



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

TRD_102_50_06

INFORME UNIFICADO DE PQRSD Y PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS

*Primer trimestre de 2025
Oficina Asesora de Planeación
Mayo 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 – Denuncias.....	12
12. Tiempos de Atención PQRSD	14
13. Percepción resultados medición satisfacción del cliente.....	15
14. Conclusiones.....	20
15. Recomendaciones.....	21

	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 enero, febrero y marzo de 2025.

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 de atención 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 primer trimestre, se recibieron cero denuncias y 1.186 PQRSD.

2. Acceso a la Información Pública

En el desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 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 IFIC, 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 7:30 a.m. a 12:00 am y de 2:10 p.m. a 5:30 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.

 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

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



¡DESCÁRGALA YA!

Download on the AppGallery
 GET IT ON Google Play
 Download on the App Store

Reporte de estado de cuenta
 Pago en línea PSE
 Certificado de deuda al día
 Certificado para declarar renta

APP MÓVIL "IFC"
ifc
 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

Descárgala ya

DEPONIBLE EN Google Play
 EXPLORE IT ON AppGallery
 Descárgala en el App Store

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

✉ **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

 <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

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.

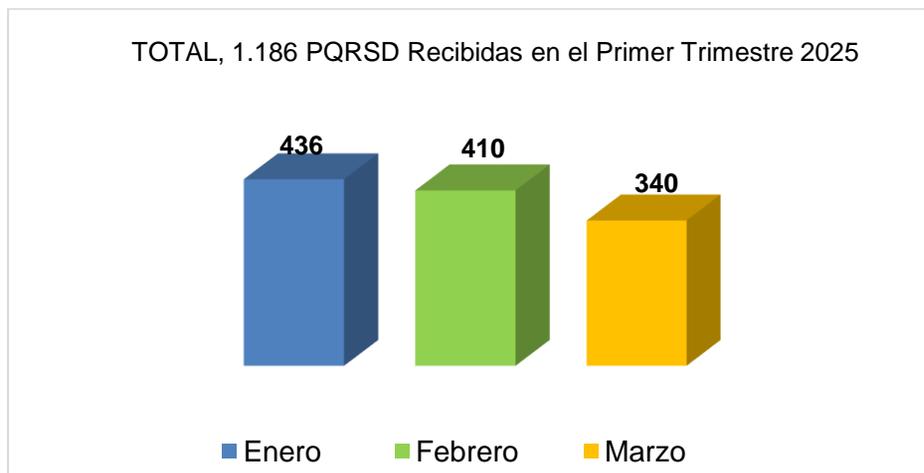
4. PQRSD recibidas en el trimestre

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

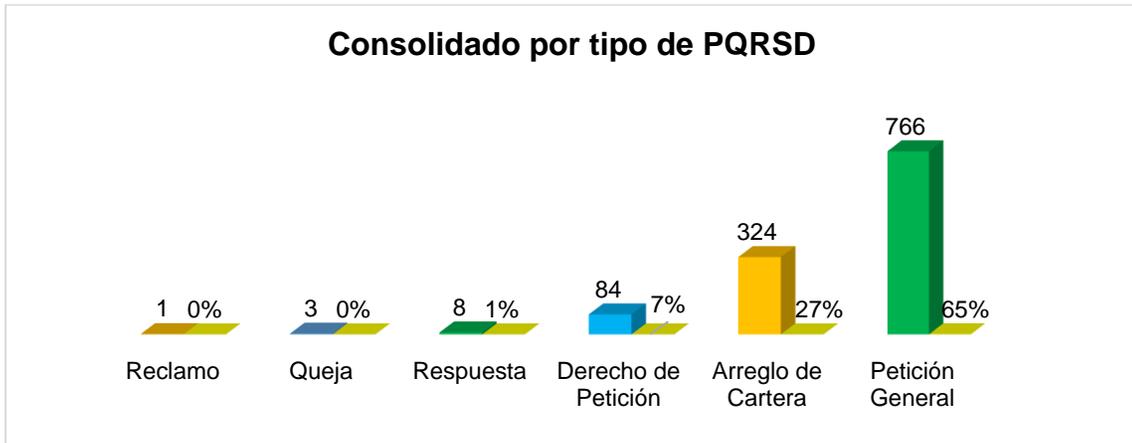
Sigla	Tipos de PQRSD
P	Petición
Q	Queja
R	Reclamo
S	Sugerencia
DP	Derecho de Petición
AC	Arreglo de Cartera
D	Denuncias
RTA	Respuesta a solicitud

Total (1.186) PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2025.

En el primer trimestre de 2025, se registraron 1.186 solicitudes tipificadas como PQRSD de acuerdo con el reporte del software QF-DOCUMENT y APP móvil IFC, 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 36 PQRSD con respecto al anterior trimestre.



