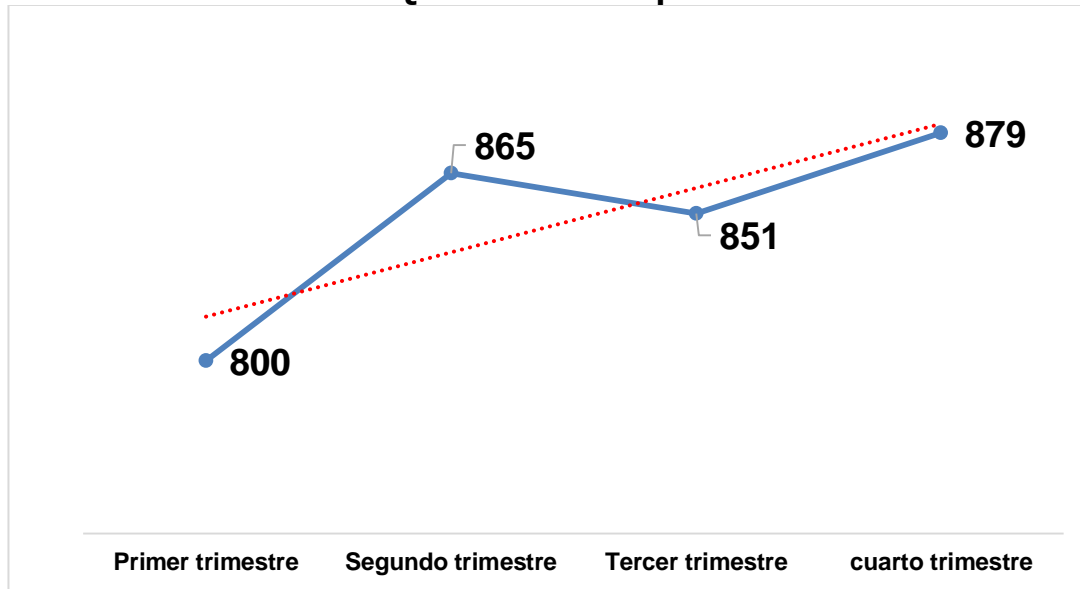
En el cuarto trimestre de 2022 se registraron **879** solicitudes tipificadas como PQRSDF de acuerdo con el reporte del software QF-DOCUEMT, las cuales se direccionaron a las dependencias de la entidad para la respectiva atención y respuesta. De acuerdo con el número mensual de solicitudes recibidas, se observa una tendencia de aumento 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.

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

PQRs RECIBIDAS EN CUARTO TRIMESTRE 2022




Total 3.395. PQRSDf Recibidas por Trimestre en el 2022



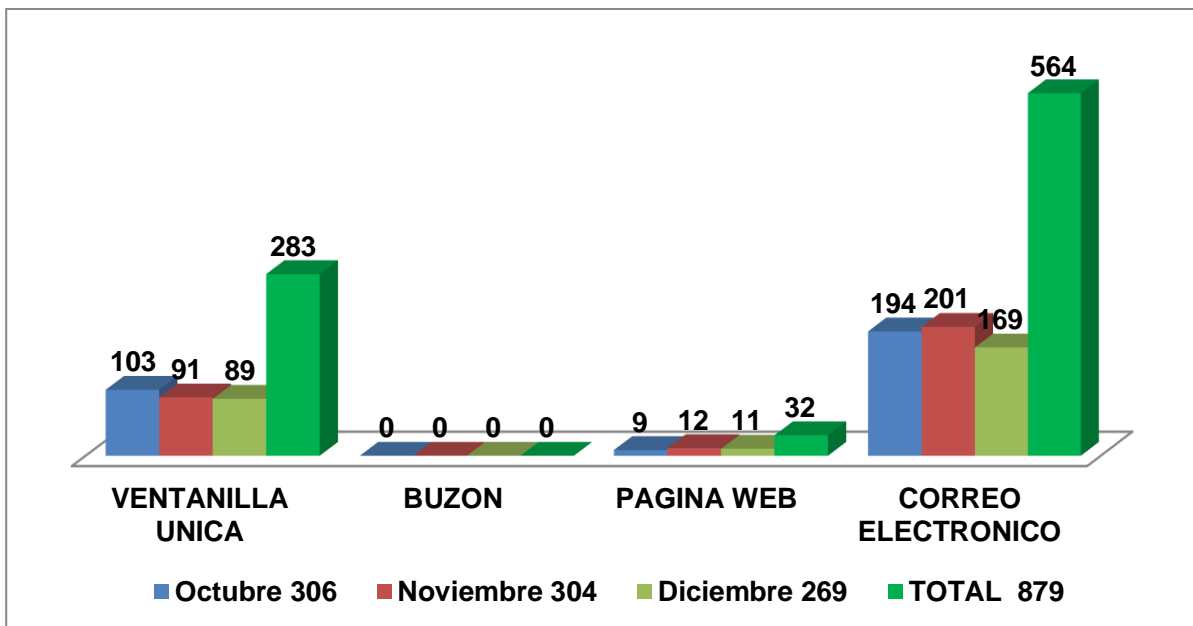
Relación con la gráfica anterior, se analiza que en línea de tendencia se mantiene la cantidad de solicitudes por encima de las 800 siendo mayor en últimos tres trimestres del año 2022.

3.2. TOTAL, PQRS por Canales de Atención.

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

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

El canal más utilizado en el cuarto trimestre por los clientes es correo electrónico con 564 PQRS registradas que representan el 64,2%, seguido ventanilla única con 283 solicitudes (32%). Los canales menos frecuentes son el portal web y APP – MOVIL con un registro de 32 PQRS (3.6%) y el buzón con 0 solicitudes.

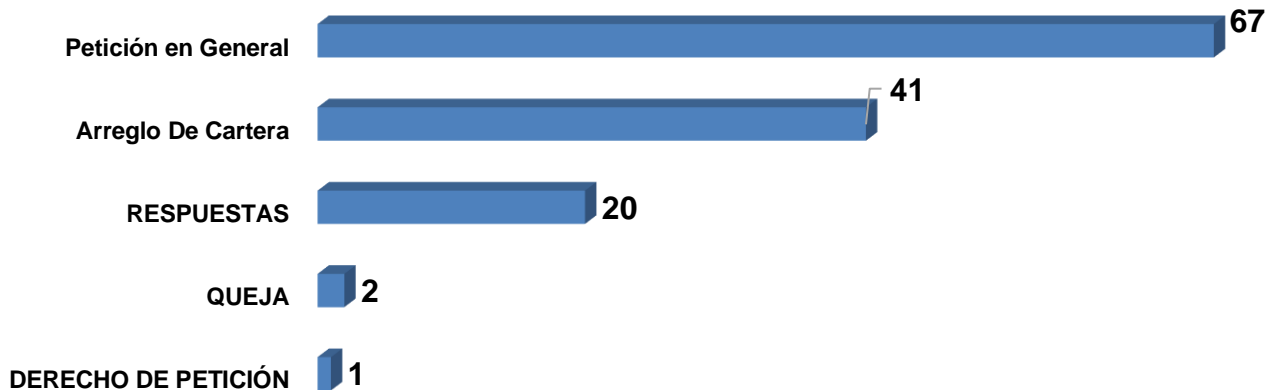


3.3. SOLICITUDES EN GESTIÓN

De acuerdo con el análisis de los reportes de **RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A PQR'S**, se tiene que del total de PQRS recibidas en el cuarto trimestre quedaron en gestión 131 solicitudes en su mayoría recibidas en el mes de diciembre de 2022, que serán objeto de seguimiento en el mes de enero de 2023.

