



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

TRD\_102\_50\_06

# ***INFORME UNIFICADO DE PQRS D Y PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS***

*Tercer trimestre de 2024  
Oficina Asesora de Planeación  
Octubre de 2024*

	<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

## 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 .....	9
8. PQRS en Gestión .....	10
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.....	16
15. Seguimiento canal telefónico .....	20
16. Conclusiones.....	22
17. Recomendaciones.....	22

	<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. 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 y grupos de interés durante el periodo comprendido entre los meses de julio, agosto y septiembre 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 tercer trimestre se recibieron 1.067 PQRSD; no se recibieron **DENUNCIAS**.

## 2. Acceso a la Información Pública

En el desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Pública 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 en el portal web a través del enlace <https://www.ifc.gov.co>, se encuentra disponible la información a la que se 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:

	<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

### 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 atención 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.

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

## Canales de Atención Virtuales

El Instituto Financiero de Casanare cuenta con un portal web [www.ifc.gov.co](http://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](mailto: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](mailto:atencioncliente@ifc.gov.co), con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRSD, también se habilitó el correo [ventanillaunica@ifc.gov.co](mailto: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](mailto:Instituto@ifc.gov.co)

	<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

### 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.

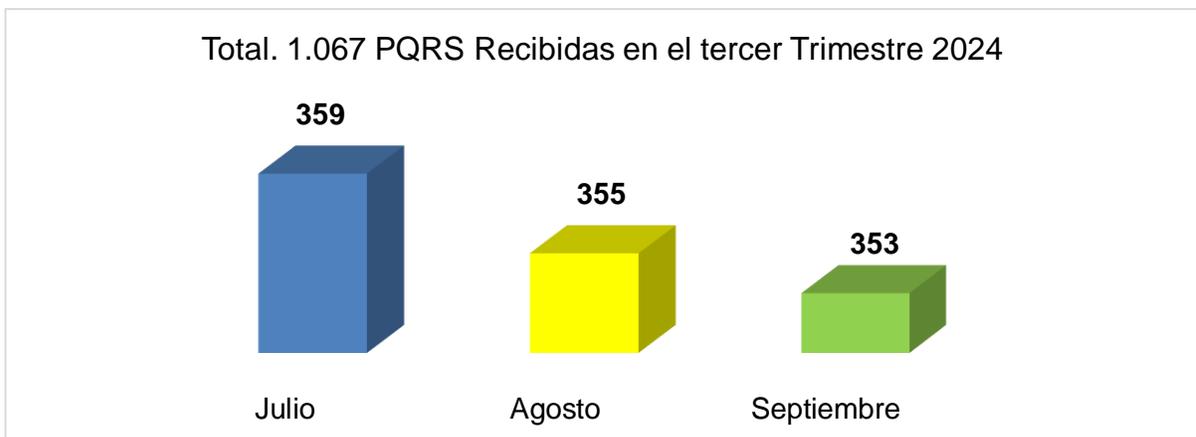
## 4. PQRSD recibidas en el trimestre

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

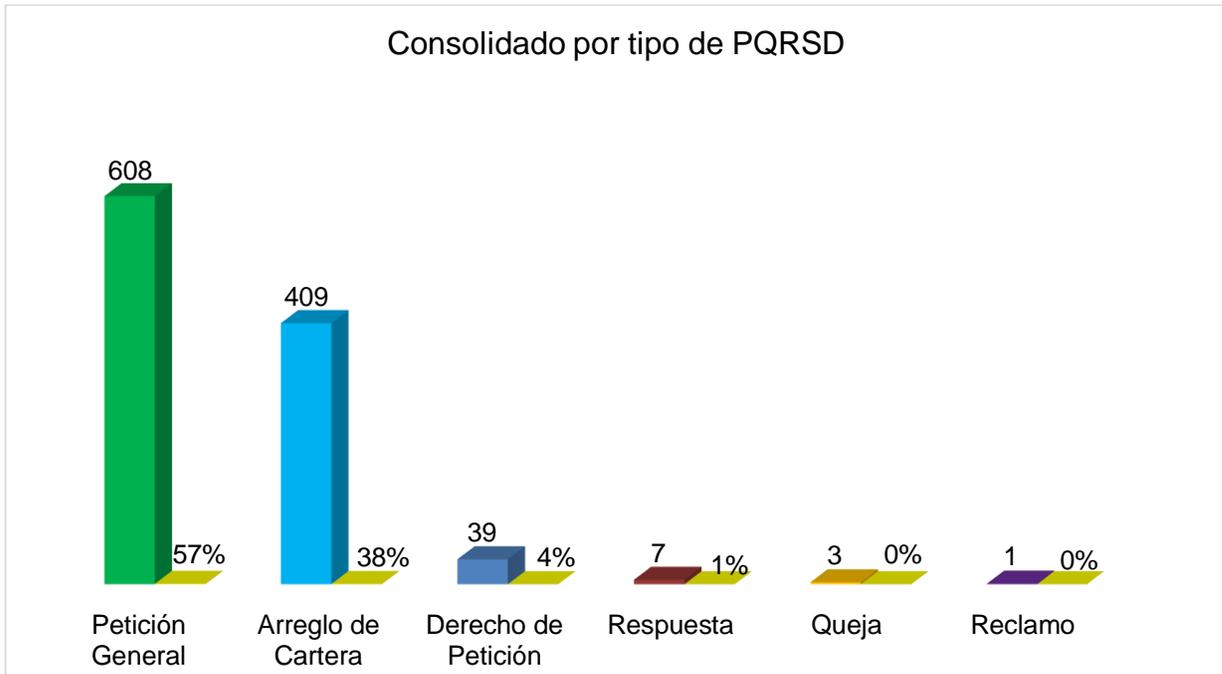
Sigla	Tipos de PQRSD
P	Petición
Q	Queja
R	Reclamo
S	Sugerencia
DP	Derecho de Petición
AC	Arreglo de Cartera
D	Denuncias
RTA	Respuesta a solicitud

### Total (1.067) PQRSD recibidas en el tercer trimestre de 2024.

En el tercer trimestre de 2024 se registraron 1.067 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 aumento de 75 PQRSD con respecto al anterior trimestre.



	<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



Del total de tipos PQRSD recibidas en el tercer trimestre de 2024, el IFC atendió un total de 1.067 radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 608 con un (57%), seguida Arreglos de Cartera con 409 (38%), Derechos de Petición 39 radicados (4%), respuesta a Solicitudes con 7 (1%), Quejas 3 con el (0%), se presentaron 1 reclamo, no se presentaron Sugerencia ni Denuncias para el presente trimestre.

