



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

TRD_102_50_06

INFORME UNIFICADO DE PQRSD Y PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS

*Cuarto trimestre de 2024
Oficina Asesora de Planeación
Febrero de 2025*

	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.....	12
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. Seguimiento canal telefónico.....	23
16. Conclusiones.....	24
17. Recomendaciones.....	25

	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 y grupos de interés durante el periodo comprendido entre los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 ciudadanos 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 el portafolio de servicios y de las oportunidades de mejora.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, para lo que corresponde al cuarto trimestre se recibieron 1.150 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 ciudadanos 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 PQRS, también en los casos en que el cliente o petionario 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 7:10 a.m. a 12:00 am y de 2:10 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.

	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

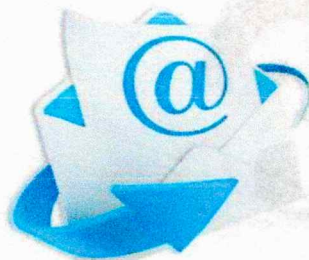


Instituto Financiero de Casanare



@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.

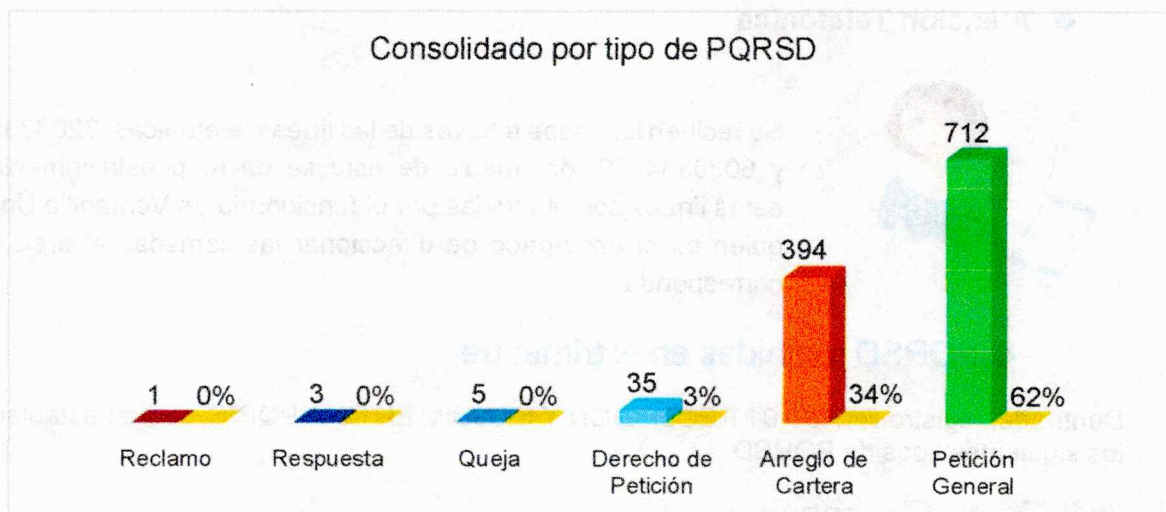
Sigla	Tipos de PQRSD
P	Petición
Q	Queja
R	Reclamo
S	Sugerencia
DP	Derecho de Petición
AC	Arreglo de Cartera
D	Denuncias
RTA	Respuesta a solicitud

Total (1.150) PQRS recibidas en el cuarto trimestre de 2024.

En el cuarto trimestre de 2024 se registraron 1.150 solicitudes tipificadas como PQRS 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 83 PQRS con respecto al anterior trimestre.



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



Del total de tipos PQRS recibidas en el cuarto trimestre de 2024, el IFC atendió un total de 1.150 radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 712 con un (62%), seguida Arreglos de Cartera con 394 (34%), Derechos de Petición 35 radicados (3%), Quejas 5 con el (0%), respuesta a solicitudes con 3 (0%) y se presentó 1 reclamo con (0%), 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 incremento del 25% de registro de peticiones en el cuarto trimestre de 2024, comparado con el cuarto trimestre de 2023 y comparando el cuarto trimestre de 2022 un incremento del 24%.

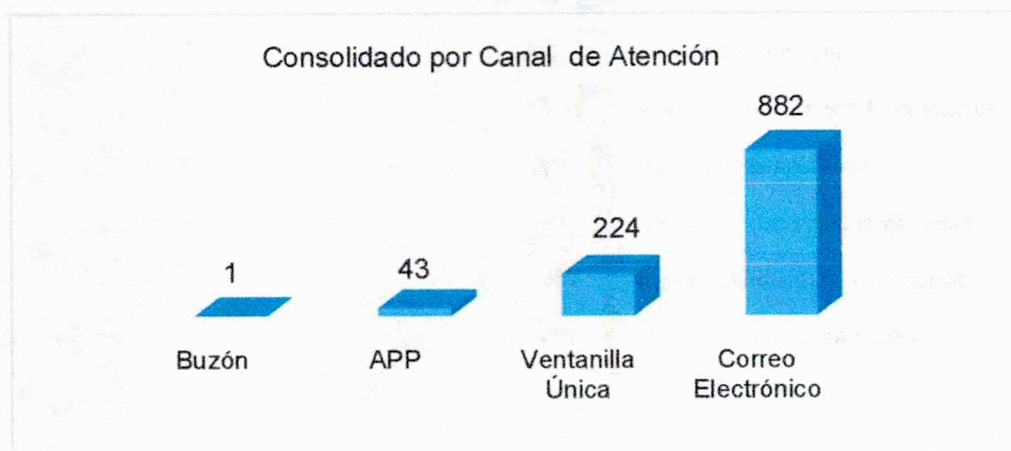


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

6. PQRS por Canales de Atención

Para contacto directo con los ciudadanos el IFC, ha dispuesto diferentes canales de atención, 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 y ciudadanos es el correo electrónico con 882 PQRS registradas que representan el 77%, seguido ventanilla única con 224 solicitudes (19%). Los canales menos frecuentes son la APP – Móvil el con 43 con participación del 4% y el buzón con 1 del 0%.