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



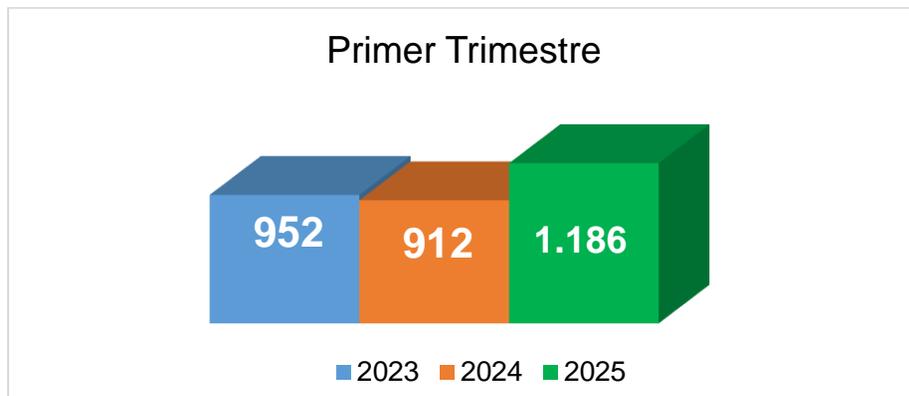
Del total de tipos PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2025, el IFC atendió un total de 1.186 radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 766 con un (65%), seguida Arreglos de Cartera con 324 (27%), Derechos de Petición 84 radicados (7%), Quejas 3 con el (0%), respuesta a solicitudes con 8 (1%) 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 77% de registro de peticiones en el primer trimestre de 2025, comparado con el primer trimestre de 2024 y comparando el primer trimestre de 2023 un incremento del 80%.

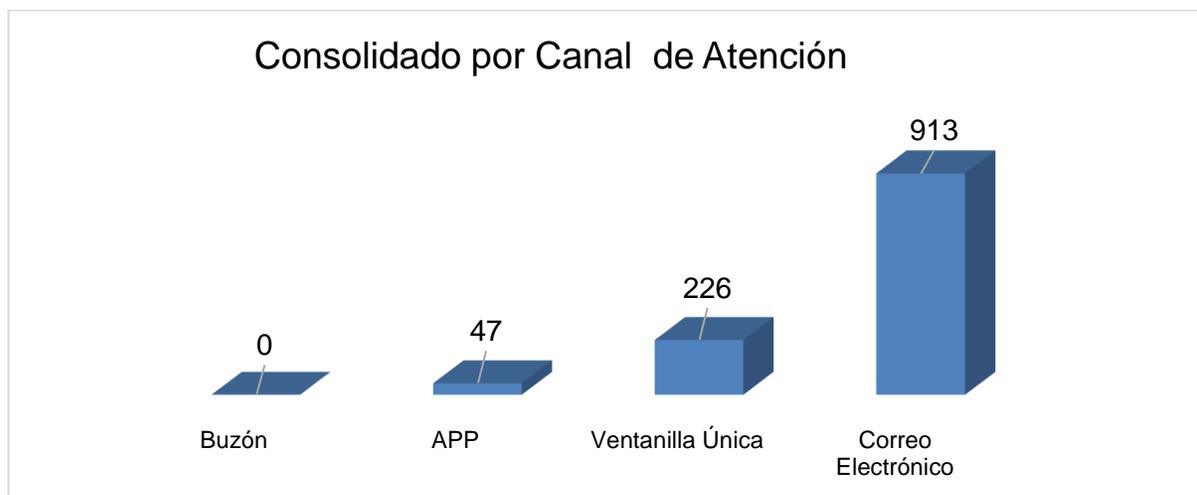


 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

6. PQRSD por Canales de Atención

Para contacto directo con los 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 primer trimestre por los clientes y ciudadanos es el correo electrónico con 913 PQRS registradas que representan el 77%, seguido ventanilla única con 226 solicitudes (19%). Los canales menos frecuentes son la APP – Móvil el con 47 con participación del 4% y el buzón con 0%.

