

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



# INFORME

Yopal, 30 de Abril de 2019

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

## INFORME DE ATENCION AL CLIENTE I TRIMESTRE 2019

El instituto financiero de Casanare, aprobó el proceso de atención al cliente y comunicaciones y lo incorporo como proceso de apoyo dentro del sistema de gestión por procesos, dentro del cual se contempla los procedimientos de ATENDER DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES y MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE, con los cuales se realiza direccionamiento y seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ó solicitudes de información que realicen los clientes interno o externos a través de los diversos mecanismos con los que cuenta la entidad; así como a la percepción de los clientes sobre nuestros servicios y operación y de las oportunidades de mejora.

### 1. MECANISMOS DE ATENCION AL CLIENTE

#### 1.1. ATENCION PERSONAL

El Instituto cuenta con personal para atender al ciudadano que se acerca a las instalaciones del IFC, brindando información que esté al alcance de ellos o direccionándolo a la dependencia que corresponden una vez identificada su necesidad, adicionalmente para el desarrollo de su objeto misional dispone de asesores distribuidos en todo el departamento de Casanare por zonas, para la captación de usuarios en la colocación del crédito, acompañamiento en la elaboración del proyecto a financiar y gestión de cartera.

Adicionalmente, con la implementación del proceso de atención al cliente y comunicaciones, se ha designado un funcionario para la atención y seguimiento a las PQRS, también en los casos en que el cliente o peticionario considere que fue insuficiente la información suministrada, puede dirigirse directamente a la atención por parte de los Subgerentes, gerente, oficina de Control Interno y líder de atención al cliente.

#### 1.2. BUZON DE PQRS

Se cuenta con 3 buzones ubicados uno en la entrada principal, otro al interior del primer piso y el tercero en el segundo piso, al frente de las escaleras, en los cuales se encuentran disponibles formatos para realizar encuesta de servicio y recepción de PQRS y encuesta de satisfacción de cliente interno .

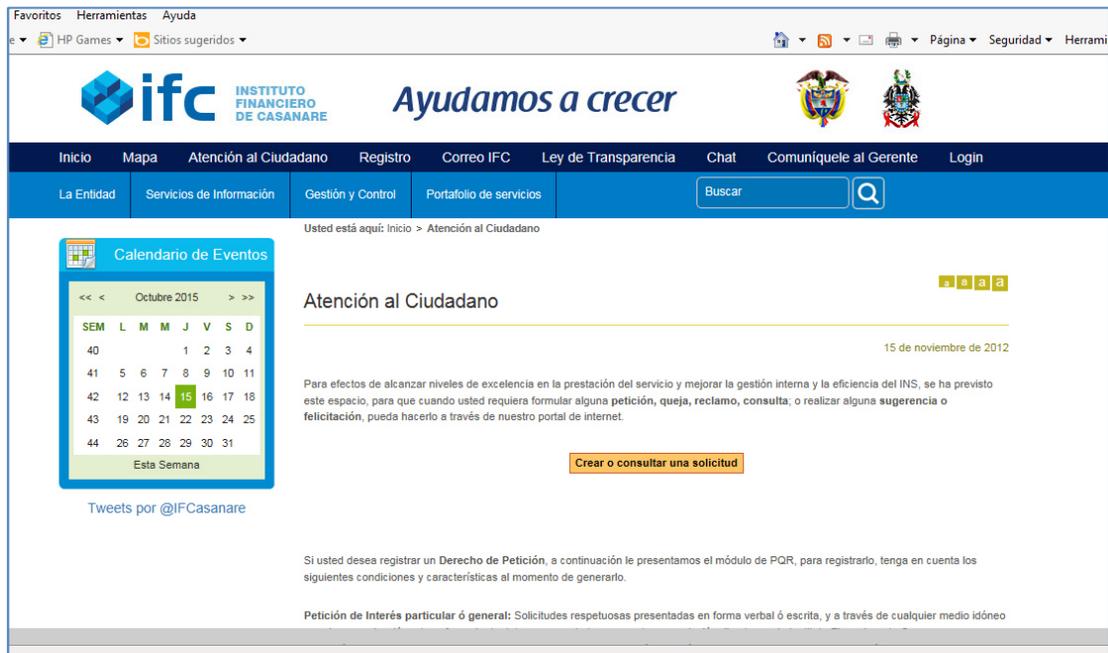
#### 1.3. VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA

En ésta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios y los clientes internos, así como las PQRS recibidas a través de correos electrónicos, buzón y correos electrónicos, una vez radicadas se suben al aplicativo QFDocument y el líder de atención al cliente realiza el direccionamiento a través de éste aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, así como seguimiento al trámite de respuesta, los derechos de petición se distribuyen al área competente para proyectar respuesta y con copia a la oficina jurídica y Control Interno.

#### 1.4. PAGINA WEB

El Instituto cuenta con una página web [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co) y allí un link para que los clientes presenten solicitudes, queja, reclamos,

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



Usted está aquí: Inicio > Atención al Ciudadano

**Atención al Ciudadano**

15 de noviembre de 2012

Para efectos de alcanzar niveles de excelencia en la prestación del servicio y mejorar la gestión interna y la eficiencia del INS, se ha previsto este espacio, para que cuando usted requiera formular alguna petición, queja, reclamo, consulta, o realizar alguna sugerencia o felicitación, pueda hacerlo a través de nuestro portal de internet.

[Crear o consultar una solicitud](#)

Si usted desea registrar un Derecho de Petición, a continuación le presentamos el módulo de PQR, para registrarlo, tenga en cuenta los siguientes condiciones y características al momento de generarlo.

Petición de Interés particular ó general: Solicitudes respetuosas presentadas en forma verbal ó escrita, y a través de cualquier medio idóneo

Actualmente la entidad adelanta proceso de actualización de la información de la página y del dominio de la misma.

## 1.5. CORREO INSTITUCIONAL

Se cuenta con un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de página, [instituto@ifc.gov.co](mailto:instituto@ifc.gov.co), allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRS que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, éste correo es atendido por la secretaría de Gerencia, quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva, además con la aprobación del proceso de atención al cliente y comunicaciones, se creó el correo [atencioncliente@ifc.gov.co](mailto:atencioncliente@ifc.gov.co), con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS.

## 1.6. LINEA TELEFÓNICA.

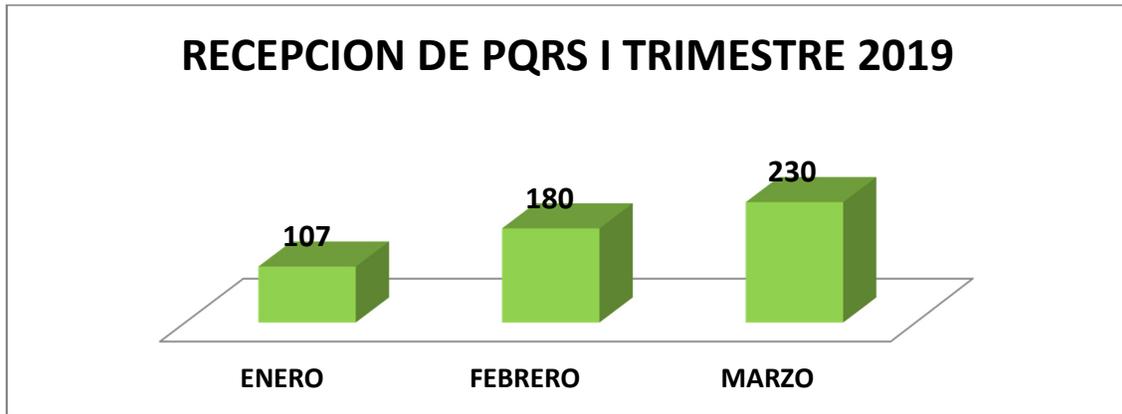
Se recepcionan llamadas a través de las líneas telefónicas: 6340747 6356755 6344144 6358942 3128899573, a través de éste medio se trata de dar respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda y consignando en formato de registro de llamadas.

## 2. ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO A MARZO DE 2019.

### 2.1. RECEPCION DE PQRS.

Durante éste periodo se recepcionaron trámites y quejas y reclamos a través de los diferentes mecanismos implementados por el Instituto un total de 517 solicitudes, recibidas en el trimestre, siendo 67 menos que el trimestre anterior, así:

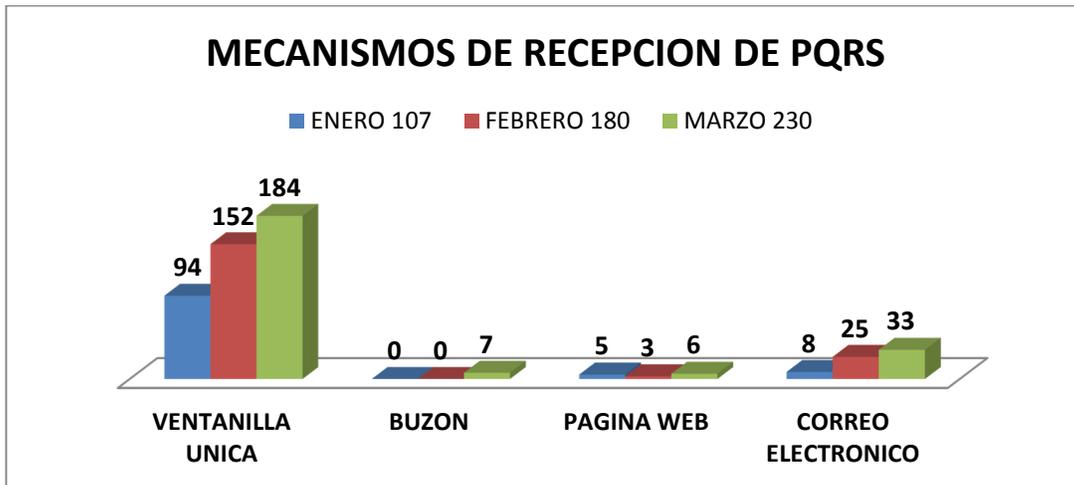
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01



## 2.2. MECANISMOS DE RECEPCION DE PQRS.

Estas peticiones, trámites, quejas y reclamos, se recibieron a través de los diferentes medios con que cuenta la entidad, siendo la ventanilla única de correspondencia, el principal mecanismo utilizado, recibiendo el 83% que corresponde a 430 comunicaciones, del 17% restante, 87 fueron recibidas por otros medios, correo electrónico que corresponde al 12.8% con 66, por página web siendo el 2.7% con 14 y 7 que corresponde al 2% a través del buzón.

