



FINANCIERA DEL DESARROLLO TERRITORIAL – FINDETER S.A

**INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
FUNCIONES ASIGNADAS AL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE
Julio – diciembre 2015**

RESPONSABLE

MARIA EUGENIA RUBIANO SANCHEZ

Jefe de Mercadeo & Servicio al Cliente

ANGELICA ARZUZA COLINA

Profesional – Servicio al Cliente

AÑO 2015

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. Solicitudes recibidas II semestre del año 2015
 - 1.1. Comparativo II semestre 2014-2015
2. Oportunidad en la atención – Tiempo de respuesta
3. Participación áreas en atención a solicitudes 2015
 - 3.1. Tiempos de Respuesta a solicitudes
Áreas que participan en el proceso
4. Encuesta de satisfacción de las solicitudes recibidas a través de la Página Web
5. Chat
 - 5.1 Encuesta
6. Logros II semestre 2015

INTRODUCCIÓN

El área de Servicio al Cliente, bajo los principios de calidad, eficiencia, oportunidad y eficacia ofrece una atención integral al cliente ciudadano, con el fin de satisfacer sus necesidades de información relacionadas con el quehacer de la Entidad, sus productos y servicios.

Este grupo de trabajo, tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la Entidad garantizando así el contacto con el cliente ciudadano en lo que respecta a información, inquietudes y sugerencias, de esta manera aportamos en el desarrollo óptimo de las relaciones que estos establezcan o pretendan establecer con Findeter.

A continuación se presenta el informe sobre la gestión realizada durante II semestre del año 2015.

Ficha Técnica del Informe

Definiciones:

Comunicaciones Oficiales recibidas en el mes: Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Comunicaciones programadas para atender: Son aquellas comunicaciones recibidas y radicadas a finales del mes evaluado, que se deben atender entre el día 1 y el día 15 del mes siguiente al evaluado

Sugerencia: Recomendar o dar a conocer una idea respecto a los productos, servicios, procedimientos a atención prestada por la entidad.

Solicitudes de Información: Aquéllas solicitudes recibidas por medios o canales como correo institucional, recepción de llamadas telefónicas, buscador, buzón de sugerencias, correo electrónico, página web, que requieren información general o específica sobre los productos o servicios que brinda la Entidad.

Alcance del informe: este informe evalúa las solicitudes de información, sugerencias e inquietudes que recibe Findeter a través de la Web.

Chat: Comunicación que se realiza entre varios usuarios en tiempo real cuyas computadoras están conectadas a una red.

1. Solicitudes recibidas

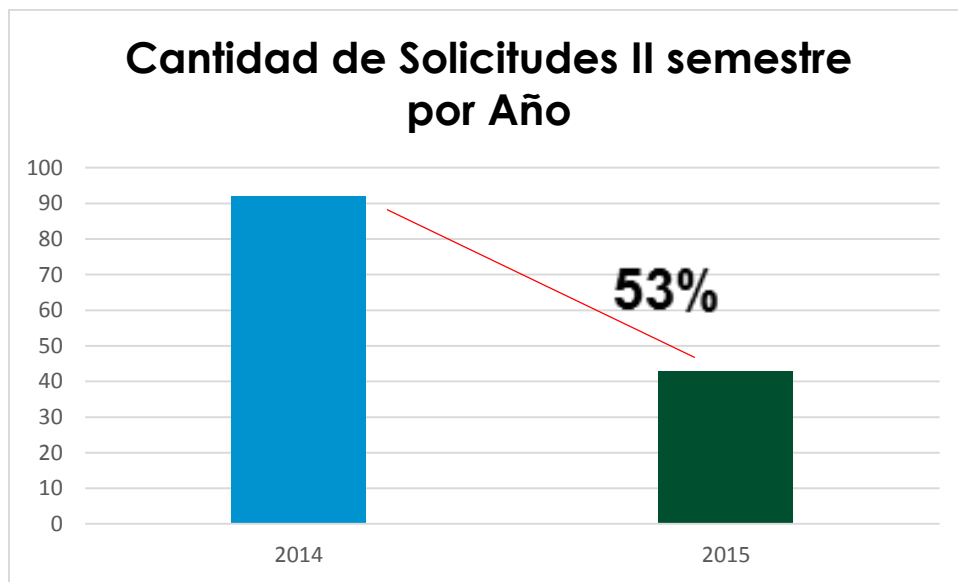
Hace referencia al número total de solicitudes recibidas por el área de Servicio al cliente (Inquietudes – sugerencias).

Durante el II semestre del año del 2015 a través de la página Web de la Entidad (www.findeter.gov.co) se recibieron 43 solicitudes de información y/o sugerencias, el 100% de estas fueron atendidas. La atención en la totalidad de las solicitudes se realizó oportunamente en consideración a los tiempos establecidos por la ley, 15 días hábiles.