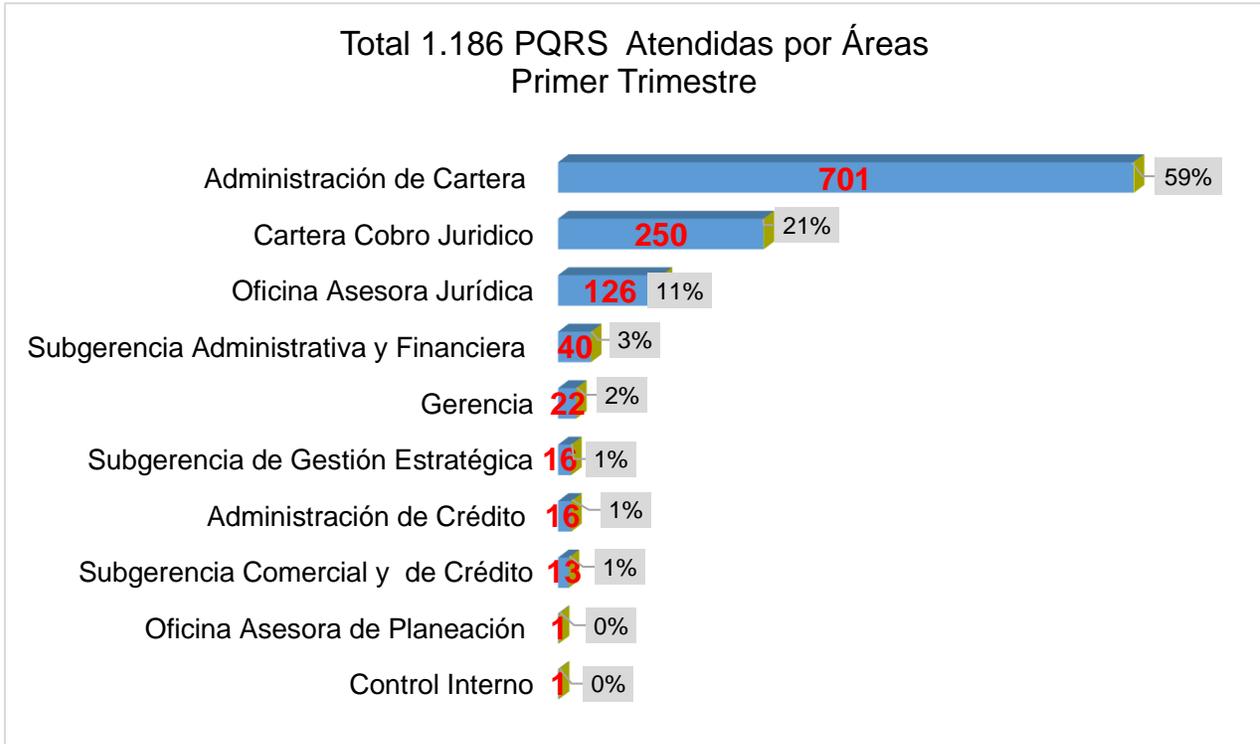


7. PQRS asignadas por área

Del total PQRS gestionadas en el primer trimestre de 2025, el área con mayor número de solicitudes atendidas en su orden administración de cartera con el 59% del total que corresponde a 701 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, derechos de petición y peticiones en general, seguido del área cartera cobro jurídico con el 21% que corresponde a 250 peticiones en general, la Oficina Asesora Jurídica con el 11% que equivale a 126 peticiones atendidas, Subgerencia Administrativa y Financiera con el 3% que corresponde a 40, para un total de **1.117** PQRS atendidas por las áreas con mayor requerimientos de peticiones.

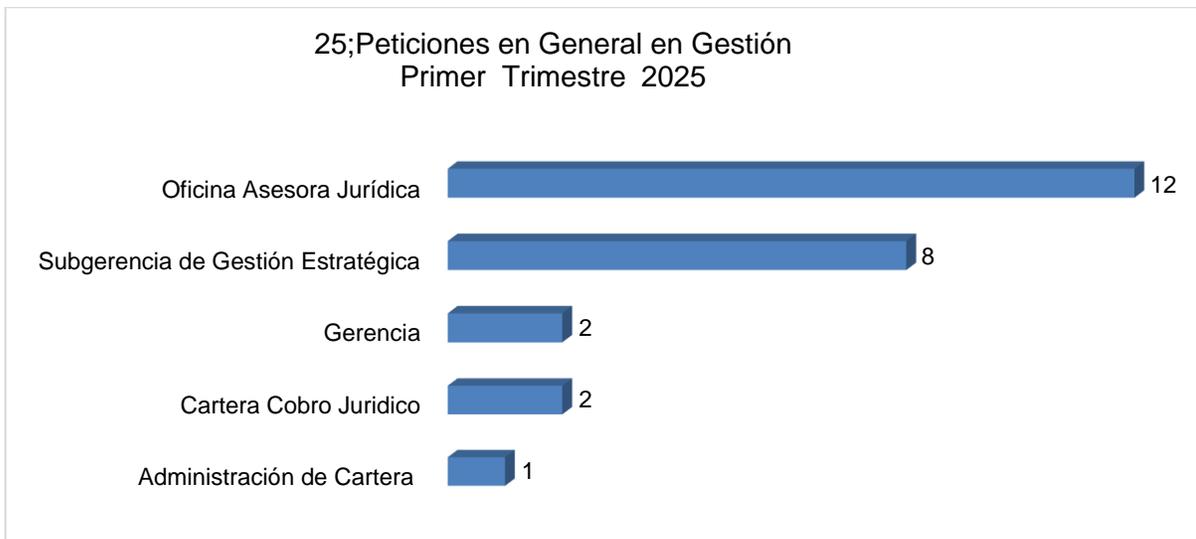
Para las demás áreas recibieron un total de 69 peticiones distribuidas así, Gerencia con 22, Subgerencia de Gestión Estratégica con 13 peticiones, Subgerencia Comercial y de Crédito con 13 y administración de crédito con 16 peticiones en general, Oficina Asesora de Planeación con 1 y Control Interno con 1, Siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad.

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



8. PQRS en Gestión

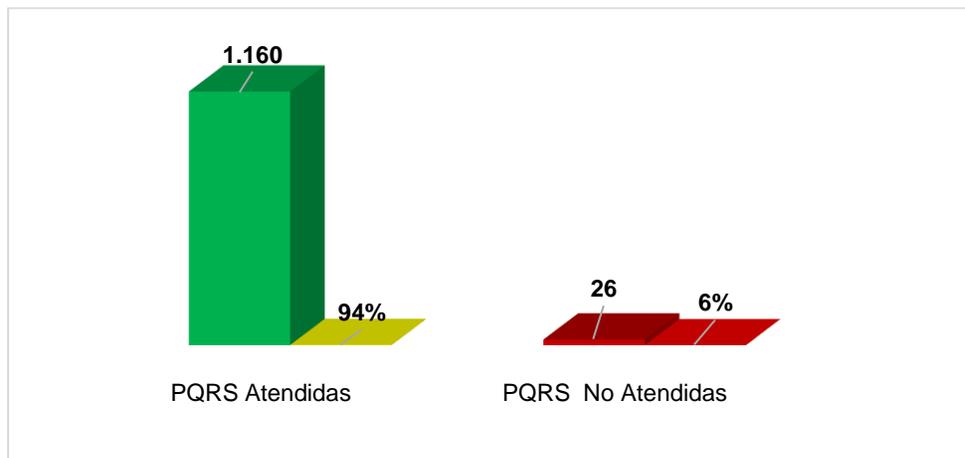
De acuerdo con el análisis de los reportes de atención y seguimiento a **PQRS**, se tiene que del total de PQRS recibidas en el primer trimestre quedaron en gestión 25 solicitudes de las recibidas con mayor cantidad en el mes de marzo de 205, que serán objeto de seguimiento en el mes de abril de 2025.



