



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

INFORME TRIMESTRAL SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN DE PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

**Tercer trimestre de 2025
Octubre de 2025
Proceso Atención al Cliente y Comunicaciones**



 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	3
3.	CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN.....	3
4.	SOLICITUDES DE PQRS RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.....	5
5.	COMPARATIVO PQRS.....	6
6.	CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN	7
7.	DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA	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.	REPORTE DE TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRS	14
13.	SEGUIMIENTO A PQRS SIN EVIDENCIA DE RESPUESTA OPORUNA	15
14.	SOLICITUDES DE PQRS TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD PARA SU ATENCIÓN	15
15.	PERCEPCIÓN RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	15
16.	SEGUIMIENTO CANAL TELEFÓNICO Y WHATSAPP EMPRESARIAL	22
17.	CONCLUSIONES.....	24
18.	RECOMENDACIONES	25

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Financiero de Casanare y la percepción de los productos y servicios evaluados por los grupos de valor y grupos de interés durante el periodo comprendido entre los meses de julio, agosto y septiembre 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 1.276 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 Y COMUNICACIÓN

El Instituto Financiero de Casanare puso a disposición de la ciudadanía y/o grupos de valor los siguientes canales de atención:

CANALES DE ATENCIÓN

VENTANILLA UNICA



Se encuentra ubicada en la entrada principal del Instituto Financiero de Casanare (IFC). En el siguiente horario de atención:

07:30 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 5:30 p.m.

Carrera 13C #9 -91 Yopal, Casanare.

Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los ciudadanos, servidores públicos y demás usuarios del Instituto Financiero de Casanare (IFC).

Se encuentran ubicados uno en el primer piso y el otro en el segundo piso de la entidad.

BUZÓN DE SUGERENCIAS



WHATSAPP
EMPRESARIAL
311 583 0981



La APP
IFC movil



CANALES DE ATENCIÓN



VIRTUAL

Correo Electrónico

instituto@ifc.gov.co
ventanillaunica@ifc.gov.co
atencioncliente@ifc.gov.co

Portal Web www.ifc.gov.co

ATENCIÓN TELEFÓNICA



PBX- 320 889 9573 - 608 633 4020.
EXTENSIONES / CELULAR:

- Atención al cliente Ext. 101
- Crédito Comercial y de Fomento Ext. 508 y 518
- Crédito Educativo Ext. 902 y 903
- Cartera Administrativa IFC Ext. 519
- Cartera Cobro Jurídico Ext. 503 505
- Cartera Educativa Ext. 901 y 902 Celular Alterno: 3124110781, 3124128298
- Cartera en Administración Decreto 0223/20215 Ext. 503, 507 y 908, Cel alterno: 3124128298.
- Cobro Coactivo Ext. 912.


REDES SOCIALES INSTITUCIONALES



REDES SOCIALES

- @ifc_casanare
- Instituto Financiero de Casanare
- @ifc_casanare



 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

4. SOLICITUDES DE PQRS D RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

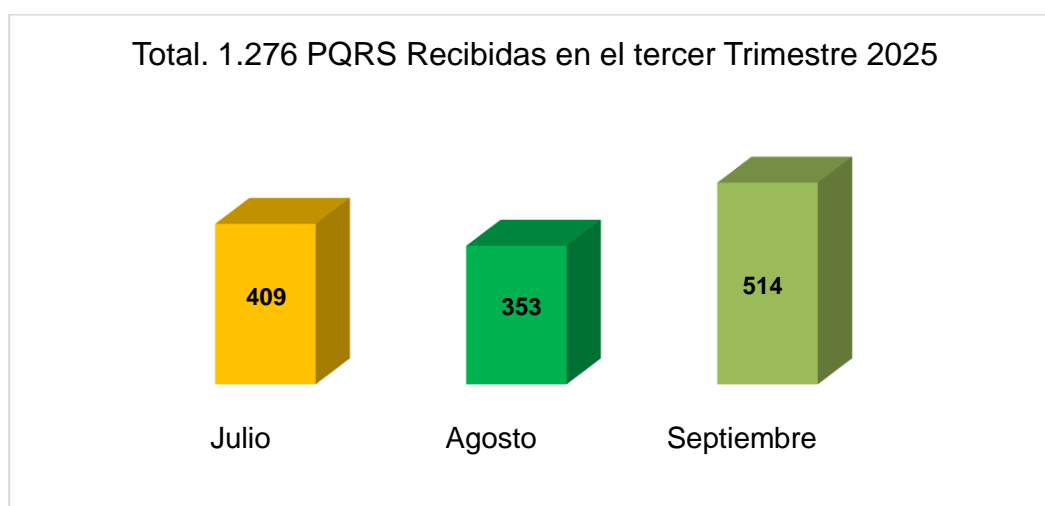
Dentro del registro RCA01-01 RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A PQRS, se han establecido los siguientes tipos de PQRS D.


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

TOTAL (1.276) PQRS RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2025

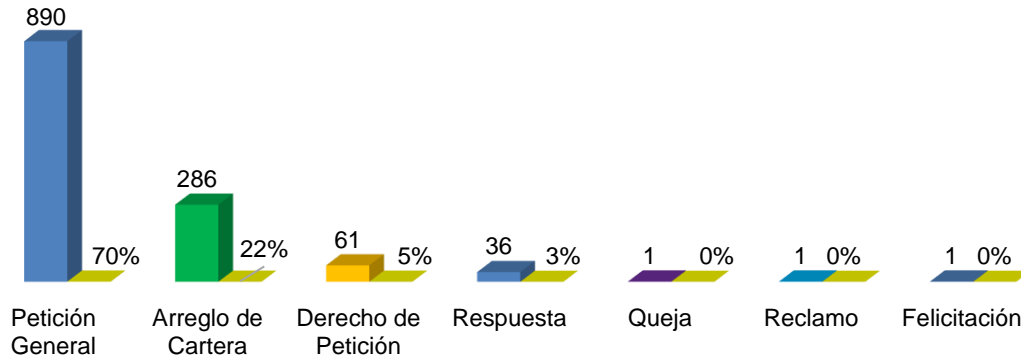
Durante el tercer trimestre de 2025, se registraron un total de 1.276 solicitudes tipificadas como PQRS D, de acuerdo con los reportes generados por el software QF-DOCUMENT y la aplicación móvil IFC. Estas solicitudes fueron direccionadas oportunamente a las diferentes áreas de la entidad para su correspondiente gestión, trámite y emisión de respuesta dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente.

Al analizar el comportamiento mensual, se evidencia una tendencia al incremento en el número de solicitudes, con un aumento de 267 registros en comparación con el trimestre anterior. Este crecimiento refleja un mayor uso de los canales digitales institucionales y una participación más activa de los ciudadanos y usuarios externos en los procesos de comunicación y atención al cliente del Instituto Financiero de Casanare.



	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

Consolidado por tipo de PQRSD



Durante el tercer trimestre de 2025, el Instituto Financiero de Casanare (IFC) atendió un total de 1.276 solicitudes radicadas a través de los diferentes canales institucionales de atención al ciudadano.

Al analizar la distribución por tipo de requerimiento, se observa que la modalidad con mayor número de solicitudes corresponde a las Peticiones en general, con 890 registros, equivalentes al 70% del total. Le siguen las solicitudes relacionadas con Arreglos de Cartera, con 286 radicaciones (22%), los Derechos de Petición, con 61 (5%), y las solicitudes de respuesta o información complementaria, con 36 (3%).

En menor proporción se presentaron 1 Queja (0%), 1 Reclamo (0%), 1 Felicitación (0%), mientras que no se registraron Sugerencias ni Denuncias durante el periodo analizado.


El comportamiento descrito evidencia que la mayoría de las solicitudes recibidas corresponden a peticiones formuladas por clientes y usuarios externos, relacionadas principalmente con la consulta de información sobre trámites de crédito y procesos de normalización de cartera.