El indicador se cumple en un 100%.

1.1. Comparativo I semestre del año 2014-2015

AÑO	No. TOTAL DE SOLICITUDES
2014	92
2015	43



Tomando como referencia el año anterior 2014 observamos que la cantidad de inquietudes y/o sugerencias que ingresan a través de la página Web ha disminuido en un 53% durante el total del periodo evaluado, lo que nos lleva a concluir que las diversas mejoras que se han implementado durante este tiempo en lo que respecta al contenido y la nueva versión del chat satisface en mayor medida las necesidades de información de los ciudadanos.

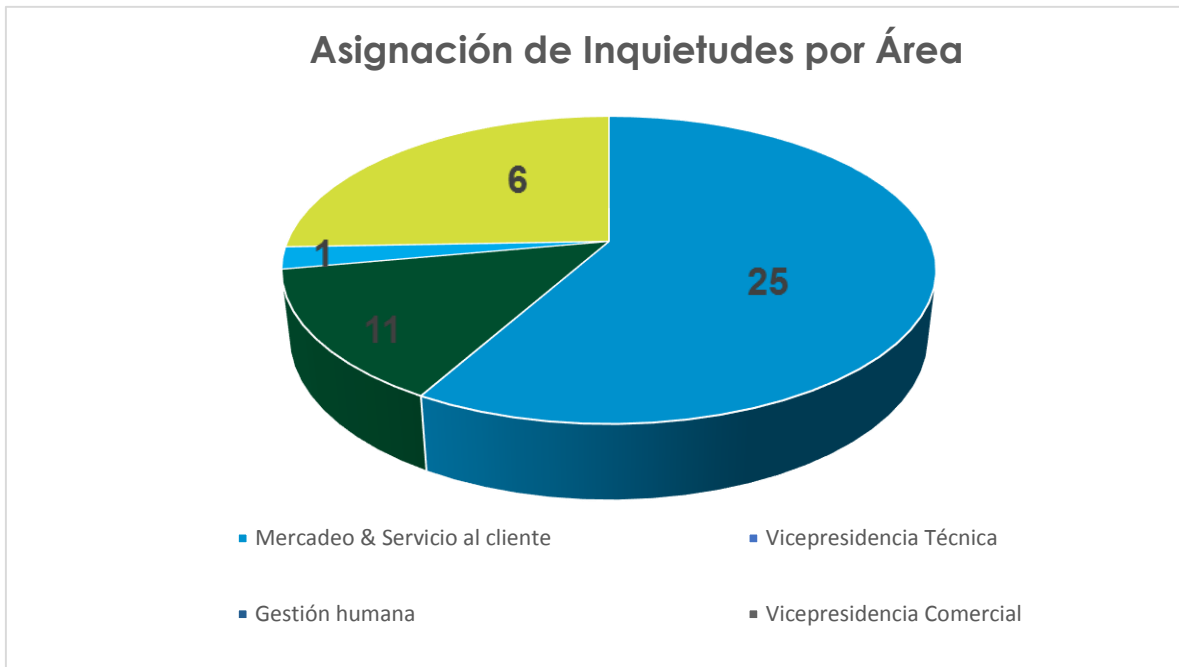
2. Oportunidad en la Atención - Tiempo de respuesta

De las 43 inquietudes y/o sugerencias recibidas en el II semestre del año 2015 el tiempo promedio de respuesta fue de **4.20** días hábiles.

3. Asignación de inquietudes por área en el II semestre del 2015

Las áreas a las que el equipo de Servicio al Cliente remitió solicitudes de información para ser de la inquietud a resolver fueron: resueltas a los ciudadanos, dada la especialización:

ÁREA	No. De Solicitudes
Mercadeo & Servicio al cliente	25
Vicepresidencia Técnica	6
Gestión humana	1
Vicepresidencia Comercial	11



Jefatura de Mercadeo y Servicio al Cliente

Durante el II semestre del 2015 esta jefatura recibió 43 solicitudes, de las cuales resolvió 25 inquietudes y/o sugerencias directamente, el tiempo de respuesta promedio fue de 2.6 días hábiles. Las solicitudes restantes fueron gestionadas y resueltas con la intervención de las áreas especializadas.

La totalidad de las calificaciones a las respuestas recibidas otorgaron la máxima calificación de 5.

Las inquietudes más frecuentes que se hicieron a esta jefatura fueron:

- Información general sobre Findeter
- ¿Qué se debe hacer para acceder a un crédito con Findeter?

Vicepresidencia Comercial

A la Vicepresidencia Comercial fueron remitidas 11 solicitudes, las cuales tuvieron un tiempo de respuesta promedio fue de 4.54 días hábiles.

