



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

TRD_102_50_06

INFORME UNIFICADO DE PQRSD Y PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

*Primer trimestre de 2024
Oficina Relación Estado Ciudadanías
Abril de 2024*

	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	8
6. PQRSD por Canales de Atención	8
7. PQRS asignadas por área	9
8. PQRS en Gestión	10
9. Seguimiento a las respuestas de las PQRS recibidas	10
10. PQRS atendidas extemporáneas por Áreas	13
11. Cantidad de Quejas - Reclamos – Derechos de Petición	13
12. Tiempos de Atención PQRSD	16
13. Línea de tendencia PQRSD	16
14. Percepción resultados medición satisfacción del cliente	18
15. Conclusiones	22
16. Recomendaciones	23

	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 enero a marzo de 2024.

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, para lo que corresponde al primer trimestre se recibieron 912 PQRSD; no se recibieron DENUNCIAS.

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

📍 **Dirección:** Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. ☎ **PBX:** 320 889 9573.

✉ **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

	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.

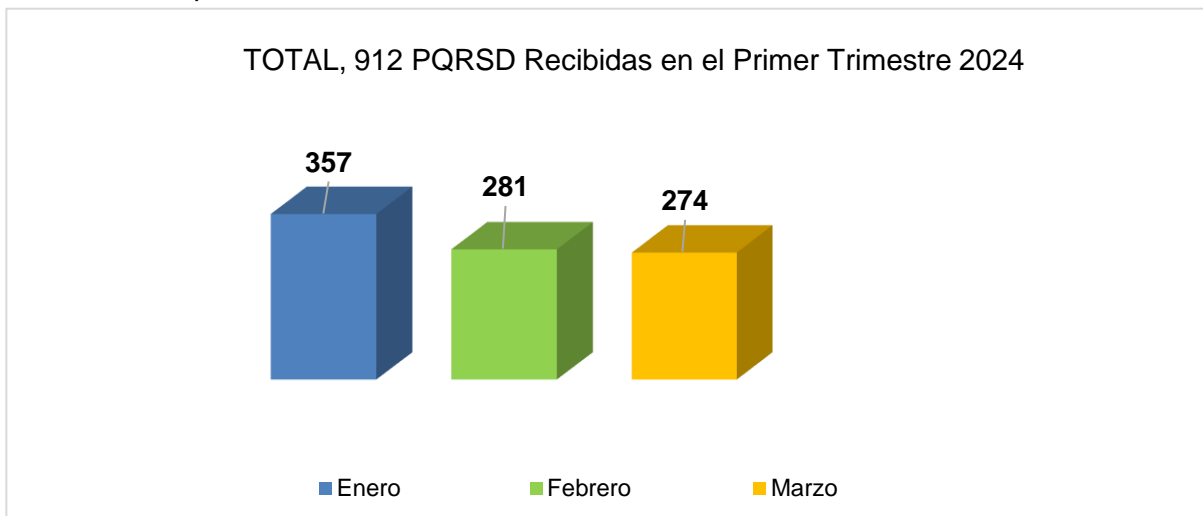
4. PQRSD recibidas en el trimestre


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

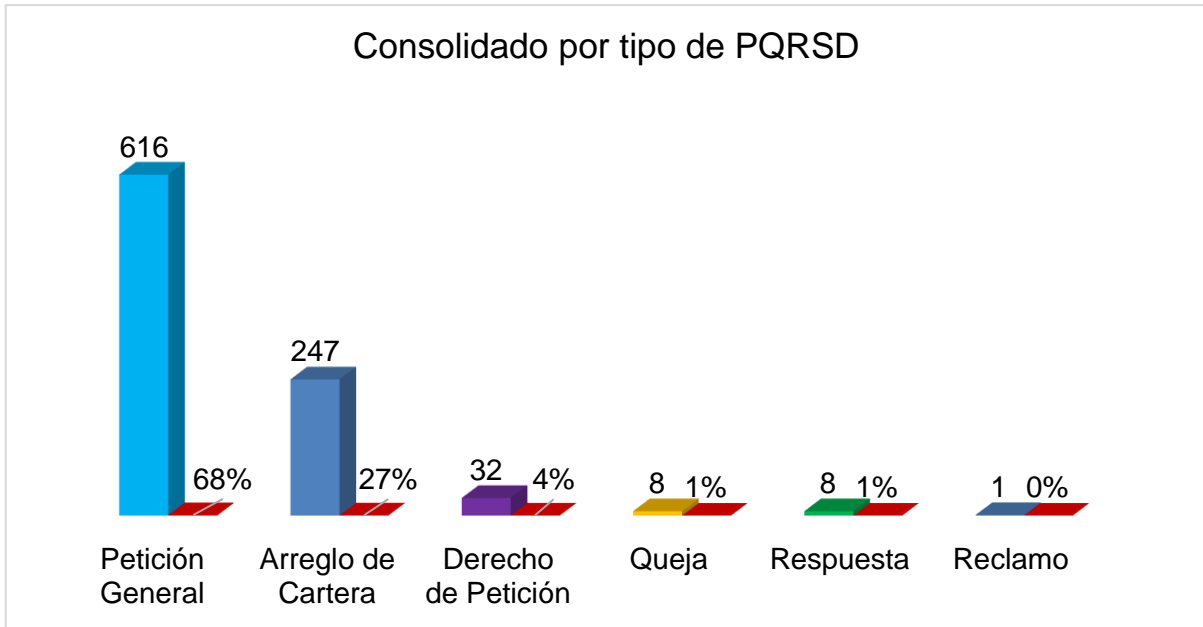
Sigla	Tipos de PQRSD
P	Petición
Q	Queja
R	Reclamo
S	Sugerencia
DP	Derecho de Petición
AC	Arreglo de Cartera
D	Denuncias
RTA	Respuesta a solicitud

Total (912) PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2024.

En el primer trimestre de 2024 se registraron **912** 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 de 15 PQRSD con respecto al anterior trimestre.




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



Del total de tipos PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2024, el IFC atendió un total de **912** radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 616 con un (68%), seguida Arreglos de Cartera con 247 (27%), Derechos de Petición 32 radicados (4%), respuesta a Solicitudes con 8 (1%), Quejas 8 con el (1%), se presentó 1 reclamo y no se presentaron Sugerencia y Denuncias para el presente trimestre.

