



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

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

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Cuarto trimestre de 2025

Enero de 2026

Proceso Atención al Cliente y Comunicaciones

	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.....	7
6.	CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN.....	7
7.	DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA.....	8
8.	PQRS PENDIENTES DE CIERRE.....	10
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.....	13
12.	REPORTE DE TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRS.....	16
13.	SEGUIMIENTO A PQRS SIN EVIDENCIA DE RESPUESTA OPORUNA.....	16
14.	SOLICITUDES DE PQRS TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD PARA SU ATENCIÓN.....	17
15.	PERCEPCIÓN RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	17
16.	SEGUIMIENTO CANAL TELEFÓNICO Y WHATSAPP EMPRESARIAL.....	20
17.	COMPARATIVO DE PQRSDF, CANALES DE ATENCIÓN Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LAS VIGENCIAS 2023-2024- 2025.....	23
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 octubre, noviembre y diciembre 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 cuarto trimestre, se recibieron cero denuncias y 1.968 PQRS.

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025-2028 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:



SC-CER403305



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



	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

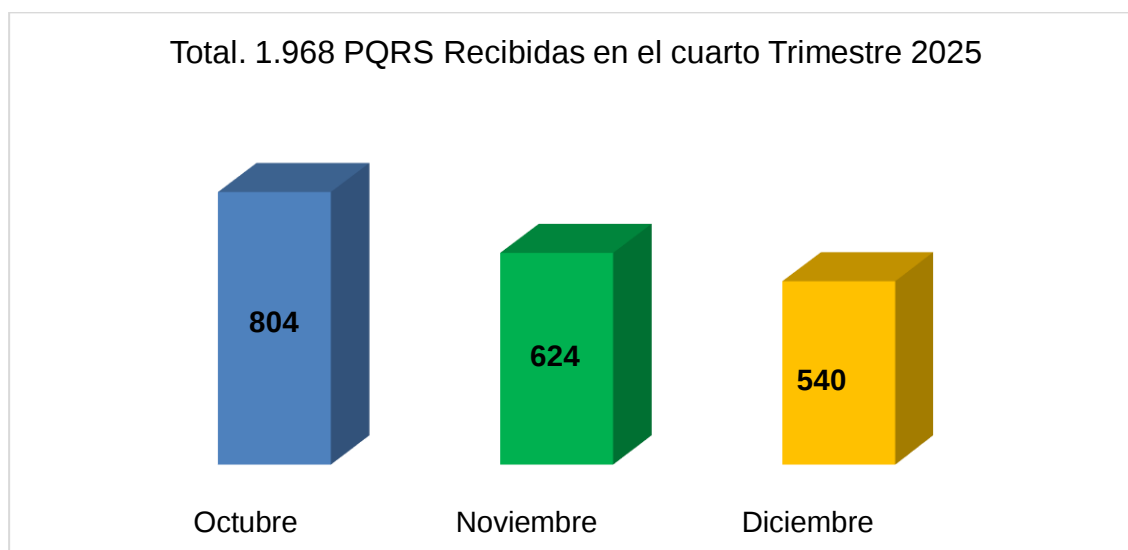
Dentro del registro RCA01-01 RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A PQRS, se han establecido los siguientes tipos de PQRS D.

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

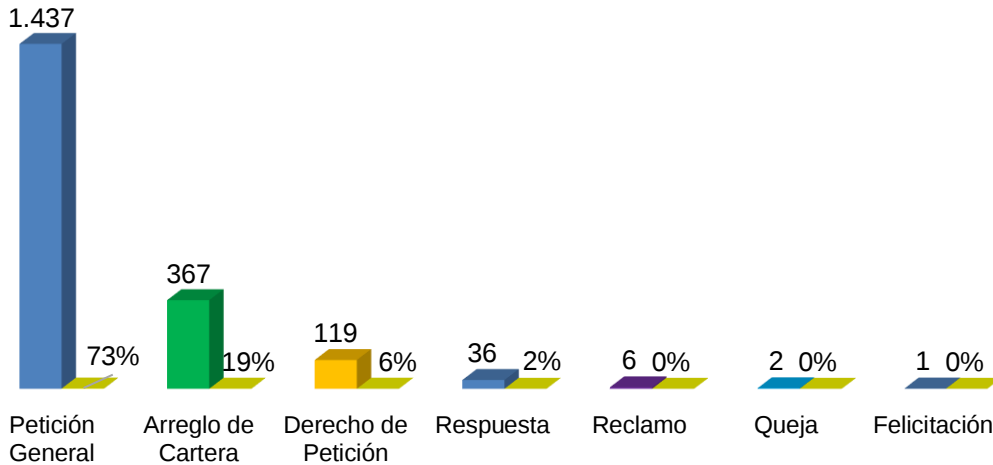
TOTAL (1.968) PQRS RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2025

Durante el cuarto trimestre de 2025, se registraron un total de 1.968 solicitudes tipificadas como PQRS, 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.



Consolidado por tipo de PQRSD



Durante el cuarto trimestre de 2025, el Instituto Financiero de Casanare (IFC) atendió un total de 1.968 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 se mantiene con mayor número de solicitudes corresponde a las Peticiones en general, con 1.437 registros, equivalentes al 73% del total. Le siguen las solicitudes relacionadas con Arreglos de Cartera, con 367 radicaciones (19%), los Derechos de Petición, con 119 (6%), y las solicitudes de respuesta o información complementaria, con 36 (2%).

En menor proporción se presentaron 2 Quejas (0%), 6 Reclamos (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.

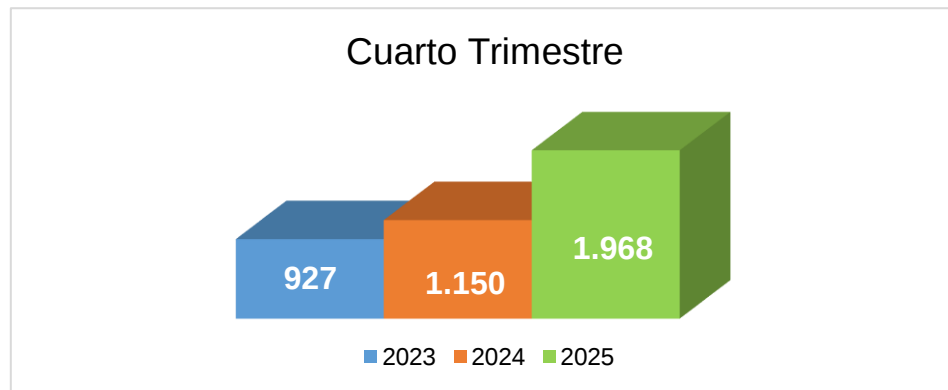
Por su parte, las solicitudes de clientes internos son gestionadas mediante los mecanismos de comunicación interna institucional, por lo que no se incluyen dentro de este reporte.

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.

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

5. COMPARATIVO PQRS

Al realizar el análisis comparativo interanual, se observa un incremento del 58% en el registro de PQRS durante el cuarto trimestre de 2025, en comparación con el mismo periodo del año 2024. Asimismo, al contrastar con el cuarto trimestre de 2023, el crecimiento alcanza un 47%, lo que evidencia una tendencia sostenida al alza en la participación de los clientes y usuarios y en el uso de los canales institucionales de atención.



6. CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

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

Entre los canales de atención habilitados se encuentran:

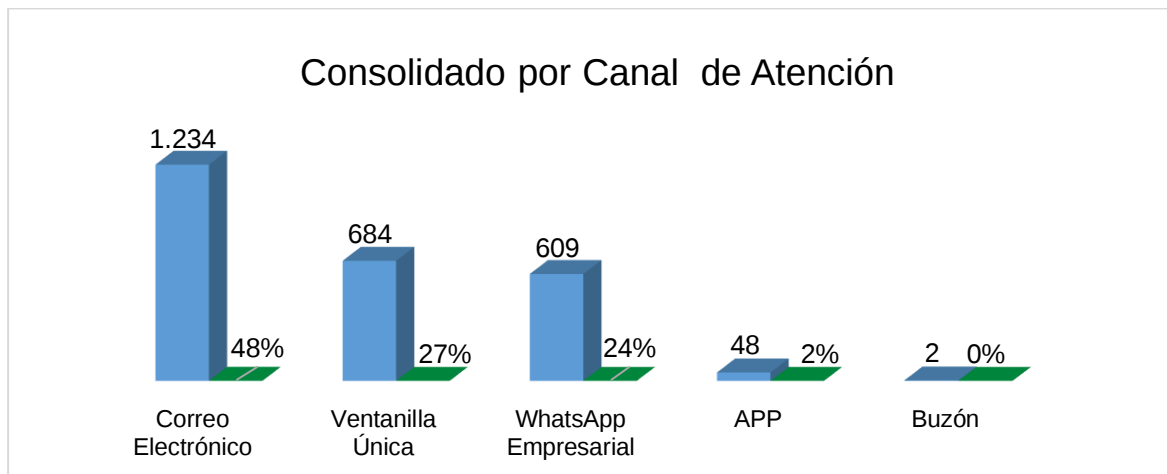
- Canales virtuales: formulario disponible en el portal web institucional, aplicación móvil IFC, correos electrónicos institucionales de servicio al cliente y WhatsApp empresarial, atendido por el área de Crédito y Cartera.
- Canal telefónico: línea institucional de atención al ciudadano.
- Canales físico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

Durante el cuarto trimestre de 2025, el canal con mayor número de registros fue el correo electrónico institucional, con un total de 1.234 PQRS, equivalentes al 48 % del total de solicitudes recibidas. Le siguió la ventanilla única, con 684 peticiones (27 %), lo que evidencia una preferencia significativa de los usuarios por los canales digitales y de comunicación inmediata.

En tercer lugar se ubicó el WhatsApp empresarial, con 609 registros (24 %), lo cual confirma que, si bien los canales presenciales continúan siendo utilizados, existe una clara tendencia hacia la atención virtual.

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

Finalmente, la aplicación móvil IFC registró 48 solicitudes (2 %), mientras que el buzón físico reportó 2 solicitudes (0 %), para un total de **2.577** atenciones a través de los canales institucionales dispuestos por el IFC.



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 institucional y el WhatsApp empresarial. Estos medios permiten a los clientes y usuarios realizar sus solicitudes sin restricciones de horario ni necesidad de desplazamiento físico, lo que contribuye a la optimización de los tiempos de respuesta, mejora la experiencia del ciudadano y fortalece la eficiencia en la gestión institucional.

7. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA

Del total de 1.968 PQRSD gestionadas durante el cuarto trimestre de 2025, se evidencia una participación activa y articulada de las distintas áreas del Instituto Financiero de Casanare en la atención oportuna de los requerimientos presentados por los clientes y usuarios.

El área de Cartera – Cobro Jurídico registró el mayor volumen de solicitudes atendidas, con 655 PQRSD, lo que equivale al 33 % del total. Estas estuvieron principalmente relacionadas con peticiones asociadas a procesos de cobro jurídico, normalización de obligaciones y devolución de pagarés por parte de los abogados externos.

En segundo lugar, se ubicó el área de Cartera en Administración, con 453 solicitudes (23 %), correspondientes en su mayoría a peticiones de información sobre arreglos de cartera, derechos de petición y solicitudes de carácter general, lo cual evidencia una alta interacción de los usuarios con esta área.

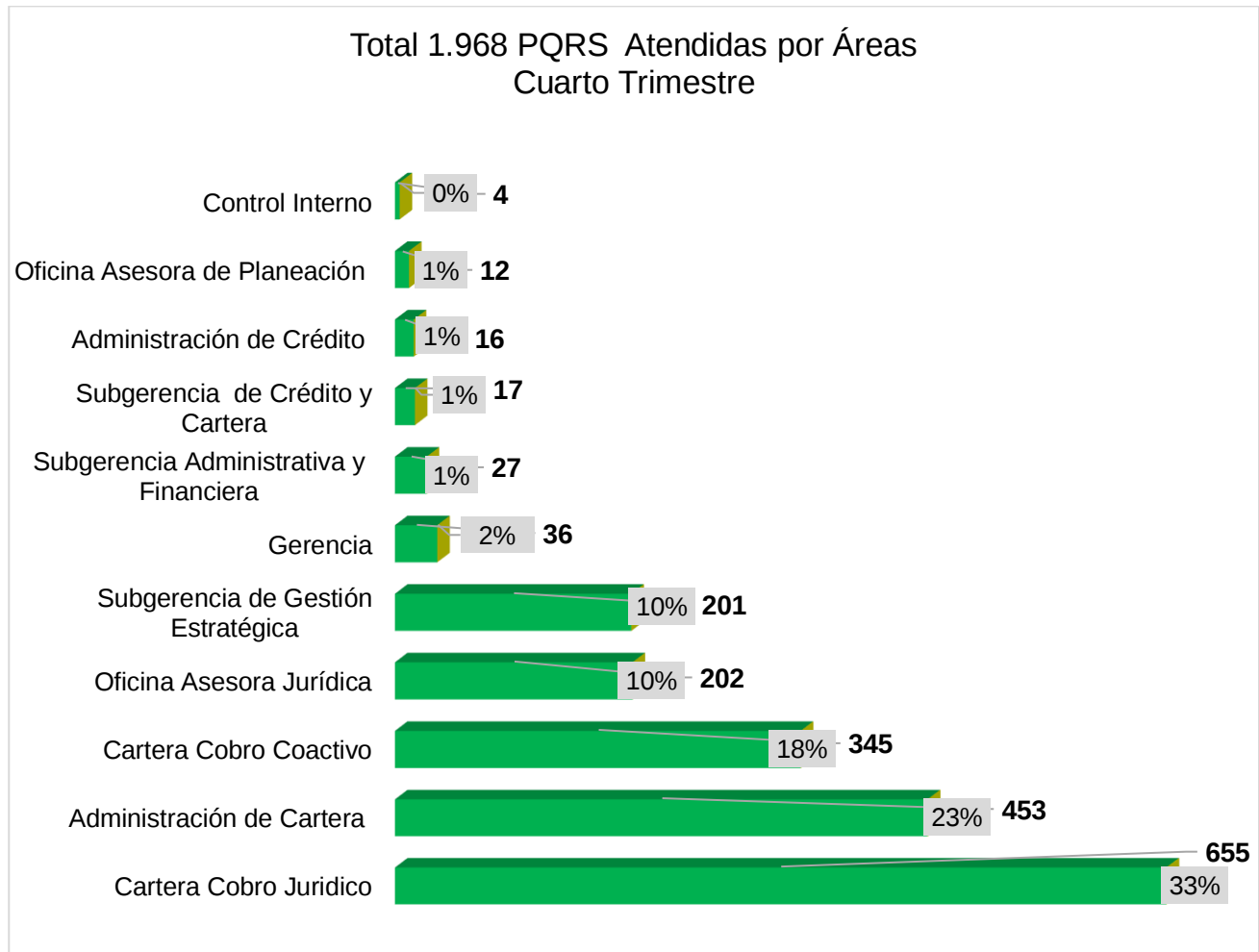
En tercer lugar, el área de Cartera – Cobro Coactivo atendió 345 solicitudes (18 %), relacionadas principalmente con el seguimiento a procesos de cobro coactivo y requerimientos de los usuarios respecto a obligaciones en dicha etapa.

Por su parte, la Oficina Asesora Jurídica gestionó 202 solicitudes (10 %), orientadas principalmente a la interpretación normativa, revisión de documentos contractuales y atención de derechos de

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

petición de carácter jurídico. De manera similar, la Subgerencia de Gestión Estratégica atendió 201 solicitudes, alcanzando una participación del 10 % del total.

Finalmente, las áreas de Gerencia, Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia de Crédito y Cartera, Administración de Crédito, Oficina Asesora de Planeación y Control Interno reportaron en conjunto 112 PQRS, completando así el total general de 1.968 solicitudes atendidas por las diferentes dependencias del Instituto.