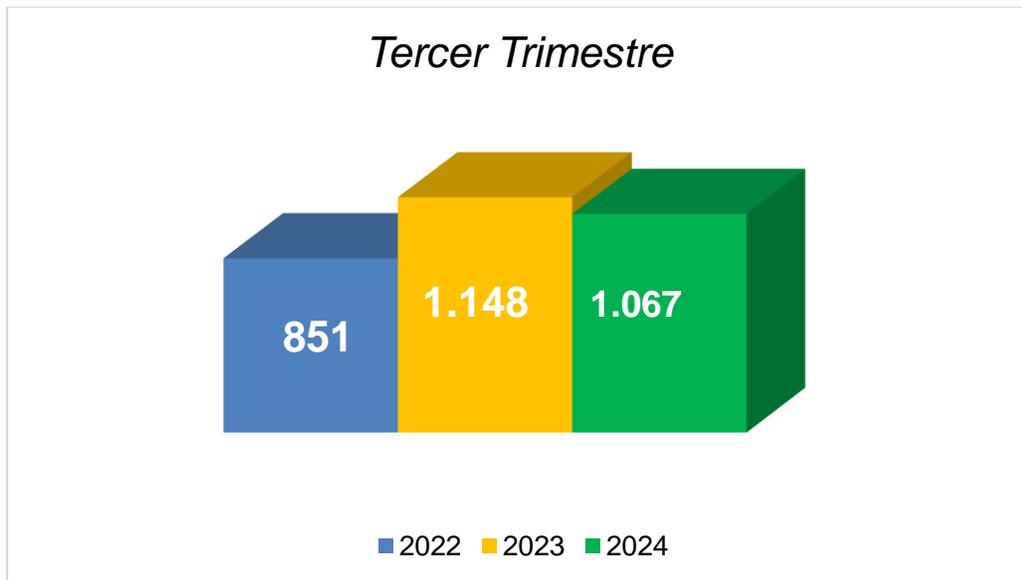
De acuerdo a lo anterior correspondió a peticiones de los clientes y usuarios externos, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna.

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

## 5. Comparativo PQRS

Se observa disminución del 7% de registro de peticiones en el tercer trimestre de 2024, comparado con el tercer trimestre de 2023 y comparando el tercer trimestre de 2022 un incremento del 25%.

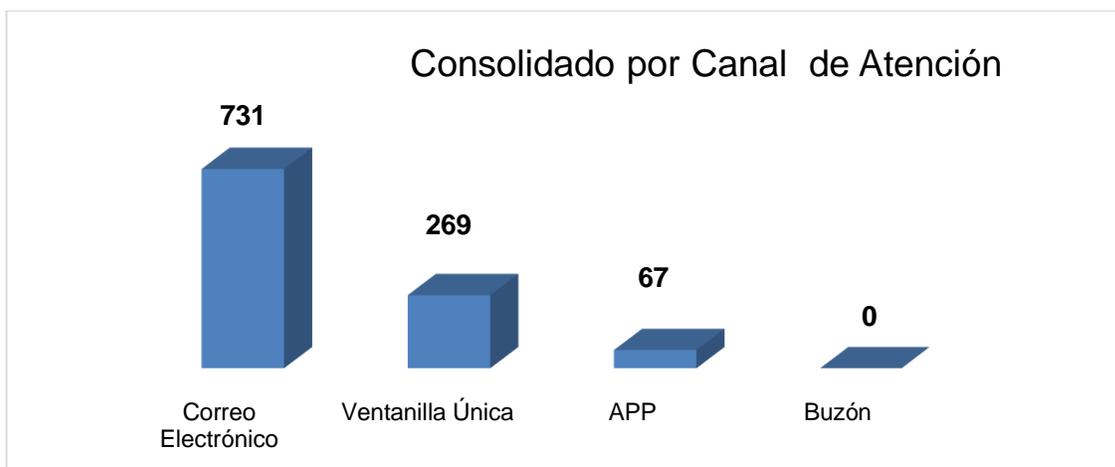
 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01



## 6. PQRSD por Canales de Atención

Para contacto directo con los ciudadanos el IFC ha dispuesto diferentes canales de atención, el virtual (formulario en el Portal Web, y 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 tercer trimestre por los clientes es el correo electrónico con 731 PQRs registradas que representan el 69%, seguido ventanilla única con 269 solicitudes (25%). Los canales menos frecuentes son la APP – Móvil el con 67 con participación del 6% y el canal no utilizado es el buzón.