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


131 PQRS en Gestión Trimestre Octubre - Diciembre 2022

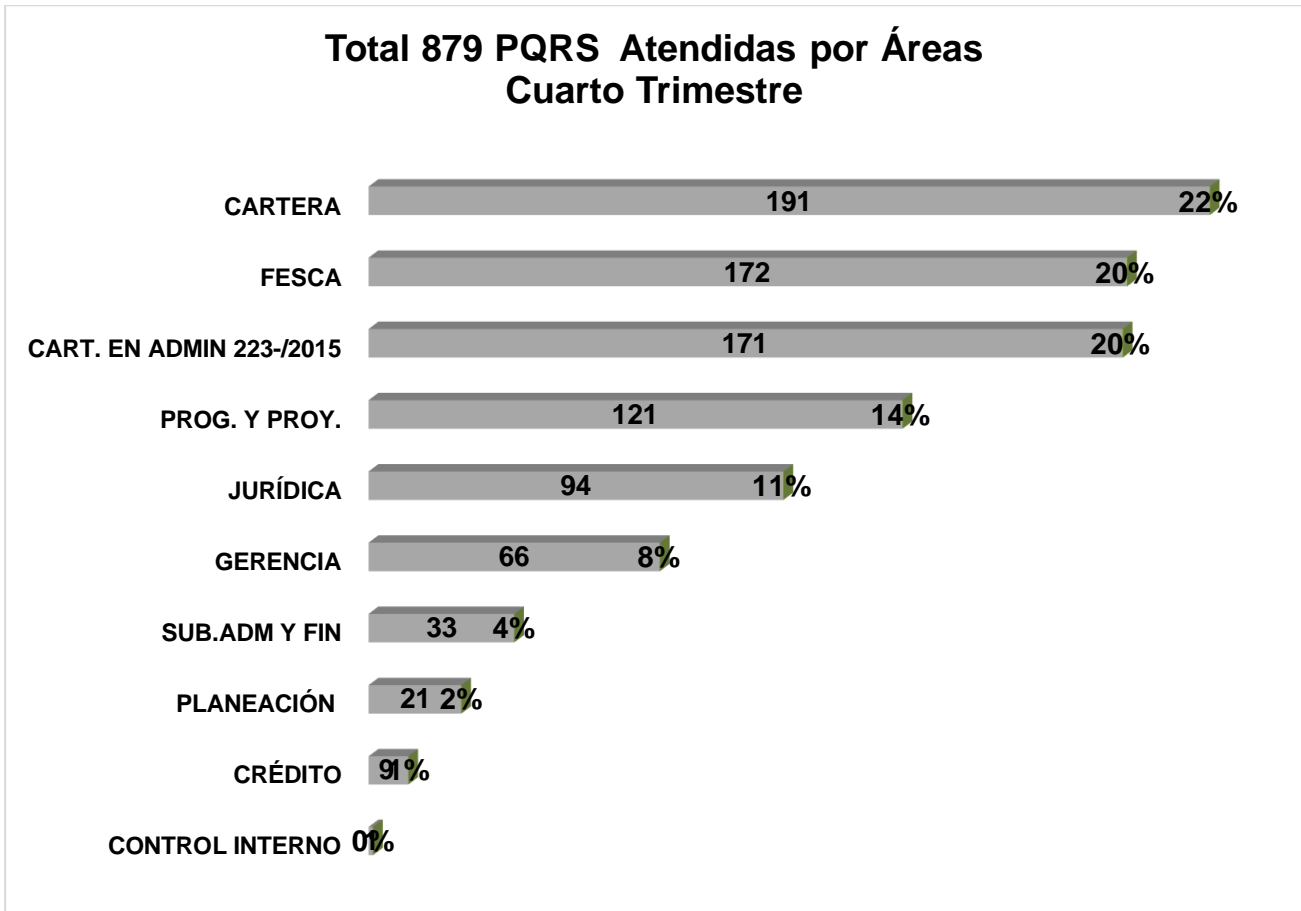


3.4. TOTAL (879) PQRS ATENDIDAS POR ÁREAS.

Del total PQRS gestionadas en el cuarto 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>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01




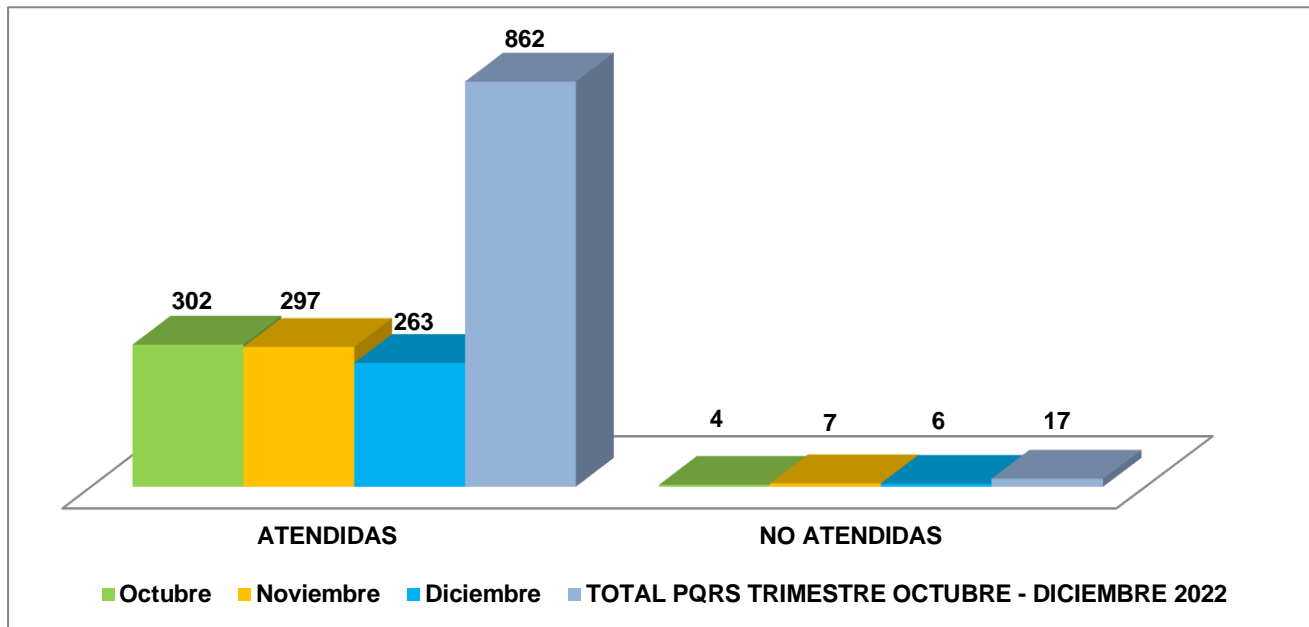
Para el cuarto trimestre del 2022, las áreas con mayor porcentaje de PQRS atendidas cartera con 191 con el 22%, seguidas de FESCA con 172 y 172 para cartera en administración del decreto 223-2015 con el 20% cada una, en un tercer lugar con 121 PQRS programas y proyecto con el 14 %, la demás áreas atendieron con un porcentaje menor al 10%. Del total 879 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