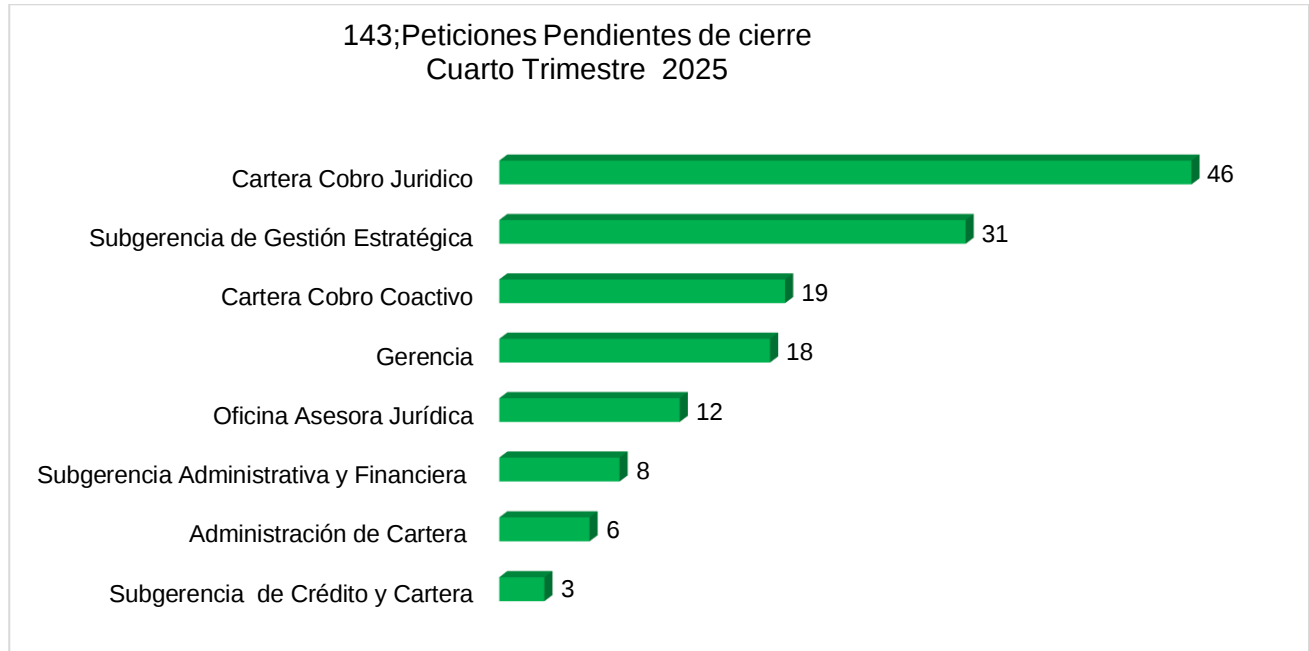
El análisis de la distribución de las PQRS por dependencias y áreas evidencia que la mayor concentración de solicitudes se presenta en las áreas misionales, especialmente en Administración de Cartera, Cobro Jurídico y cobro coactivo, lo cual refleja el alto nivel de interacción de los usuarios con los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

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

8. PQRS PENDIENTES DE CIERRE

De acuerdo con el análisis de los reportes de atención y seguimiento de PQRS, se identificó que, del total de solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre de 2025, permanecen 143 pendientes de cierre o en trámite de respuesta, en este periodo evaluado en comparación con los anteriores trimestres fue en el que se registró un incremento significativo en el volumen de radicaciones.

Estas solicitudes, serán objeto de seguimiento y verificación en el mes de enero de 2026, con el fin de garantizar su atención por parte de las áreas responsables.



9. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS RECIBIDAS

De conformidad con el procedimiento PAC01-00: Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes, se establece que, de manera trimestral y una vez vencidos los plazos definidos para la atención oportuna, conforme a lo dispuesto 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 públicos designados no gestionen oportunamente las respuestas, se emite una notificación a través de correo electrónico, dejando el respectivo registro en el formato RAC01-01 "Recepción y seguimiento a PQRS", como evidencia del control y seguimiento realizado.

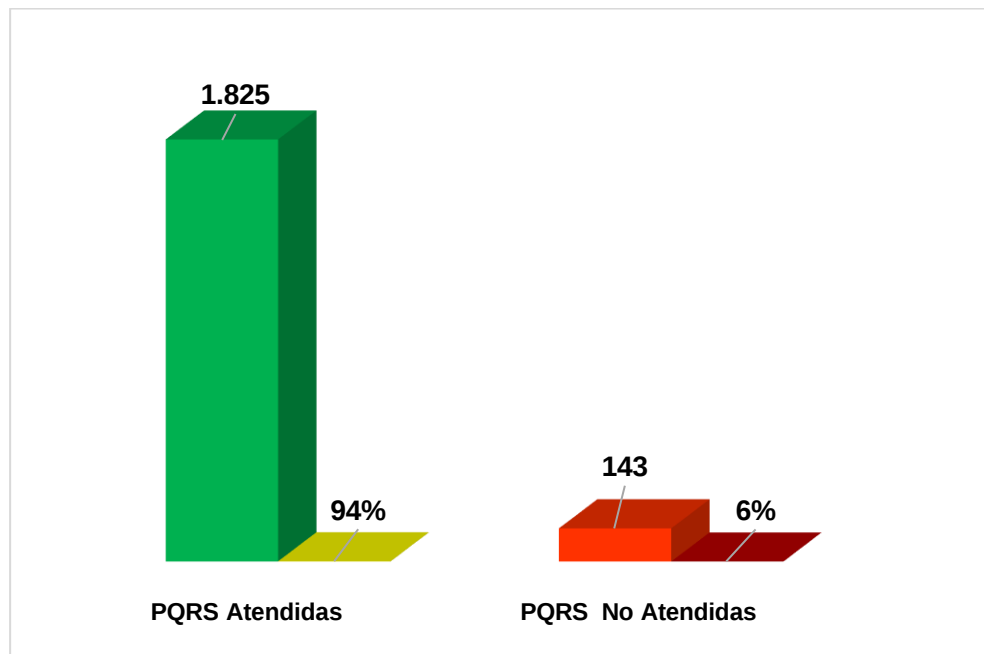
Durante el trimestre evaluado, se destaca el seguimiento permanente y el compromiso de la mayoría de los responsables en la atención de las solicitudes. Sin embargo, la existencia de algunas PQRS sin cierre registrado puede obedecer a las siguientes causas:

- 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 efectuó el registro de cierre correspondiente en el sistema.

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

- Vinculación de personal nuevo: situaciones propias del proceso de inducción y apropiación de los procedimientos internos.
- Rotación de trabajadores oficiales: cambios en el personal responsable de la gestión y seguimiento de las solicitudes.

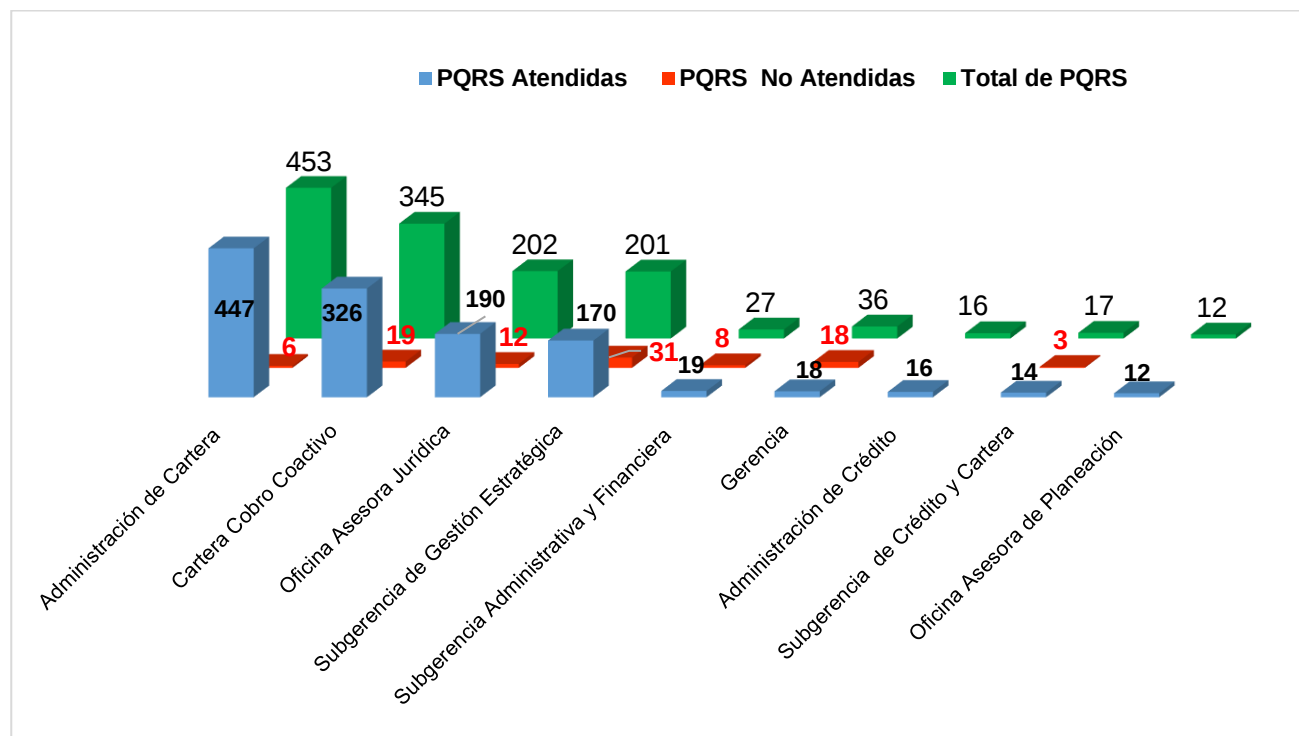
Esta última situación se presenta, principalmente, por un bajo nivel de compromiso en el reporte oportuno de los cierres por parte de algunos funcionarios, ya sea mediante el correo institucional de atención al ciudadano o a través del aplicativo QF-Document, lo que genera demoras en la consolidación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