Para el mecanismo de correo electrónico, se continúa con la socialización al personal, de la actividad de impresión y entrega a la ventanilla única con el fin de llevar registro y control de las comunicaciones que se reciben por éste medio; durante el trimestre y de acuerdo a la socialización realizada en la reinducción se ha visto que las dependencias están llevando las comunicaciones a recibidas por éste medio a la ventanilla única.



Además de lo anterior y con el fin de facilitar la retroalimentación del ciudadano, se ha socializado con el personal de la entidad, el formato RAC01-02 RECEPCION DE PQRS, con el fin de que a través de éste se presenten las posibles quejas, reclamos o sugerencias que tengan los clientes; éste formato se encuentra disponible en cada buzón de la entidad, con el fin de facilitar su recepción.

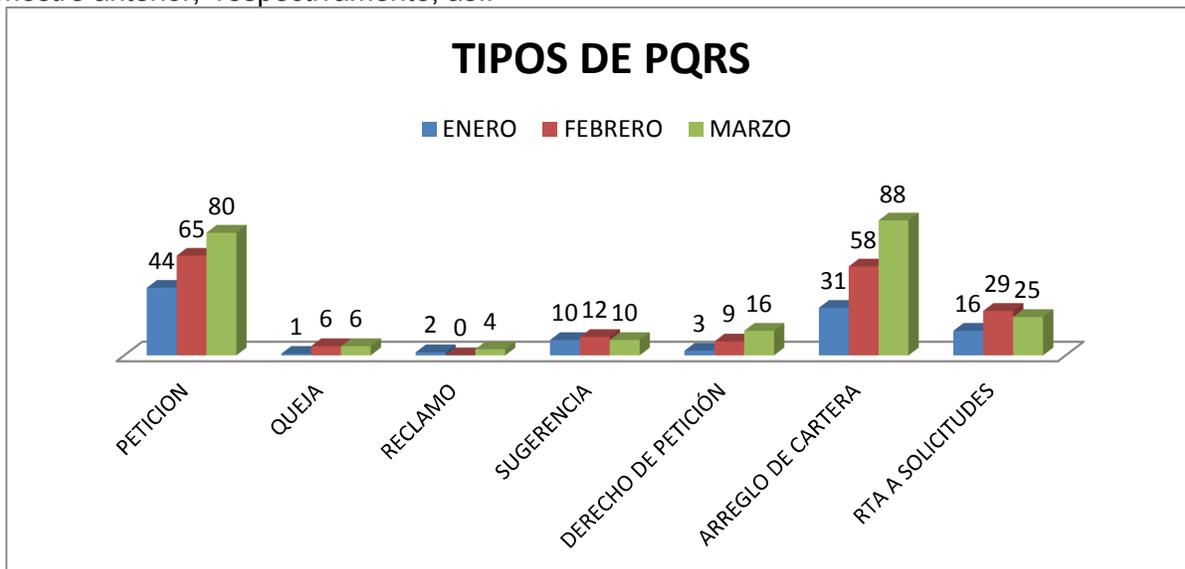
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

### 2.3. TIPOS DE PQRS

Dentro del registro RCA01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQR'S, se han establecido los siguientes tipos de PQRS, así:

<b>P</b>	Petición
<b>Q</b>	Queja
<b>R</b>	Reclamo
<b>S</b>	Sugerencia
<b>DP</b>	Derecho de Petición
<b>AC</b>	Arreglo de Cartera
<b>RTA</b>	Respuesta a solicitud

Durante el I trimestre de 2019, en lo que respecta a tipos de PQRS, de los recibidos, 189 que equivalen al 37% correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna; 177 que equivale al 34% son arreglos de cartera, 70 son respuestas a solicitudes siendo el 14%; el 5% derechos de petición, con 28 comunicaciones, siendo 63 menos que el trimestre anterior, el 6% que represento 32 solicitudes fueron sugerencias principalmente invitaciones, y el 4% para quejas y reclamos siendo 14 y 7, siendo 8 más que el trimestre anterior, respectivamente, así:



De las quejas recibidas, se encontraron temas relacionados con respuesta a peticiones, indisponibilidad de canales de comunicación o pago, los reclamos corresponden a trámites de gestión de cobro y reporte a centrales de riesgo.

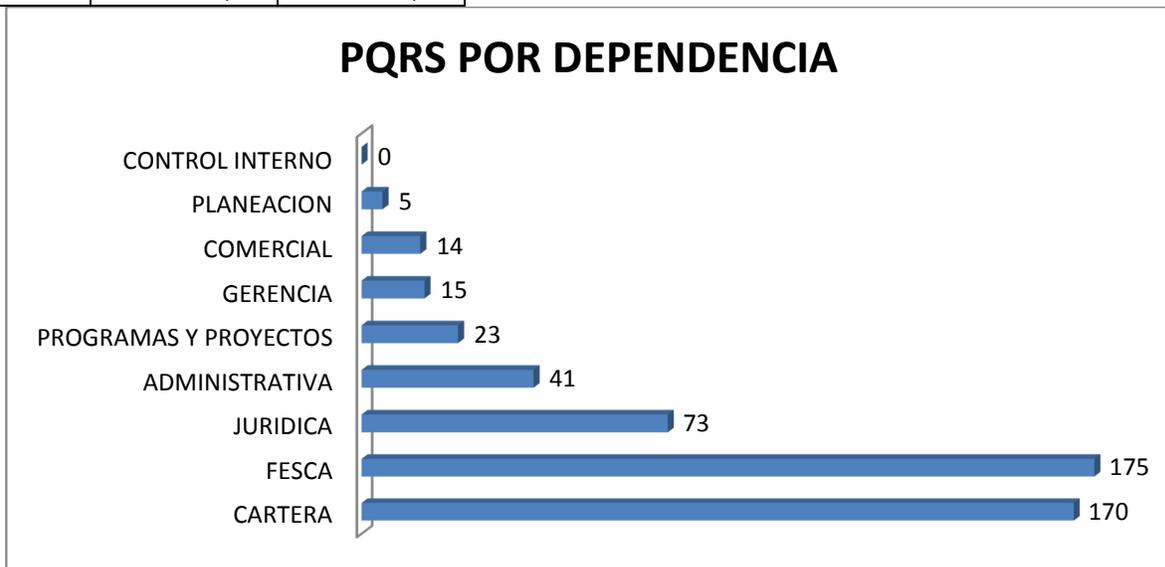
### 2.4. RECEPCION DEL PQRS POR DEPENDENCIAS

De acuerdo a la asignación de responsables, durante el I trimestre de 2019, se recibieron peticiones, quejas y reclamos, por dependencias, así:

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

	CARTERA	FESCA	JURIDICA	ADMINIS TRATIVA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	GERENCIA	COMERCIAL
<b>ENERO</b>	37	28	22	6	5	6	3
<b>FEBRERO</b>	46	74	20	17	12	2	6
<b>MARZO</b>	87	73	31	18	6	7	5
<b>TOTAL</b>	170	175	73	41	23	15	14
	33%	34%	14%	8%	4%	3%	3%

	PLANEACION	CONTROL INTERNO
<b>ENERO</b>		
<b>FEBRERO</b>	2	
<b>MARZO</b>	3	
<b>TOTAL</b>	5	0
	1,0%	0,0%



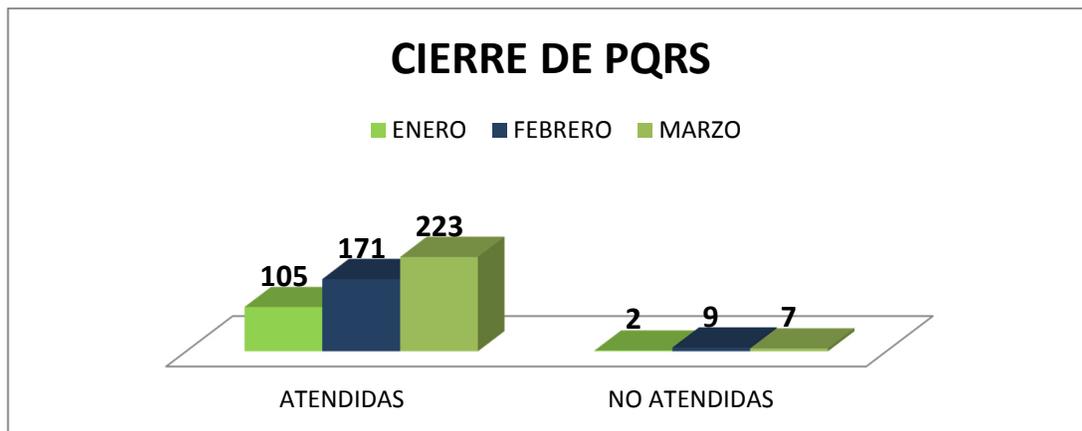
Durante el I trimestre de 2019, la dependencia con mayor recepción, fue la de FESCA con el 34% del total que corresponde a 175 solicitudes siendo 58 menos que el trimestre anterior, seguido del área de cartera, con el 33% que corresponde a 170 comunicaciones y el área de jurídica con 73 comunicaciones que representan el 14% del total recibido, siendo estas principalmente relacionadas con arreglos de cartera, solicitudes de condonación, tramites de otorgamiento de crédito educativo y levantamientos de prenda e hipoteca, así como notificaciones sobre procesos.

Las demás dependencias recibieron un total de 98 comunicaciones distribuidas por dependencias así: administrativa 8%, programas y proyectos 4%, gerencia 3%, comercial 3%, planeación 1% y control interno 0%, siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad.

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

## 2.5. CIERRE DE PQRS

De acuerdo al procedimiento PAC01-00 ATENDER DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES., se estableció que trimestralmente y una vez culminado el tiempo otorgado para la oportuna respuesta, según lo contemplado en la resolución 163 de 2016, se realizara informe de seguimiento a respuesta de las PQRS, En los casos que los servidores designados no tramiten oportunamente la respuesta se realizará notificación a través de correo electrónico y se registrara en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.