Las inquietudes más frecuentes que se hicieron a esta vicepresidencia fueron:

- Si su proyecto era aplicable para financiación
- Como es un crédito con Findeter
- Información sobre créditos para energía

Vicepresidencia Técnica

A la Vicepresidencia Técnica fueron remitidas 6 solicitudes, las cuales tuvieron un tiempo de respuesta promedio fue de 7.28 días hábiles.

Las inquietudes más frecuentes que se hicieron a esta vicepresidencia fueron:

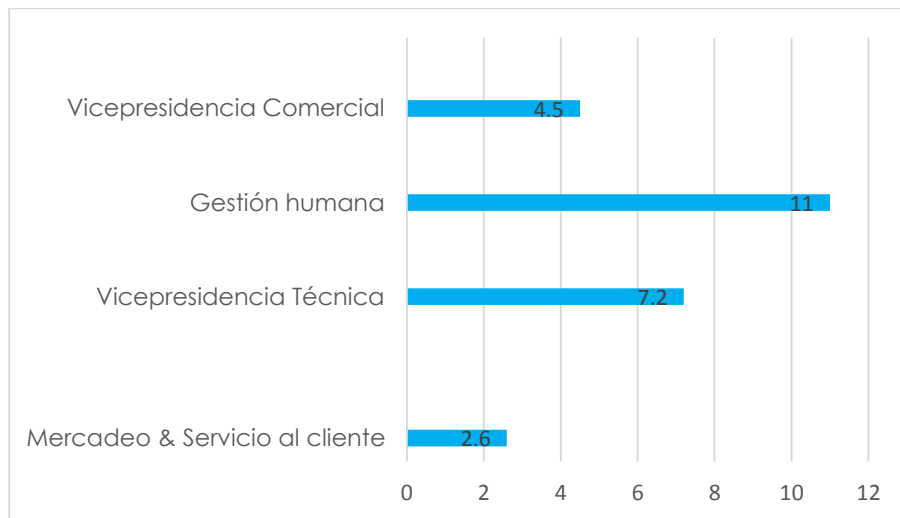
- Que se necesita para adquirir una vivienda
- Información específica sobre proyectos de vivienda

Gestión Humana

A la jefatura de gestión humana se remitió 1 inquietud, la cual tuvo tiempo de respuesta de 11 días hábiles.

La inquietud tenía relación a disponibilidad de trabajo en la Entidad.

3.1. Tiempos de Respuesta a solicitudes - Áreas que participan en el proceso



Es importante resaltar el tiempo promedio de respuesta del área de Mercadeo & Servicio al Cliente que para este periodo de análisis es de 2.6 días hábiles, seguido por la Vicepresidencia Comercial de 4.5 días hábiles.

4. Encuesta de satisfacción de las solicitudes recibidas a través de la Página Web

De las 43 solicitudes recibidas en el transcurso del segundo semestre del año 2015, estas recibieron una calificación encima de 4, es decir que hay un nivel de satisfacción del cliente del 5.00 % frente al segundo semestre del 2014 que fue de 4.67%.

Nombre Asunto/Actividad	Indicadores		
	Atendidas	Satisfacción cliente	Atención
Inquietud o sugerencia	43	5.00	100%

+ Estadística registrada por Nexura

5. CHAT

Durante el II semestre del 2015 a través de la página Web de la Entidad (www.findeter.gov.co) por la opción del chat ingresaron 244 personas con sus respectivas inquietudes o solicitudes, a cada una de ellas se le dio respuesta.

MES	CANTIDAD DE PERSONAS QUE INGRESAN AL CHAT
JULIO	34
AGOSTO	64
SEPTIEMBRE	50
OCTUBRE	58
NOVIEMBRE	10
DICIEMBRE	28
TOTAL	244