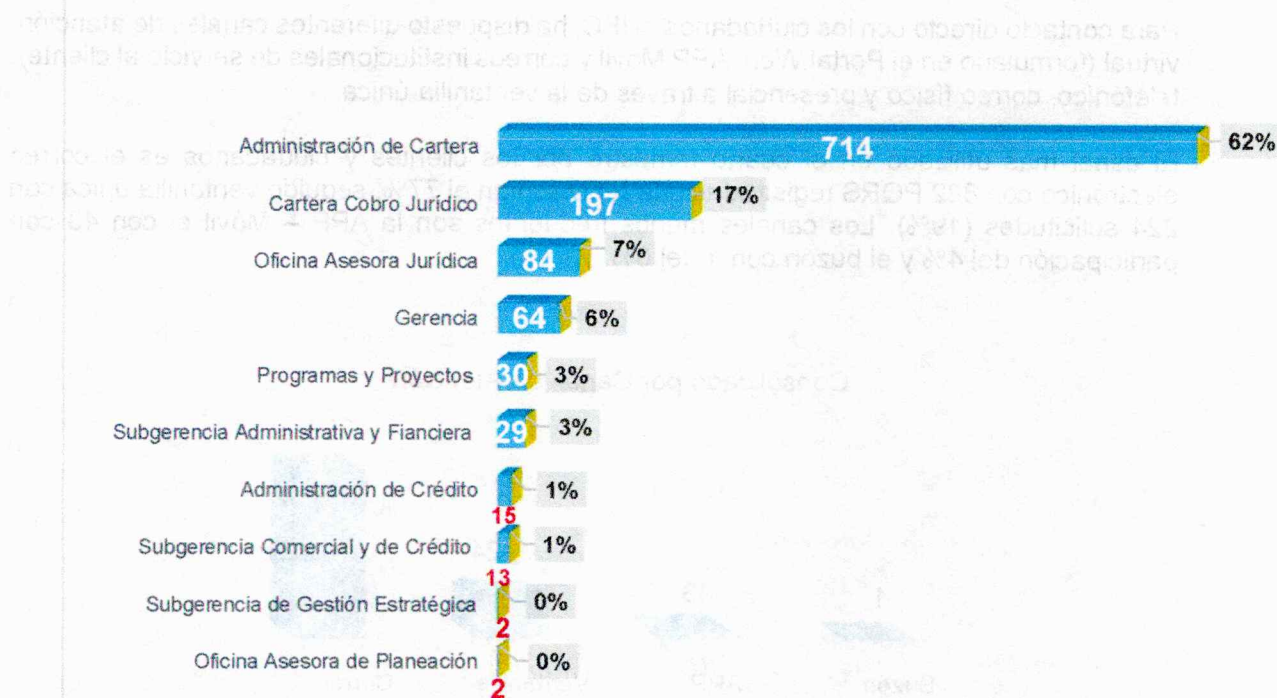
7. PQRS asignadas por área

Del total PQRS gestionadas en el cuarto trimestre de 2024, el área con mayor número de solicitudes atendidas en su orden Administración de Cartera con el 62% del total que corresponde a 714 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera y peticiones en general, seguido del área cartera cobro jurídico con el 17% que corresponde a 197 peticiones en general, la Oficina Asesora Jurídica con el 7% que equivale a 84 peticiones atendidas, Gerencia con el 6% que corresponde a 64, programas y proyectos con 3% que corresponde 30 peticiones, por último, Subgerencia Administrativa y Financiera con 29 peticiones que corresponde al 3%, para un total de **1.118** PQRS atendidas por las áreas con mayor requerimientos de peticiones.

Para las demás áreas recibieron un total de 32 peticiones distribuidas así: para la Administración de Crédito con 15 con el 1%, Subgerencia Comercial y de Crédito con 13 en 1%, Subgerencia de Gestión Estratégica con 2 peticiones con el 0%, Oficina Asesora de Planeación con 2 PQRS equivale al 0%, Siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad, para un total del 3% frente al total de 1.150 PQRS recibidas en el cuarto trimestre de 2024.

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

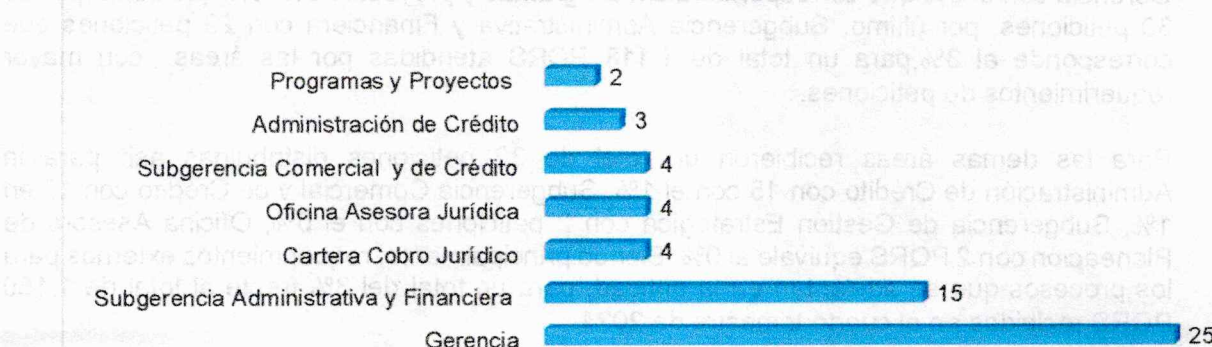
Total 1.150 PQRS Atendidas por Áreas Cuarto Trimestre



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 cuarto trimestre quedaron en gestión 59 solicitudes de las recibidas con mayor cantidad en el mes de diciembre de 2024, que serán objeto de seguimiento en el mes de enero de 2025.

