



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

**TRD\_102\_54\_04**

**INFORME DE SATISFACIÓN CLIENTE  
TERCER TRIMESTRE**

**PERIODO:**

***Julio - Septiembre 2023***

	<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

## PRESENTACIÓN

Con el propósito de continuar 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.

### 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 a la información obtenida, tomar acciones que contribuyan con la mejora continua de los trámites y/o servicios.

### 2. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES A EVALUAR

Dentro de las variables a analizar se presentan las siguientes:

#### 2.1. VARIABLES RELACIONADAS CON EL PERSONAL

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

#### 2.1.1 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.

	<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

### 2.1.2 VARIABLES RELACIONADAS CON EL PRODUCTO:

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

### 2.1.3 VARIABLES RELACIONADAS CON LA IMAGEN:

Reputación, confiabilidad y solidez

## 3. EVALUACIÓN DE LAS ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Las encuestas están diseñadas, para evaluar la Satisfacción del Cliente Externo, que utilizan los diferentes trámites y/o servicios que presta Instituto Financiero de Casanare (IFC); las encuestas tienen un espacio en donde puede dejar plasmada alguna inconformidad o si desea dejar su información de contacto.

### FICHA TECNICA:

<b>METODOLOGÍA:</b>	Se aplican la ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL 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.
<b>TEMAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Actitud y Disposición</li> <li>✚ Información suministrada</li> <li>✚ Tiempo de Respuesta</li> <li>✚ Ambiente de trabajo y espacio físico</li> <li>✚ Grado Satisfacción</li> </ul>
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Julio a Agosto del 2023
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	Tercer Trimestre de 2023
	<b>Cliente externo:</b> De acuerdo al procedimiento PAC02-00 PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE, se

	<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>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	<p>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"> <li>✚ 100% de los clientes a quienes el Instituto Financiero realice otorgamiento de crédito nuevo durante la presente vigencia</li> <li>✚ 50% de los clientes a quienes se les realice devolución de documentación de crédito.</li> <li>✚ 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.</li> <li>✚ Se aplicaron (386) encuestas, (316) encuesta de satisfacción del cliente de crédito y (70) encuesta satisfacción del servicio / FESCA.</li> </ul>
------------------------------	--

Durante el tercer trimestre del año 2023 que comprende los meses de julio, agosto y septiembre, se aplicaron **(386) encuestas, (316) encuesta de satisfacción del cliente de crédito y (70) Encuestas de satisfacción de servicio 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:

### 3.1 CRITERIOS DE TABULACIÓN

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

#### Encuesta crédito:

¿Ha tenido crédito anteriormente con el IFC?	-
¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?	20
¿Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	20
¿El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	20
¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	20
¿Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	20

#### Encuesta servicio:

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

 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

### 3.2 RESULTADOS DE TABULACION.

Se recibieron y tabularon las siguientes encuestas: Se aplicaron (316) Encuestas de Producto / Crédito y (70) encuestas de servicio, de acuerdo a la atención que se prestó en el tercer trimestre, de acuerdo a su tabulación se obtuvieron los siguientes resultados:

### 3.3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CRÉDITO

En lo que respecta a las encuestas de satisfacción del cliente de crédito, para el tercer trimestre se aplicaron (316) encuestas, que corresponde a clientes presenciales que solicitaron un crédito con la entidad. A continuación, se presentan resultados:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. TERCER TRIMESTRE	PROM. SEGUNDO TRIMESTRE
<b>PERSONAL</b>			
¿El asesor de crédito le brindo información clara y de fácil comprensión?	98%	<b>98%</b>	98%
<b>PRODUCTO</b>			
¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?	68,43%	<b>82%</b>	86%
¿Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?	95,67%		
<b>IMAGEN</b>			
¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)	98,67%	<b>96%</b>	80%
¿Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?	92,71		
<b>%</b>		<b>92%</b>	<b>88%</b>

Tabla N° 1. Fuente: Tabulación de las Encuestas de Producto del 3 Trimestre 2023

De acuerdo a la **Tabla N°1**. Se puede evidenciar que frente a la variable de la percepción que los clientes tienen frente al personal es favorable con un porcentaje **98%** comparado con el trimestre anterior se mantuvo el porcentaje, seguido por la variable de imagen, donde los clientes dan un concepto positivo y recomendaría la entidad. Se evidencia con un porcentaje para este trimestre del **(96%)** aumento frente al trimestre anterior en un **(16%)**, ultima variable que tenemos es la de Producto con un porcentaje del **(82%)** disminuyo frente al trimestre anterior en un **(4%)**. Es importante resaltar; que el promedio del porcentaje para las encuestas de producto para el tercer trimestre es de **(92%)** comparado con el trimestre anterior es de **(88%)**, se evidencia un aumento del **(4%)** para este trimestre.

