



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

TRD_102_50_06

INFORME UNIFICADO DE PQRS D Y PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

*Cuarto trimestre de 2023
Oficina Relación Estado Ciudadanías
31 de Diciembre de 2023*

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

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Acceso a la Información Pública.....	3
3. Canales de Atención	3
4. PQRSD recibidas en el trimestre.....	6
5. Comparativo PQRS	7
6. PQRSD por Canales de Atención.....	8
7. PQRS asignadas por área.....	8
8. PQRS en Gestión.....	9
9. Seguimiento a las respuestas de las PQRS recibidas.....	10
10. PQRS atendidas extemporáneas por Áreas	11
11. Cantidad de Quejas - Reclamos – Derechos de Petición	12
12. Tiempos de Atención PQRSD.....	14
13. Línea de tendencia PQRSD.....	15
14. Percepción resultados medición satisfacción del cliente	17
15. Conclusiones	19
16. Recomendaciones	20

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

1. Introducción

El presente documento corresponde al informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Financiero de Casanare y la percepción de los productos y servicios evaluados por los grupos de valor de interés durante el periodo comprendido entre los meses de octubre a diciembre de 2023.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las repuestas y el nivel de percepción de los productos y servicios ofrecidos por el Instituto Financiero de Casanare o de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos para mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

El Instituto Financiero de Casanare, cuenta con el proceso de atención al cliente y comunicaciones incorporándolo como proceso de apoyo dentro del Sistema de Gestión de Calidad por procesos, dentro del cual se contemplan los procedimientos de ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, en los cuales se realiza el direccionamiento y seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias 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 la percepción de los clientes sobre nuestros servicios, operación y de las oportunidades de mejora.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el año 2023, se recibieron 3.940 PQRSD y para lo que corresponde al cuarto trimestre se recibieron 927 PQRSD.

2. Acceso a la Información Pública

En el desarrollo del Programa de Transparencia y Ética 2024 del Instituto Financiero de Casanare y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y del Derecho de Accesos a la Información Pública Nacional), se informa que el portal web a través del enlace <https://www.ifc.gov.co>, se encuentra disponible la información a la que refiere la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

3. Canales de Atención

El Instituto Financiero de Casanare puso a disposición de la ciudadanía y/o grupos de valor los siguientes canales de atención:

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

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 direccionándolos a la dependencia que corresponden una vez identificada su necesidad, adicionalmente para el desarrollo de su objeto misional dispuso de asesores en la colocación de crédito, y acompañamiento en la elaboración de proyectos a financiar y gestión de cartera.

Adicionalmente, con el proceso de atención al cliente y comunicaciones, se ha designado un funcionario para la atención y seguimiento a las PQRSD, 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.

Buzón de PQRS

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

Ventanilla Única de Correspondencia

En esta 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 este aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, el seguimiento al trámite de respuesta de PQRS, los derechos de petición se distribuyen al área competente para proyectar respuesta y con copia a la Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Control Interno.

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

Canales de Atención Virtuales

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

Redes Sociales



IFC_Casanare



Instituto Financiero de Casanare



@IFC_Casanare

Correo Institucional



Se puso a disposición un correo institucional, el cual va incorporado en algunos formatos utilizados en calidad en el pie de página, instituto@ifc.gov.co, allí pueden igualmente realizar todas las solicitudes y PQRSD que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, este correo es atendido por el funcionario de ventanilla única 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 PQRSD, también se habilitó el correo ventanillaunica@ifc.gov.co a través del cual se reciben y direccionan todas las PQRSD durante este periodo.

APP Móvil



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

Atención Telefónica



Se reciben llamadas a través de las líneas telefónicas: 320889957 y 6086334020, por medio de este se da respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por el funcionario de Ventanilla Única, quien es el encargado de direccionar las llamadas al área que corresponda.

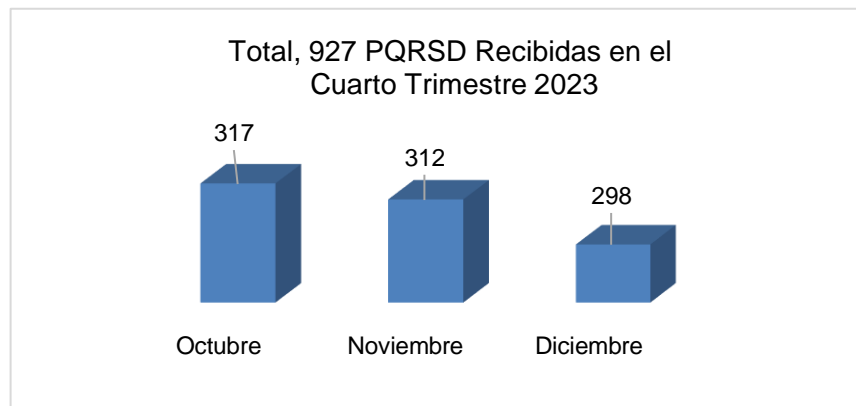
4. PQRSD recibidas en el trimestre


Dentro del registro RCA01-01 RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A PQR'S, se han establecido los siguientes tipos de PQRSD.

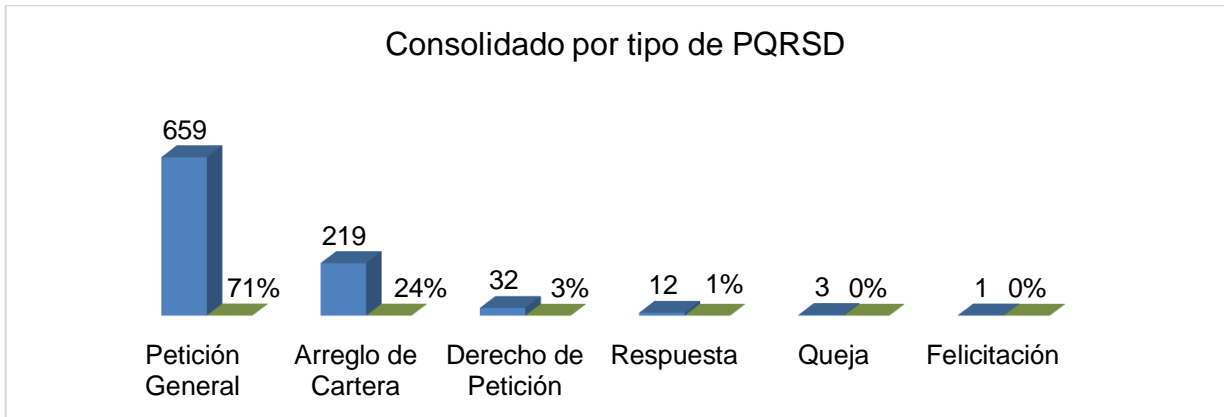
Sigla	Tipos de PQRSD
P	Petición
Q	Queja
R	Reclamo
S	Sugerencia
DP	Derecho de Petición
AC	Arreglo de Cartera
D	Denuncias
RTA	Respuesta a solicitud

Total (927) PQRSD recibidas en el cuarto trimestre de 2023.