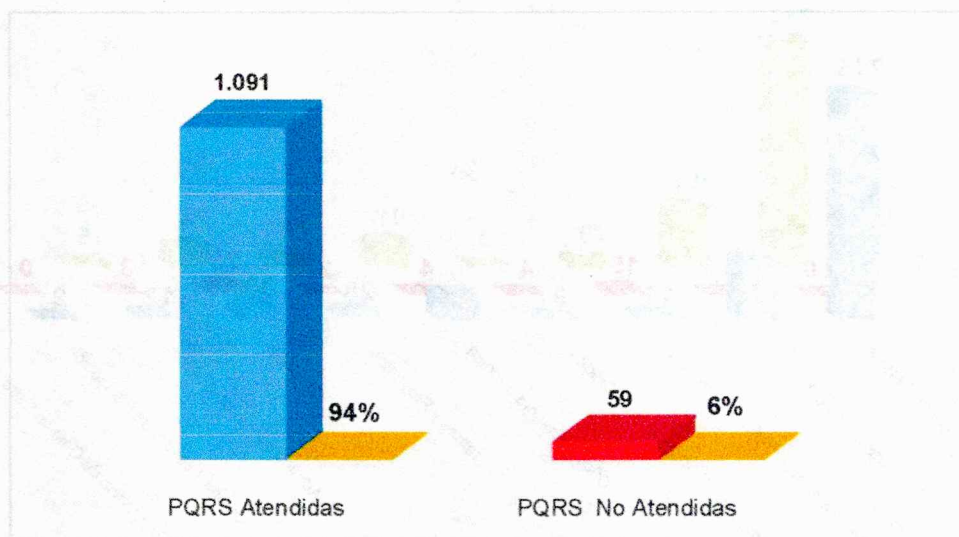
Total de 59; Peticiones en General en Gestión Cuarto Trimestre 2024



	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 registra en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.

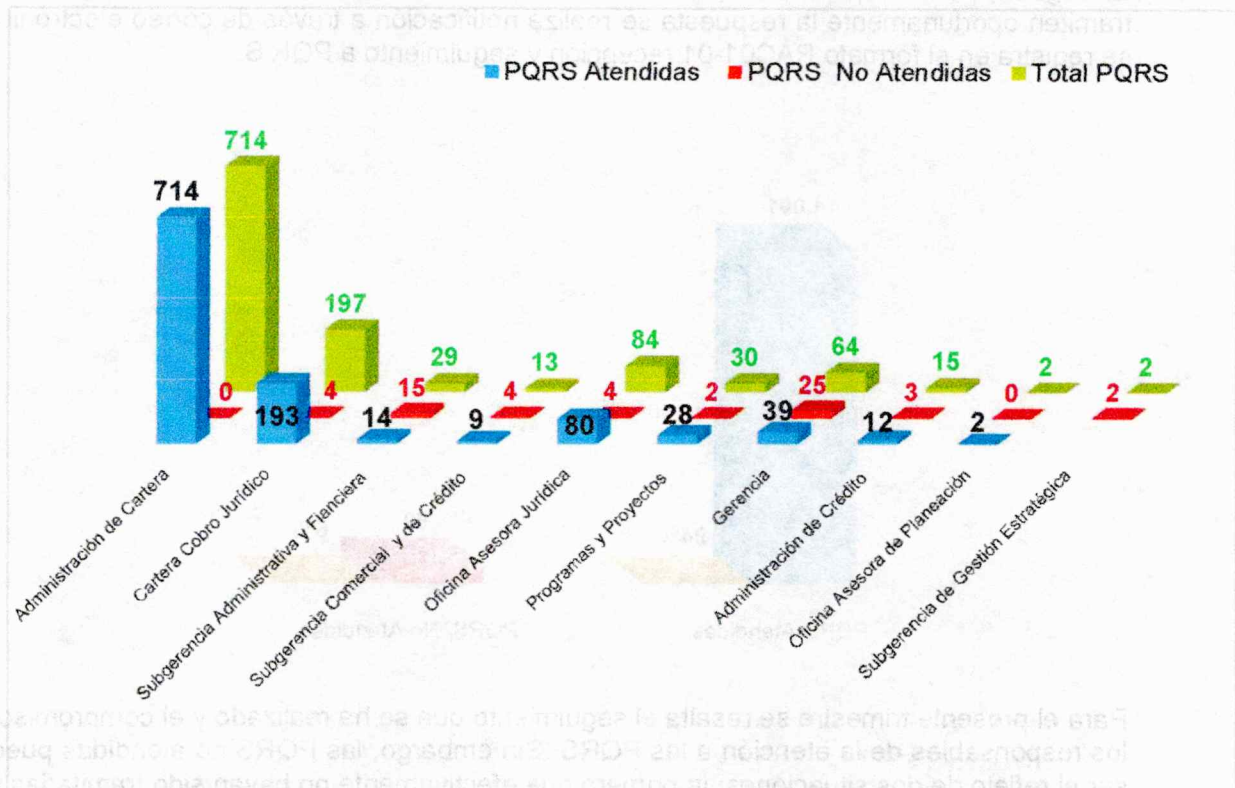


Para el presente trimestre se resalta el seguimiento que se ha realizado y el compromiso de los responsables de la atención a las PQRS. Sin embargo, las PQRS no atendidas pueden ser el reflejo de dos situaciones: la primera que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas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

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

Comportamiento en atención de PQRS por Áreas en el 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.

