



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

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

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Primer trimestre de 2026

Abril de 2026

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.....	7
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	15
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	16
16.	SEGUIMIENTO CANAL TELEFÓNICO Y WHATSAPP EMPRESARIAL	19
17.	RECOMENDACIONES.....	21

	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 enero febrero y marzo de 2026.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las repuestas y el nivel de percepción de los productos y servicios ofrecidos por el Instituto Financiero de Casanare o de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos para mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los ciudadanos por parte de la entidad.

El Instituto Financiero de Casanare, cuenta con el proceso de atención al cliente y comunicaciones incorporándolo como proceso de apoyo dentro del Sistema de Gestión de Calidad por procesos, dentro del cual se contemplan los procedimientos de ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, en los cuales se realiza el direccionamiento y seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o solicitudes de información que realicen los clientes internos o externos a través de los diversos mecanismos de atención con los que cuenta la entidad; así como la percepción de los clientes sobre el portafolio de servicios y de las oportunidades de mejora.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, para lo que corresponde al primer trimestre, se recibieron cero denuncias y 1.775 PQRS.

Es importante mencionar que el presente informe se elaboró con los datos de seguimiento a las PQRS con corte 24 de abril de 2026.

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:

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

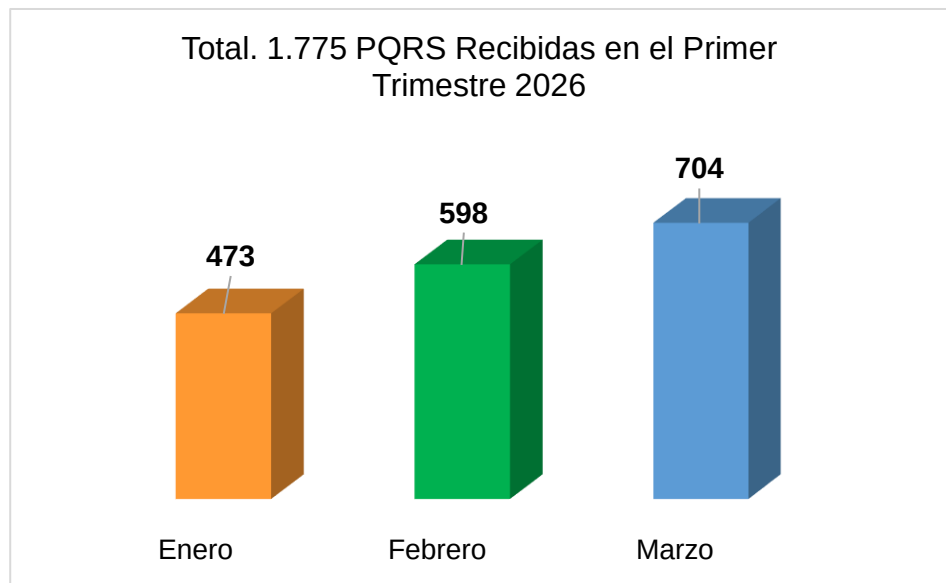
4. SOLICITUDES DE PQRSD RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

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

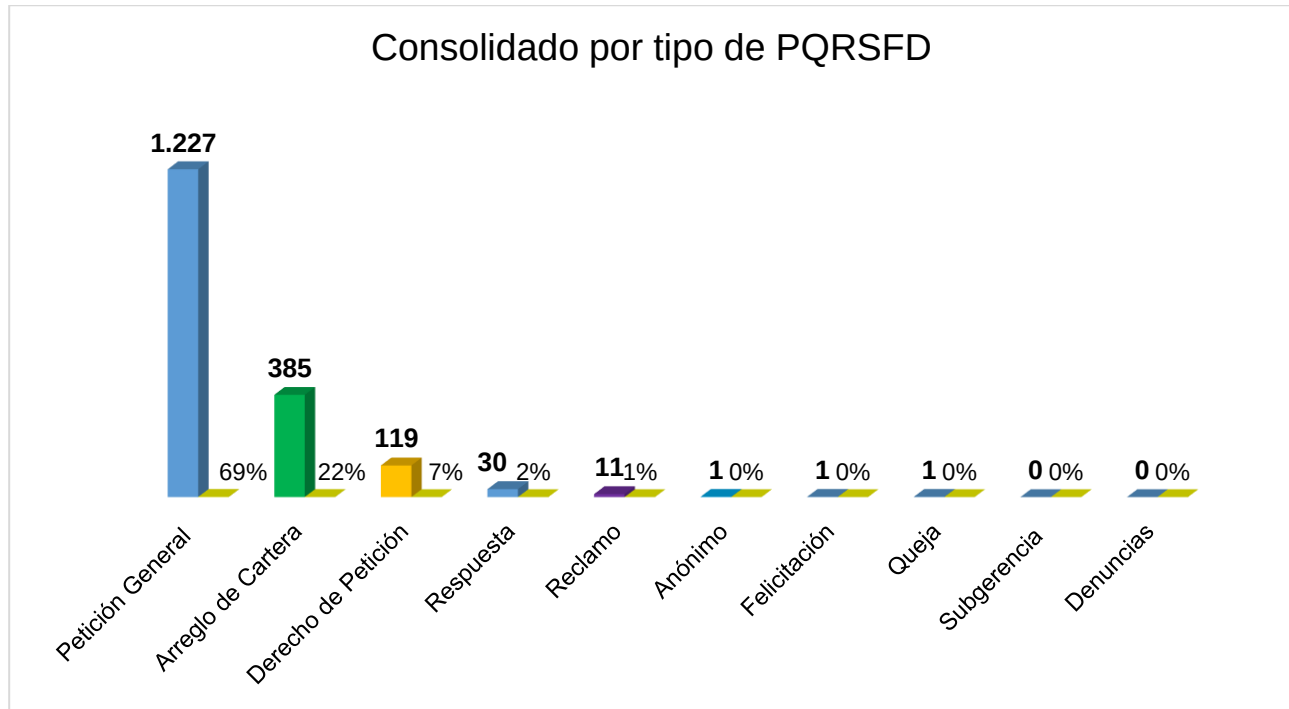
Sigla	Tipos de PQRSDF
P	Petición General
Q	Queja
R	Reclamo
S	Sugerencia
DP	Derecho de Petición
AC	Arreglo de Cartera
D	Denuncias
F	Felicitación
RTA	Respuesta a solicitud

TOTAL (1.775) PQRS RECIBIDAS EN ELPRIMER TRIMESTRE DE 2026

Durante el primer trimestre de 2026 se recibieron un total de 1.775 solicitudes clasificadas como PQRS, conforme a los reportes generados por el software QF-DOCUMENT y la aplicación móvil IFC. Estas fueron oportunamente direccionadas a las diferentes áreas de la entidad para su gestión, trámite y respuesta dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente.



