

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL NORTE DE SANTANDER

PERIODO REPORTADO: AÑO 2025

**AREA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN Y GENERACIÓN DE PROYECTOS
CONTENIDO DEL INFORME**



1. INTRODUCCIÓN

1.1. FUENTE DE INFORMACIÓN

1.2. DISEÑO DE LA ENCUESTA

1.3. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN

2. ANALISIS DE DATOS

3. ANALISIS GENERAL

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Norte de Santander bajo los lineamientos de la norma ISO9001:2015 monitorea las percepciones de los clientes para determinar la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Para ello aplica una encuesta de Satisfacción mediante la herramienta Forms, para obtener, monitorear y utilizar la retroalimentación de los clientes y sus grupos de interés.

Por lo anterior, el presente informe tiene como objetivo analizar los datos obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta a los clientes, a la comunidad y a los demás grupos de interés de IFINORTE.

1.1. FUENTE DE LA INFORMACIÓN: Clientes, Proveedores, Peticionarios, Usuarios de Servicios y Funcionarios Públicos que tienen algún tipo de relación con IFINORTE y que acceden a retroalimentar la Entidad por medio de la encuesta.

1.2. DISEÑO DE LA ENCUESTA: La encuesta cuenta con tres (3) espacios de información básica y seguido a esto catorce (14) preguntas las cuales pueden ser de selección o abiertas, utilizando la herramienta Forms de Google tal como se muestra a continuación:

Encuesta de Satisfacción de Servicio al Cliente - IFINORTE

B I U ↻ ↵

El Instituto Financiero para el desarrollo del Departamento Norte de Santander "IFINORTE", con el fin de mejorar la atención de los trámites y servicios, agradece a la ciudadanía responder las siguientes preguntas:

Nombre: *

Long answer text

Correo Electrónico *

Long answer text

Teléfono/Celular

Long answer text

1. Usted se caracteriza como: *

- Alcalde Municipal
- Secretario/a Municipal o Departamental
- Funcionario de la Gobernación
- Funcionario Municipal
- Concejal o Diputado
- Contratista con Entidades Públicas
- Directivo Entidad Descentralizada
- Funcionario Entidad Descentralizada
- Usuario Ventanilla Única
- Proveedor
- Otros Usuarios

2. ¿En cual Municipio de Norte de Santander centra su interés? *

Short answer text

3. ¿Qué canal de atención utilizó para ser atendido por IFINORTE? *

1. Presencial
2. Telefónico
3. Virtual - Correo electrónico (correspondencia@ifinorte.gov.co)
4. Virtual - Pagina web (Formulario PQRSDF)

4. Seleccione el servicio de su interés *

- Solicitud de Crédito de Fomento
- Solicitud de Crédito de Tesorería
- Solicitud de Crédito de Libranza
- Solicitud de Crédito de Cesión de Derechos
- Solicitud de Crédito Educativo
- Administración de Recursos a Través de Convenios
- Asesoría en Proyectos
- Pagos por Ventanilla
- Other...

5. La atención recibida por parte del funcionario que atendió su solicitud fue: *

Siendo 5 la mas alta calificación y 1 la mas baja calificación.

	1	2	3	4	5
Amable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clara	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportuna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con conocimie...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplió con s...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. ¿Como califica usted el nivel de dificultad para acceder a los servicios que presta IFINORTE? *

- Muy Facil
- Facil
- Normal
- Dificil
- Muy Dificil

7. ¿Como califica usted la rapidez con la que se tramitan sus requerimientos?

- Muy Rápido
- Rápido
- Normal
- Demorado
- Muy Demorado

8. ¿Como considera usted el acceso a las instalaciones físicas o medios virtuales de 'IFINORTE' ? *

- Muy Accesibles
- Accesibles
- Neutral
- Poco Accesibles
- De Dificil Acceso

9. ¿Que factor llamó mas su atención de los servicios que presta IFINORTE? *

- Tasas de Interés
- Ajuste de los servicios a mis necesidades
- Facilidad de pagos
- Agilidad en los tramites
- Asesoría Personalizada

10. ¿Su solicitud fue positiva? *

- Si
- No

10.1. En caso de que su solicitud haya sido negativa, cuéntenos ¿Por qué?

Short answer text

11. ¿Que tan satisfecho se encuentra usted con la calidad en general del servicio prestado por IFINORTE? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No pude obtener un servicio

12. ¿Que tan probable es que recomiende a IFINORTE y sus servicios? *

- Muy probablemente
- Probablemente
- Poco probable
- No lo recomendaria

13. ¿Por que medio se ha enterado de la gestión y los servicios que presta Ifinorte?

