



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

TRD_102_50_06

INFORME UNIFICADO DE PQRSD Y PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS

*Segundo trimestre de 2025
Oficina Asesora de Planeación
Julio 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 pendientes de cierre.....	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. Seguimiento canal telefónico.....	20
15. Conclusiones.....	21
16. 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 abril, mayo y junio 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 segundo trimestre, se recibieron cero denuncias y 1.009 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 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 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 2:00 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 QF Document y la auxiliar de ventanilla única y atención al usuario realiza el direccionamiento a través de este aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, el seguimiento al trámite de respuesta de PQRS, los derechos de petición se distribuyen al área competente para proyectar respuesta y con copia a la Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Control Interno.

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

Canales de Atención Virtuales

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

Redes Sociales



IFC_Casanare



Instituto Financiero de Casanare



@IFC_Casanare

Correo Institucional



Se puso a disposición un correo institucional, el cual va incorporado en algunos formatos utilizados en calidad en el pie de página, instituto@ifc.gov.co, allí pueden igualmente realizar todas las solicitudes y PQRSD que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, este correo es atendido por el funcionario de ventanilla única quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva, además con la aprobación del proceso de atención al cliente y comunicaciones, se creó el correo atencioncliente@ifc.gov.co, con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRSD, también se habilitó el correo ventanillaunica@ifc.gov.co a través del cual se reciben y direccionan todas las PQRSD durante este periodo.

APP Móvil



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

✉ E-mail: Instituto@ifc.gov.co

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

Atención Telefónica



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

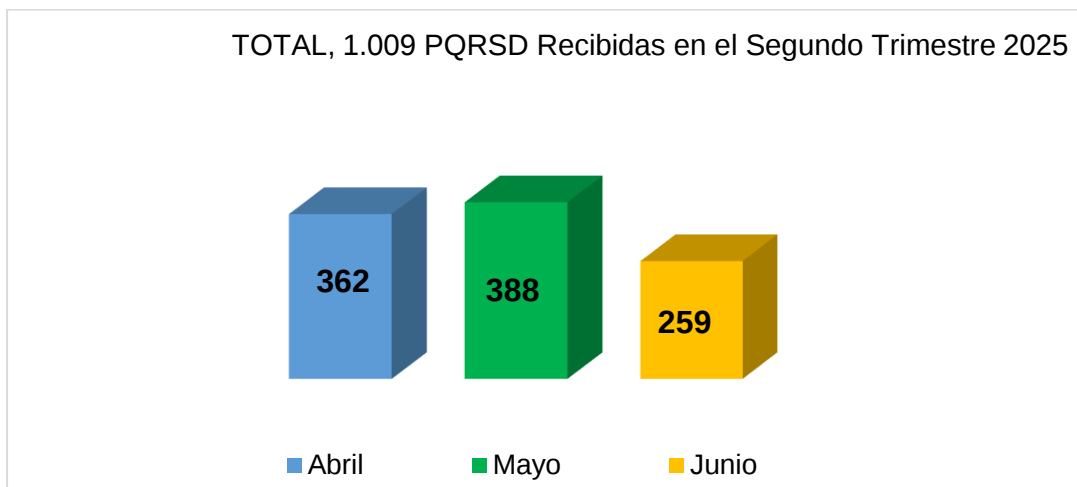
4. PQRSD recibidas en el trimestre

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

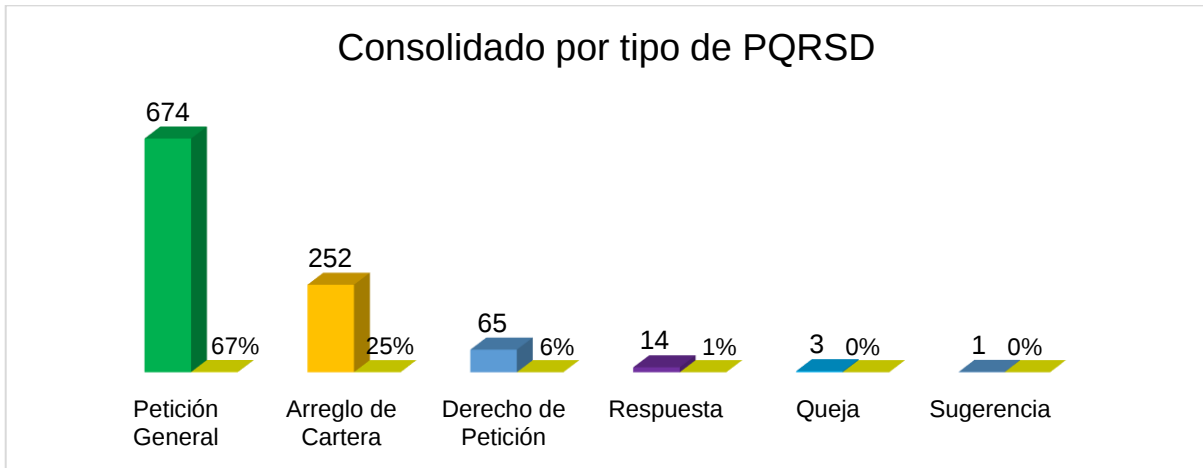
Sigla	Tipos de PQRSD
P	Petición
Q	Queja
R	Reclamo
S	Sugerencia
DP	Derecho de Petición
AC	Arreglo de Cartera
D	Denuncias
RTA	Respuesta a solicitud

Total (1.009) PQRs recibidas en el segundo trimestre de 2025.