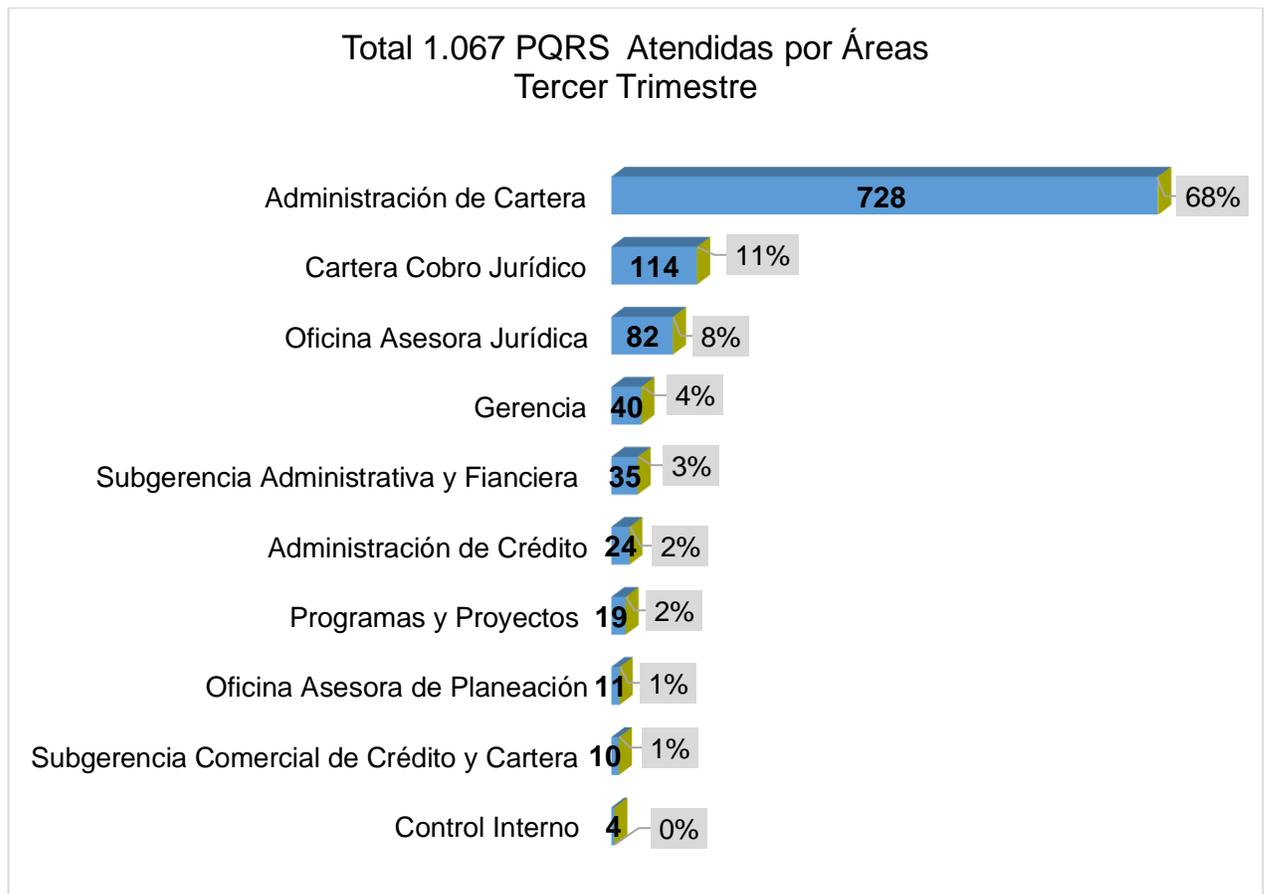


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

## 7. PQRS asignadas por área

Del total PQRS gestionadas en el tercer trimestre de 2024, el área con mayor número de solicitudes atendidas en su orden Administración de Cartera con el 68% del total que corresponde a 728 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera y peticiones en general, seguido del área cartera cobro jurídico con el 11% que corresponde a 114 peticiones en general, la Oficina Asesora Jurídica con el 8% que equivale a 85 peticiones atendidas, Gerencia con el 4% que corresponde a 40 PQRS, por último, Subgerencia Administrativa y Financiera con 35 peticiones que corresponde al 3%, Administración de Crédito atendió 24 peticiones que corresponde al 2%, para un total de **1.023** PQRS atendidas por las áreas con mayor requerimientos de peticiones.

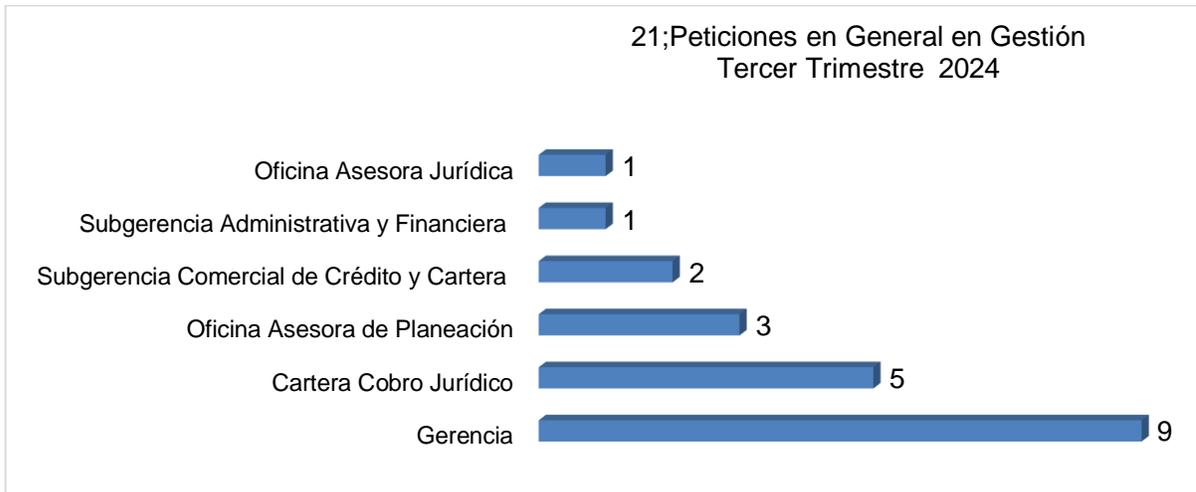
Para las demás áreas recibieron un total de 44 comunicaciones distribuidas así: para la Subgerencia Comercial de Crédito con 10 con el 1%, Programas y Proyectos con el 2% con 19 peticiones, Oficina Control Interno con 4 peticiones con el 0%, Oficina Asesora de Planeación con 11 PQRS equivale al 1%, Siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad, para un total del 4% frente al total de 1.067 PQRS recibidas en el tercer trimestre de 2024.



	<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

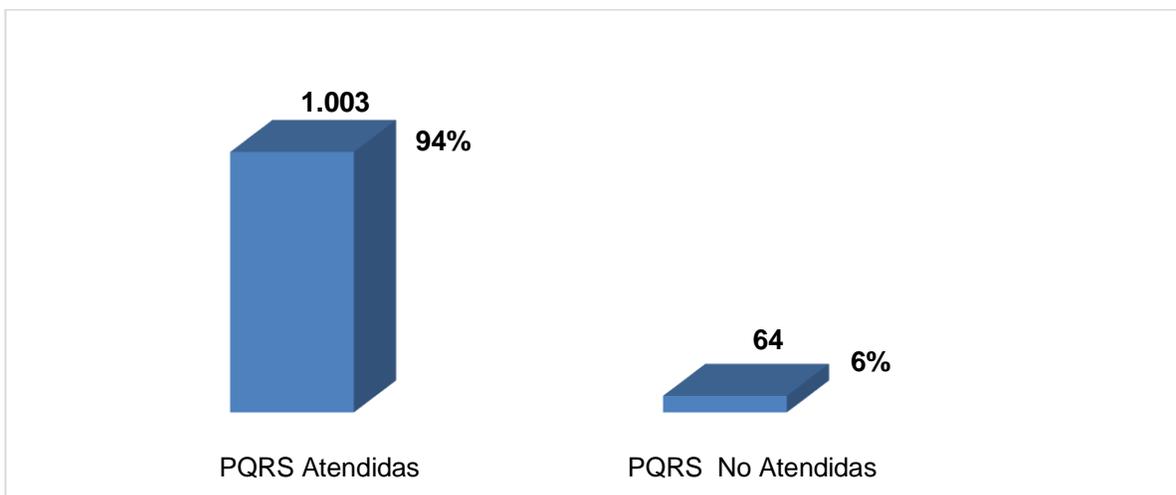
## 8. PQRS en Gestión

De acuerdo con el análisis de los reportes de atención y seguimiento a **PQRS**, se tiene que del total de PQRS recibidas en el tercer trimestre quedaron en gestión 21 solicitudes de las recibidas en el mes de septiembre de 2024, que serán objeto de seguimiento en el mes de octubre 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 registra en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.