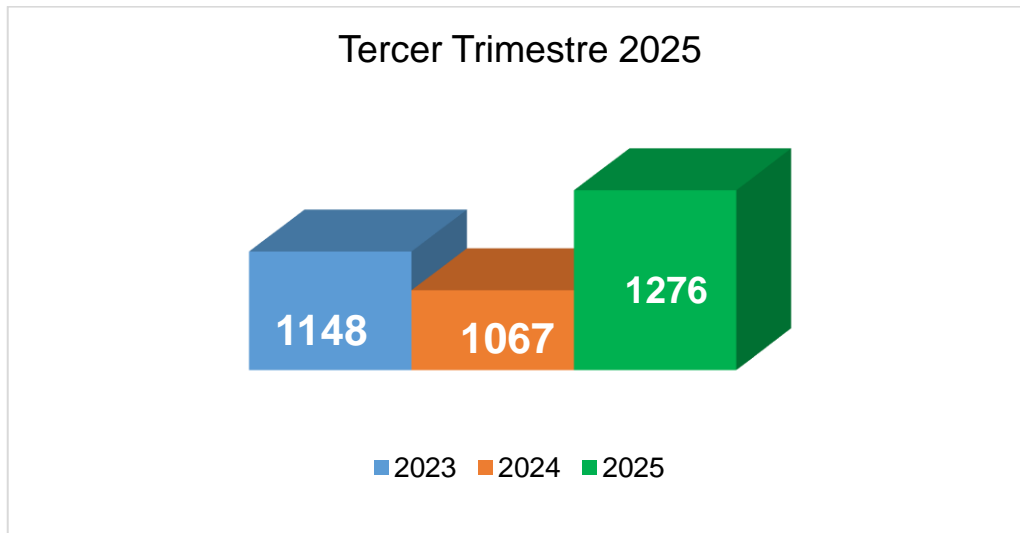
Por su parte, las solicitudes de clientes internos son gestionadas mediante los mecanismos de comunicación interna institucional, por lo que no se incluyen dentro de este reporte.

Cabe resaltar que, para el presente informe de seguimiento, no se registraron denuncias ciudadanas, lo que refleja un clima de confianza y transparencia en las relaciones entre la entidad y los grupos de valor.

5. COMPARATIVO PQRS

Al realizar el análisis comparativo interanual, se observa un incremento del 84% en el registro de peticiones durante el tercer trimestre de 2025, en comparación con el mismo periodo del año 2024. Asimismo, al contrastar con el tercer trimestre de 2023, el crecimiento alcanza un 90%, lo que evidencia una tendencia sostenida al alza en la participación ciudadana y en el uso de los canales institucionales de atención.

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01



6. CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

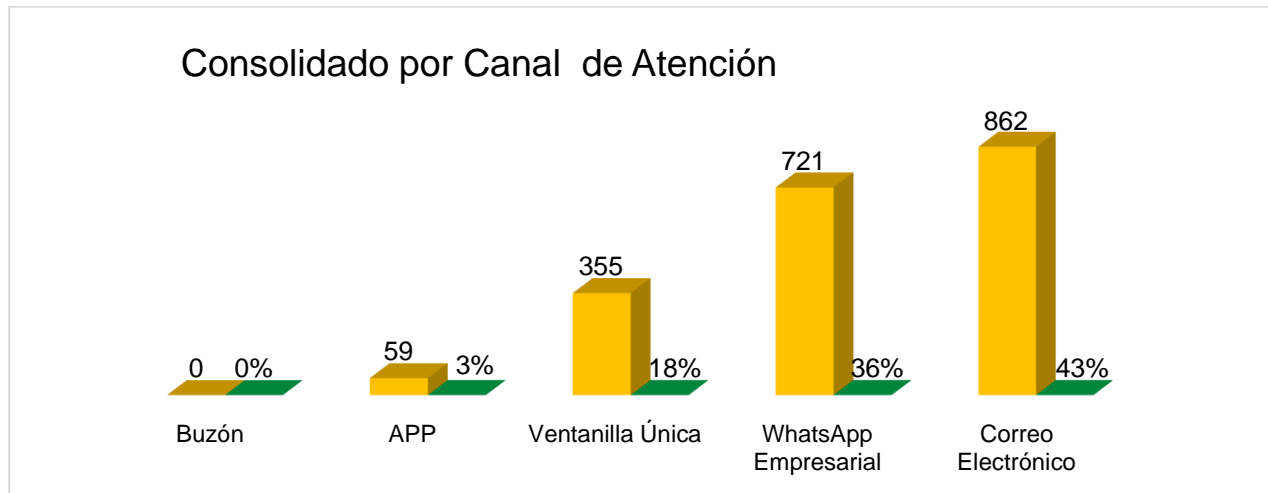
Con el propósito de garantizar una atención oportuna, accesible e incluyente, el Instituto Financiero de Casanare (IFC) ha dispuesto diversos canales de atención al ciudadano, que permiten el contacto directo entre la entidad y sus grupos de valor. Estos canales incluyen medios virtuales, telefónicos, físicos y presenciales, con el fin de ofrecer alternativas acordes a las necesidades de los usuarios.

Entre los canales habilitados se encuentran:

- Canales virtuales: formulario en el portal web institucional, aplicación móvil IFC, correos institucionales de servicio al cliente y WhatsApp empresarial atendido por el área de Crédito y Cartera.
- Canal telefónico: línea institucional de atención al ciudadano.
- Canal físico y presencial: radicación de documentos a través de la ventanilla única y correspondencia enviada por correo físico.

Durante el tercer trimestre de 2025, el canal con mayor número de registros fue el correo electrónico institucional, con 862 PQRS, que representan el 43% del total de solicitudes. Le sigue el WhatsApp empresarial, con 721 operaciones (36%), evidenciando la preferencia de los usuarios por los canales digitales de comunicación inmediata.

En tercer lugar se ubica la ventanilla única, con 355 solicitudes (18%), lo cual demuestra que, aunque los canales presenciales siguen siendo utilizados, existe una clara tendencia hacia la atención virtual. Finalmente, la aplicación móvil IFC registró 59 solicitudes (3%), mientras que el buzón físico no reportó movimientos durante el periodo analizado.



El comportamiento descrito refleja una marcada preferencia por los canales digitales de atención, lo cual se asocia con la facilidad de acceso, la inmediatez en la comunicación y la disponibilidad permanente que ofrecen herramientas como el correo electrónico y el WhatsApp empresarial. Estos medios permiten a los clientes y usuarios realizar sus solicitudes sin restricciones de horario ni desplazamiento físico, optimizando los tiempos de respuesta y fortaleciendo la eficiencia institucional.

7. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA

Del total de 1.276 PQRSD gestionadas durante el tercer trimestre de 2025, se evidencia una participación activa de todas las áreas del Instituto Financiero de Casanare en la atención oportuna de los requerimientos de los clientes y usuarios.


La Administración de Cartera fue la dependencia con mayor volumen de solicitudes atendidas, con 516 registros, que representan el 40% del total. La mayoría de estas solicitudes corresponden a peticiones de arreglo de cartera, derechos de petición y peticiones en general, lo cual demuestra la alta interacción de los usuarios con esta área.

En segundo lugar, se encuentra el área de Cartera Cobro Jurídico, con 225 solicitudes (18%), principalmente relacionadas con peticiones de información sobre procesos de cobro Jurídico y normalización de obligaciones.