En el segundo trimestre de 2025, se registraron 1.009 solicitudes tipificadas como PQRs 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 trámite de respuesta. De acuerdo con el número mensual de solicitudes recibidas, se observa una tendencia de disminución en 177 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



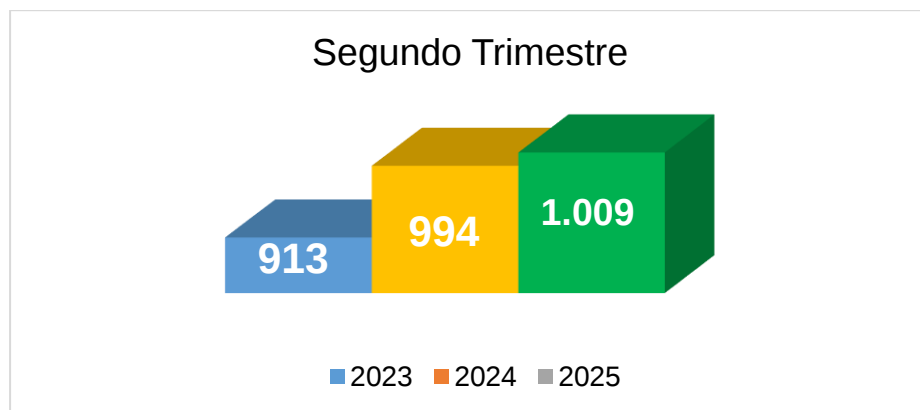
Del total de tipos PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2025, el IFC atendió un total de 1.009 radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 674 con un (67%), seguida Arreglos de Cartera con 252 (25%), Derechos de Petición 65 radicados (6%), Quejas 3 con el (0%), respuesta a solicitudes con 14 (1%) y se presentó 1 sugerencia con (0%), no se presentaron reclamos, 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 segundo trimestre de 2025, comparado con el segundo trimestre de 2024 y comparando el primer trimestre de 2023 un incremento del 80%.

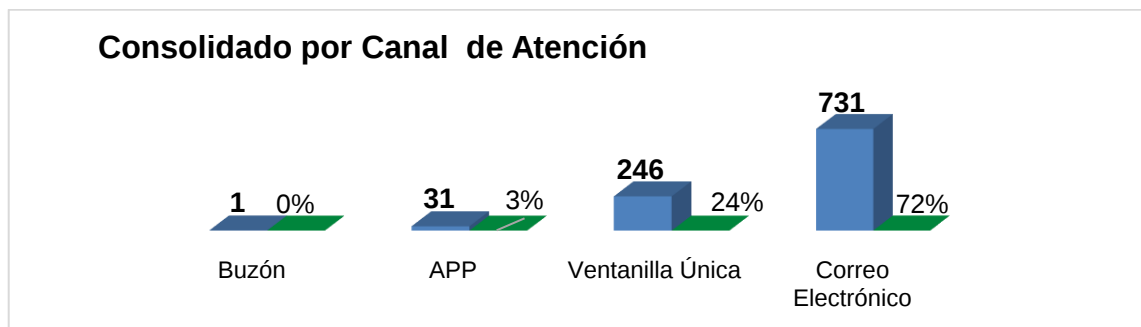


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

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 segundo trimestre por los clientes y ciudadanos es el correo electrónico con 731 PQRS registradas y representan un 72%, seguido ventanilla única con 246 solicitudes (24%). Los canales menos frecuentes son la APP – Móvil el con 31 con participación del 3% y el buzón con 0%.

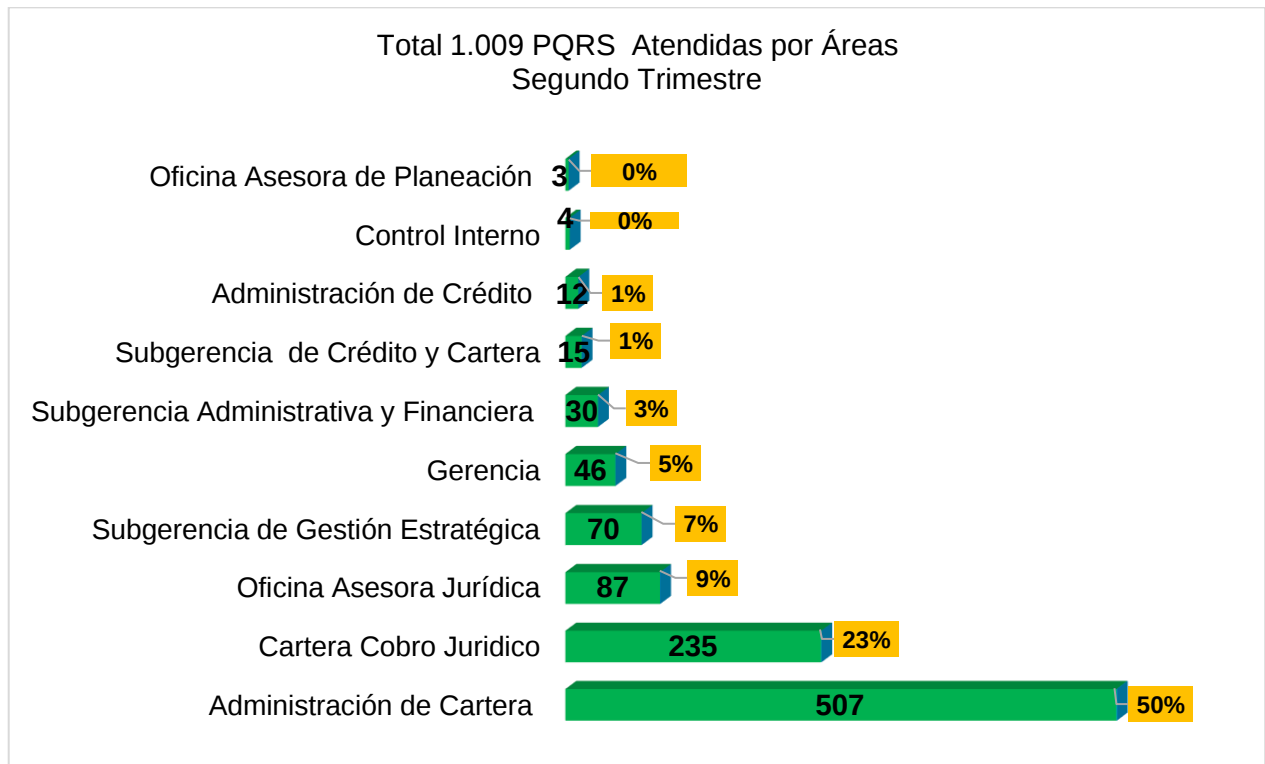


7. PQRS asignadas por área

Del total PQRS gestionadas en el segundo trimestre de 2025, el área con mayor número de solicitudes atendidas en su orden administración de cartera con el **50%** del total que corresponde a 507 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, derechos de petición y peticiones en general, seguido del área cartera cobro jurídico con el **23%** que corresponde a 235 peticiones en general, la Oficina Asesora Jurídica con el **9%** que equivale a 87 peticiones atendidas, Subgerencia de Gestión Estratégica con el 7% que corresponde a 70, para un total de **899** PQRS atendidas por las áreas con mayor requerimientos de peticiones.