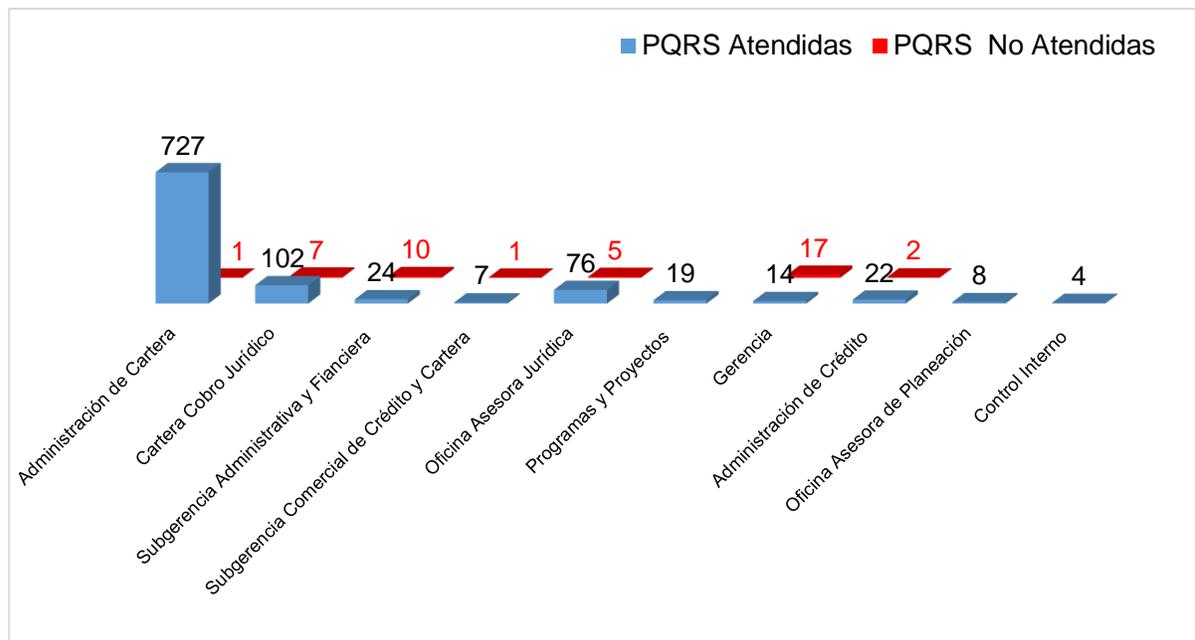


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

Para 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 tercer 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.

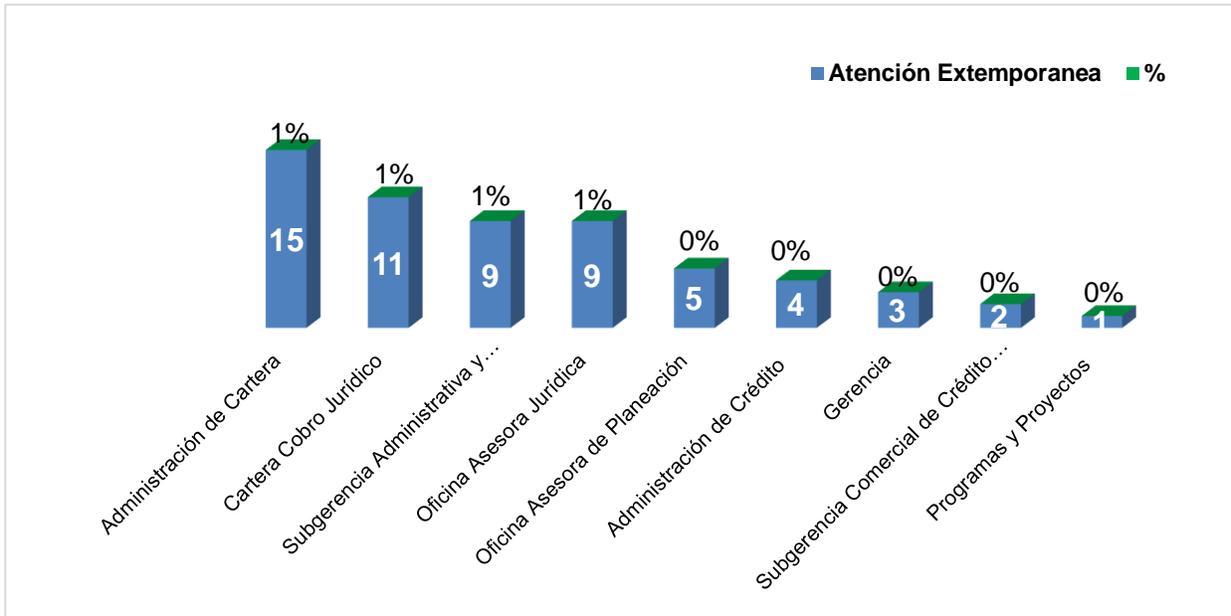


Dado los resultados arrojados por el comportamiento de atención de PQRs por áreas, se resalta la labor del área de Administración de cartera por la oportuna atención de respuesta a peticiones presentadas por los usuarios, siendo esta misma área la que recibe más cantidad de PQRs. Por tal motivo se invita a los líderes y responsables de la atención a respuesta de las diferentes solicitudes tener en cuenta los tiempos establecidos por la ley para la respuesta de las mismas.

### 10. PQRs atendidas extemporáneas por Áreas

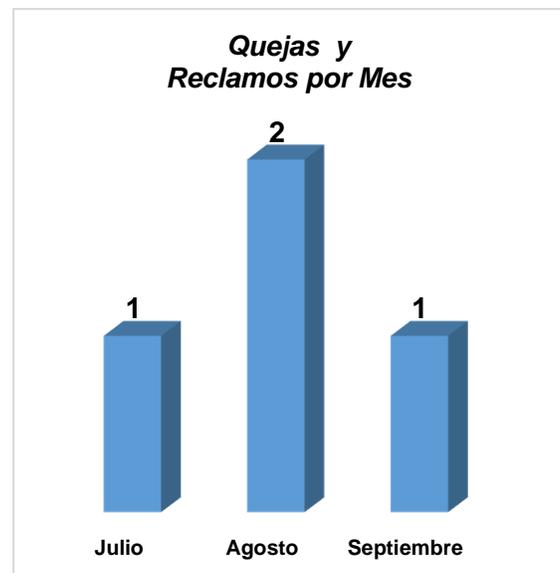
Se presentó el 6% que equivale **59** PQRs de 1.067 recibidas en el tercer trimestre, con cierre extemporáneo por parte de las áreas así:

	<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



## 11. Cantidad de Quejas - Reclamos – Derechos de Petición

- 🔲 Durante el periodo analizado se presentaron (3) quejas.
- 🔲 Durante el periodo analizado se presentó (1) reclamo.
- 🔲 Durante el periodo analizado NO se presentaron denuncias.
- 🔲 Durante el periodo analizado se presentaron (39) derechos de petición.