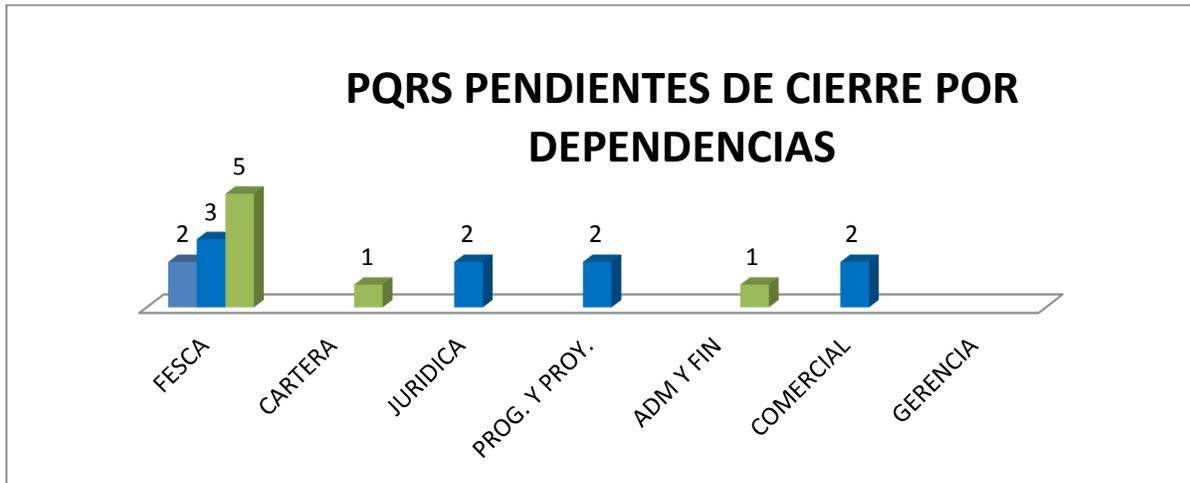


Las PQRS no atendidas, pueden ser el reflejo de dos situaciones una que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas los funcionarios no hayan reportado su cierre, lo anterior debido a que en algunas dependencias se registra bajo compromiso por parte de los funcionarios para reportar al correo de atención al cliente o registrar en el aplicativo Qf document, el cierre de la PQRS, adicionalmente se encontró que algunas de las PQRS se responden extemporáneamente, por lo que se recomienda continuar con el seguimiento a tiempos de respuesta a fin de prestar un servicio oportuno a los clientes de la entidad.

De acuerdo a lo anterior para el mes de Enero se atendieron el 98% de las solicitudes, en el mes de Febrero el 95%, y 97% en el mes de Marzo; en total durante el I trimestre se registraron 18 peticiones sin evidencia de respuesta que son 43 menos que en el trimestre anterior y representan el 3% del total de PQRS, estando por encima del 90%, por lo que se refleja una atención y respuesta a las PQRS, siendo 7% menos que el trimestre anterior; de las PQRS no atendidas, el 11% son del mes de enero, con 2 comunicaciones, 50% el mes de febrero, 9 comunicaciones, y 54% el mes de marzo con 7 comunicaciones.

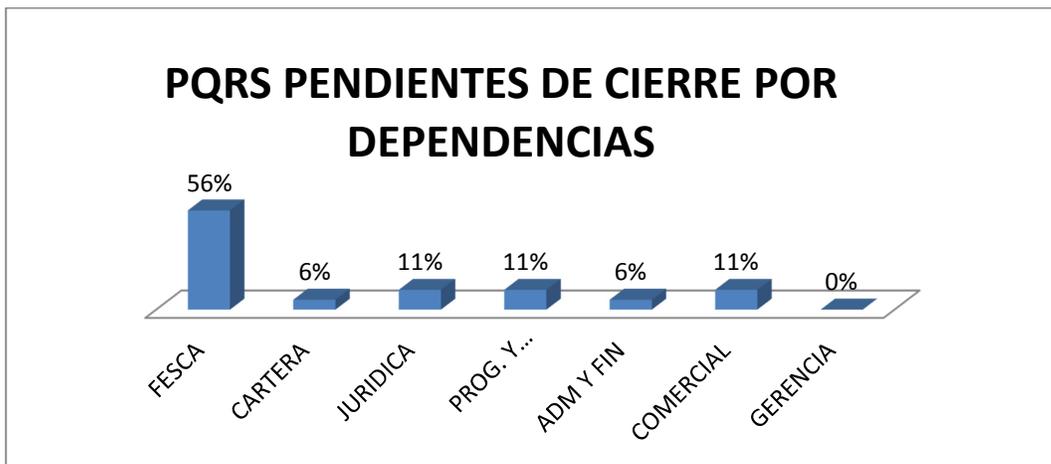
Con el objeto de mejorar el flujo de información, se han adelantado jornadas de socialización, sobre el procedimiento de cierre de la PQRS y su reporte por medios electrónicos; adicionalmente a los trabajadores oficiales y empleados públicos, se les remite correo recordando las PQRS que tienen pendiente su cierre y se registran las evidencias de cierre aportadas al qf document o correo electrónico.

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



De acuerdo a las comunicaciones pendientes de respuesta, se encontró que se originan principalmente en C. educativo 10 pendientes, estas corresponden a trámites de arreglos de cartera o solicitud de información de deudas, dentro de las otras dependencias que no tramitan o registran el cierre de estas peticiones están Jurídica con 2, programas y proyectos 2, comercial 2, Adm. y financiera con 1 y cartera 1; en éste trimestre disminuyo el número de pendientes por cerrar pasando de 10% a 3%.

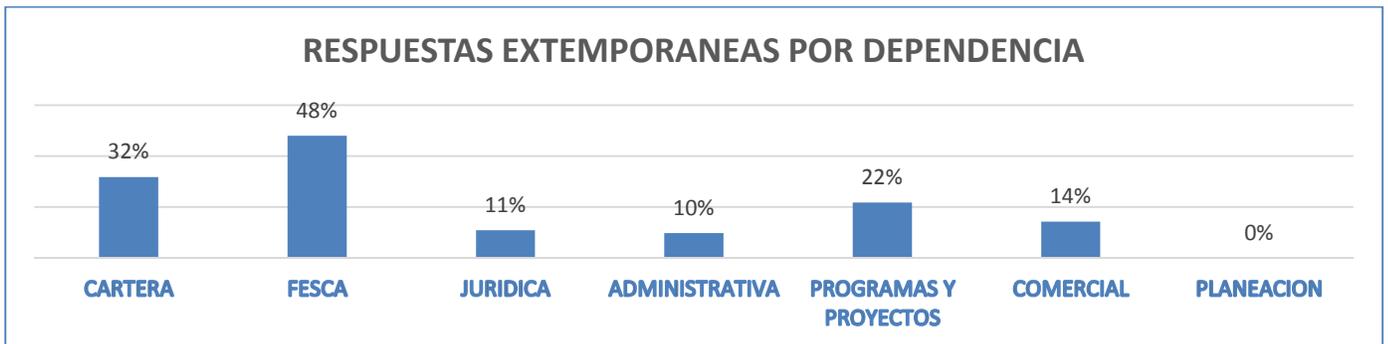
De acuerdo a lo anterior, se consolido que de las PQRS pendientes de evidencia de trámite, el 56% corresponde a fesca, 11% al área jurídica, 11% a programas y proyectos, 11% a comercial, 6% a administrativa y financiera y 6% para cartera como lo muestra la siguiente figura.



También se continua presentando cierres extemporáneos en las diferentes dependencias, presentándose un índice del 30% de las respuestas, siendo 7% mayor que el trimestre anterior, lo que corresponde a 157 PQRS atendidas de forma inoportuna, las áreas que mayor número de respuestas tardías presentan son c. educativo, cartera y programas y proyectos, como se detalla a continuación.

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

	CARTERA	FESCA	JURIDICA	ADMINISTRATIVA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	COMERCIAL	PLANEACION
	170	175	73	41	23	14	5
ENERO	5	17	1	1			
FEBRERO	9	38	4		4		
MARZO	40	29	3	3	1	2	
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>84</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>32%</b>	<b>48%</b>	<b>11%</b>	<b>10%</b>	<b>22%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>



## 2.6. DINAMICA DE LA PRESENTACION DE PETICIONES POR TIPO.

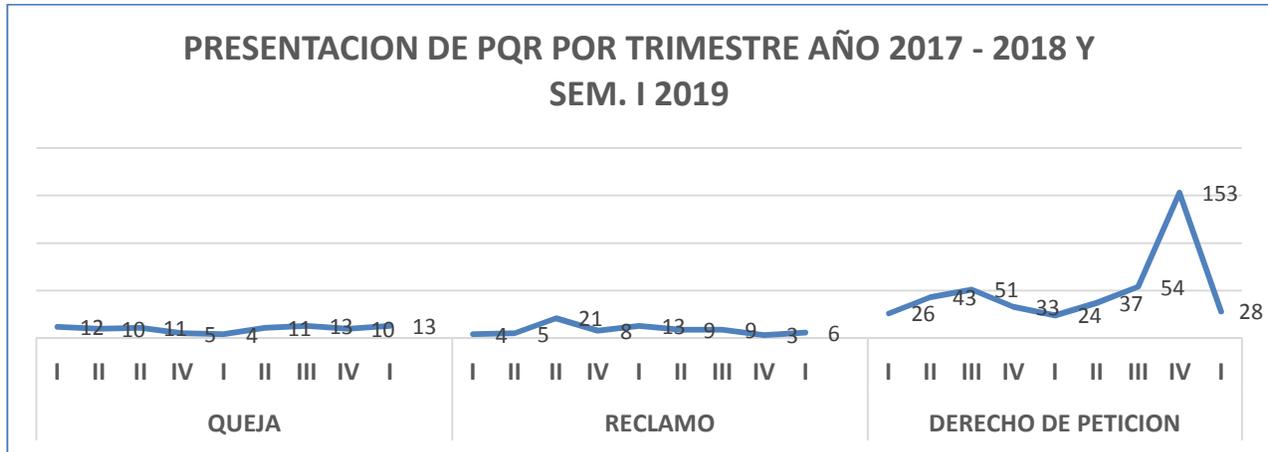
De acuerdo al seguimiento que se viene realizando a la presentación de peticiones, se ha presentado la siguiente evolución, por año.



Al verificar la información recaudada se observa claramente una tendencia a la baja en cuanto a peticiones, motivada principalmente por la exclusión de las peticiones internas, y a su vez tendencia al incremento en los históricos de quejas, reclamos y derechos de petición, siendo 13 quejas, 6 reclamos y 28 derechos de petición para el presente año, siendo esta la variable que más se incrementó principalmente por los recibidos para crédito educativo.