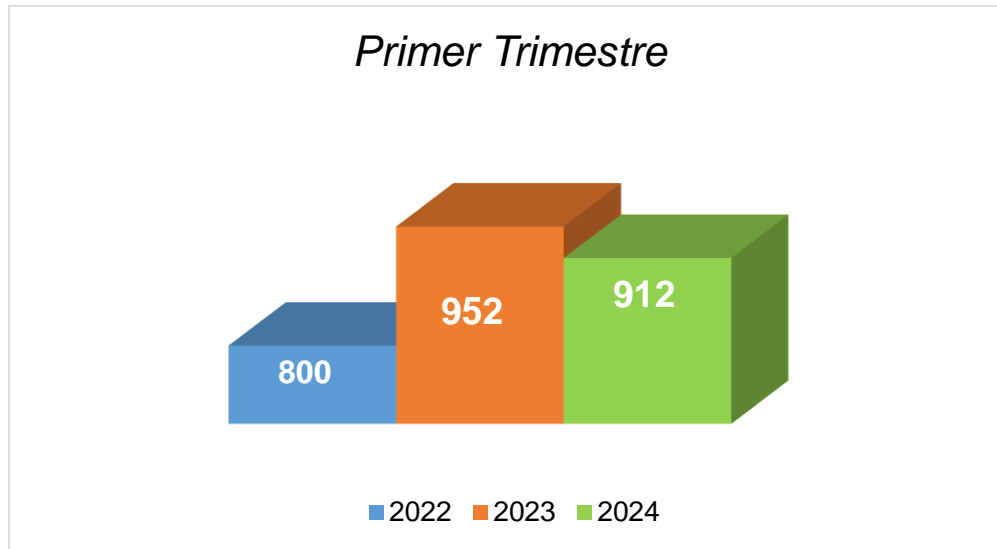
De acuerdo a lo anterior correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna.

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

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

5. Comparativo PQRS

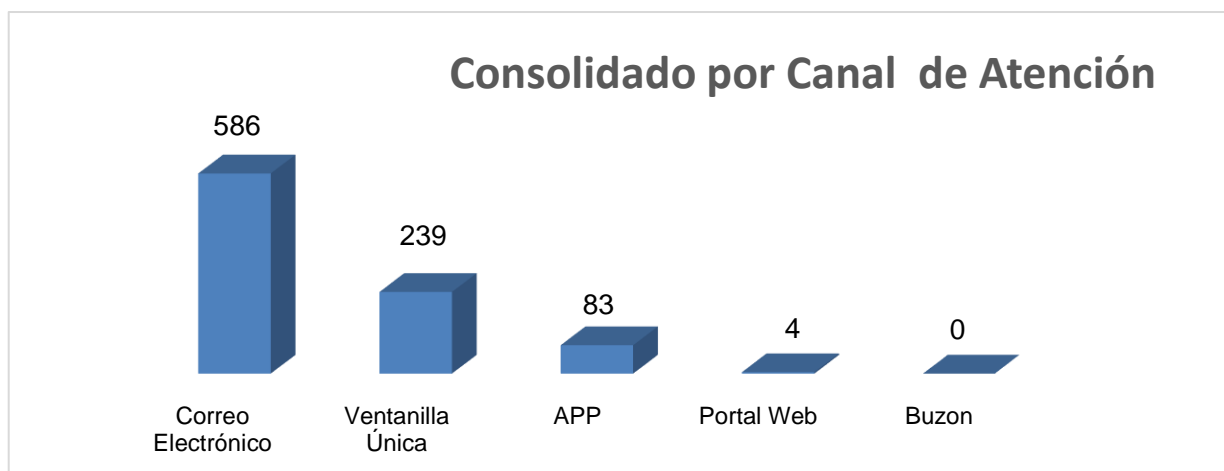
Se observa disminución del 4% de registro de peticiones en el primer trimestre de 2024, comparado con el primer trimestre de 2023 en un 4% y comparado con el primer trimestre de 2022 un incremento del 12%.



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 primer trimestre por los clientes es correo electrónico con 586 PQRSD registradas que representan el 64%, seguido ventanilla única con 239 solicitudes (26%). Los canales menos frecuentes son la APP – Móvil el con 83 con participación del 9%, el portal web con un registro de 4 PQRSD (0%) y el canal no utilizado fue el buzón.

