

FINANCIERA DEL DESARROLLO TERRITORIAL – FINDETER S.A

**INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
FUNCIONES ASIGNADAS AL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE**

Enero – Junio 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 I semestre del año 2015
 - 1.1. Comparativo I 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 I semestre 2015
7. Metas 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 I 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

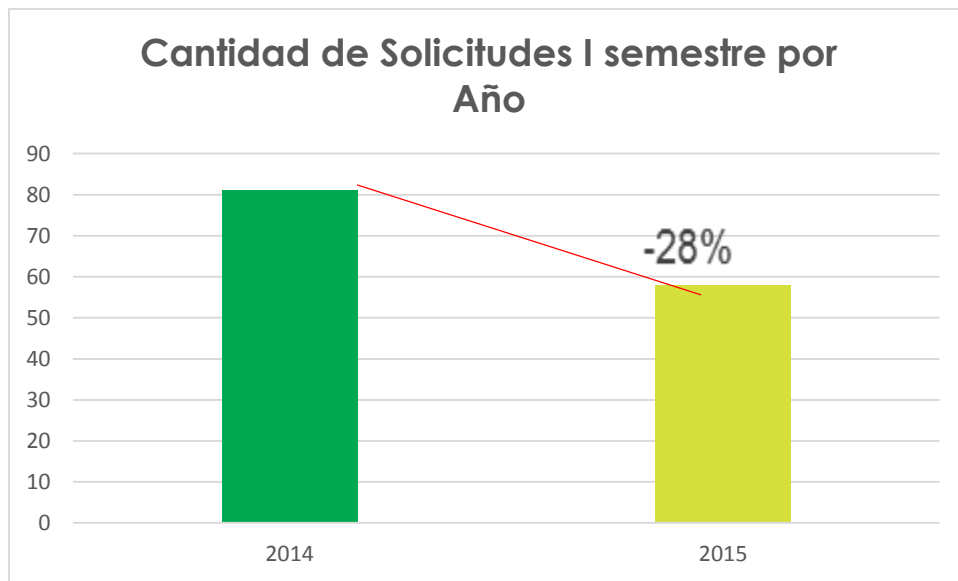
Hacemos referencia al número total de solicitudes recibidas por el área de Servicio al cliente (Inquietudes – sugerencias), para ser atendidas en el periodo evaluado, el análisis de tiempos de atención se realizará conforme a los tiempos establecidos en la ley.

Durante el I semestre del año del 2015 a través de la página Web de la Entidad (www.findeter.gov.co) se recibieron 58 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	81
2015	58



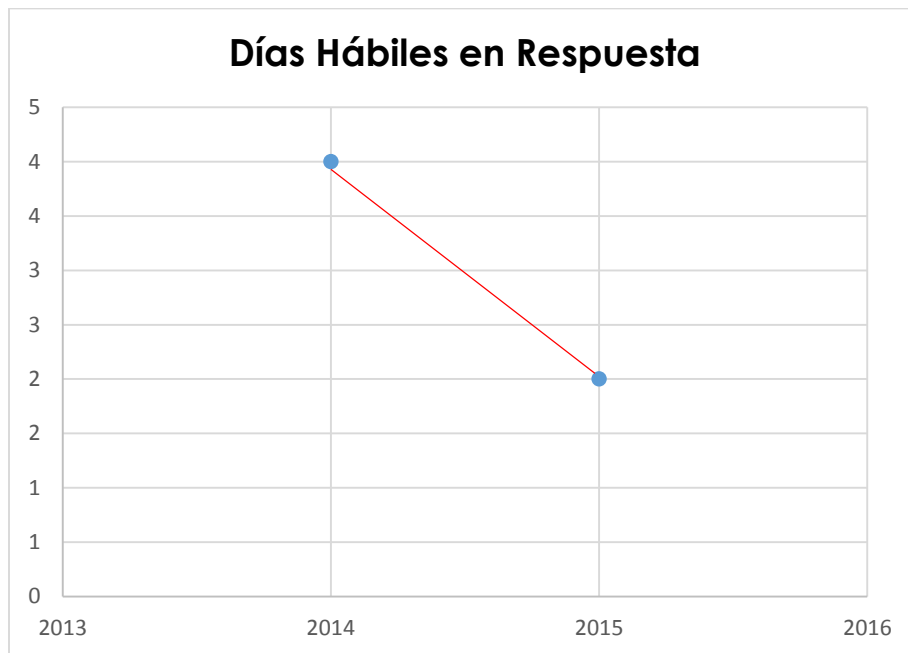
Tomando como referencia el año anterior 2014 observamos que la cantidad de inquietudes y/o sugerencias que ingresan a través de la página Web ha disminuido en un 28% durante el total del periodo evaluado, lo que nos lleva a concluir que las diversas mejoras que se han implementado durante este tiempo en lo que respecta

al contenido, satisface en mayor medida las necesidades de información de los ciudadanos.

