

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



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

INFORME DE ATENCIÓN AL CLIENTE_Y COMUNICACIONES

PERIODO:

Enero a marzo 2023

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

INFORME DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES **Primer Trimestre 2023**

El instituto financiero de Casanare, aprobó el proceso de atención al cliente y comunicaciones y lo incorporó como proceso de apoyo dentro del sistema de gestión por procesos, dentro del cual se contemplan los procedimientos de ATENDER, DIRECCIONAR, HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES y MEDIR DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, con los cuales se realiza el direccionamiento y seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información que realicen los clientes internos 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. CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Instituto Financiero de Casanare colocó a disposición de la ciudadanía y/o Grupos de valor los siguientes canales:

1.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

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 dispuso de asesores en la colocación del crédito, y acompañamiento en la elaboración del proyectos 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 y comunicación.



De lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 12:00 am y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

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

1.2. BUZON DE PQRS

Se cuenta con 2 buzones ubicados uno al interior del primer piso y otro en el segundo piso, al frente de las escaleras, en los cuales se encuentran disponibles formatos para realizar encuestas de servicio y recepción de PQRS y encuestas de satisfacción de cliente interno .

1.3. VENTANILLA ÚNICA 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 y buzón, una vez radicadas se suben al aplicativo QFDocument y la auxiliar de ventanilla única y atención al usuario realiza el direccionamiento a través de éste aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, el seguimiento al trámite de respuesta, los derechos de petición se distribuyen al área competente para proyectar respuesta y con copia a la oficina Asesora jurídica y Control Interno.

1.4. CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES

El Instituto Financiero cuenta con un portal web www.ifc.gov.co y APP – Móvil con un link que les permite a los clientes presentar peticiones, solicitudes, quejas y reclamos, y también cuenta con redes sociales.



Facebook “ Instituto Financiero de Casanare”

[Instagram ifcinstitutofinancierocasanare](https://www.instagram.com/ifcinstitutofinancierocasanare)

Portal Web [ww.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co)

@twitter.com/ifcyopal

APP I.F.C. MOVIL



1.5. CORREO INSTITUCIONAL



Se colocó a disposición un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de portal, 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, con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS. Adicionalmente de

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

acuerdo a la emergencia presentada por la pandemia se habilito el correo ventanillaunica@ifc.gov.co a través del cual se receptionan y direccionan todas las PQRS recibidas durante este periodo.

1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA:



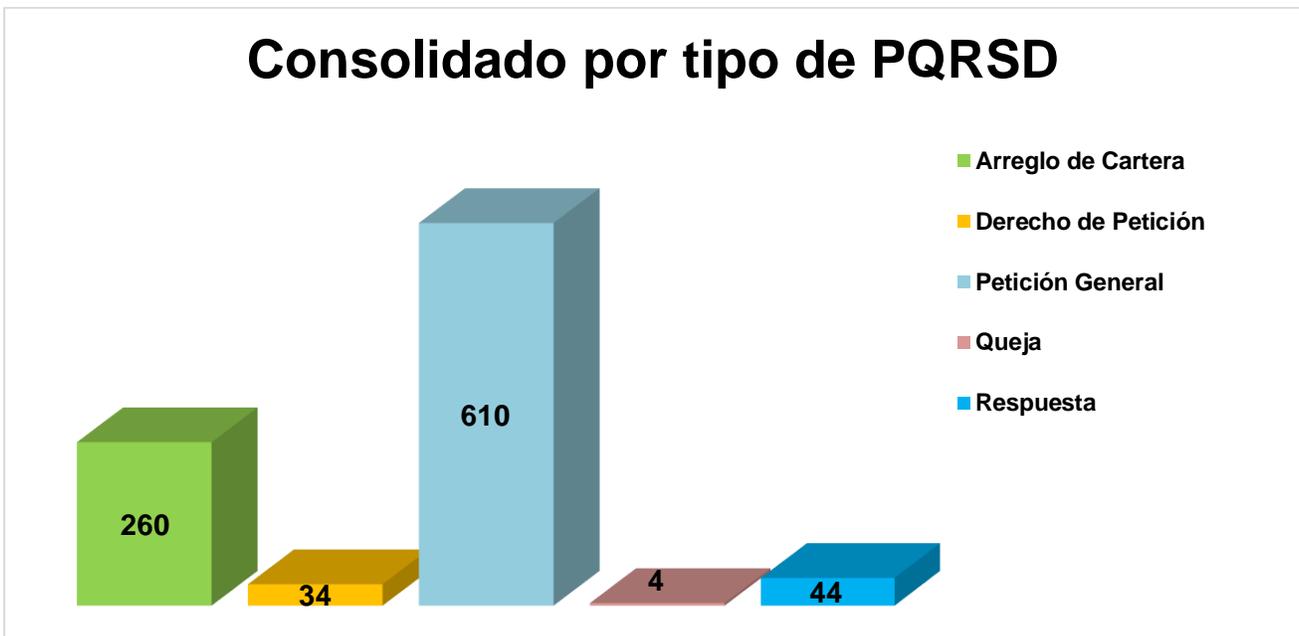
Se receptionaron llamadas a través de las líneas telefónicas: 320889957 y 6086334020, a través de éste medio se da respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la el funcionario de Ventanilla Única, direccionando las llamadas al área que corresponda.

2. TIPOS DE PQRS

Dentro del registro RCA01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQR'S, se han establecido los siguientes tipos de PQRS y se relaciona el número PQRS receptionados en el Primer trimestre 2023 por el IFC así:

P	Petición
Q	Queja
R	Reclamo
S	Sugerencia
DP	Derecho de Petición
AC	Arreglo de Cartera
D	Denuncias
RTA	Respuesta a solicitud