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

En cuanto a la evolución de la presente vigencia, se refleja una leve tendencia al incremento de los reclamos, quejas y de derechos de petición de los tipos de peticiones analizados, así:



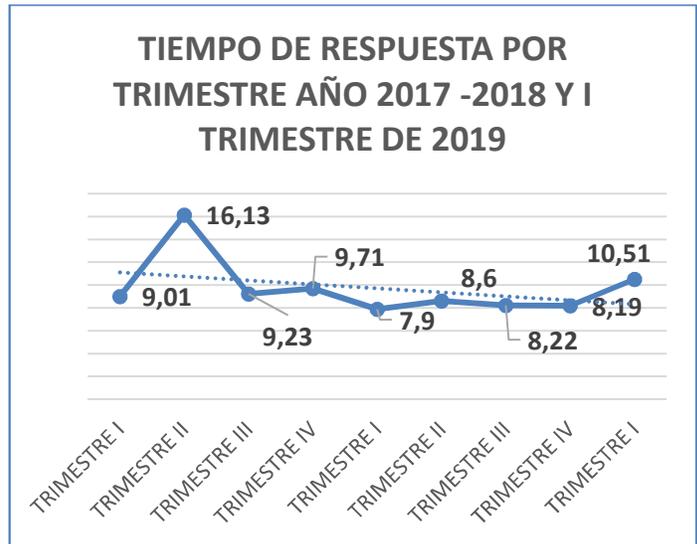
## 2.7. TIEMPO DE RESPUESTA

De acuerdo al seguimiento realizado en el presente trimestre se obtuvo un promedio de 10.51 días para el trámite y respuesta de las peticiones el cual es mayor 2.32 días frente al trimestre anterior, durante el mes de Enero el tiempo promedio de respuesta fue de 12.49, Febrero 9.87 y Marzo de 9.18; es importante señalar que el tiempo solo se mide de las peticiones atendidas y registradas su cierre, pues como ya se expuso el 3% de las radicadas no fueron atendidas, siendo 18 comunicaciones, por lo que este tiempo corresponde al 97% de las PQRs; del análisis realizado por dependencias se encontró que durante el trimestre se mantuvo el tiempo de respuesta superior en un 28% respecto al trimestre anterior.

Frente al análisis por dependencias se cumple en promedio en el tiempo por debajo de 10 días, excepto programas y proyectos, aunque en el indicador se refleja que no todas se responden en ese lapso, siendo del área misional cartera y comercial, por lo que se debe analizar tanto el tiempo de respuesta como el número de peticiones no atendidas, en especial las relacionadas con las áreas misionales como crédito, cartera, programas y proyectos y fesca, pues de estas dependerá en proporción la imagen de la entidad ante el ciudadano; igualmente se recomienda analizar el número de revisiones y tiempo para la generación de documentos o de lo contrario replantear las metas de tiempos de respuesta, aunque estas se encuentran definidas por ley, por lo que se deben generar acciones para disminuir el tiempo de respuesta de las PQRs.

Sin embargo es importante resaltar que durante este trimestre y con las acciones emprendidas de socialización, notificación, así como el compromiso de los diferentes líderes y responsables para dar con mayor celeridad las respuestas y cierres a las PQRs, a la vez que se denota el compromiso el cual se ve reflejado en la mayor atención. Sin embargo se sugiere que en el área de Jurídica, se reporte el cierre con evidencia e igualmente se reporte las respuestas para cerrar las PQRs recibidas a través de página web en cartera se registre la fecha de respuesta al usuario, pues actualmente no se conoce si se cierra con la fecha del acta o de la respuesta al cliente, igualmente se recomienda que se proyecte respuesta por escrito.

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

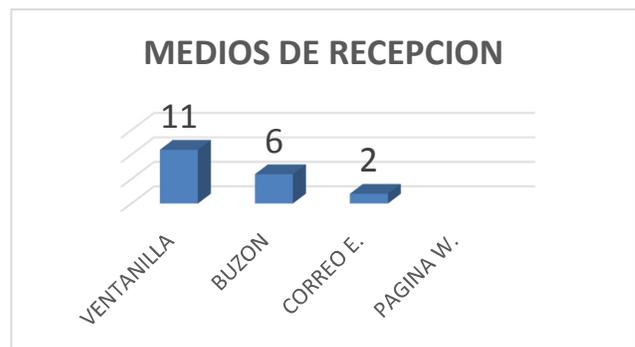
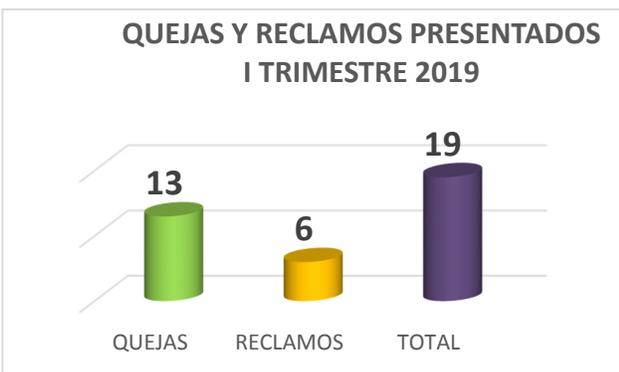


### 3. SOLUCION A QUEJAS Y RECLAMOS

Dentro del sistema de PQRS se identifican las quejas y reclamos, las cuales son de mayor relevancia, pues reflejan directamente la percepción del cliente sobre nuestros servicios, por lo que se a continuación se realiza un análisis separado del comportamiento de estas durante el trimestre.

#### 3.1. QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS.

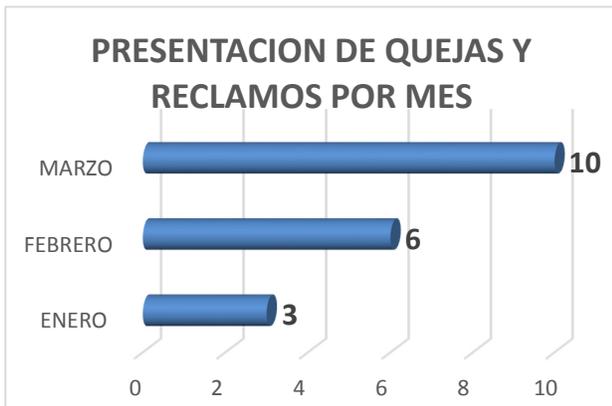
Durante el trimestre de las 517 PQRS registradas, 19 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 3.6%, valor superior en 1.4% al trimestre anterior; siendo 13 quejas y 6 reclamos, los cuales fueron recibidos a través de la ventanilla única y pagina web, así:



#### 3.2 INCIDENCIA Y RESPUESTA

Durante éste trimestre, incrementó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior paso de 13 a 19, 46% más, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el 3.6%, que fue 1.4% más respecto al trimestre anterior.

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



De las quejas y reclamos presentados 7 que representa el 36% fueron de fesca, 4 en área comercial que corresponde a 21%, 2 es decir el 10% de las recibidas fueron dirigidas al área jurídica, 3 de administrativa siendo también el 15%, 2 para cartera que el 10% y 1 para programas y proyectos para el 5% cada una; de acuerdo a lo anterior el 72% correspondió a áreas misionales, incluido FESCA y el 28% para áreas de apoyo. En cuanto a atención de las quejas se registró cierre de 11 de las 12 quejas presentadas, y para los reclamos se atendieron los 5 de los 6 presentados, es decir atención y cierre fue del 84% del total presentado, la respuesta oportuna se registró en 11 de ellas, es decir oportunidad del 52% que es 3% menos que el trimestre anterior,

En cuanto al tiempo de atención de las quejas y reclamos se determinó que el tiempo promedio de respuesta fue de 13.37 días, lo cual se encuentra por debajo del programado de 10 días, durante el trimestre registró un incremento del tiempo de respuesta de 1.10 días y aún no damos respuesta oportuna y total, lo que se reflejó en 7 quejas y reclamos respondidos extemporáneamente y 3 no cerrados.

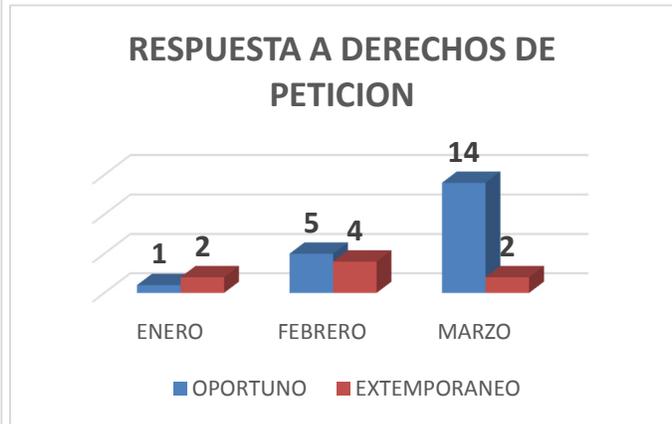
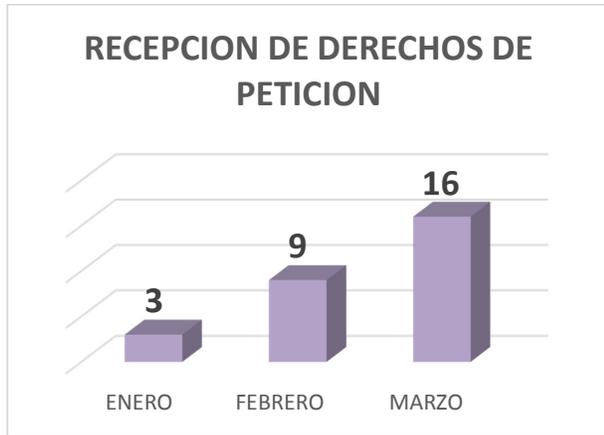


#### 4. DERECHOS DE PETICION

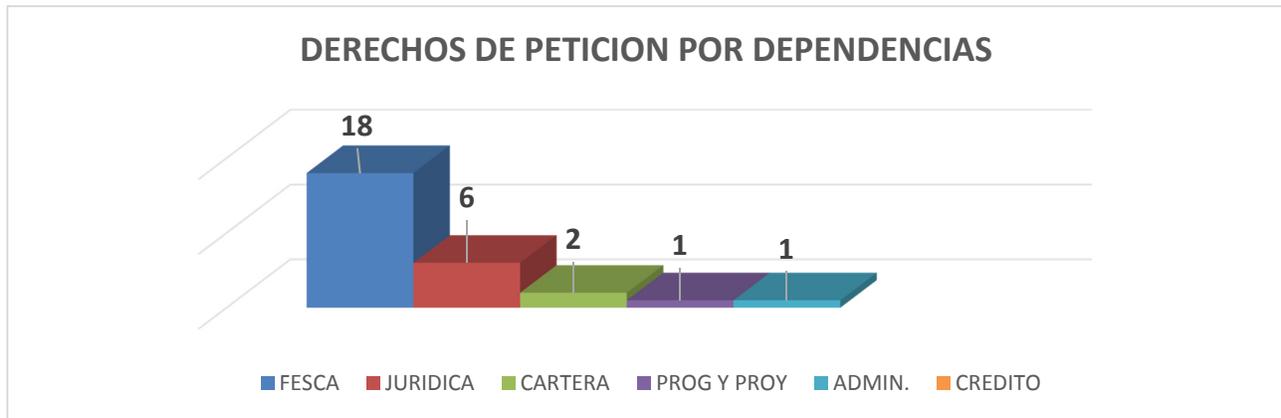
Durante éste trimestre se recepcionaron, 28 derechos de petición, siendo 67 menos que en el trimestre anterior y distribuidos por meses como se muestra en la figura, de los recibidos se atendieron los 28, lo que representa el 100%, de los atendidos 8 se respondieron después del plazo

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

fijado de 15 días y los restantes 20 tuvieron respuesta oportuna, lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 71%, lo cual es 24% menos que al trimestre anterior.