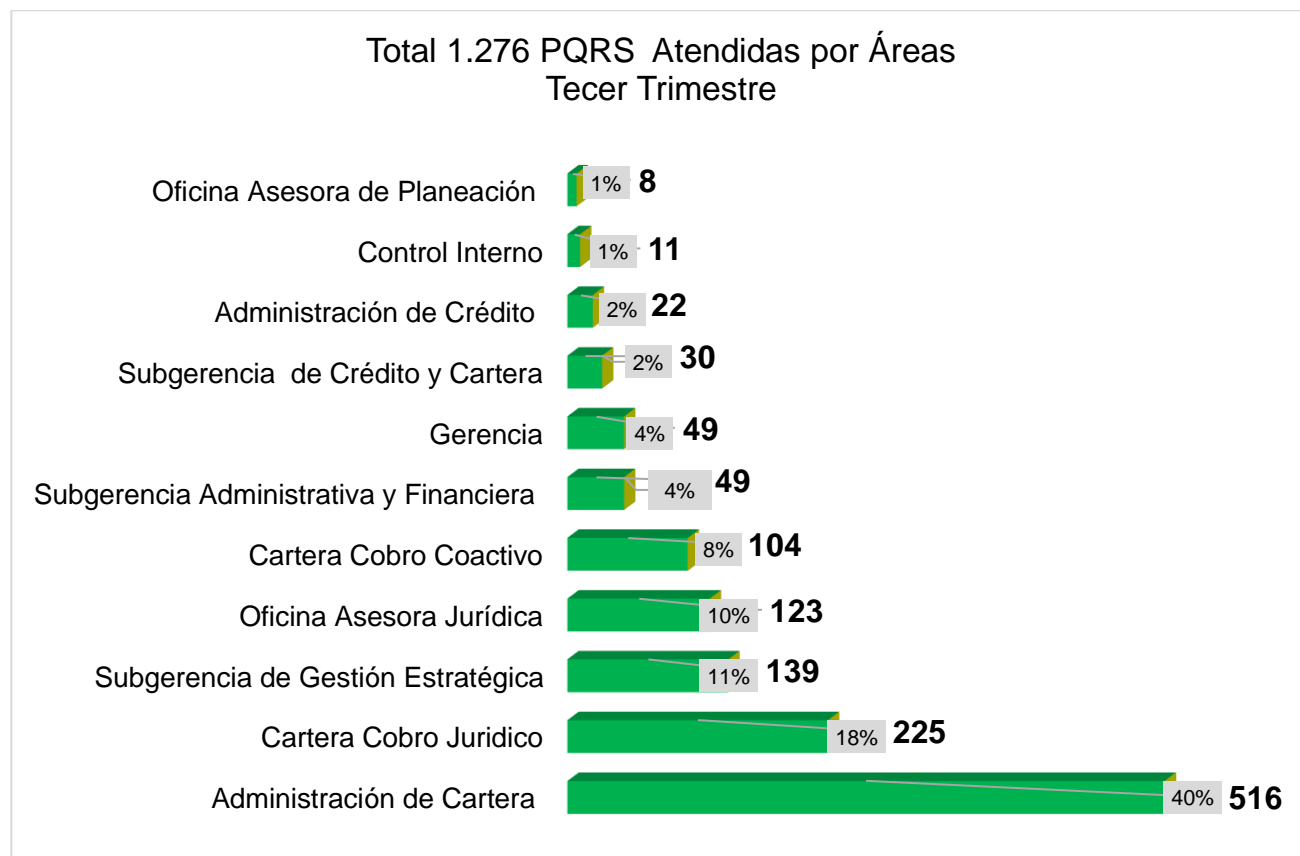
La Subgerencia de Gestión Estratégica gestionó 139 solicitudes, alcanzando una participación del 11%, mientras que la Oficina Asesora Jurídica atendió 123 solicitudes (10%), orientadas en su mayoría a la interpretación normativa, revisión de documentos contractuales y atención de derechos de petición de tipo jurídico.

Por su parte, el área de Cartera Cobro Coactivo registró 104 solicitudes (8%), asociadas al seguimiento de procesos coactivos y requerimientos de los usuarios sobre obligaciones en etapa de cobro.

Las dependencias de Gerencia y Subgerencia Administrativa y Financiera atendieron cada una 49 solicitudes (4%), relacionadas con temas administrativos, invitaciones a evento del orden departamental y de gestión institucional.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

Finalmente, las áreas de Subgerencia de Crédito y Cartera y Administración de Crédito reportaron 30 solicitudes cada una (2%), mientras que Control Interno registró 11 solicitudes (1%) y la Oficina Asesora de Planeación, 8 solicitudes (1%), completando así el total general de 1.276 PQRSD atendidas por las distintas áreas del Instituto Financiero de Casanare.




El análisis de la distribución de las PQRSD por dependencias evidencia que la mayor concentración de solicitudes se presenta en las áreas misionales, especialmente en Administración de Cartera y Cobro Jurídico, lo cual refleja el alto nivel de interacción de los usuarios con las áreas de cartera del Instituto. Asimismo, la participación equilibrada de las demás dependencias demuestra una gestión articulada y efectiva en la atención de los clientes y usuarios.

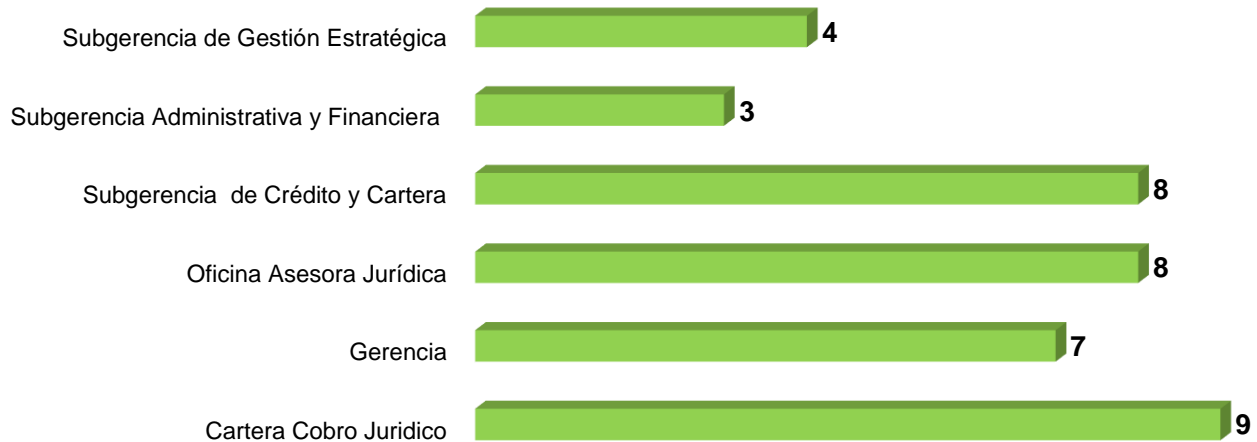
8. PQRSD PENDIENTES DE CIERRE

De acuerdo con el análisis de los reportes de atención y seguimiento de PQRSD, se identificó que, del total de solicitudes recibidas durante el tercer trimestre de 2025, permanecen 39 pendientes de cierre o en trámite de respuesta. La mayor parte de estas solicitudes corresponden al mes de septiembre de 2025, periodo en el que se registró un incremento significativo en el volumen de radicaciones.

Estas solicitudes, serán objeto de seguimiento y verificación en los meses siguientes, con el fin de garantizar su atención por parte de las áreas responsables.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

39;Peticiones Pendientes de cierre Tercer Trimestre 2025



9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS RECIBIDAS

De acuerdo con el procedimiento PAC01-00: Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes, se establece que, de manera trimestral y una vez finalizado el plazo definido para la oportuna respuesta, conforme a lo estipulado en la Resolución 163 de 2016, se debe elaborar el informe de seguimiento a la atención de las PQRS.


En los casos en que los servidores designados no tramiten oportunamente las respuestas, se emite una notificación mediante correo electrónico, dejando el respectivo registro en el formato RAC01-01 "Recepción y seguimiento a PQR's".

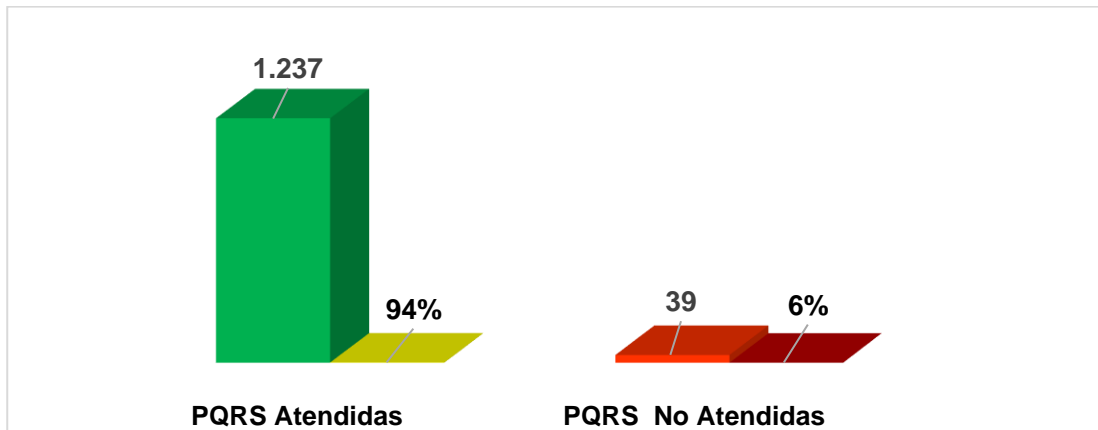
Durante el presente trimestre, se resalta el seguimiento continuo y el compromiso de la mayoría de los responsables en la atención de las solicitudes. No obstante, la existencia de algunas PQRS sin cierre registrado puede obedecer a dos posibles causas:

Falta de trámite efectivo: Las solicitudes no fueron gestionadas dentro de los plazos establecidos.

Omisión en el registro de cierre: Aunque las PQRS fueron atendidas, no se registró su finalización en el sistema.