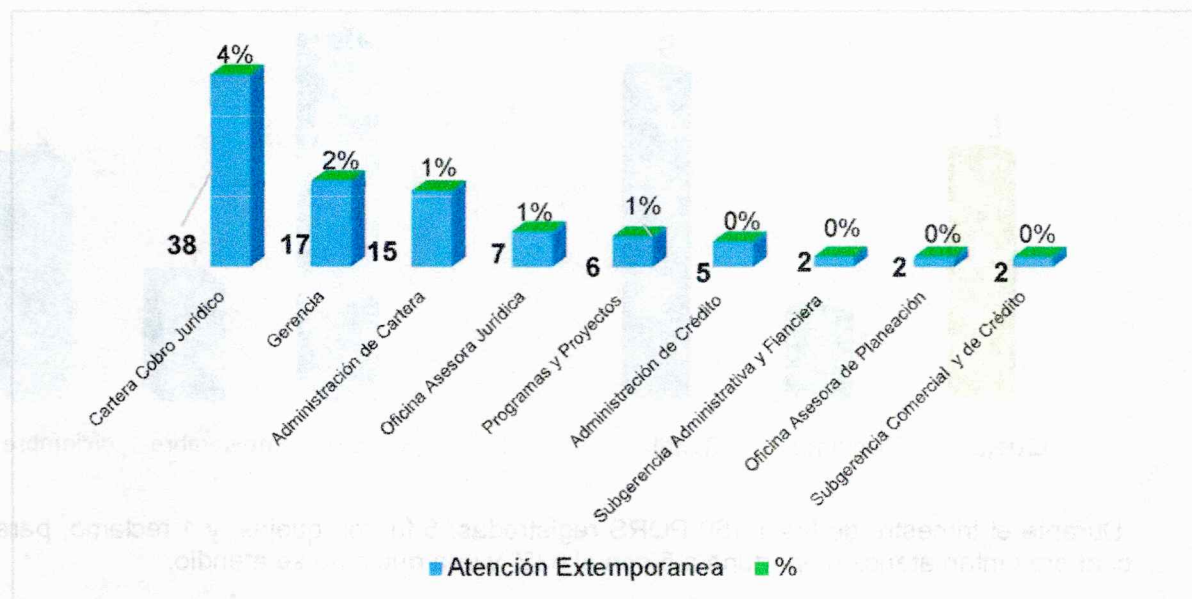


Dado los resultados arrojados por el comportamiento de atención de PQRS por áreas, se **resalta la labor** del área de Administración de cartera por la oportuna atención de respuesta a peticiones presentadas por los usuarios, siendo esta misma área la que recibe más cantidad de PQRS. Por tal motivo se 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.

	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 5% que equivale 94 PQRS de 1.150 recibidas en el cuarto trimestre, con cierre extemporáneo por parte de las áreas así:



11. Cantidad de Quejas - Reclamos – Derechos de Petición

- ❖ Durante el periodo analizado se presentaron (5) quejas.
- ❖ Durante el periodo analizado se presentó (1) reclamo.
- ❖ Durante el periodo analizado **NO** se presentaron **DENUNCIAS**.
- ❖ Durante el periodo analizado se presentaron (35) derechos de petición.

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



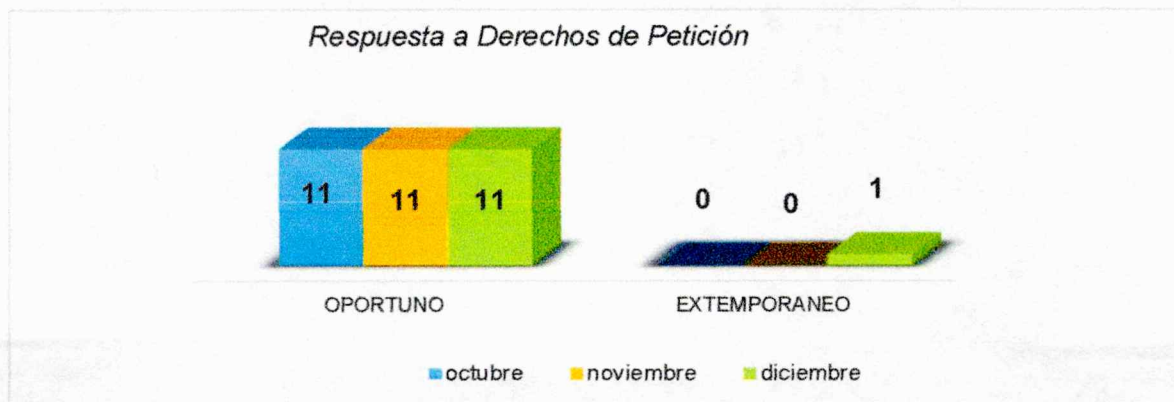
Durante el trimestre de las 1.150 PQRS registradas, 5 fueron quejas, y 1 reclamo, para lo cual presentan atención oportuna a 5 con el 83% y una queja no se atendió.

De acuerdo a lo anterior la mayor cantidad de quejas son efecto de la gestión de cobro del área administración de crédito, administración cartera y una de las subgerencia administrativa y financiera para un total de 5 quejas y 1 reclamo.

Durante la vigencia 2024 se presentaron 23 quejas y 8 reclamos, atendidas 22 y 1 queja no atendida.

Derechos de petición - DP

Para el presente trimestre se presentaron **35 DP** los cuales se atendieron de forma oportuna 33, 1 presenta atención extemporánea y 1 DP no se evidencia respuesta al peticionario.



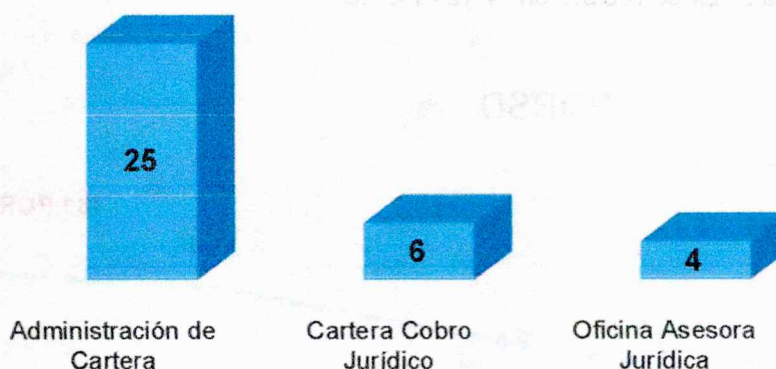
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

Derechos de Petición por Mes



Derechos de petición por área

Derechos de Petición por Dependencias



De acuerdo a lo anterior, para el cuarto trimestre se presenta disminución en la cantidad de 35 solicitudes de derechos de petición comparado con el tercer trimestre de 2024, el área con más DP direccionados es el área de administración de cartera, cartera cobro jurídico y Oficina Asesora Jurídica, 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 1.150 PQRS recibidas, el 87% (997) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de 5,7 días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas 94 con participación 8%, y un 5% que corresponde a 59 solicitudes, no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o la atención de respuesta.