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

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

**Grafica N°1 / Fuente: Tabulación de las encuestas de satisfacción del cliente de crédito**

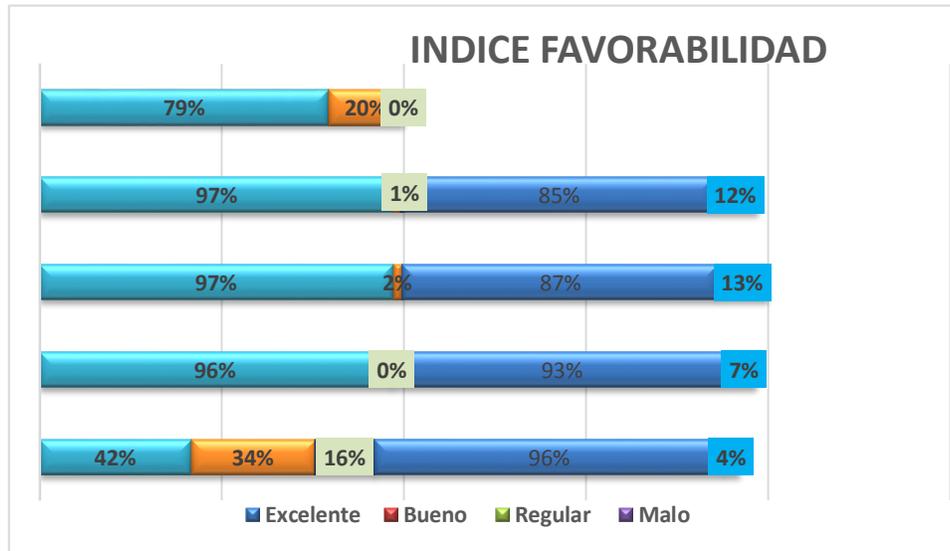
¿Cuál es la referencia y opinión personal que tiene sobre la imagen del IFC?

¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas? (familiares o amigos)

¿El asesor de crédito le brinda información clara y de fácil comprensión?

¿Está de acuerdo con el monto de crédito aprobado, según el valor solicitado?

¿Cuánto tiempo duro el trámite de su crédito?



### 3.4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo a las encuestas de satisfacción de servicio, se aplicaron **(70)** encuestas, para el tercer trimestre, correspondientes a clientes que realizaron sus trámites directamente en la entidad, se presentan resultados así:

VARIABLE	PERCEPCIÓN	PROM. TERCER TRIMESTRE	PROM. SEGUNDO TRIMESTRE
<b>SERVICIO</b>			
¿Se siente bienvenido y atendido con amabilidad al ingresar a nuestra entidad?	99%	<b>97%</b>	98%
¿Cree que el Personal tiene un buen conocimiento de nuestros productos y servicios?	98%		
¿Los canales de comunicación del IFC, son adecuados y funcionan correctamente?	95%		
<b>PRODUCTO</b>			
¿Su solicitud o servicio fue tramitado y atendido o respondido de manera oportuna?	95%	<b>95%</b>	90%
<b>IMAGEN</b>			
¿Utilizaría nuevamente nuestros servicios?	92%	<b>91%</b>	98%
¿Recomendaría nuestros servicios a amigos y familiares?	93%		
Cuál es la referencia u opinión personal que tiene sobre el IFC?	89%		
<b>%</b>		<b>94%</b>	<b>95%</b>

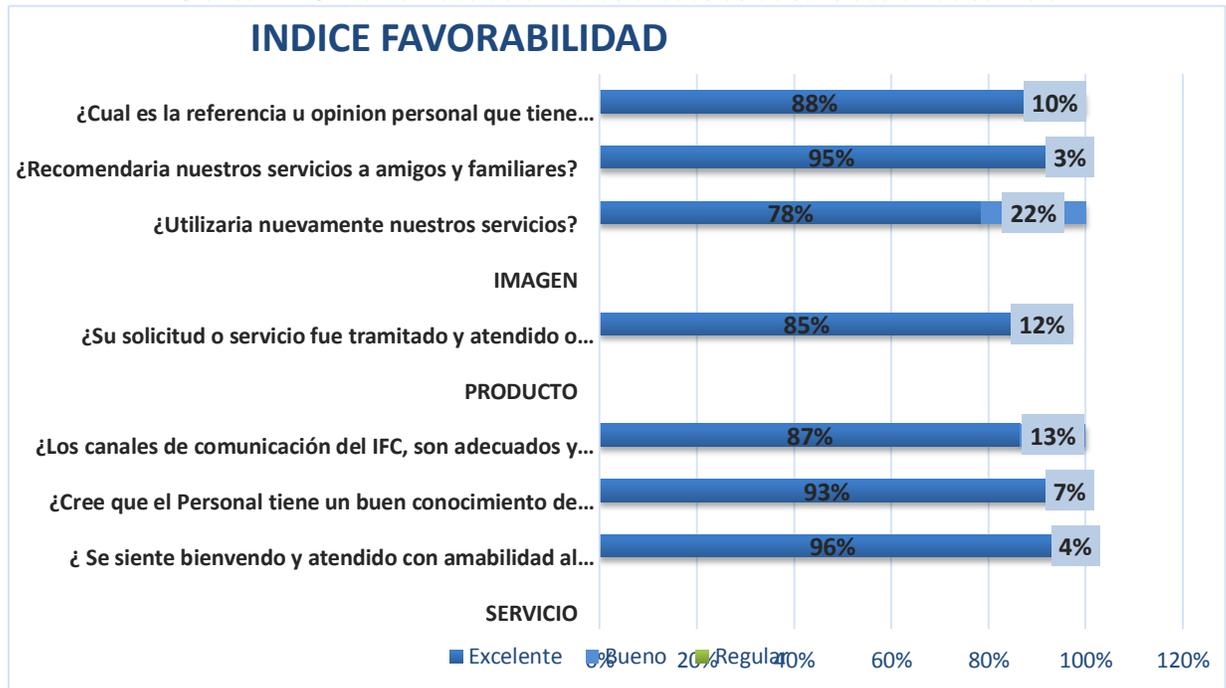
**Tabla N° 2. Fuente: Tabulación de Encuestas Satisfacción del Servicio**