TOTAL (952) PQRS ATENDIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2023



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

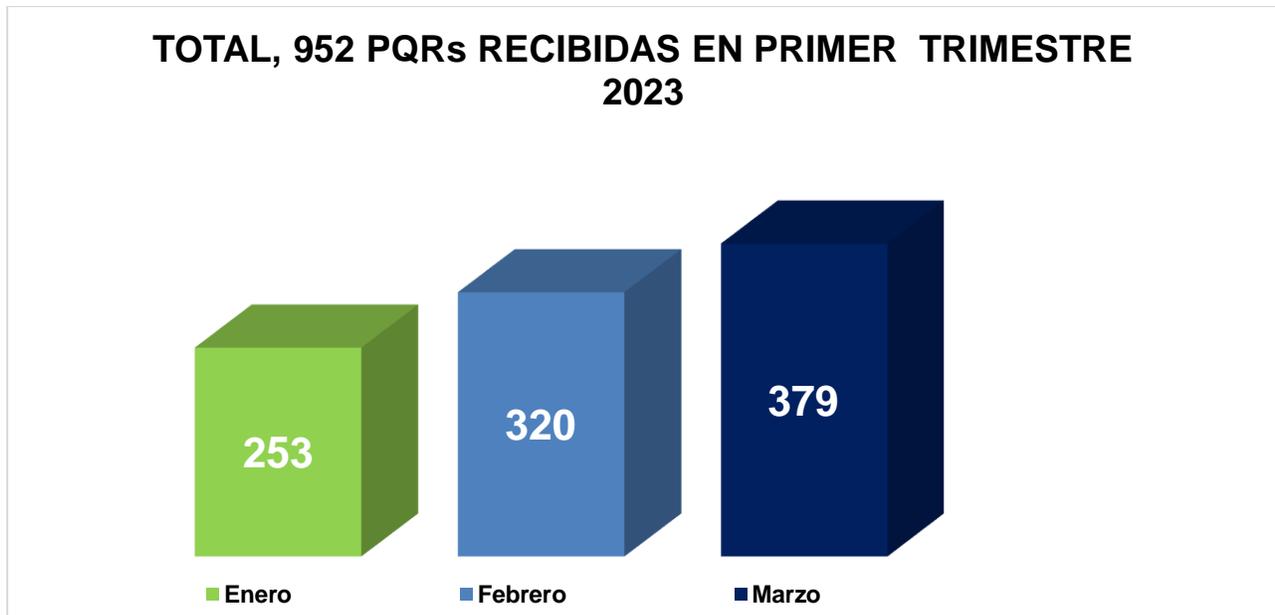
Del total de tipos PQRS recibidas en el Primer trimestre de 2023, el IFC atendió un total de **952** radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 610 con un (64%), seguida Arreglos de Cartera con 260 (27%), respuesta a Solicitudes con 44 (5%), Derechos de Petición 34 radicados (4%), con menor cantidad Quejas 4 con el (0%), reclamos, Sugerencia y Denuncias no se presentaron para el presente trimestre.

De acuerdo a lo anterior correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna.

3. ANALISIS CONSOLIDADO PQRS D PRIMER TRIMESTRE 2023

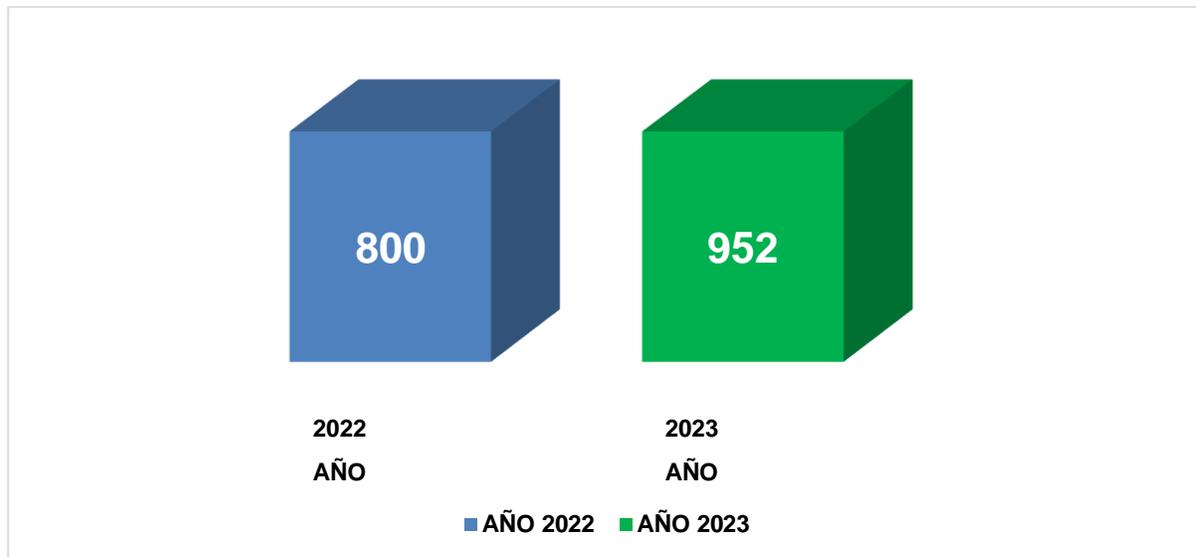
3.1. TOTAL, Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia Recibidas en el Primer Trimestre de 2023.

En el Primer trimestre de 2023 se registraron **952** solicitudes tipificadas como PQRS D de acuerdo con el reporte del software QF-DOCUEMT, las cuales se direccionaron a las dependencias de la entidad para la respectiva atención y respuesta. De acuerdo con el número mensual de solicitudes recibidas, se observa una tendencia de aumento en el periodo analizado con respecto a los anteriores trimestres. Viéndose reflejado el aumento en el área misional, ocasionado por la colocación de crédito comercial, crédito educativo y la gestión de cobro realizada por el área de carteras administrativas y jurídica comercial, dada la implementación de mecanismos de arreglos de cartera.