	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.

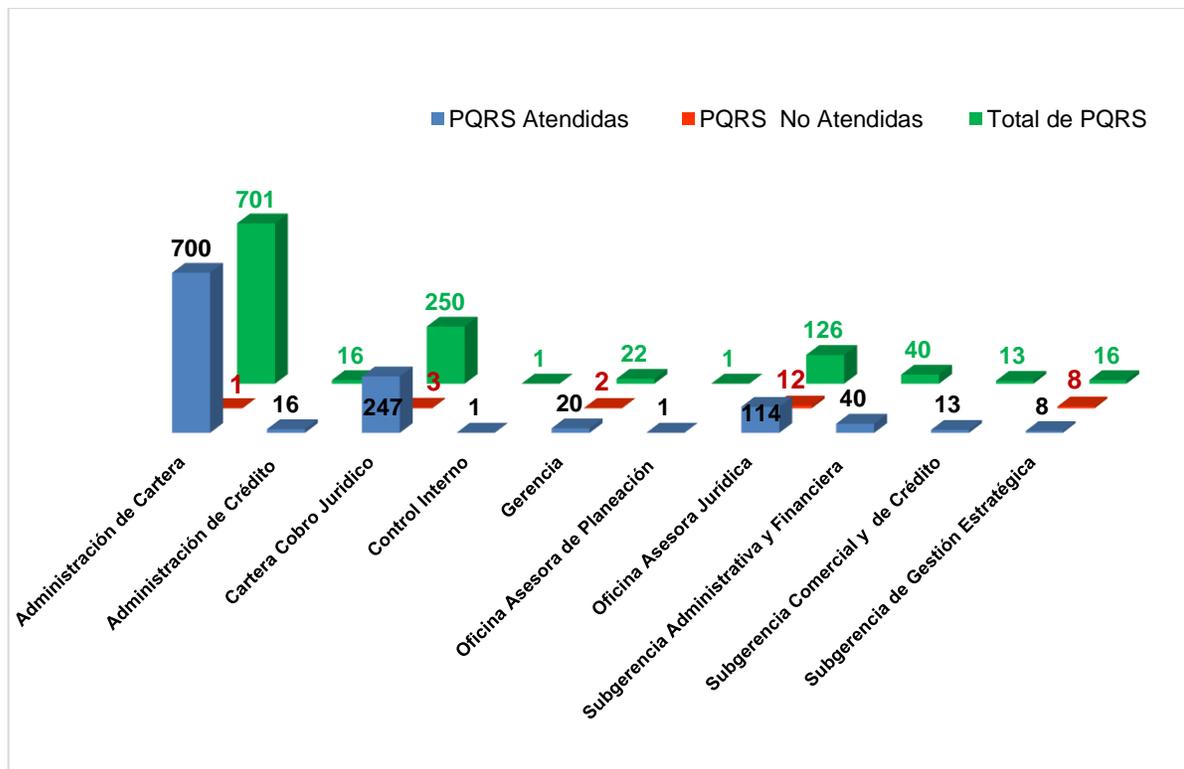


Para el presente trimestre se resalta el seguimiento que se ha realizado y el compromiso de los responsables de la atención a las PQRS. Sin embargo, las PQRS no atendidas pueden ser el reflejo de dos situaciones: la primera que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas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

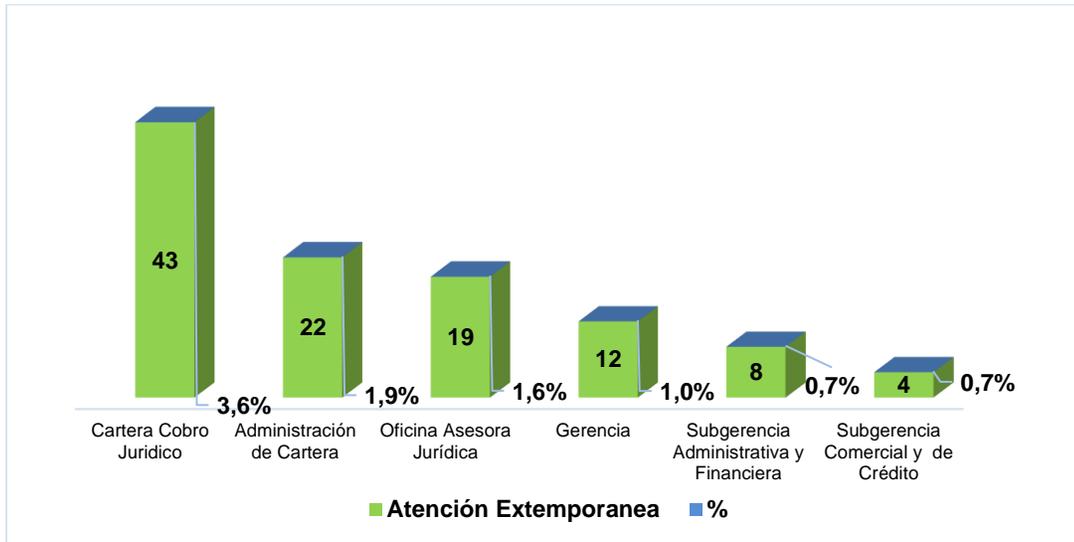


Dado los resultados arrojados por el comportamiento en la atención de PQRS por áreas, se mantiene y **resalta la labor** del área de Administración de cartera por la oportuna atención de respuesta a peticiones presentadas por los clientes y usuarios, siendo esta misma área la que recibe más cantidad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

