



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

# **INFORME DE SATISFACIÓN CLIENTE**

**PERIODO:**

***Abril - Junio 2023***

	<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

## PRESENTACIÓN

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.

### 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.

### 2. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES A EVALUAR

Dentro de las variables a analizar se presentan las siguientes:

#### 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

#### 2.1.1 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.

 <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

### 2.1.2 VARIABLES RELACIONADAS CON EL PRODUCTO:

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

### 2.1.3 VARIABLES RELACIONADAS CON LA IMAGEN:

Reputación, confiabilidad y solidez

## 3. EVALUACIÓN DE LAS ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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

### FICHA TECNICA:

<b>METODOLOGÍA:</b>	<p>Se aplican la ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL CLIENTE EXTERNO, de publicarlo y socializarlo a la entidad.</p>
<b>TEMAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Actitud y Disposición</li> <li>✚ Información suministrada</li> <li>✚ Tiempo de Respuesta</li> <li>✚ Ambiente de trabajo y espacio físico</li> <li>✚ Grado Satisfacción</li> </ul>
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Abril a Junio del 2023
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Segundo Trimestre de 2023
	<p><b>Cliente externo:</b> De acuerdo al procedimiento PAC02-00 PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE, se</p>

	<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>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	<p>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> <li>✚ Se aplicaron <b>(259) encuestas</b>, <b>(189)</b> Encuestas de Productos / Crédito y <b>(70)</b> Encuestas de Satisfacción del Cliente / FESCA.</li> </ul>
------------------------------	---

Durante el segundo trimestre del año 2023 que comprende los meses de abril, mayo y junio, se aplicaron **(259) encuestas**, **(189)** Encuestas satisfacción del cliente-crédito y **(70)** Encuestas de satisfacción de servicio 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:

### 3.1 CRITERIOS DE TABULACIÓN

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

#### Encuesta crédito:

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

#### Encuesta servicio:

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

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

### 3.2 RESULTADOS DE TABULACION.

Se recibieron y tabularon las siguientes encuestas: Se aplicaron (189) Encuestas de Producto / Crédito y (70) encuestas de servicio, de acuerdo a la atención que se prestó en el segundo trimestre, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:

### 3.3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CRÉDITO

En lo que respecta a las encuestas de satisfacción del producto (crédito), para el segundo trimestre se aplicaron **(189)** encuestas, que corresponde a clientes presenciales que solicitaron un crédito con la entidad. A continuación se presentan resultados:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. SEGUNDO TRIMESTRE	PROM. PRIMER TRIMESTRE
<b>PERSONAL</b>			
El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	98%	<b>98%</b>	99%
<b>PRODUCTO</b>			
¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?	74,4%	<b>86%</b>	99%
Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	96%		
<b>IMAGEN</b>			
Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	66%	<b>80%</b>	97%
Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	94,2		
<b>%</b>		<b>88%</b>	<b>98%</b>

Tabla N° 1. Fuente: Tabulación de las Encuestas de Producto del 2 Trimestre 2023

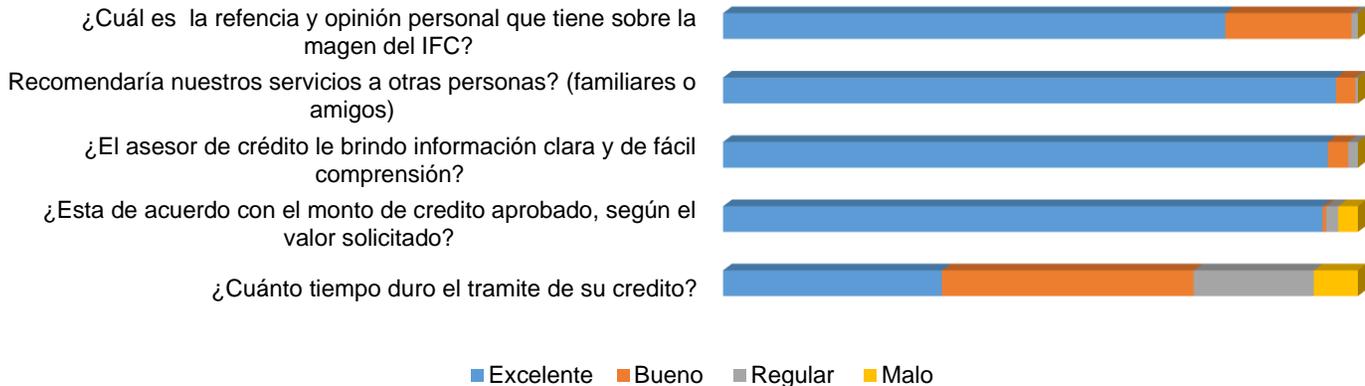
De acuerdo a la Tabla N°1. Se puede evidenciar que frente a la variable de la Percepción que los clientes tienen frente al personal es favorable con un porcentaje **98%** comparado con el trimestre anterior disminuyo en un **(1%)**, seguido por la variable de producto, la percepción que tienen los clientes es positiva de la entidad. Se evidencia con un porcentaje para este trimestre del **(86%)** disminución frente al trimestre anterior en un **(13%)**, ultima variable que tenemos es la de imagen con un porcentaje del **(80%)** disminuyo frente al trimestre anterior en un **(17%)**. Es importante resaltar; que el promedio de porcentaje para las encuestas de producto para el segundo trimestre es de **(88%)** comparado con el trimestre anterior es de **(98%)**, se evidencia una disminuyo del **(10%)** para este trimestre.