Comunicaciones de Seguimiento a PQRS

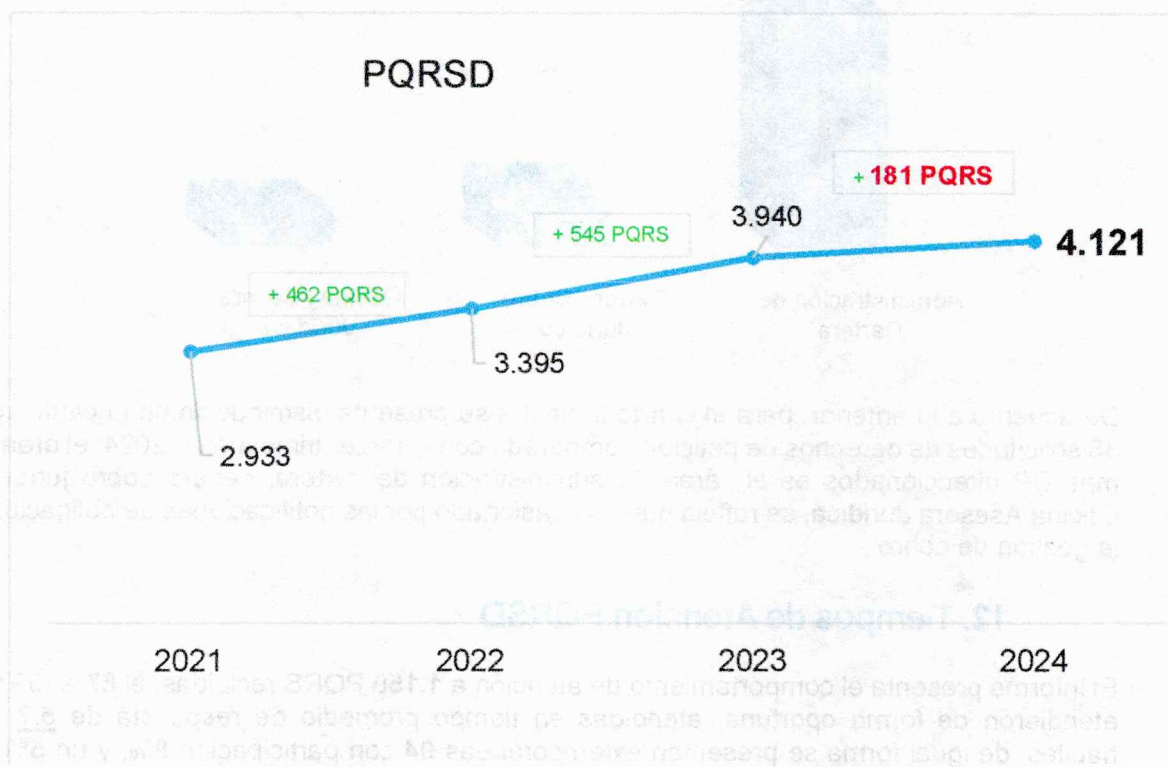
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

Con el objeto de mejorar el flujo de información, se han adelantado alertas, sobre el procedimiento de cierre de la PQRS y su reporte por medios electrónicos; adicionalmente a los trabajadores oficiales y empleados públicos, se les remite correo recordando las PQRS que tienen pendiente su cierre y se registran las evidencias de cierre aportadas al QF-Document o correo electrónico. 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 y ciudadanos.

13. Línea de tendencia PQRS

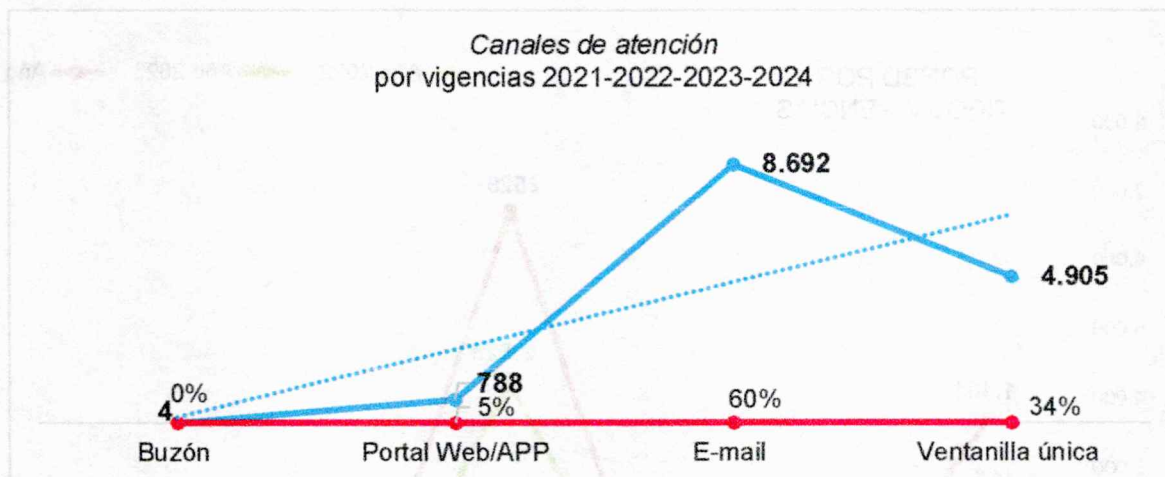
Se observa el comportamiento de PQRS recibidas en las vigencias 2021, 2022 y 2023, en el cual se puede evidenciar un incremento entre el año 2021 al 2022 de 462 PQRS mas y entre los años 2022 al 2023 de 545 más; del primer año evaluado a la vigencia 2024, representa un incremento en las solicitudes recibidas por los clientes y usuario del IFC en 181 PQRS más.

Para la vigencia 2024 se recibieron 4.121 PQRS.



Del total de peticiones registradas (14.389), los medios de atención de PQRS más utilizados por los clientes y usuarios son el correo electrónico con 60%, seguido de ventanilla única con 34%, entre los menos utilizados están el portal web y APP – Móvil con 5 % y el menos utilizado el buzón con 0%.

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



Midiendo el comportamiento y evolución de las quejas recibidas durante las vigencias 2021, 2022, 2023 y 2024, se observa que pese a la disminución de quejas en la vigencia 2024 no se presentó una reducción significativa de las quejas recibidas.

En cuanto a los reclamos en comparación con los años 2022 / 2023, se presentó incremento elevado del 80% en la vigencia 2024, en relación con los años anteriores mencionados.