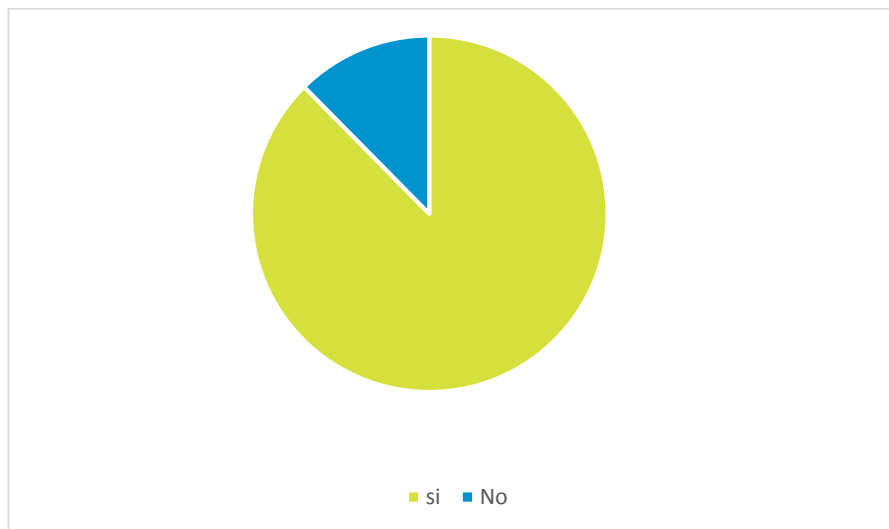
5.1 Encuesta

Esta se realiza con el fin de conocer el nivel satisfacción del servicio prestado en el chat, al cerrar esta ventana, arroja el sistema una encuesta que consta de cuatro preguntas:

1. ¿Logro solucionar su requerimiento?
2. ¿Calidad de la información?
3. ¿Trato del asesor?
4. ¿experiencia del chat?

Con la encuesta de satisfacción realizada se espera que la opinión de los usuarios del chat permita realizar las mejoras pertinentes, buscando satisfacer sus necesidades y requerimientos.

1. ¿Logro solucionar su requerimiento?



De las 244 solicitudes recibidas, 99 personas respondieron la primera inquietud de la encuesta. Un 86% es decir 81 personas respondieron que su requerimiento había sido resuelto y esto se debió a:

- Se sintió muy bien atendido
- Le dieron la orientación que necesitaba
- La información completa y a tiempo
- Muy ágil la respuesta
- Calidad de la información
- Muy efectiva y cordial la asesoría

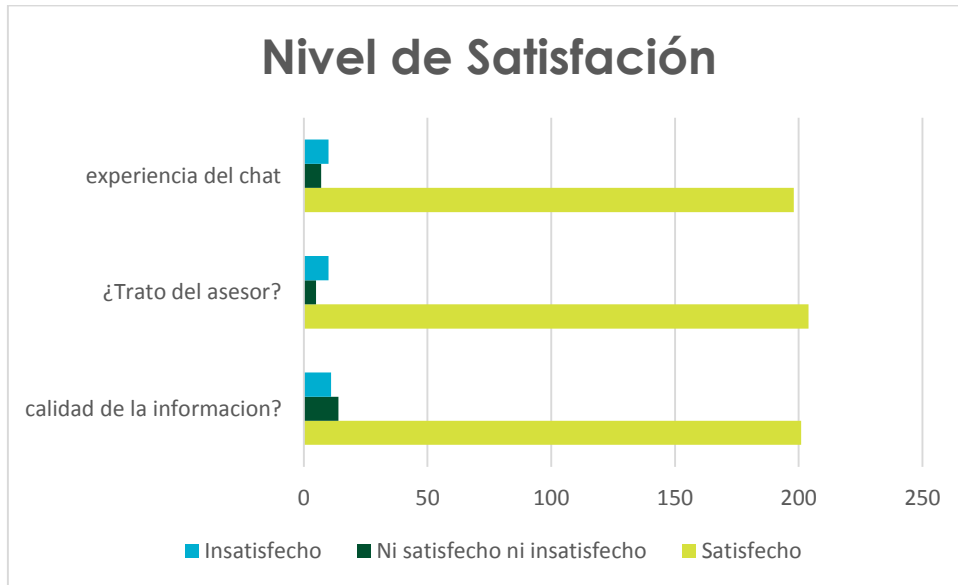
EL 14 % faltante hace referencia a las personas que dijeron que su requerimiento no fue resuelto y esto se dio por:

- No tenían la información
- Pendientes por enviar respuesta a correo

Las siguientes preguntas de la encuesta del chat, las preguntas 2,3 y 4, presentan las siguientes opciones de respuesta:

- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho y muy satisfecho.

Para el II semestre del 2015 encontramos el siguiente nivel de satisfacción:



Lo que nos da como resultado que durante el II semestre de 2015 se tuvo un índice de:

- Satisfacción de 91%
- Ni satisfecho, ni insatisfecho de 4%
- Insatisfacción de 5%

A las personas que calificaron que no se encontraba satisfecho se hizo un seguimiento para conocer con exactitud el porqué de su insatisfacción y se trabajó para mejorar en estos aspectos y en especial en darle solución a su requerimiento.

Logros II semestre 2015

Según el último informe realizado en el I semestre del 2015 año, en el segundo semestre hemos logrado:

- Disminuir en un 4% el nivel de insatisfacción en la solución del requerimiento solicitado en el chat.
- Aumentar el índice de satisfacción en un 5% en las encuesta de satisfacción del chat.
- Un nivel total de satisfacción de 5.00 frente al I semestre de 4.86 en las solicitudes e inquietudes recibidas por la página web.

- La gran participación de los colaboradores de Findeter en la capacitación de servicio al cliente