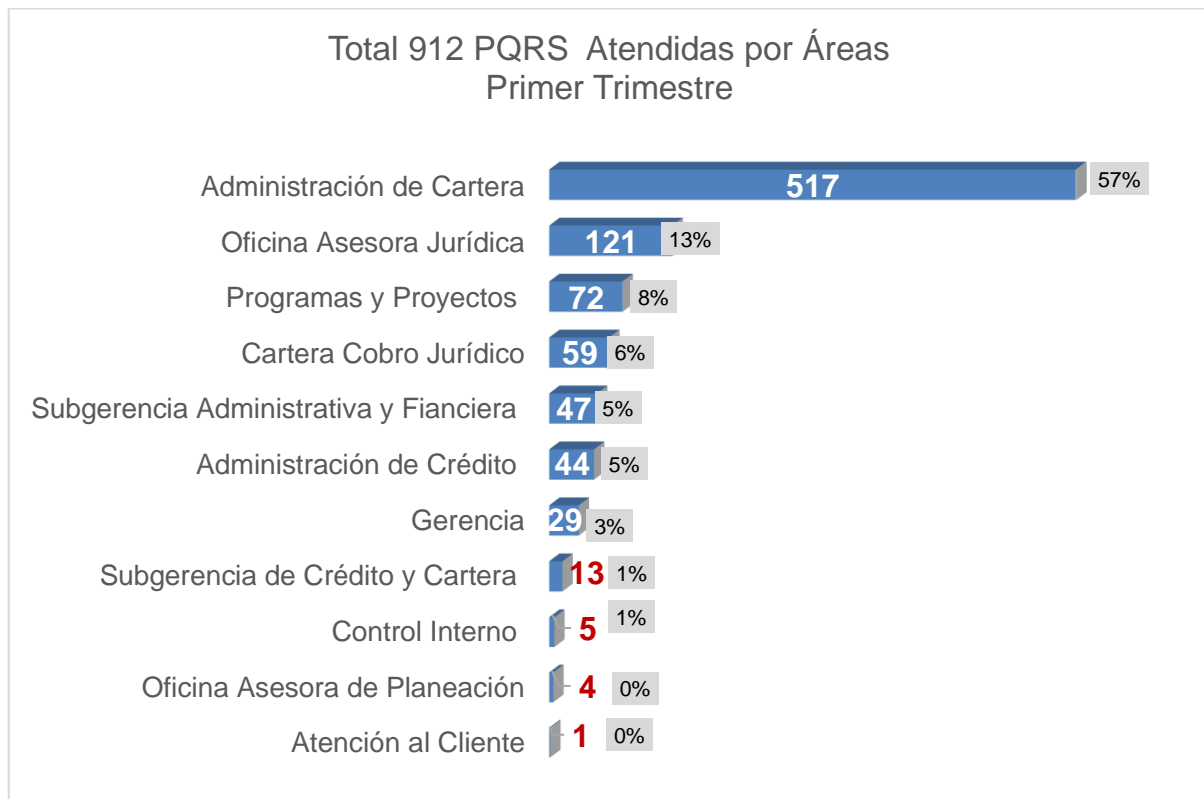


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

7. PQRS asignadas por área

Del total PQRS gestionadas en el primer trimestre de 2024, el área con mayor número de solicitudes atendidas en su orden Administración de Cartera con el 57% del total que corresponde a 517 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera y peticiones en general, seguido de la Oficina Asesora Jurídica con el 13% que corresponde a 121 peticiones en general, Programas y Proyectos con el 8% para un total de 72, Cartera Cobro Jurídico con el 6% que corresponde a 59 comunicaciones, por último, Subgerencia Administrativa y Financiera con 47 peticiones que corresponde al 5%, Administración de Crédito atendió 44 peticiones que corresponde al 5%, para un total de **860** PQRS atendidas por las áreas con mayor requerimientos de peticiones.

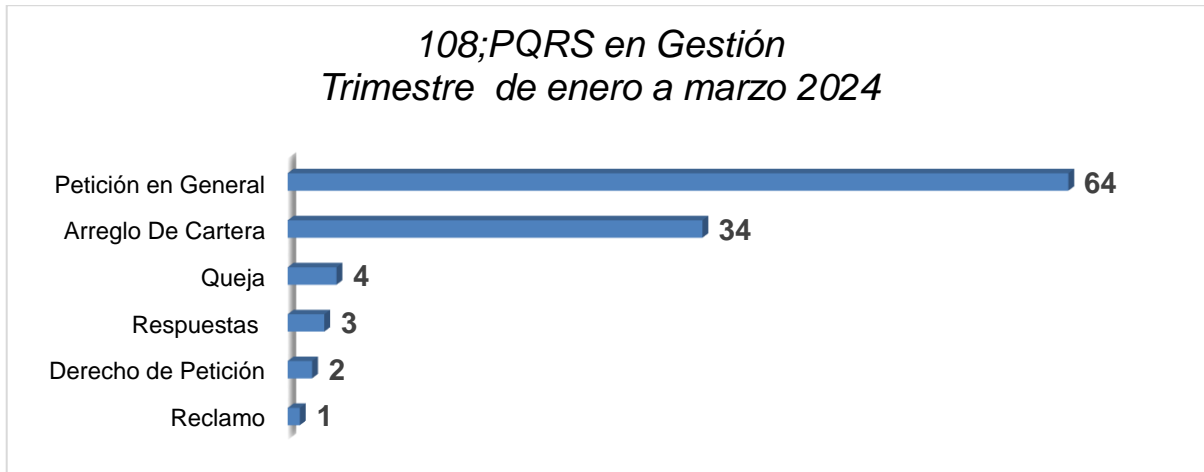
Para las demás dependencias recibieron un total de 52 comunicaciones distribuidas por dependencias así: 29 para Gerencia con el 3%, Subgerencia Comercial de Crédito con 13 peticiones, Oficina Control Interno con peticiones 5 con el 1%, Oficina Asesora de Planeación con 4 equivale al 0%, Siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad, para un total de del 6% frente al total de 912 PQRS recibidas en el primer trimestre de 2024.



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

8. PQRS en Gestión

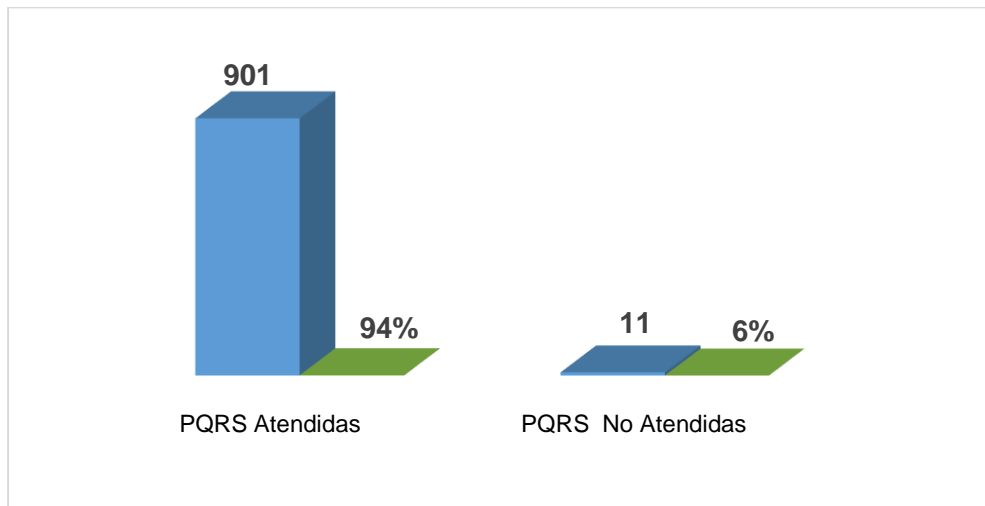
De acuerdo con el análisis de los reportes de recepción y seguimiento a **PQRS**, se tiene que del total de PQRS recibidas en el primer trimestre quedaron en gestión 108 solicitudes recibidas en el mes de marzo de 2024, que serán objeto de seguimiento en el mes de abril de 2024.



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.