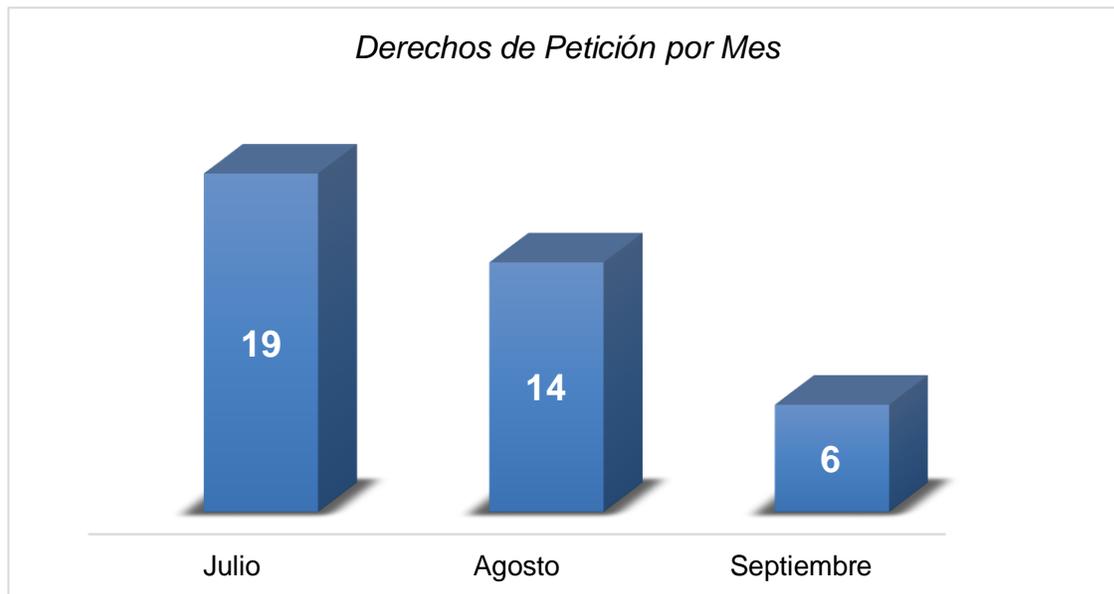
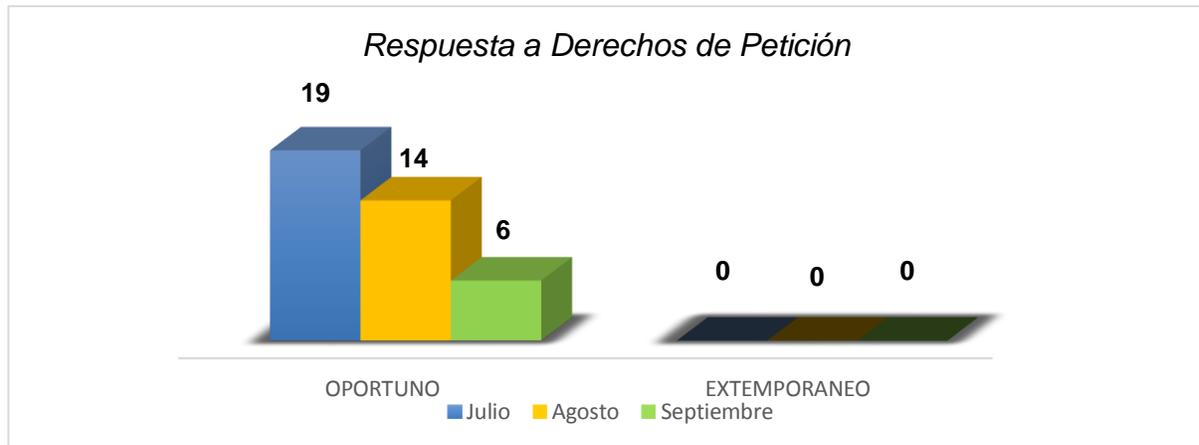
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO: RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

Durante el trimestre de las 1.067 PQRS registradas, 3 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 del área administración de cartera y cartera cobro Jurídico con 3 quejas y 1 reclamo.

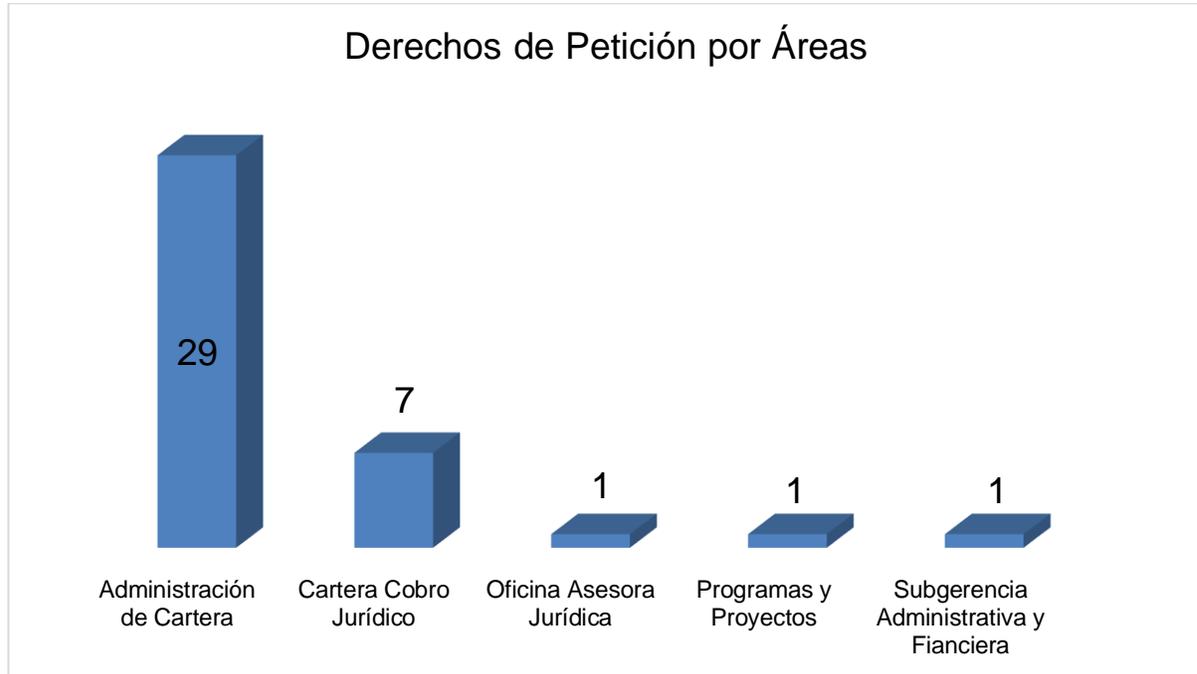
### Derechos de petición - DP

Para el presente trimestre se presentaron **39 DP** los cuales se atendieron de forma oportuna 27 y 6 presentaron atención extemporánea.



	<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

## Derechos de petición por área



De acuerdo a lo anterior, para el tercer trimestre se incrementó la cantidad de 39 solicitudes de derechos de petición comparado con el segundo trimestre de 2024, el área con más DP direccionados es el área de administración de cartera y cartera cobro jurídico, se refleja que es ocasionado por las notificaciones de obligaciones, la gestión de cobro.