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

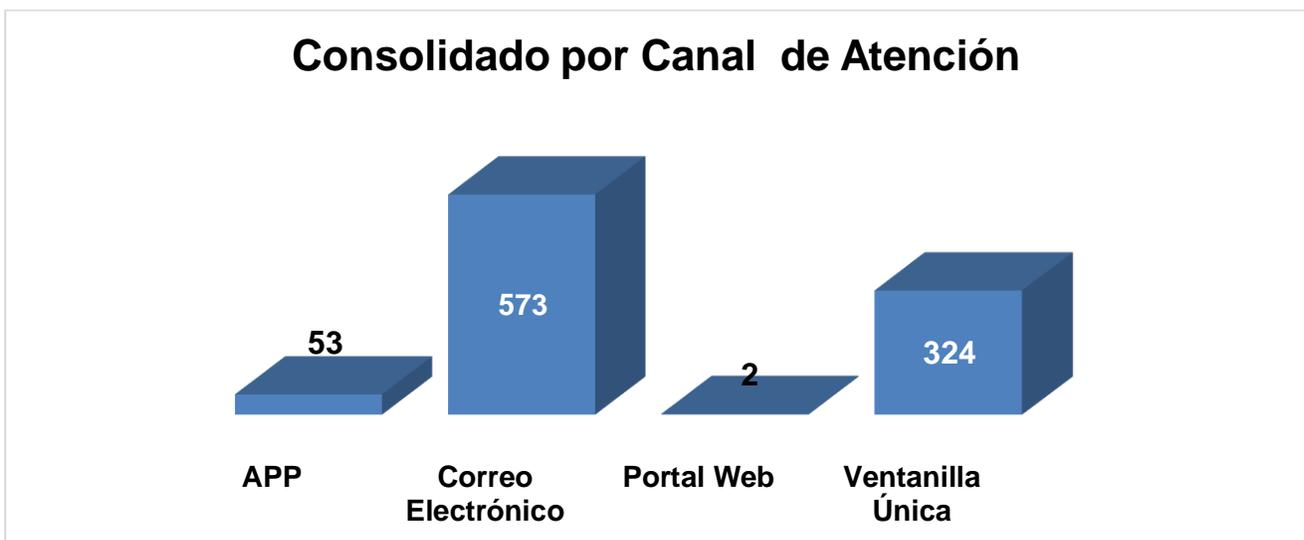
Comparativo PQRS Recibidas en el primer Trimestre del 2022 y 2023



3.2. TOTAL, PQRS por Canales de Atención.

Para contacto directo con los clientes el IFC ha dispuesto diferentes canales de atención, el virtual (formulario en el portal web, APP Móvil y correos institucionales de servicio al cliente), telefónico, correo físico y presencial a través de la ventanilla única.

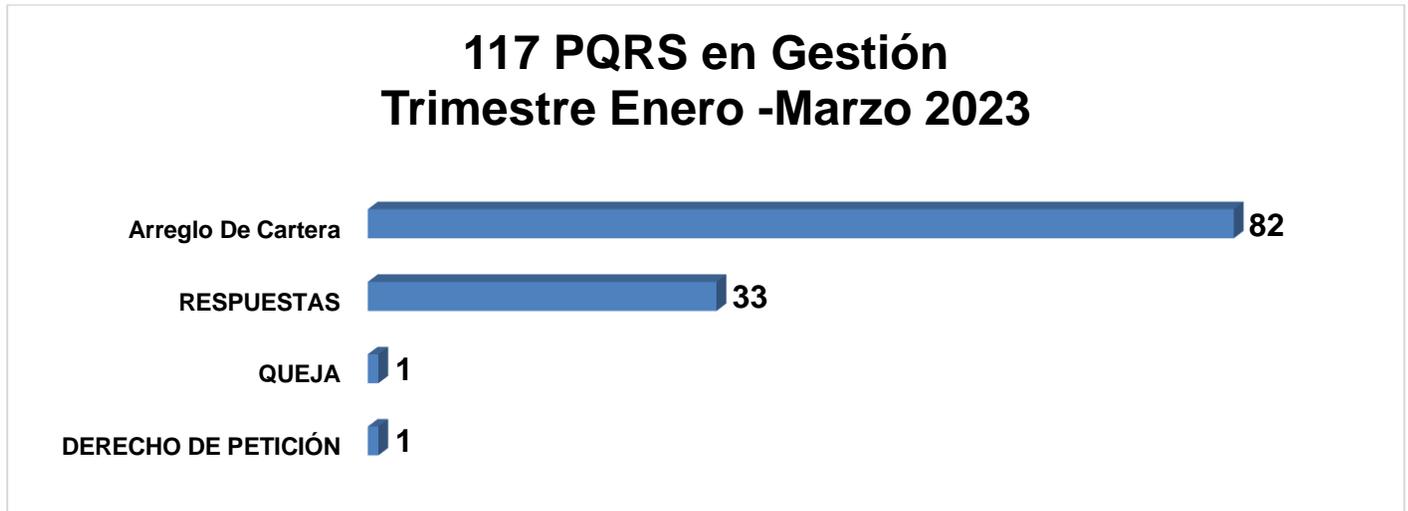
El canal más utilizado en el Primer trimestre por los clientes es correo electrónico con 573 PQRS registradas que representan el 60%, seguido ventanilla única con 324 solicitudes (34%). Los canales menos frecuentes son el portal web y APP – MOVIL con un registro de 55 PQRS (6%) y el buzón con 0 solicitudes.



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

3.3. SOLICITUDES EN GESTIÓN

De acuerdo con el análisis de los reportes de **RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A PQR'S**, se tiene que del total de PQRs recibidas en el primer trimestre quedaron en gestión 117 solicitudes en su mayoría recibidas en el mes de marzo de 2023, que serán objeto de seguimiento en el mes de abril de 2023.