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

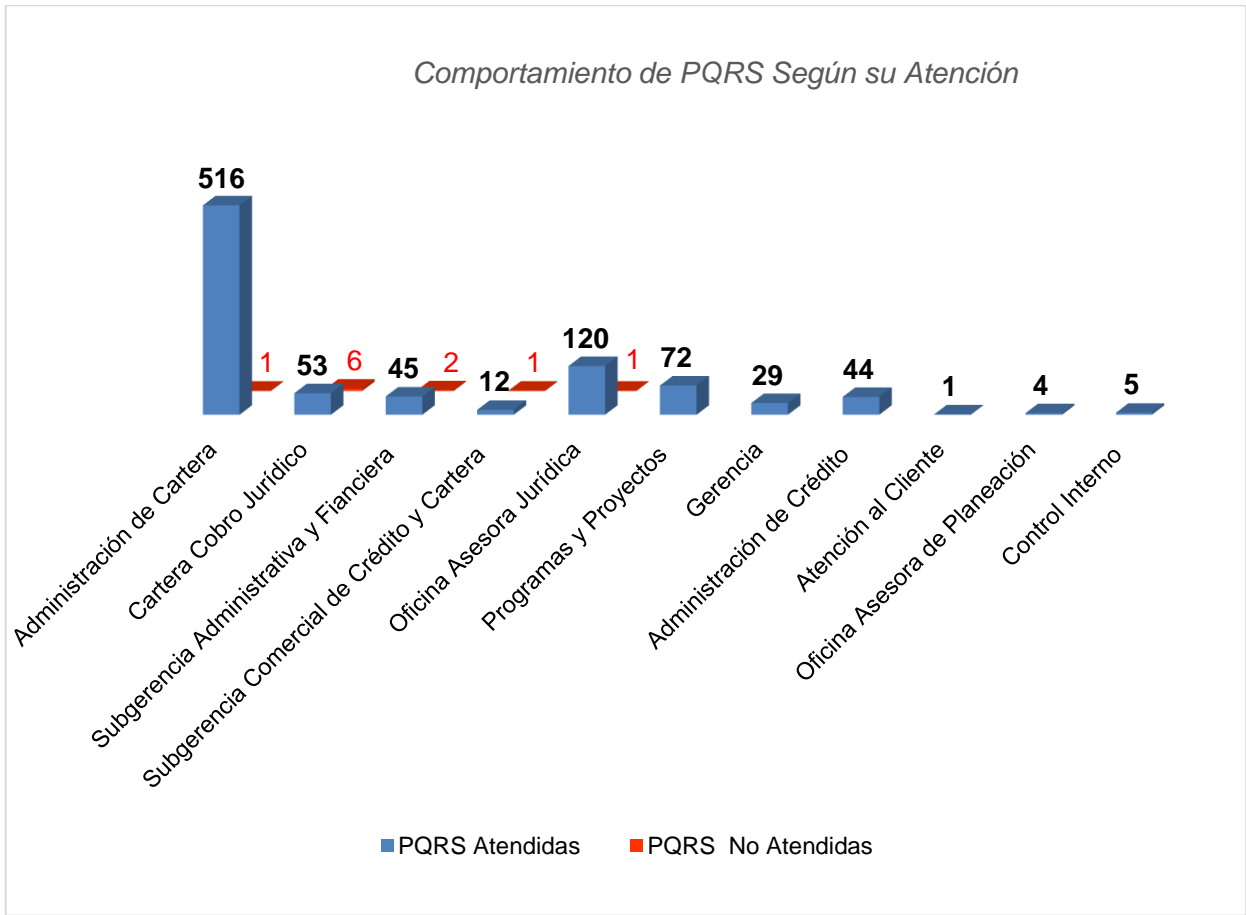



Para el presente trimestre se resalta el seguimiento que se ha realizado y el compromiso de los responsables de la atención a las PQRS. Sin embargo, las PQRS no atendidas pueden ser el reflejo de dos situaciones: la primera que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas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

Comportamiento en atención de PQRS primer 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.

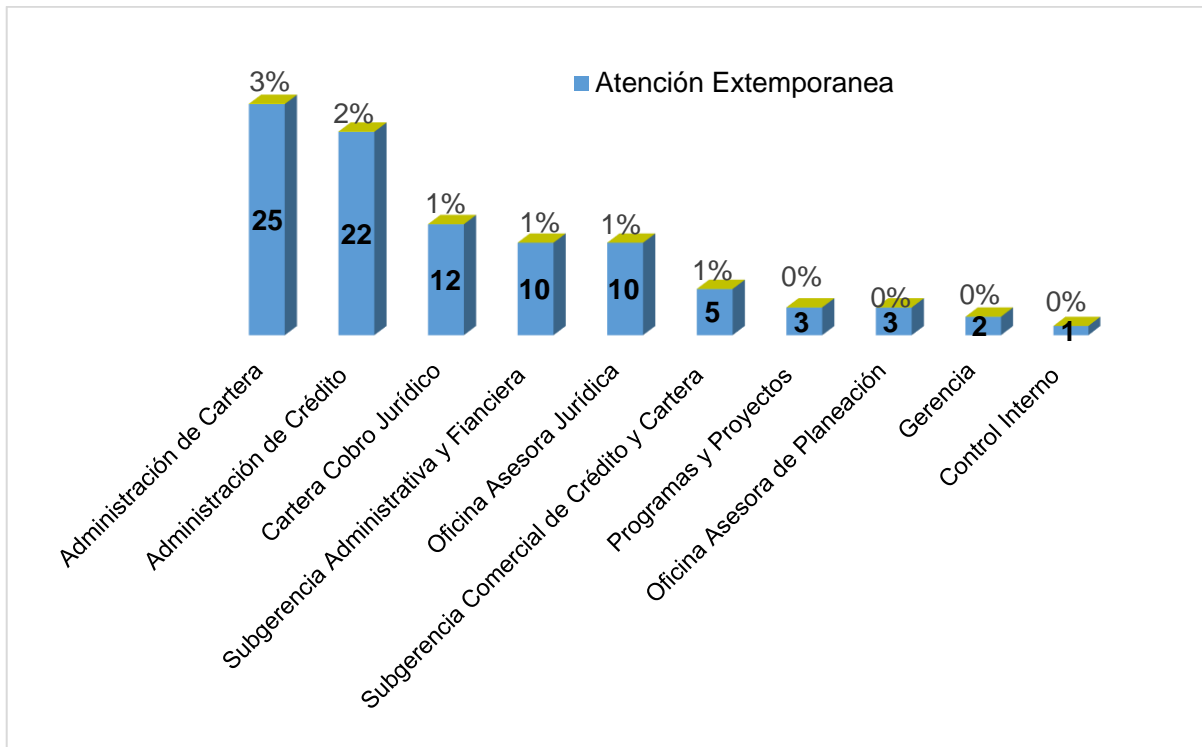
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



	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 presentó el 10% que equivale **93** PQRS de 912 recibidas en el primer trimestre, con cierre extemporáneo por parte de las áreas así:



11. Cantidad de Quejas - Reclamos – Derechos de Petición

- 📦 Durante el periodo analizado se presentaron (8) 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.