## 12. Tiempos de Atención PQRSD

El informe presenta el comportamiento de atención a **1.067** PQRs recibidas, el **88%** (944) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de **5,8** días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas **59** con participación **6%**, y un **6%** que corresponde a **64** solicitudes, no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o la atención de respuesta.

### Comunicaciones de Seguimiento a PQRs

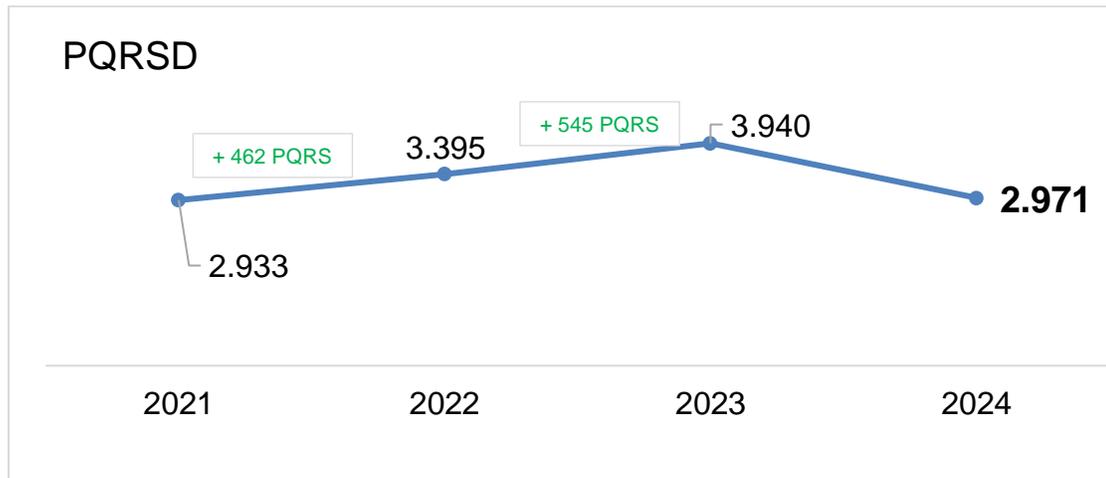
Con el objeto de mejorar el flujo de información, se han adelantado jornadas de socialización, sobre el procedimiento de cierre de la PQRs y su reporte por medios electrónicos; adicionalmente a los trabajadores oficiales y empleados públicos, se les remite correo recordando las PQRs que tienen pendiente 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.

 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

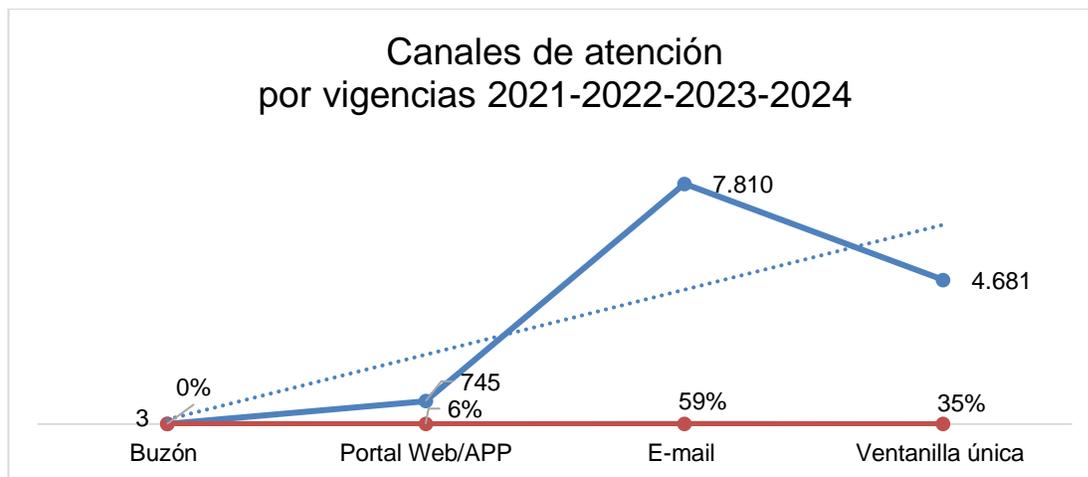
### 13. Línea de tendencia PQRSD

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 más y entre los años 2022 al 2023 de 545 más; del primer año evaluado a lo que se lleva en la vigencia 2024, representa un incremento en las solicitudes recibidas por los clientes y usuario del IFC en 38 PQRSD.

Para la vigencia 2024 a corte de tercer trimestre se llevan recibidas 2.971 PQRSD.



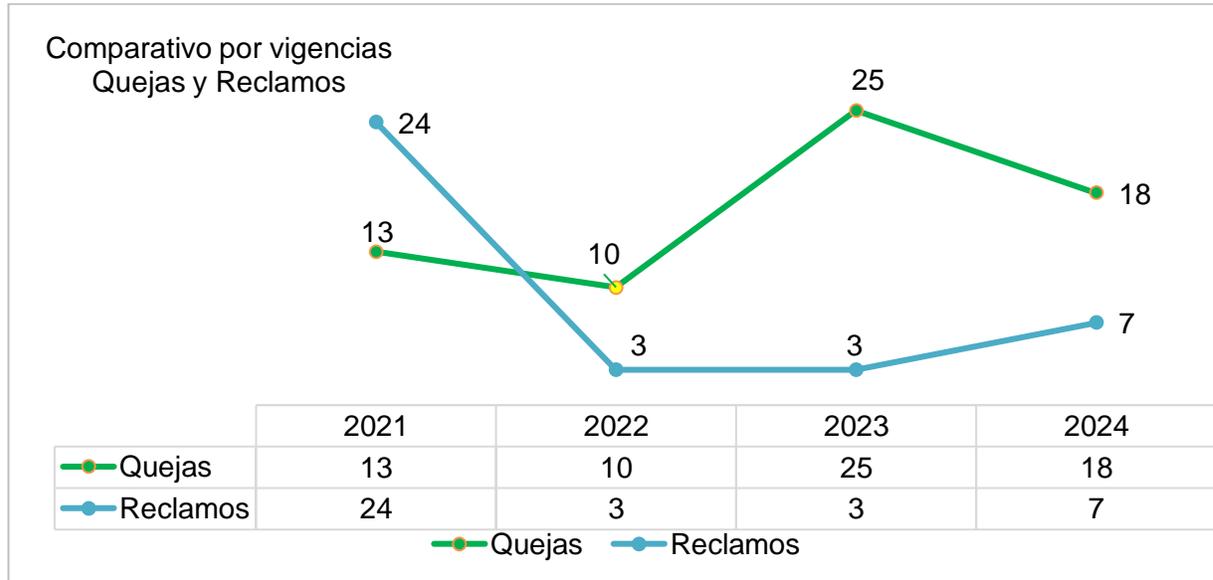
Del total de peticiones registradas (13.239), los medios de atención de PQRSD más utilizados por los clientes y usuarios son el correo electrónico con 59%, seguido de ventanilla única con 35%, entre los menos utilizados están el portal web y APP – Móvil con 6 % y el menos utilizado el buzón con 0%.



