



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

# **INFORME DE ATENCIÓN DE PQRSD**

**PERIODO:**

***Abril a junio 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

## INFORME DE ATENCIÓN DE PQRS Segundo 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, con los cuales se realiza el direccionamiento y seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o solicitudes de información que realicen los clientes internos o externos a través de los diversos mecanismos con los que cuenta la entidad.

### 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 de atención:

#### 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.

	<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

## 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 de PQRS, 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](http://www.ifc.gov.co) y APP – Móvil con un link que les permite a los clientes presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias y también se 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](mailto: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](mailto:atencioncliente@ifc.gov.co), con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS. Adicionalmente de acuerdo a la

	<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

emergencia presentada por la pandemia se habilito el correo [ventanillaunica@ifc.gov.co](mailto:ventanillaunica@ifc.gov.co) a través del cual se recibieron y direccionan todas las PQRS recibidas durante este periodo.

## 1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA:



Se recibieron 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.

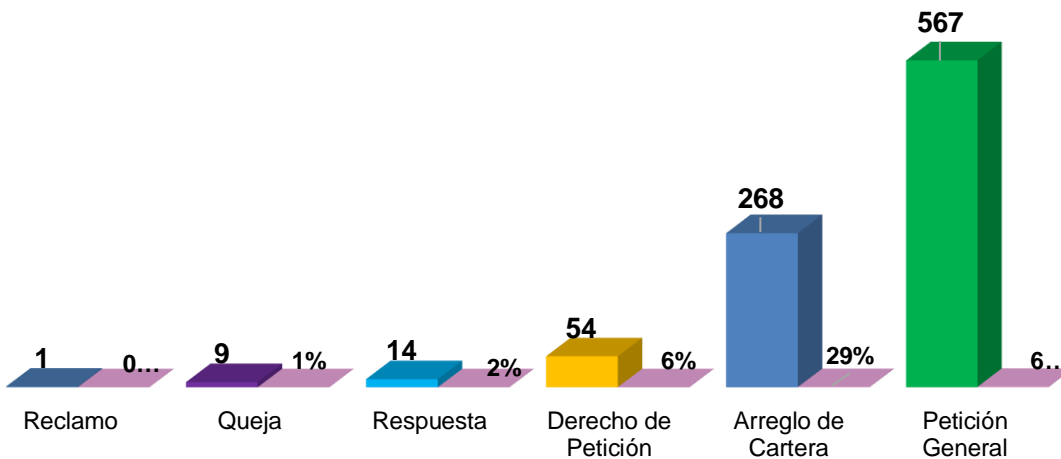
## 2. TIPOS DE PQRS D


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 D recibidas en el segundo 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

### 2.1. TOTAL (913) PQRS ATENDIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

#### Consolidado por tipo de PQRS D



 <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

Del total de tipos PQRSD recibidas en el Segundo trimestre de 2023, el IFC atendió un total de **913** radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 567 con un (62%), seguida Arreglos de Cartera con 268 (29%), respuesta a Solicitudes con 14 (2%), Derechos de Petición 54 radicados (6%), con menor cantidad Quejas 9 con el (1%), reclamos, Sugerencia y Denuncias no se presentaron para el presente trimestre.