En cuanto al comportamiento mensual, se observa una disminución en el número de solicitudes, con 193 registros menos en comparación con el cuarto trimestre de la vigencia 2025, situación atribuida a las dinámicas propias del inicio del año 2026.



Durante el primer trimestre de 2026, el Instituto Financiero de Casanare (IFC) atendió un total de 1.775 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 1.227 registros, equivalentes al 69% del total. Le siguen las solicitudes relacionadas con Arreglos de Cartera, con 385 radicaciones (22%), los Derechos de Petición, con 119 (7%), y las solicitudes de respuesta o información complementaria, con 30 (2%).

En menor proporción se presentaron 11 Reclamos (1%), 1 Quejas (0%), 1 Felicitación (0%), 1 anónimo (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 de cobro administrativo, jurídico y coactivo.

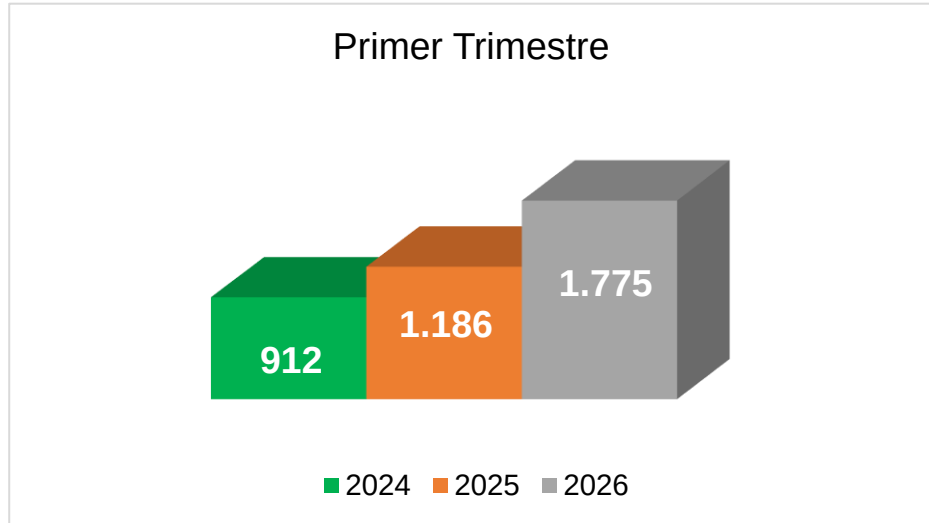
Por su parte, las solicitudes de clientes internos son gestionadas mediante los mecanismos de comunicación interna institucional, por lo que no se incluyen dentro de este reporte.

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

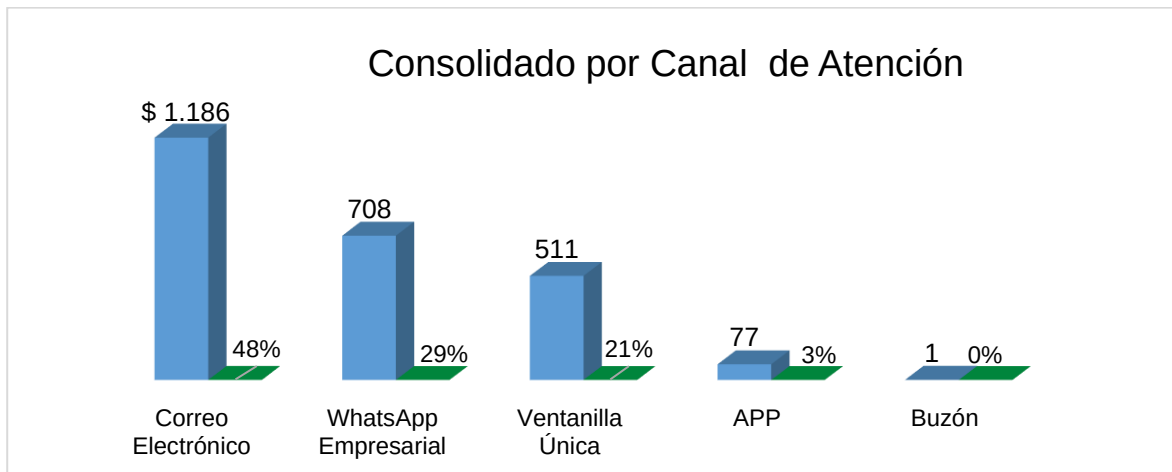
5. COMPARATIVO PQRS

En la siguiente gráfica del primer trimestre muestra una tendencia creciente en el número de PQRS a lo largo de los años analizados. En 2024 se registran 912 solicitudes, mientras que en 2025 la cifra aumenta a 1.186, evidenciando un incremento significativo. Para 2026, el total asciende a 1.775 PQRS, lo que representa el valor más alto del periodo y confirma un crecimiento sostenido en la cantidad de solicitudes recibidas por la entidad



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 varios 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.