Redes sociales de Ifinorte

Pagina web de Ifinorte

Medios Locales

Voz a voz

Other..

14. Para el Instituto Financiero para el desarrollo del Departamento Norte Santander "IFINORTE" es muy importante su opinión, lo invitamos a contarnos su experiencia y a darnos sus sugerencias para mejorar nuestros servicios:

Long answer text

1.3. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN: La población a la cual se le aplica la encuesta es a los grupos de valor e interés del Instituto, ya sea mediante aplicación directa por medio de un funcionario o por el acceso a la encuesta mediante Link o QR.

2. ANALISIS DE DATOS

El Análisis de datos se lleva a cabo mediante la consolidación de las 32 encuestas que se recibieron por parte de los grupos de valor e interés de IFINORTE a corte de 2025.

A continuación, se muestra la tabulación y análisis de la información por cada una de las preguntas realizadas:

2.1. ¿Usted se caracteriza cómo?

1. Usted se caracteriza como:

32 responses



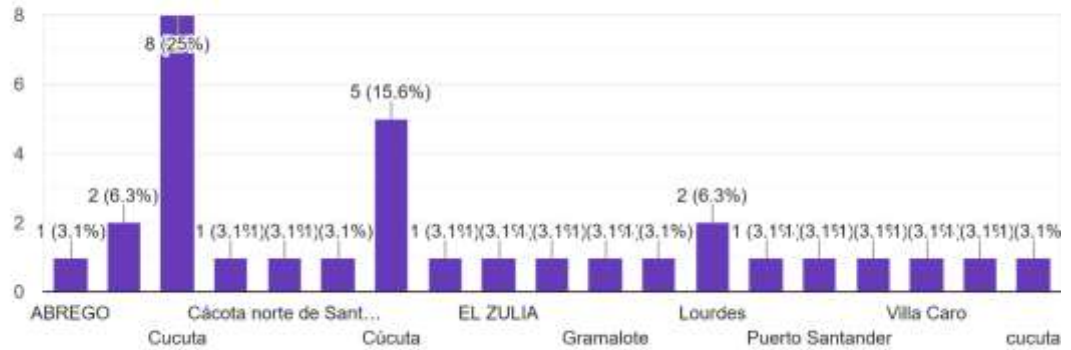
De las 32 clientes encuestados el 25% fueron funcionarios de Entidad Descentralizada, el 21,9% fueron secretarios de municipios o Gobernación de Norte de Santander, el 21,9%

fueron empresarios que tuvieron contrato con una entidad pública y en menor medida con el 15,6% y el 9,4% funcionarios de municipios de NdeS y Concejales.

2.2. ¿En cual Municipio de NdeS centra su interés?

2. ¿En cual Municipio de Norte de Santander centra su interés?

32 responses

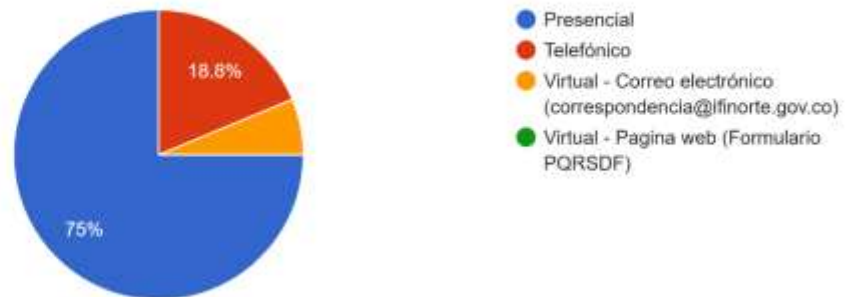


Aquí podemos ver que, aunque la mayoría de clientes de IFINORTE son de la ciudad capital de NdeS, también hay participación e interés en municipios como: Abrego, Cacota, El Zulia, Gramalote, Lourder, Puerto Santander, Villa Caro.