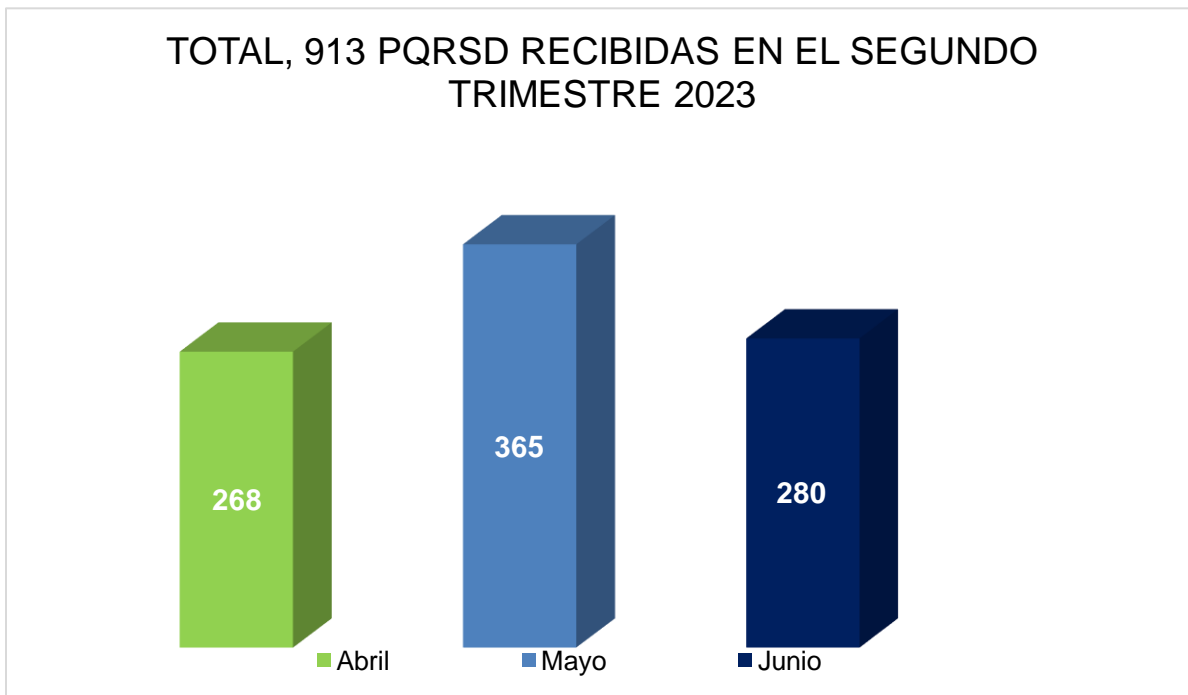
De acuerdo a lo anterior correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna.


Para el presente informe de seguimiento no se presentaron Denuncias por parte de los ciudadanos.

### 3. ANALISIS CONSOLIDADO PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2023

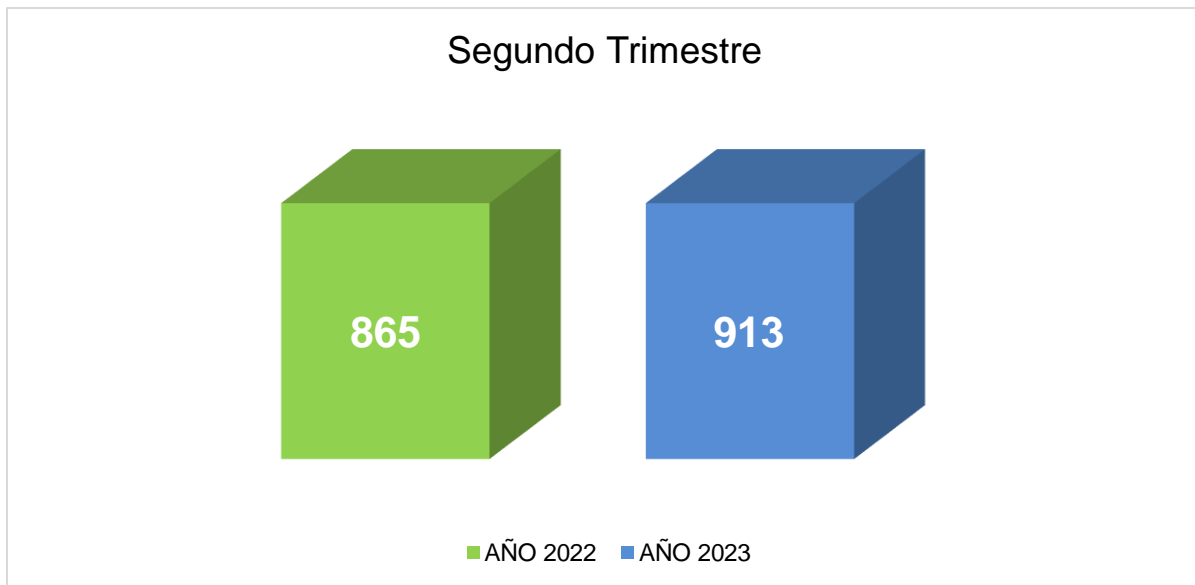
#### 3.1. TOTAL, Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Recibidas en el Segundo Trimestre de 2023.

En el segundo trimestre de 2023 se registraron **913** solicitudes tipificadas como PQRSD de acuerdo con el reporte del software QF-DOCUEMT, las cuales se direccionaron a las diferentes Áreas de la Entidad para la respectiva atención y respuesta. De acuerdo con el número mensual de solicitudes recibidas, se observa una tendencia de disminución en el periodo analizado con respecto al anterior trimestre. Viéndose reflejado en la disminución de peticiones generales y arreglos de cartera del área misional, para la demás tipos se mantiene una tendencia estable.