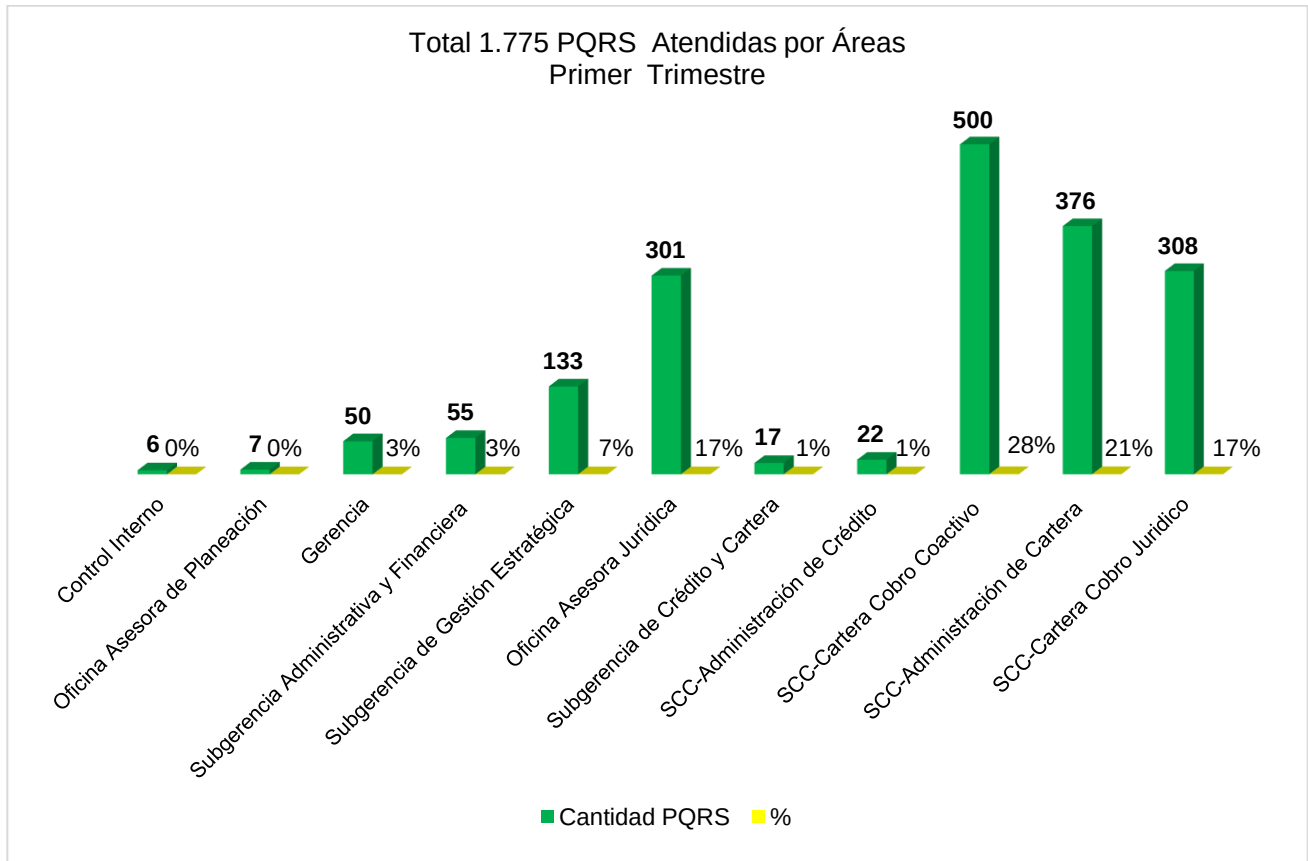
La gráfica de consolidado por canal de atención evidencia que el correo electrónico es el medio más utilizado por los ciudadanos, con 1.186 PQRS (48%), seguido de WhatsApp empresarial con 708 solicitudes (29%) y la ventanilla única con 511 (21%). En menor proporción se encuentran la APP

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

con 77 registros (3%) y el buzón con una participación prácticamente a cero % (1 solicitud), lo que refleja un total de **2.483** atenciones a través de los canales institucionales dispuestos por el IFC. En términos de favorabilidad, se evidencia una marcada preferencia por los canales digitales, especialmente el correo electrónico y WhatsApp, lo que refleja que los ciudadanos priorizan medios ágiles, accesibles y de uso sencillo, que les permiten gestionar sus solicitudes de manera rápida y sin mayores barreras. En contraste, los canales tradicionales y de menor interacción tecnológica, como ventanilla única, el buzón físico y, en menor medida, la APP móvil, presentan baja utilización

7. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS D POR DEPENDENCIA

Del total de 1.775 PQRS D gestionadas durante el primer trimestre de 2026, 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.



La gráfica muestra la distribución de las 1.775 PQRS atendidas durante el primer trimestre de 2026 por las diferentes áreas de la entidad, evidenciando una concentración significativa en las dependencias misionales. Se destaca la SCC Cartera Cobro Coactivo con 500 solicitudes (28%), seguida de SCC Administración de Cartera con 376 (21%) y SCC Cartera Cobro Jurídico con 308 (17%), lo que refleja una mayor interacción de los ciudadanos con los procesos relacionados con cartera.

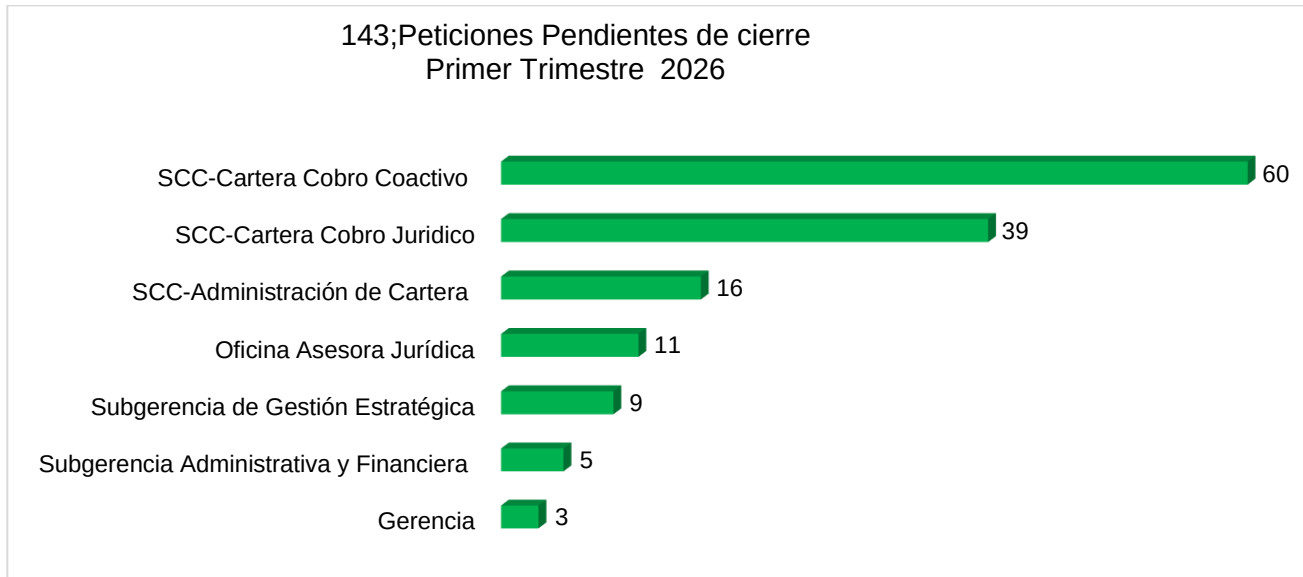
 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	INFORME	CÓDIGO: RUG00-06
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

Este comportamiento puede atribuirse, principalmente, a factores como el incremento en las gestiones de cobro, la actualización de estados de cuenta, las solicitudes de acuerdos de pago y normalización de obligaciones, así como inquietudes frente a procesos coactivos y jurídicos. De igual manera, áreas como la Oficina Asesora Jurídica (301 PQRS, 17%) y la Subgerencia de Gestión Estratégica (133 PQRS, 7%) presentan una participación relevante en la atención de solicitudes. Por su parte, las demás dependencias registran una menor proporción, lo cual es consistente en el desarrollo de sus funciones.

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 primer trimestre de 2026, 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 abril de 2026, con el fin de garantizar su atención por parte de las áreas responsables.