De los derechos de petición presentados en el trimestre, 18 se direccionaron a fescsa que representa el 64%, 6 al área de jurídica con 21% de participación, 2 con el 7% de participación del área de cartera, 1 de programas y proyectos siendo el 4% y 1 del área administrativa que representa el 4%. Los derechos de petición por dependencias del trimestre se observan en la siguiente figura:



## 5. ENCUESTA SATISFACCION DEL SERVICIO

Con el fin de conocer la percepción de nuestros clientes sobre la prestación de los servicios de la entidad, a través del procedimiento de PAC02-00 MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE, a partir del mes de mayo se inició la actividad de entrega de encuestas de satisfacción a los clientes externos de acuerdo a la siguiente programación, aunque desde el mes de marzo se había iniciado la realización de encuestas a los clientes de crédito en el momento del desembolso:

### 4.1 POBLACION OBJETIVO Y MUESTRA.

**Cliente externo:** De acuerdo a lo aprobado en comité MECI – Calidad, se realizó medición a clientes que se les brinda el servicio de otorgamiento de crédito, servicios de gestión de cobro y arreglos de cartera, fescsa y programas y proyectos así:

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

- 100% de los clientes a quienes el Instituto Financiero realice otorgamiento de crédito nuevo durante la presente vigencia
- 50% de los clientes a quienes se les realice devolución de documentación de crédito.
- 50% de los clientes a quienes se les brinde información de la obligación y arreglos de cartera, u otros servicios en los que se acerquen de forma personal al IFC.

Durante este periodo se continuó aplicado el formato de encuestas tanto de cliente crédito como de satisfacción del servicio, con el fin de conocer el índice de percepción de los clientes, respecto al servicio, la imagen institucional, el personal, las instalaciones, tiempo de trámites, entre otros. Los formatos aplicados son:

### Encuesta cliente crédito

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE -CREDITO</b>		CODIGO : RAC02-03
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				FECHA DE APROBACIÓN: 1/04/2019
					VERSIÓN:04
<b>Respetado cliente, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, nos interesa conocer su opinión, para mejorar nuestros servicios.</b>					
<b>Tipo de crédito:</b>	EDUCATIVO	CREDITO SIN HIPOTECA	CREDITO CON HIPOTECA	LIBRANZA	
<b>FECHA:</b>			<b>SI</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>
					<b>NO</b>
<b>1</b>	Los productos y servicios que le ofrece el IFC se ajustan a sus necesidades?				
<b>2</b>	El asesor de crédito le brindó información clara y de fácil comprensión?				
<b>3</b>	Esta de acuerdo con los requisitos y garantías solicitadas por el IFC?				
<b>4</b>	Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada?				
<b>5</b>	Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)				
<b>6</b>	Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para los servicios que prestamos?				
<b>7</b>	la atención brindada fue personalizada y amable?				
			<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>
					<b>MALO</b>
<b>8</b>	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las tasas y tarifas que maneja el IFC?				
<b>9</b>	La imagen que tiene usted de nuestra entidad es				
			Menor a 20 días	Entre 20 y 30 días	Entre 30 y 40 días
<b>10</b>	El tiempo de desembolso de su crédito fue				Mayor a 40 días
	Ha tenido crédito anteriormente con nosotros ?		<b>SI</b> _____	<b>NO</b> _____	
<b>Mencione que aspectos considera que se deben mejorar en nuestra entidad y/o servicio</b>					
Gracias, su opinión es muy importante para nosotros					

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

### Encuesta de servicio

Esta encuesta se diseñó para evaluar la percepción del cliente en general del Instituto, pues se aplica a clientes de crédito, y a clientes del FESCA, y del área de programas y proyectos, así como de servicios relacionados con el área administrativa o jurídica; adicionalmente contiene un espacio en el cual se puede diligenciar los aspectos de mejora, que en algunos casos se usa también para manifestar inconformidades quejas o reclamos.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO</b>	CODIGO : RAC02-02			
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 31/07/2017			
			VERSIÓN:04			
<p><i>El Instituto Financiero de Casanare, busca determinar su grado de satisfacción con respecto al servicio prestado y al cumplimiento de sus expectativas, con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento en la calidad de nuestro servicio.</i></p> <p><i>Por favor tómese unos instantes para completar la siguiente información.</i></p>						
FECHA: _____		HORA DE ATENCIÓN: _____				
Por favor marque solo una casilla:						
A qué tipo de servicio está accediendo						
IFC - CRÉDITO DE FOMENTO <input type="radio"/>		CARTERA <input type="radio"/>				
PROGRAMAS Y PROYECTOS <input type="radio"/>		FESCA <input type="radio"/>				
FONAN <input type="radio"/>		OTRO <input type="radio"/>				
		<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>POCAS VECES</b>	<b>NUNCA</b>	
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?						
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?						
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?						
¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado.?						
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente ?						
		<b>Definitivamente si</b>	<b>Probablemente</b>	<b>Talvez</b>	<b>Definitivamente no</b>	
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?						
¿Recomendaría nuestro servicio a amigos o familiares?						
		<b>Muy buena</b>	<b>buena</b>	<b>regular</b>	<b>mala</b>	
¿Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?						
Observaciones para mejorar nuestro servicio:						
Nombre: _____		Tel: _____				
E-mail: _____						
<b>GRACIAS POR SUS APORTES</b>						

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

## 4.2 VARIABLES DE ANALISIS

Dentro de las variables a analizar se presentan las siguientes:

### 1. **VARIABLES RELACIONADAS CON EL PERSONAL**

- Cortesía y amabilidad. Con el fin de conocer la percepción de los clientes sobre la aplicación del manual de atención al cliente.
- Tiempo de Atención. Atención oportuna a los clientes que requieren servicios de la entidad.
- Conocimiento del personal: Evaluar los perfiles y conocimiento sobre los procedimientos que rigen la entidad y la prestación del servicio
- Información suministrada por el personal: Conocimiento y pertinencia en la información sobre los trámites y servicios que presta la entidad.
- Presentación del personal: Conocer la percepción de los clientes frente a los atuendos del personal
- Instalaciones adecuadas: Comodidad y aseo para la prestación del servicio

### 2. **VARIABLES RELACIONADAS CON EL SERVICIO:**

- Calificación del servicio. Percepción del cliente sobre nuestros servicios
- Tiempo en la prestación de servicios y crédito: Percepción del cliente sobre la oportunidad de nuestros servicios.

### 3. **VARIABLES RELACIONADAS CON EL PRODUCTO:**

- Conformidad con la documentación exigida
- Tasa de interés
- Cumplimiento de expectativas
- Referencia a otras personas

### 4. **VARIABLES RELACIONADAS CON LA IMAGEN:**

- Reputación, confiabilidad y solidez

## 4.3 CRITERIOS DE TABULACION

Teniendo en cuenta que existen unos aspectos de mayor relevancia sobre la percepción del cliente sobre los servicios prestados se otorgó ponderación a cada una de las preguntas realizadas, dando mayor relevancia a las relacionadas con el servicio y con el producto, así:

### **Encuesta crédito:**

Los productos y servicios que le ofrece el IFC se ajustan a sus necesidades?	10
La información ofrecida en el momento de una asesoría o trámite es clara, fácil de comprender y adecuada?	10
Se encuentra conforme con los requisitos y garantías solicitadas por la entidad?	15

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

Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada?	5
Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	5
Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para los servicios que prestamos?	5
La atención brindada fue personalizada y amable?	10
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las tasas y tarifas que maneja el IFC?	10
La imagen que tiene usted de nuestra entidad es	10
El tiempo de desembolso de su crédito fue	20
	100

#### **Encuesta servicio:**

<b>SERVICIO</b>	
Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad	10
Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios	15
Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna	10
Los espacios de atención al cliente están aseados ventilados y el nivel de ruido es adecuado	10
Los canales de comunicación del IFC son adecuados y funcionan correctamente?	10
<b>IMAGEN</b>	
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	15
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	10
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	20
	100

#### **4.4 RESULTADOS DE TABULACION.**

De acuerdo a la actividad aprobada se recepcionaron y tabularon las siguientes encuestas: 260 de crédito, 18 más que el trimestre anterior, y 128 de servicio 20 más que el trimestre anterior, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:

- CREDITO**

<i>VARIABLE</i>	<i>PERCEPCION</i>	<i>PROMEDIO</i>	<i>PROM. ANTERIOR</i>
<b>PERSONAL</b>			
La información ofrecida en el momento de una asesoría o trámite es clara, fácil de comprender y adecuada?	96,77	97.82	97.18
Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada?	98,88		
<b>PRODUCTO</b>			
Los productos y servicios que le ofrece el IFC se ajustan a sus necesidades?	97.90	91.65	86.88

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

Se encuentra conforme con los requisitos y garantías solicitadas por la entidad?	97,02		
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las tasas y tarifas que maneja el IFC?	90,70		
El tiempo de desembolso de su crédito fue	80,99		
<b>SERVICIO</b>			
Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para los servicios que prestamos?	98,63	<b>98.92</b>	<b>98.56</b>
La atención brindada fue personalizada y amable?	99,21		
<b>IMAGEN</b>			
La imagen que tiene usted de nuestra entidad es	96,46	<b>88.46</b>	<b>92.01</b>
Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	80.46		

