

 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



# INFORME

	<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

Yopal, 24 de Enero de 2020

## **INFORME DE ATENCION AL CLIENTE IV 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



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.

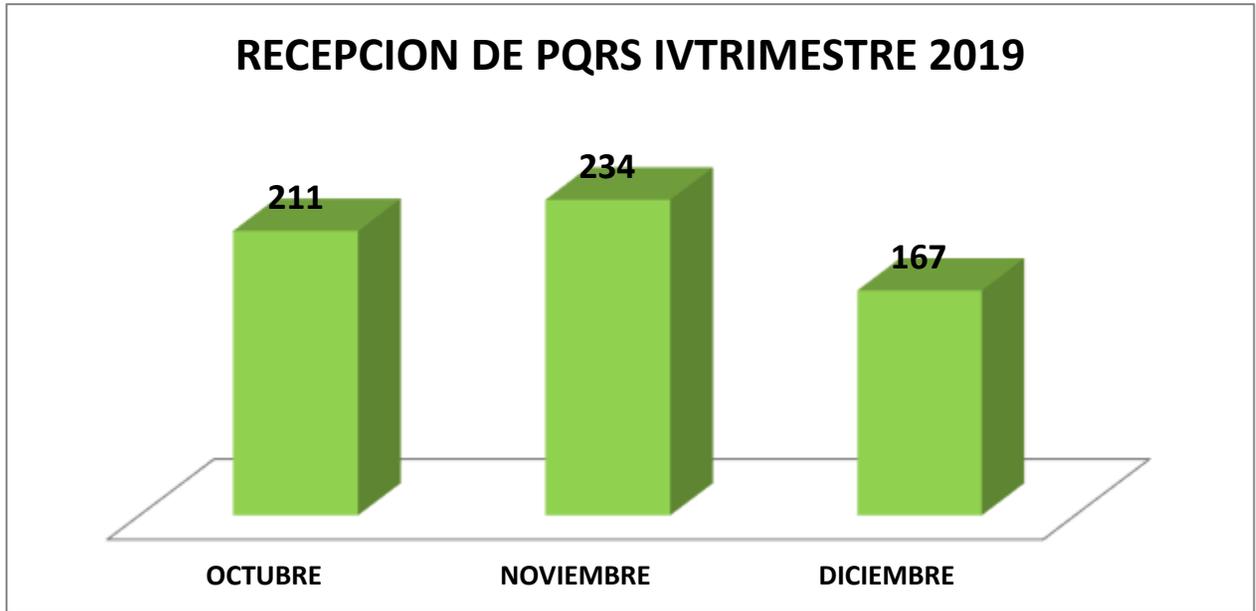
Se reciben llamadas a través de las líneas telefónicas: 6340747 6356755 6344144 6358942 3128899573, a través de éste medio se trata de dar respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda y consignando en formato de registro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

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

### 2.1. RECEPCION DE PQRS.

Durante éste periodo se recibieron trámites y quejas y reclamos a través de los diferentes mecanismos implementados por el Instituto un total de 612 solicitudes, recibidas en el trimestre, siendo 145 más que el trimestre anterior, así:

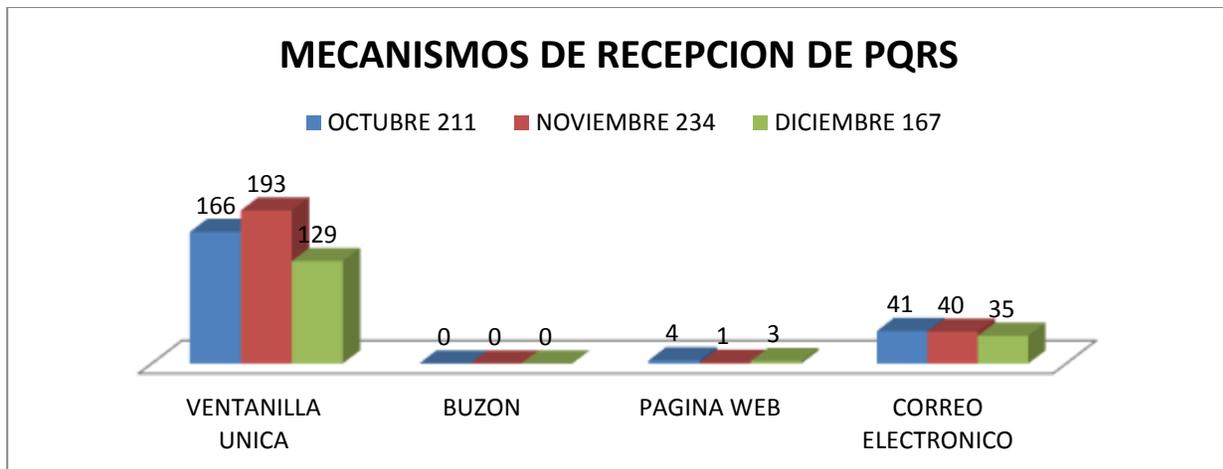
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



## 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 80% que corresponde a 488 comunicaciones, del 20% restante, 124 fueron recibidas por otros medios, correo electrónico que corresponde al 19% con 116, por página web siendo el 1.3% con 8 y 0 a través del buzón, por cuanto durante la remodelación se quitaron temporalmente 2 de los tres buzones.

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.



	<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

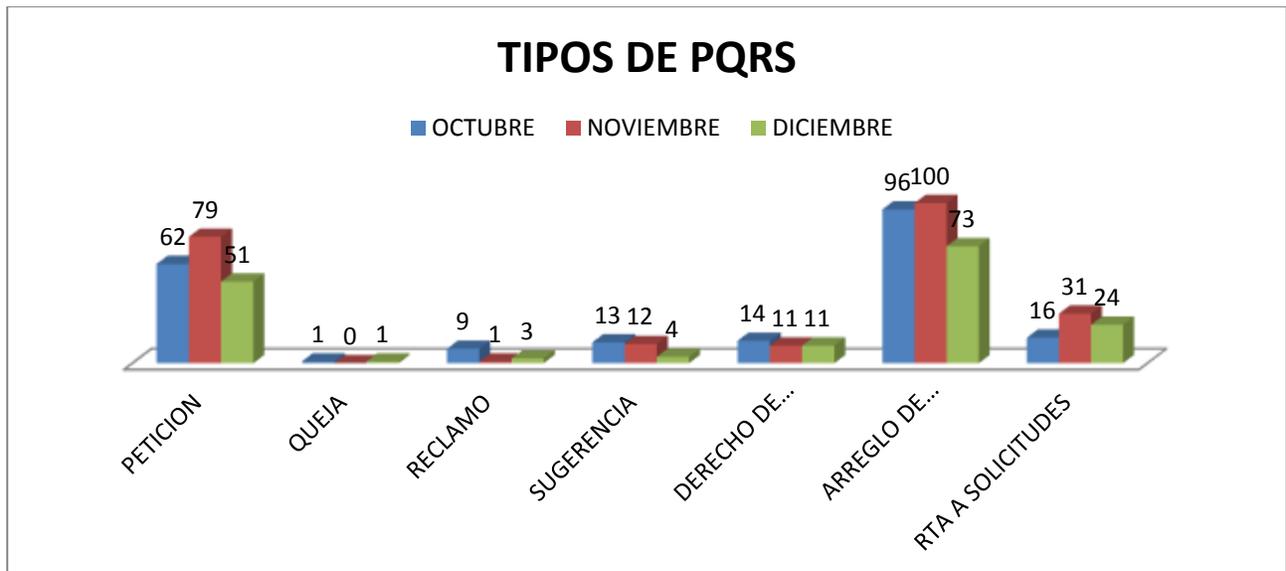
Además de lo anterior y con el fin de facilitar la retroalimentación del ciudadano, se ha socializado con el personal de la entidad, el formato RAC01-02 RECEPCION DE PQRS, con el fin de que a través de éste se presenten las posibles quejas, reclamos o sugerencias que tengan los clientes; éste formato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