La gráfica anterior evidencia que, al cierre del primer trimestre de 2026, se registran 143 peticiones pendientes, concentradas principalmente en las áreas misionales relacionadas con la gestión de cartera. La SCC Cartera Cobro Coactivo presenta el mayor número de casos pendientes (60), seguida de la SCC Cartera Cobro Jurídico (39) y la SCC Administración de Cartera (16), lo que refleja la complejidad y los tiempos asociados a los procesos de gestión cobro de la cartera vigente.

Por su parte, dependencias como la Oficina Asesora Jurídica (11) y la Subgerencia de Gestión Estratégica (9) registran una carga moderada, mientras que las demás áreas presentan un volumen bajo de pendientes.

En términos generales, la concentración de peticiones en general y arreglos de cartera sin cierre son de las áreas de cartera es consistente con la naturaleza técnica y jurídica de estos procesos.

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

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.

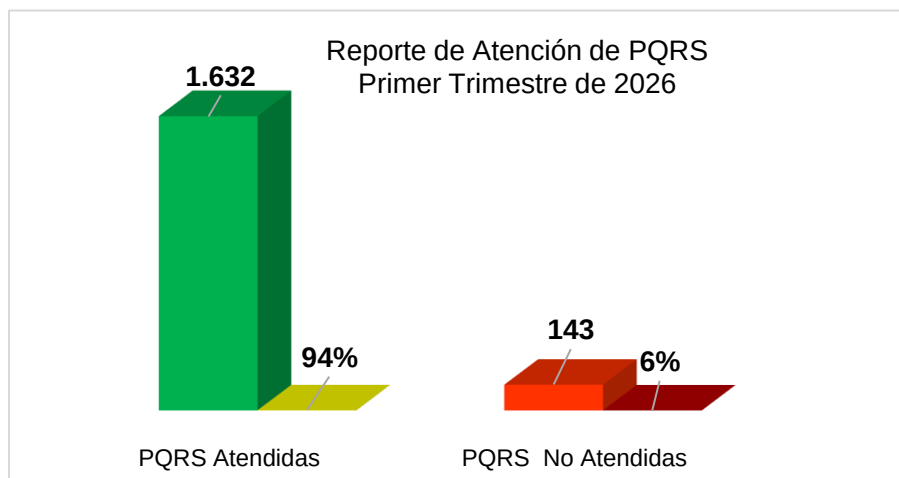
En los casos en que los servidores públicos designados no gestionen oportunamente las respuestas, se emite una notificación a través de correo electrónico, dejando el respectivo registro en el formato RAC01-01 “Recepción y seguimiento a PQRS”, como evidencia del control y seguimiento realizado.

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.
- Vinculación de personal nuevo: situaciones propias del proceso de inducción y apropiación de los procedimientos internos.

Esta última situación se presenta, principalmente, por un bajo nivel de compromiso en el reporte oportuno de los cierres por parte de servidores, 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.

La gráfica anterior evidencia que, durante el primer trimestre de 2026, la entidad alcanzó un alto nivel de gestión en la atención de PQRS, con 1.632 solicitudes atendidas, equivalentes al 94% del total. Por su parte, 143 PQRS (6%) permanecen sin atender al cierre del periodo.



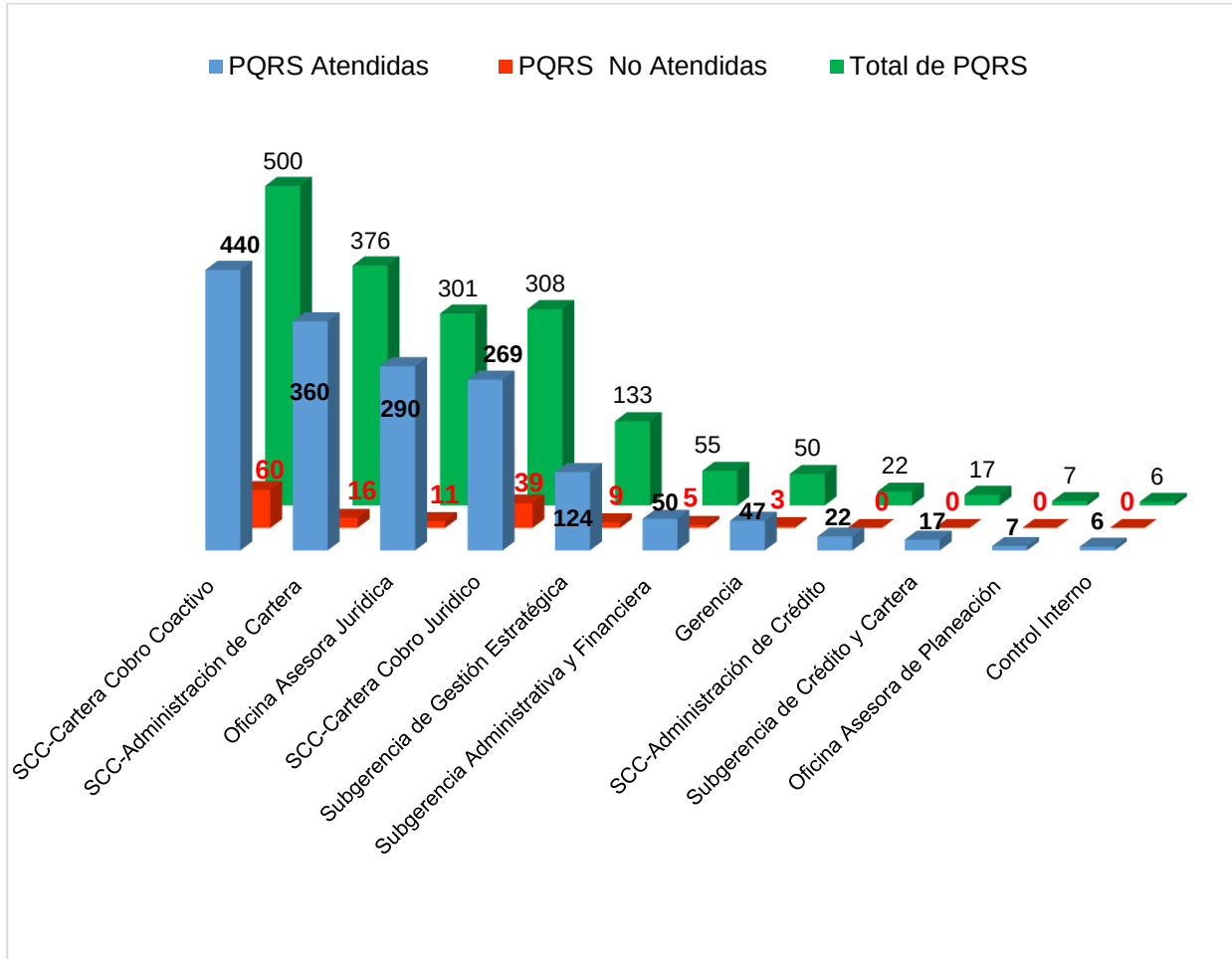
Este comportamiento refleja una gestión

eficiente y oportuna en la mayoría de los casos, aunque el porcentaje pendiente indica la necesidad de continuar fortaleciendo el seguimiento y cierre de las solicitudes, especialmente en las áreas de cobro coactivo, cartera cobro jurídico con mayor carga operativa, para garantizar el cumplimiento total de los tiempos establecidos.