2. Oportunidad en la Atención - Tiempo de respuesta

De las 58 inquietudes y/o sugerencias recibidas en el I semestre del año 2015 el 100% fueron resueltas oportunamente, dentro de los 15 días establecidos por la ley.

El tiempo promedio de respuesta fue de **2.03** días mejorando substancialmente frente al mismo periodo del 2014, dónde el tiempo de respuesta fue de un promedio de **4.76** días hábiles



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

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

ÁREA	No. De Solicitudes
Mercadeo & Servicio al cliente	47
Vicepresidencia Comercial	11



Jefatura de Mercadeo y Servicio al Cliente

Durante el I semestre del 2015 esta jefatura recibió 58 solicitudes, de las cuales resolvió 47 inquietudes y/o sugerencias directamente, el tiempo de respuesta promedio fue de 1.51 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?

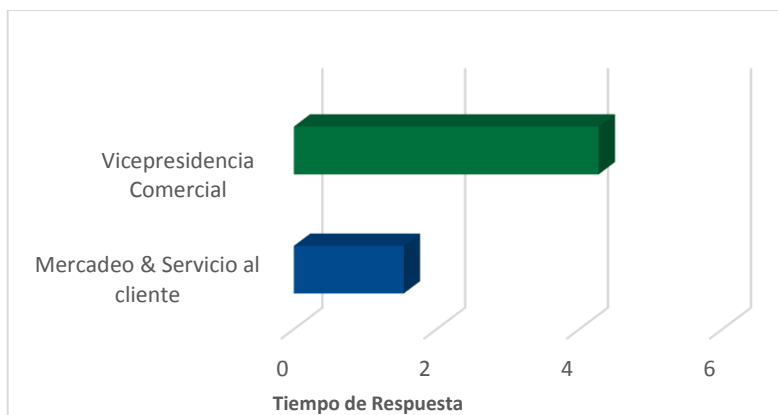
Vicepresidencia Comercial

A la Vicepresidencia Comercial fueron remitidas 11 solicitudes, las cuales tuvieron un tiempo de respuesta promedio fue de 4.27 días hábiles.

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

- Asesoría general para lograr la financiación de un proyectos
- ¿Cómo se presenta un proyecto?
- ¿Cuáles son los sectores que financia Findeter?
- Financiación de proyectos ecológicos

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 1,51 días hábiles.

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

De las 58 solicitudes recibidas en el transcurso del primer semestre del año 2015, 7 solicitudes fueron calificadas. La misma cantidad recibieron una calificación encima de 4, es decir que hay un nivel de satisfacción del cliente del 4.86% frente al primer semestre del 2014 que fue de 3.83%.

Nombre Asunto/Actividad	Responsable	Calificación					Atendida		Contestadas	N/C	Atendidas	Indicadores	
		1	2	3	4	5	Si	No				Satisfacción cliente	Atención
Inquietud o sugerencia	ANGELICA ARZUZA COLINA	0	0	0	1	6	7	0	7	48	58	4.86	100%

+ Estadística registrada por Nexura

5. CHAT

El año 2015 se inicio con una versión mejorada del chat, la cual permite al ciudadano mayor seguridad de la información, mayor interacción y la opción de calificar el servicio recibido.

Durante el I semestre del 2015 a través de la página Web de la Entidad (www.findeter.gov.co) por la opción del chat ingresaron 381 personas con sus respectivas inquietudes o solicitudes, a cada una de ellas se le dio respuesta.

MES	CANTIDAD DE PERSONAS QUE INGRESAN AL CHAT
ENERO	59
FEBRERO	90
MARZO	73
ABRIL	63
MAYO	69
JUNIO	27
TOTAL	381

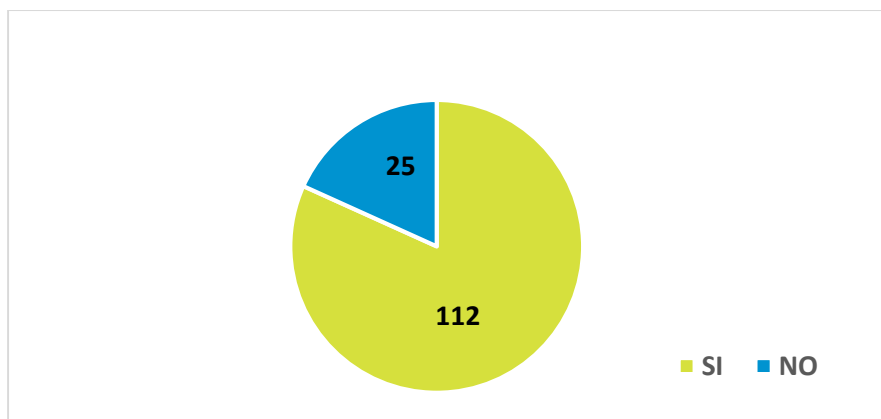
5.1 Encuesta

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 esta encuesta 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?