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

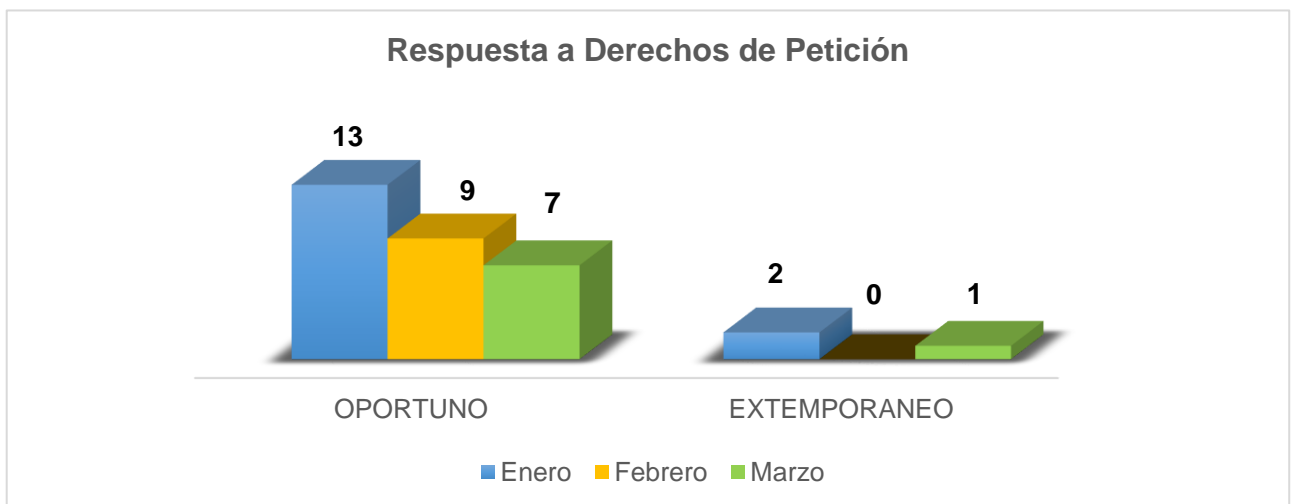



Durante el trimestre de las 912 PQRS registradas, 7 fueron quejas, y 1 reclamo, para lo cual presentan atención oportuna al 100%.

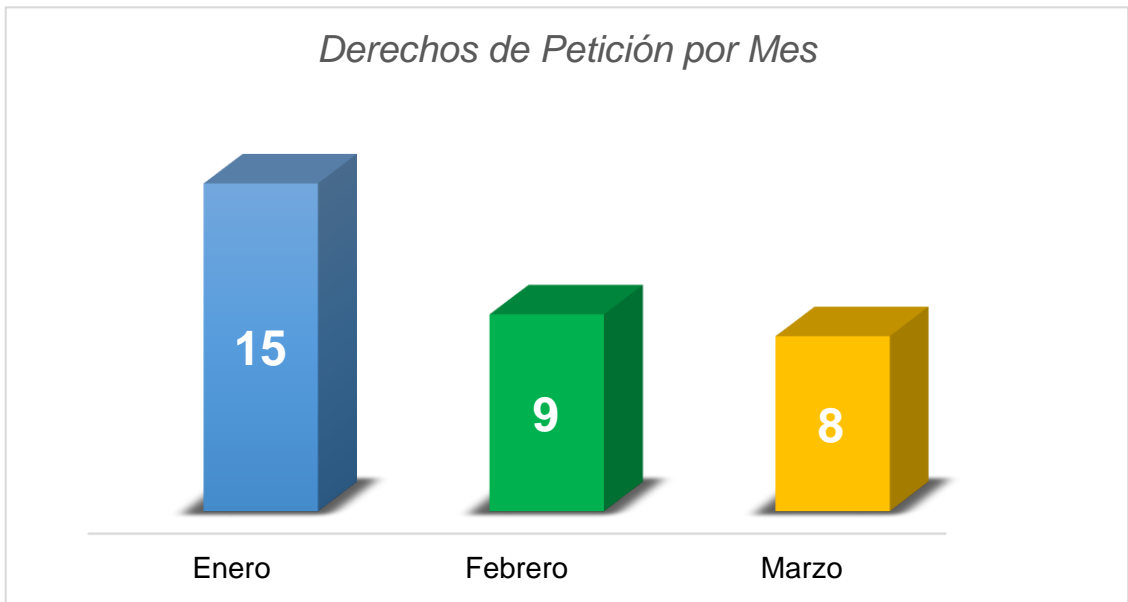
De acuerdo a lo anterior la mayor cantidad de quejas son efecto de la gestión de cobro de cartera del área administración de cartera con 4 quejas y 1 reclamo, seguido de administración de crédito con 3 quejas; consecuencia de ello es la demora en el desembolso de renovaciones crédito educativo y 1 queja presentada para la oficina asesora jurídica.

Derechos de petición - DP

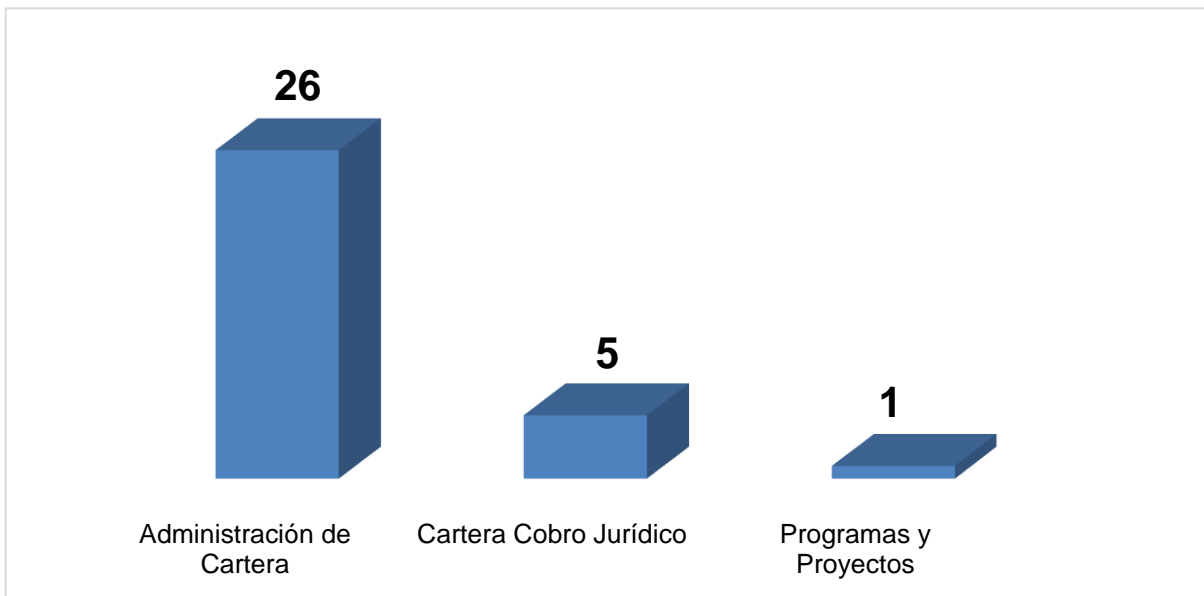
Para el presente trimestre se presentaron **32 DP** los cuales se atendieron de forma oportuna **29**, 3 presentaron atención extemporánea.