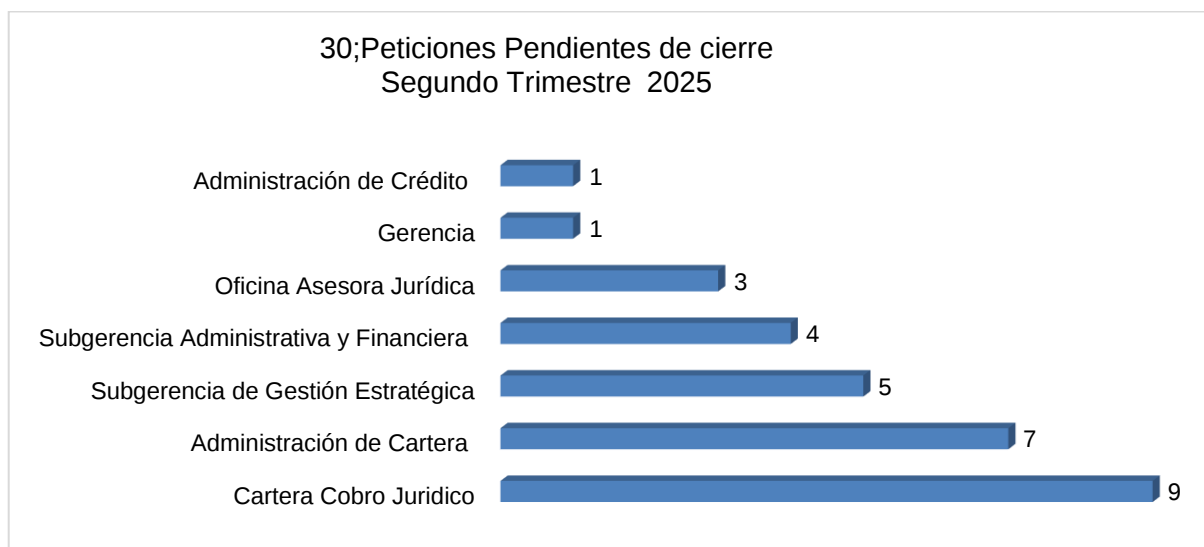
Para las demás áreas recibieron un total de 110 peticiones distribuidas así, Gerencia con 46, Subgerencia Administrativa y Financiera con 30 peticiones, Subgerencia de Crédito y Crédito con 15 y administración de crédito con 12 peticiones en general, Oficina Asesora de Planeación con 3 y Control Interno con 4, 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 pendientes de cierre

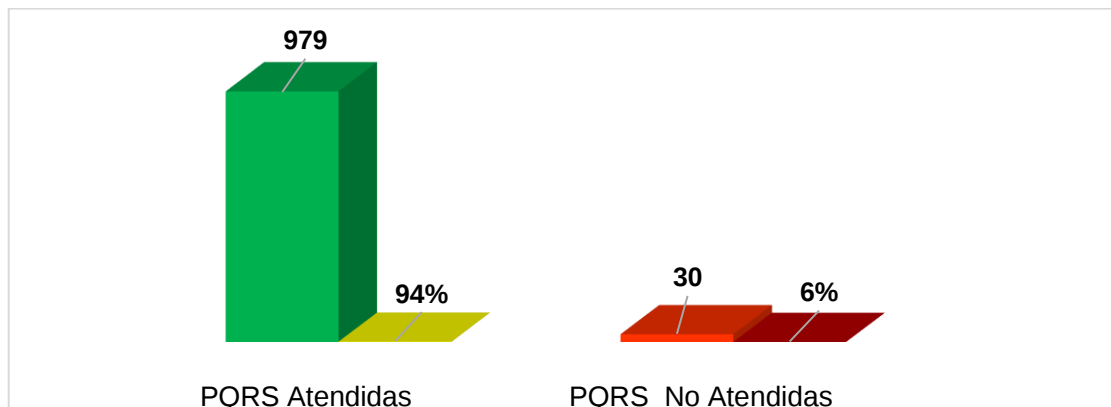
De acuerdo con el análisis de los reportes de atención y seguimiento a **PQRS**, se tiene que del total de PQRS recibidas en el segundo trimestre están pendientes de cierre o de trámite de respuesta de 30 solicitudes de las recibidas con mayor cantidad en el mes de junio de 2025, que serán objeto de seguimiento en los siguientes meses 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.



Durante este trimestre, se destaca el seguimiento continuo y el compromiso de los responsables de atender las PQRS. No obstante, la existencia de PQRS sin atender puede indicar dos posibles escenarios:

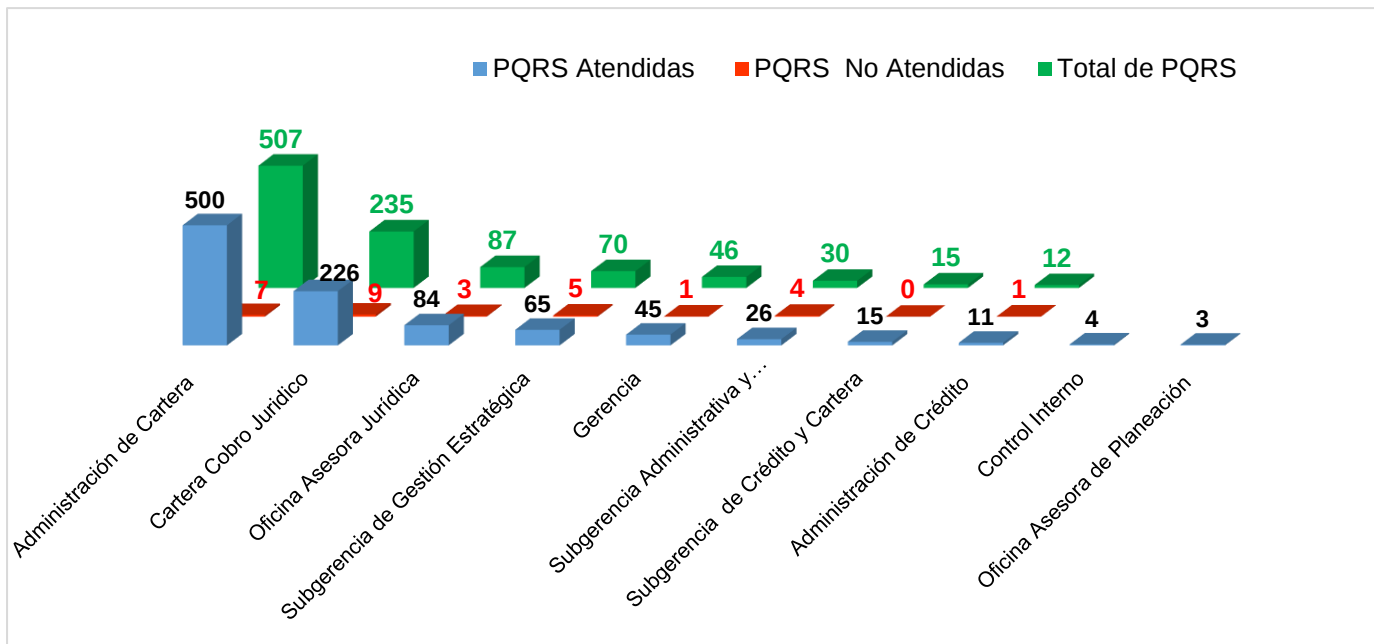
- Falta de trámite efectivo: Las solicitudes podrían no haber sido procesadas.
- Omisión en el registro de cierre: Aunque las PQRS hayan sido gestionadas, los funcionarios no habrían reportado su finalización.

Esta última situación se debe principalmente a un bajo compromiso por parte de algunos funcionarios al momento de reportar el cierre de las PQRS, ya sea a través del correo de atención al cliente o mediante el aplicativo QF-Document.

Comportamiento en atención de PQRS por áreas en el segundo trimestre.

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

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



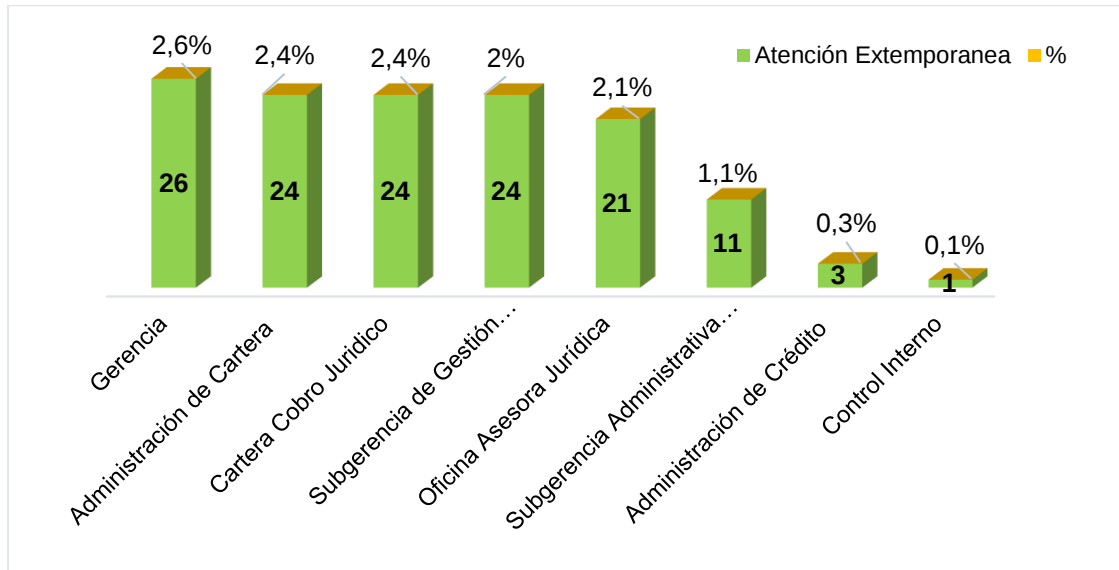
De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis del comportamiento de la atención de PQRS por áreas, se destaca y reconoce la labor del área de Administración de Cartera, no solo por ser la que recibe el mayor número de solicitudes, sino también por su oportuna y eficiente atención a las peticiones presentadas por clientes y usuarios.

En este sentido, se hace un llamado a los líderes y responsables de cada área a garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para la atención y respuesta de las PQRS, con el fin de fortalecer la confianza institucional y mejorar la experiencia del usuario.

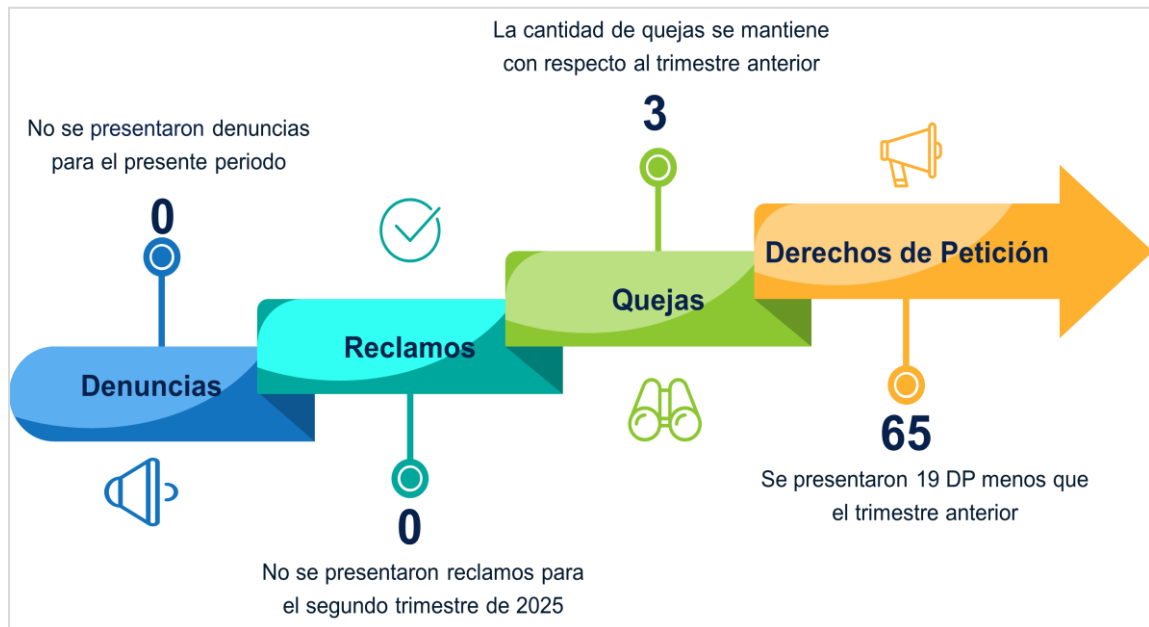
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