 <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

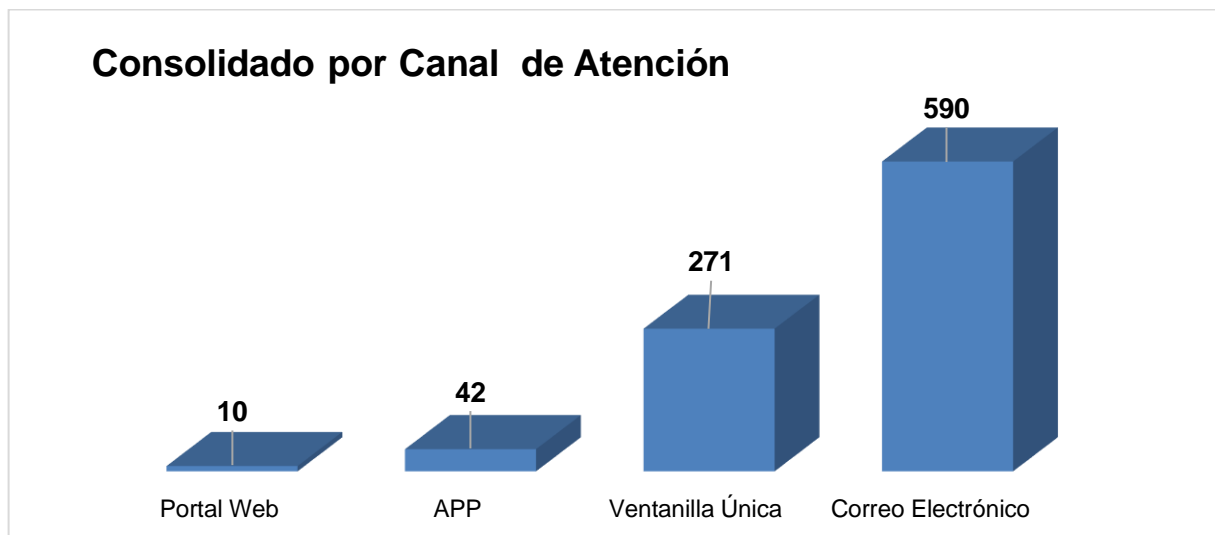
### Comparativo PQRS Recibidas en el Segundo Trimestre del 2022 y 2023




### 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.

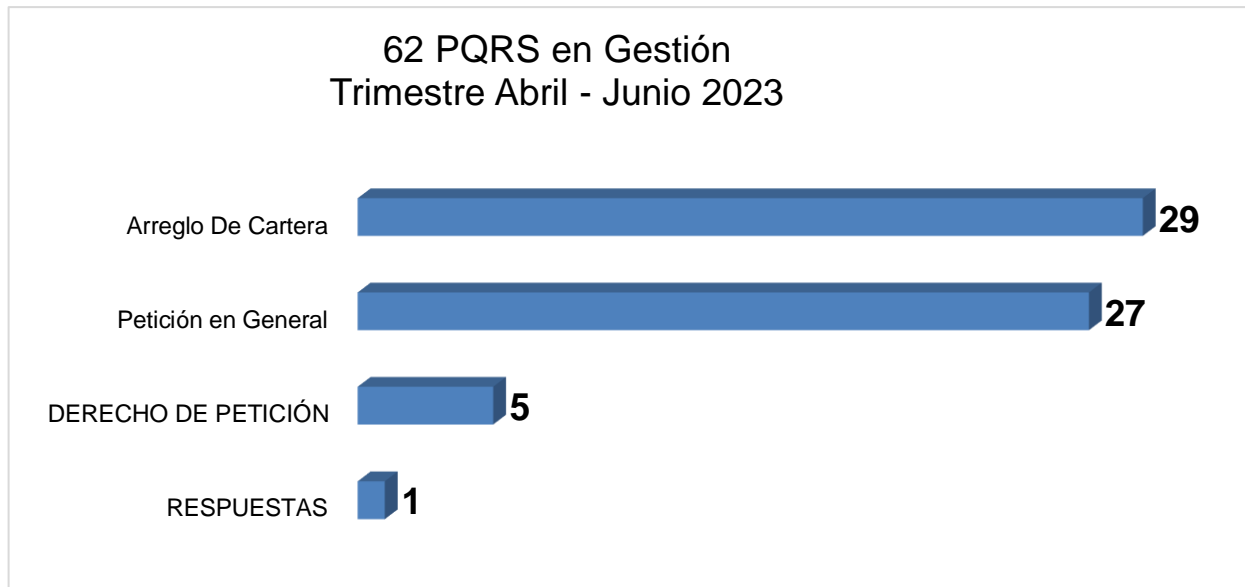
El canal más utilizado en el segundo trimestre por los clientes es correo electrónico con 590 PQRS registradas que representan el 65%, seguido ventanilla única con 271 solicitudes (30%). Los canales menos frecuentes son el portal web con 10 con participación del 1% y la APP – MOVIL con un registro de 42 PQRS (5%) y el buzón con 0 solicitudes.