	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 primer trimestre se mantuvo la cantidad de 32 solicitudes de derechos de petición comparado con el cuarto trimestre de 2023, el área con más DP direccionados al área de administración de cartera y cartera cobro jurídico, se refleja que es ocasionado por las notificaciones de obligaciones, la gestión de cobro y el cobro jurídico.

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

12. Tiempos de Atención PQRSD

El informe presenta el comportamiento de atención a 912 PQRSD recibidas, el **99%** (901) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de **7,6** días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas **93** con participación **10%**, y un **1%** que corresponde a **11** solicitudes no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o atención de respuesta.

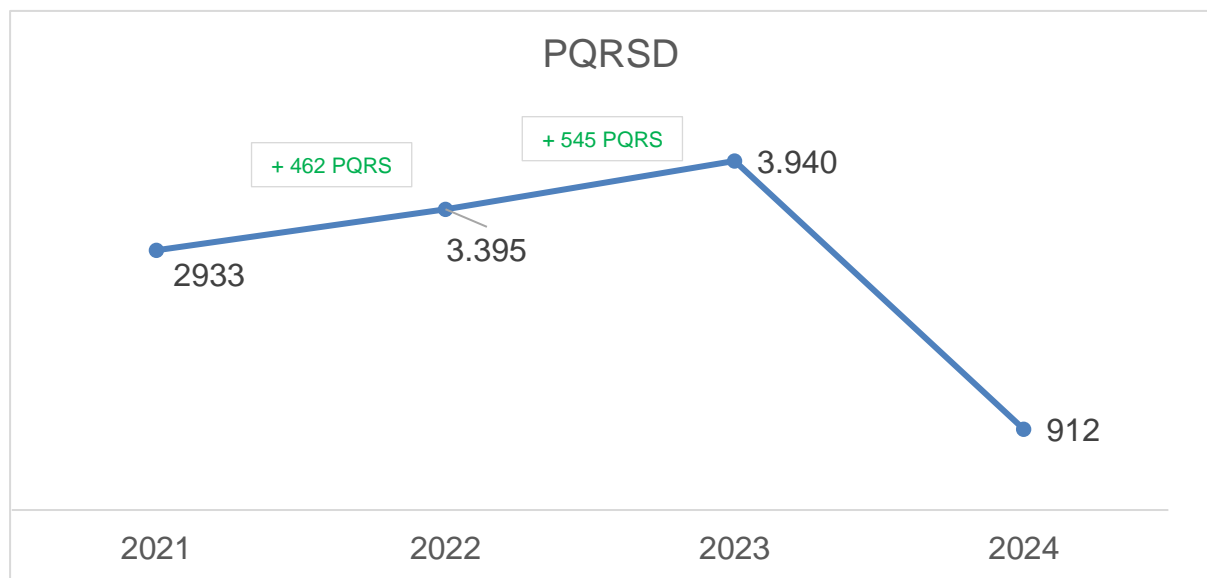
Comunicaciones de Seguimiento a PQRSD


Con el objeto de mejorar el flujo de información, se han adelantado jornadas de socialización, sobre el procedimiento de cierre de la PQRSD y su reporte por medios electrónicos; adicionalmente a los trabajadores oficiales y empleados públicos, se les remite correo recordando las PQRSD 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 PQRSD, con el fin de facilitar la realización de las respuestas de forma oportuna a los clientes.

13. Línea de tendencia PQRSD

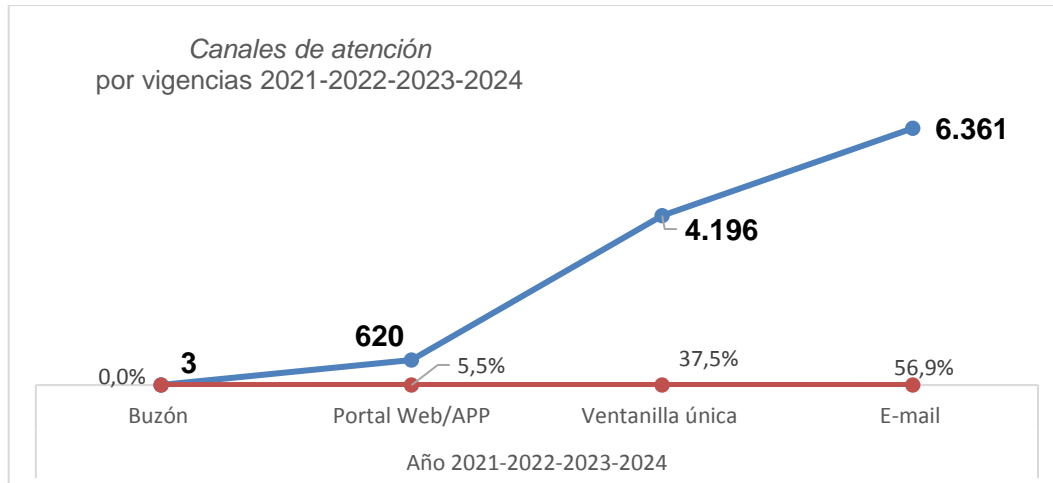
Se observa el comportamiento de PQRSD recibidas en las vigencias 2021, 2022 y 2023, en el cual se puede evidenciar un incremento entre el año 2021 al 2022 de 462 PQRSD mas y entre los años 2022 al 2023 de 545 más; del primer año evaluado al último año, representa un incremento en las solicitudes recibidas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

Para la vigencia 2024 a corte de primer trimestre se llevan recibidas 912 PQRSD.