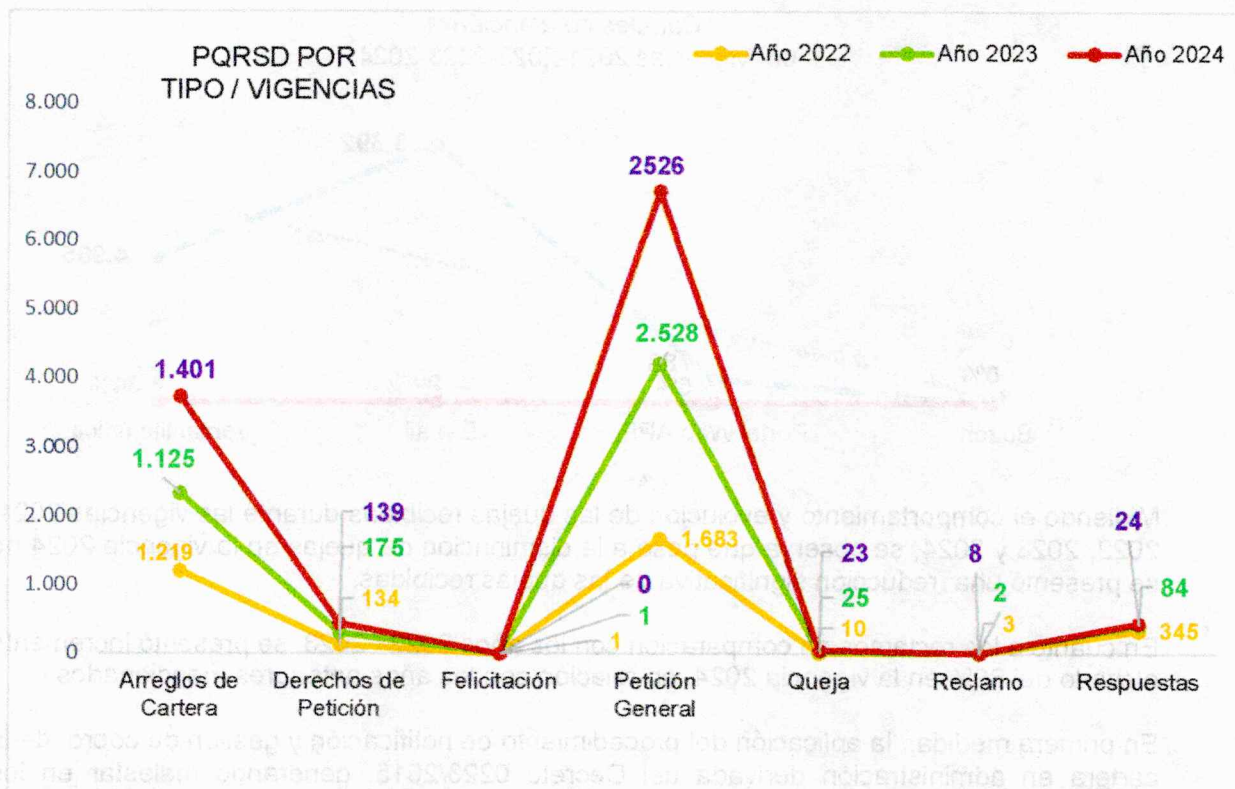
En primera medida, la aplicación del procedimiento de notificación y gestión de cobro de la cartera en administración derivada del Decreto 0223/2015, generando malestar en los clientes y en segunda medida, los tiempos de respuesta en los desembolsos de crédito educativo; como más relevantes.

Se recomienda a las todas las áreas de la entidad la atención oportuna de las peticiones que llegaren a presentar en la vigencia 2025, para contrarrestar los resultados obtenidos en el año anterior.

Comparativo por vigencias Quejas y Reclamos



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



En consecuencia a las vigencias 2022, 2023 y 2024, se evidencia que por tipo de solicitudes la mayor cantidad son las peticiones generales, teniendo gran similitud en la cantidad de peticiones recibidas con respecto al año anterior, seguido de los arreglos de cartera que presentan incremento de una vigencia a otra manteniéndose por encima de mil solicitudes y en cuanto a los derechos de petición también se comportan por encima de 100 solicitudes en cada vigencia y por último con menor cantidad de peticiones están las quejas, reclamos y respuestas.

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 cuarto trimestre del año 2024 que comprende los meses de octubre, noviembre y diciembre, se aplicaron (196) encuestas, (184) encuestas de satisfacción del cliente de crédito y (12) 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:

 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 Cliente Producto - Crédito

En lo que respecta a las encuestas de satisfacción del cliente de crédito, para el cuarto trimestre se aplicaron (184) 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
¿Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?	56.4%	56.4%	47.5%
PERSONAL			
¿El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	99.3%	99.3%	99.1%
PRODUCTO			
¿Cuánto tiempo duró el trámite de su crédito?	83.2%	91.5%	85.2%
¿Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	99.8%		
IMAGEN			
¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	99.7%	97,4%	97.1%
¿Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	95.2%		
%		96.1%	93.8%

Se puede evidenciar que frente a la variable de la percepción que los clientes tienen frente a al personal del Instituto es favorable en 99.3%, seguida de la variable de imagen en un 97,4%, en cuanto a la variable de producto presenta incremento en la favorabilidad del producto en un 91.5% en comparación con el trimestre anterior.

Es importante resaltar, que el promedio del porcentaje para el último trimestre del año 2024 se mantiene por encima del 90%, quedando en un nivel óptimo del **96.1%** 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 incremento en un **9 %**, en comparación con el anterior.

Encuesta de Satisfacción del Servicio

De acuerdo a las encuestas de satisfacción de servicio, se aplicaron **12** encuestas, para el cuarto trimestre, correspondientes a los ciudadanos que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

	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?	100%	98.1%	98.0%
¿Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	97.2%		
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	97.2%		
PRODUCTO			
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?	100%	100%	96.0%
IMAGEN			
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	92.0%	95.4%	92.4%
¿Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	100%		
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	94.4%		
%		97.8%	95.3%

Podemos evidenciar con las encuestas aplicadas en el cuarto trimestre de 2024, los clientes del IFC se encuentran satisfechos con el **producto** en un porcentajes del **100%**, este promedio se da por la atención oportuna en los requerimientos y solicitudes de los clientes y usuarios, en cuanto al **servicio** en un porcentajes del **98.1%**, 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 **95.4%**, se mantiene la favorabilidad en nuestro canal presencial como con nuestras redes sociales.