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

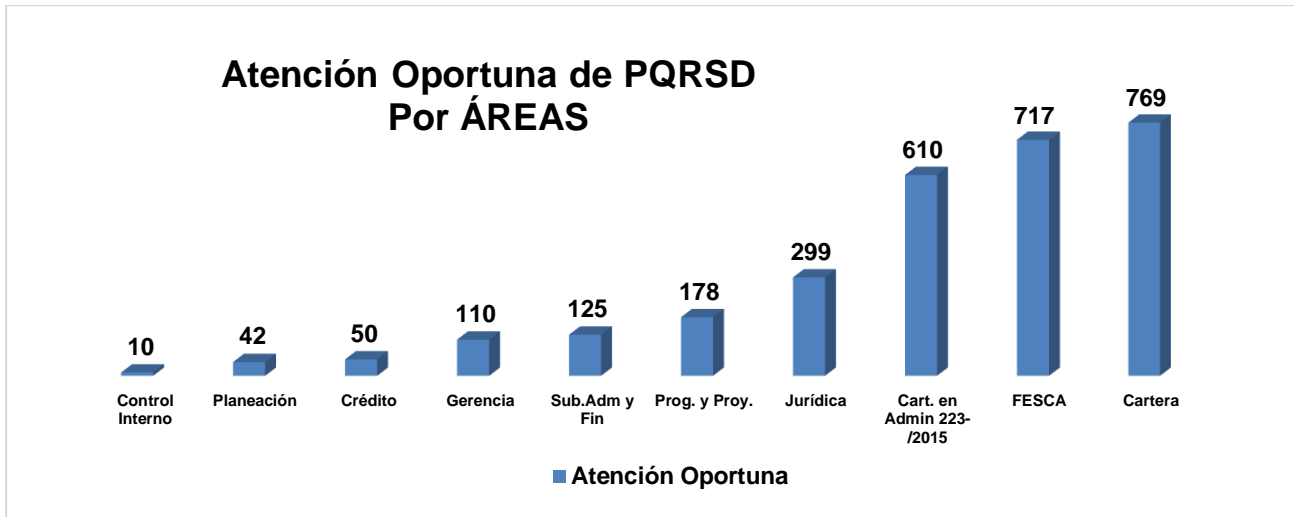


Para el presente trimestre se resalta el seguimiento que se ha realizado y el compromiso de los responsables de la atención a las PQRS. Sin embargo, las PQRS no atendidas pueden ser el reflejo de dos situaciones: una que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas los funcionarios 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 Cf. Documento, el cierre de la PQRS.

4.2 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS DURANTE LA VIGENCIA 2022

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 oportuna a 2.910 PQRS por Áreas:

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

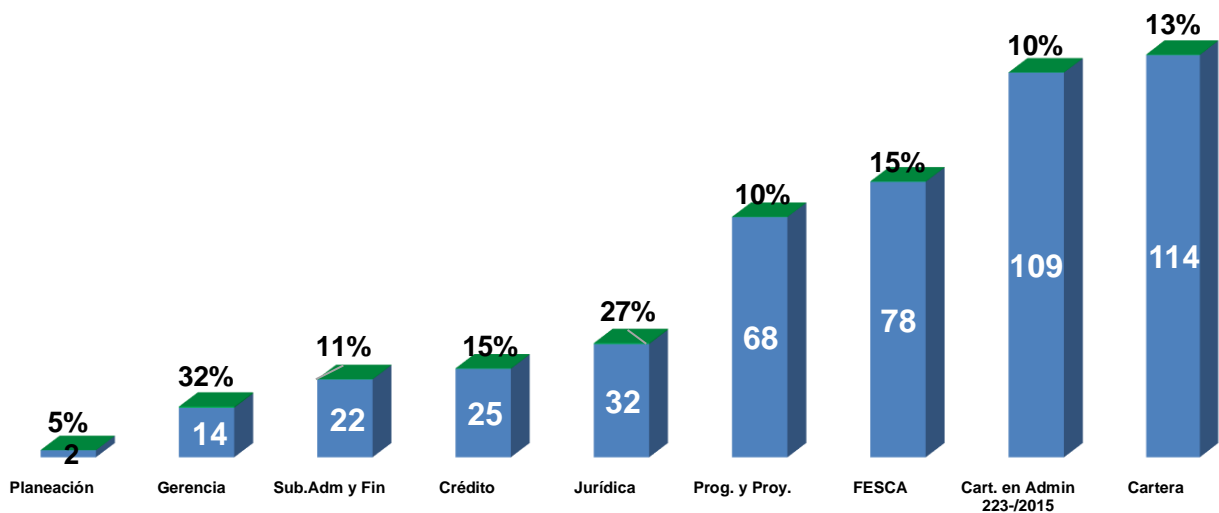



En relación con la oportunidad en la respuesta, el 85% (2.910) de las peticiones atendidas se realizó dentro de los términos legales, extemporáneamente se presentaron 464 PQRS CON EL 14% y tan solo a 21 PQRS CONEL 1% no se evidencia cierre o atención de respuesta.

Las áreas con más solicitudes de PQRS son cartera con 769 solicitudes, Fesca con 717, seguida de cartera en administración con 610 PQRS y por últimos jurídica también hace parte de las áreas con mas PQRS atendidas durante la vigencia 2022, las demás áreas con una cantidad menos a comparación las áreas ya menciona y como lo muestra al anterior gráfica.

4.3 Total 464 PQRS Atendidas Extemporâneas por Áreas

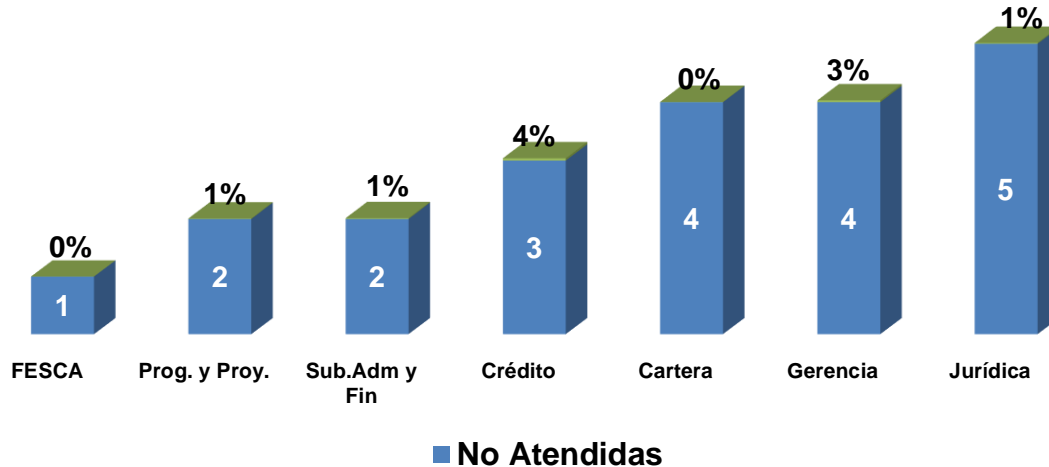
Se presentó cierre extemporáneo de PQRS por parte de las siguientes áreas así:



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

- 21 PQRS. No atendidas por Áreas**


En la siguiente gráfica muestra las 21 PQRS no atendidas por área:



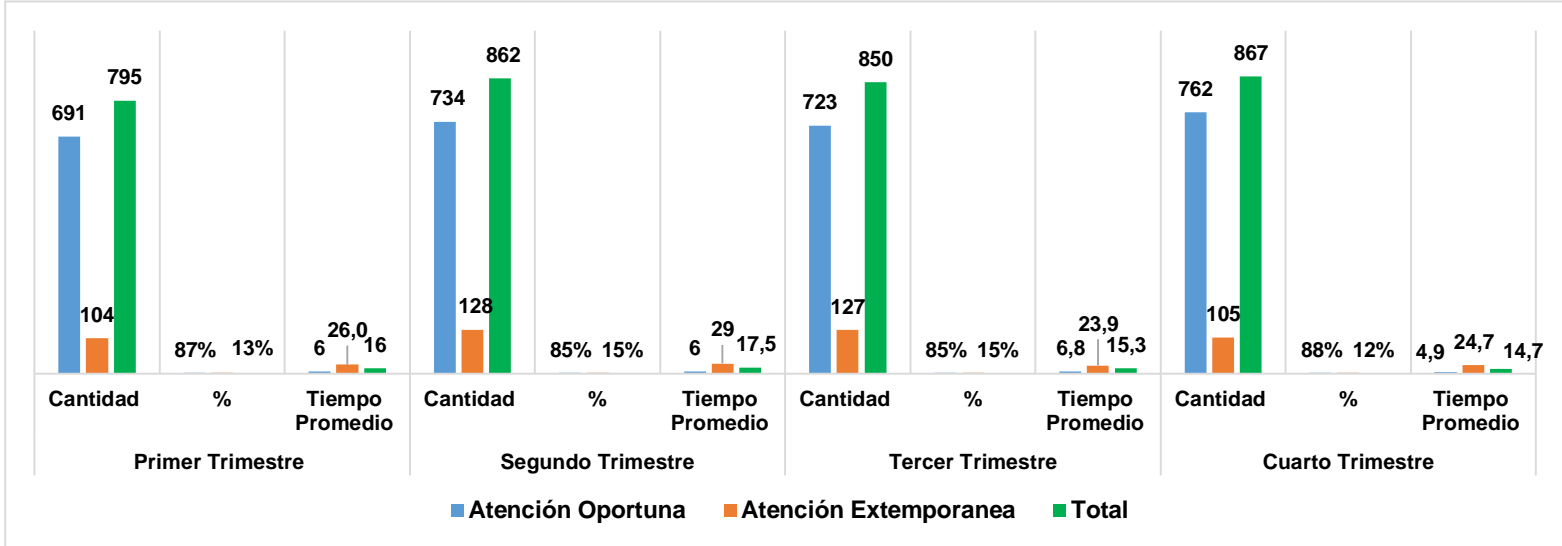
Consolidado total de PQRS según su comportamiento en atención por parte de las áreas asignadas.

Área	Atención Oportuna	%	Atención Extemporánea	%	No Atendidas	%	Total
Control Interno	10	100%	-	0%	0	0%	10
Planeación	42	95%	2	5%	0	0%	44
Crédito	50	64%	25	32%	3	4%	78
Gerencia	110	86%	14	11%	4	3%	128
Sub.Adm y Fin	125	84%	22	15%	2	1%	149
Prog. y Proy.	178	72%	68	27%	2	1%	248
Jurídica	299	89%	32	10%	5	1%	336
Cart. en Admin 223- /2015	610	85%	109	15%	0	0%	719
FESCA	717	90%	78	10%	1	0%	796
Cartera	769	87%	114	13%	4	0%	887
Total	2.910	86%	464	14%	21	1%	3.395

Es de resaltar el compromiso en la atención oportuna de PQRS, a los responsables de las Áreas de Fesca, Cartera y cartera en administración, ya que son los que más reciben solicitudes a comparación de las demás áreas con menos PQRS asignadas y las no tendidas, se nota la responsabilidad de ellos en la atención oportuna.

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


Tiempos de Atención PQRS por Área durante la vigencia 2022.



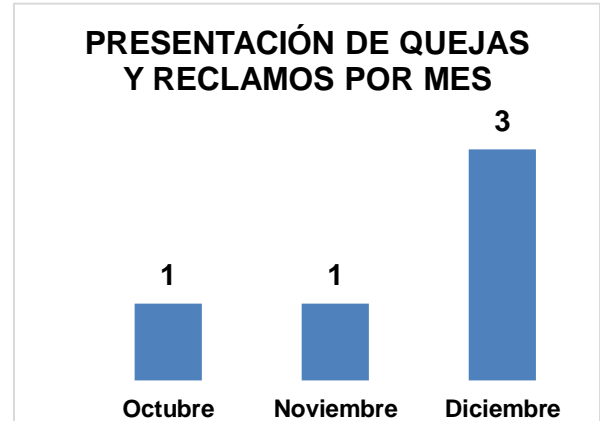
Se evidencia en la gráfica anterior, el comportamiento de atención de las 3.395 PQRS recibidas, el cual se atendieron en un tiempo promedio de respuesta 15.08 días hábiles.

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

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

5. QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS



Durante el trimestre de las 879 PQRS registradas, 5 fueron quejas y reclamos, se presentó incremento en quejas con respecto al trimestre anterior de 2 más; siendo 4 quejas y se presentó 1 reclamo, los cuales fueron recibidos a través los canales de recepción que cuenta el IFC.


5.1. INCIDENCIA Y RESPUESTA

Durante este trimestre, se incrementó el número de quejas y reclamos presentadas con relación al trimestre anterior, frente al total de comunicaciones procesadas equivale al 1%.



Para este trimestre se atendieron 4 quejas y 1 reclamo en los tiempos establecidos y se dio atención oportuna al 100%.

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

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

5.2. COMPORTAMIENTO INDICADOR DE RESUESTAS A QUEJAS Y RECLAMOS

Variable 1:	Nº. de QR respondidas oportunamente		
Variable 2:	Nº. de QR recibidas		
3. FÓRMULA DE CÁLCULO			
PERIODO	VARIABLE 1	VARIABLE 2	RESULTADO
MARZO	3	3	100,0%
JUNIO	3	3	100,0%
SEPTIEMBRE	2	2	100,0%
DICIEMBRE	5	5	100,0%

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

6. ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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

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

7.1 OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Medir el grado de satisfacción del cliente externo frente a los trámites y/o servicios que presta el Instituto Financiero de Casanare (IFC) y de acuerdo con 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

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

- ✚ Cortesía y amabilidad. Con el fin de conocer la percepción de los clientes sobre la aplicación del manual de atención al cliente.
- ✚ Tiempo de Atención. Atención oportuna a los clientes que requieren servicios de la entidad.
- ✚ Conocimiento del personal: Evaluar los perfiles y conocimiento sobre los procedimientos que rigen la entidad y la prestación del servicio
- ✚ Información suministrada por el personal: Conocimiento y pertinencia en la información sobre los trámites y servicios que presta la entidad.
- ✚ Presentación del personal: Conocer la percepción de los clientes frente a los atuendos del personal
- ✚ Instalaciones adecuadas: Comodidad y aseo para la prestación del servicio

7.2.2. VARIABLES RELACIONADAS CON EL SERVICIO:

- ✚ Calificación del servicio. Percepción del cliente sobre nuestros servicios
- ✚ Tiempo en la prestación de servicios y crédito: Percepción del cliente sobre la oportunidad de nuestros servicios.