 <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

### 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 segundo trimestre quedaron en gestión 62 solicitudes en su mayoría recibidas en el mes de junio de 2023, que serán objeto de seguimiento en el mes de julio de 2023.



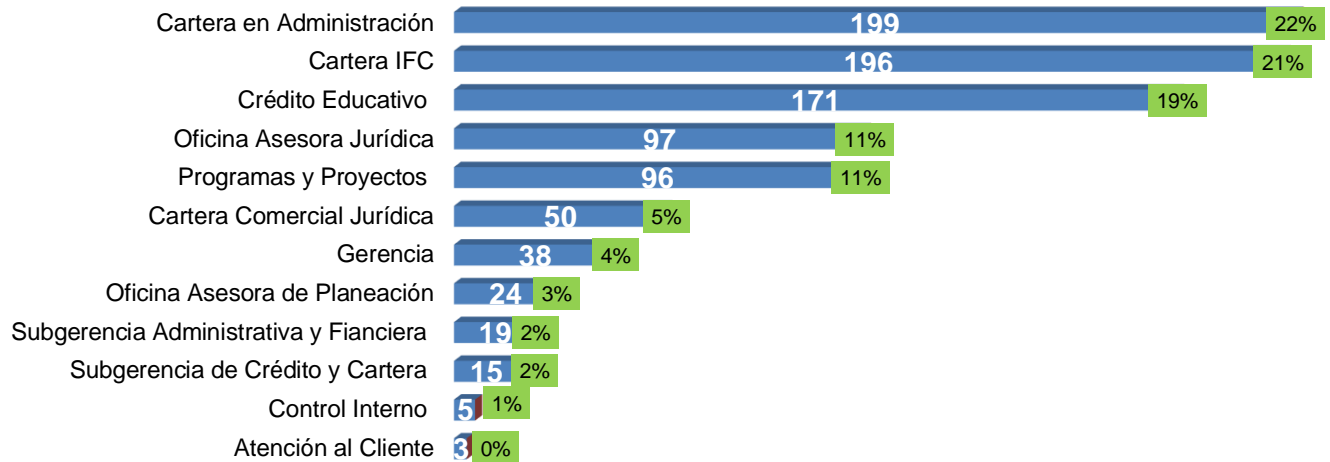
### 3.4. TOTAL (913) PQRs ATENDIDAS POR ÁREAS.

Del total PQRs gestionadas en el segundo trimestre de 2023, el área con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera en administración Decreto N° 223/2015 con el 22% del total que corresponde a 199 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, seguido del área de cartera administrativa IFC con el 21% que corresponde a 196 peticiones de arreglos de cartera, continua el Área de crédito educativo - FESCA con el 19% que corresponde a 171 comunicaciones, por ultimo programas y proyectos con el 11% para un total de 96, Cartera Comercial Jurídica 50 PQRs con el 5%,Crédito de fomento y comercial atendió 15 peticiones con el 2%, para un total de **727** PQRs atendidas por las áreas de la Sugerencia Comercial y de Crédito.

En la Oficina Asesora Jurídica dio atención a 97 PQRs con el 11% de participación, para las demás dependencias recibieron un total de 89 comunicaciones distribuidas por dependencias así: subgerencia administrativa y financiera 2% que corresponde a 19 peticiones, 38 para Gerencia con el 4%, Oficina Asesora de Planeación con 24 equivale al 3%, 5 control interno con el 1% y atención al cliente atendió 3 peticiones con el 0%.Siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad.