En el cuarto trimestre de 2023 se registraron **927** solicitudes tipificadas como PQRSD de acuerdo con el reporte del software QF-DOCUMENT, las cuales se direccionaron a las diferentes áreas de la entidad para la respectiva atención y respuesta. De acuerdo con el número mensual de solicitudes recibidas, se observa una tendencia de disminución en el periodo analizado con respecto al anterior trimestre.



 <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



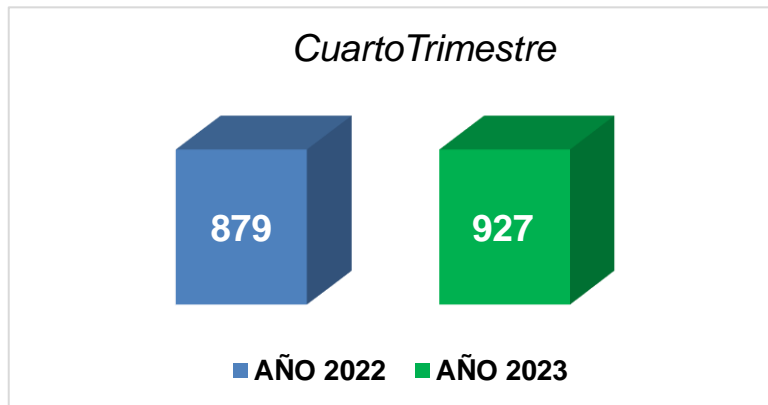
Del total de tipos PQRSD recibidas en el cuarto trimestre de 2023, el IFC atendió un total de **927** radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 659 con un (71%), seguida Arreglos de Cartera con 219 (24%), Derechos de Petición 32 radicados (3%), respuesta a Solicitudes con 12 (1%), con menor cantidad Quejas 3 con el (0%), felicitaciones 1 con el (0%) y no se presentaron Reclamos, Sugerencia y Denuncias 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.

Para el presente informe de seguimiento no se presentaron Denuncias por parte de los ciudadanos.

5. Comparativo PQRS

Se observa un aumento del 5% de registro de peticiones en el cuarto trimestre de 2023, comparado con el cuarto trimestre de 2022.

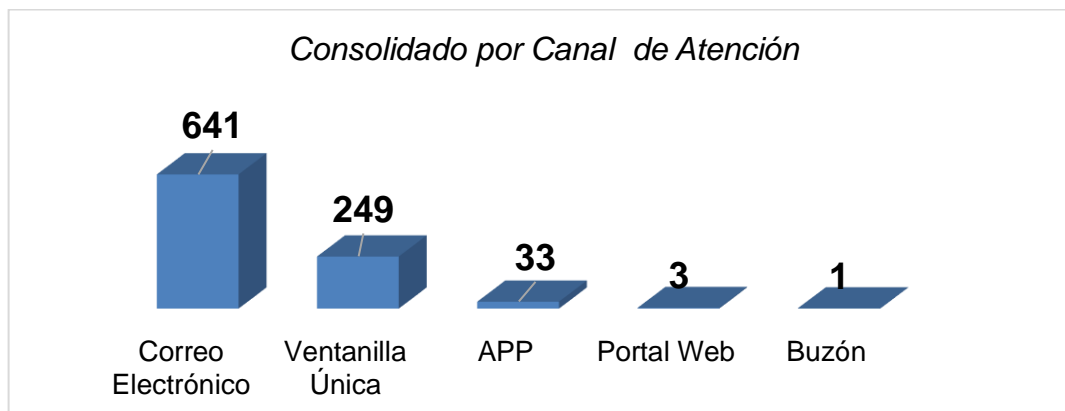


 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

6. PQRSD por Canales de Atención

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


El canal más utilizado en el cuarto trimestre por los clientes es correo electrónico con 641 PQRS registradas que representan el 69%, seguido ventanilla única con 249 solicitudes (27%). Los canales menos frecuentes son el portal web con 3 con participación del 0% y la APP – Móvil con un registro de 33 PQRS (4%) y el buzón con 1 solicitud con el 0%.