7.2.3. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PRODUCTO:

- ✚ Conformidad con la documentación exigida
- ✚ Tasa de interés
- ✚ Cumplimiento de expectativas
- ✚ Referencia a otras personas

7.2.4. VARIABLES RELACIONADAS CON LA IMAGEN:


- ✚ Reputación, confiabilidad y solidez

8. EVALUACIÓN DE LAS ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Las 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:


METODOLOGÍA:	<p>Se aplican la ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIO (Código: RAC02-02) y la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE CREDITO (Código: RAC02-03), a los usuarios que utilizan los trámites y/o servicios de las diferentes dependencias de la entidad. Las encuestas en referencia se aplican de forma física, siguiendo lo establecido en el Procedimiento PAC02-00 MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE.</p> <p>De acuerdo con 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</p>
---------------------	---

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


	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.
TEMAS:	Actitud y Disposición Información suministrada Tiempo de Respuesta Ambiente de trabajo y espacio físico Grado de Satisfacción
FECHA APLICACIÓN: DE	Octubre – diciembre del 2022
PERÍODO EVALUADO:	Cuarto Trimestre de 2022
POBLACIÓN ENCUESTADA:	<p>Cliente externo: De acuerdo a lo aprobado en Comité Institucional de Gestión y desempeño, se realizó medición a clientes que se les brinda el servicio de otorgamiento de crédito, servicios de gestión de cobro y arreglos de cartera, Fesca y programas y proyectos así:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ 100% de los clientes a quienes el Instituto Financiero realice otorgamiento de crédito nuevo durante la presente vigencia ✚ 50% de los clientes a quienes se les realice devolución de documentación de crédito. ✚ 50% de los clientes a quienes se les brinde información de la obligación y arreglos de cartera, u otros servicios en los que se acerquen de forma personal al IFC. <p>✚ Se aplicaron (333) encuestas, (277) Encuestas de Productos / Crédito y (56) Encuestas de Satisfacción del Cliente / FESCA.</p>


Durante el cuarto trimestre del año 2022 que comprende los meses de octubre a diciembre, se aplicaron **(333) encuestas**, **(277)** Encuestas de Productos / Crédito y **(56)** 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 PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - CRÉDITO	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:	COMERCIAL: _____ EDUCATIVO: _____ LIBRANZA: _____		
FECHA:	_____		
1 Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?	SI: _____ NO: _____		
2 Cuánto tiempo duró el trámite de su crédito?	Menor a 20 días	Entre 20 y 30 días	Entre 30 y 40 días
3 Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	SI	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES
4 El asesor de crédito le brindó información clara y fácil de comprender?	SI	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES
5 Recomendaría nuestros productos y servicios a familiares y amigos?	SI	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES
6 ¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
Mencione qué aspectos considera relevantes (positivos o negativos) de nuestro producto o servicio			

Gracias. "Su opinión es muy importante para el IFC".			
Cra. 13C No.9-91 Yopal, Casanare. PBX Col. 3208899573 Instituto@ifc.gov.co www.ifc.gov.co			

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

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO	CODIGO : RAC02-02 FECHA DE APROBACIÓN: VERSIÓN: 05							
	PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE	<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 tómese unos instantes para completar la siguiente información.</i>								
FECHA: _____										
Por favor marque solo una casilla:										
A qué tipo de servicio está accediendo										
<input type="radio"/> IFC - CRÉDITO COMERCIAL <input type="radio"/> PROGRAMAS Y PROYECTOS <input type="radio"/> CARTERA			<input type="radio"/> FESCA <input type="radio"/> OTRO							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%; text-align: center;">SIEMPRE</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">CASI SIEMPRE</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">POCAS VECES</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">NUNCA</td> </tr> </table>							SIEMPRE	CASI SIEMPRE	POCAS VECES	NUNCA
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	POCAS VECES	NUNCA						
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?										
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?										
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?										
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente ?										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Definitivamente SI</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Probablemente</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Talvez</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Definitivamente NO</td> </tr> </table>							Definitivamente SI	Probablemente	Talvez	Definitivamente NO
	Definitivamente SI	Probablemente	Talvez	Definitivamente NO						
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?										
¿Recomendaría nuestro servicio a amigos o familiares?										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Muy buena</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">buena</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">regular</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">mala</td> </tr> </table>							Muy buena	buena	regular	mala
	Muy buena	buena	regular	mala						
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre la imagen IFC?										
Mencione qué aspectos considera relevantes (positivos o negativos) de nuestro servicio:										
Opcional:										
Nombre: _____			Tel: _____							
E-mail: _____										
GRACIAS POR SUS APORTES										

8.2. CRITERIOS DE TABULACIÓN

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

Encuesta crédito:


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

Encuesta servicio:

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

8.3. RESULTADOS DE TABULACION

Durante el cuarto trimestre del año 2022 que comprende los meses de octubre a diciembre, se aplicaron **(333)** encuestas, **(277)** Encuestas de Productos / Crédito y **(56)** Encuestas de Satisfacción

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

del Cliente. 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 cuarto trimestre se aplicaron 277) encuestas, correspondientes a clientes presenciales que solicitaron un crédito en la entidad. A continuación se presentan resultados:

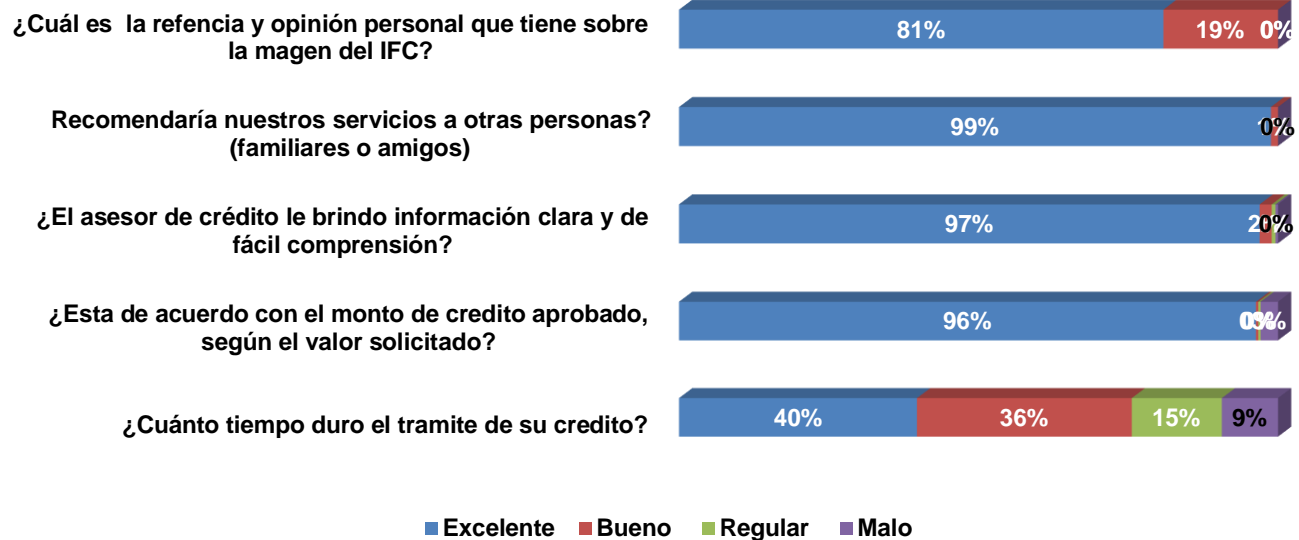
VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. CAURTO TRIMESTRE	PROM. TERCER TRIMESTRE
PERSONAL			
El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	98,42	98,42	97,70%
PRODUCTO			
¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?	67,24	81,38	82,09%
Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	95,52		
IMAGEN			
Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	99,59	96,46	95,73%
Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	93,34		

Se puede evidenciar que frente a la variable de la Percepción que los clientes tienen frente al personal es favorable con un porcentaje **98.42%** comparado con el trimestre anterior aumento en un **0.72%**, seguido por la variable de Imagen, se evidencia un porcentaje para este trimestre del **96,46%** incremento favorable en un **0.73%** frente al tercer trimestre, y la última variable tenemos Producto de acuerdo a lo evaluado en la solicitud del monto y del tiempo de aprobación se evidencia un porcentaje para este trimestre del **81,38%** disminución frente al segundo trimestre del **0.71%**.

Es importante resaltar; que el promedio de porcentaje para las encuestas de satisfacción de producto para el cuarto trimestre es **92.09%** comparado con el tercer trimestre **91.84%**, se evidencia un aumento del **0.25%** 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, la variable con menos favorabilidad sigue siendo la de producto afectada con el tiempo que dura el trámite de crédito.