10. PQRS atendidas extemporáneas por Áreas

Se presentó el 13% que equivale 134 PQRS de 1.009 recibidas en el segundo 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

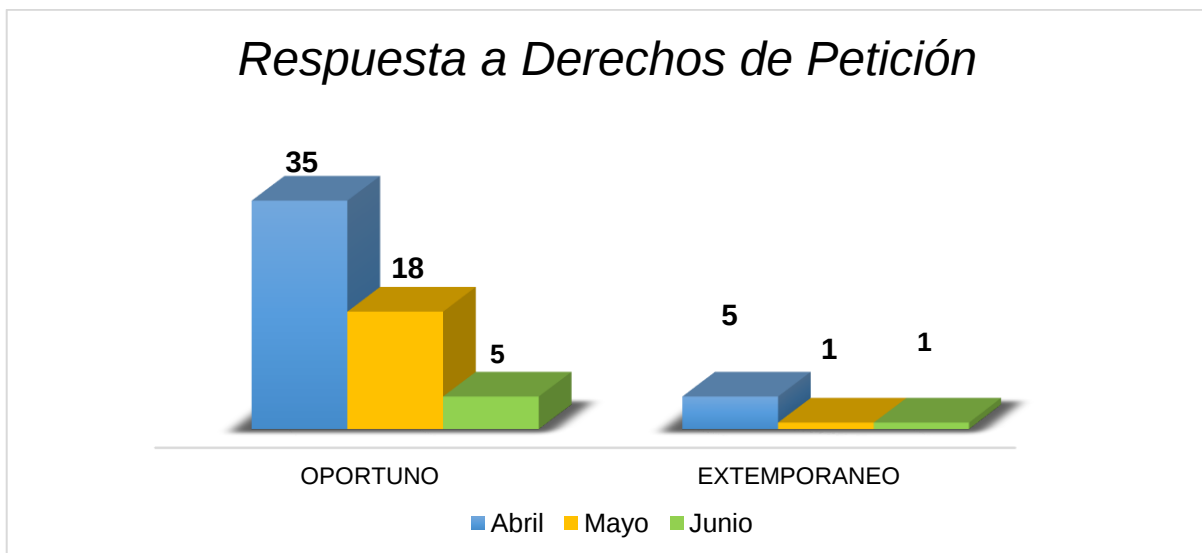


Durante el trimestre de las 1.009 PQRS registradas, 3 fueron quejas, y no se presentaron reclamos, para lo cual presentan atención oportuna dos (2) y una (1) de forma extemporánea.

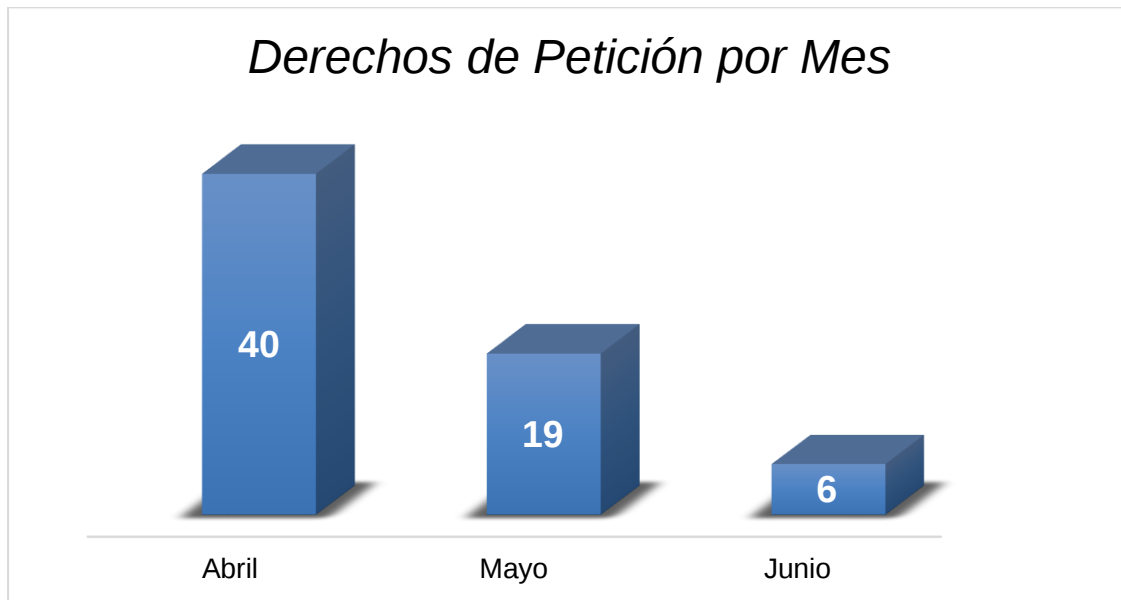
De acuerdo a lo anterior, la razón por la cual se presentaron las quejas obedece al proceso de gestión de cobro Jurídico, la gestión de cobro administrativo y de imagen institucional.