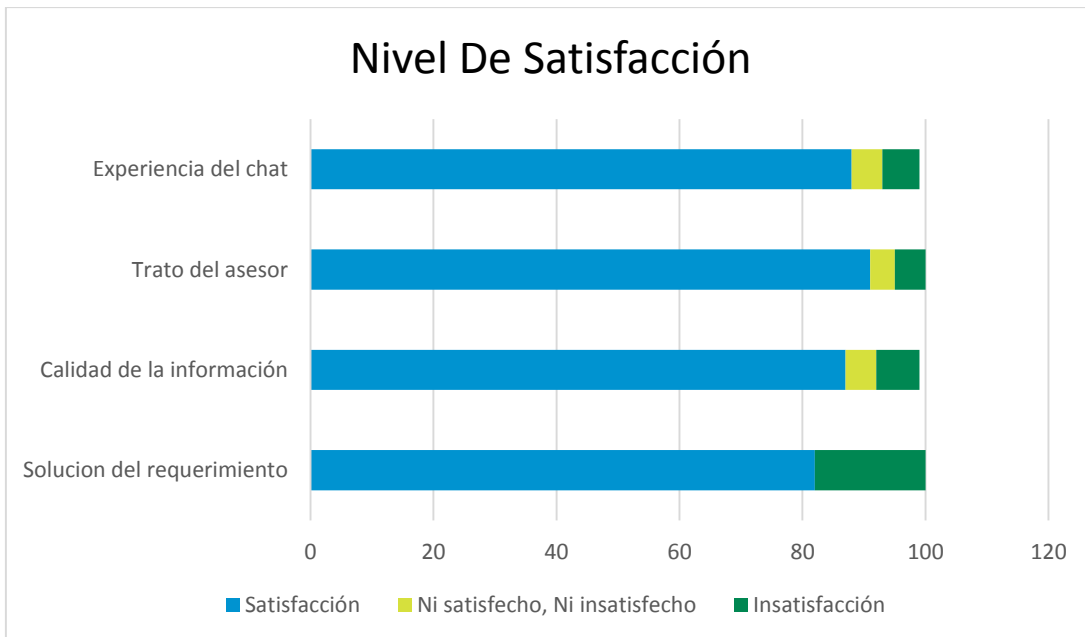


De las 381 solicitudes recibidas, 137 personas respondieron la primera inquietud de la encuesta. 112 es decir el 82% respondieron que su requerimiento había sido resuelto y esto se debió a:

- Se remitió a la persona que tiene la información asertiva
- Se le dio indicaciones específicas de las acciones que debía hacer
- Le suministraron la información solicitada y le orientaron para realizar el proceso que necesitaba
- Obtuvo la información requerida
- Obtuvo la información precisa, rápida y eficientemente
- La información fue clara
- Muy diligente y oportuna la respuesta
- Era la información que estaba buscando
- Se resolvieron sus dudas

EL 18 % faltante hace referencia a las personas que dijeron que su requerimiento no fue resuelto y esto se dio por:

- No respondieron su solicitud
- No hubo respuesta en el chat
- No se le dio el valor de la evaluación del proyecto de vivienda
- No estaba la información requerida
- No era el medio que necesitaba



Lo que nos da como resultado en el I semestre del año 2015 un índice de satisfacción de **88%** (satisfecho y muy satisfecho) frente a un nivel de Insatisfacción de 9% en la encuesta realizada por la opción del chat y un 3% de ni satisfecho, ni insatisfecho.

6. Logros I semestre 2015

Según el último informe realizado en el 2014 de las metas para este año, en el primer semestre hemos logrado la realización de las siguientes:

- Ajustes en el contenido de la página web que brindan con mayor detalle información al ciudadano, particularmente en lo que respecta al producto a los servicios prestados por la Vicepresidencia Técnica, específicamente en el tema de convocatorias.
- El mejoramiento del chat como canal de contacto directo con el ciudadano
- Se establecieron mecanismos de medición y control al chat.

7. Metas II semestre 2015

Una vez realizado y analizado el presente informe de gestión del servicio de atención al ciudadano en lo que respecta a inquietudes y sugerencias, observamos las siguientes oportunidades de mejora para implementarse en el segundo semestre del 2015, así:

- Disminuir los tiempos de respuesta
- Robustecer el plan de capacitación de quienes hacen parte del equipo de Servicio al cliente
- Realizar campañas para crear una cultura de servicio.
- Aumentar los índices de satisfacción