2.3. ¿Qué canal de atención utilizo para ser atendido por IFINORTE?

3. ¿Qué canal de atención utilizó para ser atendido por IFINORTE?

32 responses



En su mayoría IFINORTE atiende a sus clientes de forma presencia, ya sea en su oficina principal o mediante brigadas de crédito que se realizan direccionadas por la Gerencia General y el área de mercadeo. Para municipios lejanos una buena opción con la que cuenta IFINORTE es el teléfono y correo electrónico, también podemos ver que aunque IFINORTE cuenta con una muy buena herramienta para solicitudes virtuales en su pagina web, poco uso se le esta dando por parte de sus clientes.

2.4. Seleccione el Servicio de su Interés

4. Seleccione el servicio de su interés

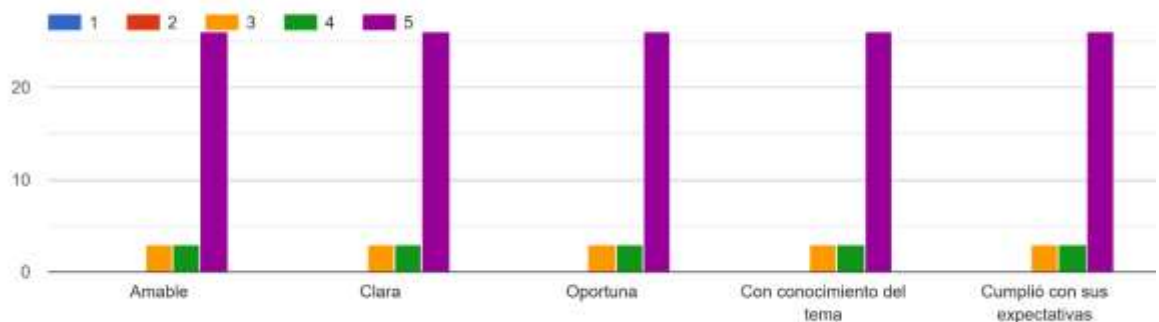
32 responses



La línea de crédito que mayor interés despierta por parte de los encuestados son las Libranzas, y otros servicios que se le presta a municipios y entidades descentralizadas como lo es la Administración de Recursos. También cabe destacar que los encuestados muestran interés en los pagos por ventanilla, asesoría en proyectos, créditos de fomento y de tesorería.

2.5. La atención recibida por parte del funcionario que atendió su solicitud fue:

5. La atención recibida por parte del funcionario que atendió su solicitud fue:

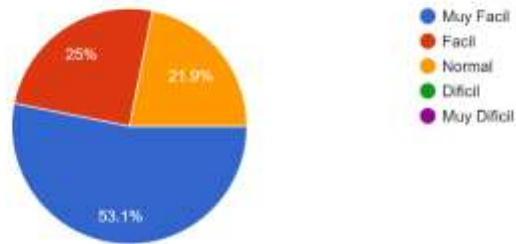


La tendencia muestra que la mayoría de clientes consideran que la atención recibida por parte de los funcionarios de IFINORTE es amable, clara, oportuna, con conocimiento y cumple las expectativas, pero cabe destacar que un 9,38% de los clientes dan una puntuación de "3" a los ítems anteriores lo que refleja una posible inconformidad en la atención recibida.

2.6. ¿Cómo califica usted el nivel de dificultad para acceder a los servicios que presta IFINORTE?

6. ¿Como califica usted el nivel de dificultad para acceder a los servicios que presta IFINORTE?