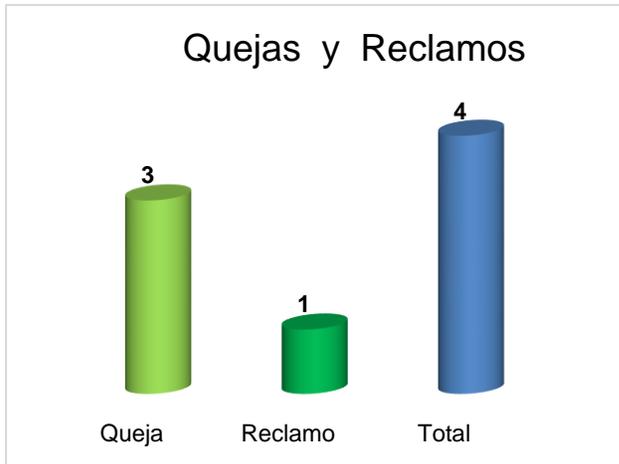
Se presentó el 9% que equivale 108 PQRS de 1.186 recibidas en el primer trimestre, con cierre extemporáneo por parte de las áreas así:



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



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

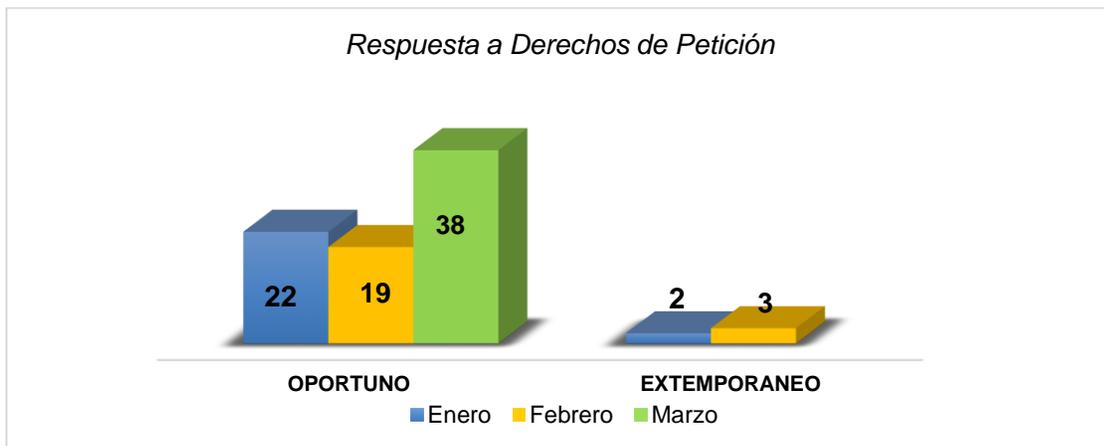


Durante el trimestre de las 1.186 PQRS registradas, 3 fueron quejas, y 1 reclamo, para lo cual presentan atención oportuna a 2 y 2 de forma extemporánea.

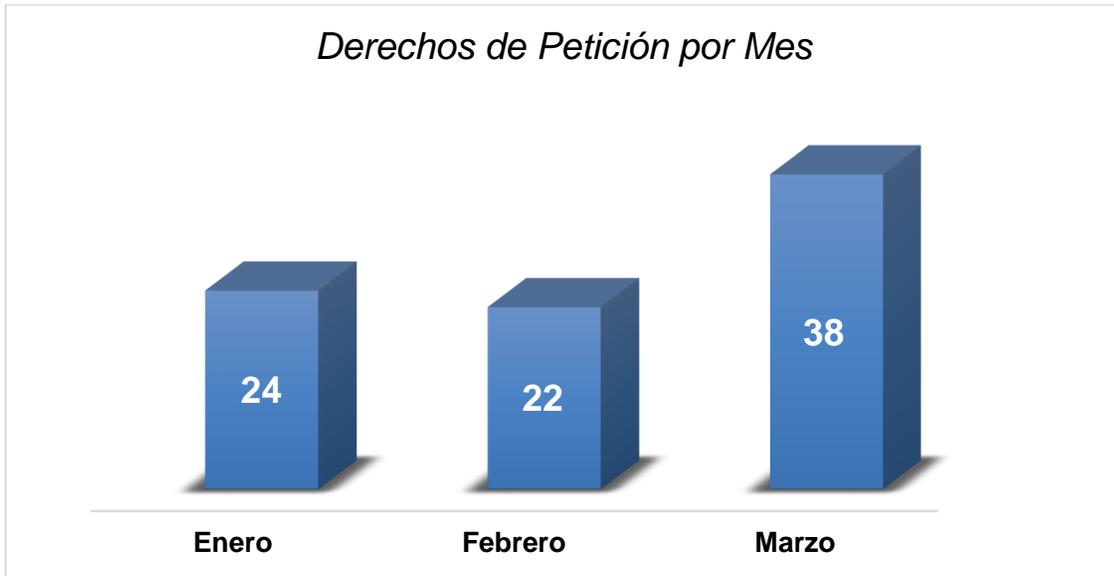
De acuerdo a lo anterior, la mayor cantidad de quejas son efecto de la gestión de cobro del área administración de cartera, administración de crédito de la línea educativa y tramites de la Oficina Asesora Jurídica para un total de 3 quejas y 1 reclamo.