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 PQRS en el sistema.

COMPORTAMIENTO EN ATENCIÓN DE PQRS POR ÁREAS EN EL CUARTO TRIMESTRE

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

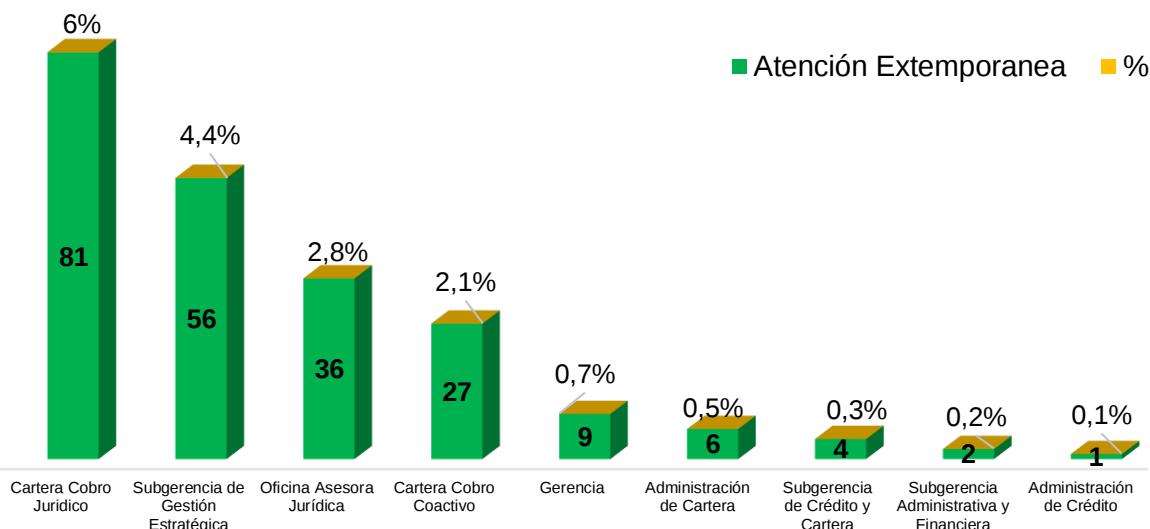


De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis del comportamiento de la atención de las PQRS por áreas, se destaca y reconoce la labor del área de Administración de Cartera, no solo por ser la dependencia que recibe el mayor número de solicitudes, sino también por la oportuna y eficiente atención brindada a las peticiones presentadas por los clientes y usuarios. Si bien durante el periodo evaluado quedaron seis (6) solicitudes pendientes de trámite de respuesta, el área continúa posicionándose como la de mejor desempeño en la gestión y atención de las PQRS.

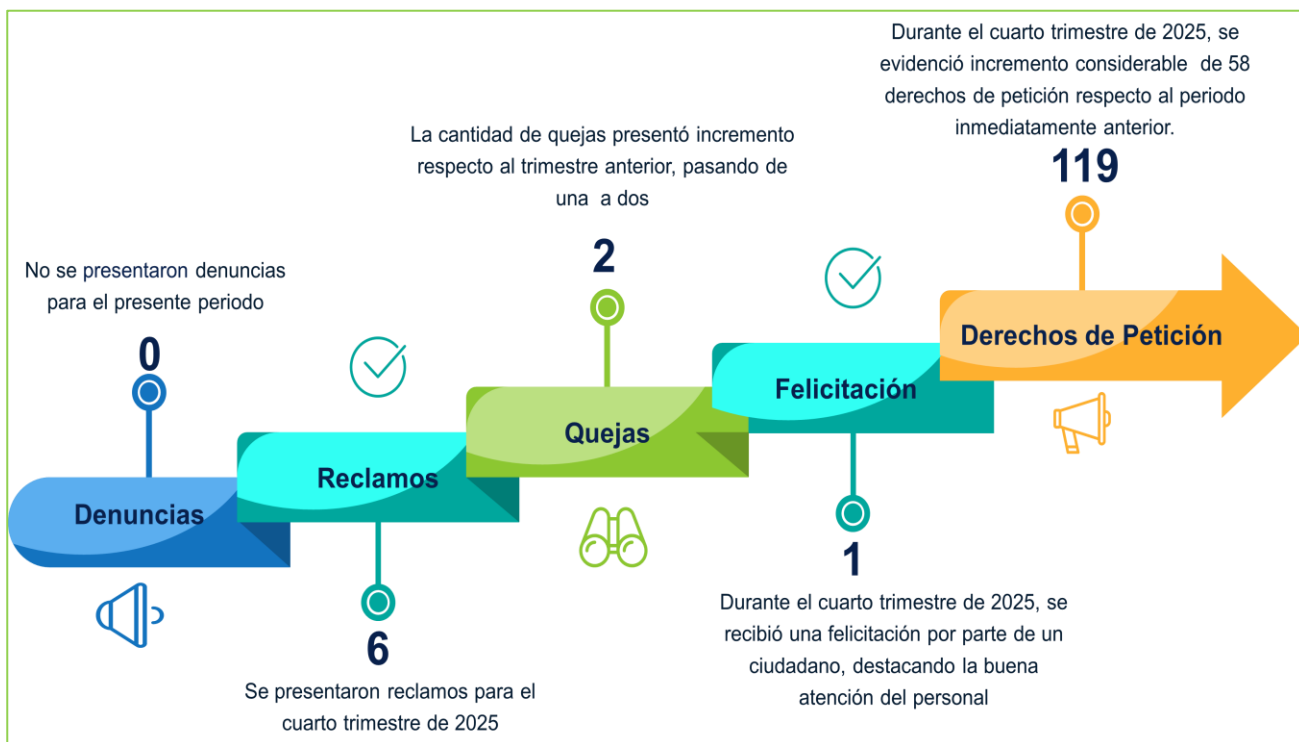
En este sentido, se hace un llamado a los líderes y responsables de cada área a garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para la atención y respuesta de las PQRS, con el fin de fortalecer la confianza institucional y mejorar la experiencia del usuario.

10. PQRS ATENDIDAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS

Se registró un 11% de solicitudes con cierre extemporáneo, equivalente a 222 PQRS de las 1.968 recibidas durante el cuarto trimestre de 2025, distribuidas por áreas de la siguiente manera:



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



 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 trimestre evaluado, de las 1.968 PQRS registradas, se reportaron dos (2) quejas y seis (6) reclamos. Los reclamos fueron atendidos de manera oportuna; sin embargo, a la fecha del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, con corte al 14 de enero de 2026, las dos quejas se encontraban pendientes de trámite de respuesta.