Esta última situación se presenta principalmente por un bajo nivel de compromiso en el reporte oportuno de los cierres por parte de algunos funcionarios, ya sea a través del correo institucional de atención al cliente o del aplicativo QF-Documents, lo que genera demoras en la consolidación de la información y en la evaluación de la gestión de respuesta.

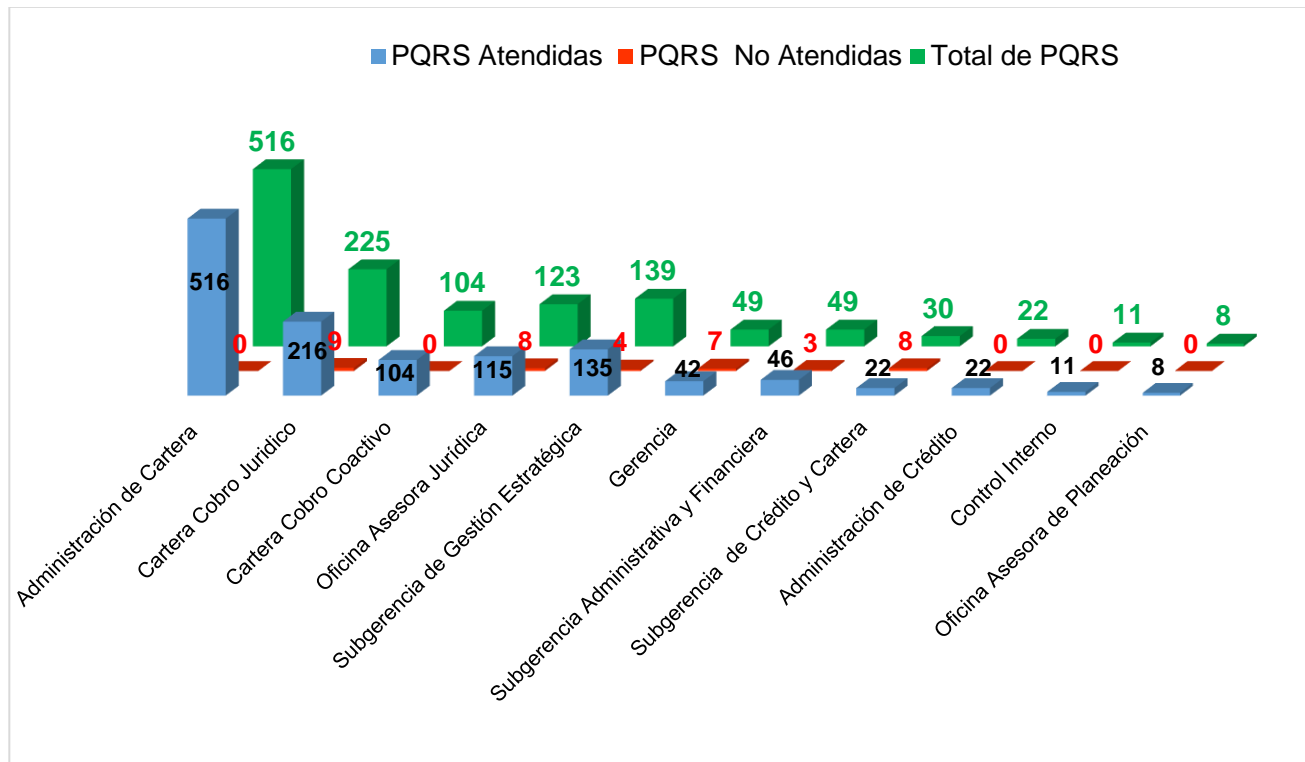
 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01




En consecuencia, se recomienda reforzar las acciones de seguimiento y sensibilización dirigidas a los responsables de los procesos, enfatizando en la importancia del registro oportuno y completo de las PQRSD en el sistema.

COMPORTAMIENTO EN ATENCIÓN DE PQRS POR ÁREAS EN EL TERCER TRIMESTRE

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



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

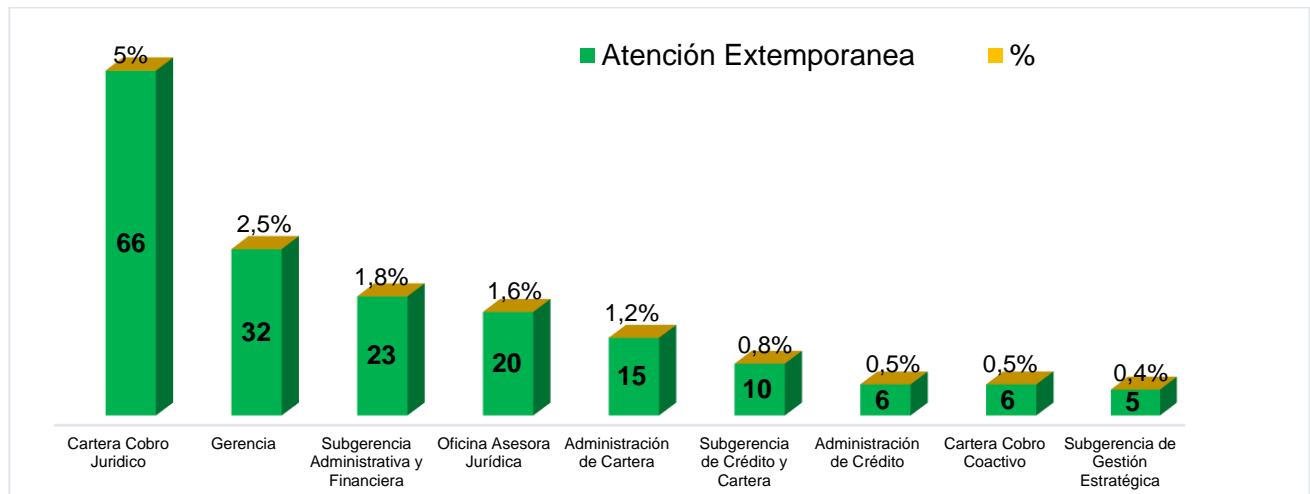
 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

que recibe el mayor número de solicitudes, sino también por su oportuna y eficiente atención a las peticiones presentadas por clientes y usuarios.

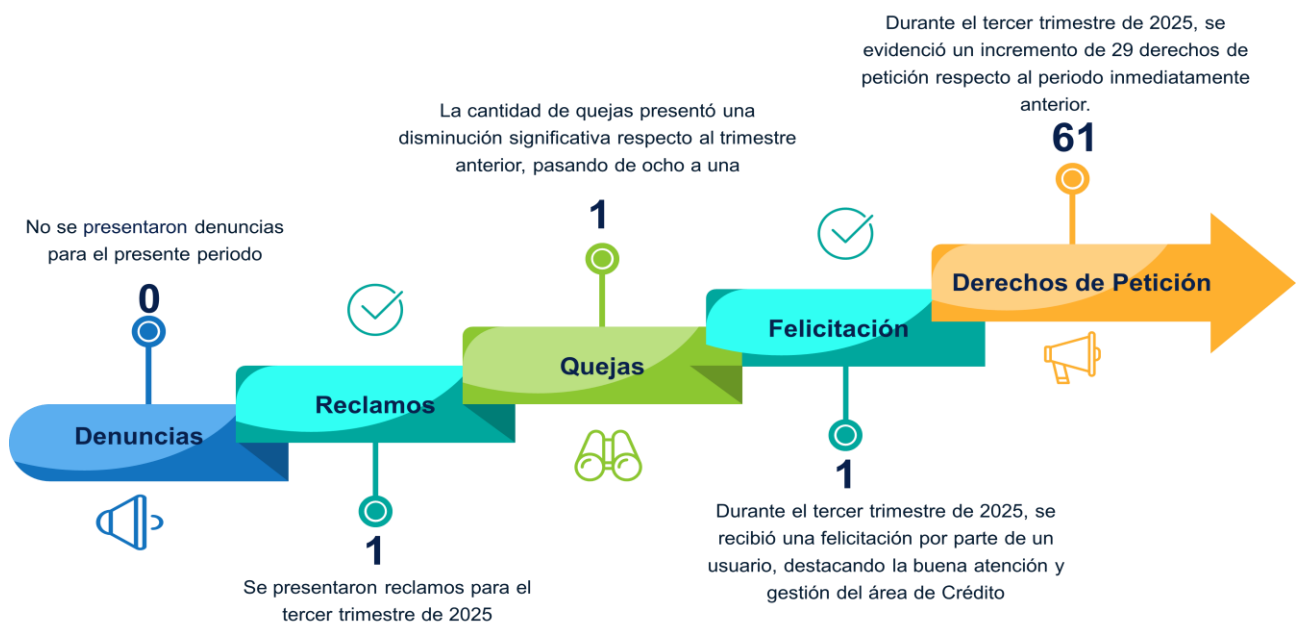
En este sentido, se hace un llamado a los líderes y responsables de cada área a garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para la atención y respuesta de las PQRS, con el fin de fortalecer la confianza institucional y mejorar la experiencia del usuario.