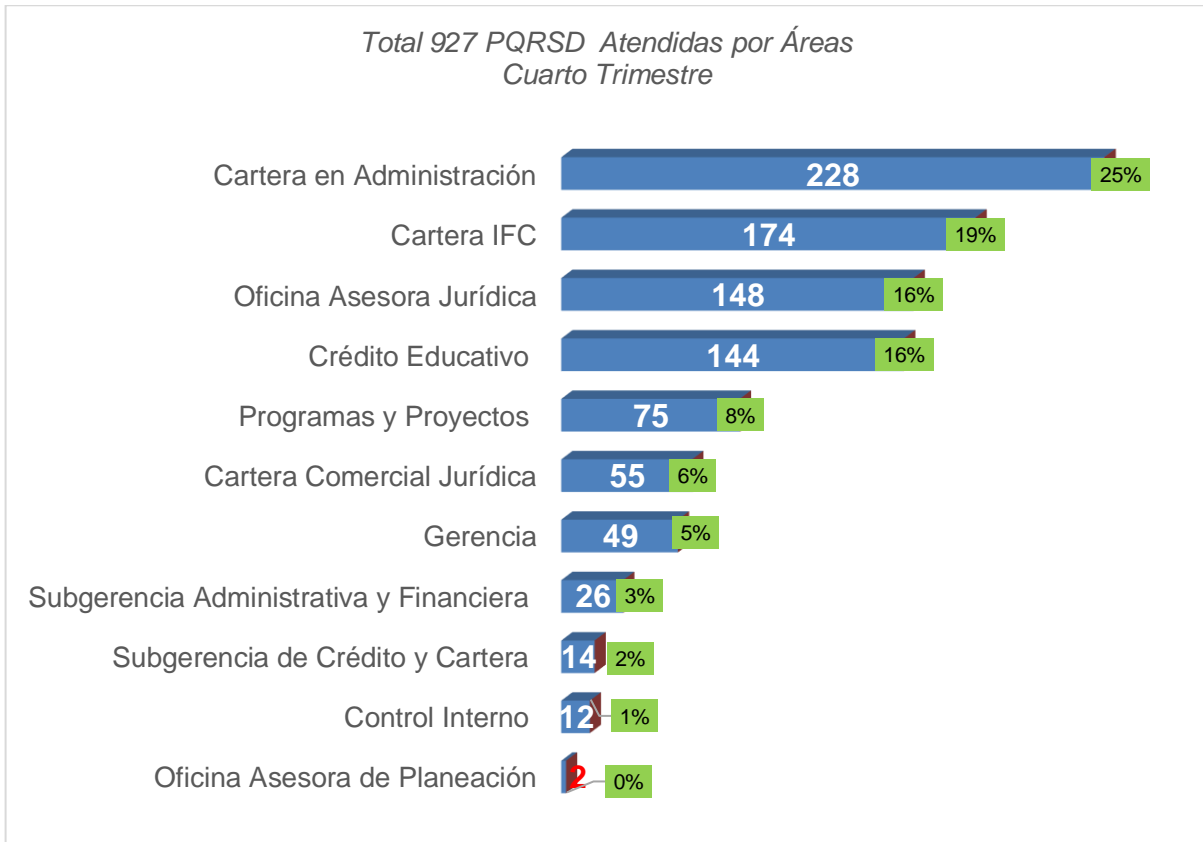


7. PQRS asignadas por área

Del total PQRS gestionadas en el cuarto trimestre de 2023, el área con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera en Administración Decreto N° 223/2015 con el 25% del total que corresponde a 228 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera y peticiones en general, seguido del Área de Cartera Administrativa IFC con el 19% que corresponde a 175 peticiones de arreglos de cartera, el Área de Crédito Educativo - FESCA con el 16% que corresponde a 144 comunicaciones, por último, Programas y Proyectos con el 8% para un total de 75 y Cartera Comercial Jurídica con el 6% de un total 55, Crédito de Fomento y Comercial atendió con el 2% con 14 peticiones, para un total de **690** PQRS atendidas por las áreas de la Subgerencia Comercial y de Crédito, de igual forma equivale al **74%** del total PQRS **927** recibidas de para el presente trimestre.

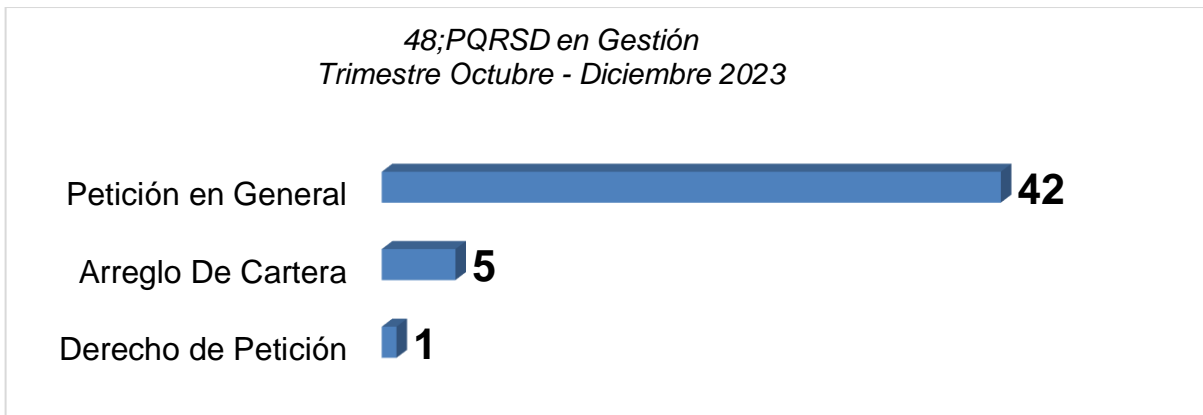
En la Oficina Asesora Jurídica 148 PQRS con el 16% participación, para las demás dependencias recibieron un total de 89 comunicaciones distribuidas por dependencias así: Subgerencia Administrativa y Financiera con 26 peticiones que corresponde al 3%, 49 para Gerencia con el 2%, Oficina Asesora de Planeación con 2 equivale al 0%, Oficina Control Interno con peticiones 12 con el 1%. Siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad, para un total de **237** del **26%**.

 <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



8. PQRS en Gestión

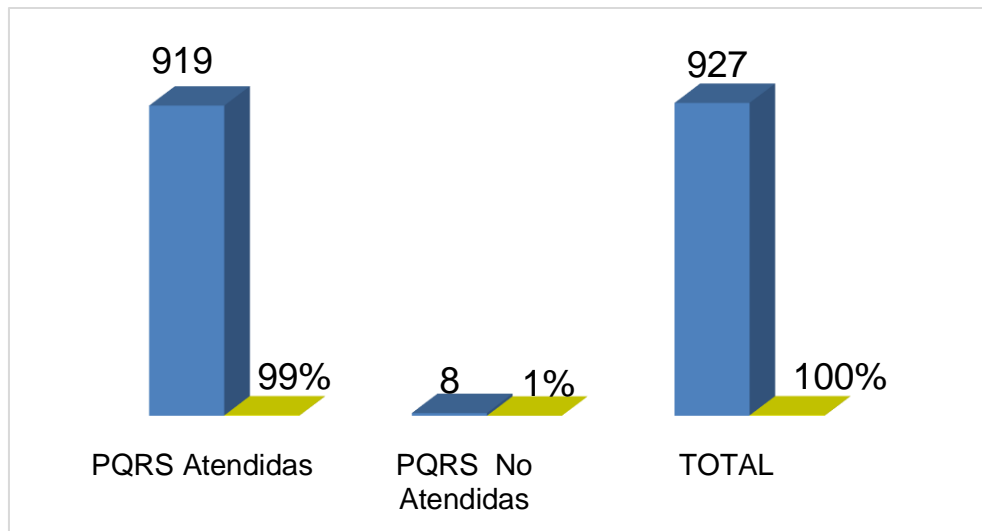
De acuerdo con el análisis de los reportes de recepción y seguimiento a **PQRSD**, se tiene que del total de PQRS recibidas en el cuarto trimestre quedaron en gestión 48 solicitudes recibidas en el mes de diciembre de 2023, que serán objeto de seguimiento en el mes de enero de 2024.



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

9. Seguimiento a las respuestas de las PQRS recibidas


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.