 <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

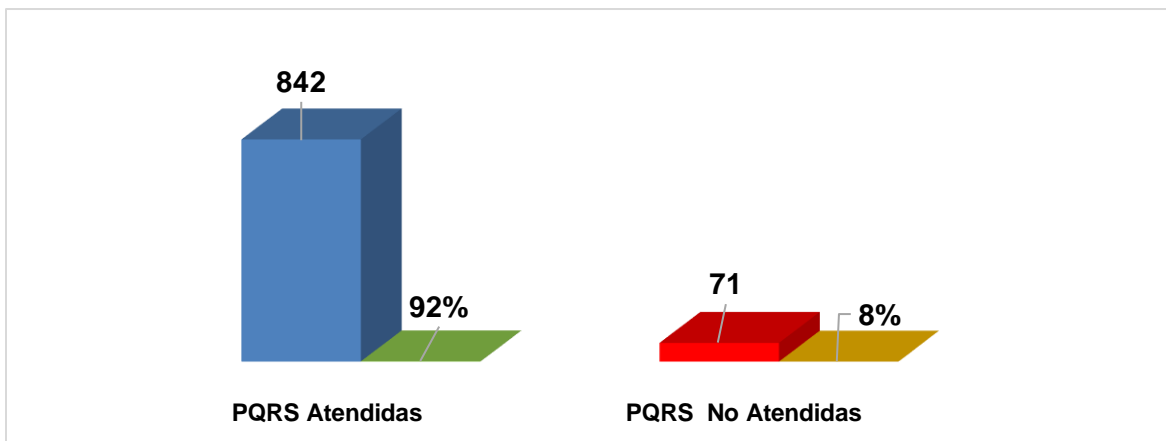
## Total 913 PQRS Atendidas por Áreas Segundo Trimestre



### 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2023



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

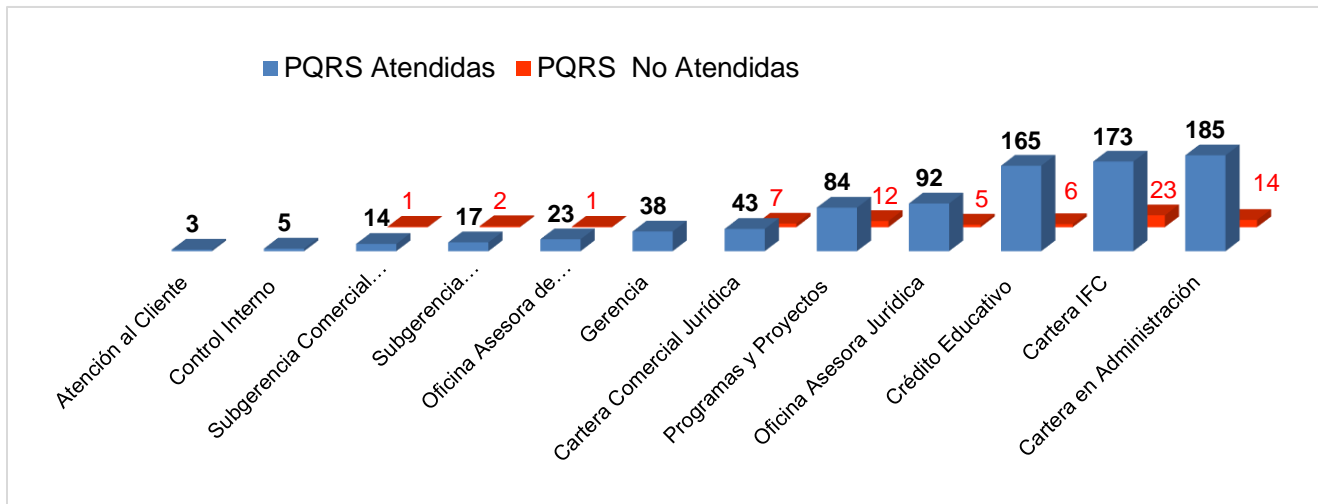


 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

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. Document, el cierre de la PQRS.