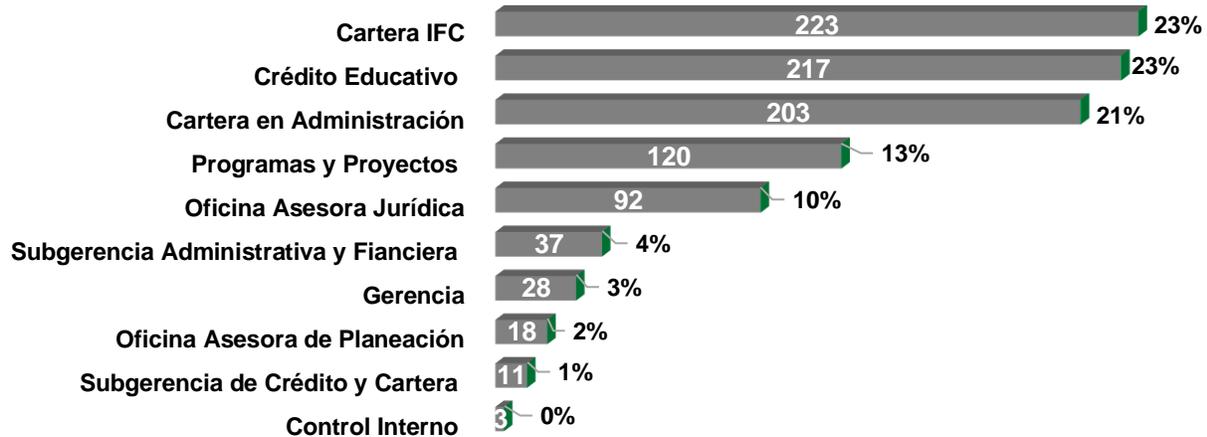


3.4. TOTAL (952) PQRs ATENDIDAS POR ÁREAS.

Del total PQRs gestionadas en el primer trimestre de 2023, el área con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera IFC con el 23% del total que corresponde a 223 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, seguido del área FESCA con el 23% que corresponde a 217 comunicaciones, continúa cartera en administración del Decreto 223/2015 200 con el 21% con 203 solicitudes, para programas y proyectos con el 13% para un total de 120 PQRs y Jurídica representó el 10% del total con 92 comunicaciones, siendo estas principalmente relacionadas con arreglos de cartera, solicitudes de condonación, tramites de otorgamiento de crédito educativo, solicitudes de paz y salvo de Cartera en administración y levantamientos de prenda e hipoteca, así como notificaciones sobre procesos.

Las demás dependencias recibieron un total de 94 comunicaciones distribuidas por dependencias así: subgerencia administrativa y financiera 4%, Crédito Comercial 1%, Gerencia 3%, Planeación 2% y control interno con el 0%. Siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad.

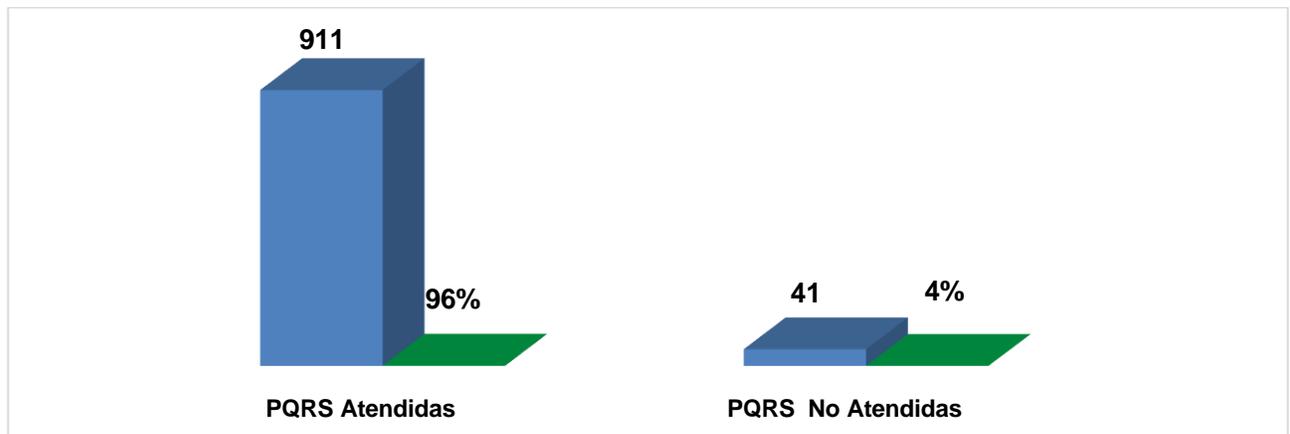
Total 952 PQRS Atendidas por Áreas Primer Trimestre



4. ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC

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 realizó informe de seguimiento a respuesta de las PQRS, En los casos que los servidores designados no tramiten oportunamente la respuesta se realiza notificación a través de correo electrónico y se registró en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.

4.1 ATENCIÓN DE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2023

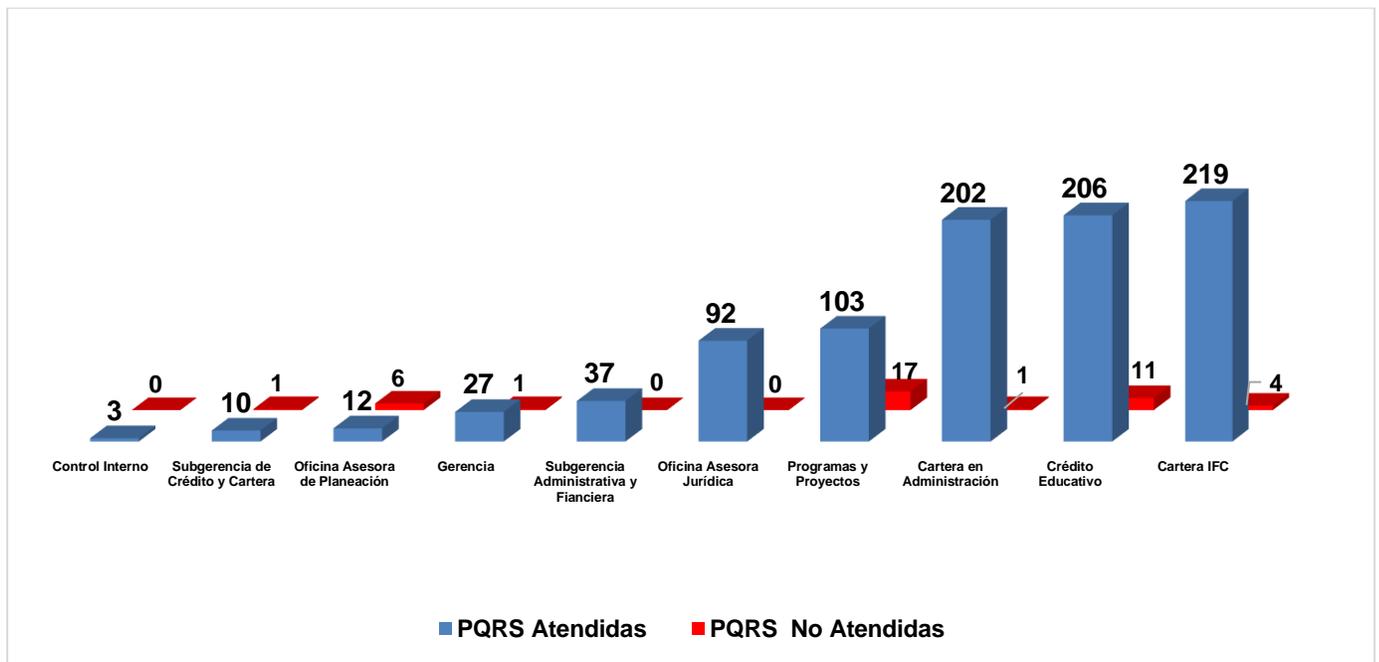


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

Para el presente trimestre se resalta el seguimiento que se ha realizado y el compromiso de los responsables de la atención a las PQRs. Sin embargo, 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. Documento, el cierre de la PQRs.