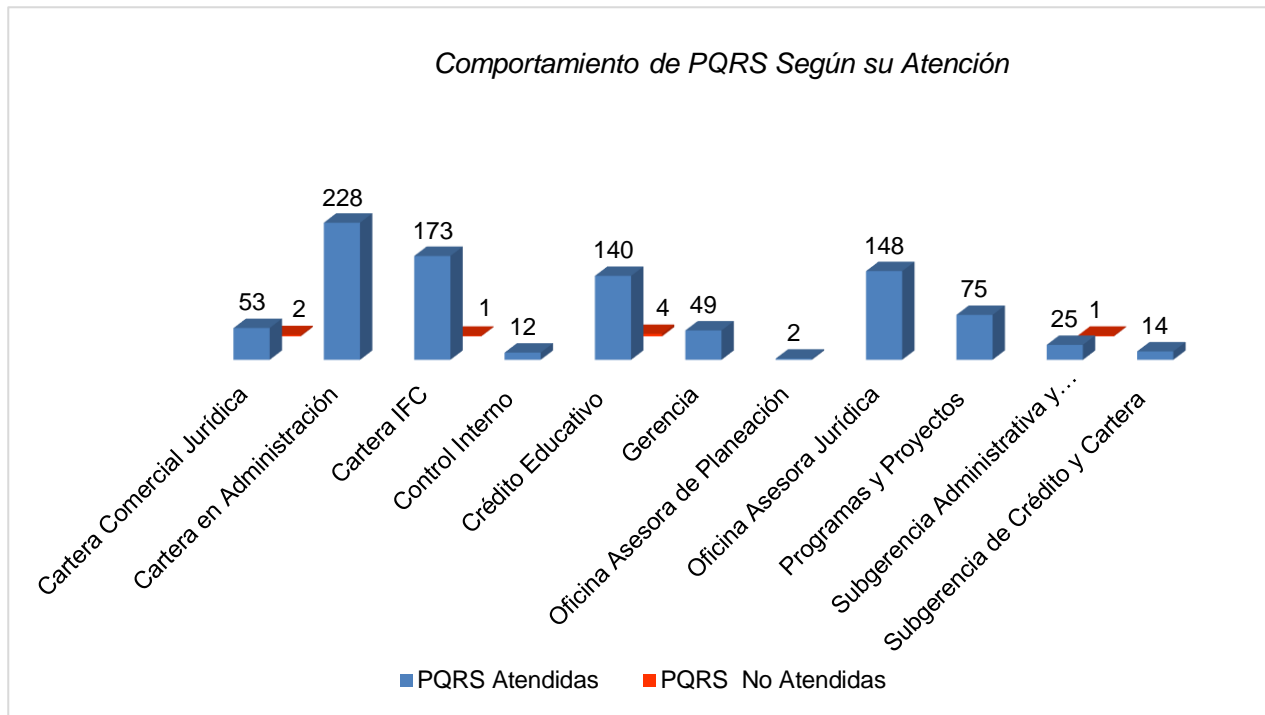


Para el presente trimestre se resalta el seguimiento que se ha realizado y el compromiso de los responsables de la atención a las PQRS. Sin embargo, las PQRS no atendidas pueden ser el reflejo de dos situaciones: la primera que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas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

Comportamiento en atención de PQRS cuarto trimestre.

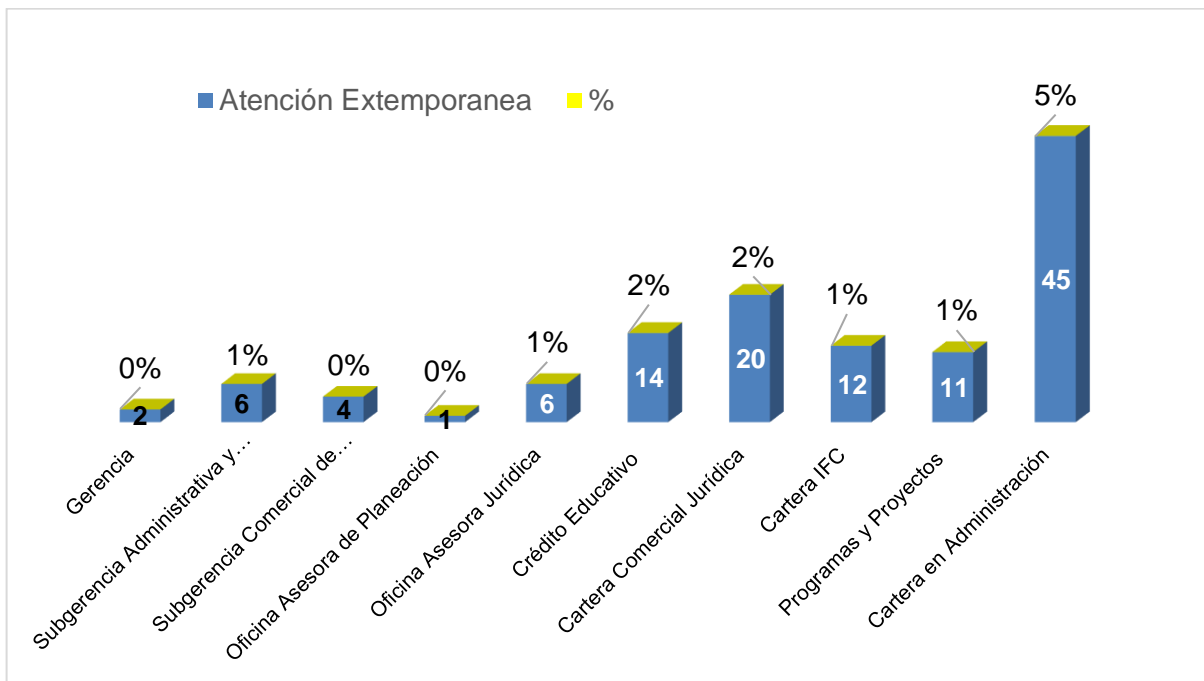
Teniendo en cuenta los tiempos establecidos de Ley y la Resolución N° 163-2016 interna, para atender las solicitudes se presenta el siguiente cuadro con el comportamiento de las PQRS atendidas y las no atendidas por áreas.


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



10. PQRS atendidas extemporáneas por Áreas

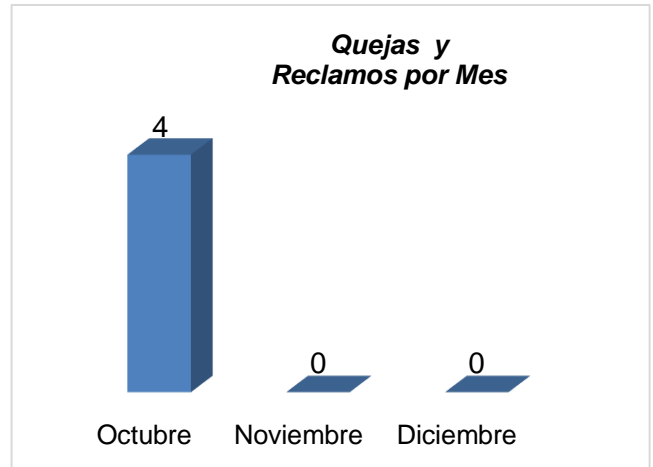
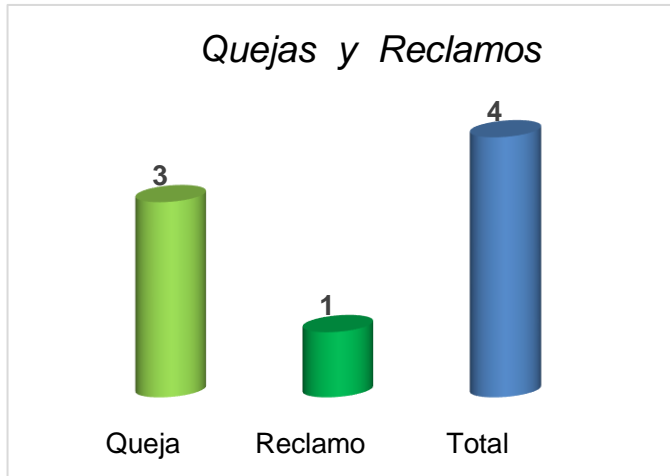
Se presentaron **114** PQRS, con cierre extemporáneo por parte de las áreas así:



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

11. Cantidad de Quejas - Reclamos – Derechos de Petición

- ❖ Durante el periodo analizado se presentaron (3) quejas.
- ❖ Durante el periodo analizado se presentaron (1) reclamo.
- ❖ Durante el periodo analizado se presentaron (0) denuncias.
- ❖ Durante el periodo analizado se presentaron (32) derechos de petición.