### 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 IV trimestre de 2019, en lo que respecta a tipos de PQRS, de los recibidos, 192 que equivalen al 31% correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna; 269 que equivale al 44% son arreglos de cartera, las cuales se incrementaron debido a los planes de alivios principalmente de fesca, 71 son respuestas a solicitudes siendo el 12%; el 6% derechos de petición, con 36 comunicaciones, siendo 8 más que el trimestre anterior, el 5% que represento 29 solicitudes fueron sugerencias principalmente invitaciones, y el 2.5% para quejas y reclamos siendo 2 y 13 siendo 6 menos que el trimestre anterior, respectivamente, así:



De las quejas y reclamos recibidos, se encontraron temas relacionados con respuesta a peticiones, solución para cancelación de deudas, reporte a centrales de riesgos, expedición de paz y salvos icetex y demora en desembolso.

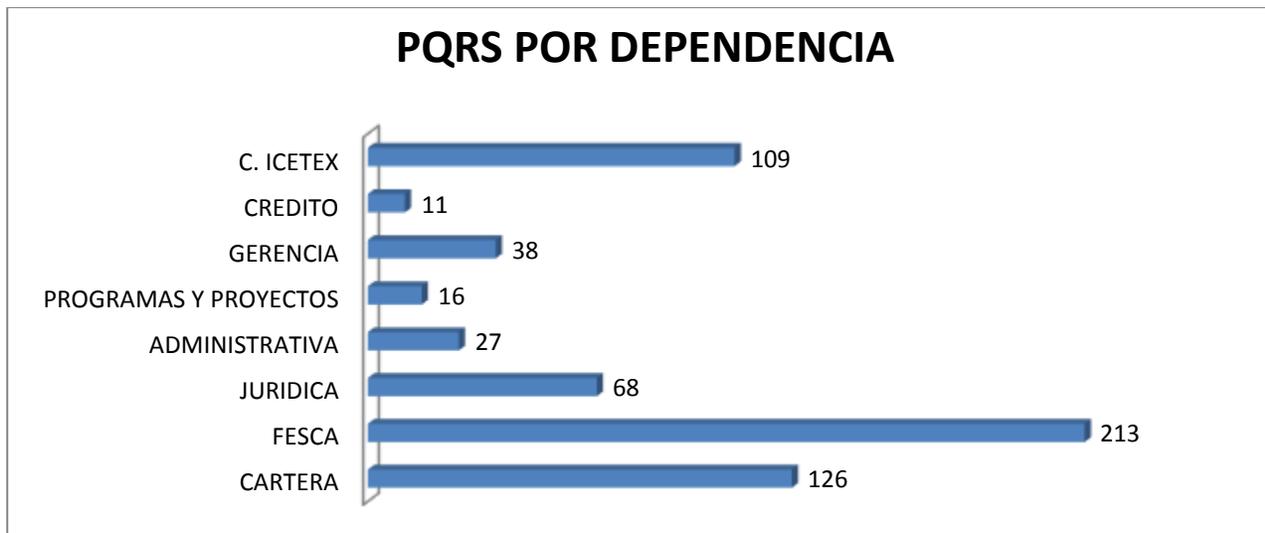
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

## 2.4. RECEPCION DEL PQRS POR DEPENDENCIAS

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

	CARTERA	FESCA	JURIDICA	ADMINISTRATIVA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	GERENCIA	CREDITO
<b>OCTUBRE</b>	47	80	25	6		12	2
<b>NOVIEMBRE</b>	46	72	28	15	7	15	6
<b>DICIEMBRE</b>	33	61	15	6	9	11	3
<b>TOTAL</b>	126	213	68	27	16	38	11
	21%	35%	11%	4%	3%	6%	2%

	PLANEACION	CONTROL INTERNO
<b>ENERO</b>	2	
<b>FEBRERO</b>	2	
<b>MARZO</b>		
<b>TOTAL</b>	4	0
	0.7%	0,0%



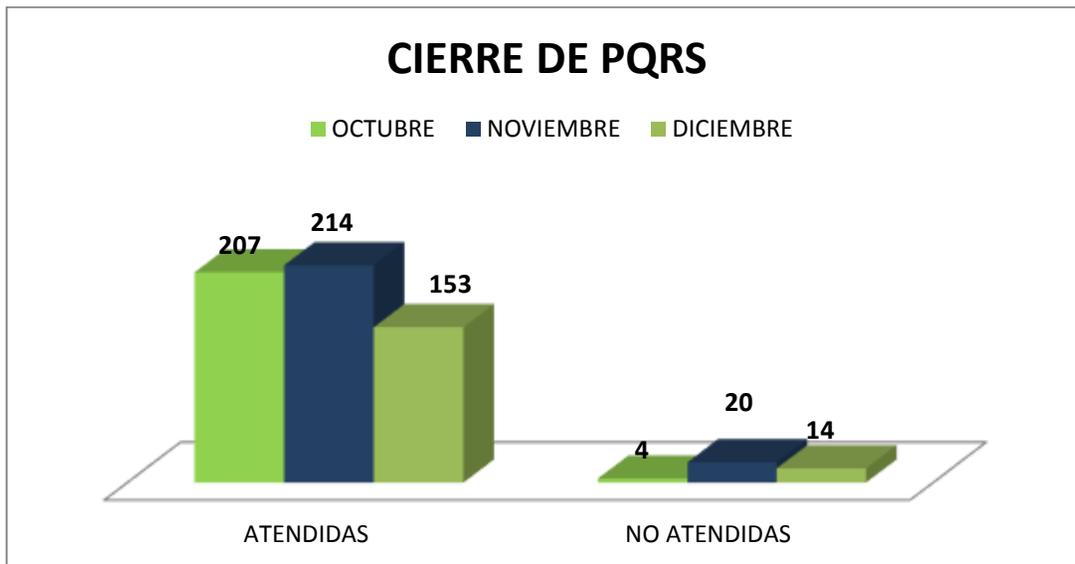
Durante el IV trimestre de 2019, la dependencia con mayor recepción, fue la de FESCA con el 35% del total que corresponde a 213 solicitudes siendo 5 menos que el trimestre anterior, seguido del área de cartera, con el 21% que corresponde a 126 comunicaciones, c. icetex representó el 17.8% del total recibido, con 109 comunicaciones y el área de jurídica con 68 comunicaciones que representan el 11% 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.

	<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

Las demás dependencias recibieron un total de 96 comunicaciones distribuidas por dependencias así: administrativa 4%, programas y proyectos 3%, gerencia 6%, crédito 2%, planeación 0.7% y control interno 0%, siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad.