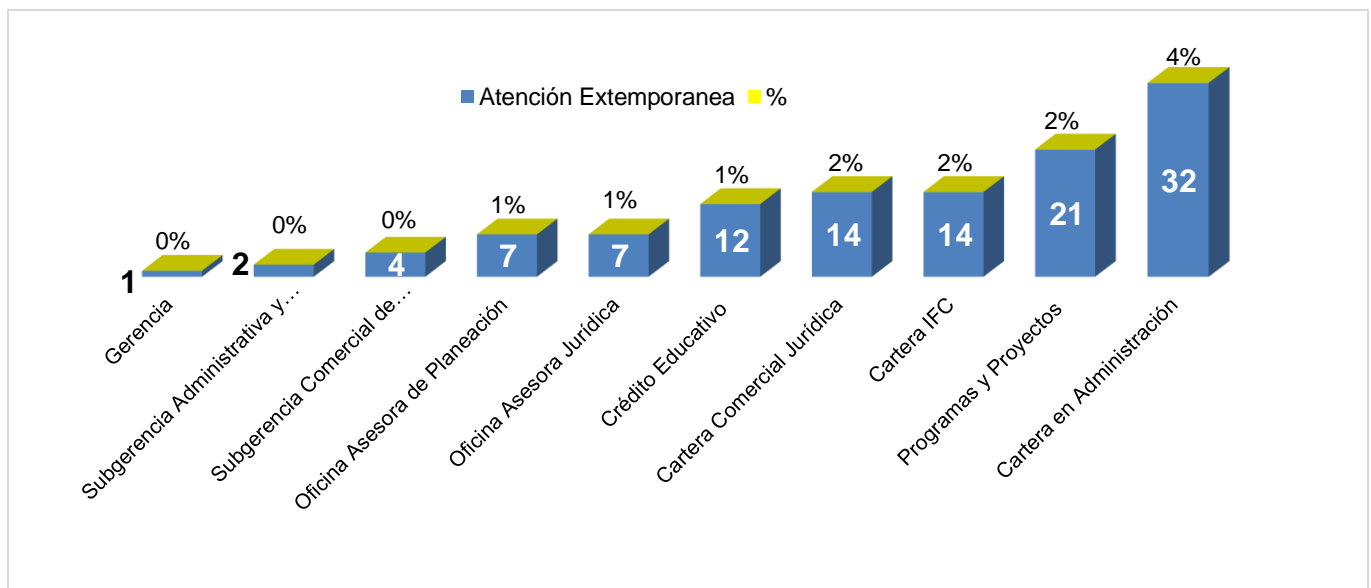
#### 4.2 COMPORTAMIENTO EN ATENCIÓN DE PQRS SEGUNDO TRIMESTRE.

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:



#### 4.3 Total 114 PQRS atendidas Extemporáneas por Áreas

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



	<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

### Tiempos de Atención PQRS

El informe presenta el comportamiento de atención a 913 PQRS recibidas, el **80%** (728) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de **5,7** días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas **114** con participación **12%**, y un **8%** que corresponde a **71** solicitudes no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o atención de respuesta; para el presente trimestre se incrementaron la no atenciones de cierre oportuno de PQRS pasando de 41 a 71 solicitudes sin evidencias.


### 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



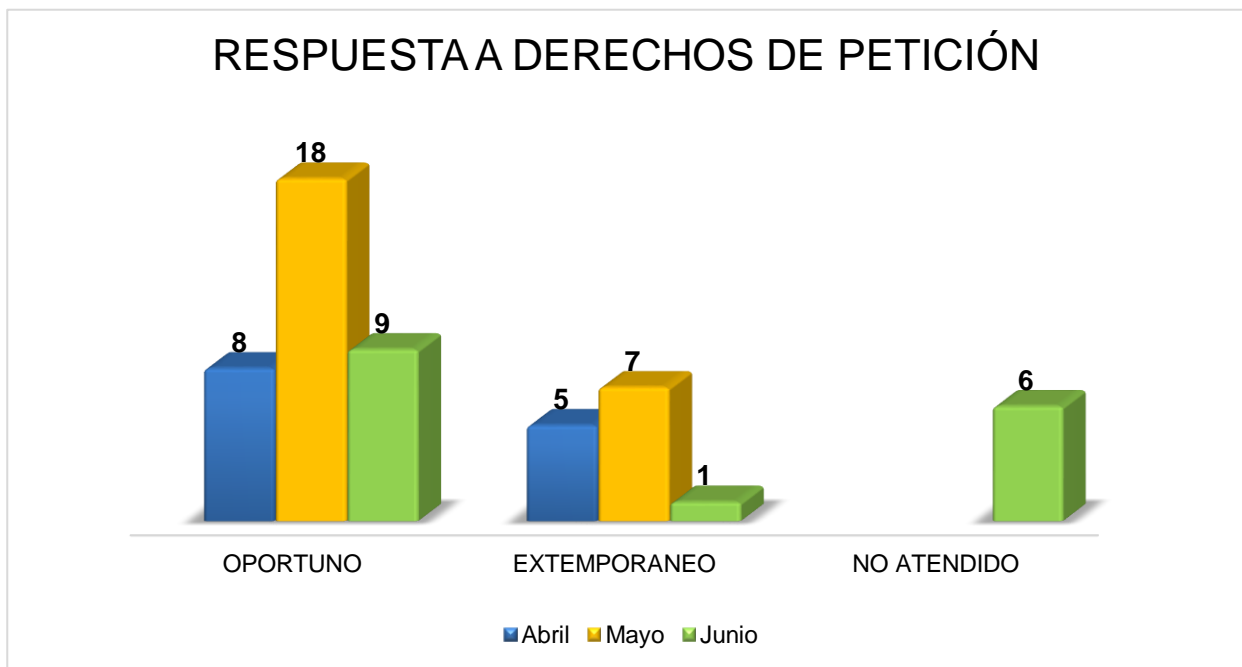
Durante el trimestre de las 913 PQRS registradas, 9 fueron quejas y 1 reclamo, de las cuales presentan atención oportuna 8, y 2 extemporáneas.