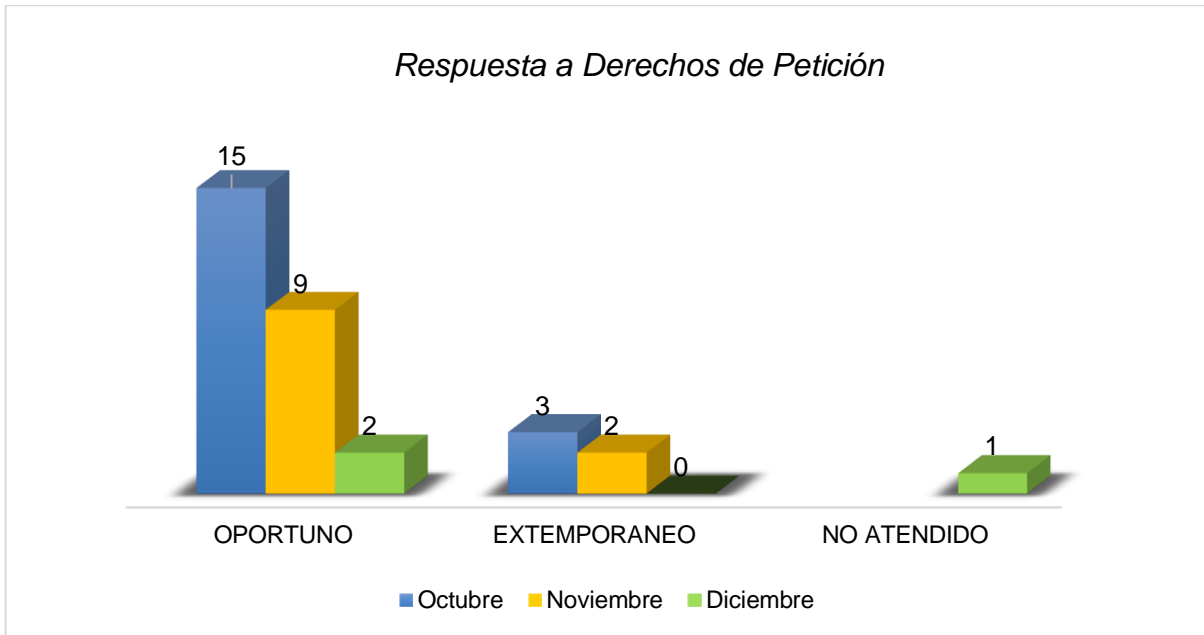
Durante el trimestre de las 927 PQRS registradas, 3 fueron quejas, y 1 reclamo, para lo cual presentan atención oportuna a dos y extemporáneas una queja y un reclamo para el total de cuatro.

De acuerdo a lo anterior la mayor cantidad de quejas son efecto de la gestión de cobro de cartera en administración Decreto 223/2015, y la demora en el desembolso de renovaciones crédito educativo.

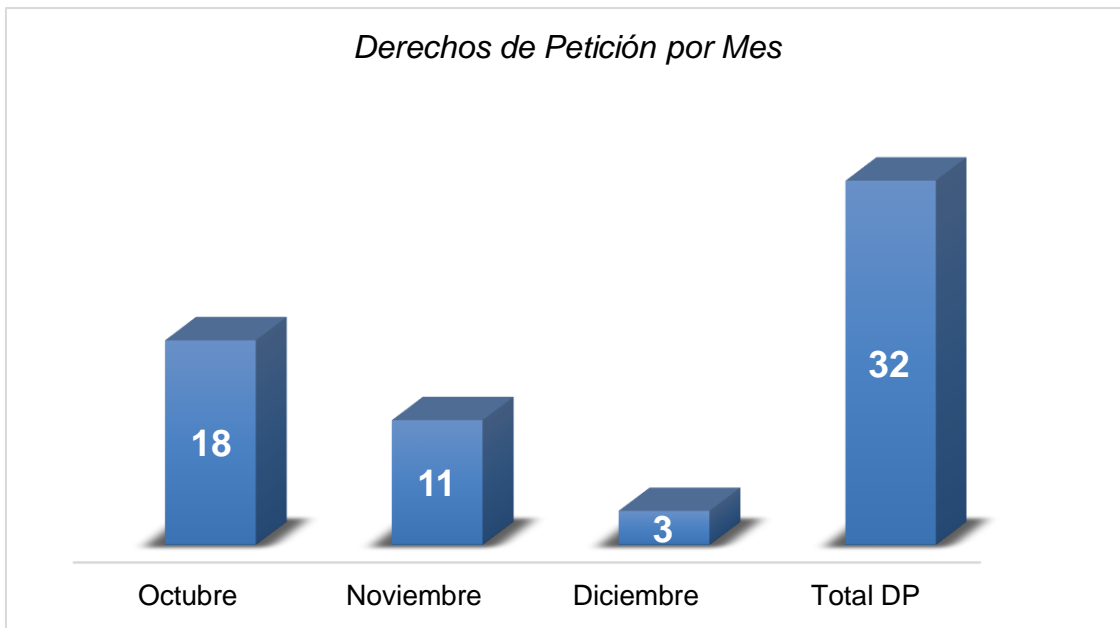
Derechos de petición - DP

Para el presente trimestre se presentaron **32 DP** los cuales se atendieron de forma oportuna **26**, **5** presentaron atención extemporánea, seguidamente **1 DP** se encuentran sin evidencia de cierre o respuesta.