 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

De acuerdo a la **Tabla N° 2**. Se puede evidenciar que la variable de **Servicio** disminuyo (1%) frente al trimestre anterior con un porcentaje del **(97%)**, los clientes refieren que el IFC, es una entidad que desde que ingresan se siente cómodos con el personal, son atendidos por parte del personal con amabilidad, empatía y conocimiento amplio a la hora de hacer las consultas para sus créditos, seguido por la variable de **producto** aumentó (5%) frente al trimestre anterior, este aumento se da que la entidad atendido oportunamente las solicitudes de los clientes y por último tenemos la variable de **Imagen** de la entidad, con un porcentaje de **(91%)** con un disminución del **(7%)** frente al segundo trimestre, es importante mencionar que los clientes recomendaría nuestro portafolio de servicios, la imagen es positiva y se mantiene la favorabilidad en nuestro canal presencial como con nuestras redes sociales. De acuerdo a lo anterior; promedio para este trimestre de la satisfacción del servicio fue de **(94%)**, en términos generales los clientes refieren que se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la entidad, durante el tercer trimestre se disminuyó el (1%) favorabilidad, respecto al promedio anterior. Se analizaron los siguientes resultados encuestas de satisfacción de servicio, obteniendo la siguiente favorabilidad:

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

Grafica N° 2 / Fuente: Tabulación de las encuestas de satisfacción de servicio



 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



### 3.5. En las encuestas de satisfacción del cliente de crédito 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:

#### 3.4.1. ASPECTOS POSITIVOS

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

- ✚ Los clientes manifiestan que el IFC, presta y brinda información muy clara y contundente.
- ✚ De acuerdo a la opinión dada por los clientes, el IFC brinda buenas oportunidades a los comerciantes con las mejores tasas de interés a la hora de solicitar un crédito.
- ✚ Crédito FESCA, es una oportunidad para las familias de escasos recursos que quieren enviar a la universidad sus hijos, pero que no tienen los recursos económicos, el IFC garantiza esta oportunidad y con tasas de interés mas cómodas que la competencia.

	<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

### 3.5.2 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:

- Los clientes consideran que la aprobación del crédito es demora y veces se toman hasta más de 45 días hábiles, es importante que los asesores les informen a los clientes las etapas que están surgiendo de acuerdo cada carpeta.

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, los clientes del Instituto Financiero de Casanare (IFC). Consideran que se brinda una atención adecuada y oportuna; adicionalmente, opinan que los servidores conocen los temas sobre los cuales son consultados y que tienen actitud y disposición para dar orientación. La calificación del IFC de satisfacción cliente y satisfacción del servicio obtuvo un promedio de **(93%)**.
- El IFC aumento en la conversión de los clientes, el cliente actual se siente satisfecho con los servicios que ofrece el IFC a través de los canales de atención. Es así que manifiestan que tienen más probabilidades de que vuelvan tener un vínculo con nuestras líneas de crédito.
- Aumento la lealtad y retención de los clientes como se evidencia en los resultados de las encuestas aplicadas para este tercer trimestre, la experiencia del cliente aumenta en el IFC con la retención de los clientes y su lealtad frente a nuestras bajas tasas de interés y el dominio a la hora de ofertar la líneas de crédito por parte de los asesores.



Atentamente;

**MARLENY BARRAGAN FONSECA**  
 Prof. Oficina Asesoras de Planeación.  
 Líder del Proceso de Atención al Cliente y Comunicaciones

**OSNITH FERNANDA RAMIREZ GUANARO**  
 Profesional Contratado de la OAP  
 CPS 134/2023