	<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



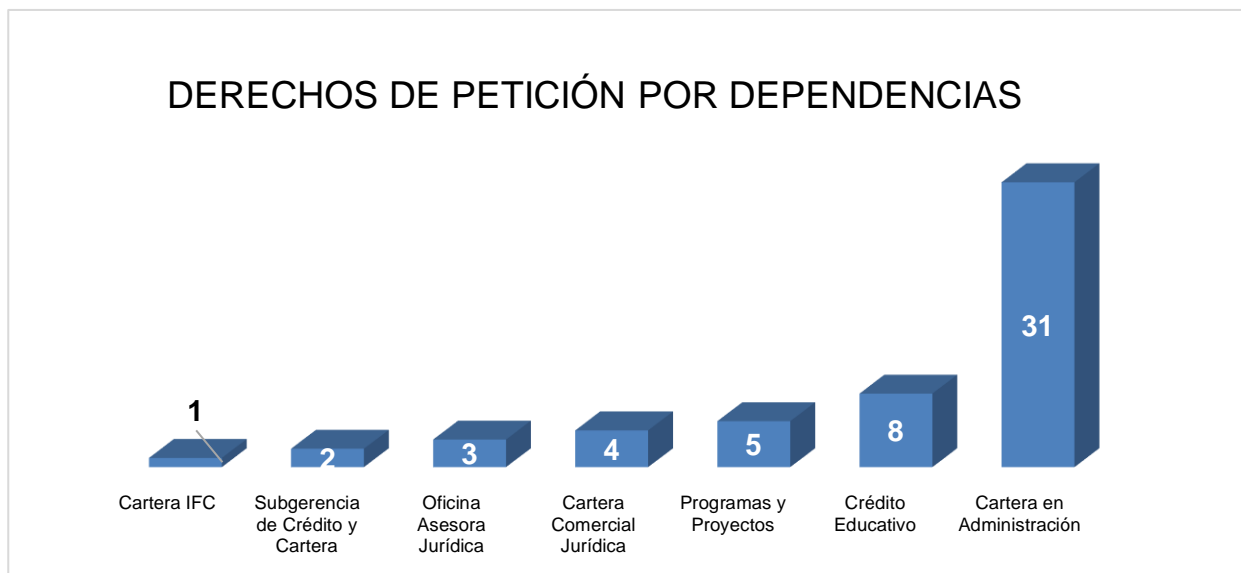
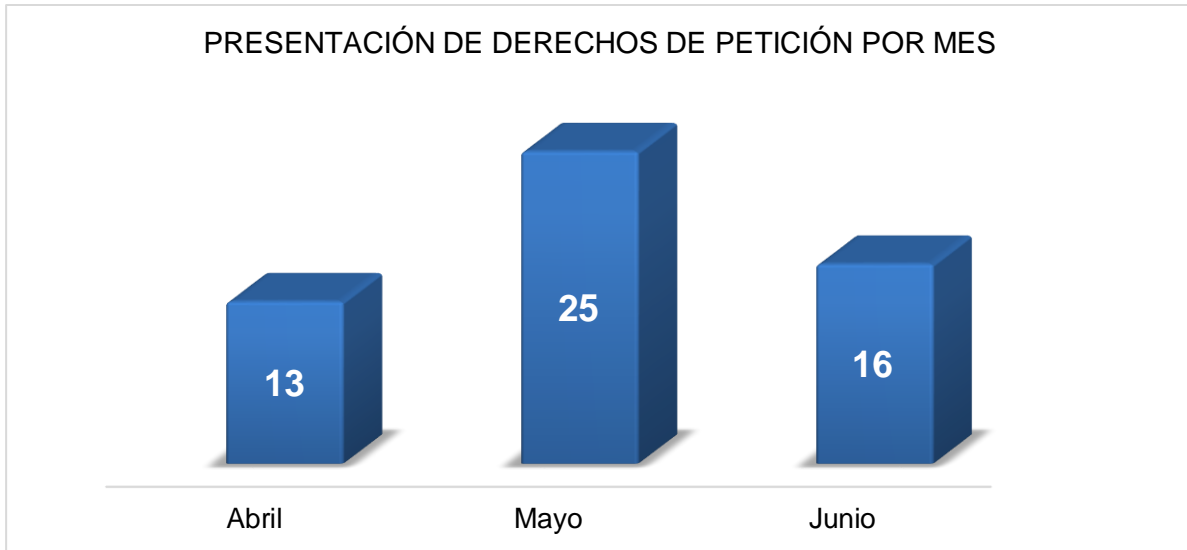
## 6. DERECHOS DE PETICIÓN