4.2 COMPORTAMIENTO EN ATENCIÓN DE PQRs PRIMER TRIMESTRE.

Teniendo en cuenta los tiempos establecidos por la norma Nacional y Resolución N° 163-2016 interna, para atender las solicitudes se presenta el siguiente cuadro con el comportamiento de las PQRs Atendidas y las No atendidas por Áreas:

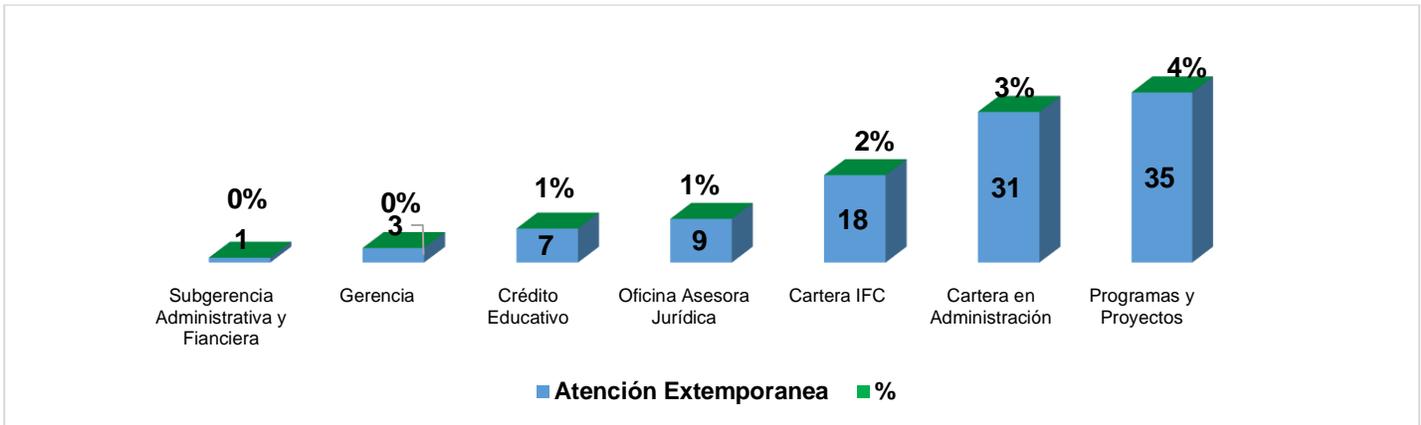


En relación con la oportuna en la respuesta de PQRs, el 85% (807) de las peticiones atendidas se realizó dentro de los términos legales, extemporáneamente se presentaron 104 PQRs con el 11% y tan solo a 41 PQRs con el 4% no se evidencia cierre o atención de respuesta.

4.3 Total 464 PQRs con atención Extemporánea por Áreas

Se presentó cierre extemporáneo de PQRs por parte de las siguientes áreas así:

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



Tiempos de Atención PQRS

El informe presenta el comportamiento de atención a 952 PQRS recibidas, el **85%** se atendieron de forma oportuna, es decir que de las **807** atendidas arrojan tiempo promedio de respuesta de **8,48** días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas **104** con participación **11%**, y un **4%** que corresponde a **41** solicitudes no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o atención de respuesta.

4.4 Comunicaciones de Seguimiento a PQRS

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. Adicionalmente se realizó seguimiento en la utilización del instructivo para las respuestas vía correo electrónico a través del aplicativo QF DOCUMENT, se hizo seguimiento por correo electrónico recordando el vencimiento de la PQRS, con el fin de facilitar la realización de las respuestas de forma oportuna a los clientes.

5. QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS



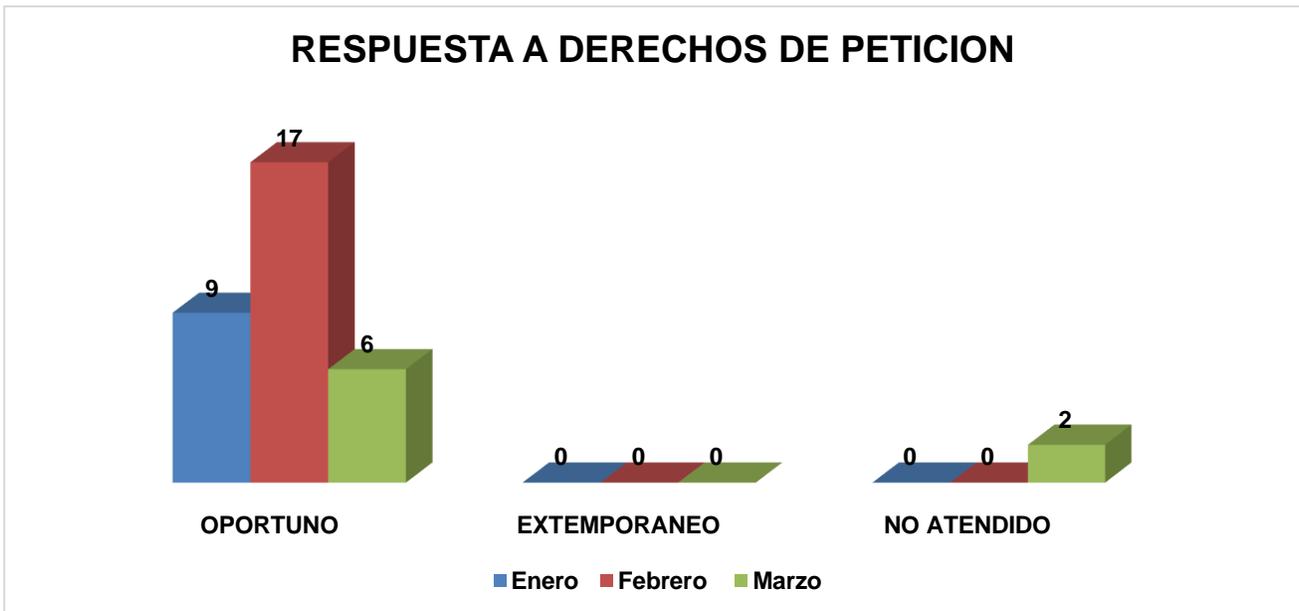
 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

Durante el trimestre de las 952 PQRS registradas, 4 fueron quejas, de las cuales presentan atención oportuna al 100%, no se presentaron reclamos.