10. PQRS ATENDIDAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS

Se registró un 14% de solicitudes con cierre extemporáneo, equivalente a 183 PQRS de las 1.276 recibidas durante el tercer trimestre de 2025, distribuidas por áreas de la siguiente manera:



11. CANTIDAD DE QUEJAS - RECLAMOS – DERECHOS DE PETICIÓN – DENUNCIAS



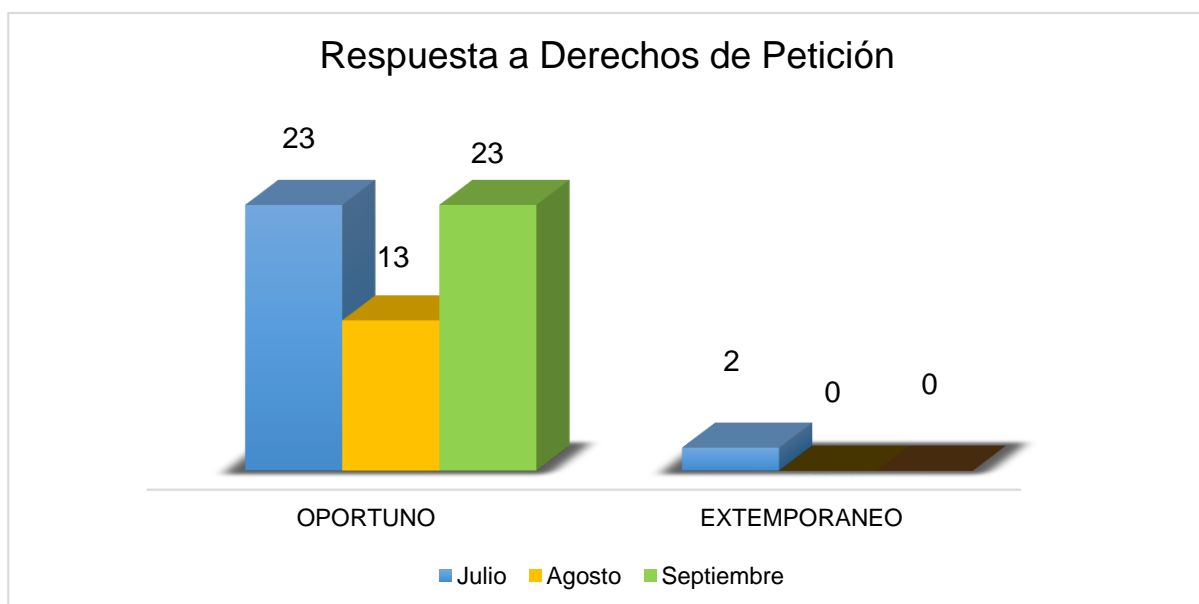



Durante el trimestre, de las 1.276 PQRS registradas, se reportaron una queja y un reclamo. El reclamo fue atendido de manera oportuna, mientras que la queja presentó atención extemporánea.

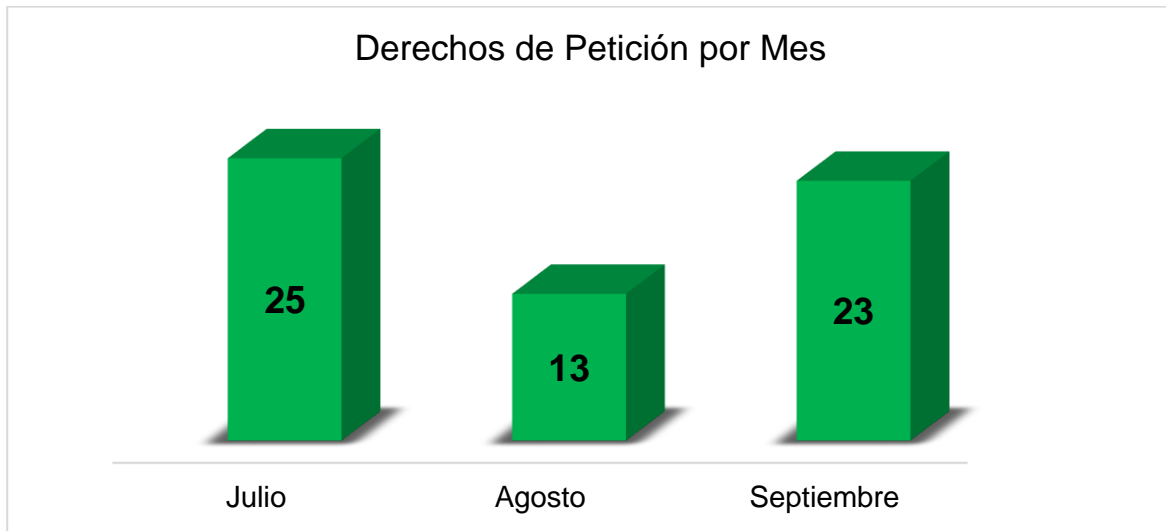
Las causas de ambos casos se encuentran relacionadas con los procesos de gestión de cobro jurídico y gestión de cobro administrativo.

DERECHOS DE PETICIÓN - DP

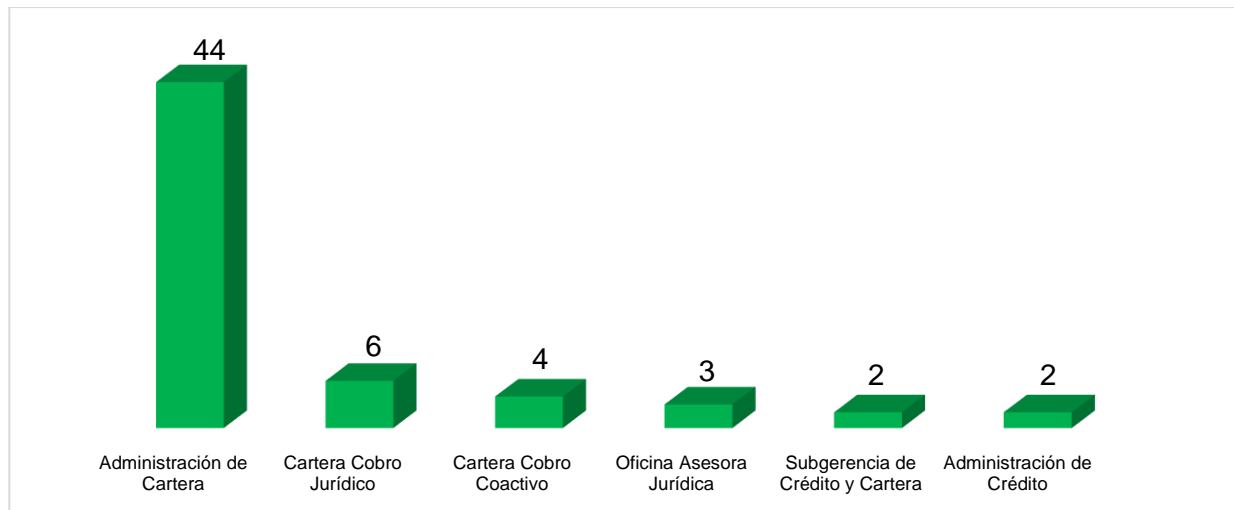
Durante el presente trimestre se registraron 61 Derechos de Petición (DP), de los cuales el 97% fueron atendidos de manera oportuna y el 3% de forma extemporánea.



 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01



DERECHOS DE PETICIÓN POR ÁREA



De acuerdo con lo anterior, durante el tercer trimestre de 2025 se evidenció un incremento de 29 solicitudes de Derecho de Petición en comparación con el segundo trimestre de la misma vigencia.

El área con mayor número de DP fue Administración de Cartera, seguida de Cartera Cobro Jurídico, Cartera Cobro Coactivo, y finalmente la Oficina Asesora Jurídica y Administración de Crédito.

Este aumento se asocia principalmente a las actividades de gestión de cobro, notificaciones de obligaciones de cartera derivadas del Decreto 0223 de 2025, el procedimiento de cobro coactivo y los trámites de colocación de crédito.

