

 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**

**PERIODO:**  
***Abril a Junio 2021***

	<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 SEGUNDO TRIMESTRE 2021**

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 pone en 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 dispone de asesores en la colocación del crédito, y acompañamiento en la elaboración del proyecto 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.

#### **1.2. BUZON DE PQRS**

Se cuenta con 3 buzones ubicados uno en la entrada principal, otro al interior del primer piso y el tercero en el segundo piso, al frente de las escaleras, en los cuales se encuentran disponibles formatos para realizar encuesta de servicio y recepción de PQRS y encuesta 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, buzón y correos electrónicos, 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 jurídica y Control Interno.

	<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

#### 1.4. PAGINA WEB

El Instituto cuenta con una página web [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co) y allí un link para que los clientes presenten solicitudes, queja, reclamos,



La entidad realizó migración de contenido y ajustes del portal Web de acuerdo a los Lineamientos de Ministerio de Tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), pasando de página Web a portal Web.

#### 1.5. CORREO INSTITUCIONAL

Se cuenta con un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de página, [instituto@ifc.gov.co](mailto:instituto@ifc.gov.co), allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRS que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, éste correo es atendido por la secretaria 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 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](mailto:ventanillaunica@ifc.gov.co) a través del cual se reciben y direccionan todas las PQRS recibidas durante este periodo.

	<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

## 1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA:

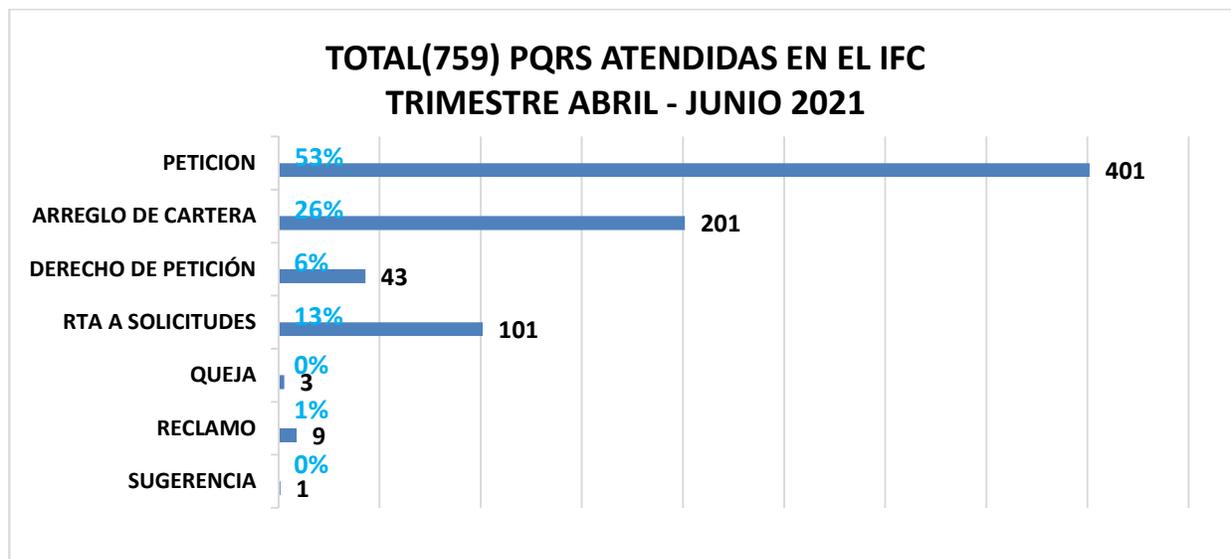
Se reciben llamadas a través de las líneas telefónicas: 6333789,3128899573, a través de éste medio se trata de dar respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda y consignando en formato de registro de llamadas.

## 2. TIPOS DE PQRS

Dentro del registro RCA01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQR'S, se han establecido los siguientes tipos de PQRS, así:

<b>P</b>	Petición
<b>Q</b>	Queja
<b>R</b>	Reclamo
<b>S</b>	Sugerencia
<b>DP</b>	Derecho de Petición
<b>AC</b>	Arreglo de Cartera
<b>RTA</b>	Respuesta a solicitud

Del total de tipos PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2021, el IFC atendió un total de 759 radicados. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones de información con 401 (53%), seguida de Arreglos de Cartera con 201 solicitudes (26%), Derechos de Petición 43 radicados (6%), Respuesta a Solicitudes con 101 (13%), Reclamos 9 con el (1%), con menor cantidad Quejas radicadas 3 y 1 Sugerencia que para los dos casos representa el 0%.



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

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

De las quejas y reclamos recibidos, se encontraron temas relacionados con solicitudes a peticiones de arreglo de cartera, demora en el desembolso de crédito Educativo, expedición de paz y salvos y estados de deuda icetex.

### 3. ANALISIS CONSOLIDADO PQRS TRIMESTRE ABRIL A JUNIO DE 2021

#### 3.1. TOTAL, Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia Recibidas en el Segundo Trimestre de 2021.

En el trimestre de abril a junio de 2021 se registraron **759** solicitudes tipificadas como PQRS de acuerdo con el reporte del software QF-DOCUEMT, las cuales se direccionaron a las Dependencias de la entidad para la respectiva atención y respuesta. De acuerdo con el número mensual de solicitudes recibidas, se observa una tendencia de incremento en el periodo analizado con respecto al anterior trimestre, dado que, las solicitudes de peticiones de información se han incrementado por qué el área Misional a participado en jornadas de socialización del portafolio de servicios en especial la línea de Micro crédito en los diferente Municipios del Departamento y la gestión de cobro realizada por la área de Cartera administrativa u jurídica, por lo tanto, los usuarios se han venido colocando al día con las obligaciones sin tener que acudir a los arreglos de cartera.

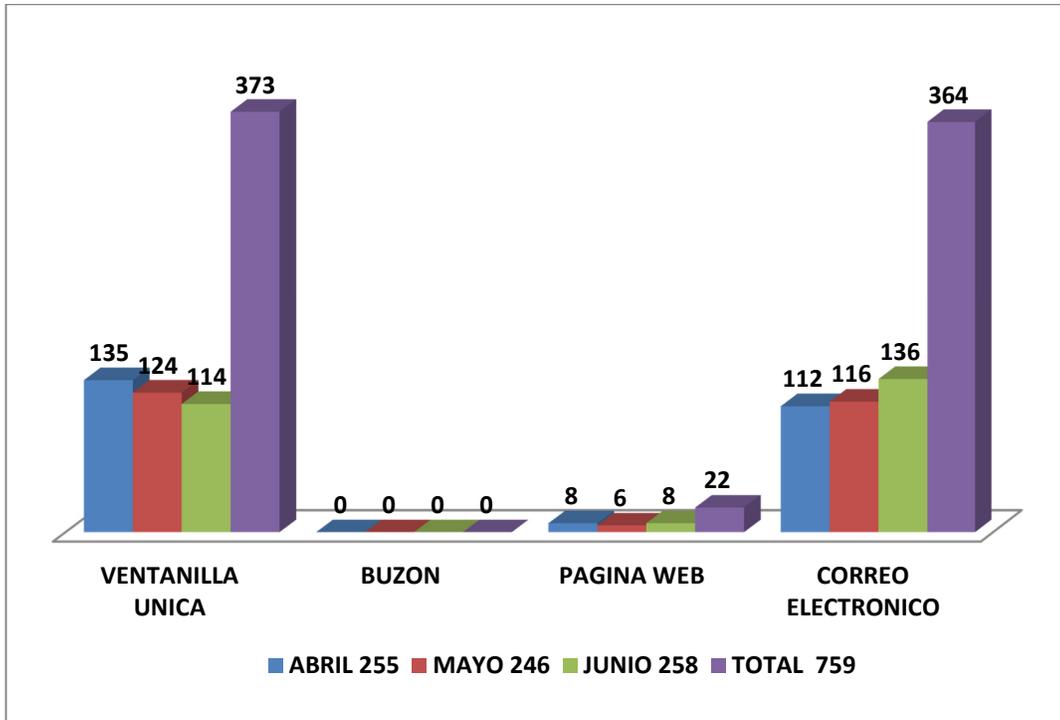


#### 3.2. TOTAL, PQRS Por Canales De Atención.

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

El canal más utilizado por los clientes fue la ventanilla Única, con 373 PQRS registradas que representan el 49%, seguido del correo electrónico con 364 solicitudes (48%). Los canales menos utilizados fueron el de la página web con un registro de 22 PQRS (2.9%) y el buzón con 0 solicitudes.