6. DERECHOS DE PETICIÓN

Para el presente trimestre se presentaron **34 DP** los cuales se atendieron de forma oportuna **32**, no se presentaron atención extemporánea, seguidamente **2 DP** se encuentran si reporte de respuesta áreas responsables de atender la respuesta (programas y proyectos y crédito educativo), los cuales no se pueden evidenciar cierre en el aplicativo QF- DOCUEMT y realizara reporte al comité de riesgo para conocimiento y fines pertinentes.



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

7. ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Con el propósito de mantener implementando un Sistema de Gestión de Calidad eficaz y eficiente que busque la satisfacción del Cliente Externo, los servidores públicos y contratistas del Instituto financiero de Casanare (IFC) de los Procesos Misionales, que tienen atención directa con los ciudadanos son los encargados de aplicar la ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIO (Código: RAC02-02) y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE CREDITO (Código: RAC02-03), a los usuarios que utilizan los trámites y/o servicios de las diferentes dependencias de la entidad. Las encuestas en referencia se aplican de forma física, siguiendo lo establecido en el Procedimiento PAC02-00 MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE.

Las encuestas, se realizan con el fin de analizar el nivel de satisfacción de los clientes frente a los trámites y/o servicios prestados por la entidad en las diferentes dependencias, con el fin de buscar medidas encaminadas a la mejora continua. Así mismo conocer el índice de percepción de los clientes, respecto al servicio, la imagen institucional, el personal, las instalaciones, tiempo de trámites, entre otros.

7.1 OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Medir el grado de satisfacción del cliente externo frente a los trámites y/o servicios que presta el Instituto Financiero de Casanare (IFC) y de acuerdo con la información obtenida, tomar acciones que contribuyan con la mejora continua de los trámites y/o servicios.

FICHA TECNICA:

METODOLOGÍA:	Se aplican la ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIO (Código: RAC02-02) y la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE CREDITO (Código: RAC02-03), a los usuarios que utilizan los trámites y/o servicios de las diferentes dependencias de la entidad. Las encuestas en referencia se aplican de forma física, siguiendo lo establecido en el Procedimiento PAC02-00 MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE. De acuerdo con la información recolectada por los diferentes procesos y las encuestas aplicadas por el personal del Proceso de Atención al cliente y comunicaciones, a los grupos de valor que utilizaron los trámites y/o servicios de la entidad. Es importante mencionar que el proceso de Atención al Cliente y comunicaciones es el área encargada de tabular y generar un único INFORME TRIMESTRAL DE CLIENTE EXTERNO, de publicarlo y socializarlo a la entidad.
TEMAS:	Actitud y Disposición Información suministrada Tiempo de Respuesta Ambiente de trabajo y espacio físico Grado de Satisfacción
FECHA DE APLICACIÓN:	Enero – Marzo del 2023
PERÍODO EVALUADO:	Primer Trimestre de 2023

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

POBLACIÓN ENCUESTADA:	<p>Cliente externo: De acuerdo a lo aprobado en Comité Institucional de Gestión y desempeño, 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ 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. <p>✚ Se aplicaron (285) encuestas, (207) Encuestas de Productos / Crédito y (78) Encuestas de Satisfacción del Cliente / FESCA.</p>
------------------------------	---

Durante el primer trimestre del año 2023 que comprende los meses de enero a marzo, se aplicaron **(285) encuestas**, **(207)** Encuestas de Productos / Crédito y **(78)** Encuestas de Satisfacción del Cliente / FESCA. A los usuarios que ingresaron a las diferentes dependencias del Instituto Financiero de Casanare (IFC). El método a seguir para realizar el informe es el siguiente:

7.2. CRITERIOS DE TABULACIÓN

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.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CREDITO