12. REPORTE DE TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRS

El informe evidencia el comportamiento en la atención de 1.276 PQRS recibidas durante el trimestre. Del total, el 83% (1.054 solicitudes) fueron atendidas de manera oportuna, con un tiempo promedio de respuesta de 4,7 días hábiles.

ifc INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

Por su parte, 183 solicitudes (14%) fueron atendidas de forma extemporánea, y en el 3% restante (39 solicitudes) no se registró cierre en el aplicativo QF-DOCUMENT ni evidencia de atención o respuesta.

13. SEGUIMIENTO A PQRS SIN EVIDENCIA DE RESPUESTA OPORUNA

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

Adicionalmente, se envían comunicaciones periódicas a los trabajadores oficiales y empleados públicos, recordando las solicitudes pendientes por cierre. Las evidencias de atención o cierre se registran en el aplicativo QF-Documents o se adjuntan mediante correo electrónico, según corresponda.

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

Así mismo, a través del Comité de Riesgos, se efectúa un control adicional mediante el envío del listado de PQRS que, al corte del 31 de agosto de 2025, no presentan cierre en los canales establecidos por la entidad. Esta acción permite reforzar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y mejorar la gestión institucional.

RECOMENDACIONES PARA EL USO DE LENGUAJE CLARO Y RESPETUOSO

Con el fin de fortalecer la comunicación con la ciudadanía y promover la transparencia institucional, todas las respuestas a las PQRS deben redactarse en un lenguaje claro, respetuoso y comprensible.

Para lograrlo, se recomienda:

- Presentar la información de manera ordenada, clara y coherente.
- Utilizar frases cortas y vocabulario cotidiano.
- Evitar tecnicismos, repeticiones o expresiones ambiguas.
- Priorizar verbos simples en lugar de construcciones extensas.
- Concluir con un mensaje concreto que indique los pasos a seguir.
- Revisar el texto antes de enviarlo y, si es posible, validar su comprensión.


14. SOLICITUDES DE PQRS TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD PARA SU ATENCIÓN

En el tercer trimestre de la vigencia 2025, no se han presentado traslados de solicitudes de PQRS a otra entidad.

15. 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

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

Durante el tercer trimestre del año 2025, que comprende los meses de julio, agosto y septiembre, se aplicaron (36) encuestas, (23) encuestas de satisfacción del cliente de crédito y (13) 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 tercer trimestre se aplicaron (23) encuestas, que corresponde a clientes presenciales que solicitaron un crédito con la entidad. A continuación, se presentan resultados:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. TERCER TRIMESTRE 2025	PROM. SEGUNDO TRIMESTRE 2025
PRODUCTO			
¿Qué tan satisfecho(a) está con el tiempo de respuesta para la aprobación del crédito?	88,0	91,2	98,3%
¿Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	94,4		
PERSONAL			
¿Qué tan claro le pareció el proceso de solicitud y la información sobre las condiciones del crédito (tasa de interés, plazos, garantías, etc...) que le brindó el asesor?	95,0	95,0	100%
IMAGEN			
¿Cuál es la referencia u opinión que tiene sobre la imagen del IFC?	96,5	96,5	96,2%
%		94,2%	98,2%


Se puede evidenciar, que frente a la variable de **producto** los clientes tienen buena percepción, arrojando como resultado en un **96,5%** se presenta disminución en 3,5% en comparación con el trimestre anterior, seguida de la variable del **personal** la cual presenta favorabilidad en un **95%** y por último, en la calificación de **imagen** del área de crédito es favorable en un **91,2%**.

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 **94.2%** en la percepción de los clientes.

Encuesta de Satisfacción del Servicio

De acuerdo a las encuestas de satisfacción de servicio, se aplicaron **13** encuestas, para el tercer trimestre, correspondientes a los ciudadanos que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

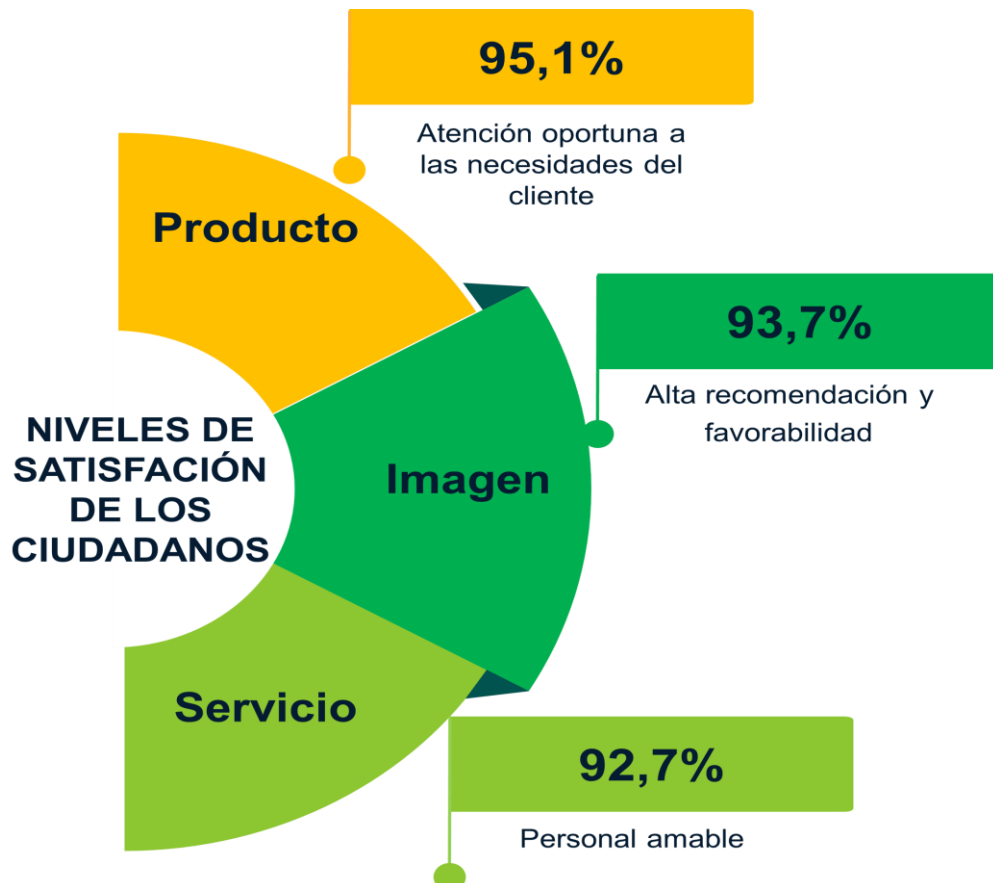
VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. TERCER TRIMESTRE 2025	PROM. SEGUNDO TRIMESTRE 2025
SERVICIO			
¿Amabilidad y disposición del personal?	93,6	92,7	90,7%
¿Claridad en la información brindada?	91,2		
¿Tiempo de respuesta?	87,4		


	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

PRODUCTO			
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	91,21	93,6	97,2%
¿Su solicitud o petición fue atendida y resuelta oportunamente?	96,15		
IMAGEN			
¿Recomendaría el servicio del IFC a otras personas o instituciones?	96,1	96,1	95,4%
%		93,8	94,4%

Podemos evidenciar con las encuestas aplicadas en el tercer trimestre de 2025, los clientes del IFC, se encuentran satisfechos con el **producto** en un porcentajes del **93,6%**, 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 **92,7%**, 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 **96,1%**, se mantiene la favorabilidad en nuestro canal presencial como con nuestras canales virtuales.

Es importante resaltar que se mantiene en un nivel óptimo; que el promedio del porcentaje para el presente trimestre de 2025, comparando el tercer trimestre con el anterior presenta disminución en la percepción de la favorabilidad en una diferencia de 2,3%, quedando en un nivel óptimo del **94,1%** en la percepción de los clientes y usuarios del IFC.



	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

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

ASPECTOS POSITIVOS APORTES DE LOS ENCUESTADOS

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. CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y DEL SERVICIO

- Excelente atención, información clara y trato amable.
- Buena atención y procesos ágiles.
- Atención oportuna y eficiente.
- Muy satisfechos con la atención recibida; los asesores explican todo con claridad.
- Atención cordial, amable y con buena disposición.
- El servicio prestado es excelente y genera confianza.
- Muy buen servicio en general.
- Buen acompañamiento y asesoría durante el trámite.