Para el presente trimestre se presentaron **54 DP** los cuales se atendieron de forma oportuna **35**, 13 presentaron atención extemporánea, seguidamente 6 **DP** se encuentran si reporte de respuesta.



 <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

Las áreas que no presentan evidencia de cierre o atención de los 6 DP son: Cartera Comercial Jurídica con (1), Crédito Educativo con (1) y 3 Cartera en Administración y 1 de la Oficina Asesora Jurídica, para lo cual no se pudo evidenciar cierre en el aplicativo QF- DOCUEMT y realizara reporte al comité de riesgo para conocimiento y fines pertinentes.



De acuerdo a lo anterior para el segundo trimestre se presentó incremento de solicitudes de derechos de petición pasando de 34 DP del primer trimestre a 54 para el segundo trimestre, el área con más DP direccionados es Cartera en Administración Decreto 223/2015, se refleja que es ocasionado por las notificaciones de deuda que viene adelantado esta área.

	<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

## 7. 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 trámite 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 **913** pqr's recibidas por los diferentes canales de atención de la entidad, se dio trámite oportuno a 728, de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley a 818, atendidas extemporáneas 114, 71 no atendidas o sin evidencia de cierre en el sistema.
- Para el segundo trimestre se presentó disminución en solicitudes de PQRS radicadas en comparación con el anterior trimestre con diferencia de 39 PQRs menos.
- El canal de atención de PQRS más utilizado por los clientes es el correo electrónico.
- Para el presente trimestre se realizó difusión de capsulas informativas sobre atención y comunicación dirigida a todos los servidores públicos y contratistas del instituto financiero de Casanare en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio y a través de Spark y grupo de comunicación (Whatsapp).

Se lanzó campaña El IFC más cerca de sus servidores, se socializo en los canales institucionales de la Entidad como Facebook, grupo de comunicación (Whatsapp).  
<https://fb.watch/1CLrQh0bm3/?mibextid=qC1gEa>.

- El informe presenta el comportamiento de atención a 913 PQRS recibidas, el **80%** (728) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de **5,7** días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas **114** con participación **12%**, y un **8%** que corresponde a **71** solicitudes no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o atención de respuesta; para el presente trimestre se incrementaron la no atenciones de cierre oportuno de PQRS pasando de 41 a 71 solicitudes sin evidencias.

## 8. RECOMENDACIONES

- ❖ Se sugiere seguir promocionado los canales de atención al cliente desde el área misional, explicando la importancia de utilizarlos.
- ❖ Se recomienda que de acuerdo a la política Servicio al Ciudadano y la resolución 1519 del 2020. Se debe promover mecanismos de accesibilidad para atender las necesidades de las personas con condiciones especiales en los diferentes canales de atención al ciudadano que visita la Entidad.
- ❖ Se recomienda diseñar la señalización inclusiva para facilitar el acceso a las instalaciones e infraestructura física, de la entidad para la población con condiciones

	<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

especiales de acuerdo a la política Servicio al Ciudadano y la Norma técnica 6047 del 2013.

- ❖ Se recomienda a todas las áreas de la Entidad, aplicar la **Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano** en la atención a los grupos de valor e interés. Link de ubicación \\NEPTUNO\PublicaCalidad\CALIDAD\PROCESOS\3.APOYO\ATENCIÓNALCLIENTEYCOMUNICACIONES\DOCUMENTOS Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano \_ IFC\_2023.
- ❖ 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 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