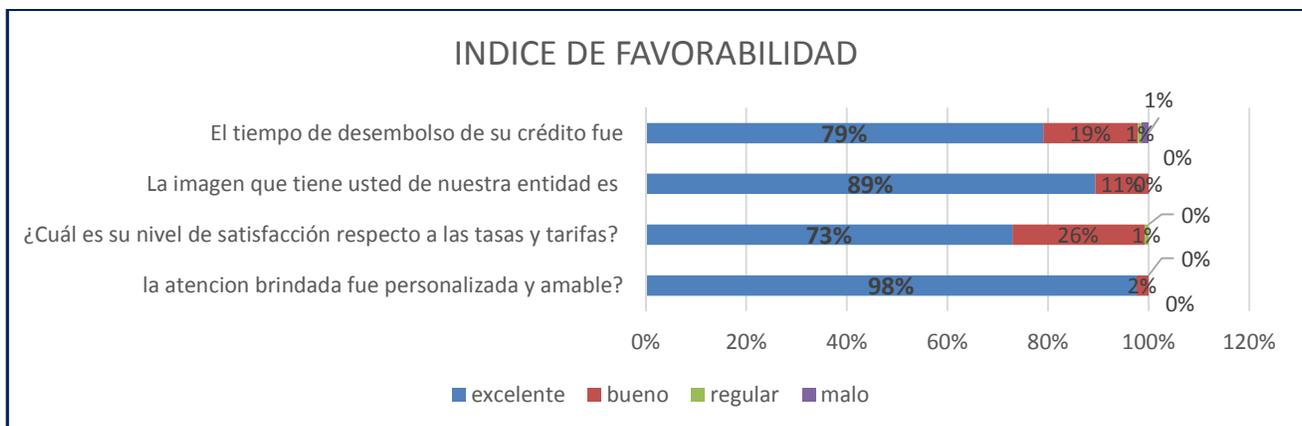
Se observa que las variables relacionadas con el servicio son las que presentan mayor porcentaje de favorabilidad y aprobación por parte de los clientes, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 98.92%, siendo las de mayor aceptación la atención personalizada y amable.

En segundo lugar de favorabilidad, está la de personal con 97.82% de admisión, la imagen se ubicó en el tercer lugar con 93.72 de favorabilidad, todos los valores se mantienen respecto al trimestre anterior.

La menor favorabilidad se presentó en el producto, el cual aunque obtuvo un indicador de 86.46% de favorabilidad, lo cual fue un 3.55% menos que el trimestre anterior, consideraría referir nuestros servicios a otras personas fue la variable con menor aceptación y muy por debajo de la meta fijada con 80.46%.

En total se obtuvo una satisfacción del 95.52%, la cual es mayor 2.88 respecto al trimestre anterior, para las encuestas realizadas siendo los aspectos de atención y personal los mejor calificados, y el servicio la de menor puntaje.

De acuerdo a la información consignada en las encuestas se encontró la siguiente favorabilidad, en las variables consideradas más incidentes en producto, servicio e imagen:



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

De acuerdo a lo anterior, la variable con mayor favorabilidad es la atención, pues el 98% de los encuestados lo consideran excelente, a su vez la favorabilidad frente a la imagen es de 89% superior 20 puntos respecto al trimestre anterior, las tasas y tarifas se ubicaron en 73% de encuestados que lo considera excelente y el 26% que piensan que es bueno, a su vez el tiempo de desembolso presenta 79% de aceptación como excelente, 19% de los encuestados lo consideran bueno, 1% considera que es regular y 1% piensa que es malo, es decir supero 40 días o más; se resalta que las variables de mayor impacto tiempo de servicio y tasa de interés, a su vez son las de menor favorabilidad, o negativa por lo que se debe continuar con acciones tendientes a la disminución del tiempo de otorgamiento del crédito, así como la socialización de las tasas de interés.

- **SERVICIO**

En lo que respecta a las encuestas de servicio, a corte 30 de abril se han realizado un total de 124 encuestas, correspondientes a clientes presenciales y de estas 38 fueron telefónicas, se presentan resultados separados así:

<b>SERVICIO</b>	VR TRIMESTRE	VR PROM	PROM. ANTERIOR
Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad	95,51	<b>95.12</b>	<b>91.93</b>
Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios	98,88		
Los canales de comunicación del IFC son adecuados y funcionan correctamente?	90,98		
<b>PRODUCTO</b>			
Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna	96,52	<b>96.52</b>	<b>94.97</b>
<b>AREA</b>			
Los espacios de atención al cliente están aseados ventilados y el nivel de ruido es adecuado	96,87	<b>96.87</b>	<b>97.72</b>
<b>IMAGEN</b>			
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	96,33	<b>94.56</b>	<b>91.99</b>
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	95,63		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	91,74		

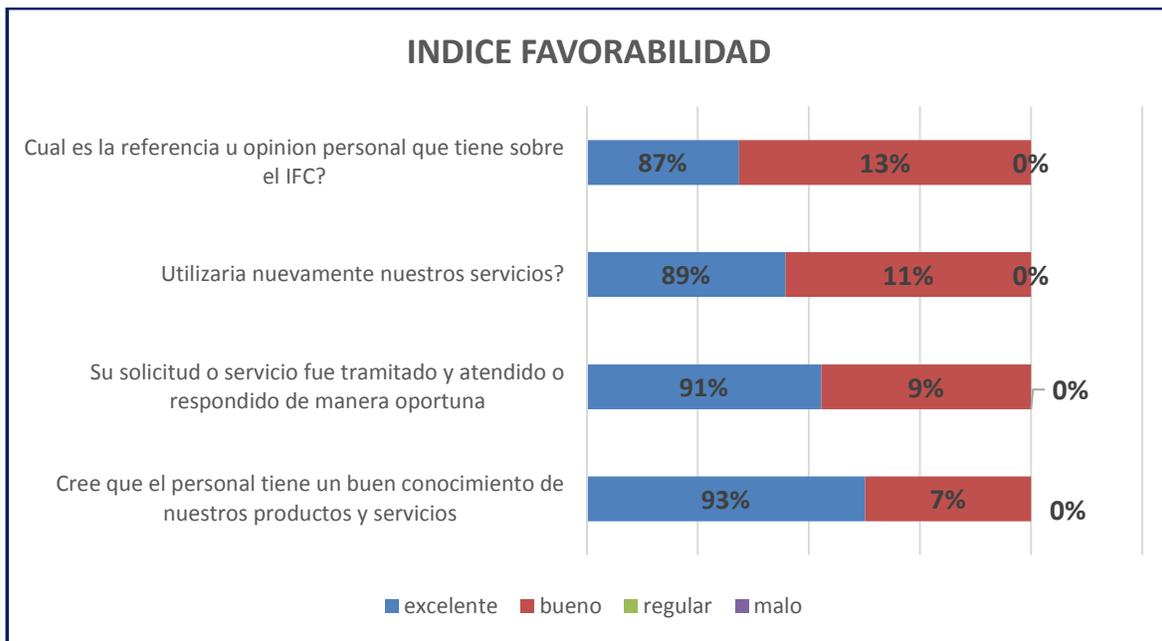
De acuerdo a la anterior información, existe un 95.12% de favorabilidad entre los encuestados para las variables de servicio, 96.52% para producto, 96.87% está conforme con las instalaciones, y respecto a imagen es la variable con menor aceptación ubicándose en 94.56% de favorabilidad, en todos los aspectos se supera en cuanto a servicio la meta establecida para la satisfacción, del 90%, siendo 95.30% en general siendo similar respecto a la del trimestre anterior.

De acuerdo a lo anterior se obtuvo una satisfacción del 95.41% a nivel general respecto a las encuestas de servicio, por lo que en términos generales los clientes se encuentran satisfechos con los servicios prestados en la entidad, durante el trimestre se incrementó la favorabilidad un 1.22% respecto al anterior.

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

Es importante señalar que el número de encuestas se debe continuar con las dos estrategias implementadas, que fueron las encuestas telefónicas y la designación de una persona para la realización de las mismas, con funciones de atención al cliente, con lo que se espera continuar incrementando la percepción y buscando que dentro de las dependencias también se realice la encuesta y se recomienda establecer estrategias para la realización de las encuestas en áreas como fiesca, cartera y jurídica

Se analizan resultados de favorabilidad para las siguientes variables:



La variable de menor índice de favorabilidad, es la imagen que los clientes tiene de nuestra entidad, se ubica en el rango del 87%; seguida de conveniencia de utilizar nuevamente nuestros servicios con 89%; la oportunidad en el servicio 91% y el 93% considera que el personal tiene buen conocimiento de nuestros productos y servicios.

### 3.5 OBSERVACIONES.

Adicionalmente producto de las encuestas se obtuvieron las siguientes observaciones, las cuales se clasifican por área o tipo:

#### En la encuesta de crédito

	<b>CREDITO</b>
TIEMPO	Lo único sería que el proceso tuviera menos días
	seguir mejorando en el tiempo de respuesta
	aunque fue rápido podamos mejorar muchos mas
	mejorar los tiempos de proceso de crédito hipotecario

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

	la demora al momento del desembolso
	demoran mucho para llamarlo a uno para saber si le aprobaron o no el crédito y me gustaría que uno que vive tan retirado no tuviera la necesidad de venir a Yopal a firmar si no que lo pudiera hacer en San Luis de palenque
REQUISITOS	Cobran todo
	respecto al avalúo es muy bajo el monto debería ser al menos de un 50%
	disminución de algunos requisitos que no surten ningún efecto
	tasas de interés más bajas
PERSONAL	me parece que se debería informar antes del pagare el monto aprobado
	Me siento satisfecho con el servicio prestado con mi ha sido el mejor servicio les doy gracias por las oportunidades que me brindaron y el servicio ha mejorado mucho gracias
	Soy la primera vez y me parece que ha sido excelente
	Solo nos resta decir gracias por la capacitación brindada Dios los bendiga
	Mi concepto de esta entidad es excelente
	No tengo ninguna queja o reclamo hasta el momento;
	me parece bueno y ha mejorado el sistema de los créditos ahora son más rápidos
	se destaca la amabilidad de los asesores de crédito
	excelente servicio;
	el servicio que presta la institución siempre me ha parecido excelente, felicitarlos por su buen servicio y apoyo a las comunidades para nuestro negocio Dios los bendiga;
	un agradecimiento muy especial al Sr. Cesar Bohorquez por su clara asesoría y su diligente gestión para la aprobación del crédito;
	el tramite fue muy ágil;
	Todo fue muy rápido muy eficiente las personas del área de crédito;
	ninguno la atención al cliente es perfecta se lleva una buena imagen de este lugar por la buena atención
	todo está muy bien no hay nada a mejorar todo está bien,
	me satisface la agilidad con la que fue tramitado mi crédito;
	me ha parecido muy bueno el proceso la forma como me atendió el sr cesar bohorquez fue excelente que Dios los siga bendiciendo a todo el personal que allí labora,
	para mí todo está muy bien muy excelente,
	excelente empresa al servicio de los casanareños
SUGERENCIAS	Tener sucursales en los municipios
	una cafetería o hidratación