COMPORTAMIENTO EN ATENCIÓN DE PQRS POR ÁREAS EN EL PRIMER TRIMESTRE

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

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.



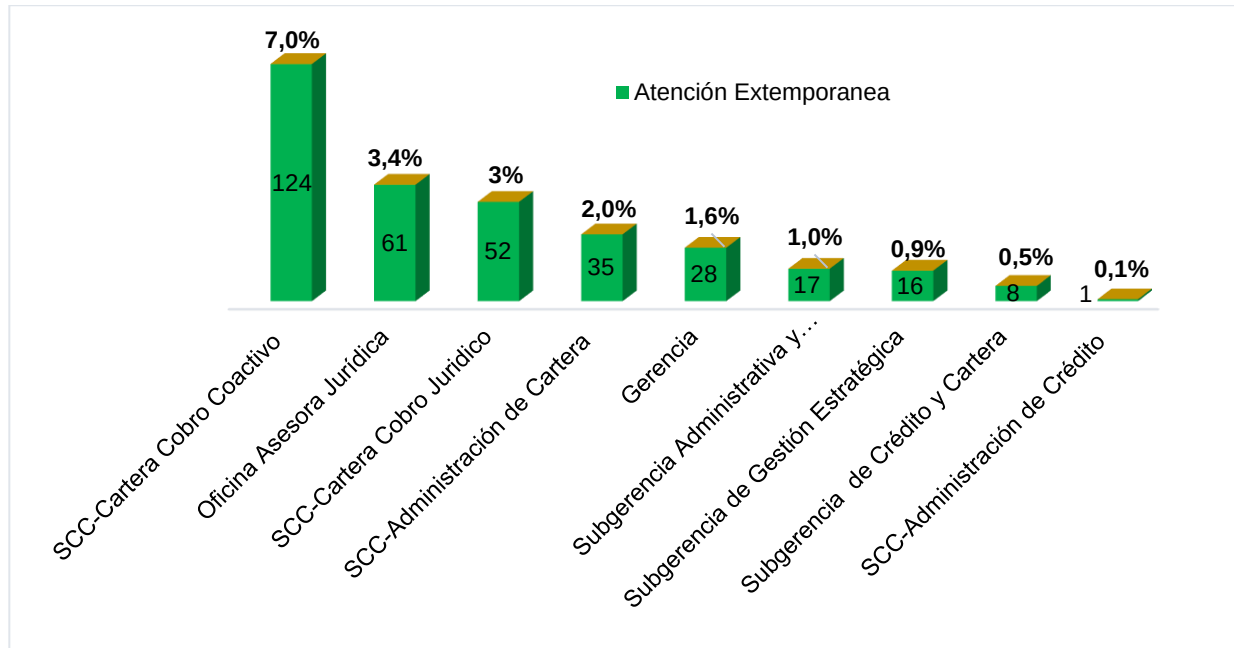
De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis del comportamiento de la atención de las PQRS por áreas, La gráfica muestra la cantidad de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) atendidas y no atendidas por diferentes áreas del Instituto Financiero de Casanare.

En este sentido, se hace un llamado a los líderes y responsables de las áreas con la mayor cantidad de peticiones sin cerrar o tramitar la respectiva respuesta, con el fin de garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley, con el fin de fortalecer la confianza institucional y mejorar la experiencia del usuario.

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

10. PQRS ATENDIDAS EXTEMPORÁNEAS POR ÁREAS

Se registró un 19% de solicitudes con cierre extemporáneo, equivalente a 342 PQRS de las 1.775 recibidas durante el primer trimestre de 2026, distribuidas por áreas de la siguiente manera:



La gráfica evidencia que, la SCC – Cartera Cobro Coactivo presenta el mayor porcentaje de atenciones fuera de tiempo, con 124 peticiones (7 %), seguido de la Oficina Asesora Jurídica (3,4 %) y SCC – Cartera Cobro Jurídico (3 %). En contraste, las demás áreas mantienen niveles de retraso inferiores al 2 %, lo que refleja un cumplimiento general adecuado en los tiempos de atención,

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



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.

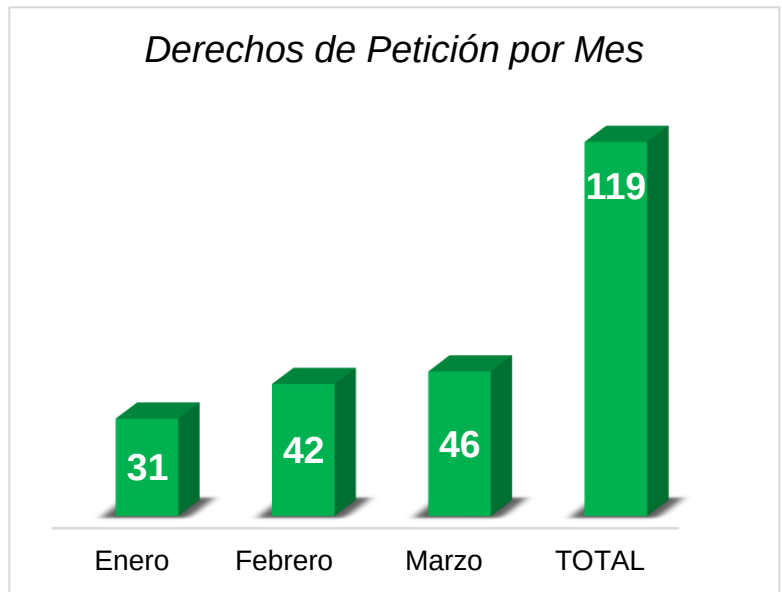


Las causas asociadas a estos casos se relacionan con los procesos de gestión de cobro jurídico, cobro coactivo y cobro administrativo.