2. RECONOCIMIENTO A LOS ASESORES

- Excelente atención y calidad humana del asesor Iván Velandia.
- Buena disposición, amabilidad y carisma en la atención por parte de Yurany Pérez.
- Felicitación al asesor Juan Andrés Cabrera por su atención cordial y clara.

3. CONDICIONES Y BENEFICIOS DEL CRÉDITO

- Créditos rápidos, con tasas de interés bajas y pocos requisitos.
- Tasas de interés competitivas.
- Opciones de pago y procedimientos favorables.
- Buena información brindada sobre los créditos.

4. OTROS APORTES POSITIVOS

- Plazo adecuado para iniciar el cobro de intereses.
- Positivo: El plazo para iniciar a cobro de intereses y tener en cuenta ampliar los periodos de gracia a los jóvenes para permita conseguir un trabajo o empiezan laboral antes de iniciar a pagar.
- Comentarios generales de satisfacción: “Excelente”, “Todo excelente”, “Muy bueno”.

ASPECTOS POR MEJORAR – APORTES DE LOS CLIENTES

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

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. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS Y NOTIFICACIONES

- Falta de notificación oportuna y de comunicación efectiva para informar las respuestas dentro del tiempo establecido.
- Percepción de demoras en los tiempos de respuesta a las solicitudes.

2. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN BASES DE DATOS

- Se reportó un caso en el que, pese a recibir respuesta positiva por correo electrónico sobre el cambio de una fecha de pago, dicha modificación no se reflejó en las bases de datos del área de cartera, generando la necesidad de acudir personalmente a la entidad.

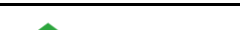
3. INFRAESTRUCTURA Y ACCESIBILIDAD

- Se sugiere mejorar el acceso físico a la entidad, específicamente la puerta de entrada, debido a la dificultad para abrirla.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

Para conocer la percepción de los clientes internos respecto a los servicios prestados por las diferentes dependencias de la Entidad, se aplicaron 23 encuestas de satisfacción en el formulario de google, dirigidas a empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas que requieren servicios o información de otras áreas.

https://docs.google.com/forms/d/1VHyR3RAL_qfLfJJkV7qx93vR5Qhb-Ctqo0YTZ7Rsgl/edit

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01


A partir de las encuestas diligenciadas, se obtuvieron los siguientes resultados:

Ítem	Dependencia o área que desea calificar:2	¿Considera usted que los funcionarios de esta dependencia, tuvieron buena disposición ante sus requerimientos?	¿Las solicitudes presentadas por usted ante esta dependencia, son gestionadas de forma oportuna?	¿En términos de calidad, sus requerimientos son atendidos satisfactoriamente?	¿Considera que los servicios ofrecidos por esta dependencia, satisfacen sus necesidades y expectativas?	¿Cómo califica el servicio de la dependencia? (Teniendo en cuenta que la calificación 1 es malo, 2 es regular, 3 es bueno y 4 excelente)	El tiempo de respuesta a su requerimiento fue: (Teniendo en cuenta que la calificación 1 es malo, 2 es regular, 3 es bueno y 4 excelente)
1	OAJ	Sí	Sí	Sí	Sí	Es bueno	Es bueno
2	OAP	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Es bueno	Es bueno
3	OAP	Sí	Sí	Sí	Sí	Excelente	Excelente
4	SAF	A veces	Casi siempre	Sí	Casi siempre	Es bueno	Es bueno
5	SAF	Sí	Sí	Sí	Sí	Excelente	Excelente
6	SAF	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Sí	Es bueno	Es regular
7	SAF	A veces	A veces	No	No	Es regular	Es regular
8	SAF	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Es bueno	Es bueno
9	SAF	Sí	Sí	Sí	Sí	Excelente	Excelente
10	SAF	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Es bueno	Es bueno
11	SAF	Sí	Sí	Sí	Sí	Excelente	Es bueno
12	SAF	Sí	Sí	Sí	Sí	Excelente	Excelente
13	SCC	Sí	Sí	Sí	Sí	Excelente	Excelente
14	SCC	Sí	Sí	Sí	Sí	Excelente	Excelente
15	SCC	Sí	Sí	Sí	Sí	Excelente	Excelente
16	SCC	Sí	Sí	Sí	Sí	Excelente	Excelente
17	SCC	Sí	Sí	Sí	Sí	Excelente	Excelente
18	SCC	Sí	Sí	Sí	Sí	Excelente	Excelente
19	SCC	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Es bueno	Es bueno
20	SCC	Sí	Sí	Sí	Sí	Es bueno	Es bueno
21	SGE	Sí	Sí	Sí	Sí	Excelente	Excelente
22	SAF- OAJ- OAP	Casi siempre	Casi siempre	Sí	Casi siempre	Es bueno	Excelente
23	SAF-SCC- SGE-OAJ- OAP	Sí	Sí	Casi siempre	Sí	Excelente	Es bueno

Durante el periodo evaluado se aplicó la encuesta de satisfacción al cliente interno, en la cual participaron las diferentes dependencias Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia de Crédito y Cartera y Subgerencia de Gestión Estratégica. Los resultados muestran una tendencia favorable en la percepción del servicio prestado por las áreas evaluadas.

En términos generales, la mayoría de los encuestados indicó que el personal de las dependencias muestra buena disposición frente a los requerimientos, predominando respuestas **como “Sí” y “Casi siempre”**. De igual forma, se evidenció una valoración positiva frente a la oportunidad en la gestión de las solicitudes y al nivel de calidad con que estas son atendidas.

La mayoría de los participantes manifestó que los servicios ofrecidos satisfacen sus necesidades y expectativas, con una calificación general del servicio que oscila mayoritariamente entre **“Bueno” y “Excelente”**. Los puntajes más altos se concentran especialmente en las dependencias **SCC, SGE, OAP** y algunos casos de **SAF**, donde se reportaron varias calificaciones de **“Excelente”** tanto en servicio como en tiempo de respuesta.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

En cuanto al tiempo de respuesta, la tendencia también es favorable, con calificaciones predominantemente **“Buenas” y “Excelentes”**. No obstante, se identifican algunos casos aislados en los que se registró percepción de atención **“Regular”**, lo que indica oportunidades puntuales de mejora relacionadas con la gestión oportuna y la calidad de atención en ciertas dependencias.


En síntesis, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción del cliente interno, con un desempeño destacado en disposición del personal, calidad del servicio y tiempos de respuesta, manteniendo una percepción general positiva.

ASPECTOS POSITIVOS DE LOS ENCUESTADOS

Dependencia o área que desea calificar:2	¿Qué aspectos considera relevantes (positivos o negativos) del servicio?
OAP	Agilidad en los requerimientos
SAF	Cumplimiento de evaluación de desempeño y cumplimiento del plan de bienestar
SAF	Contribuye positivamente al desarrollo y sostenibilidad del Instituto.
SCC	La buena atención, a los clientes externos e internos, los momentos vividos con el cliente en atención personalizada, es satisfactorio, el clima laboral, el trabajo en equipo y la buena actitud de la mayoría de los funcionario, hace que esta empresa sea demasiado importante.
SCC	Es de resaltar la calidad del servicio con buena disposición
SAF- OAJ-OAP	Una actitud respetuosa, agilidad.
SAF-SCC-SGE-OAJ-OAP	En términos generales se ha verificado buena disposición frente a la mejora continua y receptividad frente a la aplicación de controles

ASPECTOS POR MEJORAR DE LOS CLIENTES INTERNOS

Dependencia o área que desea calificar:	¿Qué aspectos considera relevantes (positivos o negativos) del servicio?
SAF	Forma de expresarse y dirigirse hacia los demás, algunos compañeros no expresan adecuadamente ni respetuosamente sus opiniones, se ve el desprecio en el tono de su voz hacia los demás.
SAF	Específicamente para el área de PRESUPUESTO: el trato es grosero y descortés para los clientes internos que son los compañeros de trabajo. Siendo un área que únicamente atiende clientes internos debería concentrarse más en la buena atención, he escuchado que la jefe de presupuesto tiene un contrato fijo que no la pueden rotar, supongo que puede ser el motivo para tener esa forma fría y de mala atención, siendo también una área transversal a toda la empresa. Considero que se requiere capacitación en buen trato para el personal del área de presupuesto o buscar la posibilidad de rotar a la jefe del área.
SCC	El área de cartera se encuentra altamente congestionada de mobiliario, sin que quede espacio para tránsito de clientes y personal que laboramos. Los sistemas informáticos requieren de manera urgente actualizaciones y arreglos que mejoren su capacidad y eficiencia...
SCC	Capacitación servicio atención al cliente