### En la encuesta de servicio:

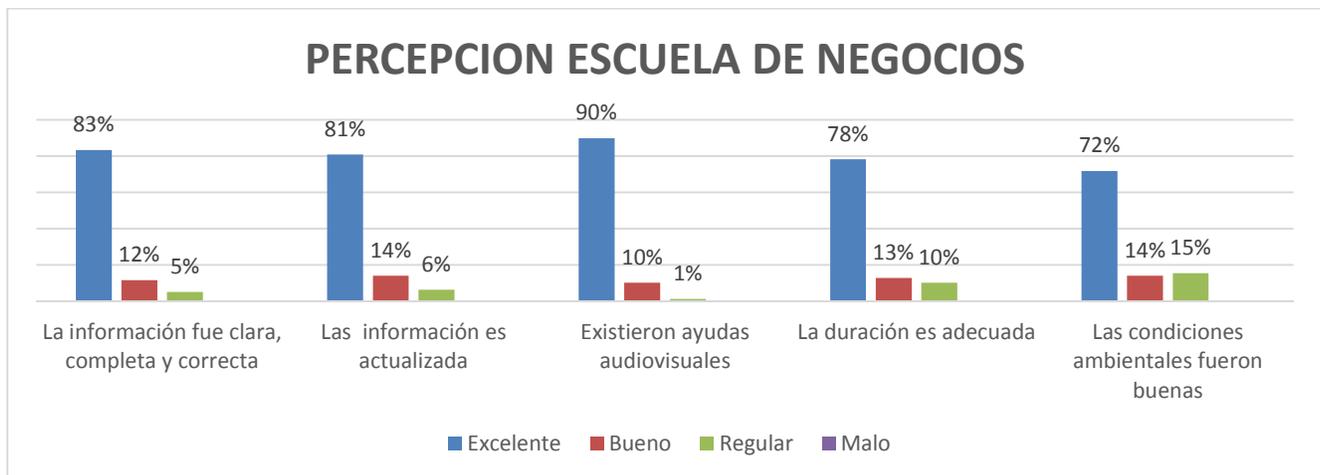
OBSERVACIONES DE MEJORA	Más agilidad en la atención
	Más personas de atención en la parte de crédito educativo y también de renovación
	Asignar otra persona para recepción de papeles en los diferentes servicios
	colocar servicio de aire acondicionado

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

	facilitar con más claridad la página web entregar información sobre pagares y documentos al momento de la firma ya que el usuario no sabe de sus ventajas deben las entidades correspondientes asignar más recursos para mejorar el servicio en la línea telefónica o call center no atienden falta atención no dan tinto ni agua cuando llega visita hay que atender bien mucha gente poco trabajo mucha nomina fue un poco demorado para aprobar el crédito y yo lo necesitaba para un proyecto de rapidez máximo de 15 días La oficina principal de la décima nos está sugiriendo un valor a pagar y nos está perjudicando ya que los saldos que nos queda nos están reportando el pago de certificación o paz y salvo una vez liquidado un crédito no debe cobrarse por que el instituto o el banco deben entregarlo como la liquidación del crédito de ahí en adelante si se solicita uno nuevo El curso de negocios escuela de negocios lo calificó como un negocio de la institución no considero que sea necesario a mi concepto es un robo de la institución hacia los usuarios. Que al llenar formularios se informe la manera un poco más clara me gustaría que existiera mayor cobertura de crédito para estudiantes de escasos recursos
<b>FELICITACIONES</b>	Me siento satisfecha Buena atención muy comprometido el personal con la atención al usuario La llamada que recibí informándome acerca del crédito fue muy oportuna ya que estaba completamente desentendida de la situación que se encuentra mi crédito Felicitarlos por el apoyo que brindan los funcionarios al momento de solicitar el préstamo

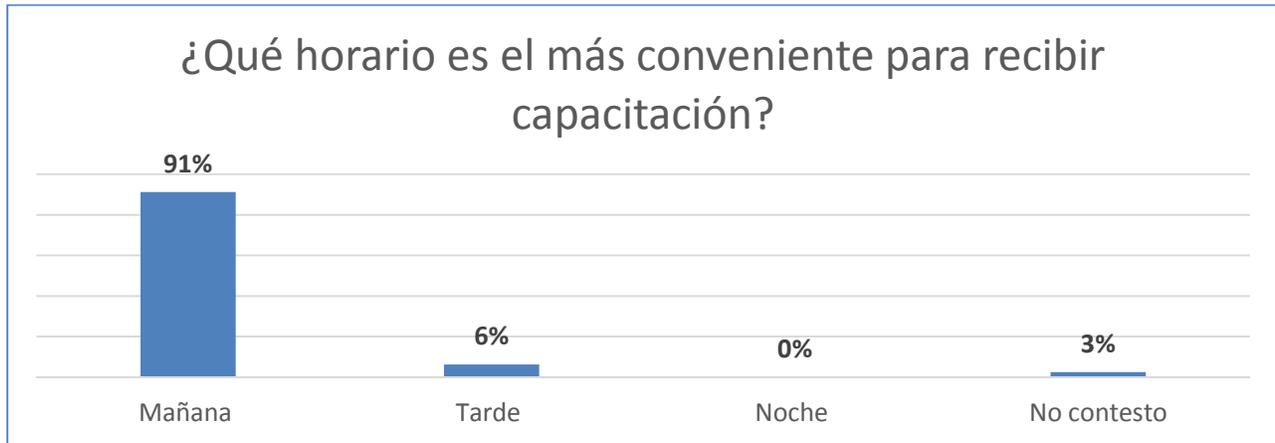
### 3.6 ESCUELA DE NEGOCIOS.

Se realizó encuestas a los usuarios de la escuela de negocios, se encontró un 81% de favorabilidad, respecto a la presentación de los cursos, adicionalmente se analizaron algunas variables de forma individual obteniendo los siguientes resultados en el trimestre y los cuales corresponden a 79 clientes encuestados:



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

Adicionalmente se indago sobre la disponibilidad y favorabilidad para recibir nuevas capacitaciones, obteniendo los siguientes resultados.



### 3.7 SATISFACCION CLIENTE INTERNO

Para conocer la percepción de los clientes internos, respecto a las demás dependencias de la entidad, se aprobó la realización de encuestas de satisfacción a los trabajadores que requieren de servicios o información de otras dependencias, para lo cual se utilizó el formato:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	CODIGO : RAC02-01		
	PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE		FECHA DE APROBACIÓN: 27/03/2015		
				VERSION:00	
Fecha					
Respetado funcionario, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, nos interesa conocer su opinion sobre nuestra servicio.					
Dependencia: _____					
		SI	CASI SIEMPRE	A VECES	NO
1	1. ¿Considera usted que los funcionarios de ésta dependencia, tuvieron buena disposición ante sus requerimientos?				
2	2. ¿Las solicitudes presentadas por usted ante esta dependencia, son gestionadas de forma oportuna?				
3	¿En términos de calidad, sus requerimientos son atendidos satisfactoriamente?				
4	¿Considera que los servicios ofrecidos por esta dependencia, satisfacen sus necesidades y expectativas?				
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
5	Como califica el servicio de la dependencia				
6	El tiempo de respuesta a su requerimiento fue				
<b>Que cree que se debe mejorar en ésta dependencia y/o servicio</b>					
<i>Gracias, su opinion es muy importante para nosotros</i>					

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

Se evalúan variables como la disposición a atender requerimientos, gestión oportuna y satisfactoria, aplicación de sistema de calidad, así como la satisfacción de necesidades y expectativas, la tabulación de la información, dando prioridad a los elementos relacionados con el servicio, utilizando la siguiente ponderación:

PREGUNTA	% PONDERACION
1. ¿Considera usted que los funcionarios de ésta dependencia, tuvieron buena disposición ante sus requerimientos?	15
2. ¿Las solicitudes presentadas por usted ante esta dependencia, son gestionadas de forma oportuna?	15
¿En términos de calidad, sus requerimientos son atendidos satisfactoriamente?	15
¿Considera que los servicios ofrecidos por esta dependencia, satisfacen sus necesidades y expectativas?	15
Como califica el servicio de la dependencia	20
El tiempo de respuesta a su requerimiento fue	20
	100

Esta medición se realiza anual, para el año 2018 fue en el IV trimestre.

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

#### 4. MATRIZ DE ANALISIS DE CAUSA Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO	MES	TRAMITE	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE CAUSA	PROBLEMA O SITUACION EXPUESTA	GESTION DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE RESPUESTA	TRATAMIENTO
QUEJA	ENERO	SI	22/01/2019	SERVICIO	El cliente no fue notificado de proceso jurídico a pesar de tener datos de contacto actualizados	C.E. 2019020029	Comunicación escrita	Investigación de causas y terminación de proceso por cancelación de obligación.
RECLAMO	ENERO	SI	13/02/2019	PRODUCTO	Liquidación de crédito educativo sin notificación	información vía correo electrónico	Correo electrónico	Plan de pagos
RECLAMO	ENERO	SI	13/02/2019	SERVICIO	Ausencia de respuesta a una petición.	C.E. 2019020100	Comunicación escrita	Se referencio respuesta a petición y se solicitó tiempo para estado de cuenta
QUEJA	FEBRERO	SI	08/02/2019	PERSONAL	Atención inadecuada al cliente interno	Análisis de caso	Acta comité de relaciones	Reinducción.
QUEJA	FEBRERO	NO		PERSONAL	Atención inadecuada a cliente externo			
QUEJA	FEBRERO	NO		SERVICIO	Demora en pago a proveedores alianzas			
QUEJA	FEBRERO	SI	11/03/2019	PRODUCTO	Cobro con obligación al día	C.E. 2019020217	Comunicación escrita	Se ofreció disculpa y aclaración de aplicación de pagos
QUEJA	FEBRERO	SI	04/03/2013	SERVICIO	Reiteración de requerimiento	C.E. 20190201889	Comunicación escrita	Respuesta emitida por comité negando la solicitud.
QUEJA	FEBRERO	SI	11/03/2019	PRODUCTO	Cobro con carta con obligación al día	reunión representante legal	Reunión y requerimiento	Se requirió respuesta a la empresa de mensajería