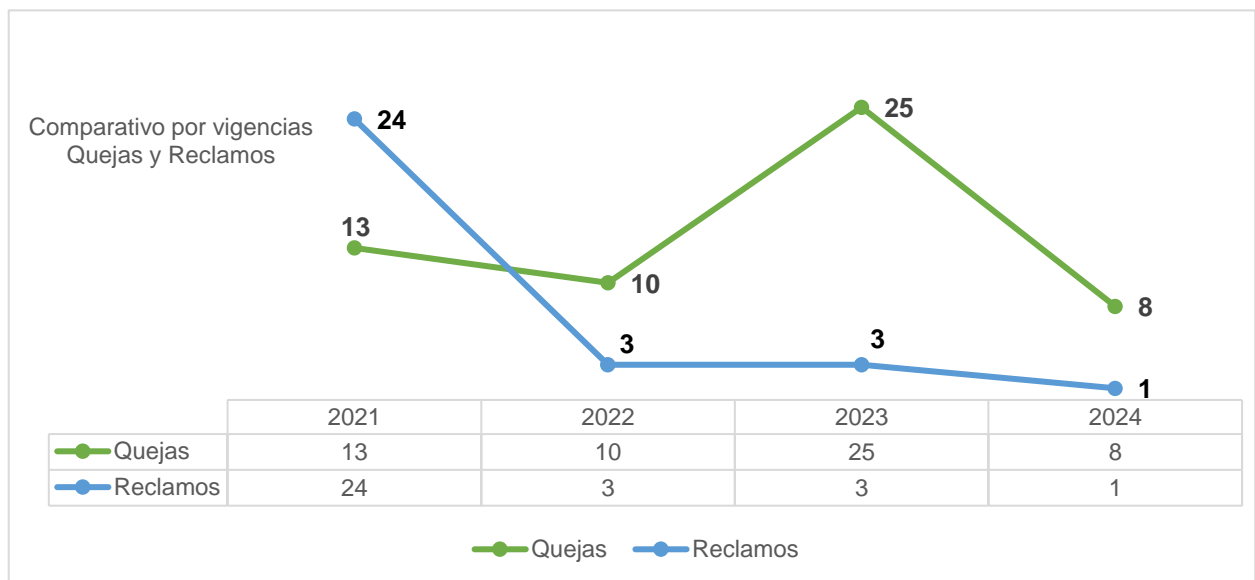



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

Del total de peticiones registradas (11.180), los medios de recepción de PQRSD más utilizados por los clientes y usuarios son el correo electrónico con 56.9%, seguido de ventanilla única con 37.5%, entre los menos utilizados están el portal web y APP – Móvil con 5.5 % y el menos utilizado el buzón con 0%.



Midiendo el comportamiento y evolución de las quejas y reclamos recibida durante las vigencias 2021, 2022, 2023 y 2024, 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 0223/2015, generando malestar en los clientes y en segunda medida, los tiempos de respuesta en los desembolsos de crédito educativo; como más relevantes.



	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

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Medir y evaluar 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

Durante el primer trimestre del año 2024 que comprende los meses de enero, febrero y marzo, se aplicaron (100) encuestas, (63) encuestas de satisfacción del cliente de crédito y (37) Encuestas de satisfacción de servicio. A los usuarios que ingresaron a las diferentes dependencias del Instituto Financiero de Casanare (IFC). El método a seguir para realizar el informe es el siguiente:

Encuesta de Satisfacción del Cliente Producto - Crédito


En lo que respecta a las encuestas de satisfacción del cliente de crédito, para el primer trimestre se aplicaron (63) encuestas, que corresponde a clientes presenciales que solicitaron un crédito con la entidad. A continuación, se presentan resultados:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. PRIMER TRIMESTRE	PROM. CUARTO TRIMESTRE
¿Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?	91.0%	91.0%	
PERSONAL			
¿El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	99.6%	99.6%	99,2%
PRODUCTO			
¿Cuánto tiempo duró el trámite de su crédito?	88.8%	100%	84,8%
¿Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	100%		
IMAGEN			
¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	100%	100%	96,1%
¿Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	95,3%		
%		99,4%	93,4%

Se puede evidenciar que frente a la variable de la percepción que los clientes tienen frente a la imagen del Instituto es favorable en 100%, seguida de la variable del producto también en un 100%, en cuanto a la variable de personal se mantiene por encima del 99%,

Es importante resaltar; que el promedio del porcentaje para primer trimestre 2024 se mantiene por encima del 90%, comparado con el trimestre anterior en tan solo una diferencia del 1%, quedando en un nivel óptimo del **99.4%** en la percepción de los clientes.

En el seguimiento se puede evidenciar que para la variable *¿Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?*, da como resultado del 91%, es decir son clientes fidelizados.

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


Encuesta de Satisfacción del Servicio

De acuerdo a las encuestas de satisfacción de servicio, se aplicaron **37** encuestas, para el primer trimestre, correspondientes a clientes que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. PRIMER TRIMESTRE	PROM. CAURTO TRIMESTRE
SERVICIO			
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	100%	99.8%	96.8%
¿Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	100%		
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	99.3%		
PRODUCTO			
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?	88.6%	88.6%	67.0%
IMAGEN			
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	98.6%	98,8%	74.0%
¿Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	99.3%		
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	98.5%		
%		95.7%	70.0%

Podemos evidenciar con las encuestas aplicadas en el primer trimestre de 2024, los clientes del IFC se encuentran satisfechos con el **Servicio** en un porcentajes del **99.8%**, desde que ingresan se siente cómodos, son atendidos por parte del personal con amabilidad, empatía y conocimiento amplio a la hora de hacer las consultas para sus créditos, con gran importancia podemos evidenciar que los clientes recomendarían nuestro portafolio de servicios dando como resultado en la variables de imagen un **98.8%**, se mantiene la favorabilidad en nuestro canal presencial como con nuestras redes sociales, en cuanto a la variable de producto es la menos favorecida en **88.6%**, promedio se da por la no atención oportuna en los requerimientos y solicitudes de los clientes y usuarios.