Derechos de petición - DP

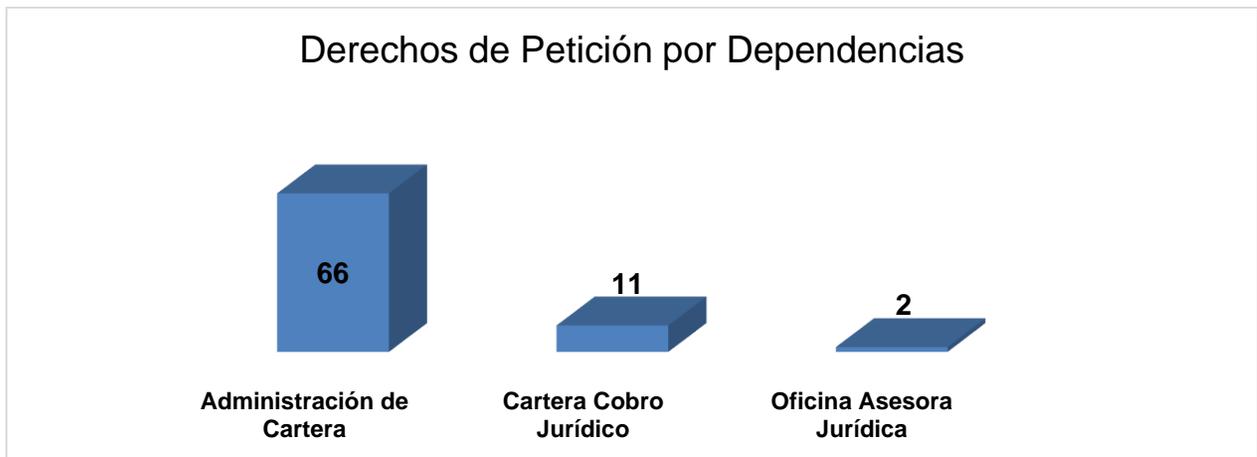
Para el presente trimestre se presentaron **84 DP** los cuales se atendieron de forma oportuna 79, 5 presenta atención extemporánea.



	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 presenta incremento en la cantidad de 49 solicitudes de derechos de petición comparado con el cuarto trimestre de la vigencia 2024, el área con más DP direccionados es administración de cartera, seguida de cartera cobro jurídico y por último la Oficina Asesora Jurídica, se refleja que es ocasionado por las notificaciones de obligaciones, llamadas de la gestión de cobro.

12. Tiempos de Atención PQRSD

El informe presenta el comportamiento de atención a **1.186** PQRs recibidas, el **89%** (1.152) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de **5,26** días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas **108** con participación **9%**, y un **2%** que

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

corresponde a **26** solicitudes, no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o la atención de respuesta.

Comunicaciones de Seguimiento a PQRS

Con el objetivo 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. 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 2025, que comprende los meses de enero, febrero y marzo, se aplicaron (130) encuestas, (123) encuestas de satisfacción del cliente de crédito y (7) 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 (123) encuestas, que corresponde a clientes presenciales que solicitaron un crédito con la entidad. A continuación, se presentan resultados:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. PRIMER TRIMESTRE 2025	PROM. CUARTO TRIMESTRE 2024
¿Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?	62,9%	62,9%	56.4%
PERSONAL			
¿El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	98,5%	98,5%	99.3%
PRODUCTO			
¿Cuánto tiempo duró el trámite de su crédito?	78,3%	100%	91.5%
¿Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	89,9%		
IMAGEN			
¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	99,4%	100%	97,4%
¿Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	96,4%		

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

✉ **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

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

%		99,5	96.1%
---	--	-------------	-------

Se puede evidenciar, que frente a la variable de imagen los clientes tienen buena percepción, arrojando como resultado en un **100%**, seguida de la variable de producto la cual presenta incremento en la favorabilidad del producto en un **100%** en comparación con el trimestre anterior y por último, en la calificación del personal del área de crédito es favorable en un **98,5%**.

Es importante resaltar; que el promedio del porcentaje para el presente trimestre evaluado, se mantiene por encima del 90%, quedando en un nivel óptimo del **99.5%** 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 **6 %**, en comparación con el anterior.