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

 <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

Grafica N°1 / Fuente: Tabulación de las encuesta de satisfacción de crédito

## ÍNDICE FAVORABILIDAD



### 3.4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo a las encuestas de satisfacción de servicio, se aplicaron **(70)** encuestas, para el segundo trimestre, correspondientes a clientes que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. SEGUNDO TRIMESTRE	PROM. PRIMERO TRIMESTRE
<b>SERVICIO</b>			
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	97,4%	<b>98%</b>	98%
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	98%		
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	98%		
<b>PRODUCTO</b>			
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?	90%	<b>90%</b>	90%
<b>IMAGEN</b>			
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	97%	<b>98%</b>	91%
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	98%		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	97%		
<b>%</b>		<b>95%</b>	<b>93%</b>

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

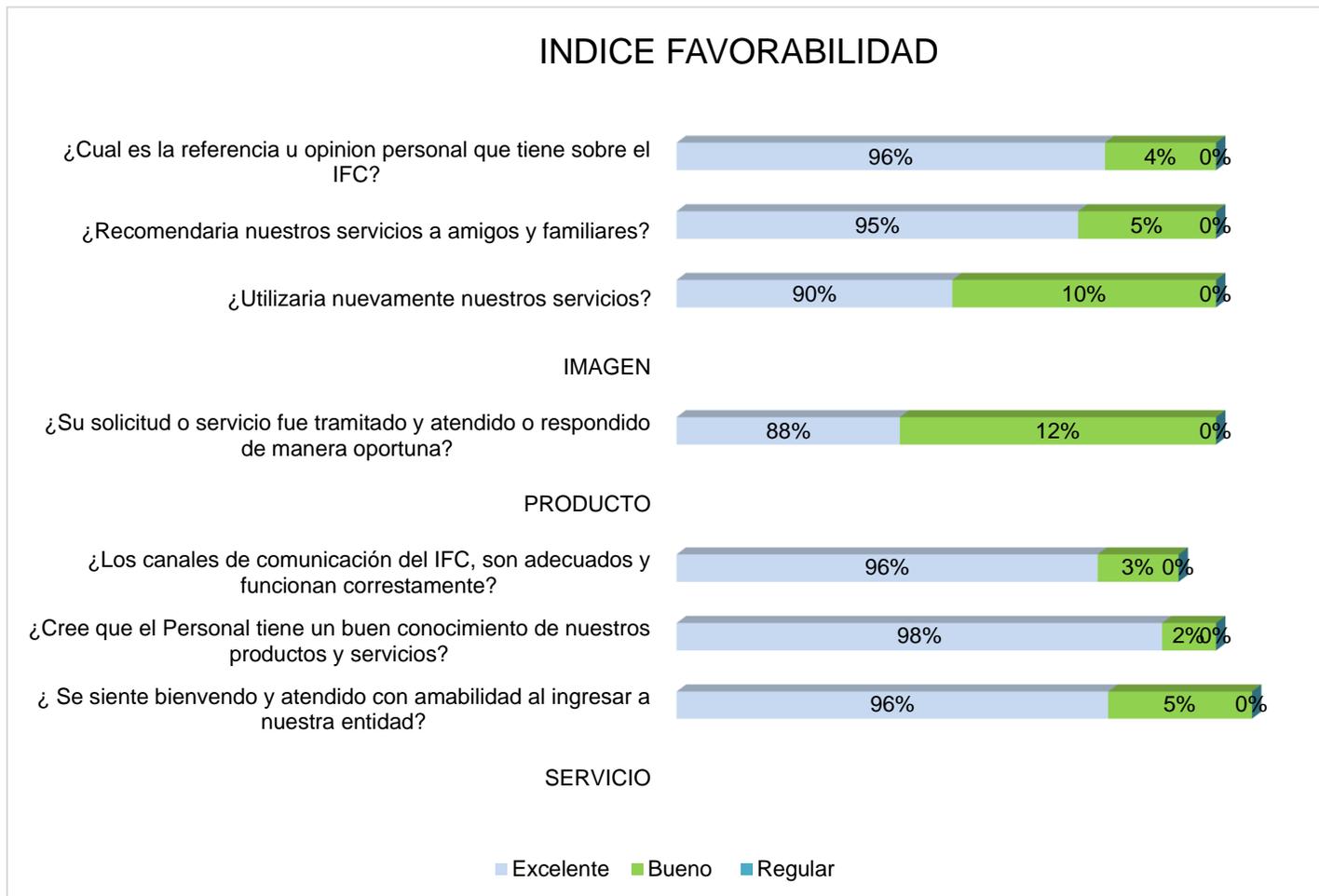
De acuerdo a la Tabla N° 2. Se puede evidenciar que la variable de **Servicio** se mantuvo el porcentaje del **(98%)**, los ciudadanos refieren de manera positiva que sus trámites fueron atendidos de manera oportuna, y los funcionarios fueron amables, teniendo conocimiento en el portafolio de servicios de la entidad, seguido por la variable de **Imagen** de la Entidad, con