Derechos de petición - DP

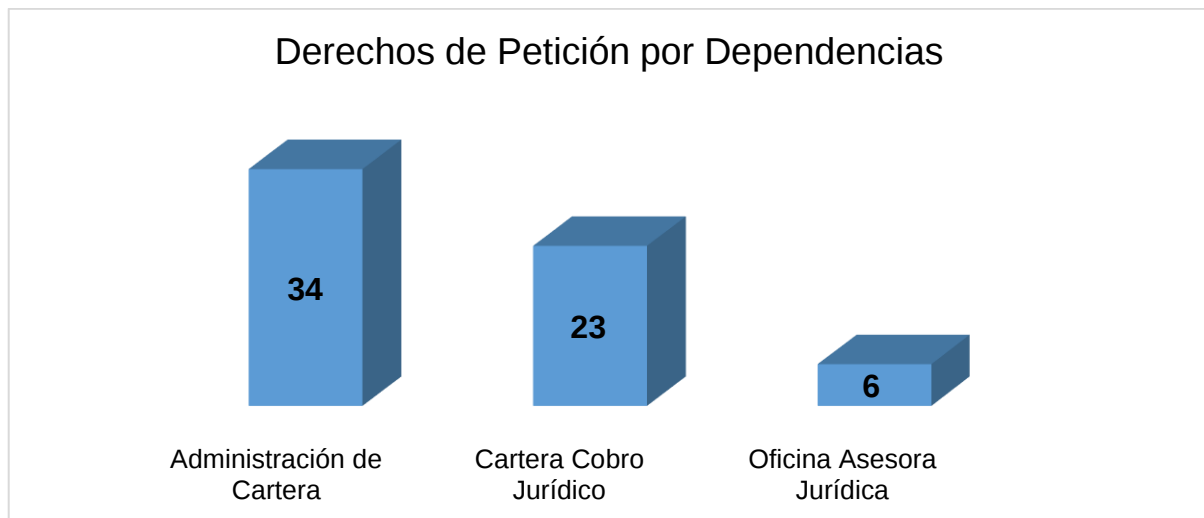
Para el presente trimestre se presentaron 65 DP los cuales se atendieron de forma oportuna 89%, de forma extemporánea un 9% y uno DP se encuentra sin evidencia de respuesta radicado 2025032007 con el 1%.



	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 segundo trimestre se presenta disminución en la cantidad de 19 solicitudes de derechos de petición comparado con el primer trimestre de la vigencia 2025, 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

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

El informe presenta el comportamiento de atención a **1.009** PQRS recibidas, el **71%** (845) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de **7,94** días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas **134** con participación **11%**, y un **3%** que corresponde a **30** solicitudes, no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o la atención de respuesta.

Comunicaciones de Seguimiento a PQRS

Con el propósito de optimizar el flujo de información y garantizar la trazabilidad del proceso, se han establecido alertas para el cierre de las PQRS y su reporte a través de medios electrónicos.

Adicionalmente, se envían comunicaciones a los trabajadores oficiales y empleados públicos recordando las solicitudes pendientes por cerrar. Las evidencias de cierre son registradas en QF-Document o adjuntadas mediante correo electrónico, según corresponda.

De igual forma, se realiza seguimiento periódico a través de recordatorios por correo electrónico sobre los plazos de vencimiento de las PQRS, con el fin de asegurar respuestas oportunas a los ciudadanos y usuarios.

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 segundo trimestre del año 2025, que comprende los meses de abril, mayo y junio, se aplicaron (176) encuestas, (169) encuestas de satisfacción del cliente de crédito y (7) Encuestas de satisfacción de servicio a los usuarios que ingresaron a las diferentes áreas 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 segundo trimestre se aplicaron (169) 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. PRIMER TRIMESTRE 2025
¿Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?	46,6%	46,6%	62,9%
PERSONAL			
¿El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	98,3%	98,3%	98,5%
PRODUCTO			
¿Cuánto tiempo duró el trámite de su crédito?	75,0%	100%	100%

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

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. PRIMER TRIMESTRE 2025	PROM. PRIMER TRIMESTRE 2025
¿Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	94,2%		
IMAGEN			
¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	99,2%	96,2%	100%
¿Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	93,2%		
%		98,2%	99,5

Se puede evidenciar, que frente a la variable de **producto** los clientes tienen buena percepción, arrojando como resultado en un **100%** se mantiene en comparación con el trimestre anterior, seguida de la variable del **personal** la cual presenta favorabilidad en un **98,3%** y por último, en la calificación de **imagen** del área de crédito es favorable en un **96,2%**.

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 **96.3%** 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 primer trimestre presento disminución en un **16,3 %**, 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 segundo trimestre, correspondientes a los ciudadanos que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. SEGUNDO TRIMESTRE 2025	PROM. PRIMER TRIMESTRE 2025
SERVICIO			
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	77,8%	90,7%	88,0%
¿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?	97,2%	97,2%	97,2%
IMAGEN			
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	97,2%	95,4%	100%
¿Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	97,2%		
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	91,7%		
%		94,4%	95,1%

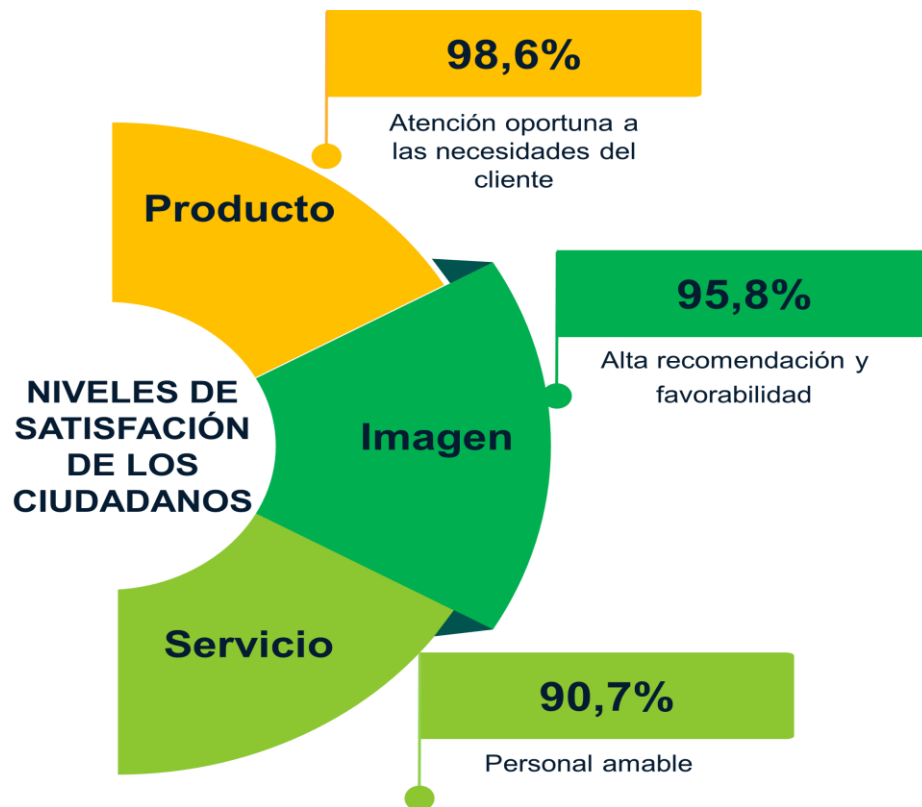
📍 Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. ☎ PBX: 320 889 9573.