## 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.



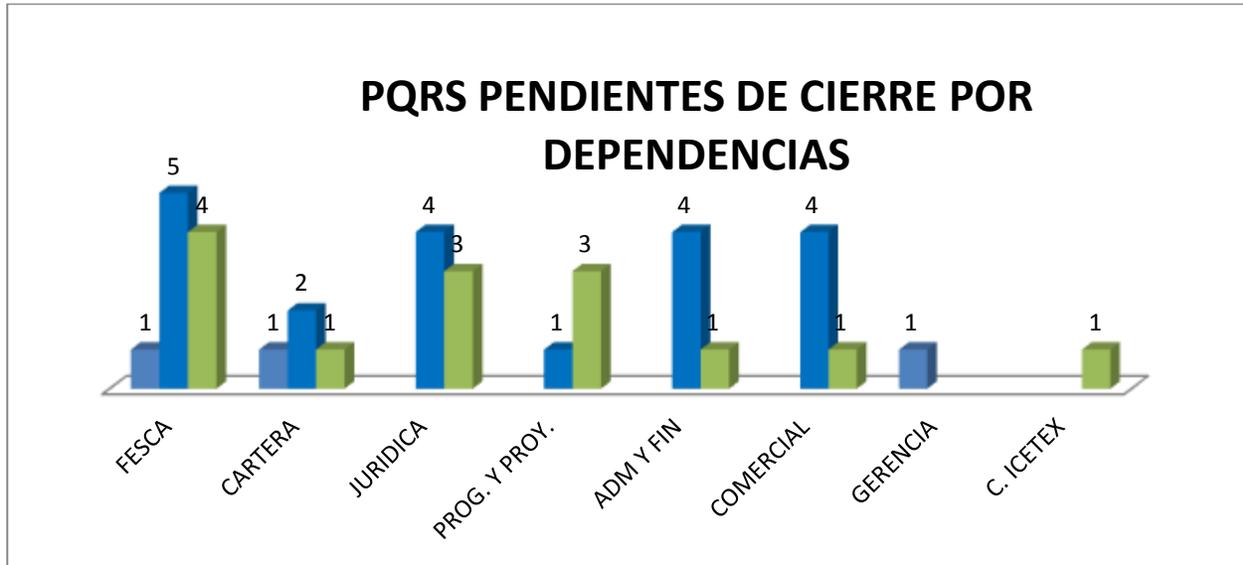
Las PQRS no atendidas, pueden ser el reflejo de dos situaciones una que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas los funcionarios no hayan reportado su cierre, lo anterior debido a que en algunas dependencias se registra bajo compromiso por parte de los funcionarios para 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 Octubre se atendieron el 98% de las solicitudes, en el mes de Noviembre el 91%, y 92% en el mes de Diciembre; en total durante el IV trimestre se registraron 38 peticiones sin evidencia de respuesta que son 2 más que en el trimestre anterior y representan el 6% del total de PQRS, estando por encima del 90%, por lo que se refleja una atención y respuesta a las PQRS del 94% en promedio, tasa similar a la del trimestre anterior; de las PQRS no atendidas, el 11% son del mes de octubre, con 4 comunicaciones, 53% el mes de noviembre, 20 comunicaciones, y 37% el mes de diciembre con 14 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

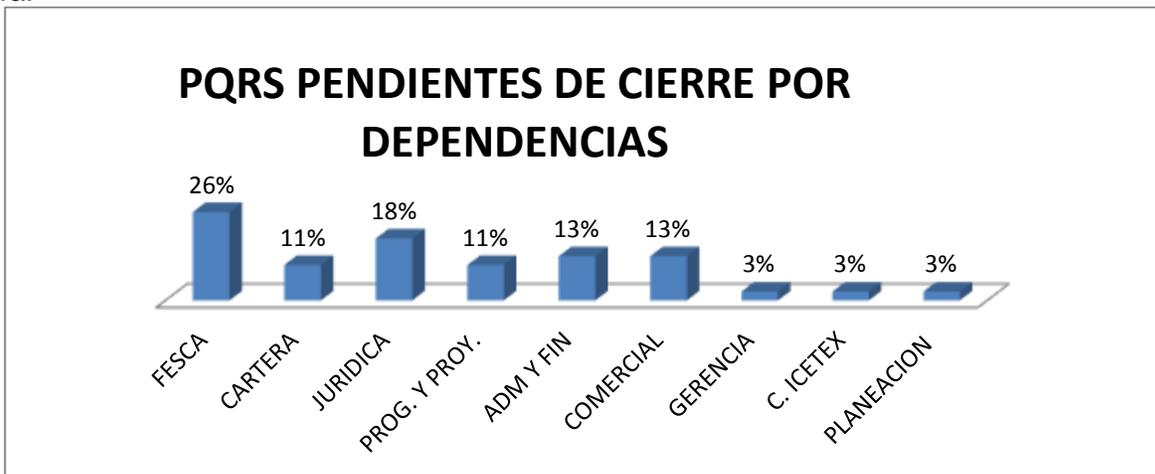
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

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.



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 7, adm. y fin. 5, crédito 5, cartera 4, programas y proyectos 4, c. icetex 1, planeación 1 y gerencia 1; en éste trimestre se mantuvo el número de pendientes por cerrar pasando en 6%.

De acuerdo a lo anterior, se consolidó que de las PQRS pendientes de evidencia de trámite, el 26% corresponde a fesca, 18% al área jurídica, 13% al área adm y financiera y en el área de crédito, programas y proyectos, 11%, principalmente para cartera como lo muestra la siguiente figura.

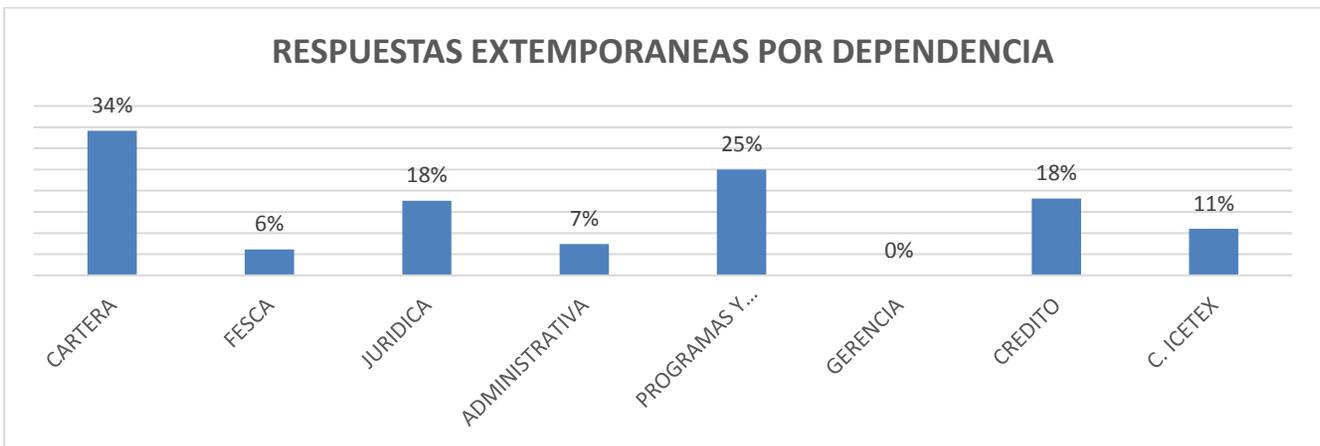


También se continúa presentando cierres extemporáneos en las diferentes dependencias, presentándose un índice del 14% de las respuestas, siendo 7% menor que el trimestre anterior, lo

	<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

que corresponde a 88 PQRs atendidas de forma inoportuna, las áreas que mayor número de respuestas tardías presentan son cartera, jurídica y programas y proyectos, como se detalla a continuación.