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

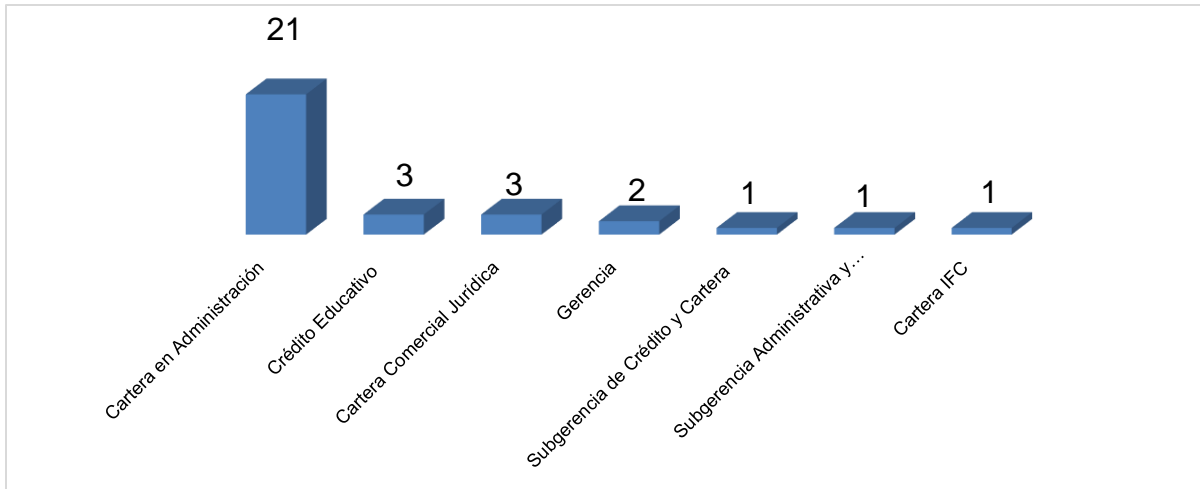


El área que no presenta evidencia de cierre o atención de un DP Cartera IFC, para lo cual no se pudo evidenciar cierre en el aplicativo QF- Document.



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

Derechos de petición por área




De acuerdo a lo anterior para el cuarto trimestre se presentó disminución en 23 solicitud de derechos de petición menos que el tercer trimestre, el área con más DP direccionados es Cartera en Administración Decreto 223/2015, se refleja que es ocasionado por las notificaciones de obligaciones que viene adelantado esta área y por la gestión de cobro.

12. Tiempos de Atención PQRSD

El informe presenta el comportamiento de atención a 927 PQRS recibidas, el **86%** (798) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de **5,8** días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas **121** con participación **13%**, y un **1%** que corresponde a **8** solicitudes no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o atención de respuesta.

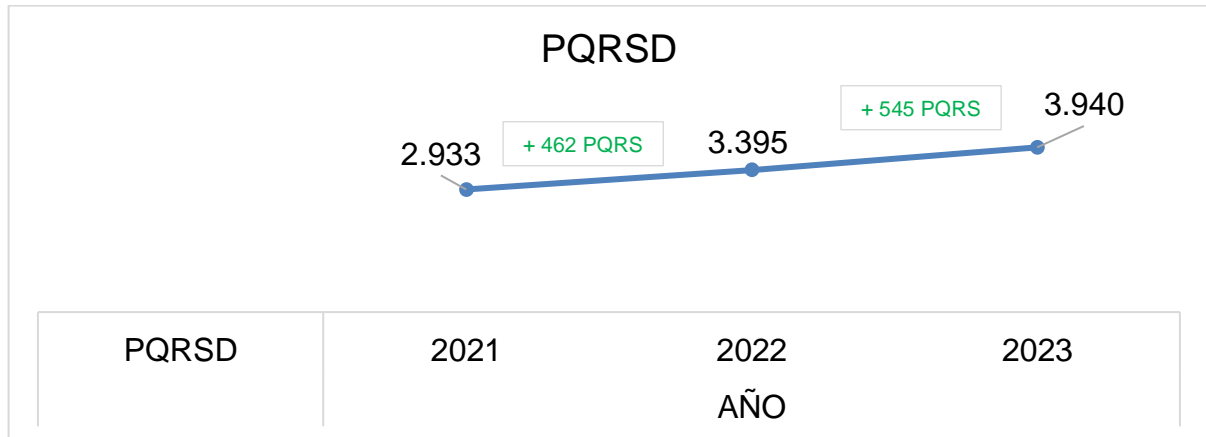
Comunicaciones de Seguimiento a PQRS

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-Documents o correo electrónico. Adicionalmente, se realizó seguimiento en la utilización del instructivo para las respuestas vía correo electrónico a través del aplicativo QF-Documents, 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.

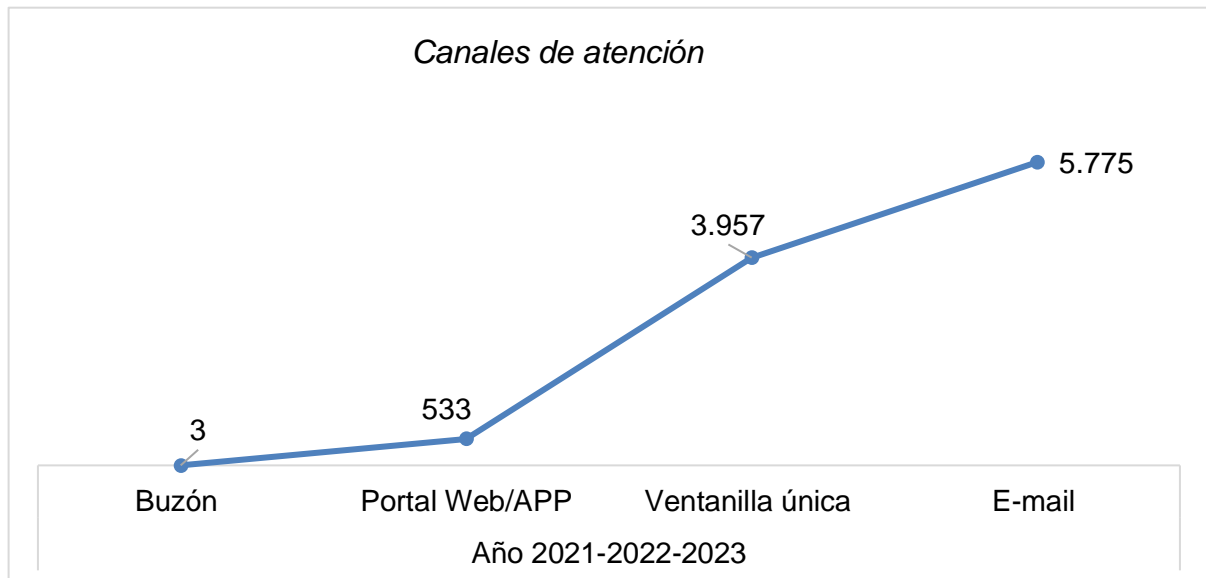
 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