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

QUEJA	MARZO	SI	12/04/2019	SERVICIO	Ausencia de personal de atención en área de tesorería	Respuesta telefónica	llamada telefónica	Se presentó excusas y medidas para evitar que se presente esta situación.
QUEJA	MARZO	SI	29/03/2019	PRODUCTO	Respuesta negativa a solicitud de arreglos de pago	C.E. 2019020389	Comunicación escrita	Se ofrece alternativa de reestructuración.
QUEJA	MARZO	SI	02/04/2019	SERVICIO	Fallas técnicas para realización de pagos en puntos gane	información vía correo electrónico	Correo electrónico	No se especifica
QUEJA	MARZO	SI	15/03/2019	PRODUCTO Y SERVICIO	Mala atención en c. educativo y desinformación sobre requisitos	Atención por la subgerencia comercial	Atención personal	Otorgamiento de crédito
QUEJA	MARZO	SI	27/03/2019	PRODUCTO	Demora en los tramites de otorgamiento y demora en la firma del pagare	C.E.2019020349	Comunicación escrita	Se presentaron excusas
RECLAMO	MARZO	SI	26/03/2019	SERVICIO	Mala atención en c. educativo y desinformación sobre requisitos	Atención por la subgerencia comercial	Atención personal	Se presentaron excusas y se realizó llamado verbal al trabajador
RECLAMO	MARZO	SI	02/04/2019	SERVICIO	Altos costos de cobro jurídico	C.E.2019020417	Comunicación escrita	Se ofrecieron alternativas de arreglo
RECLAMO	MARZO	SI	05/04/2019	PRODUCTO	Reiteración de estado de deuda	C.E. 2019020453	Comunicación escrita	remisión de estado de deuda
RECLAMO	MARZO	SI	05/04/2019	PRODUCTO	validación de información para estado de deuda	C.E. 2019020450	Comunicación escrita	Se valida información y se hace requerimiento
RECLAMO	MARZO	NO		PRODUCTO	Reporta a centrales de riesgo			

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

## 5. CONCLUSIONES

- El Instituto cuenta con los mecanismos para la recepción de PQRS como son Atención personalizada, ventanilla única, buzones, correo institucional, página web, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y la atención a estas solicitudes se centra en la oficina de planeación, a través de líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones.
- El sistema QF document, es una herramienta adecuada para garantizar la custodia de la información, el recibo de las comunicaciones direccionadas, y el seguimiento al trámite y respuestas, se viene implementando a través de directivas el uso de comunicaciones internas, para evitar que la correspondencia interna ingrese por la ventanilla, también se viene realizando seguimiento a las peticiones que se allegan por correo para que sean ingresadas por el aplicativo.
- Con la implementación del registro para seguimiento de PQRS, se centralizan las comunicaciones, lo que permite realizar direccionamiento y seguimiento, y evaluar variables como tiempo de respuesta y efectividad por área. Aunque en algunas áreas no radican en la ventanilla la totalidad de las PQRS lo que se evidencia en algunas respuestas que no tienen origen de solicitud.
- Con la implementación del PAC01-00 PROCEDIMIENTO ATENDER DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, se asignan responsables para el direccionamiento, seguimiento, elaboración de informes, lo que favorece la respuesta oportuna y tramite de las PQRS radicadas en la entidad.
- Se observa un alto nivel de compromiso del personal, para la oportuna respuesta de las peticiones, sin embargo, aún existen funcionarios que no realizan la revisión y lectura del aplicativo QF document, o no registran el tramite o cierre de las peticiones, en especial lo relacionado con PQRS de la página web, lo cual afecta la prestación del servicio, generando inconformidad tanto en cliente interno como externo.
- La percepción del cliente externo sobre las variables encuestadas relacionadas con el personal y las instalaciones, es altamente satisfactorio, y ha venido incrementándose, perciben buena atención y amabilidad, sin embargo existen observaciones frente a la demora en el trámite de crédito y de los desembolsos, los requisitos en especial a clientes fidelizados, la información de los asesores, son variables que han disminuido la percepción favorable de los clientes frente al servicio.
- El cliente externo se encuentra satisfecho con nuestro servicio, durante el trimestre se mantuvo la favorabilidad, especialmente en lo que respecta a producto, sin embargo, los clientes consideran que se debe disminuir el tiempo de colocación de créditos, reducir la documentación, dar información clara sobre requisitos y tramite y tener claridad en los

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

conceptos entre dependencias, y mejorar el tiempo y atención en el trámite de desembolsos, entre otras.

- La presentación de quejas y reclamos correspondió al 3.6% del total de comunicaciones, se presentaron 19, 6 más que el trimestre anterior, aunque aún no se atiende el total de las presentadas, en éste trimestre 3 no presentan cierre satisfactoriamente
- El tiempo de respuesta total presento un promedio de 10.29. días, incrementándose 2.1 días es decir un 25% respecto al trimestre anterior, por lo que en general no se cumple con la proyección de 10 días, durante este trimestre, el área de fesca, tuvo un tiempo de respuesta promedio superior a 10 días; sin embargo en otras dependencias también existieron comunicaciones que se respondieron por fuera del plazo fijado en un total de 157 que son 4 menos que en el trimestre anterior, siendo 24 en Enero, 55 en febrero y 78 en marzo, lo cual afecta el desempeño del indicador y por ende afecta la percepción de los clientes.
- Durante este trimestre se observa incremento en el porcentaje de comunicaciones atendidas pasando de 90% a 97%, estando por encima de la meta de 90% de las comunicaciones tramitadas, del total recibidas 517, 18 no registraron cierre lo que corresponde a un 3% y son 73 menos que el trimestre anterior, sin embargo la atención oportuna ha disminuido y se ha ubicado entre 65% y 75% de las comunicaciones que han sido respondidas en los 10 días hábiles asignados, siendo 69% para este trimestre, es decir 360 de las 499 cerradas, fueron oportunas.
- Durante el trimestre se recibieron 28 derechos de petición que son 67 menos que el trimestre anterior, lo cual representa un 70% menos, de los cuales se tramitaron 28 por parte de las diferentes dependencias de la entidad, y a su vez 20 fueron tramitados oportunamente y 8 extemporáneamente, por lo que se debe establecer acciones para lograr el 100%.
- Se asignó el funcionario para la atención de los clientes, en especial quejas y reclamos, requiriéndose realizar inducción, con el fin de obtener mayores datos y observaciones de mejora de nuestros clientes.

## 5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar inducción específica al personal cuando se reasignan funciones, con el fin de evitar traumatismos y retrasos en la operación.
- Se recomienda establecer dentro del manual de funciones o guías de cargo, las relacionadas con la orientación de usuarios dentro de la entidad, así como para el diligenciamiento de encuestas y radicación de PQRS e incluirlos en los compromisos de la evaluación de desempeño.

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

- Aunque se ha mejorado significativamente, se recomienda socializar y realizar observaciones o llamados de atención al personal que presenta demoras o ausencia de trámites de sus PQRS, para motivarlos a registrar en el aplicativo o correo electrónico la evidencia de respuesta.
- Se recomienda dar cumplimiento a la directiva de gerencia, para ajustar y actualizar la información de la página web de la entidad, principalmente en lo relacionado con la Ley de Transparencia la cual es de obligatorio cumplimiento para la entidad y realizar seguimiento para que verifique estas actualizaciones por parte de un trabajador asignado.
- Se recomienda continuar con la capacitación para las comunicaciones internas a través del aplicativo QF document y no radicar en ventanilla las que no se hagan por este medio.
- Se recomienda que para trámite de respuesta, se establezca como requisito que las comunicaciones indiquen el radicado de la PQRS que se está respondiendo.
- Se recomienda solicitar informe de trámite de PQRS, para ser tenido en cuenta en la valoración de desempeño y elección de empleados del mes.
- se recomienda continuar con el seguimiento a tiempos de respuesta a fin de prestar un servicio oportuno a los clientes de la entidad y analizar las causas de las respuestas inoportunas.
- Se recomienda analizar las observaciones presentadas por los clientes en las encuestas de satisfacción, así como en las quejas y reclamos, y con estas generar acciones correctivas frente a los temas de menor satisfacción como la oportunidad en el tiempo de crédito, y solicitud de documentos en especial a clientes antiguos, así como los trámites de expedición de paz y salvos icetex.
- Se sugiere implementar acciones conducentes a reducir los tiempos de colocación pues es la variable que menos favorabilidad tiene.
- Se sugiere implementar acciones para coordinar los desembolsos, a fin de evitar largos periodos de espera por parte de los clientes, y a su vez de acuerdo al número de clientes contar con un área de atención con condiciones de comodidad.
- Se recomienda analizar la situación de FESCA, pues los clientes manifiestan las debilidades en cuanto a espacio, ventilación, temperatura, privacidad y comodidad para la atención.
- Se sugiere tomar acciones para mejorar las condiciones de la sala de espera.
- Se sugiere establecer directriz para las PQRS de las cuales se genera respuesta pero no se incluyen en el sistema la PQRS origen de la solicitud.
- Se recomienda adelantar jornada de medición de satisfacción de cliente interno para obtener observaciones de mejora y establecer acciones frente a las mismas.

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

- Se recomienda establecer tarifa de avalúos y publicar en lugar visible
- Se recomienda realizar encuestas de servicio en las áreas de cartera, y jurídica directamente en las áreas y a través del auxiliar de servicio al cliente.
- Se sugiere respetar los tiempos radicación, pues existen procedimientos internos que se deben realizar para garantizar la custodia y trazabilidad de la documentación.
- Se recomienda medir tiempos de trámite interno a fin de determinar el punto crítico para la demora en la expedición de las respuestas a las PQRS.
- Se sugiere que se registre a través del aplicativo a todo el personal que ingresa.
- Se recomienda revisar las causas de las demoras en el trámite de créditos educativos para agilizar el tiempo de respuesta y a su vez establecer acciones para reducir tiempos y/o trámites en crédito productivo especialmente a clientes fidelizados.
- Se recomienda implementar que el funcionario de atención al cliente cuente con información básica de crédito a fin de brindar agilidad en la atención, especialmente cuando no se encuentra asesor disponible.
- Se recomienda realizar diagnóstico de criterios de accesibilidad de la página web.
- Se recomienda implementar actualización de datos para la realización de cualquier trámite ante la entidad a fin de disminuir el número de comunicaciones devueltas.
- Se recomienda incluir en la página web con un fácil acceso los requisitos para crédito nuevo y renovaciones.
- Se recomienda contar de manera permanente con el auxiliar de servicio al cliente, como primera atención, a fin de direccionar el personal visitante, incluir la información en el aplicativo, coordinar los turnos de firma de pagare y demás actividades de apoyo y asesoría a clientes y visitantes.

Cordialmente,

**SARA NAYIVE VACA GALEANO**

Prof. Oficina de Planeación.

Proceso de Atención al cliente y comunicaciones.