	CARTERA	FESCA	JURIDICA	ADMINISTRATIVA	PROGRAMAS Y PROYECTOS	CREDITO	C. ICETEX	PLANEACION
	126	213	68	27	16	11	109	4
OCTUBRE	26	7	4	2		2	4	0
NOVIEMBRE	13	5	7	0	3	0	7	0
DICIEMBRE	4	1	1	0	1	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>34%</b>	<b>6%</b>	<b>18%</b>	<b>7%</b>	<b>25%</b>	<b>18%</b>	<b>11%</b>	<b>0%</b>

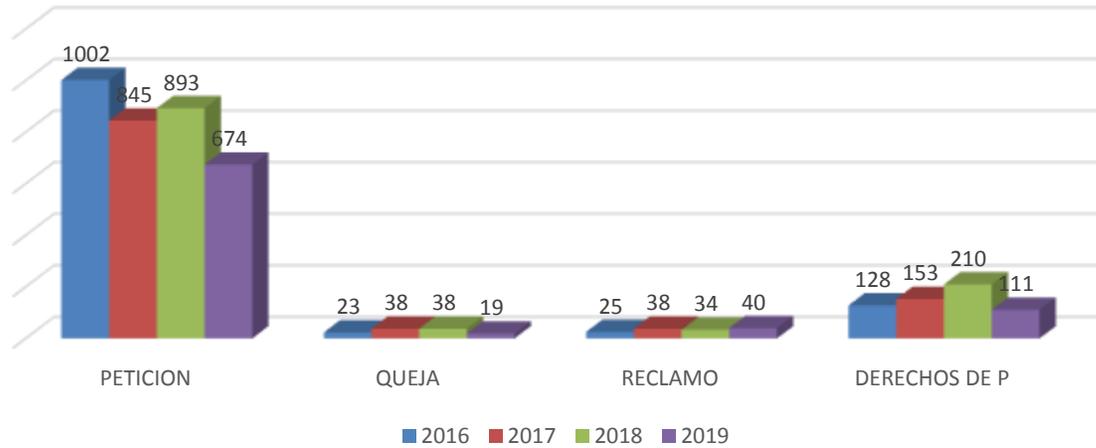


## 2.6. DINAMICA DE LA PRESENTACION DE PETICIONES POR TIPO.

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

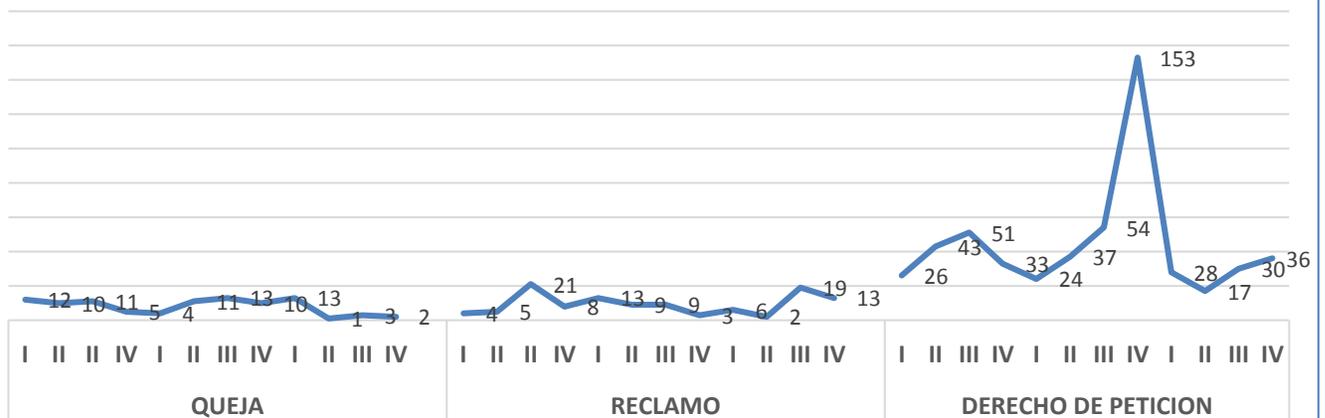
Al verificar la información recaudada se observa claramente una tendencia a la baja en cuanto a peticiones, motivada principalmente por la exclusión de las peticiones internas, y a su vez tendencia al incremento en los históricos de quejas, reclamos, en derechos de petición durante el presente año se presentó tendencia a la baja a diferencia de los años anteriores, siendo 19 quejas, 40 reclamos y 111 derechos de petición para el presente año.

**CONSOLIDADO PQRS POR AÑO**



En cuanto a la evolución de la presente vigencia, se refleja una leve tendencia a la disminución de los reclamos y quejas, así como de los derechos de petición, así:

**PRESENTACION DE PQR POR TRIMESTRE AÑO 2017 - 2018 Y 2019**



**2.7. TIEMPO DE RESPUESTA**

De acuerdo al seguimiento realizado en el presente trimestre se obtuvo un promedio de 6.9 días para el trámite y respuesta de las peticiones el cual es mayor 0.55 días frente al trimestre anterior, durante el mes de Octubre el tiempo promedio de respuesta fue de 8.44, Noviembre 7.34 y Diciembre de 4.92 es importante señalar que el tiempo solo se mide de las peticiones atendidas y registradas su cierre, pues como ya se expuso el 6% de las radicadas no fueron atendidas, siendo 38 comunicaciones, por lo que este tiempo corresponde al 94% de las PQRS; del análisis realizado por dependencias se encontró que durante el trimestre se mantuvo el tiempo de respuesta mayor en 8.6% 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

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 encuentra 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, y la implementación de la directiva para la revisión de comunicaciones, 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 Cartera, continúe adelantando seguimiento a fin de disminuir el número de PQRS contentadas de forma extemporánea, en crédito se solicita dar tratamiento a las peticiones recibidas por página web.



## 1. 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 612 PQRS registradas, 15 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 2.45%, valor inferior en 1.14% al trimestre anterior; siendo 2 quejas y 13 reclamos, los cuales fueron recibidos a través de la ventanilla única y pagina web, 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



### 3.2 INCIDENCIA Y RESPUESTA

Durante éste trimestre, disminuyó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior pasando de 22 a 15, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el 2.45%, que fue 32% menos respecto al trimestre anterior.



De las quejas y reclamos presentados 5 que representa el 33% fueron de C Educativo, 3 de c. ICETEX, crédito IFC y cartera IFC, que representan 20% cada una y 1 del área jurídica; de acuerdo a lo anterior el 93% correspondió a áreas misionales. En cuanto a atención de las quejas se registró cierre de las 2 quejas presentadas, y para los reclamos se atendieron 12 de los 13 presentados, es decir atención y cierre fue del 93% del total presentado, la respuesta oportuna se registró en 12 de ellas, es decir oportunidad del 80% que es 10% 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 6.92 días, lo cual se encuentra dentro del rango programado de 10 días, durante el trimestre registró una disminución del tiempo de respuesta de 2.02 días y aún no damos respuesta oportuna y total, lo que se reflejó en 1 queja y 1 reclamo respondidos extemporáneamente y 1 un reclamo no contestado.