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


ÍNDICE FAVORABILIDAD



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO

De acuerdo con las encuestas de satisfacción de servicio, se aplicaron (56) encuestas para el cuarto trimestre, correspondientes a clientes que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

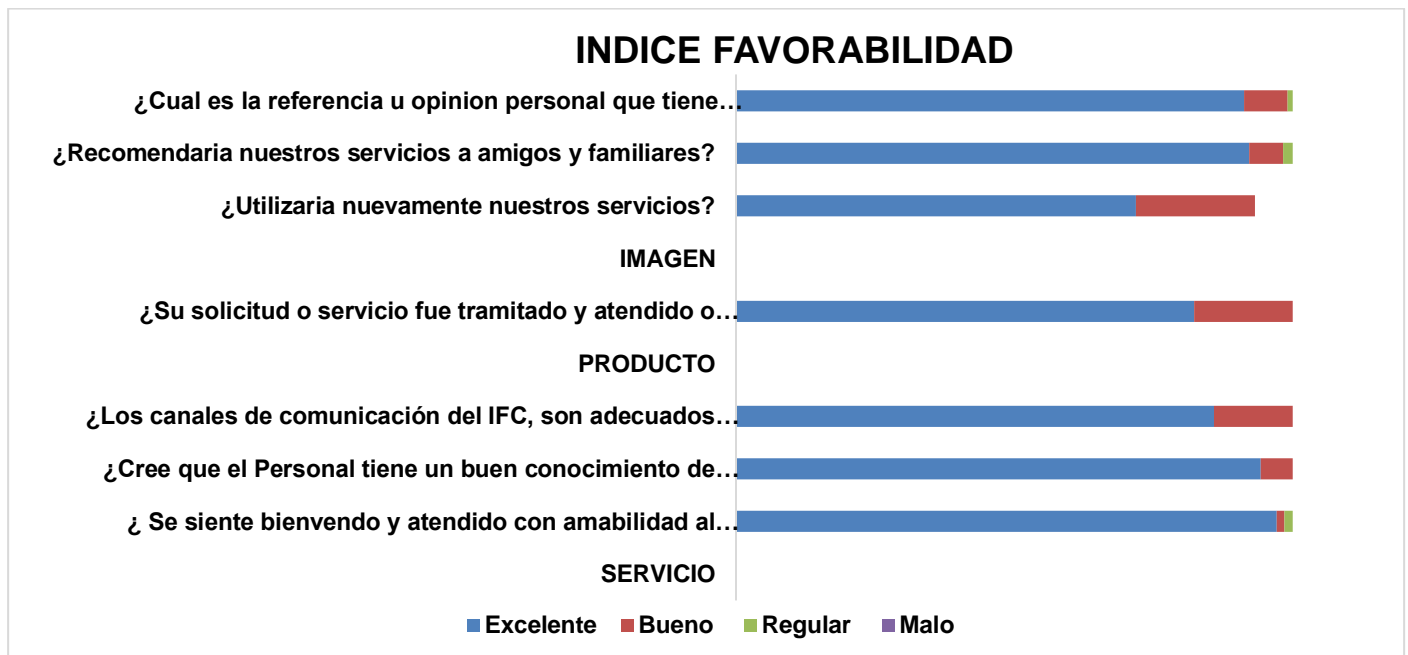
SERVICIO	VR TRIMESTRE	VR PROM CUARTO TRIMESTRE	PROM. TERCER TRIMESTRE
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	98,53	97,29	98,70
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	98,06		
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	95,29		
PRODUCTO			
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?	67,35	67,35	95,09
IMAGEN			
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	63,56	74,04	90,55
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	91,54		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	67,02		

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

De acuerdo con la anterior tabla. Se puede evidenciar que la variable de Servicio obtuvo el mayor promedio con un **(97.29%)**, los ciudadanos refieren de manera positiva que sus trámites fueron atendidos de manera oportuna, y los funcionarios fueron amables, teniendo conocimiento en el portafolio de servicios de la entidad, seguido por la variable de imagen con un **(74,04%)** con una disminución del **(- 16.5%)** comparado con el promedio del tercer trimestre. Por último, tenemos la variable de la Producto de la Entidad, con un promedio del **(67.35%)** con una disminución del **(- 27.4%)** frente al tercer trimestre.


De acuerdo con lo anterior; promedio para este trimestre de la satisfacción del Servicio fue de (79.56%), por lo que en términos generales los clientes refieren que se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la entidad, durante el cuarto trimestre se dio una disminución en la favorabilidad en (-19.9%) respecto al promedio anterior. Se analizaron los siguientes resultados encuestas de satisfacción de servicio,

De acuerdo con 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 externo.

Se aplicaron 1.515 encuestas de producto y servicio a los grupos de valor, manteniendo un nivel de satisfacción del 94,8%.

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



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO




Nivel de satisfacción del **94,8%**

En las encuestas de producto y satisfacción 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 CUARTO TRIMESTRE 2022			
ASPECTOS POSITIVOS	FESCA	COMERCIAL	OTRO
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	
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	
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	

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

ASPECTOS POSITIVOS DEL CUARTO TRIMESTRE 2022			
ASPECTOS POSITIVOS	FESCA	COMERCIAL	OTRO
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	
Acompañamiento en el proceso de crédito y la capacitación para el buen manejo de los recursos.		x	
Felicitar a los asesores por su buena disposición y explicación.		X	
Tienen buenas líneas para los emprendedores, para comenzar su vida crediticia.		X	
Dan muy buena tasa de intereses para las personas emprendedoras, los asesores son muy rápidos en los trámites, gracias por su apoyo.		X	
La atención al público rápida y me explicaron muy bien.	x		
Muy agradecida con el IFC por la oportunidad que le brindaron mi hijo para financiar su carrera.	x		
Trabaja gente con muy buena calidad humana		x	
Desde el celador y hasta la última persona me atendió muy bien.		x	
Considero que el producto que ofrecen es muy buen, ya que esto permite mejorar el bienestar económico y social.		X	
Felicitaciones a tan prestigiosa entidad, que colaboran con el programa a una buena sociedad.		X	
El IFC brinda a oportunidad para pequeños comerciantes, la atención cliente excelente.		X	
IFC brinda oportunidades a personas que muy difícil le van aprobar un crédito.		X	

8.5. ASPECTOS POR MEJORAR

ASPECTOS POR MEJORAR	FESCA	Credito	Otro
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.		X	
Me gustaría que cuando se solicite un monto promedio de acuerdo a la prenda que uno deja sea adjudicado		x	
El tiempo de aprobación de los créditos debería ser más rápido		x	
Debería de ver los clientes antiguos y con buen manejo del crédito no volver solicitar codeudor.		x	
Considero que el tiempo del trámite debería ser menor, opina que se menor tiempo.		X	
Considero que el tiempo del trámite debería ser menor, opina que se menor tiempo.		X	
Debía durar menos tiempo la solicitud del crédito		X	
para mejorar los tiempos de aprobación y los descuentos que aplican		X	
Se deben organizar mejor los tiempos de los desembolsos de los créditos, porque no se ve cumplimiento de lo que le indican uno cuando firma el pagare.		X	
Que si se hacen aportes a capital se rebajen los intereses.	x		

9. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.