Es importante resaltar que se mantiene en un nivel óptimo; que el promedio del porcentaje para cuarto trimestre 2024, comparando el cuarto trimestre con el anterior presenta incremento en el percepción en la favorabilidad en una diferencia de 1.7%, quedando en un nivel óptimo del **97.0%** en la percepción de los clientes y usuarios del IFC.

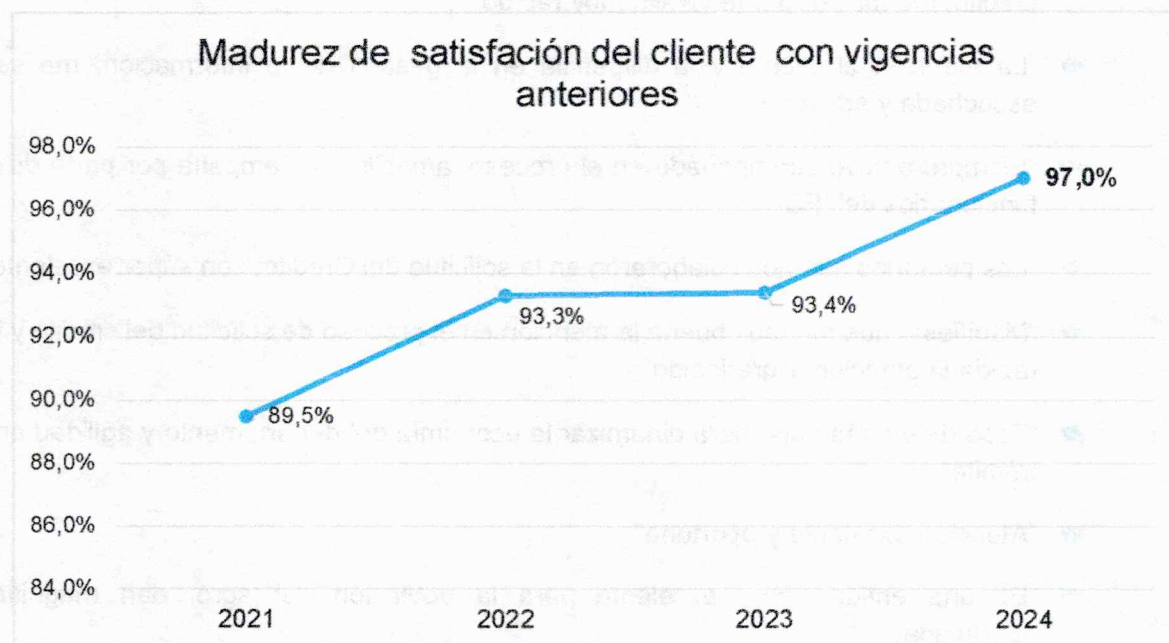
Es importante mencionar, que en la consolidación final de la percepción en atención al cliente los usuarios del IFC, se siente bien atendidos y resaltan la labor del **personal** calificándolo con una favorabilidad del **99.3%**, en cuanto al **servicio** recibido lo califican en un **98.1%**, en **imagen** con el **96.4%** y por ultimo califica el **producto** recibido en el **96%**.

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



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.

Durante la vigencia 2024, se recibieron y tabularon 686 encuestas de producto (576) y servicio (110).



	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.

- ✦ “Excelente servicio, maravilloso el personal 100% recomendado”
- ✦ “Es una excelente entidad que nos generan un gran respaldo a los casanareños”
- ✦ “La diversidad de líneas de crédito y a un bajo interés”
- ✦ “Interés bajo, asesoría y disposición de los asesores para con las dudas, positivo para con nosotros los estudiantes”
- ✦ “Debo reconocer una excelente atención por parte de esta entidad. Agradezco mucho la calidad humana y el apoyo para mi estudio”
- ✦ “Me sentí muy bien con la asesoría que me dieron, brindan información clara”
- ✦ “La asesora me brindo toda la información necesaria para realizar la solicitud de crédito, fue muy diligente y salió muy rápido”
- ✦ “La atención al cliente y la diligencia en la gestión de la información, me sentí escuchada y apoyada”
- ✦ “Siempre estuve acompañado en el proceso, amabilidad y empatía por parte de los funcionarios del IFC”
- ✦ “Las personas que nos colaboraron en la solicitud del Credito, son súper excelentes”
- ✦ “Manifiesto que fue muy buena la atención en el proceso de solicitud del crédito y fue rápida la atención. Agradecido”
- ✦ “Tasa de interés baja para dinamizar la economía del departamento y agilidad en el trámite”
- ✦ “Atención excelente y oportuna”
- ✦ “Es una entidad muy excelente para la población del agro, dan magnificas oportunidades”
- ✦ “Se realizó buena asesoría durante el proceso, el asesor siempre estuvo atento, considero que fue un buen servicio”

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

- ❖ “Que este instituto me facilito el espacio económico para poder y hacer empresa, gracias Instituto Financiero muy bueno el servicio”
- ❖ “Un buen servicio prestado, muy clara la información de la persona que me atendió, muy paciente ella. Quedo muy satisfecha”
- ❖ “Es una buena opción para poder estudiar, nada negativo”
- ❖ “Todo me parece positivo”
- ❖ “La atención muy buena y confiable - importante que en los municipios fuera de Yopal se pueda promocionar más el IFC”
- ❖ “Un interés bajo y un plazo prudente para poder desarrollar un propósito económico”
- ❖ “Ayuda mucho al pequeño empresario”
- ❖ “Facilidad del trámite e información con relación al crédito”
- ❖ “Excelente servicio para oportunidades financieras de progreso personal”
- ❖ “Es nuestra primera experiencia con la entidad financiera, esperamos establecer una excelente relación comercial, convirtiéndonos en aliados para futuros proyectos”
- ❖ “Es de gran ayuda, para el futuro profesional de nuestro jóvenes”
- ❖ “Muy agradable y satisfactorio, todo el personal”
- ❖ “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”.