	<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. DERECHOS DE PETICION

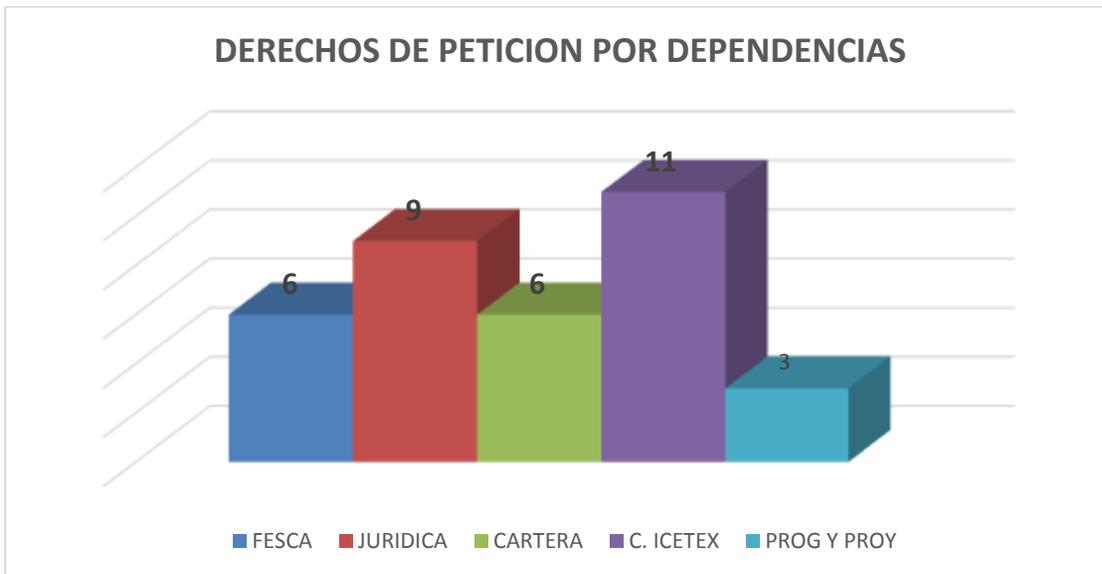
Durante éste trimestre se recibieron, 36 derechos de petición, siendo 6 más que en el trimestre anterior y distribuidos por meses como se muestra en la figura, de los recibidos se atendieron 33, lo que representa el 91%, de los atendidos 4 se respondieron después del plazo fijado de 15 días y los restantes 29 tuvieron respuesta oportuna, lo que representa un porcentaje de atención oportuna del 72%, lo cual es 10% menos que al trimestre anterior.



Respecto a los tiempos de respuesta, el promedio para los derechos de petición fue 7.32 días, sin embargo es importante resaltar que este corresponde a los atendidos, pues en el periodo se presentaron 3 que no registran evidencia de cierre y a su vez 4 extemporáneos, por lo que se debe revisar y hacer seguimiento a fin de evitar riesgos legales.

De los derechos de petición presentados en el trimestre, 11 se direccionaron a c. icetex que representa el 31%, 9 al área de jurídica con 25% de participación, 6 con el 17% de participación del área de cartera e igual número para fesca, 3 de programas y proyectos siendo el 8% y 1 del área administrativa que representa el 3%. Los derechos de petición por dependencias del trimestre se observan en la siguiente figura:

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



### 3. 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, fesca y programas y proyectos así:

- 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*



	<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

	<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>				

## 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.

	<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

- 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
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

	<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

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

**4.4 RESULTADOS DE TABULACION.**

De acuerdo a la actividad aprobada se recibieron 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**

<b>VARIABLE</b>	<b>PERCEPCION</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>PROM. ANTERIOR</b>
<b>PERSONAL</b>			
El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	98,98	<b>99.18</b>	<b>99.23</b>
Considera que la presentación del personal de la entidad es adecuada?	99,38		
<b>PRODUCTO</b>			
Los productos y servicios que le ofrece el IFC se ajustan a sus necesidades?	98,00	<b>86.21</b>	<b>90.45</b>
Se encuentra conforme con los requisitos y garantías solicitadas por la entidad?	97,90		
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las tasas y tarifas que maneja el IFC?	86,80		
El tiempo de desembolso de su crédito fue	62,12		
<b>SERVICIO</b>			
Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para los servicios que prestamos?	90,82	<b>98.78</b>	<b>99.04</b>
La atención brindada fue personalizada y amable?	99,34		

	<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

<b>IMAGEN</b>			
La imagen que tiene usted de nuestra entidad es	96,46	<b>95.04</b>	<b>95.11</b>
Consideraría referir nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	99.26		

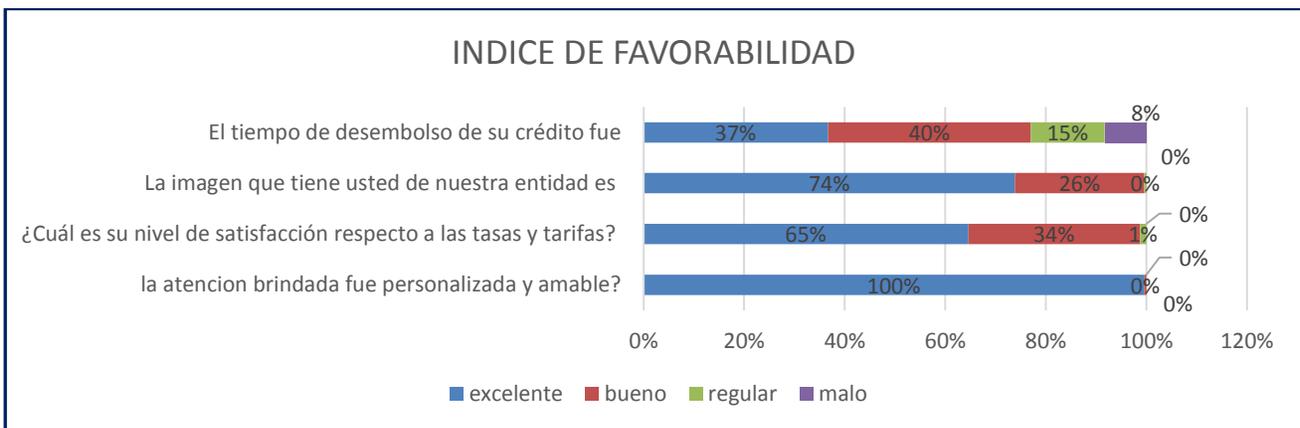
Se observa que las variables relacionadas con el personal son las que presentan mayor porcentaje de favorabilidad y aprobación por parte de los clientes, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 99.18%, siendo las de mayor aceptación la atención personalizada y amable.

En segundo lugar de favorabilidad, está la de servicio con 98.78% de admisión, la imagen se ubicó en el tercer lugar con 95.04 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 86.21% de favorabilidad, lo cual fue un 0.25% menos que el trimestre anterior, el tiempo de desembolso fue la variable con menor aceptación y muy por debajo de la meta fijada con 62.12%.

En total se obtuvo una satisfacción del 93.08%, la cual es menor 2.59 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:



De acuerdo a lo anterior, la variable con mayor favorabilidad es la atención, pues el 100% de los encuestados lo consideran excelente, a su vez la favorabilidad frente a la imagen es de 74% inferior 15 puntos respecto al trimestre anterior, las tasas y tarifas se ubicaron en 65% de encuestados que lo considera excelente y el 34% que piensan que es bueno, a su vez el tiempo de desembolso presenta 37% de aceptación como excelente, 40% de los encuestados lo consideran bueno, 15% considera que es regular y 8% 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.