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

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos en la Encuesta de Cliente Interno, realizada para evaluar la prestación del servicio al interior de la entidad, durante el periodo Octubre a Diciembre de 2022, teniendo en cuenta la información suministrada por los servidores de las distintas Áreas de la Entidad y la siguiente ficha técnica:

FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA	La Encuesta del Cliente Interno se envió al siguiente link https://forms.gle/BND2sNvFY7kFQHD46 Para su diligenciamiento por parte de los servidores Públicos de todas las áreas del Instituto Financiero de Casanare (IFC)
TEMAS	Actitud y disposición, puntualidad y satisfacción al cliente Interno.
PERIODO EVALUADO	Octubre a diciembre de 2022
POBLACIÓN ENCUESTA	76 servidores públicos

Fuente: Encuesta de satisfacción del Cliente Interno

Fuente: Formato de la Encuesta de satisfacción del Cliente Interno

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

ASPECTOS POSITIVOS QUE CONSIDERAN LOS FUNCIONARIOS:

A continuación se describen aspectos que son importantes para las diferentes áreas del Instituto Financiero de Casanare frente a la amabilidad, agilidad, tiempos de respuestas y atención al cliente:

- ✚ La calidad humana de los funcionarios y contratistas de la dependencia Cartera Fesca.
- ✚ Excelente calidad humana del doctor Andrés Mariño y la jefe Loren Barrea y de sus contratistas
- ✚ La excelente calidad humana de los funcionarios y la oportuna atención a los requerimientos solicitados.
- ✚ Hay personal del área crédito comercial conocedores del tema y son muy hábiles para solucionar inconsistencias
- ✚ Excelente todo el personal planeación, con buena disposición por resolver las inquietudes y el personal atención al cliente siempre dispuesto colaborar.
- ✚ La calidad humana de los que pertenecen a la oficina planeación.
- ✚ Oportunidad y el trabajo colaborativo en atención al cliente.
- ✚ Los funcionarios de FESCA Siempre están dispuestos a colaborar y con buena actitud.
- ✚ Felicitaciones a los ingenieros por su trabajo, dedicación y compromiso
- ✚ Son amables y oportunos con la información en el área de Contabilidad.
- ✚ Hicimos un excelente equipo y trabajamos armónicamente en pro de los objetivos misionales del IFC
- ✚ Personal altamente comprometido con la Entidad, felicitaciones al equipo de Planeación.
- ✚ Eficientes en sus competencias el personal del IFC
- ✚ Súper amable las personas de algunas áreas del IFC
- ✚ La amabilidad, agilidad y buena actitud del área de Sistemas.
- ✚ Buen trabajo el de los asesores de comercial.

ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA:

- ✚ Falta oportunidad en el servicio al cliente en algunas dependencias.
- ✚ Considero que el profesional en derecho que atienda los requerimientos de la subgerencia comercial, debe pertenecer a Comercial, que es el área donde conocemos el cliente y tenemos el conocimiento, el contacto y la necesidad de cumplir con la meta. Las actividades misionales deben ser de Comercial.
- ✚ Explotar los servicios del archivo del IFC, PGD, PINAR...otros
- ✚ Seguir siendo innovadores en diferentes actividades que son beneficiosas para los funcionarios.
- ✚ El tiempo de respuesta de validaciones financieras tenerlos en cuenta.

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


- ✚ El servicio es un poco inhumano ya que a la hora de agilizar los trámites de contratación de los mismos compañeros son indiferentes ante la necesidad del funcionario contratante, y es un paradójico ya que los que ponen obstáculos son contratistas y aun así siguen con la indiferencia. Mi humilde opinión debería sensibilizar más a las personas que tienen las funciones de elaborar los contratos para que sean más eficaces y eficientes.
- ✚ Agilizar un poco el proceso contratación y revisión documentación
- ✚ Los recibidos que dan en archivo debería ser inmediatos, en ocasiones pasa un día en devolver el recibido de la documentación entregada para archivar.
- ✚ Deben manejar más organización y agilidad al momento de la contratación, ya que ellos, no todos no designan un tiempo suficiente y eso pausa el proceso.
- ✚ En el área jurídica debería asistir a las capacitaciones para que tenga más humanización frente a los procesos de contratación.
- ✚ Que los abogados tenga más tiempo, cuando están procesos de contratación y liquidación por que unos no todos solo le dedican unas horas.

De acuerdo a los resultados de la aplicación de la encuesta al cliente interno, se evidencia que para la vigencia 2022, se obtuvo un resultado del 96% de satisfacción.

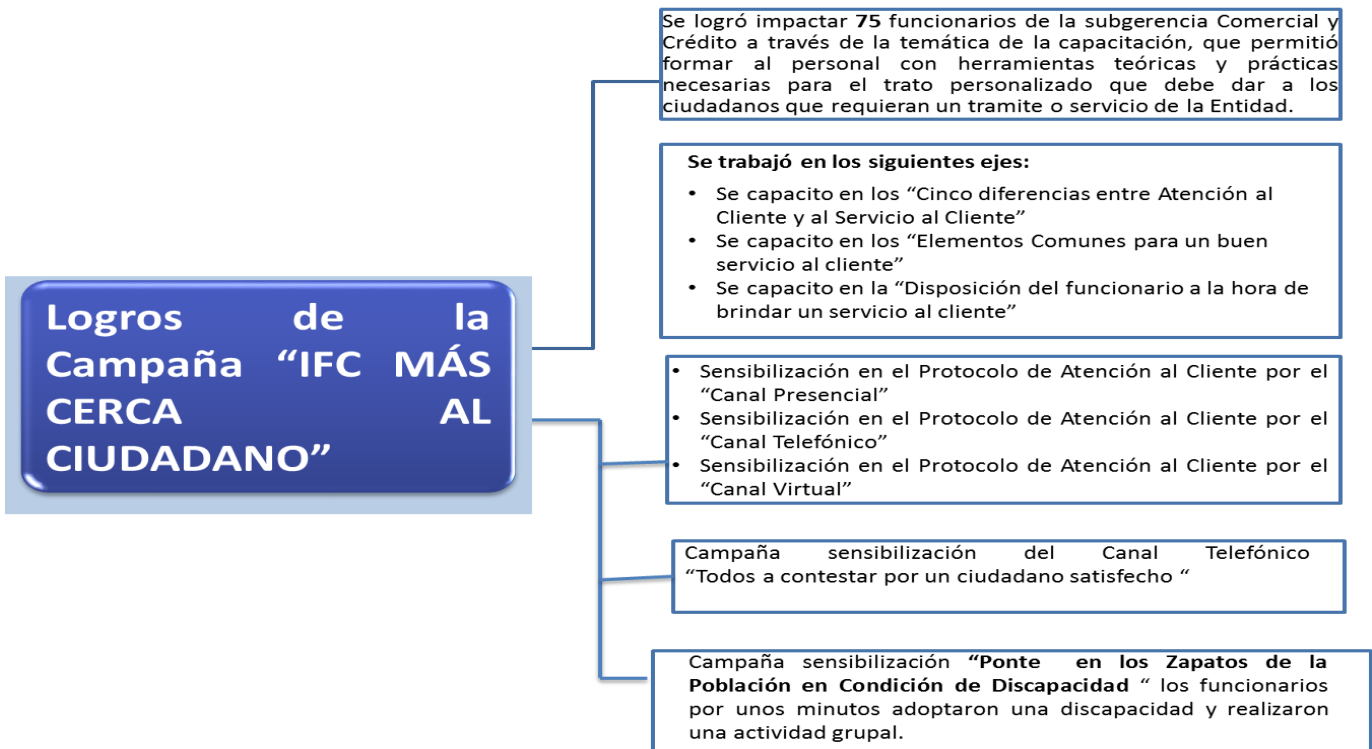
Se concluye que más 90% los servidores públicos participaron y manifestaron que el trabajo en equipo del Instituto Financiero de Casanare es positivo; que las instalaciones son adecuadas y la calificación para los funcionarios de atención al cliente es alta.




Fuente: Oficina Asesora de Planeación 2022.