DERECHOS DE PETICIÓN - DP

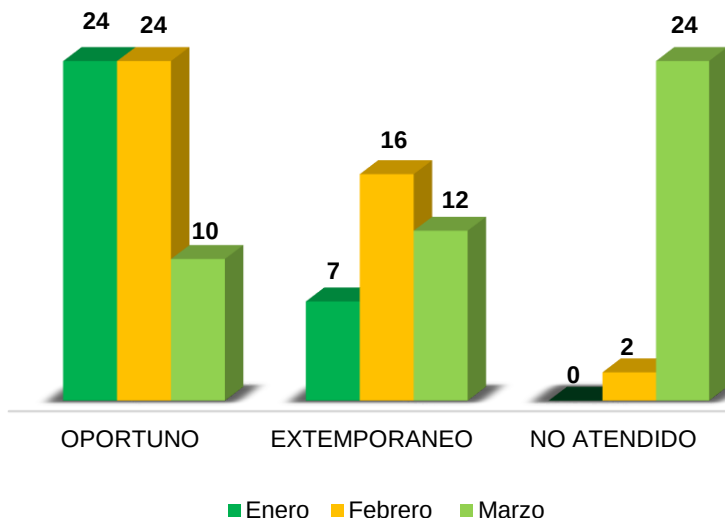
El comportamiento mensual de los derechos de petición recibidos durante el primer trimestre de 2026. En enero se registraron 31 solicitudes, en febrero 42 y en marzo 46, evidenciando un incremento progresivo cada mes. En total, se recibieron 119 derechos de petición durante el periodo analizado.

Se registraron 119 Derechos de Petición (DP), de los cuales el 49 % fueron atendidos oportunamente, el 29% de forma extemporánea y el 22 % se encuentran sin evidencia de respuesta.

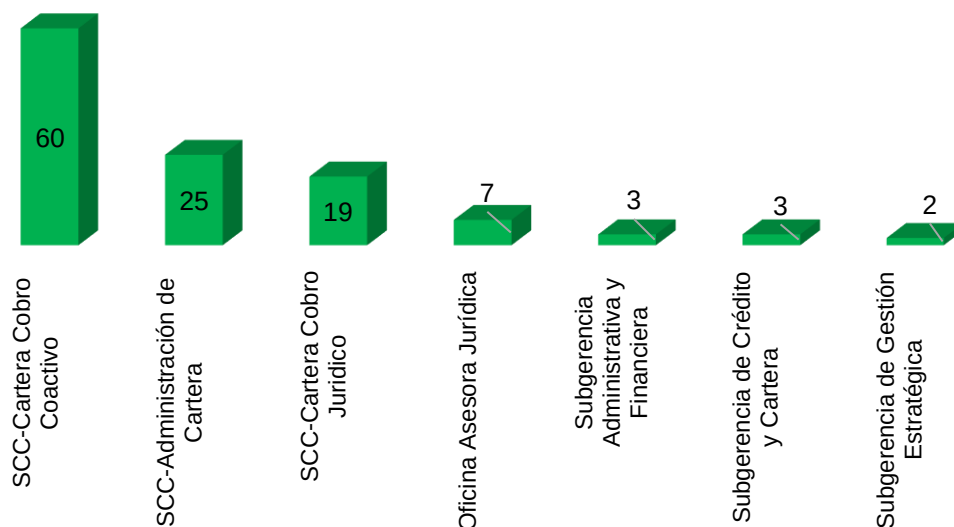


Los Derechos de Petición por dependencias, con mayor número DP es SCC-Cartera Cobro Coactivo con 60 solicitudes, seguida de SCC-Administración de Cartera con 25 y SCC-Cartera Cobro Coactivo con 19. Las demás dependencias presentan una participación menor, con registros entre 2 y 7 solicitudes, lo que refleja una mayor concentración de peticiones en las áreas relacionadas con cartera.

Estado de los Derechos de Petición



Derechos de Petición por Dependencias



De acuerdo con lo anterior, durante el primer trimestre de 2026, se evidenció que se mantiene la misma cantidad de Derecho de Petición en comparación con el cuarto trimestre de la vigencia 2025.

Los Derechos de Petición se encuentran asociados principalmente a las actividades de gestión de cobro, notificaciones de obligaciones de cartera derivadas del Decreto 0223 de 2015, el procedimiento de cobro coactivo y demás actuaciones relacionadas con la recuperación de cartera.

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

12. REPORTE DE TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRS

El informe evidencia el comportamiento en la atención de 1.775 PQRS recibidas durante el trimestre. Del total, el 73% (1.290 solicitudes) fueron atendidas de manera oportuna, con un tiempo promedio de respuesta de 8,98 días hábiles, se sigue manteniendo un buen nivel de tiempo a la hora de atender las peticiones recibidas en la entidad.

Por su parte, 342 solicitudes (19%) fueron atendidas de forma extemporánea, y en el 8% 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 implementaron alertas automáticas para el cierre de las PQRS y su reporte a través de medios electrónicos.

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

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

Así mismo, a través del Comité de Riesgos se efectúa un control adicional mediante el envío del listado de PQRS que, con corte al 29 de febrero de 2026, no presentaban cierre en los canales establecidos por la entidad.

Finalmente, dentro de la matriz de riesgos del proceso de Atención al Cliente y Comunicaciones, se estableció como control la revisión quincenal de los correos electrónicos habilitados para la atención al ciudadano: ventanillaunica@ifc.gov.co, instituto@ifc.gov.co, atencioncliente@ifc.gov.co y defensajudicial@ifc.gov.co. De igual forma, se efectuó la verificación de los buzones institucionales dispuestos para la radicación de PQRS.

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

 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 primer trimestre de la vigencia 2026, no se presentaron traslados de solicitudes de PQRS a otras entidades. De igual manera.

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 primer trimestre del año 2026, que comprende los meses de enero, febrero y marzo, se aplicaron (102) encuestas, (67) encuestas de satisfacción del cliente de crédito y (35) 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 primer trimestre se aplicaron (67) encuestas, que corresponde a clientes presenciales que solicitaron un crédito con la entidad. A continuación, se presentan resultados:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. PRIMER TRIMESTRE 2026	PROM. CUARTO TRIMESTRE 2025
PRODUCTO			
¿Qué tan satisfecho(a) está con el tiempo de respuesta para la aprobación del crédito?	99,0	96,6	97,8
¿Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	94,3		
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	100
IMAGEN			
¿Cuál es la referencia u opinión que tiene sobre la imagen del IFC?	100	99,3	100
¿Califique la atención brindada por el asesor?	98,7		
%		98,7	99,3

Se puede evidenciar, que frente a la variable de **imagen** los clientes tienen buena percepción, arrojando como resultado en un **100%** se mantiene la misma favorabilidad 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 **96,6%**.

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 **98.7%** en la percepción de los clientes.