	<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

- **SERVICIO**

En lo que respecta a las encuestas de servicio, a corte 30 de diciembre 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>	<b>VR TRIMESTRE</b>	<b>VR PROM</b>	<b>PROM. ANTERIOR</b>
Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad	98,21	<b>98.50</b>	<b>97.13</b>
Cree que el personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios	98,85		
Los canales de comunicación del IFC son adecuados y funcionan correctamente?	99,29		
<b>PRODUCTO</b>			
Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna	97,75	<b>97.75</b>	<b>97.52</b>
<b>AREA</b>			
Los espacios de atención al cliente están aseados ventilados y el nivel de ruido es adecuado	99,08	<b>99.08</b>	<b>96.37</b>
<b>IMAGEN</b>			
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	97,66	<b>91.94</b>	<b>93.85</b>
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	89,62		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	88,53		

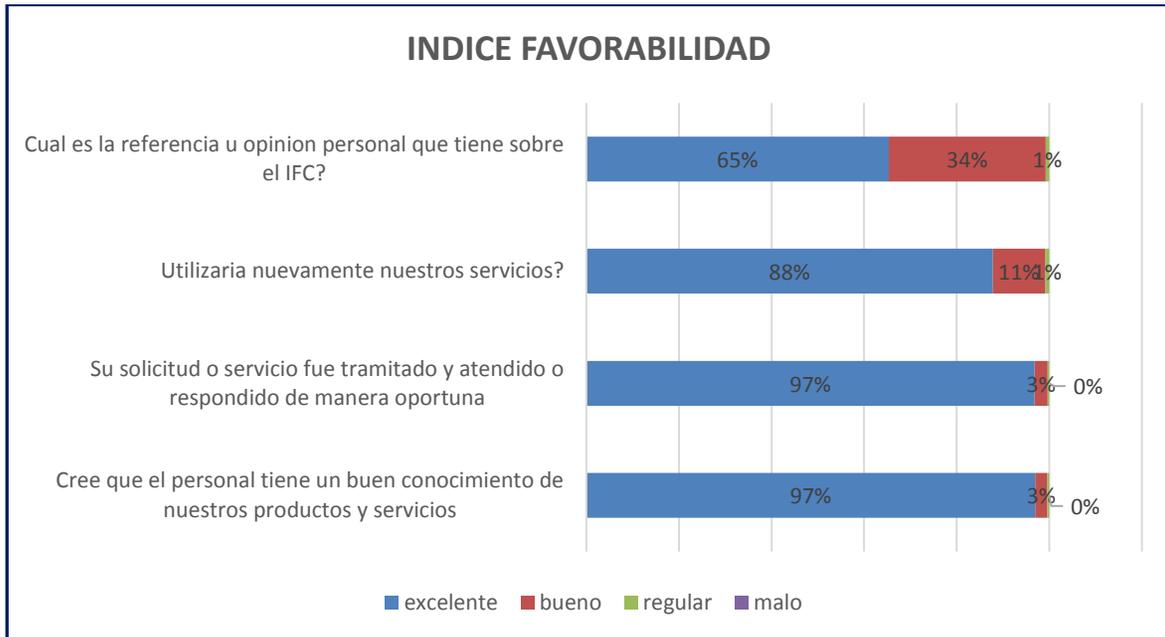
De acuerdo a la anterior información, existe un 98.50% de favorabilidad entre los encuestados para las variables de servicio, 99.08% para área, 97.75% está conforme con las especificaciones del producto, y respecto a imagen es la variable con menor aceptación ubicándose en 91.94% de favorabilidad, en todos los aspectos, todas las variables superan la meta establecida para la satisfacción, del 90%, siendo esta última menor al resultado obtenido el trimestre anterior en 1.91%.

De acuerdo a lo anterior se obtuvo una satisfacción del 96.04% 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 0.47% respecto al anterior.

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 fiska, cartera y jurídica

Se analizan resultados de favorabilidad para las siguientes variables:

	<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 variable de menor índice de favorabilidad, es la imagen que los clientes tiene de nuestra entidad, se ubica en el rango del 65%; seguida de conveniencia de utilizar nuevamente nuestros servicios con 88%; la oportunidad en el servicio 97% y el 97% 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>OBSERVACIONES DE MEJORA</b>	
<b>REQUISITOS</b>	Mucha documentación solicitada, bajar más los intereses,
	No se debería solicitar tanto requisito para un crédito si para el monto de 50 millones se exige mucho requisito
	Como menos requisitos,
	Me parece que piden muchos documentos pero son las políticas uno acepta solo es una sugerencia muchas gracias,
	Debido a mi enfermedad que ya está totalmente controlada no me aprobaron la totalidad del crédito,
	Más facilidad para el campesino;
	Con relación a los requisitos deben ser más claros y precisos,
<b>INSTALACIONES</b>	Distribución de espacios físicos del área de crédito
	como un aspecto de mejora es que los asesores estuvieran en cubículos personalizados para que puedan atender a sus clientes en privado,

	<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

	las sillas de la sala de espera están deterioradas;
<b>SERVICIO</b>	<p>el servicio debería de tener más cobertura en los municipios es decir que necesita un poco más de información para el área rural del resto es bueno,</p> <p>que llamen cuando el préstamo este aprobado que no toque venir a preguntar, atención en los corregimientos de Yopal ser más eficientes en recuperación de cartera,</p> <p>de pronto al momento de radicar sea revisado más detalladamente cada documento para luego no perder tiempo cambiando algún documento de resto para fue muy fácil y rápido el servicio,</p> <p>contestar los teléfonos es lo más importante ya que uno es de los que necesita información,</p> <p>pienso que sería bueno que fuera desembolsado el valor del crédito solicitado,</p> <p>ampliar portafolio de créditos,</p> <p>Un poco inconforme por el monto aprobado fue muy poco y no puedo cumplir con mis propósitos del negocio,</p> <p>si la primera vez me prestaron 8 millones la verdad es un poco decepcionante, pienso que deberían tener más en cuenta a las personas que hemos solicitado prestamos en esta entidad y hemos quedado bien para que los créditos sean más rápidos,</p>
<b>TIEMPO</b>	<p>Agilidad en los tiempos de desembolso,</p> <p>menor tiempo en darle la aprobación al crédito,</p> <p>Acortar el tiempo de estudio del crédito ;</p> <p>Que se reúnan cada 15 días los comités para que los créditos sean más rápidos, el tiempo de respuesta del crédito,</p> <p>la pregunta numero 10 no aplicar para la fecha de diligenciamiento de la encuesta puesto que no me han realizado el desembolso,</p> <p>que fuera más rápido el crédito,</p> <p>Los plazos para dar respuesta positiva y/o a la solicitud.</p> <p>el tiempo de respuesta no debería ser más de 20 días,</p> <p>deberían decir por cuanto saldrá el crédito de lo solicitado,</p> <p>más agilidad en el tiempo de desembolso y en el monto del crédito aprobado dar mayor información ya que el monto fue muy por debajo del esperado,</p> <p>que la aprobación de crédito se demore menos de 30 días,</p> <p>el tiempo debe ser mas ágil</p> <p>creería que mejorar el tiempo de desembolso;</p> <p>lo único que considero es que fuera más rápido el desembolso;</p> <p>para mi concepto me parece bien un poquito demorado,</p> <p>mejorar el tiempo de desembolso,</p> <p>Mejorar el servicio de parqueadero.</p> <p>Menos tiempo en el desembolso ,</p> <p>menos tiempo,</p> <p>que el desembolso sea en menor tiempo,</p>
<b>PERSONAL</b>	capacitar más al personal contratar personas idóneas para cada tipo de crédito,

	<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 información brindada por el asesor no fue suficiente por tanto no se consiguió el desembolso esperado y acorde a la capacidad de endeudamiento, ya que se han presentado ciertos inconvenientes en la solicitud el crédito, dejan cosas en el aire y por eso se falla en el momento de solicitar el crédito, el asesor no contesta el celular hay que averiguar personalmente en la entidad,