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:

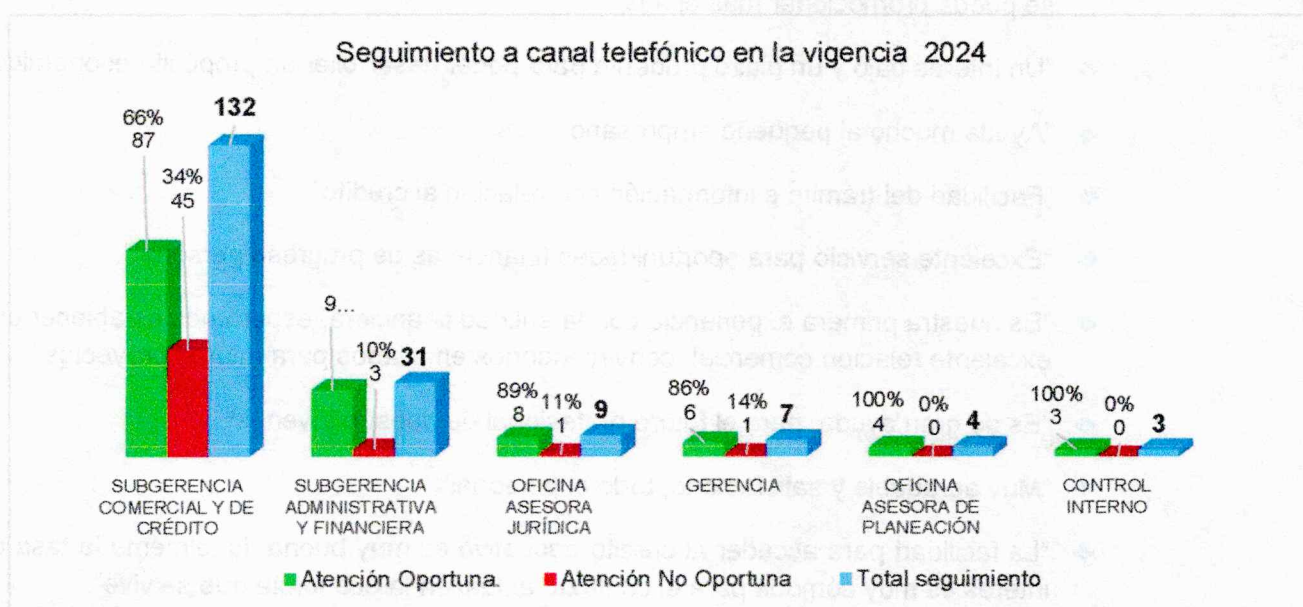
- ❖ “Me pareció un poco engorroso acceder a un crédito, teniendo en cuenta que los bancos aprueban en tres (3) días y sin pedir tanto documento”
- ❖ Es muy insatisfactorio, solicitar un crédito para apoyar el comercio, se supone que el crédito es para mejorar, pero no creo que los clientes saquen crédito para pagar otro crédito que esté vigente y que el cliente se vaya sin el dinero y con insatisfacción.

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

Nota: me hicieron pagar el 60% para que me aprobaran un nuevo valor. Asesor Juan Andres Cabrera

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 durante la vigencia 2024, al canal telefónico por dependencias el cual arrojó como resultado general que el **73%** del servicio telefónico habilitado presenta una atención oportuna, concluyendo que se 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.



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

16. Conclusiones

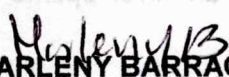
- Para el presente informe trimestral se atendieron a 1.150 PQRS recibidas, el 87% (997) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de 5,7 días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas 94 con participación 8%, y un 5% que corresponde a 59 solicitudes, no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o la atención de respuesta.
- Durante la vigencia 2024, se presentaron (23) quejas.
- Durante el año 2024, se presentaron (8) reclamos.
- Durante la vigencia 2024, **NO** se presentaron denuncias.
- Durante el año 2024, No presentaron sugerencias.
- Durante la vigencia 2024, se presentaron (139) derechos de petición.
- Durante la vigencia 2024, se recibieron 4.121 solicitudes tipificadas como PQRSD de acuerdo con el reporte del software QF-DOCUEMT y la APP Móvil IFC, las cuales se direccionaron a las dependencias de la entidad para la respectiva atención y respuesta, las cuales se han atendió oportunamente el 82%, quedando así un 6% en gestión para su respectiva respuesta
- El canal de atención más utilizado por los ciudadanos y grupos de valor para la vigencia 2024, fue el correo electrónico con un total de **2.917** equivalentes al 71% del total de PQRS recibidas.
- Las áreas con más PQRs asignadas y tramitadas en el año 2024; en primer lugar, Administración de cartera con 2.571 en un 62.4%, seguido del área de cartera cobro jurídico con 435 equivale al 10.6% y en tercer lugar Oficina Asesora Jurídica con 379 con un 9.2% del total de peticiones recibidas en la vigencia.
- Es significativo mencionar, que en la consolidación final de la percepción en atención al cliente los usuarios del IFC, se siente bien atendidos y resaltan la labor del **personal** calificándolo con una favorabilidad del **99.3%**, en cuanto al **servicio** recibido lo califican en un **98.1%**, en **imagen** con el **96.4%** y por ultimo califica el **producto** recibido en el **96%**.
- Comparando las evaluación de percepción satisfacción de los usuarios de la vigencia 2024 con el año anterior, se presenta tendencia de incremento del 3.6%, arrojando como resultado final de satisfacción del **97%**, siendo un nivel óptimo en la favorabilidad de los ciudadanos y de los grupos de interés.

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

17. Recomendaciones

- Se recomienda en general continuar fortaleciendo controles de cada dependencia y adoptar medidas que garanticen la respuesta oportuna de todas las solicitudes ingresadas al IFC, por cuanto se observa que se presentaron 491 respuestas extemporáneas, lo que corresponde al 12. %.
- Hacer especial énfasis desde las dependencias misionales y con la Oficina Asesora de Planeación en llevar a cabo jornadas de capacitación orientadas a la ciudadanía para dar a conocer el portafolio de productos y servicios del Instituto.
- 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 solicita 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 - MIPG 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\\ALCLIENTE\\COMUNICACIONES\\DOCUMENTOS Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano IFC 2023.
- 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 nuevamente 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

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

✉ **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

