	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

TRD_101_72_02

INFORME SEGUIMIENTO A PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Instituto Financiero de Casanare - IFC

Oficina de Control Interno

Yopal, marzo de 2024

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

Tabla de contenido

OBJETIVO:	2
ALCANCE:	2
1. ANALISIS ATENCIÓN DE PQRS EN EL SEMESTRE	2
1.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	2
1.1.1 ATENCIÓN PRESENCIAL	3
1.1.2 BUZON DE PQRS	3
1.1.3 VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	3
1.1.4 CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES	3
1.1.5 CORREO INSTITUCIONAL	4
1.1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA	4
1.2 TIPOS DE PQRS	4
1.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2023.....	5
1.3.1 Total Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el segundo semestre de 2023.5	
1.3.2 TOTAL, PQRS por Canales de Atención.....	6
1.3.3 PQRS ATENDIDAS POR AREAS	7
1.4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC	8
1.4.1 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS	9
1.4.2 Total PQRS Atendidas Extemporáneamente por Área funcional	11
1.4.3 Analisis Extemporaneidad PQRS por proceso	11
1.5 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	12
2. CONCLUSIONES	12
3. RECOMENDACIONES	12

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

INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y ATENCION AL CIUDADANO.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la oficina de Control Interno, ha realizado el seguimiento a la atención al ciudadano, a través de los diversos mecanismos con los que cuenta el Instituto Financiero de Casanare, para que los usuarios presenten y obtengan respuesta y atención oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ó solicitudes de información y la realización de las investigaciones disciplinarias a que haya lugar.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento y evaluación al proceso de atención a los clientes del Instituto en relación con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; en cumplimiento de los mecanismos implementados por este, en el marco de la Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, así como lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en cuanto a oportunidad y materialidad, y el desarrollo de las estrategias al interior del IFC, y efectuar las recomendaciones pertinentes a los responsables de los procesos, con fines de mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y la atención oportuna y eficaz a las PQRS.

ALCANCE:

1. Verificación del tramite de respuestas dadas por las dependencias y responsables a los derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones, en relación con la oportunidad y eficacia; con base en el proceso de atención al cliente y su correspondiente seguimiento a través del reporte del aplicativo QFDocument sobre el II semestre de 2023.
2. Análisis del funcionamiento de los mecanismos adoptados por el IFC para la comunicación con el ciudadano.

1. ANALISIS ATENCIÓN DE PQRS EN EL SEMESTRE

Para el análisis ponderado de los tiempos de respuesta se tomó una muestra de 1900 PQRS, que corresponden a las recibidas entre el 1o. de Julio y el 15 de diciembre de 2023, teniendo como criterio que los recibidos posteriores al 15 de diciembre estaban a menos de 10 días hábiles del cierre del semestre (29 de diciembre de 2023). No obstante, el análisis final de extemporaneidad de las PQRS por área y por proceso se realizó sobre la totalidad de PQRS recibidas en el semestre (2.075)

1.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Instituto Financiero de Casanare colocó a disposición de la ciudadanía y/o Grupos de valor los siguientes canales:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

1.1.1 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, se cuenta con un funcionario designado para la atención y seguimiento a las PQRS, y se dispone de canales de atención directa para la atención de clientes del IFC, por parte del Gerente, Subgerentes, Oficina de Control Interno y líder de Atención al Cliente y comunicaciones.

1.1.2 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 .

1.1.3 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 el funcionario responsable de ventanilla única y atención al usuario realiza el direccionamiento a través de este aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, el seguimiento al trámite de respuesta, los derechos de petición se distribuyen al área competente para proyectar respuesta y con copia a la oficina Asesora jurídica.

1.1.4 CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES

El Instituto Financiero cuenta con una página web www.ifc.gov.co y APP – Móvil con un link que les permite a los clientes presentar peticiones, solicitudes, quejas y reclamos, y también cuenta con redes sociales.