**En la encuesta de servicio:**

<b>OBSERVACIONES DE MEJORA</b>
Que los clientes antiguos tengas un plus para los siguientes créditos
Que hayan oficinas en todo el departamento
Muchos requisitos y muchos papeles que no se necesitan y descuentan mucho por todo, todo lo cobran
Más publicidad radial y visible para que los pequeños comerciantes tengan conocimiento de la posibilidad de crédito
Que haya más información visual y radial para así facilitar la información a nuevos clientes
Tal vez no exigir tantos documentos o requisitos para créditos medianos
Tener asesor en los diferentes municipios, pues en trinidad no hay y es muy tedioso y costoso no contar con los papeles y que no haya alguien que los guíe; no demorar tanto sus créditos, su aprobación.
Que se indique o se informe el porcentaje que se le paga al evaluador de los predios y lo que se descuenta en el crédito solicitado
Que para los clientes antiguos se maneje o se baje un poco más el interés
Que se verifique bien el sistema el ingreso del pago antes de llamar pues es incómodo cuando uno ya ha cancelado
Que hayan oficinas en los municipios principales como paz de Ariporo
Me gustaría que nos hicieran seguimiento así como esta llamada, que lo llamaran a uno para ver como está y como le ha ido con el préstamo para la inversión solicitada
Que se tuviera la facilidad de un monto más alto de \$12,000.000
Que sea un poco más ágil la colocación de los créditos
Mejor claridad y asesoría respecto de los cobros aplicados por diversos conceptos tales como intereses, seguros y otros, mejorar en algunos empleados la atención al cliente.
Ofrecer tinto o café mientras se espera el servicio
Cuando se llama se cae la llamada no funciona la línea
Que no se demore tanto en el momento de aprobación del crédito
El servicio es bueno, pero recomiendo que los abogados externos del IFC sean más humanos y no desesperen al codeudor porque es desesperante
Mucha demora para el estudio del crédito
Mejorar tiempo de respuesta del crédito
De pronto que los intereses subieron un poquito
Que no envíe al cliente de oficina en oficina que por favor en la oficina que este pidiendo el procedimiento le den una solución
Mejorar la atención a cliente cuando lo necesite

	<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

<b>FELICITACIONES</b>
Me parece que es muy buen servicio
no tengo aspectos para mejorar considero que el trámite se ajustó a mis necesidades
Todo fue perfecto buena atención con los clientes
Encantada del servicio y agradecida de la oportunidad que me dieron con la aprobación del crédito,
Todo excelente,
Las cosas siendo buenas pueden llegar a ser mejores y siendo mejores pueden llegar a ser excelente gracias
Por el momento considero que como viene todo me parece muy bueno y sobre todo que las personas que laboran aquí son muy amables sigan así
Siempre han sido muy amables en los créditos que he sacado para mi han sido muy rápidos y el personal muy excelente y colaboran bien
En general todo el personal es cordial y amable
todo muy excelente en atención
fui atendida a satisfacción,
estoy agradecida con las gestora del crédito gracias a la entidad por brindarme la oportunidad y apoyo para crecer
Buen servicio y bajo interés
Felicidades muy buen servicio
Felicidades me ha servido mucho
El personal es muy adecuado y amable para atender a los usuarios
Felicidades es el mejor servicio que dan en Casanare
Les recomiendo actualizar los números de teléfono que aparecen en la web nadie contesta
La energía de la recepcionista es la mejor, súper amable y querida
Excelente servicio, muy buena atención del personal
Ya lo hicieron mejoraron las instalaciones y las hicieron más cómodos
Agradezco su apoyo a la educación
Muy contenta por el servicio que me han brindado estos años

### 3.6 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:

	<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

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO</b>	CODIGO : RAC02-01			
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 27/03/2015			
				VERSIÓN:00		
Fecha						
Respetado funcionario, lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, nos interesa conocer su opinión sobre nuestra servicio.						
Dependencia: _____						
		<b>SI</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NO</b>	
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?					
		<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	
5	Como califica el servicio de la dependencia					
6	El tiempo de respuesta a su requerimiento fue					
<i>Que cree que se debe mejorar en ésta dependencia y/o servicio</i>						
<i>Gracias, su opinion es muy importante para nosotros</i>						

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

Durante el presente trimestre se realizó una jornada de percepción obteniendo los siguientes resultados: Frente a la satisfacción por áreas se encontró que la oficina jurídica fue la dependencia con menor nivel de satisfacción 42%, seguida del área de archivo con 47.33%, y comercial con 57.67%; la oficina de planeación incluida la escuela de negocios tuvo una satisfacción del 68%, y c. educativo del 74%, estando estas dependencias en el rango medio, los más altos niveles con un 90% de favorabilidad fueron para tesorería y área administrativa como se describe en la siguiente 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



En lo que respecta a las variables, se encontró que las relacionadas con tiempo y oportunidad son las de menor favorabilidad con 60% de aceptación, mientras que la disposición y calidad en la atención tuvieron mayor aceptación, como se detalla en la siguiente figura:



OBSERVACIONES	DEPENDENCIA
Colocar ejemplo y asistir a las capacitaciones que tengan que ver con el ambiente laboral, clima laboral y aplicarla lo más importante	COMERCIAL

	<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 funcionaria p. de crédito no dispone de tiempo necesario para atender a las solicitudes que requiero como cliente interno y da información incompleta lo que me llevo a cometer unos pagos injustificados por la desinformación de ella	COMERCIAL
Mejor disposición a la hora de responder que se atienda la solicitud realizada en el tiempo requerido	COMERCIAL
Puntualidad en el horario laboral y permanencia en sus puestos de trabajo, algunos presentación personal, se visto como para ir a un bar con amigos	TODAS
Dar igual tratamiento al cliente interno que al externo y que los tramites y respuestas sean objetivas y n dependan del solicitante	COMERCIAL
Mejorar la calidad en los filtros de información	C. EDUCATIVO
Calidad de la atención y disposición para el servicios	C. EDUCATIVO
Arreglar la tabla de soporte de atención al público se encuentra suelta y genera riesgo	C. EDUCATIVO
Se debe mejorar el servicio es una dependencia que esta para hacer más dinámica la entidad no para truncar procesos	OF. JURIDICA
La agilidad en los procesos y procedimientos del área	OF. JURIDICA
mas atención con prontitud	OF. JURIDICA
La forma de atender y solucionar de forma oportuna y satisfactoria los inconvenientes que se presenten en el momento indicado	OF. JURIDICA
Los tiempo de los procesos o requerimientos son demorados	OF. JURIDICA
Nuestra oficina jurídica debe se ágil en dar respuesta a las solicitudes, contar con el personal adecuado con el fin de dar respuesta a las solicitudes de las otras áreas y no ser una traba sin soluciones	OF. JURIDICA
Sin lugar a dudas se deben mejorar los tiempos de respuesta a los requerimientos en el caso de las certificaciones son demasiados prológanos los tiempos para obtener respuesta	OF. JURIDICA
el espacio físico	OF. JURIDICA
Más que el servicio que presta la oficina jurídica internamente es la inoperancia en la gestión de cobro jurídico, asignación de abogados, y gestión con los abogados, acuerdos de pago, negociaciones y remates de bienes para finiquitar un proceso de cobro que es su responsabilidad, el ingreso o recaudo de cartera ha disminuido enormemente por la fasta de gestión de cobro jurídico	OF. JURIDICA
Debe existir mayor amonio entre esta dependencia y el riesgo de la entidad, ya que en muchas ocasiones se dificultan los procesos por trabas innecesarias	OF. JURIDICA
El jefe de jurídica demora mucho los tramites, se demora muchos los documentos para firma	OF. JURIDICA
colaboración y servicio amable	OF. JURIDICA
actuar con mayor prontitud a los requerimientos	OF. JURIDICA
el servicio prestado no siempre es tan bueno	OF. JURIDICA
considero que más personas de planta a diferencia del coordinador del área deben estar al tanto del proceso y resolver cualquier inquietud o requerimiento	ARCHIVO
Considero que la dependencia debe mejorar puesto que no trabaja en equipo y para algún requerimiento sobre documentos nunca tienen tiempo siempre están supuestamente ocupados y casi nunca prestan los mejores servicios por más que hay varias quejas de esa dependencia y nunca hacen nada para la mejora	ARCHIVO
se sugiere recibir los documentos para archivo de forma inmediata	ARCHIVO
La actitud de algunas personas principalmente el jefe de archivo	ARCHIVO
personal únicamente encargado para la entrega de carpetas	ARCHIVO