32 responses

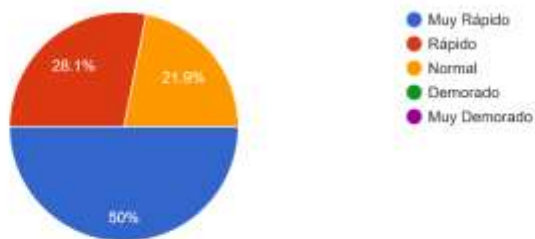


El 53,1% se los clientes encuestados consideran muy fácil acceder a los servicios que presta IFINORTE y el 25% lo considera fácil, pero el 21,9% considera que la dificultad es normal.

2.7. ¿Como califica usted la rapidez con la que se tramitan sus requerimientos?

7. ¿Como califica usted la rapidez con la que se tramitan sus requerimientos?

32 responses

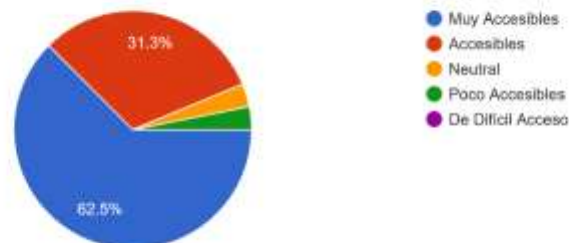


En su mayoría el 78,1% de los clientes considera que sus solicitudes son atendidas de forma muy rápida y rápida, mientras que un 21,9% considera que sus requerimientos se tramitan en un tiempo normal.

2.8. ¿Cómo considera usted el acceso a las instalaciones físicas o medios virtuales de IFINORTE?

8. ¿Como considera usted el acceso a las instalaciones físicas o medios virtuales de "IFINORTE" ?

32 responses

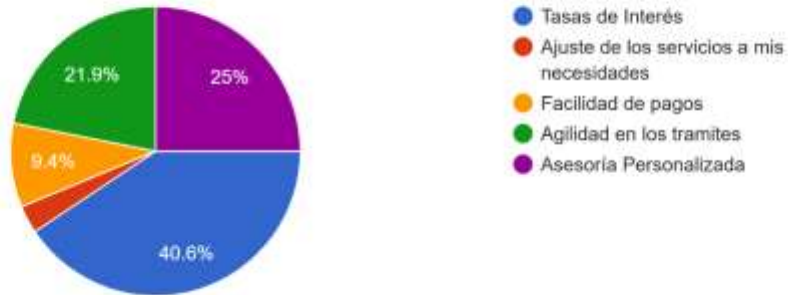


El 93,8% de los encuestados considera que el acceso tanto a las instalaciones físicas y/o medios virtuales del instituto es muy accesible y accesible, mientras que el 6,2% lo consideran normal o poco accesible.

2.9. ¿Qué factor llamó más su atención de los servicios que presta IFINORTE?

9. ¿Que factor llamó mas su atención de los servicios que presta IFINORTE?

32 responses

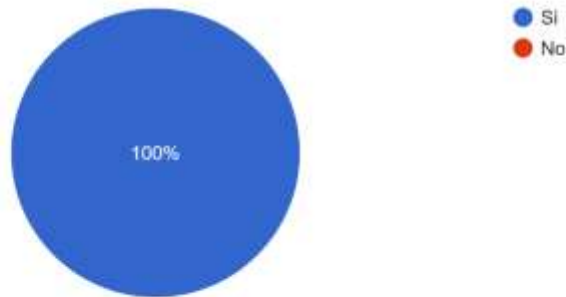


El factor que mas llama la atención de los servicios que presta IFINORTE es su tasa de interés para el 40,6% de los encuestados, también llama la atención al 25% de los encuestados la atención personalizada y la agilidad en los tramites para el 21,9%. También se puede destacar que al 9,4% resulta interesante la facilidad en los pagos que da el instituto.

2.10. ¿Su solicitud fue positiva?

10. ¿Su solicitud fue positiva?

32 responses

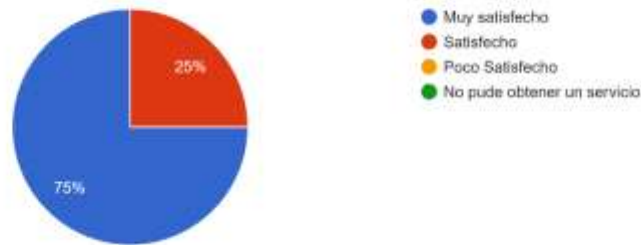


Para el 100% de los encuestados la solicitud por la que contacto al Instituto Financiero fue positiva.