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

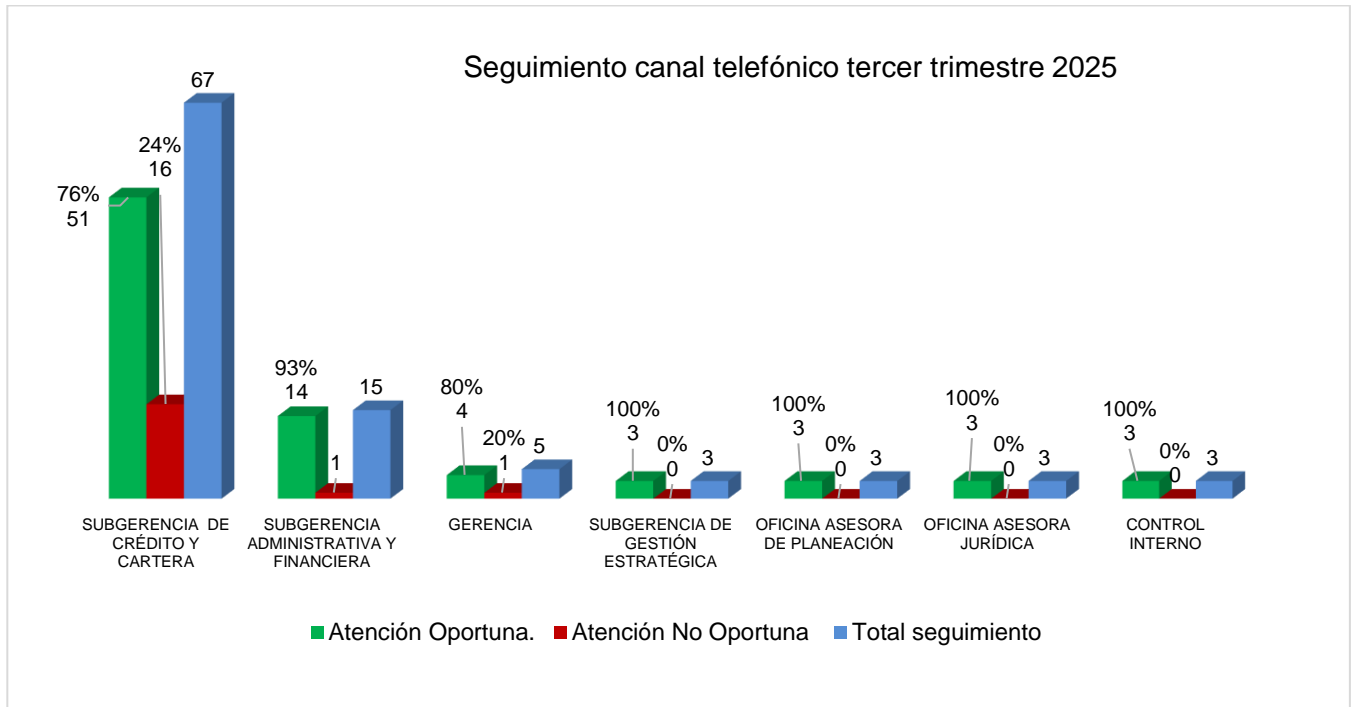
16. SEGUIMIENTO CANAL TELEFÓNICO Y WHATSAPP EMPRESARIAL

CANAL TELEFONICO


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 tercer trimestre de 2025.

Como resultado general, se identificó que el 82% del servicio telefónico evaluado presenta una atención oportuna, mientras que el 18% requiere mejoras significativas.

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.



En el seguimiento realizado, se logró identificar acciones de mejora, como reubicación de número de extensiones, cambio de aparatos telefónicos por obsolescencia.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

CANAL WHATSAPP EMPRESARIAL

Durante el tercer trimestre de 2025, el Instituto Financiero de Casanare implementó el canal de WhatsApp Empresarial como estrategia para fortalecer la atención al ciudadano y mejorar la respuesta a los requerimientos recibidos a través de medios digitales.

Este canal opera mediante la plataforma institucional del Call Center.




<https://ifc.anw.cloud/callcenter/login>

Como resultado del seguimiento realizado, se evidenció que la Subgerencia de Crédito y Cartera gestionó un total de 721 interacciones con clientes y ciudadanos, distribuidas de la siguiente manera:

Campaña	FINALIZADO	EXPIRO	Total	%
BOT(agente)	387	0	387	54%
Crédito	161	5	166	23%
Cartera	125	5	130	18%
Cobro Jurídico	18	4	22	3%
Cobro Coactivo	12	4	16	2%
Gran Total	703	18	721	100%

AGENTE	CANTIDAD	%
BOT	392	54%
dbeltran	173	24%
yamaya	58	8%
ecolina	28	4%
edominguez	18	2%
narrigui	16	2%
ccely	13	2%
jcabrera	12	2%
kestrada	6	1%
kespinoza	3	0%
mcastaño	1	0%
ysilva	1	0%
GRAN TOTAL	721	100%

El canal WhatsApp Empresarial registró una alta demanda, consolidándose como uno de los medios preferidos por los clientes.

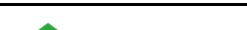
 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

El BOT atendió el mayor volumen de interacciones (54%), lo que refleja eficiencia en la automatización de respuestas.

El equipo humano complementó la gestión con un 46% de atenciones, principalmente por parte de los asesores de Crédito y personal de Cartera.

17. CONCLUSIONES

1. Durante el tercer trimestre de 2025, se registraron **1.276** PQRSD, evidenciando un aumento de **267** solicitudes respecto al trimestre anterior y un crecimiento interanual del **84%** frente a 2024. Este comportamiento confirma una mayor interacción de los clientes y usuarios con los canales institucionales y una mayor solicitud de información.
2. El 70% de las solicitudes correspondió a Peticiones generales y el **22%** a Arreglos de Cartera, reflejando la alta dinámica de los procesos misionales relacionados con crédito y cartera, así como el interés de los usuarios por los trámites asociados a estas áreas.
3. Durante el periodo analizado se presentó (1) queja.
4. Durante el periodo analizado se presentó (1) reclamo.
5. Durante el periodo analizado se presentaron (61) derechos de petición.
6. Durante el periodo analizado **NO** se presentaron denuncias.
7. El correo institucional y el WhatsApp empresarial representaron el **79%** de las PQRSD recibidas, lo que demuestra que los usuarios prefieren medios digitales por su inmediatez, disponibilidad y facilidad de acceso. La atención presencial continúa siendo relevante, pero con menor demanda.
8. Del total de solicitudes, el **83%** fue atendido dentro de los tiempos establecidos por la ley, con un tiempo promedio de respuesta de **4,7** días hábiles. Sin embargo, se presentaron 183 solicitudes con cierre extemporáneo (**14%**) y **39** sin cierre registrado (**3%**).
9. Administración de Cartera y Cartera Cobro Jurídico concentraron el 58% de las solicitudes. A pesar de la alta carga operativa, estas áreas mantienen un desempeño favorable en oportunidad de respuesta.
10. Las encuestas de satisfacción registraron un nivel óptimo del **94,1%**. Aunque se observa una ligera disminución frente al trimestre anterior, el resultado mantiene un alto nivel de favorabilidad y evidencia la calidad en la atención brindada por el personal.
11. Los encuestados destacan la amabilidad, disposición, claridad en la información, eficiencia en los trámites, tasas competitivas y el acompañamiento en los proceso crédito.
12. Se identifican oportunidades de mejora en la comunicación oportuna de respuestas, actualización de información en bases de datos y condiciones de acceso físico a la entidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

18. RECOMENDACIONES

1. Garantizar que todas las decisiones o respuestas emitidas se reflejen de manera oportuna, evitando inconsistencias que obliguen al usuario a gestionar trámites presenciales.
2. Se recomienda continuar fortaleciendo los controles en cada dependencia, adoptando medidas que garanticen una respuesta oportuna a todas las solicitudes ingresadas al IFC.
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.
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.
8. Socializar los resultados con las áreas evaluadas, destacando buenas prácticas y generando compromisos de mejora en los aspectos señalados por los usuarios.
9. Dado su alto nivel de aceptación, se recomienda continuar fortaleciendo el correo institucional, WhatsApp empresarial y la aplicación móvil, con mejoras en accesibilidad y usabilidad.
10. Reconocer públicamente a las áreas y funcionarios con mejor desempeño, incentivando la cultura del servicio y la excelencia institucional