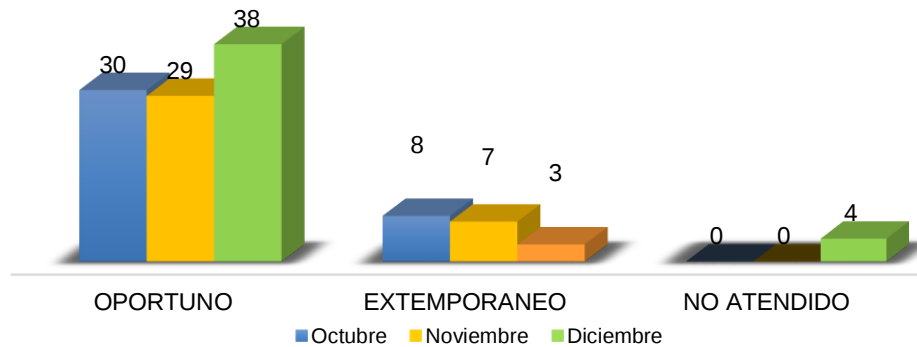
Las causas asociadas a estos casos se relacionan con los procesos de gestión de cobro jurídico, cobro coactivo y cobro administrativo.

DERECHOS DE PETICIÓN - DP

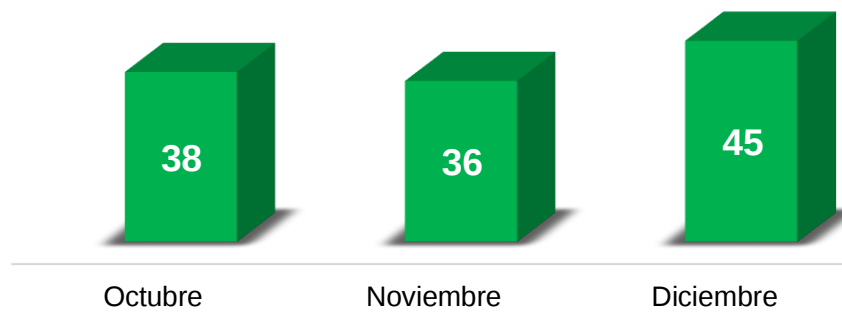
Durante el trimestre evaluado se registraron 119 Derechos de Petición (DP), de los cuales el 82 % fueron atendidos oportunamente, el 15 % de forma extemporánea y el 3 % se encuentran sin evidencia de respuesta.

Los Derechos de Petición pendientes corresponden al área de Gestión de Cobro Coactivo, situación que representa un riesgo de incumplimiento de los términos legales establecidos. En consecuencia, se hace necesario fortalecer de manera inmediata los mecanismos de seguimiento y control por parte de dicha área, con el fin de garantizar la atención oportuna de las solicitudes y prevenir la materialización del riesgo identificado, *relacionado con la posible afectación reputacional derivada de la no atención oportuna de las respuestas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, conforme a la normatividad vigente y aplicable.*

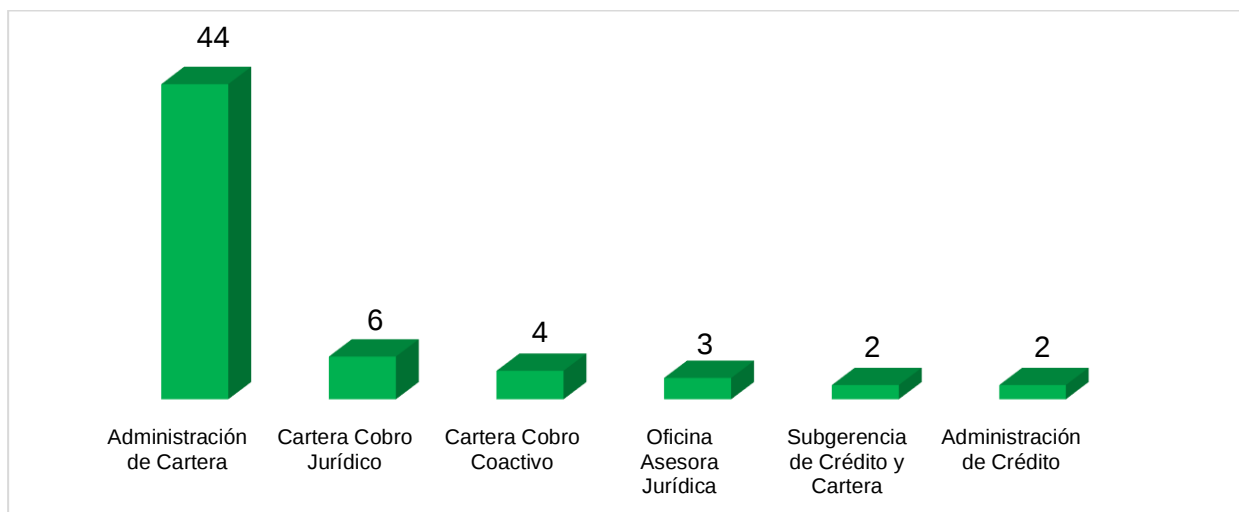
Estado de los Derechos de Petición



Derechos de Petición por Mes



DERECHOS DE PETICIÓN POR ÁREA



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

De acuerdo con lo anterior, durante el cuarto trimestre de 2025 se evidenció un incremento de 58 de Derecho de Petición más en comparación con el tercer 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, la Subgerencia de Crédito y Cartera y el área de 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 1.968 PQRS recibidas durante el trimestre. Del total, el 93% (1.825 solicitudes) fueron atendidas de manera oportuna, con un tiempo promedio de respuesta de 5,48 días hábiles, se sigue manteniendo un buen nivel de tiempo a la hora de atender las pqr.

Por su parte, 222 solicitudes (11%) fueron atendidas de forma extemporánea, y en el 7% restante (143 solicitudes) no se registró cierre en el aplicativo QF-DOCUMENT ni evidencia de atención o respuesta.

13. SEGUIMIENTO A PQRS SIN EVIDENCIA DE RESPUESTA OPORTUNA

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, al corte del 31 de octubre de 2025, no presentaron 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.

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

- 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

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, no se presentaron traslados de solicitudes de PQRS a otras entidades. De igual manera, a lo largo de la vigencia 2025, no se registraron traslados de PQRS a entidades externas.

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

Durante el cuarto trimestre del año 2025, que comprende los meses de Octubre, noviembre y diciembre, se aplicaron (19) encuestas, (15) encuestas de satisfacción del cliente de crédito y (4) 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 cuarto trimestre se aplicaron (15) encuestas, que corresponde a clientes presenciales que solicitaron un crédito con la entidad. A continuación, se presentan resultados:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. CUARTO TRIMESTRE	PROM. TERCER TRIMESTRE
PRODUCTO			
¿Qué tan satisfecho(a) está con el tiempo de respuesta para la aprobación del crédito?	100	97,8	91,2
¿Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	95,6		
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?	100	100	95,0
IMAGEN			
¿Cuál es la referencia u opinión que tiene sobre la imagen del IFC?	100	100	96,5
%		99,3	94,2

Se puede evidenciar, que frente a la variable de imagen los clientes tienen buena percepción, arrojando como resultado en un **100%** se presenta incremento de 3,5% en comparación con el trimestre anterior, seguida de la variable del **personal** la cual presenta favorabilidad en un **100%** y por último, en la calificación de **producto** es favorable en un **97,8%**.

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

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 **99.3%** en la percepción de los clientes.