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

	<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

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.



## 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 tercer trimestre del año 2024 que comprende los meses de julio, agosto y septiembre, se aplicaron (195) encuestas, (141) encuestas de satisfacción del cliente de crédito y (54) 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 tercer trimestre se aplicaron (141) encuestas, que corresponde a clientes presenciales que solicitaron un crédito con la entidad. A continuación, se presentan resultados:

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

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. TERCER TRIMESTRE	PROM. SEGUNDO TRIMESTRE
¿Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?	47,5%	<b>47,5%</b>	59.2%
<b>PERSONAL</b>			
¿El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	99,1%	<b>99,1%</b>	98.2%
<b>PRODUCTO</b>			
¿Cuánto tiempo duró el trámite de su crédito?	73,9%	<b>85,2%</b>	83.4%
¿Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	96,4%		
<b>IMAGEN</b>			
¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	99,5%	<b>97,1%</b>	96.3%
¿Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	94,7%		
<b>%</b>		<b>93,8</b>	92.6%

Se puede evidenciar que frente a la variable de la percepción que los clientes tienen frente a al personal del Instituto es favorable en 99.1%, seguida de la variable de imagen en un 97,1%, en cuanto a la variable de producto presenta incremento en la favorabilidad del producto en un 85.2% en comparación con el trimestre anterior.

Es importante resaltar; que el promedio del porcentaje para tercer trimestre 2024 se mantiene por encima del 90%, quedando en un nivel óptimo del **93.8%** 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 que para el presente trimestre disminuye en un **11.7 %**, en comparación con el anterior trimestre (59.2%).

### **Encuesta de Satisfacción del Servicio**

De acuerdo a las encuestas de satisfacción de servicio, se aplicaron **54** encuestas, para el tercer trimestre, correspondientes a los ciudadanos que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. TERCER TRIMESTRE	PROM. SEGUNDO TRIMESTRE
<b>SERVICIO</b>			
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	98,50%	<b>98,0%</b>	100%
¿Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	97,00%		
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	97,10%		
<b>PRODUCTO</b>			
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?	96,0%	<b>96,0%</b>	100%
<b>IMAGEN</b>			

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

¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	96,0%	<b>92,4%</b>	95.2%
¿Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	93,0%		
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	88,1%		
<b>%</b>		<b>95,3%</b>	98.4%

Podemos evidenciar con las encuestas aplicadas en el tercer trimestre de 2024, los clientes del IFC se encuentran satisfechos con el **Servicio** en un porcentajes del **98.0%**, desde que ingresan se sienten 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 las variables de imagen un **92.4%**, se mantiene la favorabilidad en nuestro canal presencial como con nuestras redes sociales, en cuanto a la variable de producto en el **96.0%**, este promedio se da por la atención oportuna en los requerimientos y solicitudes de los clientes y usuarios.

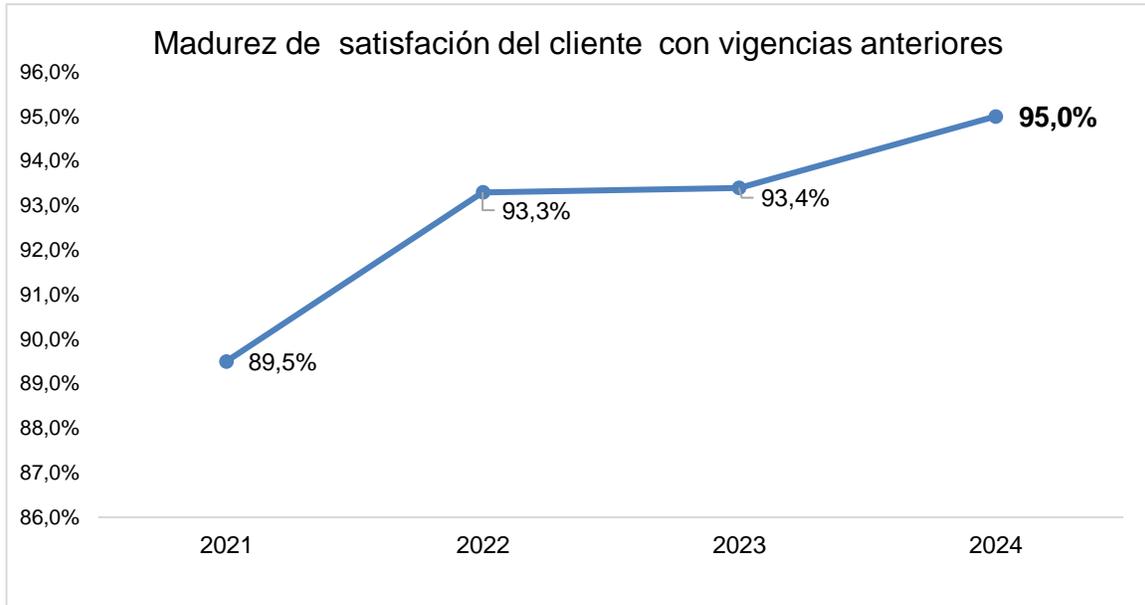
Es importante resaltar; que el promedio del porcentaje para tercer trimestre 2024, comparando el tercer trimestre con el anterior presenta disminución en el percepción en la favorabilidad con una diferencia de 3.1%, quedando en un nivel óptimo del **95.3%** en la percepción de los clientes y usuarios del IFC.



El Instituto Financiero de Casanare mediante encuestas logra medir la satisfacción del cliente, lo que ha permitido realizar mejoras y obtener resultados en beneficio de la entidad como se puede evidenciar en la anterior gráfica.

Se aclara que para lo que va de la vigencia 2024 se han recibido y tabulado 490 encuestas de producto y servicio.

	<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



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.

- ✦ “La facilidad para acceder al crédito educativo es muy buena, igualmente la tasa de interés es muy cómoda para el contexto actual en la economía que se vive”.
- ✦ “Excelente servicio y atención al cliente súper rápido”.
- ✦ “Es una entidad que nos permite el crecimiento económico en nuestra actividad económica, excelente servicio”.
- ✦ “La señora Martha Montañez nos brindó un excelente acompañamiento”.
- ✦ “Empatía con el usuario”.
- ✦ “Agilidad y confiabilidad”.
- ✦ “Muy buena atención y realización del proceso en poco tiempo”.
- ✦ “Muy importante este apoyo para los estudiantes casanareños que quieran profesionalizarse”.
- ✦ “Es muy bueno y nunca vaya a cambiar el servicio 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

- ❖ “Gestión rápida y oportuna, buena atención, información clara y oportuna”.
- ❖ “Brinda un servicio optimo y rápido, lo que nos permite tramitar un crédito de forma fácil y en poco tiempo”.
- ❖ “Asesor buena gente”.
- ❖ “Que sigan apoyando a la pequeña y mediana empresa y personas naturales que quieran emprender”.
- ❖ “La facilidad para acceder al crédito educativo es muy buena, igualmente la tasa de interés es muy cómoda para el contexto actual en la economía que se vive”.
- ❖ “En todo el servicio prestado al público en general la actitud y el respeto son prioridad, esto se ve muy reflejado en cada servidor que contribuyó a la aprobación del crédito muchas gracias buen personal”.
- ❖ “Agradecer al IFC por facilitar el crédito a pequeños empresarios Casanareños”.
- ❖ “Todas las atenciones se ven muy positivas y estamos iniciando el proceso de solicitud de crédito, espero se lleve a cabo”.