✉ E-mail: Instituto@ifc.gov.co

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

Podemos evidenciar con las encuestas aplicadas en el segundo trimestre de 2025, los clientes del IFC, se encuentran satisfechos con el **producto** en un porcentaje 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 porcentaje del **90,7%**, 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 el presente trimestre de 2025, comparando el segundo trimestre con el anterior presenta incremento en la percepción de la favorabilidad en una diferencia de 1,2%, quedando en un nivel óptimo del **96,3%** en la percepción de los clientes y usuarios del IFC.



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.

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

FELICITACIONES:

1. “Felicitación a la señora **CONSUELO CELY**, porque me brindó muy bien la información sobre cómo pedir un crédito me dio una excelente información”.
2. “Me ha parecido muy bueno el servicio de la entidad muy buena atención por parte de los funcionarios, felicitaciones a **JUAN ANDRES CABRERA**”.

ATENCIÓN DEL PERSONAL:

1. “El proceso fue bueno y la asesora me informó como era el proceso y fue muy amable y la información es excelente”.
2. “Don **IVAN VELANDIA** muy atento, cordial y amable
3. “El asesor fue muy claro con su información de acuerdo a reunir los papeles para el crédito, no fue difícil reunir cada documento ya que no requiere de procesos engorrosos muy útil su colaboración”.
4. “Muy agradecida con el IFC, y el asesor **ALEXANDER** y área de pagaré **PAOLA**”.
5. “Que fue muy buena la atención, la asesora es muy amable y me explicó muy bien toda la información”.
6. “Me parece que tienen un personal excelente, buena atención y sus intereses son muy bajos, gracias a todos”.
7. “La atención del personal fue excelente, acompañamiento en todo momento”.
8. “Excelente servicio, la atención la atención de la asesora fue buena y muy claro, muy diligente. estoy muy satisfecha”
9. “Muy buen servicio, fácil acceso a crédito, excelente atención por parte de la asesora **ELIZABETH**”.

SERVICIO/ PRODUCTO

1. “Que los créditos sean un poco más ágiles, un aspecto bueno es que todo el trámite se puede hacer virtual”.
2. “La tasa de interés que manejan es la adecuada y es de gran ayuda para los ganaderos que inicialmente están iniciando el negocio”.
3. “Me pareció muy bueno el proceso del crédito, por que fue rápido y excelente la atención que brindan”
4. “Fue muy buena la atención, fue claro con todo lo relevante al crédito”.
5. “Es muy bueno el servicio”

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

6. "El Instituto brinda un porcentaje de interés factible, para apoyarnos como clientes, pero en esta ocasión puedo dejar plasmado la demora que tiene para los créditos y algunas complicaciones con el seguro".
7. "El servicio de atención es bueno, tal vez con personas que ya han tenido crédito anteriormente, brindarles más facilidad o solicitud de crédito".
8. "El IFC brinda un porcentaje de interés factible, para apoyarnos como clientes, pero en esta ocasión puedo dejar plasmado la demora que tiene para los créditos y algunas complicaciones con el seguro".
9. "Seguir apoyando los empresarios pequeños".
10. "Todo el trámite en cuanto al proceso del crédito fue exitoso, ya que el asesor brinda la atención y la información para que el trámite fuera exitoso, estoy muy agradecida con el IFC".
11. "Muy buenas oportunidades para uno poder emprender, con cualquier tipo de negocio".
12. "En mi opinión el tiempo del trámite de mi crédito fue muy rápido y muy fácil".
13. "Bajitos los intereses y facilidad de pago".
14. "Para mi concepto es de gran ayuda para los emprendedores nuevos, aspecto positivo, los asesores prestan un gran servicio".
15. "Rápido y los interés bajo, me pareció altos los costos de colocación \$ 415.000".
16. "La tasa de interés es bastante baja, muy positivo para los clientes, se debería considerar ampliar la edad para otorgar crédito a los clientes mayores de 62 años".
17. "Positivo en el aspecto que dan un año de espera después de que salgan de estudiar, donde no se pagan intereses".
18. "El crédito fue una manera viable para mí ya que me ayuda al fortalecimiento de mi carrera, la asesora que se tubo para la asesoría del crédito".
19. "Son claros en los beneficios por el Instituto, voy a poder realizar la especialización, ayudando a la comunidad a seguir adelante gracias por su valiosa labor".

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. "Sugiero que los tiempos de análisis sean, mejores para dar respuesta".