Encuesta de Satisfacción del Servicio

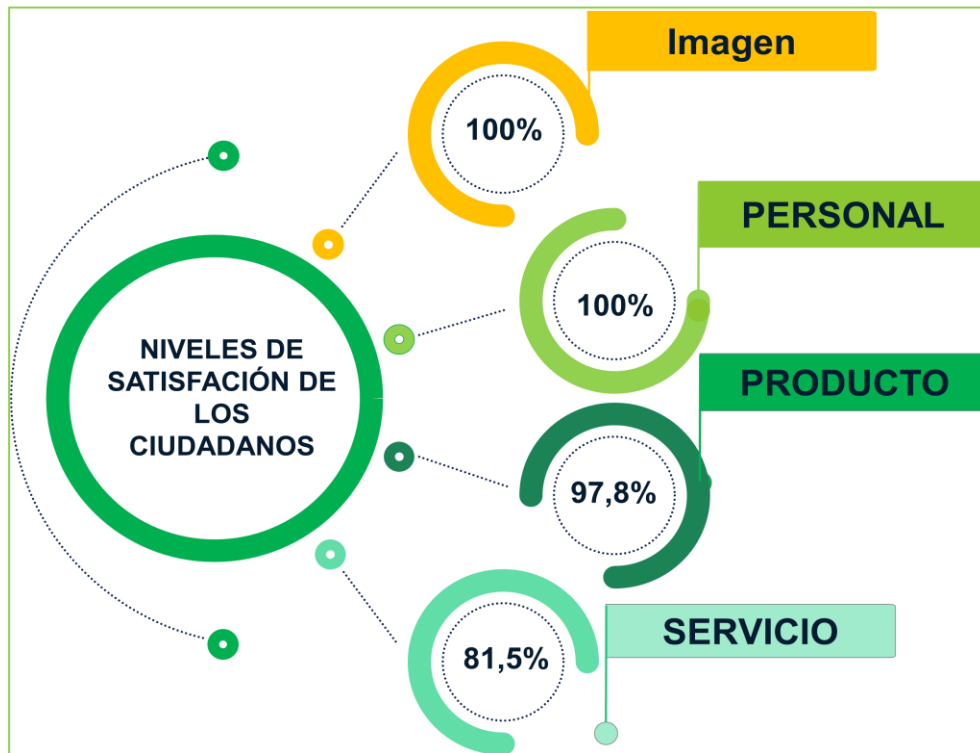
De acuerdo a las encuestas de satisfacción de servicio, se aplicaron **4** encuestas, para el cuarto trimestre, correspondientes a los ciudadanos que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. CUARTO TRIMESTRE	PROM. TERCER TRIMESTRE
SERVICIO			
¿Amabilidad y disposición del personal?	83,3	81,5	92,7
¿Claridad en la información brindada?	83,3		
¿Tiempo de respuesta?	77,8		
PRODUCTO			
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	72,2	83,3	93,6
¿Su solicitud o petición fue atendida y resuelta oportunamente?	94,4		
IMAGEN			
¿Recomendaría el servicio del IFC a otras personas o instituciones?	100	100	96,1
%		88,3	93,8

Podemos evidenciar con las encuestas aplicadas en el cuarto trimestre de 2025, los clientes del IFC, se encuentran satisfechos con la **imagen** en un porcentaje del 100%, este promedio se da por la atención oportuna en los requerimientos y solicitudes de los clientes y usuarios, en cuanto al **servicio** en un porcentajes del **83,3%**, 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 **servicio un 81,5%**, se mantiene la favorabilidad en nuestro canal presencial como con nuestras canales virtuales.

Es importante señalar que, aunque los resultados se mantienen en un nivel óptimo, al comparar el cuarto trimestre con el trimestre anterior se presenta una disminución de 4,5 % en la percepción de favorabilidad, ubicándose el promedio del presente trimestre en un **94,0 %**, correspondiente a la percepción general de los clientes y usuarios del 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



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

El usuario manifestó estar muy satisfecho con el servicio recibido.

- Destacó que el proceso fue claro, oportuno y eficiente.
- Resaltó la actitud proactiva del personal durante la atención.
- Señaló que recibió una buena asesoría y un adecuado seguimiento a su trámite.
- Calificó el servicio como bueno y eficiente, cumpliendo con sus expectativas.
- Reconoció la diligencia, amabilidad y colaboración del asesor Iván, indicando que se sintió bien atendido.
- Indicó que la atención fue atenta, clara y precisa en la información suministrada.
- En términos generales, la atención fue calificada como excelente, reflejando una percepción positiva del servicio recibido.
- Finalmente, el usuario expresó su felicitación al señor Santiago Garcia por la atención brindada.

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

ASPECTOS POR MEJORAR – APORTES DE LOS CLIENTES

Para el periodo evaluado no se presentaron aspectos por mejorar.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

Con el fin de conocer la percepción de los clientes internos frente a los servicios prestados por las diferentes dependencias de la Entidad, se aplicaron 23 encuestas de satisfacción a través de un formulario de Google, dirigidas a empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas que requieren servicios o información de otras áreas.

Las encuestas de satisfacción del cliente interno fueron aplicadas y evaluadas durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, evidenciando un impacto positivo en los resultados. La mayor calificación obtenida correspondió al concepto “Excelente”, seguido por la categoría “Bueno”, los cuales representaron los mayores niveles de favorabilidad en la percepción de los encuestados.

16. SEGUIMIENTO CANAL TELEFÓNICO Y WHATSAPP EMPRESARIAL

CANAL TELEFONICO

Durante la vigencia 2025 se realizó el seguimiento al canal telefónico de atención al ciudadano, con el fin de evaluar la oportunidad en la respuesta brindada por las diferentes dependencias del Instituto Financiero de Casanare (IFC). Los resultados evidencian un desempeño favorable en términos de atención oportuna, reflejando el compromiso institucional con la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

La Subgerencia de Crédito y Cartera concentró el mayor volumen de atenciones, con un total de 111 seguimientos, de los cuales el 83 % correspondieron a atención oportuna y el 17 % a atención no oportuna. Este comportamiento puede atribuirse al alto flujo de solicitudes que gestiona esta dependencia, lo cual representa un reto operativo frente al cumplimiento de los tiempos establecidos.

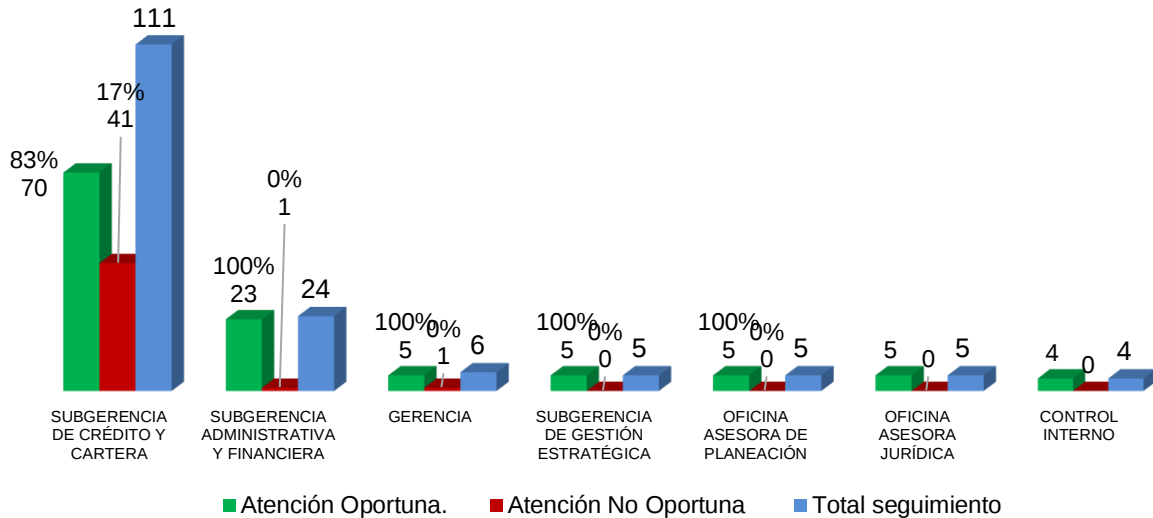
Por su parte, la Subgerencia Administrativa y Financiera registró 24 seguimientos, alcanzando un 100 % de atención oportuna, sin evidenciar casos de atención fuera del plazo, lo que refleja una gestión eficiente.

De igual manera, la Gerencia, la Subgerencia de Gestión Estratégica y la Oficina Asesora de Planeación reportaron un 100 % de atención oportuna, con un número de seguimientos entre 5 y 6 casos, demostrando cumplimiento total en los tiempos de respuesta establecidos.

Finalmente, la Oficina Asesora Jurídica y Control Interno registraron 5 y 4 seguimientos respectivamente, sin reportes de atención no oportuna, lo cual evidencia una atención telefónica adecuada y conforme a los lineamientos institucionales.

En términos generales, el seguimiento del canal telefónico durante la vigencia 2025 evidencia una gestión eficiente, con altos niveles de oportunidad en la atención, identificándose oportunidades de mejora puntuales en aquellas dependencias con mayor volumen de requerimientos.