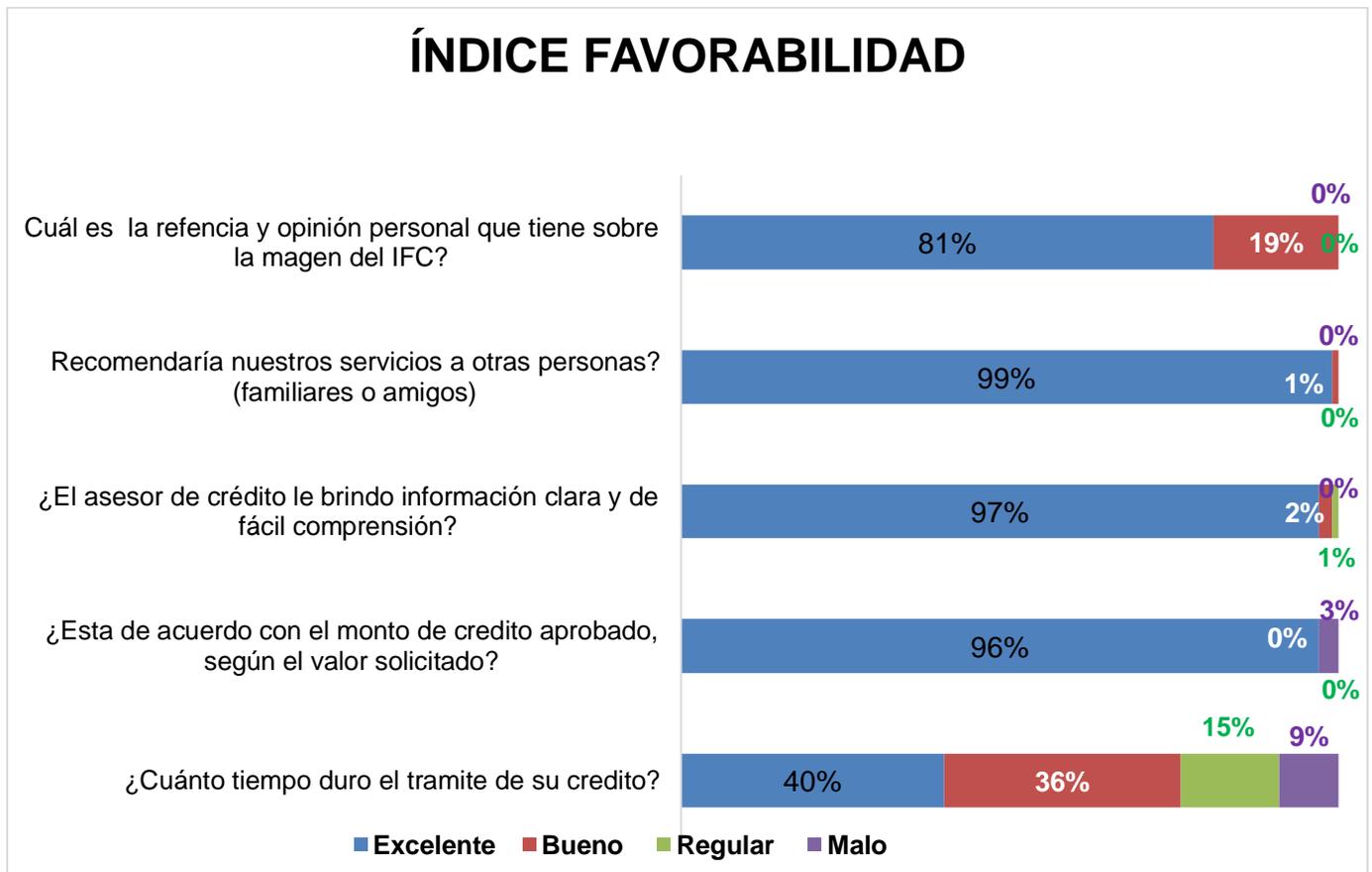
En lo que respecta a las encuestas de satisfacción del producto, para el primer trimestre se aplicaron **207** encuestas, correspondientes a clientes presenciales que solicitaron un crédito en la entidad. A continuación se presentan resultados:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. PRIMER TRIMESTRE	PROM. CAURTO TRIMESTRE
PERSONAL			
El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	98,42	98,42	98,33
PRODUCTO			
¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?	67,24	81,38	82,34
Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	95,52		
IMAGEN			
Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	99,59	96,46	96,06
Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	93,34		

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

Se puede evidenciar que frente a la variable de la Percepción que los clientes tienen frente al personal es favorable con un porcentaje **99.35%** comparado con el trimestre anterior disminuyó en un **0.09%**, seguido por la variable de Imagen, la percepción que tienen los clientes es positiva de la entidad. Se evidencia un porcentaje para este trimestre del **92.72%** disminución frente al primer trimestre del **-0.4%**, última variable que tenemos es la de Servicio con un porcentaje del 80.19% aumento frente al cuarto trimestre del **0.9%**. Es importante resaltar; que el promedio de porcentaje para las encuestas de satisfacción de producto para el primer trimestre es **90.75%** comparado con el cuarto trimestre **94.25%**, se evidencia una disminución del **3.5%** para este trimestre.

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO

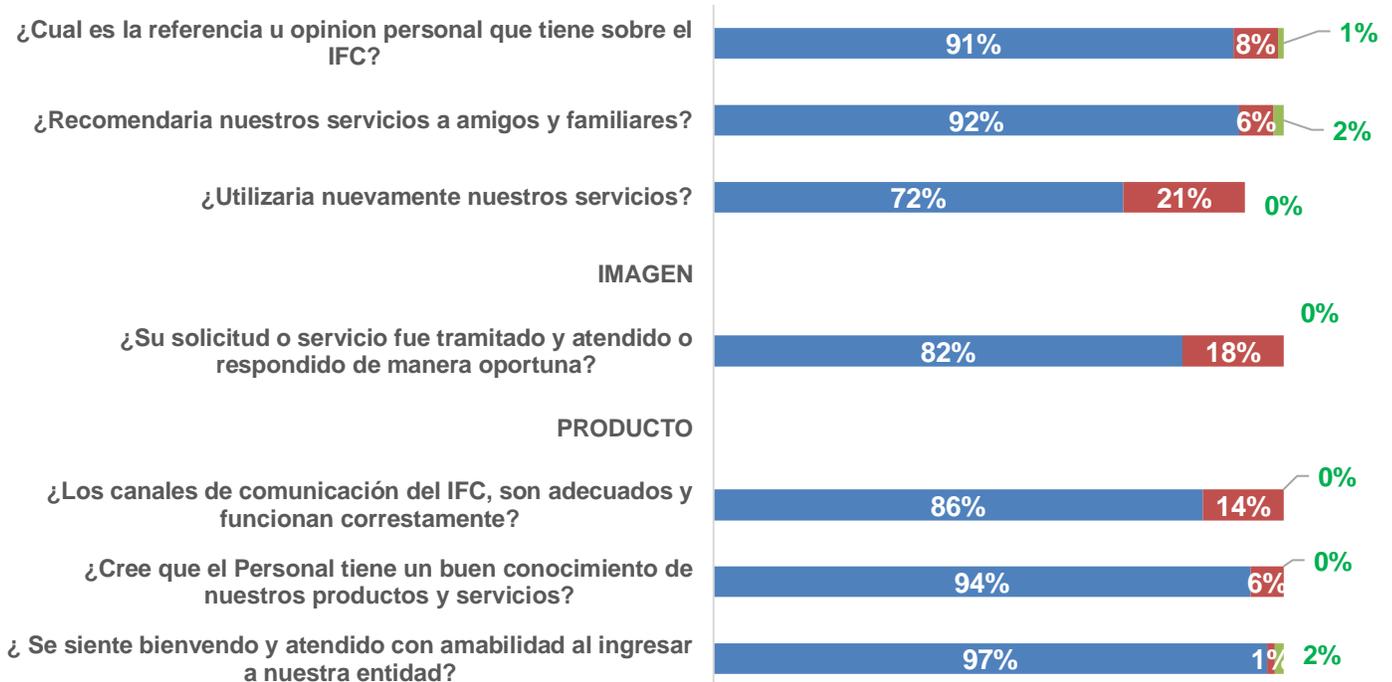
De acuerdo con las encuestas de satisfacción de servicio, se aplicaron **78** encuestas para el primer trimestre, correspondiente a clientes que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