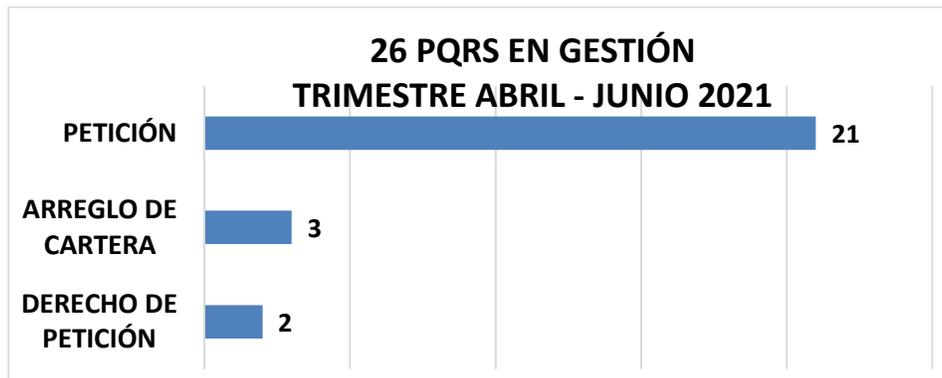
Para el mecanismo de correo electrónico, se continúa con la socialización al personal, de la actividad de impresión y entrega a la ventanilla única con el fin de llevar registro y control de las comunicaciones que se reciben por éste medio; durante el trimestre y de acuerdo a la socialización realizada en la reinducción se ha visto que las dependencias están llevando las comunicaciones a recibidas por éste medio a la ventanilla única.

Además de lo anterior y con el fin de facilitar la retroalimentación del ciudadano, se ha socializado con el personal de la entidad, el formato RAC01-02 RECEPCION DE PQRS, con el fin de que a través de éste se presenten las posibles quejas, reclamos o sugerencias que tengan los clientes; éste formato se encuentra disponible en cada buzón de la entidad, con el fin de facilitar su recepción.

### 3.3. SOLICITUDES EN GESTIÓN

De acuerdo con el análisis de los reportes de **RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A PQR'S**, se tiene que del total de PQRS recibidas en el segundo trimestre quedaron en gestión 26 solicitudes en su mayoría de las recibidas en el mes de junio de 2021, que serán objeto de seguimiento en el siguiente mes de julio de 2021.

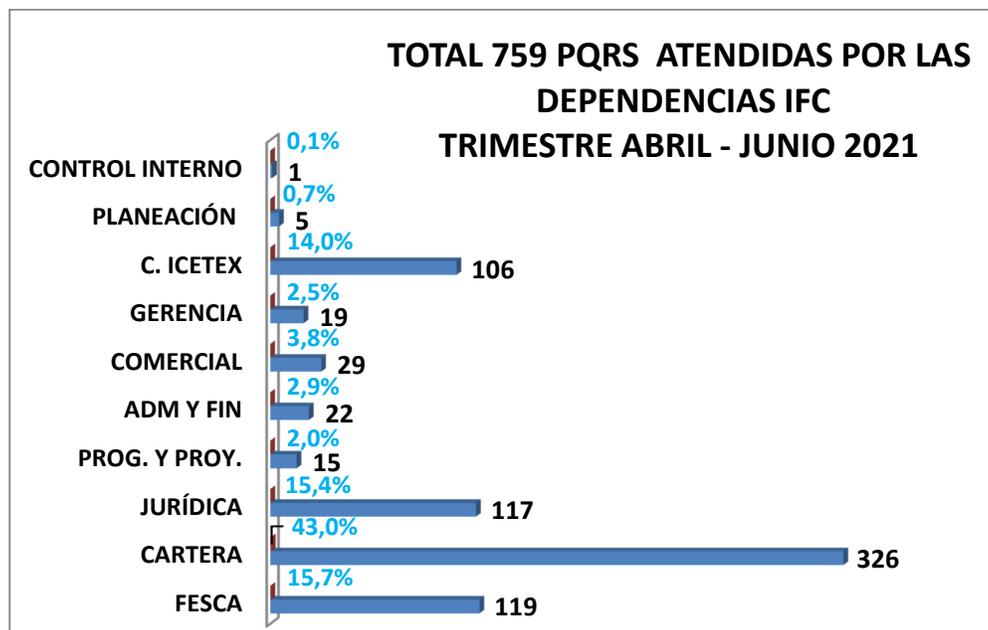
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



### 3.4. TOTAL (759) PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS.

Del total PQRS gestionadas en el trimestre abril - junio de 2021, las dependencias con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera IFC con el 43% del total que corresponde a 326 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, seguido del área de Fesca, con el 15.4% que corresponde a 119 comunicaciones, Jurídica representó el 15.4% del total, con 117 comunicaciones y el área de Icetex también con 106 comunicaciones que representan el 14,% del total recibido, 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 Icetex y levantamientos de prenda e hipoteca, así como notificaciones sobre procesos.

Las demás dependencias recibieron un total de 91 comunicaciones distribuidas por dependencias así: administrativa 2.9%, programas y proyectos 2%, Gerencia 2.5%, Comercial 3.8%, Planeación 0.7% y control interno 0.1%, siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad.



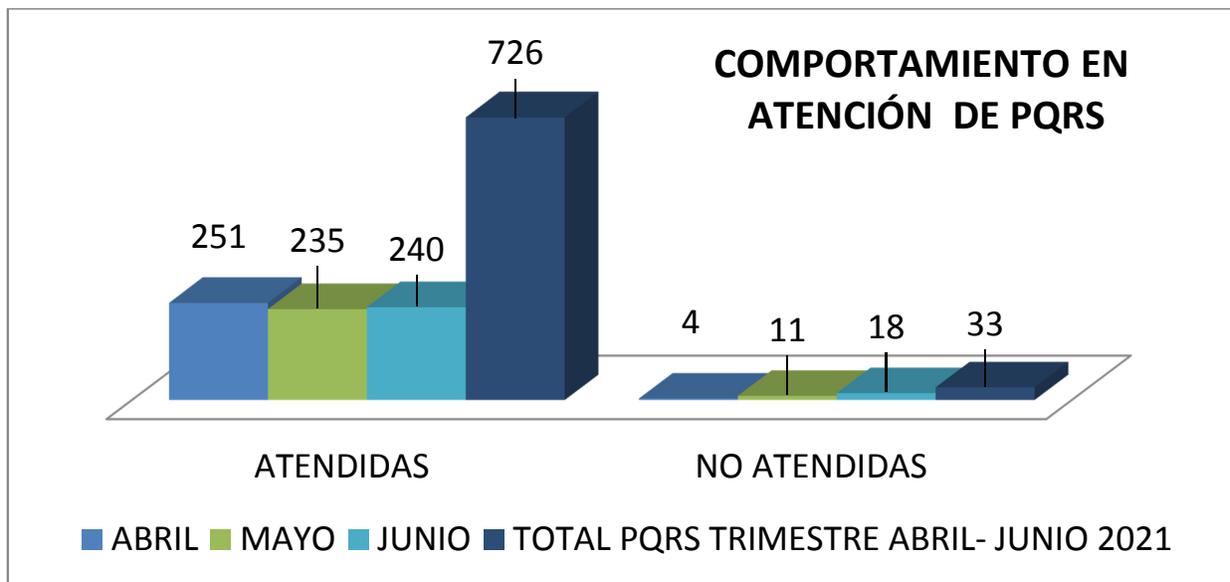
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Siendo el mes de marzo con el mayor porcentaje de recepción de PQRS con el 37%, seguido de febrero con el 32% y para el mes de enero 31%. Del total 581 solicitudes se atendieron en 10 Dependencias 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 realizara informe de seguimiento a respuesta de las PQRS, En los casos que los servidores designados no tramiten oportunamente la respuesta se realizará notificación a través de correo electrónico y se registrara en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.