Seguimiento canal telefónico vigencia 2025



Con base en los resultados obtenidos, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer la capacidad operativa de la Subgerencia de Crédito y Cartera, mediante la optimización de procesos internos o el apoyo en la atención telefónica, con el fin de reducir el porcentaje de atenciones no oportunas.
- Mantener las buenas prácticas identificadas en las dependencias que alcanzaron el 100 % de atención oportuna.
- Fortalecer la capacitación del personal en atención al usuario y manejo eficiente del canal telefónico, especialmente en áreas con alta demanda.
- En el seguimiento realizado, se logró identificar acciones de mejora, como reubicación de número de extensiones, cambio de aparatos telefónicos por obsolescencia.

CANAL WHATSAPP EMPRESARIAL

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

Este canal opera mediante la plataforma institucional del Call Center.

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



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

Como resultado del seguimiento realizado, se evidenció que la Subgerencia de Crédito y Cartera gestionó un total de 609 interacciones con clientes y ciudadanos, distribuidas de la siguiente manera:

CAMPAÑA	FINALIZADO	EXPIRO	TOTAL	%
BOT(agente)	341	0	341	54%
Crédito	119	8	127	23%
Cartera	85	8	93	18%
Cobro Jurídico	16	2	18	3%
Cobro Coactivo	26	4	30	2%
GRAN TOTAL	587	22	609	100%

AGENTE	CANTIDAD	%
BOT	351	58%
Yaneth Amaya	147	24%
Diana Beltran	102	17%
Karen Espinosa	9	1%
GRAN TOTAL	609	100%

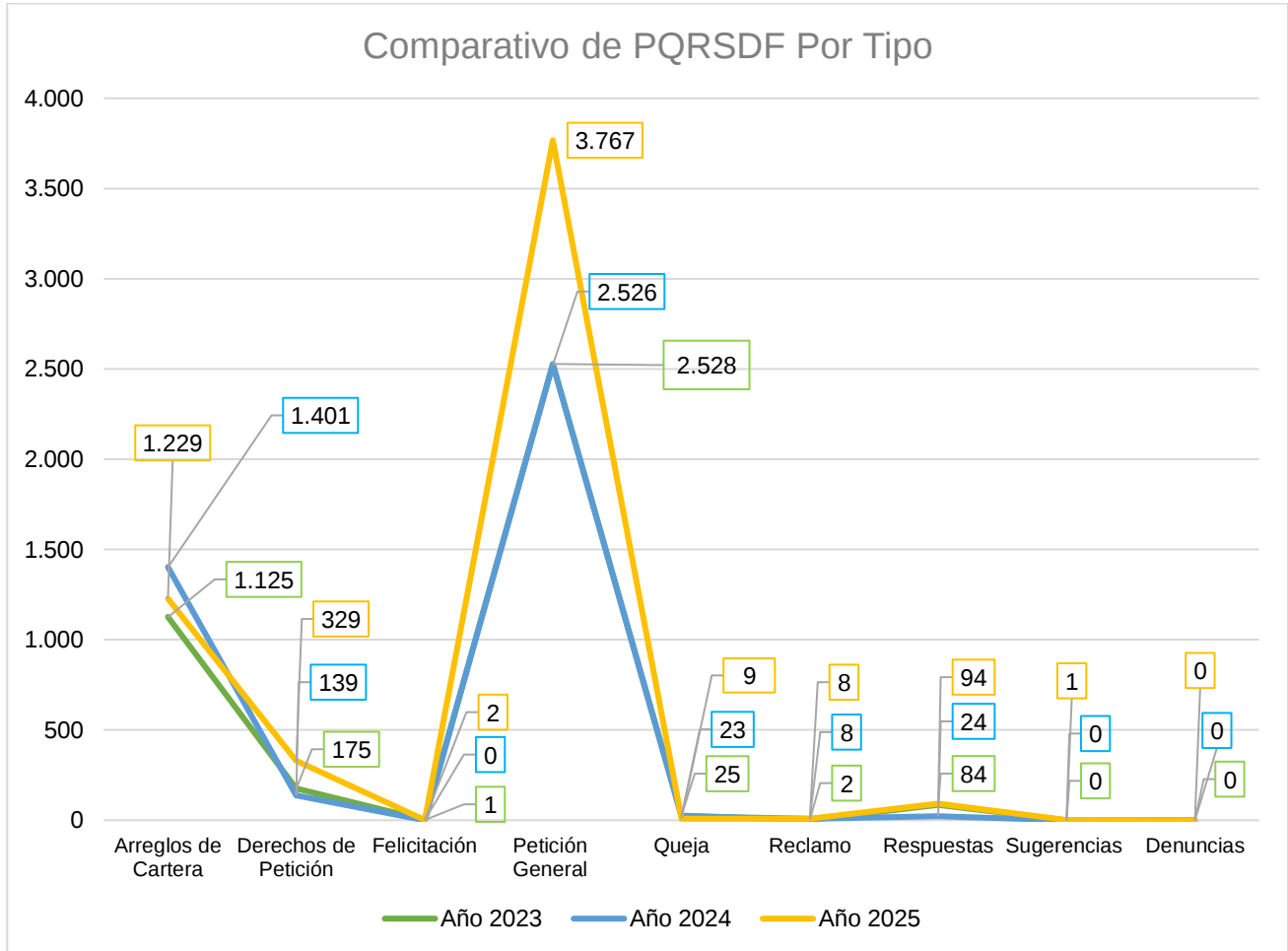
Durante el período evaluado se gestionaron 609 registros, de los cuales 587 (96,4 %) fueron finalizados y 22 (3,6 %) expiraron, lo que evidencia un alto nivel de efectividad en la gestión.

La campaña BOT (agente) concentró el mayor volumen de gestiones (54 %), con 100 % de finalización, consolidándose como un canal eficiente. Las campañas de Crédito (23 %) y Cartera (18 %) presentaron algunos casos expirados, lo que indica oportunidades de mejora en la oportunidad de atención. Cobro Jurídico y Cobro Coactivo registraron baja participación, con incidencias mínimas.

Por agente, el BOT gestionó el 58 % del total, seguido por Yaneth Amaya (24 %) y Diana Beltrán (17 %), evidenciando una carga operativa concentrada.

Conclusión: La gestión presenta resultados favorables, con oportunidad de fortalecer el seguimiento en las campañas de Crédito y Cartera y optimizar la distribución de la carga entre agentes.