13. Línea de tendencia PQRSD

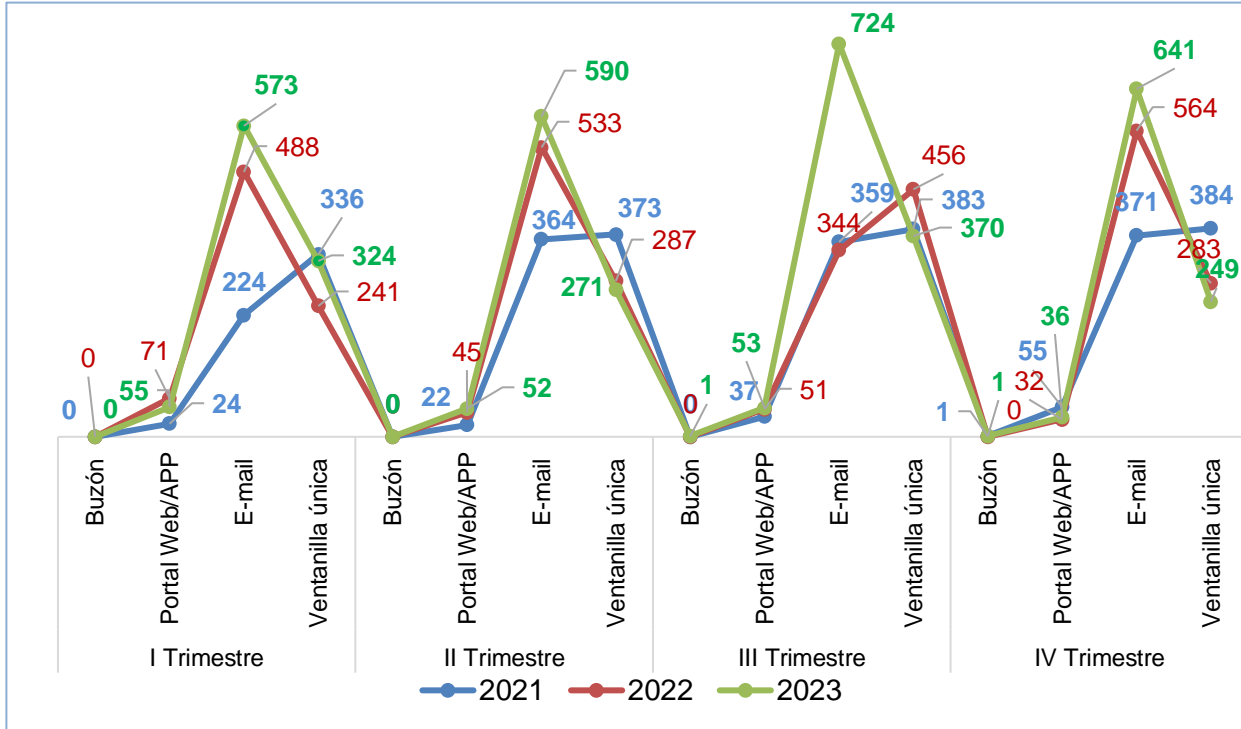
Se observa el comportamiento de PQRSD recibidas en las vigencias 2021, 2022 y 2023, en el cual se puede evidenciar un incremento entre el año 2021 al 2022 de 462 PQRS mas y entre los año 2022 al 2023 de 545 más; del primer año evaluado al último año, representa un incremento en las solicitudes recibidas por los clientes y usuario del IFC en **1.007 PQRSD**.



Del total de peticiones registradas (10.268), los medios de recepción PQRSD más utilizados fueron el correo electrónico con 56.2%, seguido de ventanilla única con 38.5%, entre los menos utilizados están el portal web y APP – Móvil con 5.2 % y el menos utilizado el buzón con 0%.




Comportamiento de los canales de atención habilitados por el IFC, por trimestre en las vigencias de 2021, 2022 Y 2023.



Comparando el comportamiento y evolución de las quejas y reclamos recibida durante las vigencias 2021, 2022 y 2023, se observa que pese a la disminución de reclamos de una forma representativa derivados de la prestación del servicio de los servidores públicos, las quejas si aumentaron en razón : en primera medida, la aplicación del procedimiento de notificación y gestión de cobro de la cartera en administración derivada del Decreto 0023/2015, generando malestar en los clientes y en segunda medida, los tiempos de respuesta en los desembolsos de crédito educativo; como más relevantes.



 <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

14. Percepción resultados medición satisfacción del cliente

Se recibieron y tabularon 238 encuestas de Producto / Crédito y 185 encuestas de servicio, de acuerdo a la atención que se prestó en el cuarto trimestre, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:

Encuesta de Satisfacción del Cliente Producto - Crédito


En lo que respecta a las encuestas de satisfacción del cliente de crédito, para el cuarto trimestre se aplicaron (185) encuestas, que corresponde a clientes presenciales que solicitaron un crédito con la entidad. A continuación, se presentan resultados:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. CUARTO TRIMESTRE	PROM. TERCER TRIMESTRE
PERSONAL			
¿El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	99,26%	99,26%	98,33%
PRODUCTO			
¿Cuánto tiempo duró el trámite de su crédito?	74,53%	84,81%	82,34%
¿Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	95,08%		
IMAGEN			
¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	98,97%	96,13%	96,06%
¿Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	93,29		
%		93,40%	92,24%

Se puede evidenciar que frente a la variable de la percepción que los clientes tienen frente al personal es favorable con un porcentaje **99,26%** comparado con el trimestre anterior subió en (0.93%), seguido por la variable de imagen, donde los clientes dan un concepto positivo y recomendaría la entidad. Se evidencia con un porcentaje para este trimestre del (**96,13%**) se mantuvo frente al trimestre anterior, última variable que tenemos es la de producto con un porcentaje del (**84,81%**) aumento frente al trimestre anterior en un (**2.47%**). Es importante resaltar; que el promedio del porcentaje para las encuestas de producto para el cuarto trimestre es de (**93,40%**) comparado con el trimestre anterior es de (**92,24%**), se evidencia un aumento del (**1.16%**) para este trimestre.

Encuesta de Satisfacción del Servicio


De acuerdo a las encuestas de satisfacción de servicio, se aplicaron **53** encuestas, para el cuarto trimestre, correspondientes a clientes que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

 <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

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. CUARTO TRIMESTRE	PROM. TERCER TRIMESTRE
SERVICIO			
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	96,19%	96.07%	98,10%
¿Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	96,31%		
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	95,72%		
PRODUCTO			
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?	66,18%	67%	94%
IMAGEN			
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	62,83%	74%	90%
¿Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	92,81%		
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	65,81%		
%		79%	94%