Encuesta de Satisfacción del Servicio

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

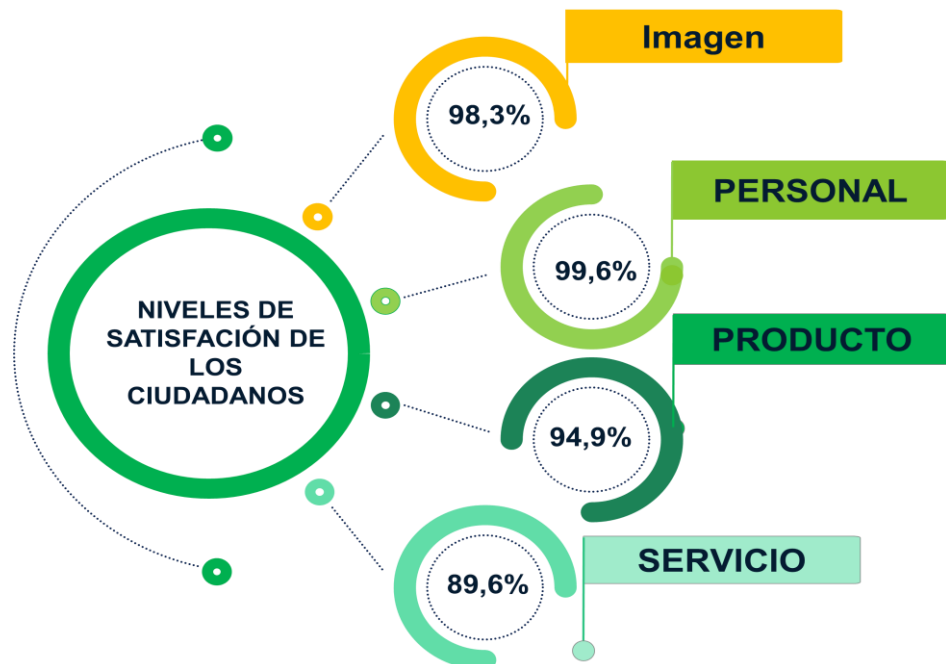
De acuerdo a las encuestas de satisfacción de servicio, se aplicaron **35** encuestas, durante el primer trimestre, correspondientes a los ciudadanos que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. PRIMER TRIMESTRE 2026	PROM. CUARTO TRIMESTRE 2025
SERVICIO			
¿Amabilidad y disposición del personal?	90,7	89,6	81,5
¿Claridad en la información brindada?	89,9		
¿Tiempo de respuesta?	88,3		
PRODUCTO			
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	89,8	93,3	83,3
¿Su solicitud o petición fue atendida y resuelta oportunamente?	96,7		
IMAGEN			
¿Recomendaría el servicio del IFC a otras personas o instituciones?	96,8	96,8	100
%		93,3	88,3

Podemos evidenciar con las encuestas aplicadas en el primer trimestre de 2026, los clientes del IFC, se encuentran satisfechos con la **imagen** en un porcentaje del **96,8%**, 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 **89,6%**, 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 **producto** un **93,3%**, se mantiene la favorabilidad por el canal presencial como los canales virtuales.

Es importante señalar que, los resultados se mantienen en un nivel óptimo, al comparar el primer trimestre de la vigencia 2026 con el cuarto trimestre de la vigencia 2025, se presenta un incremento del 2,1 % en la percepción de favorabilidad, ubicándose el promedio del presente trimestre en un **96,0 %**, correspondiente a la percepción general 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:



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

ASPECTOS POSITIVOS Y DE MEJORA APORTADOS POR 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.

Encuestas de producto

Aspectos Positivos

Como aspectos positivos identificados en las encuestas de producto, los clientes destacaron principalmente la agilidad en los procesos de aprobación, firma de pagarés y desembolso de créditos, resaltando tiempos de respuesta rápidos y oportunos. Asimismo, manifestaron satisfacción frente a las bajas tasas de interés, las facilidades de pago y los beneficios ofrecidos en comparación con otras entidades financieras.

De igual manera, se evidenció un alto nivel de satisfacción con la atención al cliente, resaltando la calidad humana, la amabilidad, el acompañamiento y la claridad en la información suministrada por los asesores durante todo el proceso. En varias opiniones se reconoció especialmente la labor de funcionarios como **Johana Amaya, Andrea y Martha Montañez**, por su disposición, diligencia y excelente servicio.

Finalmente, los usuarios destacaron el buen trato recibido, la confianza generada por el personal, la asesoría brindada y la eficiencia en la gestión de los créditos, indicando en su mayoría que no tienen aspectos por mejorar y que se encuentran muy satisfechos con el servicio prestado.

Aspectos por mejorar

Como aspectos por mejorar identificados en las encuestas de producto, los clientes manifestaron principalmente inconformidad frente a la demora en los procesos de aprobación de créditos y en la notificación de documentos pendientes o novedades relacionadas con las solicitudes realizadas. Asimismo, algunos usuarios señalaron dificultades en la comunicación y atención, indicando falta de respuesta en los canales de contacto.

De igual forma, se evidenciaron observaciones relacionadas con los montos aprobados, considerando algunos clientes que los valores otorgados fueron bajos o inferiores a los solicitados, sin una justificación clara sobre la evaluación realizada.

Finalmente, algunos usuarios expresaron la necesidad de recibir mayor información y claridad frente a las condiciones del crédito, especialmente en lo relacionado con las tasas de interés, formas de pago y obligaciones de la deuda.

ENCUESTAS DE SERVICIO

Aspectos positivos

Los encuestados destacaron principalmente la excelente atención y calidad humana brindada por el personal de atención al cliente, especialmente por **Johana Amaya y Marleny Barragán**, resaltando su amabilidad, cordialidad, disposición de servicio y claridad en la información suministrada.

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

Asimismo, manifestaron satisfacción con la atención telefónica, la asesoría recibida y la oportunidad en las respuestas brindadas durante el proceso.

Entre los comentarios más reiterativos se encuentran expresiones de agradecimiento y reconocimiento por la atención prestada, indicando sentirse satisfechos con el acompañamiento y el trato recibido por parte del personal de la entidad que los atendió.

Aspectos por mejorar

En las respuestas analizadas no se evidencian sugerencias concretas de mejora, debido a que varios usuarios manifestaron no tener observaciones adicionales, indicando expresiones como “No”, “Ninguna” y “Todo bien”.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

Las encuestas de satisfacción del cliente interno se aplican en el tercer trimestre de cada vigencia de acuerdo con el procedimiento *PAC02-00 PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCION DE LOS CIUDADANOS*.

16. SEGUIMIENTO CANAL TELEFÓNICO Y WHATSAPP EMPRESARIAL

CANAL TELEFONICO

El Instituto Financiero de Casanare cuenta con el canal telefónico Conmutador * 320 8899573 *6086334020 y 33 extensiones distribuidas en las diferentes dependencias y áreas del Instituto, dentro de la matriz de riesgos del proceso de Atención al Cliente y Comunicaciones, se estableció como control 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.