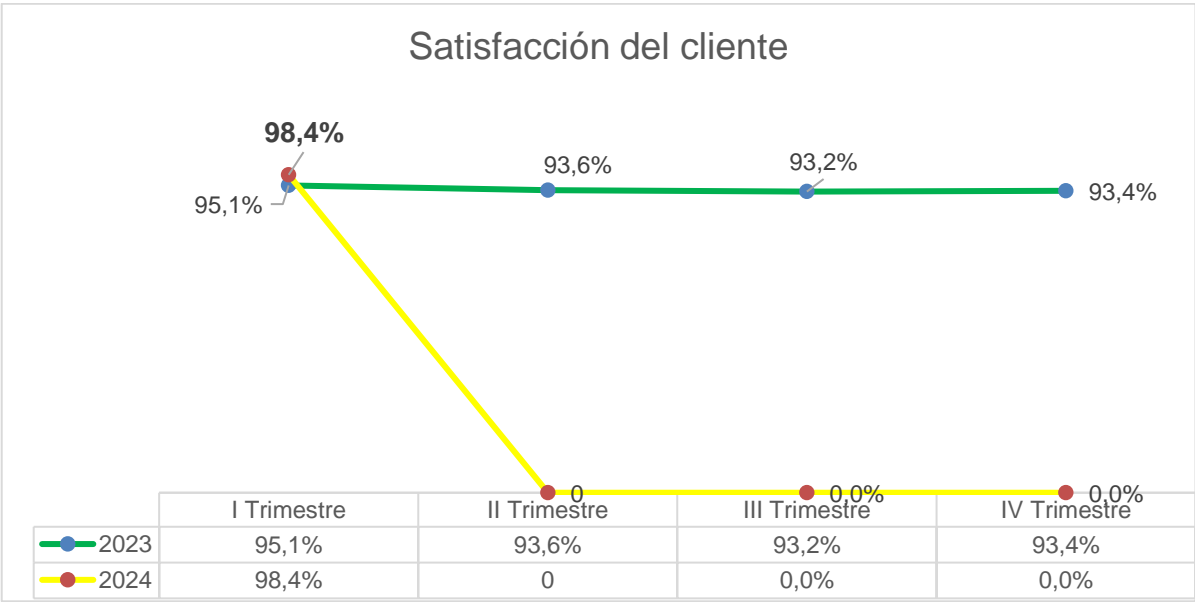
Es importante resaltar; que el promedio del porcentaje para primer trimestre 2024 se incrementó, comparado con el trimestre anterior con una diferencia de 25.7%, quedando en un nivel óptimo del **95.7%** en la percepción de los clientes y usuarios del IFC.


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

El nivel de favorabilidad para los clientes externos en el primer trimestre de 2024 es Óptimo con el **98,4%**



Comparando la evaluación de percepción del año 2023 con el primer trimestre de 2024, se mantiene por encima del 90% del Índice de Percepción en la satisfacción de los clientes en un 98.4%, con una diferencia de 3,3%.



 ifc <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

En las encuestas de satisfacción del cliente de crédito y satisfacción de servicio se presentaron los siguientes aspectos:

ASPECTOS POSITIVOS

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 los que nos permiten crecer como entidad.

- ❖ Felicitaciones dan oportunidad a los jóvenes para sus estudios profesionales.
- ❖ Todas las veces que he venido he sido bien atendido y ojalá continúen laborando y atendiendo bien al público.
- ❖ Es una entidad que permite que el microempresario siga adelante con sus proyectos.
- ❖ La atención al cliente es eficiente y oportuna, ayudando al cliente en su proceso de renovación.
- ❖ He sido beneficiario para el estudio de mis tres (03) hijos y siempre me han apoyado con créditos.
- ❖ Muy buenas experiencias con el IFC, y mi negocio ha crecido excelentemente cada día ha mejorado.
- ❖ Los clientes manifiestan que los asesores prestan una excelente atención frente al desarrollo de la solicitud de su crédito.
- ❖ Las tasas de interés son las más asequibles a comparación de otras entidades bancarias.

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 de acuerdo a las encuestas realizadas para la mejora continua:

- ✚ Se sugiere que al inicio de cada semestre se envíe información a los usuarios del IFC sobre fechas de renovación de crédito y actualización de formularios.
- ✚ El portal web IFC no funciona, por lo tanto no se puede acceder a información.
- ✚ Que el proceso del crédito sea más rápido.
- ✚ A pesar que una pequeña parte de los clientes encuestados en este primer trimestre consideran que la aprobación del crédito es un poco demorada y a veces se toman hasta más de 45 días hábiles; es importante que los asesores les informen a los clientes las etapas que están surgiendo de acuerdo a cada carpeta.









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

15. Conclusiones

- ❖ Para el presente informe del primer trimestre se atendieron **912** PQRS recibidas por los diferentes canales de atención de la entidad, se dio trámite oportuno a 808, de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley, atendidas extemporáneas 93, 11 no atendidas o sin evidencia de cierre en el sistema.
- ❖ Comparando las PQRS del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior disminuyó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 4%, en un total de 952 a 912 requerimientos.
- ❖ El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el correo electrónico con un total de 586 equivalentes al 64%.
- ❖ Las áreas con más PQRs asignadas y tramitadas; en primer lugar, Administración de cartera con 517, seguido de la Oficina Asesora con 121 y en tercer lugar Programas y Proyectos con 72 peticiones.
- ❖ Para el primer trimestre se presentó disminución en solicitudes de PQRS radicadas en comparación con el anterior trimestre con diferencia de 15 PQR's menos.
- ❖ Se registraron (7) quejas durante el primer trimestre.
- ❖ Se registró (1) reclamo durante el primer trimestre.
- ❖ No se registraron (0) denuncias durante el primer trimestre.
- ❖ Se registró (32) derechos de petición durante el primer trimestre.
- ❖ El informe presenta el comportamiento de atención 912 PQRS recibidas, el 89% (808) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de 7,6 días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas 93 con participación 10%, y un 1% que corresponde a 11 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 95% siendo un nivel óptimo en la favorabilidad de los usuarios y clientes.
- ❖ Los usuarios tienen muy buena imagen de IFC, manifiestan que el crédito es una excelente oportunidad para lograr sus proyectos, por la tasa de interés y por el plazo de amortización.

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

16. Recomendaciones

-  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 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 de 2020. Se debe promover mecanismos de accesibilidad para atender las 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 de 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\ATENCIÓN\CLIENTEYCOMUNICACIONES\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 las Oficinas de sistemas y de Planeación.
-  Se recomienda implementar acciones de mejora para 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.

Atentamente,


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