##### 4.1 ATENCIÓN DE PQRS



Para el presente trimestre se resalta el seguimiento que se ha realizado y el compromiso de los responsables de la atención a las PQRS, de 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, adicionalmente existen 33 no atendidas, de las cuales, 4 PQRS pertenecen al mes de abril, 11 PQRS corresponden al mes de mayo, y en el mes de junio 18 que no presentan evidencia de cierre. También se encontró que algunas de las PQRS se responden extemporáneamente, por lo que se recomienda continuar con el seguimiento a tiempos de respuesta a fin de prestar un servicio oportuno a los clientes de la entidad. De acuerdo a lo anterior para el mes de abril se atendió el 98% de las solicitudes, en el mes de mayo el 96%, y el 93% en el mes de junio, quedando sin atender o por falta de cierre en el software QF-

	<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

DOCUMENT el 4% PQRS para el presente trimestre, para lo cual se sigue haciendo seguimiento para determinar que se le dé respuesta al usuario.

#### 4.2 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS

Teniendo en cuenta los tiempos establecidos por la norma Nacional Decreto-491-28-marzo-2020 en tiempos Pandemia y Resolución N° 163-2016 interna, para atender las solicitudes se presenta el siguiente cuadro con el comportamiento de los tiempos de atención por Dependencias:

COMPORTAMIENTO DE PQRS	FESCA	CARTERA	JURIDICA	PROG. Y PROY.	ADM Y FIN	COMERCIAL	GERENCIA	C. ICETEX	PLANEACION	CONTROL INTERNO	TOTAL
Total PQRS II trimestre	119	326	117	15	22	29	19	106	5	1	759
Total atendidas	118	316	113	8	18	25	17	105	5	1	726
Atendidas dentro los diez días	105	203	96	2	12	20	10	58	4	1	511
Atendidas dentro de los 30 días	13	112	17	5	4	5	7	47	1	0	211
Atendidas con mayor a 30 días extemporáneas	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	4
No atendidas	1	10	4	7	4	4	2	1	0	0	33
% Extemporáneas	0%	0%	0%	7%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	1%

En relación con la oportunidad en la respuesta, el 95% (759) de las peticiones atendidas se realizó dentro de los términos legales y sólo en el 1% (4) se atendieron con días de mora, debido al incremento en la demanda de solicitudes Arreglos de cartera que desbordo la capacidad de respuesta en la entidad y también se debe al inicio de vigencia y no se cuenta con el personal de apoyo contratado.

De acuerdo a lo anterior se evidencia el comportamiento de tiempos de respuesta, para el segundo trimestre se recibieron 759 PQRS, se atendieron 511 dentro de los diez días, 211 atendidas en los 30 días, y atendidas con mayor a 30 días extemporáneas 4 y se presentaron no atendidas 33 para el reporte del presente trimestre.

#### 4.3 Total 4 PQRS Atendidas Extemporáneas Por Dependencia

También se continúa presentando cierres extemporáneos en las diferentes dependencias, presentándose un índice del 2% de las respuestas, lo que corresponde a 15 PQRS atendidas de forma inoportuna, las áreas que mayor número de respuestas tardías Oficina Asesora Jurídica y Programas y Proyectos, como se detalla a continuación.

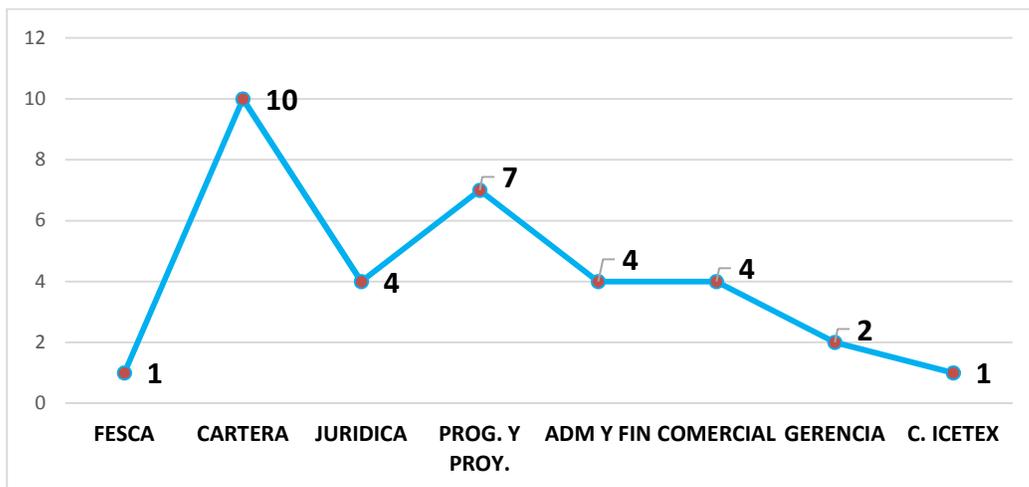
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



Adicionalmente a las respuestas extemporáneas se analizó el porcentaje total de PQRS atendidas de forma inoportuna, para un total de 4 PQRS atendidas extemporáneamente durante el segundo trimestre, y teniendo en cuenta los tiempos establecidos por el Decreto Legislativo N°. 491-2020 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

#### 4.4 PQRS. No atendidas por Dependencias II Trimestre

De acuerdo a las comunicaciones pendientes de respuesta, se encontró que se originaron 33 PQRS pendientes de dar respuesta, direccionadas a las ares de Fesca, Cartera, Jurídica, Programas y Proyectos, Subgerencia Administrativa y Financiera, Gerencia Cartera en Administración (Icetex), estas corresponden a trámites de arreglos de cartera o solicitud de información de deudas, para las demás dependencia no se presentaron PQRS pendientes de dar respuesta.



	<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

#### 4.5 Comunicaciones De Seguimiento A PQRSD

Con el objeto de mejorar el flujo de información, se han adelantado jornadas de socialización, sobre el procedimiento de cierre de la PQRS y su reporte por medios electrónicos; adicionalmente a los trabajadores oficiales y empleados públicos, se les remite correo recordando las PQRS que tienen pendiente su cierre y se registran las evidencias de cierre aportadas al QF DOCUMENT o correo electrónico. Adicionalmente se hace seguimiento en la utilización del instructivo para la respuestas vía correo electrónico a través del aplicativo QF DOCUMENT, 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 759 PQRS registradas, 12 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 2 %, presento incremento en 2% al trimestre anterior; siendo 3 quejas y 9 reclamos, los cuales fueron recibidos a través los canales de recepción que cuenta el IFC.



#### 5.1 INCIDENCIA Y RESPUESTA

Durante éste trimestre, se incrementó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior pasando de 6 a 12, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el 2%.