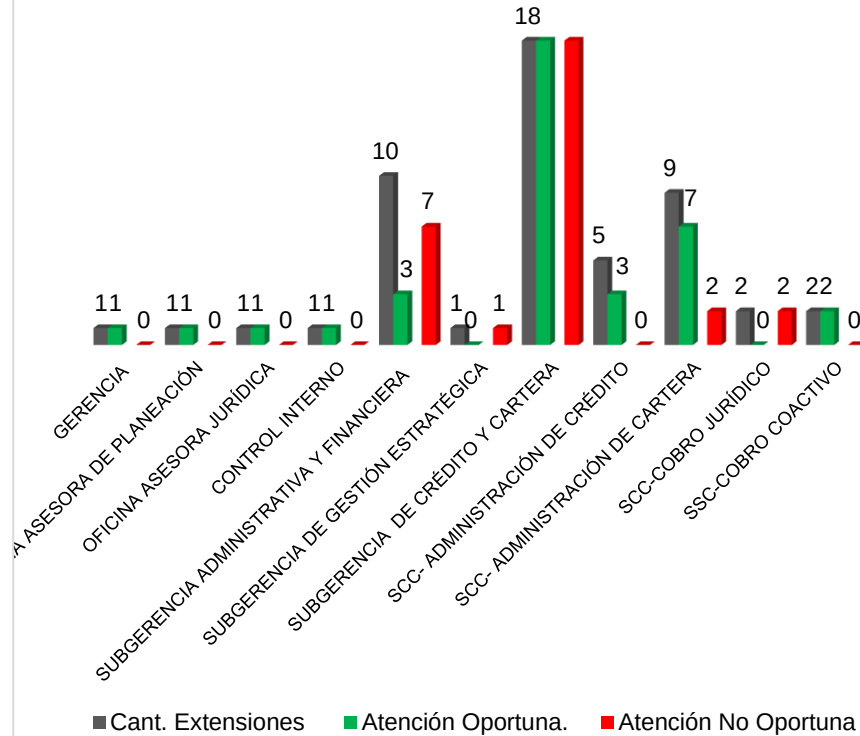
Durante el primer trimestre de 2026, el seguimiento al canal telefónico evidenció un total de 33 extensiones evaluadas. La mayor participación correspondió a la Subgerencia de Crédito y Cartera con 18 extensiones (55%), seguida de la Subgerencia Administrativa y Financiera con 10 extensiones (30%).

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

En cuanto a la oportunidad en la atención, se observa un mayor cumplimiento en la mayoría de dependencias, destacándose la Subgerencia de Crédito y Cartera con atención oportuna en el 100% de los casos reportados. No obstante, la Subgerencia Administrativa y Financiera presenta el mayor número de atenciones no oportunas, con 7 casos, equivalente al 70% de sus extensiones evaluadas.

De manera general, las dependencias con menor participación registraron entre 1 y 2 extensiones, representando individualmente entre el 3% del total evaluado.

Seguimiento canal telefónico Primer Trimestre 2026



Durante seguimiento a los canales habilitados por el IFC para la atención al ciudadano SE identificaron que 15 extensiones presentaron inconsistencias, para los cual se envió correo electrónico a la subgerencia Administrativa y Financiera solicitando la revisión técnica que permita verificar el adecuado funcionamiento de las extensiones y/o equipos telefónicos, con el fin de garantizar una atención oportuna y eficiente a la ciudadanía.

CANAL WHATSAPP EMPRESARIAL

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.



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

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

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)	336	0	336	54%
Crédito	187	15	202	23%
Cartera	105	15	120	18%
Cobro Jurídico	29	2	31	3%
Cobro Coactivo	18	1	19	2%
Gran Total	675	33	708	100%

La atención al ciudadano mediante las campañas evidencia que durante el periodo evaluado se gestionaron un total de 708 interacciones, de las cuales 675 fueron finalizadas exitosamente, alcanzando un cumplimiento general del 95%, mientras que 33 casos expiraron, equivalentes al 5%.

AGENTE	CANTIDAD	%
BOT	360	51%
Diana Beltrán	114	16%
Yaneth Amaya	232	33%
Karen Espinosa	2	0%
GRAN TOTAL	708	100%

La campaña con mayor participación fue **BOT** (agente) con 336 gestiones, representando el 54% del total, y registrando un cumplimiento del 100% en los casos atendidos. En segundo lugar, se ubicó la campaña de Crédito con 202 gestiones (23%), seguida de Cartera con 120 gestiones (18%). Estas dos campañas concentraron también el mayor número de casos expirados, con 15 registros cada una.

Por otra parte, las campañas de Cobro Jurídico y Cobro Coactivo presentaron una menor participación, con el 3% y 2% respectivamente, manteniendo bajos niveles de expiración.

Respecto a la distribución por agente, el BOT lideró la atención con 360 interacciones, equivalentes al 51% del total gestionado. Le sigue Yaneth Amaya con 232 gestiones (33%) y Diana Beltrán con 114 gestiones (16%). Finalmente, Karen Espinosa registró una participación mínima con 2 interacciones, correspondientes al 0,3% del total.

17. RECOMENDACIONES

1. Se solicita a las áreas de Cobro Coactivo y Cobro Jurídico fortalecer la cultura de atención oportuna en el trámite, respuesta y cierre de las peticiones radicadas por los clientes del IFC, teniendo en cuenta que persiste un alto número de solicitudes sin cierre registrado en el software QF-DOCUMENT. Lo anterior, con el fin de prevenir el incremento de acciones de tutela y garantizar el cumplimiento de los términos establecidos para la atención al ciudadano.
2. Implementar estrategias que permitan reducir los tiempos de atención extemporánea, promoviendo el registro oportuno de las respuestas y cierres en el aplicativo QF-DOCUMENT.
3. Continuar fortaleciendo los canales digitales de atención, principalmente el correo electrónico y WhatsApp empresarial, debido a que son los medios de mayor uso y preferencia por parte de los ciudadanos.

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

4. Realizar jornadas de sensibilización y capacitación dirigidas a los servidores públicos sobre la importancia de la atención al ciudadano, el uso de lenguaje claro y el cumplimiento de los protocolos institucionales.
5. Establecer controles periódicos para verificar el adecuado funcionamiento de las extensiones telefónicas y demás herramientas tecnológicas de atención, garantizando una comunicación eficiente con los usuarios.
6. Promover acciones de mejora en las dependencias que presentan mayores índices de solicitudes pendientes o atendidas fuera de término, especialmente en los procesos relacionados con la gestión de cartera.
7. Continuar con el seguimiento mediante correos recordatorios y revisiones periódicas, con el propósito de mejorar la trazabilidad y oportunidad en la atención de las PQRS.
8. Socializar los resultados del informe con todas las dependencias del IFC, destacando las buenas prácticas identificadas y fomentando la cultura de mejora continua, transparencia y excelencia en el servicio al ciudadano.
9. 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.
10. 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.