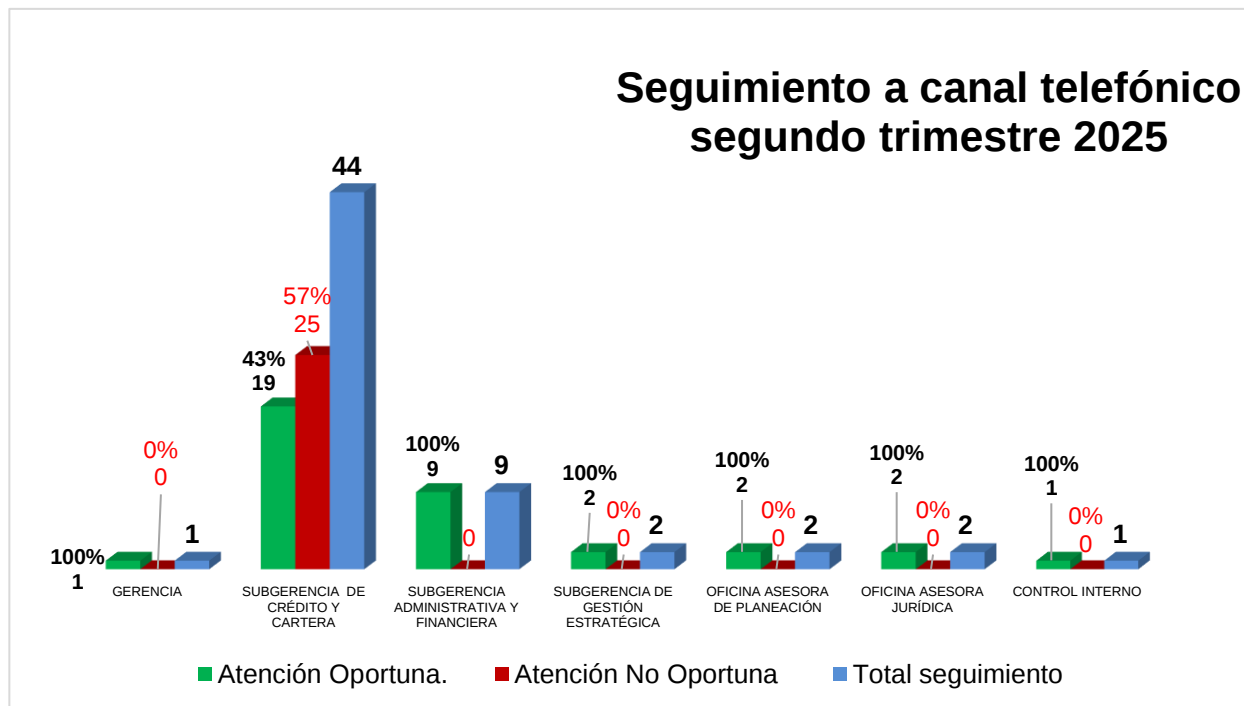
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

2. “Si estoy de acuerdo con el monto, no estoy de acuerdo con los descuentos y con la tasa de interes que cambia ya que en marzo fue una tasa y en abril fue otra, adecuar la lista de documntos, por una lista más puntual”.
3. “Muy demorado muchos requisitos”.
4. “Sugiero que cuando sea para firmar el pagare con la codeudora, el documento o pagare, este listo solo para firmar”
5. “Más agilidad en el tramite o en el estudio del crédito”.
6. “Deben de mejorar en cuanto a la forma de la aprobación del crédito, ver su vida crediticia cuando esta bien, no poner trabas, felicitar al asesor”.
7. “Como es de ganadería deberia ser a un año de periodicidad del pago de la cuota para obtener mejor ganadería”.
8. “Bueno el interés, pero deberian ser mas rapidos para la aprobación”.

14. Seguimiento canal telefónico

En cumplimiento de los controles establecidos en la matriz de riesgos del proceso de Atención al Cliente y Comunicaciones, se realizó el seguimiento al canal telefónico por dependencias durante el segundo trimestre de 2025.

Como resultado general, se identificó que el 59% del servicio telefónico evaluado presenta una atención oportuna, mientras que el 41% requiere mejoras significativas.



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

Se concluye que es necesario reforzar la responsabilidad y compromiso del personal a cargo, con el propósito de garantizar un servicio de calidad para los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés.

15. Conclusiones

1. Se atendieron **1.009** PQRS recibidas, el **71%** (845) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de **7,94** días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas **134** con participación **11%**, y un **3%** que corresponde a **30** solicitudes, no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o la atención de respuesta.
2. Durante el periodo analizado se presentaron (3) quejas.
3. Durante el periodo analizado no se presentaron reclamos.
4. Durante el periodo analizado se presentaron (65) derechos de petición.
5. Durante el periodo analizado **NO** se presentaron denuncias.
6. El canal más utilizado en el segundo trimestre, por los clientes y ciudadanos es el correo electrónico con 731 PQRS registradas que representan el 72%,
7. El área con mayor número de solicitudes atendidas es administración de cartera con el 50% del total que corresponde a 507 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, derechos de petición y peticiones en general.
8. La percepción satisfacción del cliente y usuarios para el segundo trimestre de 2025, presenta incremento en la percepción de la favorabilidad en una diferencia de 1,2%, quedando en un nivel óptimo del **96,3%** en la percepción de los clientes y usuarios del IFC.

16. Recomendaciones

1. Se recomienda continuar fortaleciendo los controles en cada dependencia, adoptando medidas que garanticen una respuesta oportuna a todas las solicitudes ingresadas al IFC.
2. Se deberá garantizar la atención oportuna de los canales telefónicos de servicio al ciudadano, manteniendo los equipos con el volumen adecuado y ubicados en lugares accesibles.
3. Se solicita diseñar una señalización inclusiva que facilite el acceso a las instalaciones e infraestructura física de la entidad, en cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano - MIPG y la Norma Técnica 6047 de 2013, con el fin de asegurar la inclusión de la población con condiciones especiales.

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

4. Se recomienda a todas las áreas de la entidad aplicar la Metodología y los Protocolos de Atención al Ciudadano para la atención de los grupos de valor e interés.
5. De acuerdo con la Política de Servicio al Ciudadano y la Resolución 1519 de 2020, se deben promover mecanismos de accesibilidad que permitan atender adecuadamente las necesidades de las personas con condiciones especiales en los diferentes canales de atención al ciudadano que visitan la entidad.
6. Es esencial mantener buenas prácticas en la atención a los ciudadanos, garantizando la respuesta y atención oportuna a todas las solicitudes y peticiones recibidas a través de los canales de atención físicos, virtuales y telefónicos.
7. Se recomienda fomentar la cultura organizacional, estableciendo controles que contribuyan a fortalecer la integridad y la ética en la entidad, lo cual permitirá mejorar el ambiente laboral y la motivación de los empleados.

MARLENY BARRAGÁN FONSECA

Prof. Oficina Asesora de Planeación.

Líder del Proceso de Atención al Cliente y Comunicaciones