Encuesta de Satisfacción del Servicio

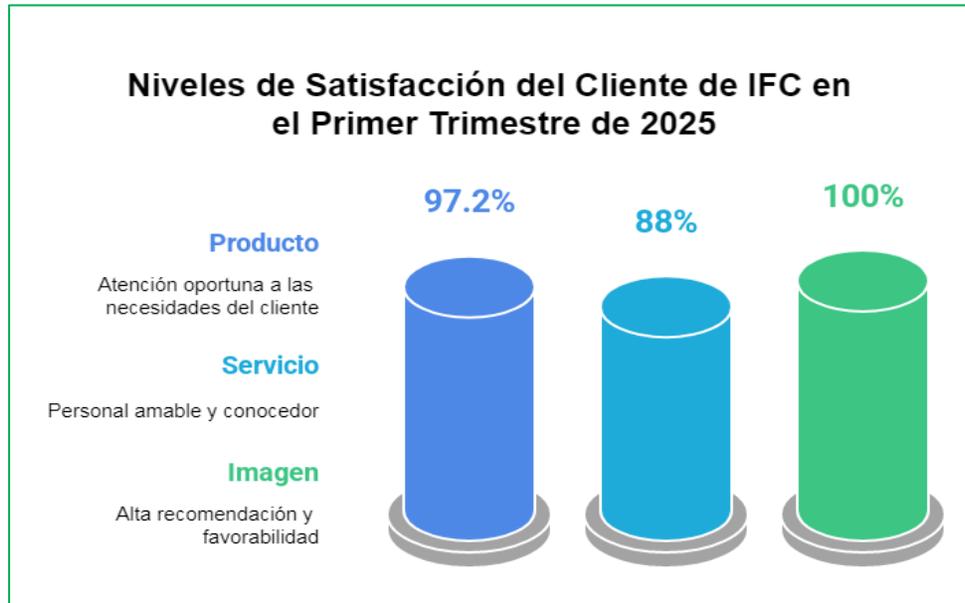
De acuerdo a las encuestas de satisfacción de servicio, se aplicaron **7** encuestas, para el primer trimestre, correspondientes a los ciudadanos que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. PRIMER TRIMESTRE 2025	PROM. CUARTO TRIMESTRE 2024
SERVICIO			
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	66,7%		
¿Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	100%	88,0%	98.1%
¿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?	97,2%	97,2%	100%
IMAGEN			
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	100%		
¿Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	100%	100%	95.4%
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	100%		
%		95,1%	97.8%

Podemos evidenciar con las encuestas aplicadas en el primer trimestre de 2025, los clientes del IFC, se encuentran satisfechos con el **producto** en un porcentajes del **97,2%**, 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 **88%**, 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

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

resultado en las variables de imagen un **100%**, 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 primer trimestre de 2025, comparando el primer trimestre con el anterior presenta disminución en la percepción en la favorabilidad en una diferencia de 2.7%, quedando en un nivel óptimo del **95.1%** en la percepción de los clientes y usuarios del IFC.



 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.

1. “El IFC, es una buena entidad por lo favorable en el interés económico”.
2. “Solo quiero felicitarlos por el excelente servicio; siempre están dispuestos a ofrecer un servicio de calidad. Agradezco a Dios y a ustedes por la oportunidad de ser cliente del IFC”.
3. “Excelente tasa de interés, muy rápido y buena atención”.
4. Atención muy eficiente; me visitó un sábado.
5. “Siempre me he inclinado por el IFC, porque los intereses son favorables, tienen asesores amables y muy específicos. Gracias, IFC”.
6. “Por el momento me ha parecido bien; no hubo inconvenientes y el cierre del año fue rápido para este 2025”.
7. “Es una entidad de Casanare, tiene facilidad para adquirir créditos y la tasa de interés es baja”.
8. “La atención, ya sea personal o telefónica, siempre ha sido amable”.
9. “Excelente atención y ayuda para los microempresarios”.
10. “Mi asesor, el Dr. Iván Velandia, fue amable y diligente; me explicó claramente cada paso del proceso”.
11. “Los asesores son personas muy amables y brindan buena atención en la asesoría”.
12. “Felicitaciones para el asesor; es un excelente ser humano”.
13. “Muy bueno por parte del asesor y todo fue muy rápido; excelente servicio”.
14. “El proceso con mi asesor fue muy bueno y breve; brinda asesoramiento claro y conciso, ayudando y comprometiéndose con los requerimientos solicitados”.
15. “Los servicios prestados a través del asesor los podemos calificar como muy buenos”.
16. “Es la primera vez que accedo a un crédito con el IFC, el personal demuestra compromiso con la entidad y el cliente, haciéndome sentir importante. Les sugiero revisar el convenio con la gobernación para acceder a más beneficios”.
17. “Atención muy buena; excelente la asesoría brindada por el funcionario que me atendió”.
18. “La señora que me asesoró siempre me explicó de la mejor manera, clara y concisa”.

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

19. "Son una gran ayuda para los empresarios; la tasa de crédito es excelente para los emprendedores".
20. "Buen servicio de apoyo empresarial, personal y familiar".
21. "Con la asesoría me sentí a gusto; muy amable y brindó la información clara".
22. "El servicio en general del IFC, es excelente y lo puedo recomendar a otras personas".
23. "El apoyo al sector productivo es de mucha importancia para los productores. Tengo un muy buen concepto de todo lo que he recibido".
24. "Me gustó que hagan la respectiva visita".
25. "Excelente la forma en que la asesora nos guio para el préstamo".
26. "Positivas las tasas de interés y la orientación para el desarrollo agrícola y ganadero".
27. "Apoyan a los pequeños comerciantes; muy bueno. Muchas gracias".
28. "En esta pregunta creo que todo está bien; de pronto podrían mejorar el tiempo de espera para firmar documentos, ya que a veces es demorado".
29. "Un aspecto muy importante es la facilidad del préstamo que brindan a las personas y a los jóvenes estudiantes que quieren salir adelante con sus estudios y no tienen la capacidad de pagar una carrera".
30. "Facilidad en el trámite, buen asesoramiento y acompañamiento por parte del asesor; excelente atención, muy amables".
31. "Me parece muy bueno, ya que apoyan al campesino y su trabajo; además, el interés es bajo".
32. "La asesora brindó una muy buena atención y estuvo muy atenta en el proceso".

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:

1. "Se demoran mucho en la aprobación del crédito".
2. "Considero que deben mejorar, en los tiempos de aprobación ya que es un poco demorado".
3. "El tiempo de estudio fue 5 meses, el monto solicitado fue mucho menor, la asesora (Yurany Perez) no estuvo pendiente de los tramites y no dio información clara".
4. "Pues es una entidad muy buena pero en este crédito, se demoraron un poco, pero la atención por medio de la asesora es excelente".