	<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

un porcentaje de **(98%)** con un incremento de **(7%)** frente al primer trimestre y por último tenemos la variable de **producto** con un **(90%)** se mantuvo comparado con el promedio del primer trimestre. De acuerdo a lo anterior; promedio para este trimestre de la satisfacción del Servicio fue de **(95%)**, en términos generales los clientes refieren que se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la entidad, durante el segundo trimestre se dio favorabilidad del **(2%)** 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:

Grafica N° 2 / Fuente: Tabulación de las encuesta de satisfacción de servicio



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



### 3.5. En 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:

#### 3.4.1. ASPECTOS POSITIVOS

Se evidencian aspectos positivos para este trimestre, dados por los clientes en este trimestres, recomendaciones que ayudan seguir cada día mejorando como entendida y como personas, esto es muy importante conocer las opiniones de nuestros clientes porque son ellos lo que nos permiten crecer como empresa. A continuación se describen estos aspectos dados por los clientes:

- ✚ La atención personalizada por parte de los asesores es muy buena se les nota el dominio del tema en cuanto a la explicación de los requisitos para solicitar un crédito.
- ✚ EL curso dado me permitió obtener más información sobre el manejo de mi crédito y los descuentos, intereses y fechas oportunas de mi pago de mi cuota.
- ✚ El IFC tiene tasas de interés más baja que en otras entidades financieras y eso permite que uno como emprendedor pueda solicitar su crédito.

#### 3.5.2 ASPECTOS POR MEJORAR

Es importante los aspectos a mejorar como entidad dentro de la atención al cliente a continuación describimos algunos aspectos para tenerlos en cuenta en la mejora continua:

	<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 verdad las únicas dificultades son la comunicación telefónica que siempre está ocupado.
- ✚ Ser un poco más agresivos con la divulgación de los eventos que realicen.
- ✚ Para lograr una buena atención por parte del IFC es necesario desplazarse a la entidad por cuanto la atención telefónica es pésima. El conmutador en la mayoría de las veces no es atendido y en caso de serlo las extensiones no son atendidas por los funcionarios.

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✚ De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, los visitantes Instituto Financiero de Casanare (IFC). Consideran que se brinda una atención adecuada y oportuna; adicionalmente, opinan que los servidores conocen los temas sobre los cuales son consultados y que tienen actitud y disposición para dar orientación. La calificación del IFC de satisfacción y producto con un promedio de **(91%)**.
- ✚ Es necesario que los Líderes de Proceso, recuerden a los servidores de sus áreas la importancia de la evaluación de los servicios recibidos, en pro del sostenimiento de la cultura del mejoramiento continuo.
- ✚ Asimismo, se debe evaluar la causa de la disminución en la calificación de la encuesta de satisfacción en la variable de producto con un 86%.
- ✚ Las diferentes áreas, se les recuerda que deben tener en cuenta los resultados obtenidos para la revisión de los procedimientos y calidad con que se ofrecen los servicios dentro de la Entidad.
- ✚ Se sugiere que desde el área misional se tenga permanentemente personal de planta o contratista para que se brinde la atención al cliente, con el fin de garantizar un buen servicio al cliente y de manera oportuna y ofrecer el portafolio de servicios de la entidad.
- ✚ Se recomienda a la subgerente comercial de crédito y cartera, se organice el personal de apoyo o contratado, asesores de crédito, ubicarlos de acuerdo sus actividades contractuales o funciones designadas que se ubiquen en los cubículos que fueron dispuestos por la entidad para realizar la atención cliente, los cuales cuenta su respectiva señalización, canal telefónico y puesto de trabajo y silla, esto con el fin de evitar las quejas verbales presenciales y por otros medios de que no se encuentra el personal disponible.
- ✚ De acuerdo a los aspectos a mejorar frente a las solicitudes que realizan los ciudadanos ante la entidad, refieren que no encuentran respuesta frente a la aprobación o no aprobación de sus créditos tanto del área comercial como educativo.

	<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

- ✚ Es importante que todo el personal contratado y de planta se esté capacitando de manera permanente en las diferentes novedades de reglamentación y cambios documentación de las diferentes áreas misionales, esto con el fin de evitar las quejas de los clientes que el personal no conocen la entidad.

Atentamente;



**MARLENY BARRAGAN FONSECA**  
 Prof. Oficina Asesoras de Planeación.  
 Líder del Proceso de Atención al Cliente y Comunicaciones



**OSNITH FERNANDA RAMIREZ GUANARO**  
 Profesional Contratado de la OAP  
 CPS 134/2023