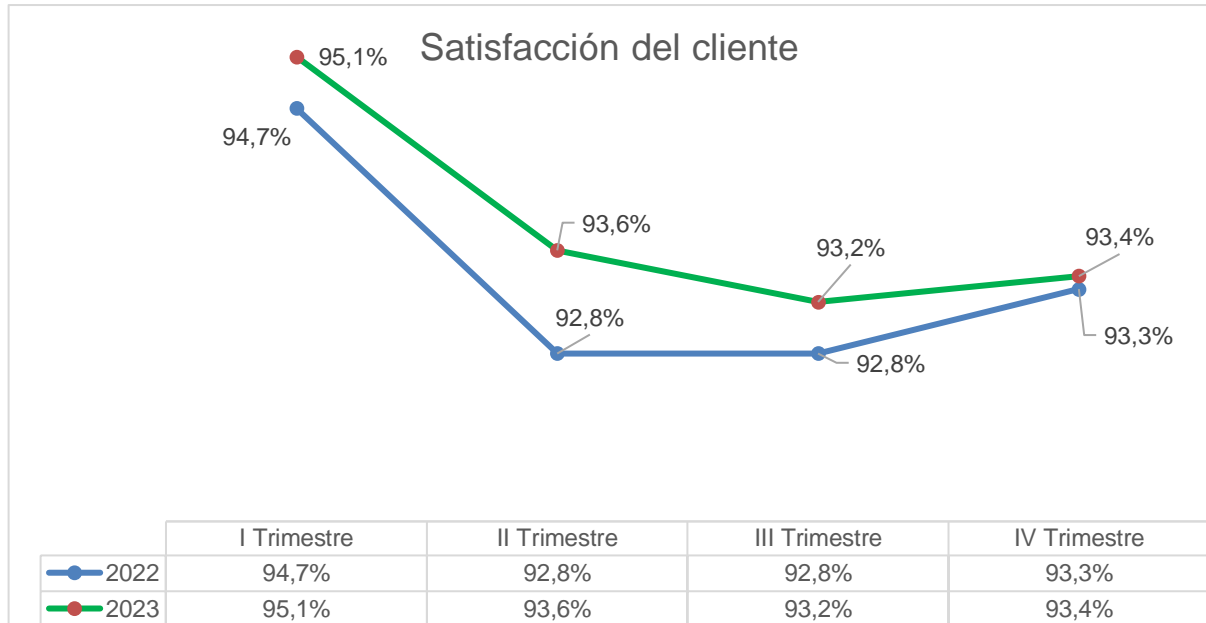
Se puede evidenciar que la variable de **Servicio** disminuyó (2,03%) frente al trimestre anterior con un porcentaje del **(96.07%)**, los clientes refieren que el IFC, es una entidad que desde que ingresan se siente cómodos con el personal, son atendidos por parte del personal con amabilidad, empatía y conocimiento amplio a la hora de hacer las consultas para sus créditos, seguido por la variable de **producto** disminuyó (27%) frente al trimestre anterior **(67%)**, esta disminución se da por que los clientes refieren demora en la aprobación del trámite de aprobación de crédito y por último tenemos la variable de **Imagen** de la entidad, con una disminución del **(16%)** frente al tercer trimestre de **(74%)**, es importante mencionar que los clientes bajaron su favorabilidad de la imagen positiva y se debe por los tiempos de aprobación de su crédito y su desembolso. De acuerdo a lo anterior; el promedio para este trimestre de la satisfacción del servicio fue de **(79%)**.






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

Comparando las evaluaciones de percepción del año 2023 con el año 2022 se presenta mantenimiento del Índice de Percepción en la satisfacción de los clientes en un 93.4%, con una diferencia de 0.1% con respecto a la vigencia anterior.


Se observa una variación en el comportamiento del indicador de acuerdo al comparativo entre el año 2023 al 2022 en cada trimestre, evidenciado una tendencia estable en el comportamiento.



Se evidencian aspectos positivos para este trimestre, algunas recomendaciones que ayudan a seguir cada día mejorando en la prestación del servicio, esto es muy importante conocer las opiniones de nuestros clientes porque son ellos lo que nos permiten crecer como entidad. A continuación, se describen estos aspectos dados por los clientes:

-  Los clientes manifiestan que los asesores prestan una excelente atención frente al desarrollo de la solicitud de su crédito.
-  Las tasas de interés es la más accequibles a comparación de otras entidades bancarias.
-  Los estudiantes manifiestan que el crédito educativo es una excelente oportunidad para lograr su proyecto vida, por la tasa de interés y por el plazo de amortización.

15. Conclusiones

-  Para el presente informe del cuarto trimestre se atendieron **927** PQRS recibidas por los diferentes canales de atención de la entidad, se dio trámite oportuno a 805, de

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

- acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley, atendidas extemporáneas 114, 8 no atendidas o sin evidencia de cierre en el sistema.
- ❖ Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior aumento el número de peticiones recibidas en la entidad en un 5%, pasando de un total de 879 a 927 requerimientos.
 - ❖ El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el correo electrónico con un total de 641 equivalentes al 69,15%.
 - ❖ Las áreas con más PQRs asignadas y tramitadas; en primer lugar Cartera en Administración Decreto 0223/2015 con 228, seguido de cartera IFC con 174 y en tercer lugar Oficina Asesora Jurídica con 148.
 - ❖ Para el cuarto trimestre se presentó disminución en solicitudes de PQRS radicadas en comparación con el anterior trimestre con diferencia de 221 PQR's menos.
 - ❖ En la herramienta QF-Documents se registró el radicado 2023033719 a nombre de GUILLERMO ANDRÉS PEÑA sin visualización del documento de la petición.
 - ❖ Se registraron (3) quejas durante el cuarto trimestre.
 - ❖ Se registró (1) reclamo durante el cuarto trimestre.
 - ❖ No se registraron (0) denuncias durante el cuarto trimestre.
 - ❖ Se registró (32) derechos de petición durante el cuarto trimestre.
 - ❖ El informe presenta el comportamiento de atención 927 PQRS recibidas, el 86% (798) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de 5,8 días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas 121 con participación 13%, y un 1% que corresponde a 8 solicitudes no se evidencia cierre en el aplicativo QF-DOCUMENT o atención de respuesta.
 - ❖ Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta tendencia estable por encima del 93% siendo un nivel óptimo.

16. Recomendaciones

- ❖ Se recomienda seguir promocionando los canales de atención al cliente desde el área misional, explicando la importancia de utilizarlos.
- ❖ Se solicita al administrador del software QF-Documents revisar la razón por la cual se presentan los radicados sin el documento adjunto.
- ❖ Se recomienda que de acuerdo a la política Servicio al Ciudadano y la Resolución 1519 del 2020. Se debe promover mecanismos de accesibilidad para atender las

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

necesidades de las personas con condiciones especiales en los diferentes canales de atención al ciudadano que visita la Entidad.

- Se recomienda diseñar la señalización inclusiva para facilitar el acceso a las instalaciones e infraestructura física, de la entidad para la población con condiciones especiales de acuerdo a la Política Servicio al Ciudadano y la Norma Técnica 6047 del 2013.
- Se recomienda a todas las áreas de la Entidad, aplicar la Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano en la atención a los grupos de valor e interés. Link de ubicación \\NEPTUNO\PublicaCalidad\CALIDAD\PROCESOS\3.APOYO\ATENCIÓNALCLIE NTEYCOMUNICACIONES\DOCUMENTOS Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano IFC 2023.
- 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.
- De acuerdo al monitoreo realizado a los dispositivos telefónicos del área misional, se requiere que el personal vinculado a la entidad y que cuente con canal de atención telefónica, debe 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.
- Se recomienda implementar acciones de mejora reducir los tiempos de desembolso de renovaciones y de crédito nuevo – FESCA, pues es la variable que menos favorabilidad tiene y en relación a las peticiones radicadas por los clientes en los canales de atención.
- Recomendación que manifiestan los clientes y estudiantes es la demora en los tiempos de aprobación y desembolso de cada carpeta.

Atentamente,

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