## 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:

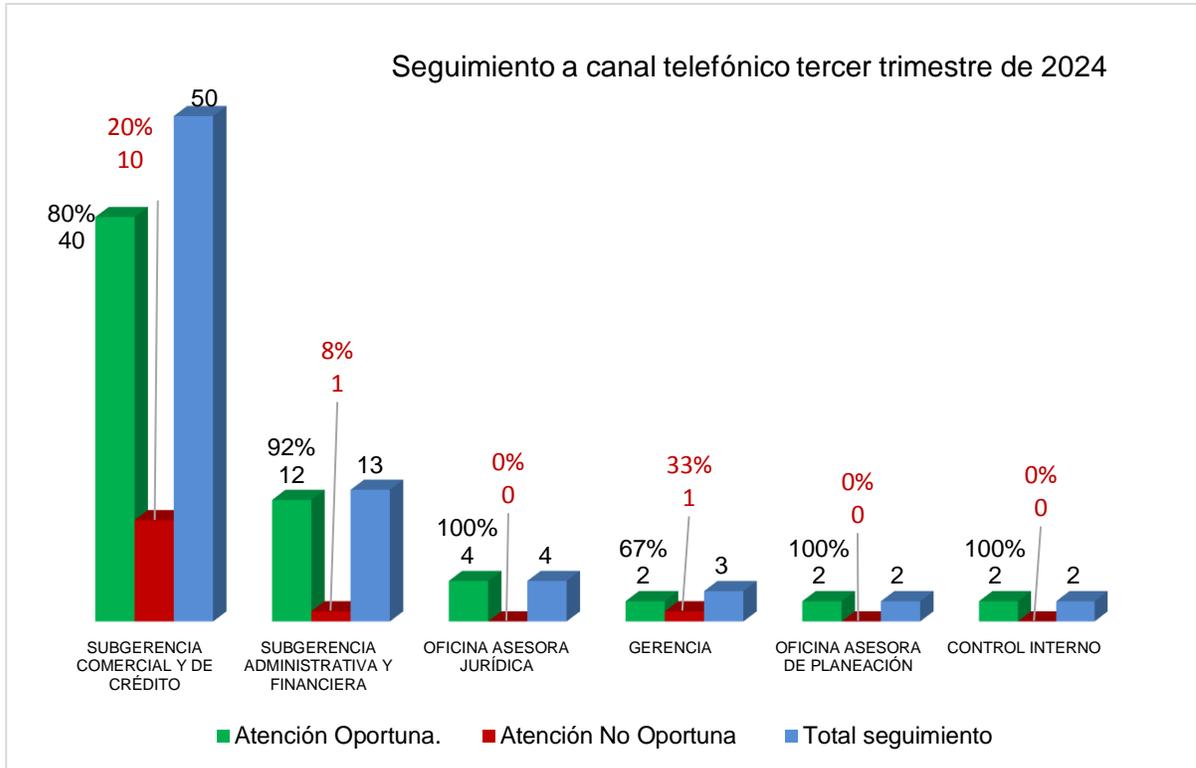
- ❖ “Una sugerencia seria, que si el estudiante pasa la carpeta y no ha venido a informar para que retire sus papeles debido a que sus certificados de la Universidad se pagan y pueden servir para otro tramite”.
- ❖ “Sería bueno más agilidad en el proceso de aprobación disminuir los requisitos para los clientes antiguos”.
- ❖ “Todo al final estuvo optimo, pero la asesora Yurany le falta conocimiento y experiencia en asesoría, me toco quejarme para el diligenciamiento y radicación, pero al final todo excelente”.
- ❖ Mucho tiempo en el proceso de aprobación del crédito

## 15. Seguimiento canal telefónico

Dando cumplimiento a los controles establecidos en la matriz de riesgos del proceso de atención al cliente y comunicaciones, se realizó seguimiento en el tercer trimestre de la vigencia 2024, al canal telefónico por dependencias el cual arrojó como resultado que el **84%** del servicio telefónico habilitado presenta una atención oportuna, concluyendo que se

	<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

requiere mayor responsabilidad por parte del personal a cargo, con el fin de entregar un servicio de calidad a los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés.



	<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

## 16. Conclusiones

- ✦ Para el presente informe trimestral se atendieron a **1.067** PQRS recibidas, el **88%** (944) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de **5,8** días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas **59** con participación **6%**, y un **6%** que corresponde a **64** solicitudes, no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o la atención de respuesta.
- ✦ Se incrementó en un **7%** de PQRS en el tercer trimestre de 2024, comparado con el segundo trimestre de 2024.
- ✦ El canal de atención más utilizado por los ciudadanos y grupos de valor para el presente trimestre fue el correo electrónico con un total de **731** equivalentes al **68%**.
- ✦ Las áreas con más PQRs asignadas y tramitadas; en primer lugar, Administración de cartera con 728, seguido del área de cartera cobro jurídico con 114 y en tercer lugar Oficina Asesora Jurídica con 82 peticiones.
- ✦ Durante el periodo analizado se presentaron (3) quejas.
- ✦ Durante el periodo analizado se presentó (1) reclamo.
- ✦ Durante el periodo analizado NO se presentaron denuncias.
- ✦ Durante el periodo analizado se presentaron (39) derechos de petición
- ✦ Comparando las evaluaciones de percepción satisfacción de los usuarios del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta tendencia estable del **95%** siendo un nivel óptimo en la favorabilidad de los ciudadanos y de los grupos de interés.

## 17. Recomendaciones

- ✦ Atender oportunamente los canales telefónicos de atención al ciudadano dispuestos por el IFC, manteniendo los teléfonos en niveles altos de volumen y en lugares accesibles a ellos.
- ✦ 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\CLIE NTEYCOMUNICACIONES\DOCUMENTOS Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano IFC 2023.

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

- 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.
- 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 la Oficina Asesora de Planeación.
- Se solicita mantener actualizada la información relacionada con las tasas de interés vigentes en el portal web de la entidad, de tal forma que las partes interesadas puedan acceder de manera ágil y oportuna a esta información para la toma de decisiones.
- Mantener las buenas prácticas de contestar, responder, atender oportunamente las solicitudes o peticiones de los ciudadanos en todos los canales de atención físicos o virtuales y telefónicos.

Atentamente,

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