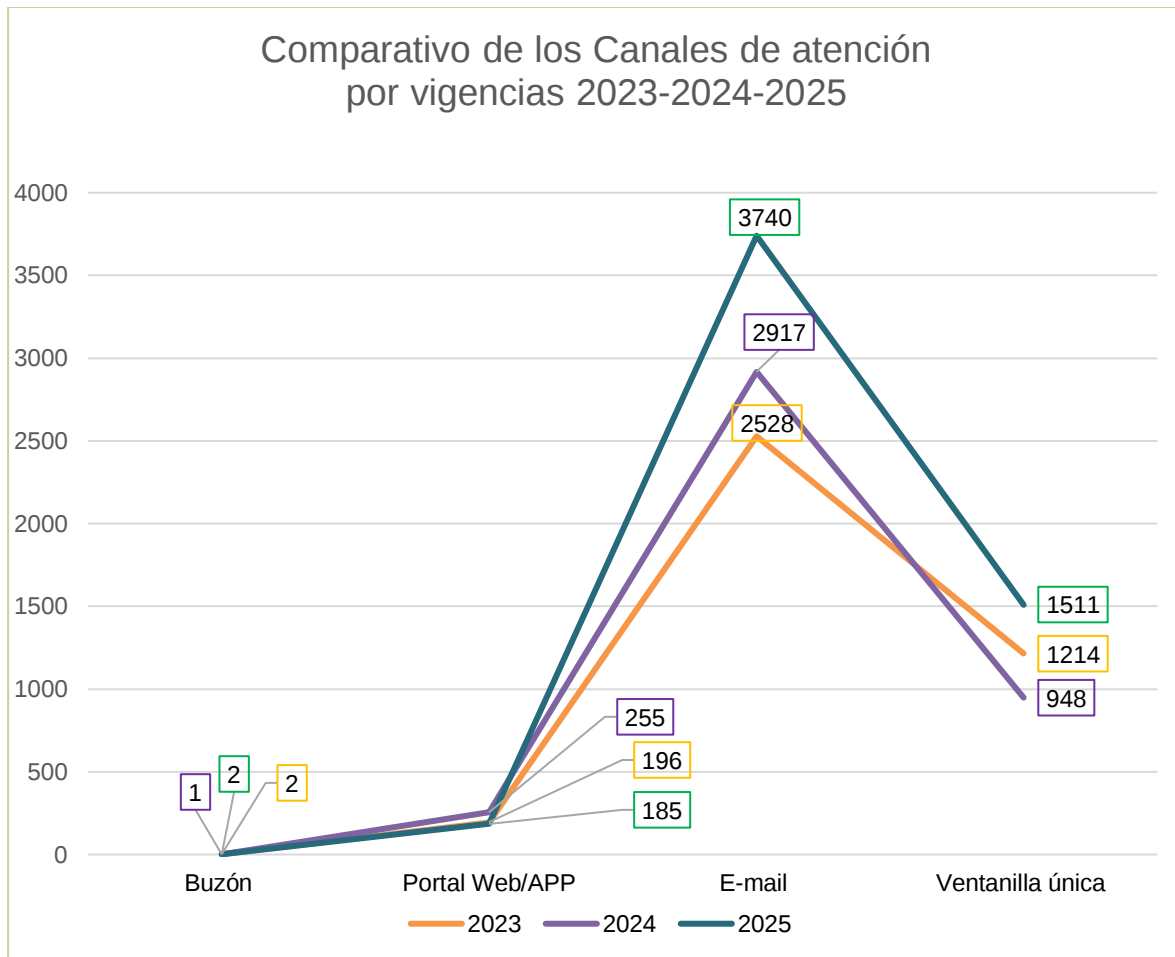
17. COMPARATIVO DE PQRSDF, CANALES DE ATENCIÓN Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LAS VIGENCIAS 2023-2024- 2025



La gráfica muestra que las Peticiones Generales presentan el mayor volumen de PQRSDF en las tres vigencias analizadas, evidenciando un crecimiento sostenido. En 2025 se registraron 3.767 solicitudes, superando los valores de 2024 (2.528) y 2023, lo que refleja un incremento en la demanda de información y trámites por parte de los usuarios.

Los Arreglos de Cartera ocupan el segundo lugar, con 1.229 registros en 2025, frente a 1.401 en 2024 y 1.125 en 2023, manteniendo una participación relevante con variaciones moderadas entre vigencias. Los Derechos de Petición muestran incremento progresivo, pasando de 175 en 2023 a 329 en 2025.

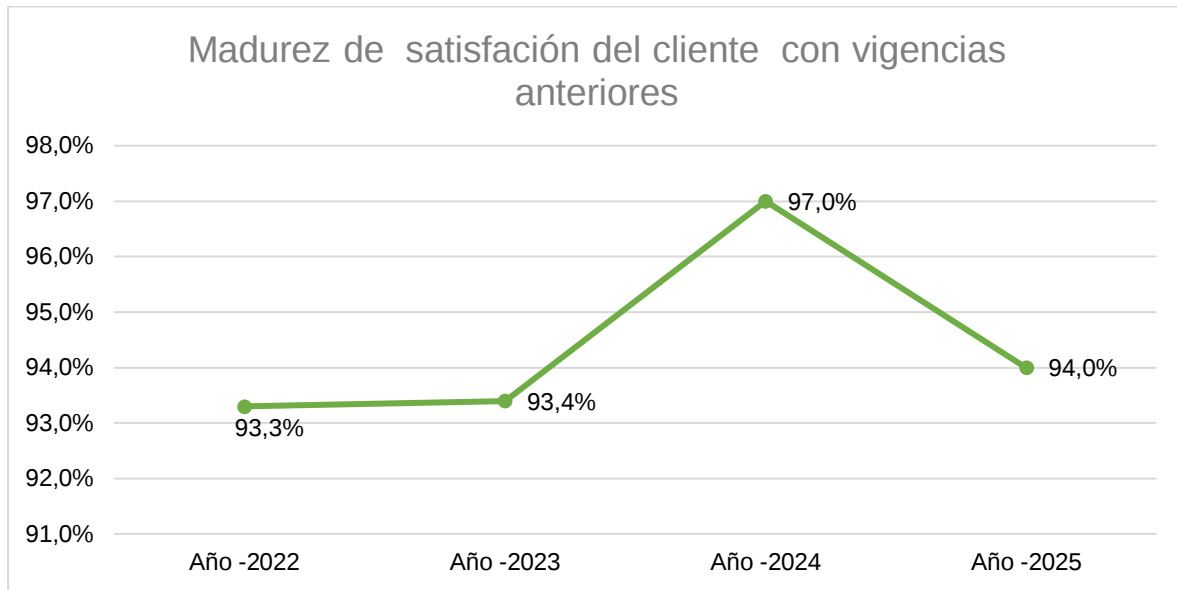
Finalmente, la gráfica evidencia que las Peticiones Generales concentran el mayor número de PQRSDF en las vigencias 2023 (3.940), 2024 (4.121) y 2025 (5.439), con un incremento significativo en 2025, lo que refleja una mayor interacción de los usuarios con la entidad. En contraste, las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias registran valores bajos y estables, lo cual indica un bajo nivel de inconformidad y un adecuado funcionamiento de los procesos de atención al ciudadano.



La gráfica evidencia que el correo electrónico se consolida como el principal canal de atención en las vigencias 2023, 2024 y 2025, registrando un incremento significativo en 2025 frente a los años anteriores. En segundo lugar, la ventanilla única mantiene una participación relevante, aunque presenta una disminución en 2024 y una recuperación parcial en 2025.

Por su parte, el portal web/app muestra un crecimiento progresivo, mientras que el buzón físico registra una participación mínima, lo que confirma una clara preferencia de los clientes y usuarios por los canales digitales, evidenciando la necesidad de continuar fortaleciendo la atención virtual y los mecanismos de comunicación electrónica institucional.

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



El análisis de la madurez de la satisfacción del cliente para el periodo 2022–2025 evidencia un comportamiento favorable y sostenido, con niveles superiores al 93% en todos los años evaluados. Se destaca un incremento significativo en 2024, alcanzando el 97%, lo que refleja la efectividad de las acciones implementadas en la gestión de atención al cliente. Para 2025 se observa una disminución moderada al 94%, que, si bien no afecta de manera crítica el desempeño general, señala la necesidad de revisar y fortalecer las estrategias de servicio con el fin de mantener y mejorar los altos estándares de satisfacción alcanzados.

18. RECOMENDACIONES

1. Asegurar que todas las decisiones y respuestas emitidas se reflejen de manera oportuna en los canales institucionales, evitando inconsistencias que obliguen al usuario a realizar trámites presenciales adicionales.
2. Continuar fortaleciendo los mecanismos de control en cada dependencia, adoptando medidas que garanticen la atención y respuesta oportuna de todas las solicitudes de PQRS ingresadas al IFC.
3. Diseñar e implementar señalización inclusiva que facilite el acceso a las instalaciones, en cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano – MIPG y la Norma Técnica 6047 de 2013, garantizando la inclusión de personas con discapacidad y con movilidad reducida.
4. Exhortar a todas las áreas de la entidad a aplicar la Metodología y los Protocolos de Atención al Ciudadano en la atención de los grupos de valor e interés.
5. Implementar acciones de accesibilidad conforme a la Política de Servicio al Ciudadano y la Resolución 1519 de 2020, que permitan atender adecuadamente a personas con discapacidad y con necesidades específicas de accesibilidad en los diferentes canales de atención.

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

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 del personal vinculado al IFC.
8. Socializar los resultados con las áreas evaluadas, destacando buenas prácticas.
9. Continuar fortaleciendo el correo institucional, el WhatsApp empresarial y la aplicación móvil, incorporando mejoras en accesibilidad y usabilidad.
10. Implementar mecanismos de reconocimiento a las áreas y servidores públicos con mejor desempeño, incentivando la cultura del servicio y la excelencia institucional.