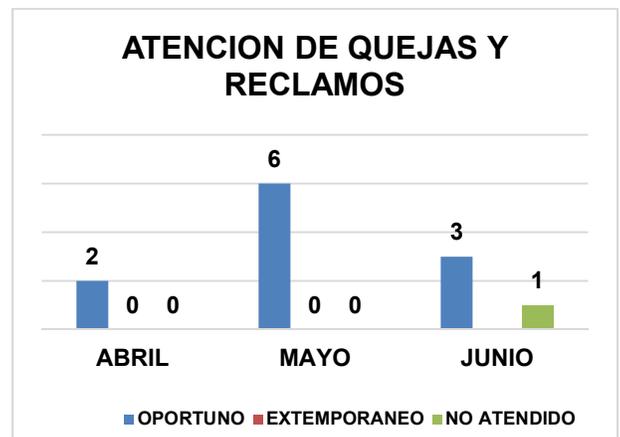
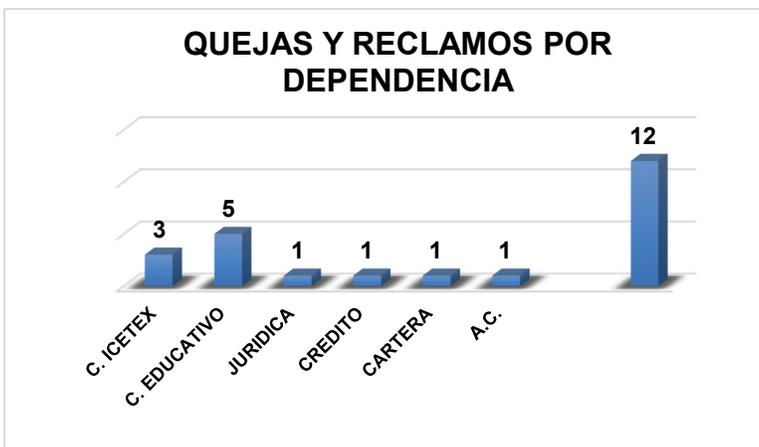
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Para este trimestre se atendieron 12 PQRS de quejas y reclamos en los tiempos establecidos, y se presentó un saldo de una sin atender.

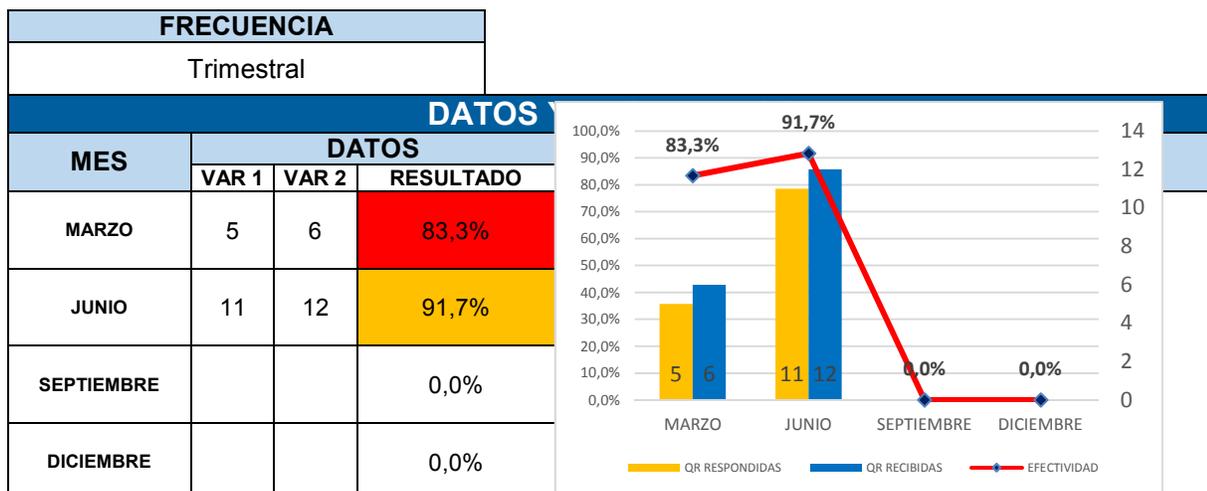
### 5.2 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA

De las quejas y reclamos presentados 5 corresponden al área de crédito educativo que representa el 42%, 3 en cartera en administración Icetex con el 25% frente al total, para Jurídica, Crédito y atención al cliente una (1) para cada una de las áreas en mención.

De acuerdo a lo anterior el 83% correspondió a las áreas misionales. Se dio respuesta oportuna a once (11), no se presentaron respuesta extemporáneas, en cuanto para el mes de junio se presentó un reclamo sin evidencia de respuesta por parte del área de Crédito Educativo



### 5.3 Comportamiento Indicador de Resuestas a Quejas y Reclamos

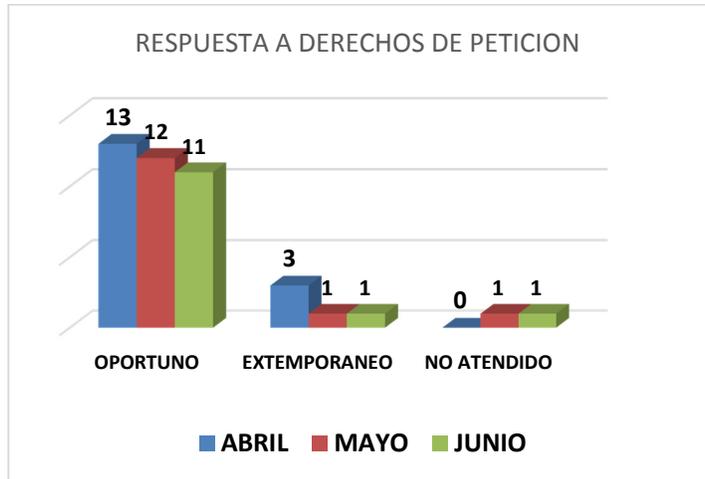
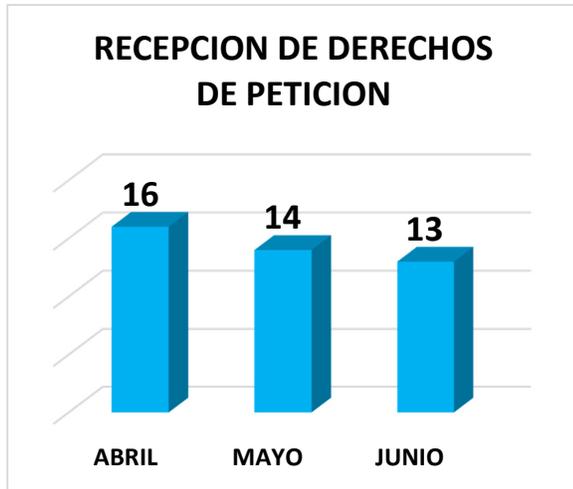


Fuente: \\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2021\INDICADORES ATENCION AL CLIENTE.

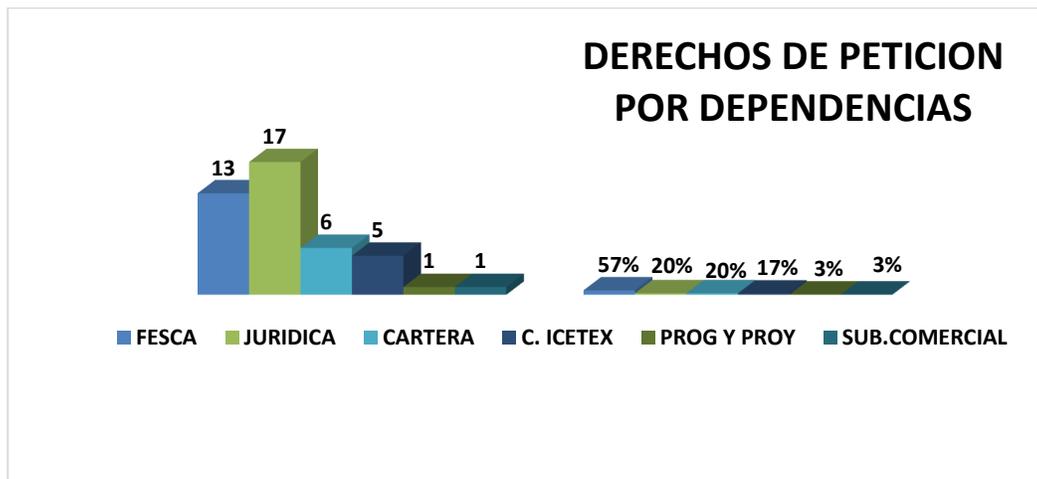
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## 6. TOTAL 43 DERECHOS DE PETICION

Durante éste trimestre se recibieron, 43 Derechos de Petición, distribuidos por los meses como se muestra en la figura, de los recibidos se atendieron 36 de manera oportuna, 5 se atendieron extemporáneamente, y en total 2 no atendidos a cargo de las áreas de cartera (1) y (1) programas y proyectos, lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 84% y el 12% para extemporáneas, y el 5% para los no atendidos.