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

5. "Inconformidad por el crédito, porque solicitamos 10 millones y me aprobaron 4 millones, yo esperaba por lo menos 6 millones".
6. "Sería importante que en los créditos pequeños dar hasta 60 meses de plazo, así quedarían más blanda la cuota".
7. "En lo personal fue un poco dispendioso, ya que el tramite duro más del tiempo acordado, el crédito se aprobó tiempo después de acceder cupo en la universidad y se debió cancelar".
8. "Deberían ser muy específicos con los montos solicitados, con previa anticipación, decirle al usuario, si le es satisfactorio el monto o no. Adicional pienso que hay demasiados documentos innecesarios".
9. "El proceso del crédito es muy lento y demorado, nos dieron unas pautas para la solicitud del monto, el cual no era necesario el codeudor por el monto aprobado".
10. "Mayor difusión de los productos y servicios que ofrecen el IFC, para los funcionarios de la Gobernación que laboramos en los Municipios".
11. "Se recomienda hacer más divulgación de los servicios a los empleados de la Gobernación".
12. "Que si se hacen aportes a capital se rebajen los intereses".
13. "Me gustaría que el trámite fuera más rápido".
14. "Tienen que ser más claro en la información brindada"
15. "Sin son clientes antiguos deberán prestarles un poco más, sabiendo que son buenos clientes".
16. "El proceso fue bueno, podrían mejorar la comunicación a la hora de dar la información, ser más precisos y el proceso que se demore menos tiempo".
17. "Me llamo una persona que aprueba el crédito pidiendo información, sentía que no sabía lo que estaba haciendo, cuando ya se había enviado la información pedida".

14. Conclusiones

1. Para el presente informe trimestral, se atendieron **1.186** PQRS recibidas, el **89%** (1.152) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de **5,26** días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas **108** con participación **9%**, y un **2%** que corresponde a **26** solicitudes, no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o la atención de respuesta.

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

2. Durante el periodo analizado se presentaron (3) quejas.
3. Durante el periodo analizado se presentó (1) reclamo.
4. Durante el periodo analizado se presentaron (84) derechos de petición.
5. Durante el periodo analizado **NO** se presentaron denuncias.
6. El canal más utilizado en el primer trimestre, por los clientes y ciudadanos es el correo electrónico con 913 PQRS registradas que representan el 77%,
7. El área con mayor número de solicitudes atendidas es administración de cartera con el 59% del total que corresponde a 701 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, derechos de petición y peticiones en general.
8. Es significativo mencionar, que en la consolidación final de la percepción en atención al cliente los usuarios del IFC, se sienten bien atendidos y resaltan la labor del **personal** calificándolo con una favorabilidad del **98.5%**, en cuanto al **servicio** recibido lo califican en un **88,0%**, en **imagen** con el **100%** y por ultimo califica el **producto** recibido en el **98,6%**.
9. La percepción satisfacción de los usuarios para el primer trimestre de **2025**, presenta disminución del 1,9 % comparado con el cuarto trimestre de la vigencia 2025, arrojando como resultado final de satisfacción del **95,1%**, siendo un nivel óptimo en la favorabilidad de los ciudadanos y de los grupos de interés.

15. Recomendaciones

10. Se recomienda continuar fortaleciendo los controles en cada dependencia y adoptar medidas que garanticen la respuesta oportuna a todas las solicitudes ingresadas al IFC.
11. Es fundamental 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. Esto permitirá dar a conocer el portafolio de productos y servicios del Instituto.
12. Se debe atender oportunamente los canales telefónicos de atención al ciudadano dispuestos por el IFC, manteniendo los teléfonos en niveles altos de volumen y ubicados en lugares accesibles.
13. Se solicita diseñar señalización inclusiva que facilite el acceso a las instalaciones e infraestructura física de la entidad, conforme a la Política de Servicio al Ciudadano - MIPG y la Norma Técnica 6047 de 2013, para asegurar la inclusión de la población con condiciones especiales.

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

14. Se recomienda a todas las áreas de la entidad aplicar la Metodología y los Protocolos de Atención al Ciudadano en la atención a los grupos de valor e interés. Para más información, se puede consultar el siguiente enlace: \\NEPTUNO\PublicaCalidad\CALIDAD\PROCESOS\3.APOYO\ATENCIÓN\CLIENTES\COMUNICACIONES\DOCUMENTOS Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano IFC 2023.
15. De acuerdo con la política de Servicio al Ciudadano y la Resolución 1519 de 2020, se deben promover mecanismos de accesibilidad para atender las necesidades de las personas con condiciones especiales en los diferentes canales de atención al ciudadano que visitan la entidad.
16. Se solicita mantener actualizada la información relacionada con las tasas de interés vigentes en el portal web de la entidad, de manera que las partes interesadas puedan acceder a esta información de forma ágil y oportuna para la toma de decisiones.
17. Es esencial mantener buenas prácticas en la atención a los ciudadanos, respondiendo y atendiendo oportunamente todas las solicitudes o peticiones a través de los canales de atención, tanto físicos como virtuales y telefónicos.
18. Se recomienda fomentar cultura organizacional, estableciendo controles que puedan contribuir a crear una cultura de integridad y ética en la organización, lo que puede mejorar el ambiente laboral y la motivación de los empleados.

Atentamente,


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