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

10. LOGROS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CAMPAÑA IFC MAS CERCA AL CIUDADANO



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

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

9.1. RESULTADO DE LA CAMPAÑA DEL MES DE OCTUBRE


¿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.

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


Resultado Campaña Atención Oportuna Canal de Comunicación PBX octubre 2022



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

11. 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	Octubre	si	01/11/2022	Producto	Queja por no dar gestión eficientemente al primer pago del contrato N° 01, y afecta negativamente en las metas e indicador.	Comunicación Escrita	Se dio respuesta la solicitud mediante oficio identificado con Radicado No. 2022022472	Se dio respuesta oportuna indicado que se realizaron las acciones informando a la asociación ASOEMPRENCA encarga de realizar los pagos.
Reclamo	Noviembre	si	12/12/2022	Servicio	Usaria codeudora inconforme con el estado de la obligación y no le avisaron por ningún medio de comunicación debido a que ella es muy responsable en sus obligaciones.	Comunicación Escrita	Se da respuesta a solicitud mediante rad 2022022679, la cual es enviada al correo electrónico de la peticionaria.	Se Informa el estado de la obligación
Queja	Diciembre	si	12/12/2022	Producto	Queja por no atención oportuna de la gestión de	Correo Electrónico	respuesta vía correo electrónico el 12-12-2022	Se atendió y se dio respuesta correo electrónico

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

TIPO	MES	TRAMITADA	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE CAUSA	PROBLEMA O SITUACION EXPUESTA	GESTION DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE RESPUESTA	TRATAMIENTO
					cobro administrativo.			
Queja	Diciembre	si	28/12/2022	Producto	Queja por no atención oportuna en la aplicación de pagos en la obligación	Correo Electrónico	De: Crisbel Ramirez Guanaro [mailto:carterafesca@ifc.gov.co] Enviado el: miércoles, 28 de diciembre de 2022 07:33 a.m. Para: 'litinbu@hotmail.com' <litinbu@hotmail.com> Asunto: RESPUESTA SOLICITUD 202200000245	Se Informa el estado de la obligación
Queja	Diciembre	si	03-01-2023	Producto	Usaria indispuesta por mensaje de gestión de cobro	Correo Electrónico	De: Marlene Otalora Acevedo [mailto:teccartera1@ifc.gov.co] Enviado el: martes, 03 de enero de 2023 07:26 a.m. Para: Yolisan.89@hotmail.com CC: 'Marleny Barragan Fonseca' <atencioncliente@ifc.gov.co> Asunto: RADICADO 2729	Se Informa el estado de la obligación

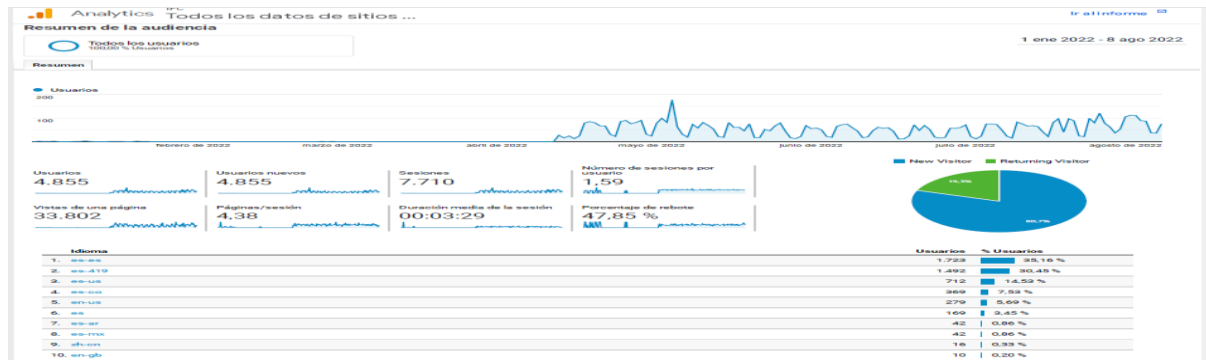
Durante el cuarto trimestre se atendieron 4 quejas y 1 reclamo los cuales fueron atendido de forma oportuna por las áreas encargadas de su tratamiento.

12. 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 la página web, www.ifc.gov.co, se registran aproximadamente 600 visitas mensuales.

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



- La Fan page de Facebook pasó de tener 5.250 seguidores a 5.722 en la vigencia 2022, de manera orgánica, sin pauta.
- En Instagram pasamos de 100 seguidores a 185, sin ninguna inversión.
- En Twitter incrementamos de 220 a 285, logrando impactar digitalmente a más de 95 mil personas en las redes sociales sin ninguna pauta.

Durante la vigencia 2022, se establecieron 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 80 repercusiones en medios informativos sobre nuestra gestión, divididas en entrevistas radiales, en vivos digitales, cubrimientos y comunicados de prensa; Destacando la nota que realizó Caracol televisión sobre el apoyo del Instituto Financiero de Casanare a un emprendedor con discapacidad visual.

La segunda estrategia se trata del mejoramiento de la imagen interna y externa del Instituto Financiero de Casanare. Se han desarrollado más de 90 diseños que les han dado identidad gráfica a las brigadas de crédito y cartera, entre otras actividades y eventos del instituto, que se promocionan; La tercera se dirigió 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 más de 50 por mes en los últimos cuatro meses del año.

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



La cuarta busca visibilizar a los emprendedores y comerciantes que son usuarios del Instituto Financiero de Casanare, 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 organizados por la gerencia, por ejemplo, aquellas actividades solicitadas por la Gobernación de Casanare o los días del Campesino y brigadas de crédito más relevantes en los municipios del Departamento.

Por otro lado, se reorganizó la página web del Instituto Financiero de Casanare, se solicitó el ingreso de los logos de las redes sociales de la entidad, el re-direccionamiento de estos, el cambio de imágenes y video principales de negro a color y el nombramiento de las secciones de multimedia. Asimismo, se actualizo la información de brigadas de crédito al calendario de la página web.

Para publicar los comunicados de prensa en la página se diseñan las sliders sobre cada boletín y se suben junto al texto. También se han alojado en la página 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 elaboró de manera especial para los usuarios.

13. 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 a 757, de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley a 818, atendidas extemporáneas 105, 17 no atendidas o sin evidencia de cierre en el sistema.
- ✚ Para el cuarto trimestre aumento la cantidad de PQRs radicadas en comparación con el anterior trimestre con 28 PQRs más.
- ✚ El canal de atención de PQRs más utilizado por los clientes es el correo electrónico.
- ✚ Durante la vigencia 2022 se recibieron en total **3.395** PQRs recibidas en los diferente canales de atención dispuestos por el Instituto, de las cuales el 86% fueron atendidas oportunamente, un **14%** fueron atendidas extemporáneas y **1%** no se atendieron.

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

- ✚ Continuar con las campañas de sensibilización en pro de continuar mejorando la atención al cliente.
- ✚ Se evidencia que de las 3.395 PQRS recibidas tienen un tiempo promedio de respuesta 15.08 días hábiles.
- ✚ 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.
- ✚ El trabajo desarrollado por el personal encargado de las comunicaciones del Instituto fue excelente.

14. 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 requiere señalización específica que indique o ayude al usuario a identificar los puestos designados para la atención al público dentro de la entidad.
6. 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.
7. 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

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

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.

8. Se recomienda implementar acciones conducentes a reducir los tiempos de colocación de crédito de fomento como de crédito educativo pues es la variable que menos favorabilidad tiene.
9. 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.
10. 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.
11. Que el llamado al cliente sea un poco más pronto, para la firma de pagare.
12. Debería de ser más rápido la aprobación del crédito cuando una persona ya ha adquirido un primer crédito.
13. 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