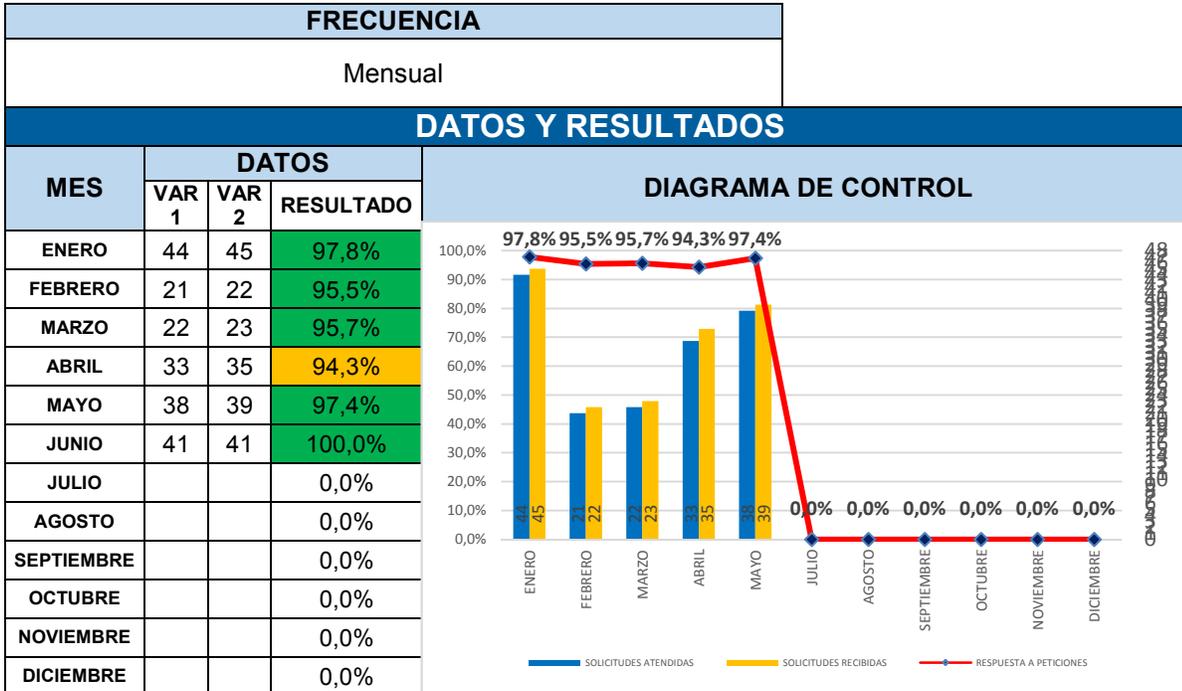
De los derechos de petición presentados en el trimestre, 13 se direccionaron a Crédito Educativo-FESCA representa el 57%, 17 al área de jurídica con 20% de participación, 6 con el 20% de participación del área cartera, 5 de Cartera en Administración - Icetex con el 17% de participación, Programas y Proyectos 1 con el 3% y subgerencia comercial también 1 del 3% de participación, para las demás áreas no se presentaron DP ; Los derechos de petición por dependencias del trimestre se observan en la siguiente figura:



	<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

**6.1** La Oficina Asesora jurídica tiene como objetivo Atender dentro de los términos legales las acciones de carácter judicial o extrajudicial los derechos de petición y cartas, que la comunidad en general remite al IFC y del seguimiento para la recepción de respuestas, la solicitud de reportes, la atención de la solicitud, el registro, cierre y la comunicación de la respuesta al solicitante, y de llevar el indicador establecido dentro del Procedimiento Atender Peticiones.

• **Comportamiento Indicador Respuesta A Peticiones Oficina Jurídica**



Fuente: \\NEPTUNO\Indicadores\INDICADORES 2021\INDICADORES GESTION JURIDICA

De acuerdo al seguimiento y datos que el indicador muestra es importante aclarar que en referencia a la cantidad están incluidas todas las solicitudes direccionadas a la Oficina Asesora Jurídica, como solicitudes de deshipoteca, certificaciones laborales, derechos de petición entre otras.

## 7. ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Con el fin de conocer la percepción de nuestros clientes sobre la prestación de los servicios de la entidad, a través del procedimiento de PAC02-00 MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE, a partir del mes de mayo se inició la actividad de entrega de encuestas de satisfacción a los clientes externos de acuerdo a la siguiente programación, aunque desde el mes de marzo se había iniciado la realización de encuestas a los clientes de crédito en el momento del desembolso:

### 7.1 POBLACIÓN OBJETIVO Y MUESTRA.

	<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

**Ciente externo:** De acuerdo a lo aprobado en comité MECI – Calidad, 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:

- 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.

Durante este periodo se continuó aplicado el formato de encuestas tanto de cliente crédito como de satisfacción del servicio, con el fin de conocer el índice de percepción de los clientes, respecto al servicio, la imagen institucional, el personal, las instalaciones, tiempo de trámites, entre otros. Los formatos aplicados son:

### Encuesta cliente crédito

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - CRÉDITO	CODIGO : RAC02-03			
	PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE		FECHA DE APROBACIÓN: 04/11/2020 VERSIÓN: 5			
<b>Respetado cliente, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta para conocer su opinión sobre nuestros servicios.</b>						
<b>Tipo de crédito:</b>	COMERCIAL: _____ EDUCATIVO: _____ LIBRANZA: _____					
<b>FECHA:</b>						
<b>1</b>	Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?	<b>SI:</b> _____ <b>NO:</b> _____				
<b>2</b>	Cuánto tiempo duró el trámite de su crédito?	Menor a 20 días	Entre 20 y 30 días	Entre 30 y 40 días	Mayor a 40 días	
<b>3</b>	Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	SI	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NO	
<b>4</b>	El asesor de crédito le brindó información clara y fácil de comprender?					
<b>5</b>	Recomendaría nuestros productos y servicios a familiares y amigos?					
<b>6</b>	¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	
<b>Mencione qué aspectos considera relevantes (positivos o negativos) de nuestro producto o servicio</b>						
Gracias. "Su opinión es muy importante para el IFC".						
Cra. 13C No. 9-91 Yopal, Casanare. PBX Cel. 3208899573 Instituto@ifc.gov.co www.ifc.gov.co						
 						

### Encuesta de servicio

Esta encuesta se diseñó para evaluar la percepción del cliente en general del Instituto, pues se aplica a clientes de crédito, y a clientes del FESCA, y del área de programas y proyectos, así como de servicios relacionados con el área administrativa o jurídica; adicionalmente contiene un espacio en el cual se puede diligenciar los aspectos de mejora, que en algunos casos se usa también para manifestar inconformidades quejas o reclamos.