2.11. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la calidad en general del servicio prestado por IFINORTE?

11. ¿Que tan satisfecho se encuentra usted con la calidad en general del servicio prestado por IFINORTE?

32 responses

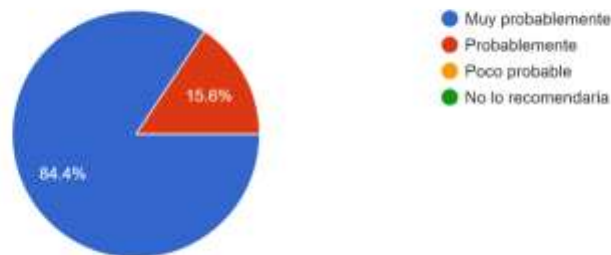


El 100% de los clientes están con el nivel de satisfacción esperada por parte del Instituto.

2.12. ¿Qué tan probable es que recomiende a IFINORTE y sus servicios?

12. ¿Que tan probable es que recomiende a IFINORTE y sus servicios?

32 responses



El 100% de los encuestados muestran disposición en recomendar a IFINORTE y los servicios que presta.

2.13. ¿Por qué medio se ha enterado de la gestión y los servicios que presta IFINORTE?

13. ¿Por que medio se ha enterado de la gestión y los servicios que presta Ifinorte?

32 responses



El 34,4% se entera de la gestión y lo servicios de IFINORTE por medio las redes sociales, el 28,1% mediante la voz a voz, el 18,8% mediante la difusión de medios locales y el 15,6% mediante la página web del instituto.

2.14. Ifinorte invita a los encuestados a contar su experiencia y a brindar sugerencias para mejorar el servicio donde se pueden destacar algunas como:

“En general he tenido muy buena atención por parte de los funcionarios de IFINORTE y apoyo en cuanto a solicitudes realizadas ya sea presencial o vía telefónica.”

“Mejorar Las Redes Sociales donde se tenga más conocimiento de los servicios que se prestan”

“El servicio que ifinorte me ha prestado como tesorero de la lotería de Cúcuta ha sido muy bueno.”

“Formular y proponer proyectos a municipios con el mismo interés”

“Ampliar portafolio de servicios, en líneas de crédito”

“LA ATENCION EXCELENTE Y SUGERENCIAS: MAS PUBLICIDAD PARA DAR A CONOCER TODOS LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL INSTITUTO A TASAS MAS COMODAS QUE LAS DEL MERCADO FINANCIERO”

3. ANALISIS GENERAL

La satisfacción general de los clientes y grupos de interés de IFINORTE ha sido bastante buena, pues no se han presentado inconformidades mayores por parte de los clientes, los cuales reflejan una buena percepción del instituto, de sus servicios y del personal que los atiende. Así mismo podemos observar que el Instituto causa cierto interés en sus grupos de valor, los cuales recomiendan dar a conocer mas sus servicios y ampliar sus líneas de crédito.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Recomendaciones:

- Para realizar una medición más precisa sobre la satisfacción del cliente se hace necesario que todos los funcionarios que tengan relacionamiento con los grupos de valor, especialmente los funcionarios del área de Mercadeo y Gestión Comercial, inviten a los usuarios a realizar la encuesta.
- Mejorar la presentación del portafolio de servicios para que sea más fácil su comprensión y su socialización por medio de las redes sociales y medios digitales.

- Fortalecer y llevar el portafolio de servicios del instituto a más municipios de NdeSa.

Finalmente, desde el área de Gestión de la Calidad y la oficina de Estructuración y Generación de Proyectos podemos concluir que el servicio prestado por IFINORTE es de alta calidad y hay un amplio camino de oportunidades para ofrecer nuestros servicios y llegar más a todos los municipios de Norte de Santander incentivando el desarrollo económico de nuestra región.