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

	VR TRIMESTRE	VR PROM PRIMER TRIMESTRE	PROM. CUARTO TRIMESTRE
SERVICIO			
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	98,37	98,30	97,29
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	98,51		
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	98,01		
PRODUCTO			
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?	98,51	98,51	67,35
IMAGEN			
Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	98,01	63,29	74,04
Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	0,00		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	91,85		

Se puede evidenciar que la variable de producto obtuvo el mayor promedio con un **98.51%**, los ciudadanos refieren de manera positiva que sus trámites fueron atendidos de manera oportuna, y los funcionarios fueron amables, teniendo conocimiento en el portafolio de servicios de la entidad, seguido por variable la Producto de la Entidad, con un promedio del **98.51** con una aumento del **31.16%** frente al cuarto trimestre y por último tenemos la variable de imagen con un **63,29%** con una disminución del **10.75%** comparado con el promedio del cuarto trimestre. De acuerdo a lo anterior; promedio para este trimestre de la satisfacción del Servicio fue de **86.70%**, por lo que en términos generales los clientes refieren que se encuentran en un nivel de satisfacciones **aceptable** con los servicios prestados por la entidad, durante el primer trimestre se dio una disminución en la favorabilidad en **(-6.54%)** respecto al promedio anterior. Se analizaron los siguientes resultados encuestas de satisfacción de servicio, obteniendo la siguiente favorabilidad:

ÍNDICE FAVORABILIDAD



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

Satisfacción del cliente externo.

Se aplicaron 285 encuestas de producto y servicio a los grupos de valor, manteniendo un nivel de satisfacción del 89%.



En las encuestas de producto y satisfacción de servicio se presentaron los siguientes aspectos:

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

7.3. ASPECTOS POSITIVOS

Se evidencian aspectos positivos para este trimestre, dados por los clientes hacen recomendaciones que ayudan seguir cada día mejorando como entidad y como personas, esto es muy importante conocer las opiniones de nuestros clientes porque son ellos lo que nos permiten crecer como empresa.

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

A continuación se describen estos aspectos dados por los clientes:

- Buena la atención prestada
- El IFC Ayuda a los ciudadanos brindando oportunidades de progreso.
- La formación educativa dada por el IFC, nos permitió ampliar más nuestros conocimientos para nuestros negocios y vida cotidiana.
- La atención prestada por los asesores es excelente, son atentos y saben explicar muy bien.
- Me siento muy agradecida con los servicios del IFC, felicitaciones por la calidad del servicio.
- Muy agradecido por la atención y asesoría gracias doctor Alexander Barreto y excelente la atención de todo el personal IFC.

7.4. ASPECTOS POR MEJORAR

Es importante los aspectos a mejorar como entidad dentro de la atención al cliente, a continuación describimos algunos aspectos para tenerlos en cuenta en la mejora continua:

- Mayor información en los Municipios alejados de Yopal, para poder acceder a los servicios.
- Muy alto el interes para crédito educativo, que uno consigna más interes que capital.
- Se requiere que nos sigan brindando capacitación, para adquirir mayor conocimiento según el campo.
- Me gustaria que al momento que el usuario solicita su credito sean más claros con la información y no se demoren tanto para confirmar si o no es viable el credito.
- No conozco los canales de comunicación, hay que socializarlos más.

8. CONCLUSIONES

- ✚ 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, el cual afecta la prestación del servicio, generando inconformidad tanto en cliente interno como externo.
- ✚ Para el presente informe se atendieron **952** pqr's recibidas por los diferentes canales de atención de la entidad, se dio trámite oportuno a 911, de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley a 818, atendidas extemporáneas 104, 41 no atendidas o sin evidencia de cierre en el sistema.
- ✚ Para el primer trimestre aumento la cantidad de PQRs radicadas en comparación con el anterior trimestre con 152 PQRs más.
- ✚ El canal de atención de PQRs más utilizado por los clientes es el correo electrónico.
- ✚ Continuar con las campañas de sensibilización en pro de continuar mejorando la atención al cliente.
- ✚ Se evidencia que de las 911 PQRs recibidas tienen un tiempo promedio de respuesta **8,48** días hábiles.
- ✚ Los ciudadanos refieren como una gran oportunidad el Fondo de la Educación de Casanare

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

9. RECOMENDACIONES

- Se sugiere seguir promocionado los canales de atención al cliente desde el área misional, explicando la importancia de utilizarlos.
- Se recomienda dar cumplimiento a la directiva de gerencia, para ajustar y actualizar la información del portal 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 servidor público asignado.
- De acuerdo al monitoreo realizado a los dispositivos telefónicos del área misional, se requiere que el personal vinculado a la entidad y que cuente con canal de atención telefónica, debe contestar oportunamente y mantener dichos dispositivos en niveles altos de volumen y en lugares accesibles a ellos, ya que es una oportunidad de mejora que también nos indican los ciudadanos.
- Se requiere señalización específica que indique o ayude al usuario a identificar los puestos designados para la atención al público dentro de la entidad.
- Se sugiere que se de uso al televisor ubicado en la sala de atención al público, ya sea para transmitir información relacionada con instructivos de trámites para el ciudadano como renovación de crédito educativo, diligenciamiento de formularios de solicitudes de crédito comercial y educativo, uso de la app móvil o información que dé a conocer la importancia de la entidad en el departamento creando institucionalidad de la ventanilla hacia adentro y afuera.
- Se recomienda implementar acciones de mejora reducir los tiempos de desembolso de renovaciones y de crédito nuevo – FESCA, pues es la variable que menos favorabilidad tiene y en relación a las peticiones radicadas por los clientes en los canales de atención.
- Se recomienda mantener de manera continua con el personal de apoyo 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.
- Se sugiere realizar publicación (Redes sociales, portal web, entre otros) sobre las tasas de interés del portafolio de servicios que cuenta el Instituto Financiero de Casanare.

Atentamente,

MARLENY BARRAGAN FONSECA

Prof. Oficina Asesoras de Planeación.

Líder del Proceso de Atención al Cliente y Comunicaciones