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

- 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

### 7.3. CRITERIOS DE TABULACIÓN

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

#### **Encuesta crédito:**

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

#### **Encuesta servicio:**

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

### 7.4. RESULTADOS DE TABULACION.

De acuerdo a la actividad aprobada se recepcionaron y tabularon las siguientes encuestas: 144 de crédito, y 41 de servicio para el presente trimestre, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:

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

• **CREDITO**

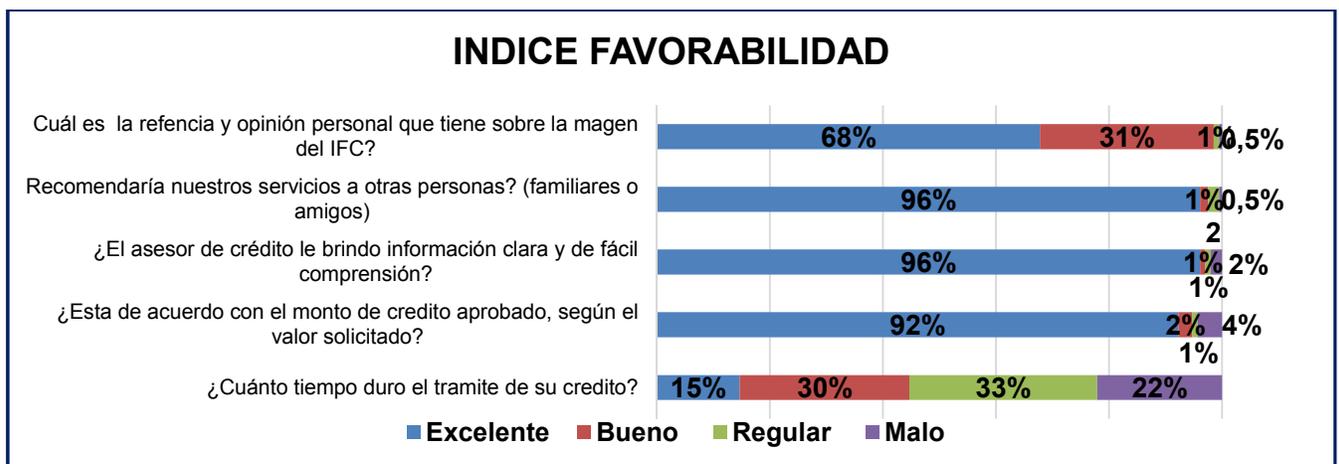
VARIABLE	PERCEPCION	PROM. ACTUAL DEL PRESENTE TRIMESTRE	PROM. ANTERIOR TRIMESTRE
<b>PERSONAL</b>			
El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	97.10	<b>97.10</b>	<b>100</b>
<b>PRODUCTO</b>			
¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?	51.68	<b>72.95</b>	<b>100</b>
Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	94.23		
<b>IMAGEN</b>			
Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	97.73	<b>93.18</b>	<b>83.33</b>
Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del ifc?	88.63		

Se observa que las variables relacionadas con el personal e imagen son las que presentan mayor porcentaje de favorabilidad y aprobación por parte de los clientes, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 97.10%, y un 93.18% respectivamente.

Por otro lado el criterio de producto presento un nivel de favorabilidad el 72.95, y se evidencia una disminución de pérdida de imagen en un 27% con respecto al trimestre anterior.

En total se obtuvo una satisfacción del 88% , se refleja disminución de satisfacción del 6.44% con respecto al trimestre anterior, teniendo en cuenta que el menor porcentaje de percepción del cliente es las demora en el trámite y desembolso de crédito tanto para comercial y crédito Fesca.

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



	<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

## 7.5 SERVICIO

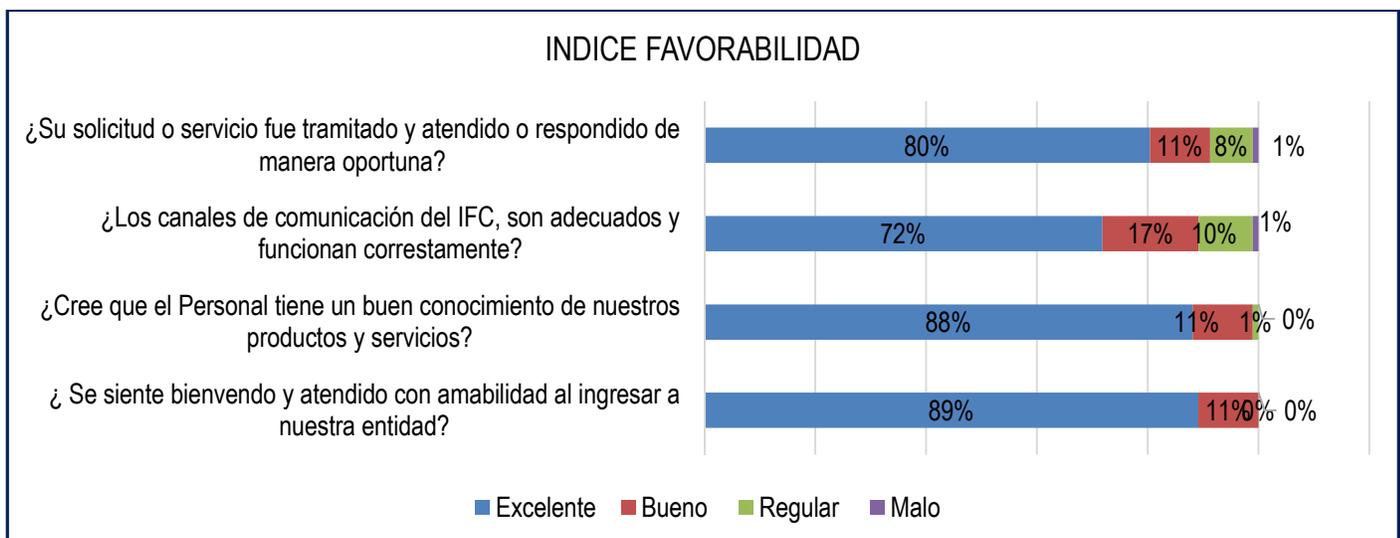
En lo que respecta a las encuestas de servicio, para el presente trimestre se han realizado un total de 41 encuestas, correspondientes a clientes presenciales, se presentan resultados separados así:

	VR TRIMESTRE	VR PROM	PROM. ANTERIOR
<b>SERVICIO</b>			
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	96,39	93,17	<b>91,44</b>
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	95,69		
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	87,43		
<b>PRODUCTO</b>			
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?	90,21	90,21	<b>93,89</b>
<b>IMAGEN</b>			
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	89,51	87,87	<b>88,06</b>
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	84,59		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	89,51		

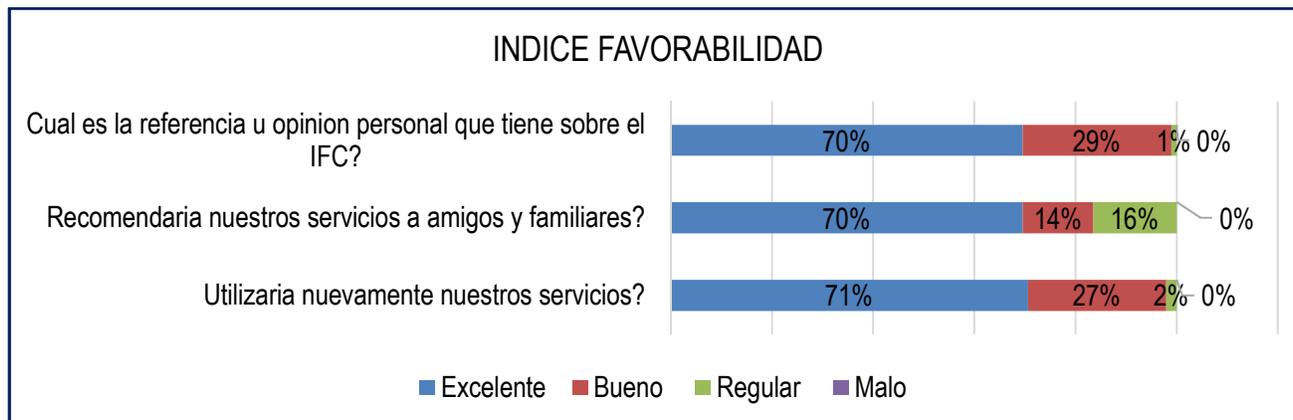
De acuerdo a lo anterior se obtuvo una satisfacción del **90.42%** a nivel general respecto a las encuestas de servicio, por lo que en términos generales los clientes se encuentran satisfechos con los servicios prestados en la entidad, durante el trimestre se disminuyó la favorabilidad un 0.71% respecto al anterior.

La variable de menor índice de favorabilidad, es la Imagen según las preguntas que se miden el nivel de satisfacción del cliente 87.87%, se está viendo reflejado con respecto al trimestre anterior se ha disminuido el nivel de satisfacción con un 0.19%, la variables de producto se ubica en segundo lugar con el 90.21% evidenciando disminución del 3.68% con respecto al trimestre anterior, y por ultimo con respecto del servicio obtuvo un 96.39 % ubicando en el primer lugar del porcentaje de cumplimiento a las necesidades y expectativas de los clientes.