	<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 una dependencia que pone peros en el manejo y recepción de lo que se allega y en el momento de brindar información sobre en lo que en ella reposa encuentra respuestas como venga luego búsquelo en documento sin estar actualizado en el inventario	ARCHIVO
Se debe mejora la buena disposición ante las solicitudes y requerimientos de los funcionarios del ifc, porque existe mal ambiente laboral principalmente de la lider de esta oficina	ARCHIVO
Aplicar un poco más la función de servicio y atención al usuario	ARCHIVO
Que las consultas cifies siempre se puedan sacar en esa dependencia	TESORERIA
Ampliar el horario de radicación de solicitudes para desembolso	TESORERIA
El tema de los pagos a los contratista siempre es una demora toman 3 días para pagar, los contratistas formamos parte de la entidad y merecemos nuestro honorarios rápido así como los de planta que reciben su sueldo antes del 28 ya tienen dinero y no tienen que pedir o rogar para que sea girado su sueldo, los viernes por lo general dejan la gente sin girarle	TESORERIA
Realizar seguimiento a los requerimientos radicados como también dar un tiempo prudente para las respuestas (IAS)	SISTEMAS
Tener en cuenta el personal de OPS igual que a los de planta	TALENTO HUMANO
Debe poner en práctica los principios del código de integridad	PLANEACION
El contenido temático del curso mejorar la disposición y oportunidad del curso	PLANEACION

<b>FELICITACIONES</b>	
Sigan así de chéveres	TESORERIA
Que sigan así son muy eficientes	TESORERIA
Buen servicio	PRESUPUESTO
El servicio y la accesibilidad de la información ha mejorado de manera notoria	PRESUPUESTO
Me parece perfecto	TALENTO HUMANO
Excelente equipo labora	TALENTO HUMANO

	<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	TRAMITADA	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE CAUSA	PROBLEMA O SITUACION EXPUESTA	GESTION DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE RESPUESTA	TRATAMIENTO
QUEJA	OCTUBRE	SI	19/11/2019	PRODUCTO	Póliza revocada	correo electrónico	Evidencia en carpeta de crédito	solicitud y archivo de información
RECLAMO	OCTUBRE	SI	21/10/2019	PRODUCTO	Imposibilidad de acceder a crédito	correo electrónico	Se adjuntan requisitos	respuesta adjuntado información solicitada
RECLAMO	OCTUBRE	SI	21/10/2019	PRODUCTO	Demora en respuesta a solicitud	correo electrónico	se brinda respuesta a solicitud	Se notifica qe no cumple requisitos
RECLAMO	OCTUBRE	SI	06/11/2019	PRODUCTO	Reiteración de remisión de información	Elaboración de inventario	Se consolido información	se elaboró y actualizo inventario de procesos
RECLAMO	OCTUBRE	SI	05/11/2019	PRODUCTO	exclusión de reporte y entrega de paz y salvo	Comunicación escrita	C.E. 2019021552	Se argumenta y niega la solicitud
RECLAMO	OCTUBRE	SI	05/11/2019	PRODUCTO	Crédito normalizado en cobro jurídico	correo electrónico	informe sobre tratamiento dado	retiro de la demanda
RECLAMO	OCTUBRE	SI	13/11/2019	PRODUCTO	Paz y salvo c. icetex	Comunicación escrita	C.E. 2019021576	Elaboración de paz y salvo
RECLAMO	OCTUBRE	NO		PRODUCTO	Cobro de obligación ya cancelada			
RECLAMO	OCTUBRE	SI	05/11/2019	PRODUCTO	Cobro a persona sin vínculos con la entidad	correo electrónico	comunicación al cliente	Excusas por error presentado
RECLAMO	OCTUBRE	SI	05/11/2019	PRODUCTO	eliminación de reporte negativo centrales de riesgo	Comunicación escrita	C.E. 2019021548	Se ratifica condición de deudor y sanción

	<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

RECLAMO	NOVIEMBRE	SI	26/11/2019	PRODUCTO	Ausencia de solución para cancelación de deuda	Comunicación escrita	C.E. 2019021653	Resolución de devolución y excusas
QUEJA	DICIEMBRE	SI	12/12/2019	PRODUCTO	Ausencia de solución para cancelación de deuda	Comunicación escrita	C.E. 2019021744	Información sobre ordenanza
RECLAMO	DICIEMBRE	SI	16/12/2019	PRODUCTO	Demora en respuesta a solicitud	correo electrónico	se notifica que está en tramite	envió a comité de solicitud
RECLAMO	DICIEMBRE	SI	11/12/2019	PRODUCTO	Demora de más de 3 meses en desembolso de c. educativo	correo electrónico	Se informa desembolso realizado	desembolso realizado
RECLAMO	DICIEMBRE	SI	121/12/2019	PERSONAL	Atención de funcionario	atención personal	liquidación de deuda	expedición de paz y salvo

	<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 2.4% del total de comunicaciones, se presentaron 15, 7 menos que el trimestre anterior, aunque aún no se atiende el total de las presentadas, en éste trimestre 1 no presentan cierre satisfactoriamente
- El tiempo de respuesta total presento un promedio de 6.9. días, incrementándose 0.55 días es decir un 8% respecto al trimestre anterior, por lo que en general se cumple con la proyección de 10 días, durante este trimestre, el área de programas y proyectos, 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 88 que son 3 menos que en el trimestre anterior, siendo 45 en Octubre, 35 en Noviembre y 9 en Diciembre, lo cual afecta el desempeño del indicador y por ende afecta la percepción de los clientes.
- Durante este trimestre se observa estabilidad en el porcentaje de comunicaciones atendidas ubicándose en 94%, igual al trimestre anterior, estando por encima de la meta de 90% de las comunicaciones tramitadas, del total recibidas 612, 38 no registraron cierre lo que corresponde a un 6% y son 2 más que el trimestre anterior, sin embargo la atención oportuna ha disminuido y se ha ubicado entre 75% y 85% de las comunicaciones que han sido respondidas en los 10 días hábiles asignados, siendo 80% para este trimestre, es decir 492 de las 612 cerradas, fueron oportunas.
- Durante el trimestre se recibieron 36 derechos de petición que son 6 más que el trimestre anterior, lo cual representa un 20% más, de los cuales se tramitaron 33 por parte de las diferentes dependencias de la entidad, y a su vez 29 fueron tramitados oportunamente y 4 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>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 tramite 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 tramites 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 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 analizar los resultados de la jornada de medición de satisfacción de cliente interno para obtener observaciones de mejora y establecer acciones frente a las mismas.
- 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.

	<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 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 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 designar 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 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.