Se analizan resultados de favorabilidad para las siguientes variables:



	<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



## 7.6 OBSERVACIONES.

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

**En la encuesta de servicio se presentaron los siguientes aspectos:**

### 7.6.1 Aspectos Positivos

ASPECTOS POSITIVOS	IFC	FESCA	Cartera	Otro
En el presente trimestre se evidencio una excelente y buena atención por parte de las áreas de crédito IFC y Crédito Educativo, resaltando la atención brindada por Natalia y los asesores Javier Peña, Jose, Cesar, Ivan y Consuelo. Para un total de 58.	x	x		
La facilidad que brindo el IFC a los comerciantes y vendedores informales para acceder a créditos con bajo interés				
Muy ágil el servicio, muy agradecida	x			
Seriedad y confianza	x			
Orden en el proceso de crédito	x			
Pues muy bueno en lo empresarial y por el estudio	x			
Muy agradecida de poder tener esta oportunidad de crédito y aprovecharlo al máximo, excelente todos los asesores, muy satisfecha. Gracias	x			
Excelente ya que hacen una revisión completa y seguimiento de la persona (comercial), buen servicio	x			
Los aspectos positivos es una manera muy fácil y buena para comenzar una vida crediticia	x			
Agradecida con la oportunidad de seguir creciendo como comerciante ayudando a generar más empleo	x			
Me parece muy bien el apoyo que nos brindan	x			
El IFC según lo que he leído es de gran importancia para los sectores comerciantes y educativos	x			
Es un crédito rápido sin tanto papeleo. Las capacitaciones enriquecen mucho	x			
Brinda la posibilidad de los jóvenes para adquirir un préstamo educativo y poder estudiar y cumplir sus proyectos		x		

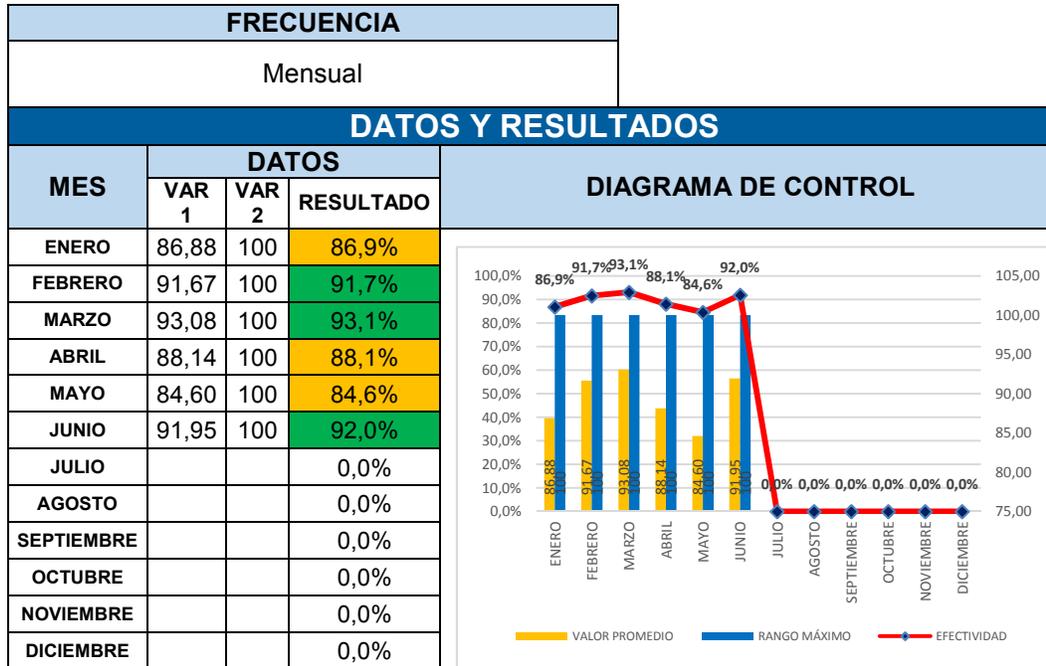
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

### 7.6.2 Aspectos Por Mejorar

ASPECTOS POR MEJORAR	IFC	FESCA	Cartera	Otro
Se presentaron 6 encuestas diligenciadas con el concepto (Tiempo de duración del trámite, y desembolso mayor a 30 días.)	x	x		
Dan oportunidad en estudios, pero en situaciones como la pandemia no me ayudaron a que mi obligación no subiera intereses		x		
He necesitado comunicarme varias veces y ha sido imposible comunicarme con el asesor comercial no	x			
Las personas que se encargan de los diferentes trámites no se encuentran al momento de requerir un trámite o respuesta				<b>Jurídica</b>
Hace un mes vine a las instalaciones del IFC y no me dieron la información ni datos de comunicación del abogado			x	
No se está teniendo en cuenta la circular externa no el decreto 444 por el cual se generaron beneficios	x			
El costo de la Escuela de Negocios es muy costosa, éramos varias personas las que tomamos el curso y me siento insatisfecha por el costo de la conferencia	x			
No tienen mucha difusión de que prestan un servicio y no lo conocía	x			
Se realizó solicitud por monto de \$6, 200,000, por mal manejo de la funcionaria Yenny se le entrego \$30,000 para CIFIN y realizo consulta por valor que no es.	x			
Falto la entrega de un extracto bancario de enero- marzo de 2021 y se me aprobó el crédito	x			
Por favor para la próxima mas ágil el crédito, pues se me demoro un poco y no decían nada y pues me tocaba venirme personalmente desde PZA porque no respondían los mensajes	x			
Me parece algo no apropiado, que cobren por un paz y salvo y más si se envía a un correo			x	
Que por favor las personas que tienen a cargo dar información exactamente del ICETEX, que estén prestos a atender al público dando las respuestas oportunas				<b>Icetex</b>
Un poco demorado el trámite, fue una excelente atención por parte de los funcionarios	x			
Mucha demora en el trámite del crédito, la primera instancia no fue clara y perdida de documentos (asociación de comerciantes)	x			
Evitar terceros, la asesoría solo debe ser directa				
Falta más apoyo al pequeño comerciante son demasiados requisitos				
En general fue un buen trato, información buena pero me pareció que el crédito se demoró mucho				
La señora manifiesta inconformidad porque es muy mal geniuo el asesor (Javier Peña) y no le informó que se descontaría el saldo del crédito vigente				
No me avisaron el curso de emprendimiento. El solicitante no toma el crédito porque manifiesta que solicito 6,300,000 con deudor solidario y entrego la información a coatrallanero y no kkego al IFC				

	<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

## 7.7 Comportamiento Indicador Satisfacción Del Cliente



## 8. MATRIZ DE 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
RECLAMO	06/04/2021	SI	22/04/2021	PRODUCTO	REITERA SOLICITUD PAZ Y SALVO CRÉDITO ICETEX	COMUNICACIÓN ESCRITA	RESPUESTA POR QFDOCUMENT CON RADICADO NO. 2021020354	SE EXPIDIÓ CERTIFICADO DE CRÉDITO ICETEX
RECLAMO	23/04/2021	SI	26/04/2021	PRODUCTO	ACOSO EN GESTION DE COBRO	CORREO ELECTRONICO	SE LE ENVIÓ RESPUESTA AL USUARIO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO JOSEMC28@LIVE.COM.MX EL DÍA 26 DE ABRIL DEL 2021.	SE INFORMA EL ESTADO DE LA OBLIGACIÓN
RECLAMO	10/05/2021	SI	19/05/2021	PRODUCTO	REITERACIÓN DE SOLICITUD DE ARREGLO DE CARTERA	CORREO ELECTRONICO	TRAMITADO EN EL ACTA 17 DE MAYO 24 DE 2021 CON CONCEPTO JURÍDICO EL DÍA 19 DE MAYO DE 2021.	SE INFORMA CONCEPTO EMITIDO POR EL COMITÉ TECNICO DE CARTERA
QUEJA	10/05/2021	SI	20/05/2021	PRODUCTO	INCONFORMIDAD CON INFORMACIÓN SUMINISTRADA EN LA SOLICITUD DE RESPUESTA	COMUNICACIÓN ESCRITA	RESPUESTA POR QFDOCUMENT CON RADICADO NO. 2021020481	SE DIO RESPUESTA RESPECTO AL ESTADO DE LA OBLIGACIÓN
RECLAMO	21/05/2021	SI	21/06/2021	PRODUCTO	DEMORA EN EL DESEMBOLSO DE CREDITO EDUCATIVO	CORREO ELECTRONICO	SE DIO RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO oscarmedina-2011@hotmail.com	SE INFORMA LA FECHA DE GIRO DE DESEMBOLSO DE CRÉDITO A 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

								UNIVERSIDAD ( UNITROPICO)
RECLAMO	24/05/2021	SI	21/06/2021	PRODUCTO	DEMORA EN EL DESEMBOLSO DE CREDITO EDUCATIVO	CORREO ELECTRONICO	SE DIO RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO yinethhn@gmail.com	SE INFORMA LA FECHA DE GIRO DE DESEMBOLSO DE CRÉDITO A LA UNIVERSIDAD ( UNITROPICO)
RECLAMO	21/05/2021	SI	01/06/2021	PRODUCTO	INCONFORMIDAD CON LA GESTION DE COBRO CARTERA	CORREO ELECTRONICO	SE ENVIÓ RESPUESTA AL USUARIO MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO JOSEMC28@LIVE.COM EL DÍA 1 DE JUNIO DEL 2021	SE INFORMA EL ESTADO DE LA OBLIGACIÓN
QUEJA	17/06/2021	SI	28/06/2021	SERVICIO	EN LA NO ATENCIÓN DE TRÁMITE DE SOLICITUD DE ESTADO DE LA OBLIGACIÓN DEL CREDITO ICETEX	CORREO ELECTRONICO	SE DIO RESPUESTA CON RAD. 2021020660 A QUEJA CON RAD 2021031181	SE DIO RESPUESTA DEL ESTADO DE LA OBLIGACIÓN
RECLAMO	25/06/2021	SI	29/06/2021	SERVICIO	LA NO CONTESTACION DE LAS LINEAS DE COMUNICACIÓN ATENCION AL CLIENTE	CORREO ELECTRONICO	EL DÍA 29 DE JUNIO SE DIO RESPUESTA AL CORREO ELECTRÓNICO 'MACHACO57@HOTMAIL.COM	SE ATENDIÓ EL RECLAMO POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO
RECLAMO	28/06/2021	NO		SERVICIO	LA NO CONTESTACION DE LAS LINEAS DE COMUNICACIÓN ATENCION AL CLIENTE Y ESTADO DEL CREDITO EDCUATIVO			
RECLAMO	02/06/2021	SI	11/06/2021	SERVICIO	DEMORA EN EL DAR RESPUESTA DEL ESTADO DE TRÁMITE DE SOLICITUD DE CRÉDITO DE FOMENTO	CORREO ELECTRONICO	SE DIO RESPUESTA AL CORREO ELECTRÓNICO DEL CLIENTE CON COPIA A LA DRA MARLENY BARRAGAN EL DÍA 17-05-2021. JOSE GARCÍA ASESOR DE CRÉDITO, HARÁ ENTREGA FÍSICA DE LOS DOCUMENTOS AL CLIENTE. CRÉDITO NEGADO.	SE HACE LE HACE ENTREGA FÍSICA DE LOS DOCUMENTOS AL CLIENTE. CRÉDITO NEGADO.
QUEJA	27/05/2021	SI	08/06/2021	TRAMITE INTERNO	DEMORA EN EL DAR RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN - ESTADO DE LA OBLIGACIÓN DE CARTERA	CORREO ELECTRONICO	RESPUESTA POR QFDOCUMENT CON RADICADO NO. 2021020572	SE INFORMA AL USUARIO QUE SE YA HABÍA DADO RESPUESTA AL DP Y FUE ENVIADA POR CORREO ELECTRÓNICO

## 9. CONCLUSIONES

- El Instituto cuenta con los mecanismos para la recepción de PQRS como son Atención personalizada, ventanilla única, buzones, correo institucional, página web, en cumplimiento al

	<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

artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y la atención a estas solicitudes se centra en la oficina de planeación, a través de líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones.

- El sistema QF Document, es una herramienta adecuada para garantizar la custodia de la información, el recibo de las comunicaciones direccionadas, y el seguimiento al trámite y respuestas, se viene implementando a través de directivas el uso de comunicaciones internas, para evitar que la correspondencia interna ingrese por la ventanilla, también se viene realizando seguimiento a las peticiones que se allegan por correo para que sean ingresadas por el Software.
- Se cuenta con proceso atención al cliente y comunicaciones de sistema de gestión de calidad norma ISO 9001- 2015.
- 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.
- La percepción del cliente externo sobre las variables encuestadas relacionadas con el servicio y atención, es altamente satisfactorio, aunque en el último trimestre se registró un aumento, correspondiente a una buena atención y amabilidad, sin embargo existen observaciones frente a la demora en el trámite de crédito.
- En relación a la variable Imagen según la muestra de encuestas, se mantiene en nivel satisfactorio, lo que significa que el cliente o usuario tiene una buena percepción del IFC. por otro lado la variable producto presenta bajo porcentaje de satisfacción a raíz de la duración del trámite, y desembolsos mayor a 30 días reflejados en las áreas de Fesca y comercial.

## 10. RECOMENDACIONES

- Es importante que los funcionarios que ejercen como supervisores del personal de apoyo a proyectar respuesta a PQRS, se les realice seguimiento y revisión al final de la liquidación CPS para garantizar la atención oportuna de PQRS.
- Se recomienda realizar inducción específica al personal cuando se reasignan funciones, con el fin de evitar traumatismos y retrasos en la operación.
- Aunque se ha mejorado significativamente, se recomienda socializar y realizar observaciones o llamados de atención al personal que presenta demoras o ausencia de trámites de sus PQRS, para motivarlos a registrar en el aplicativo o correo electrónico la evidencia de respuesta.
- Se recomienda dar cumplimiento a la directiva de gerencia, para ajustar y actualizar la información de la página web de la entidad, principalmente en lo relacionado con la Ley de

	<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

Transparencia la cual es de obligatorio cumplimiento para la entidad y realizar seguimiento para que verifique estas actualizaciones por parte de un trabajador asignado.

- Se recomienda solicitar informe de trámite de PQRS, para ser tenido en cuenta en la liquidación de contratos de prestación de servicios y para cuando el personal de planta salga a vacaciones.
- Se recomienda continuar con el seguimiento a tiempos de respuesta a fin de prestar un servicio oportuno a los clientes de la entidad y analizar las causas de las respuestas inoportunas.
- Se recomienda analizar las observaciones presentadas por los clientes en las encuestas de satisfacción, así como en las quejas y reclamos, y con estas generar acciones correctivas frente a los temas de menor satisfacción como la oportunidad en el tiempo de crédito.
- Se sugiere implementar acciones conducentes a reducir los tiempos de colocación pues es la variable que menos favorabilidad tiene.
- Se recomienda establecer tarifa de avalúos y publicar en lugar visible
- Se recomienda implementar actualización de datos para la realización de cualquier trámite ante la entidad a fin de disminuir el número de comunicaciones devueltas.
- Se recomienda mantener de manera permanente con el auxiliar 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.
- Se recomienda realizar publicación (Redes sociales, pagina web, entre otros) sobre las tasas de interés del portafolio de servicios que cuenta el Instituto Financiero de Casanare.

Atentamente,

**MARLENY BARARAGAN FONSECA**

Prof. Oficina de Planeación.

Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.