Facebook “ Instituto Financiero de Casanare”

[Instagram ifcinstitutofinancierocasanare](https://www.instagram.com/ifcinstitutofinancierocasanare)

Portal Web ww.ifc.gov.co

[@twitter.com/ifcyopal](https://twitter.com/ifcyopal)

APP I.F.C. MOVIL

- Consulta manera ágil y rápida desde cualquier parte del mundo.
- Pagos en línea PSE.
- Generación recibo pago de la cuota de crédito.
- Renovación de crédito educativo.
- Certificados de deuda.
- Estado de la cuenta.
- Certificados de renta.
- PQRS.

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

1.1.5 CORREO INSTITUCIONAL

El Instituto tiene a disposición de los usuarios un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados por la entidad en el pie de página, 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 se cuenta con el correo atencioncliente@ifc.gov.co, con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS. Adicionalmente, desde la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID19, se habilito el correo ventanillaunica@ifc.gov.co.

1.1.6 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 el funcionario de Ventanilla Única, direccionando las llamadas al área que corresponda.

1.2 TIPOS DE PQRS

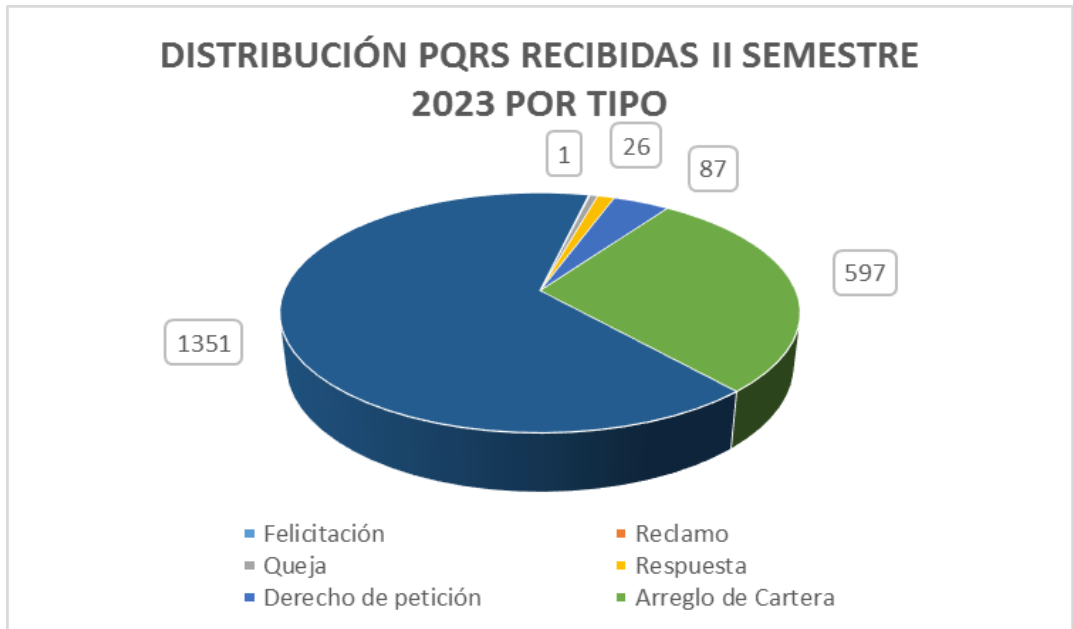
Dentro del registro RCA01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS, se han establecido los siguientes tipos de PQRS y se relaciona el número PQRS recibidas en el segundo semestre DE 2023, en el IFC así:

P	Petición
Q	Queja
F	Felicitación
R	Reclamo
S	Sugerencia
DP	Derecho de Petición
AC	Arreglo de Cartera
RTA	Respuesta a solicitud

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

TOTAL PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023 POR TIPO (2075)

Gráfica 1. Distribución PQRS recibidas I semestre 2023 por tipo.




Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

Del total de PQRS recibidas en el segundo semestre de 2023 (2075), la modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general, ascendiendo a 1351, equivalentes al 65%, seguida por Arreglos de Cartera con 597 (29%), Derecho de petición 87 (4,2%), Respuesta a solicitudes con 26 radicados equivalentes a un 1,3%, Quejas (12 recibidas para un porcentaje del 0,6%, y finalmente reclamos y finalmente 1 reclamo y 1 felicitación, los cuales corresponden a un 0,1% del total de PQRS registradas en el aplicativo QF Document.

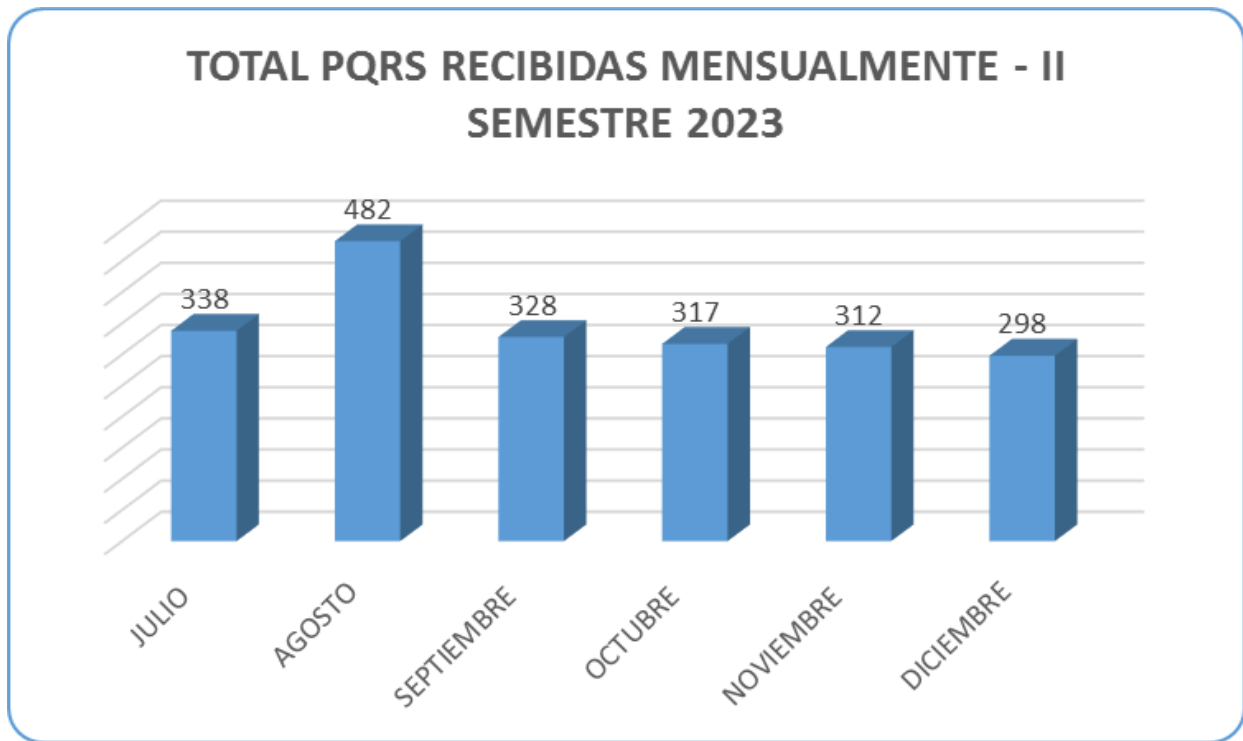
1.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2023

1.3.1 Total Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el segundo semestre de 2023.

En el segundo semestre de 2023 se registró un total de 2075 comunicaciones tipificadas como PQRS de acuerdo con el reporte del software QF-DOCUEMT, las cuales se direccionaron a las dependencias de la entidad para la respectiva atención y respuesta, distribuidos de la siguiente manera durante los 6 meses:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Gráfica 2. Total PQRS recibidas mensualmente – II semestre 2023



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

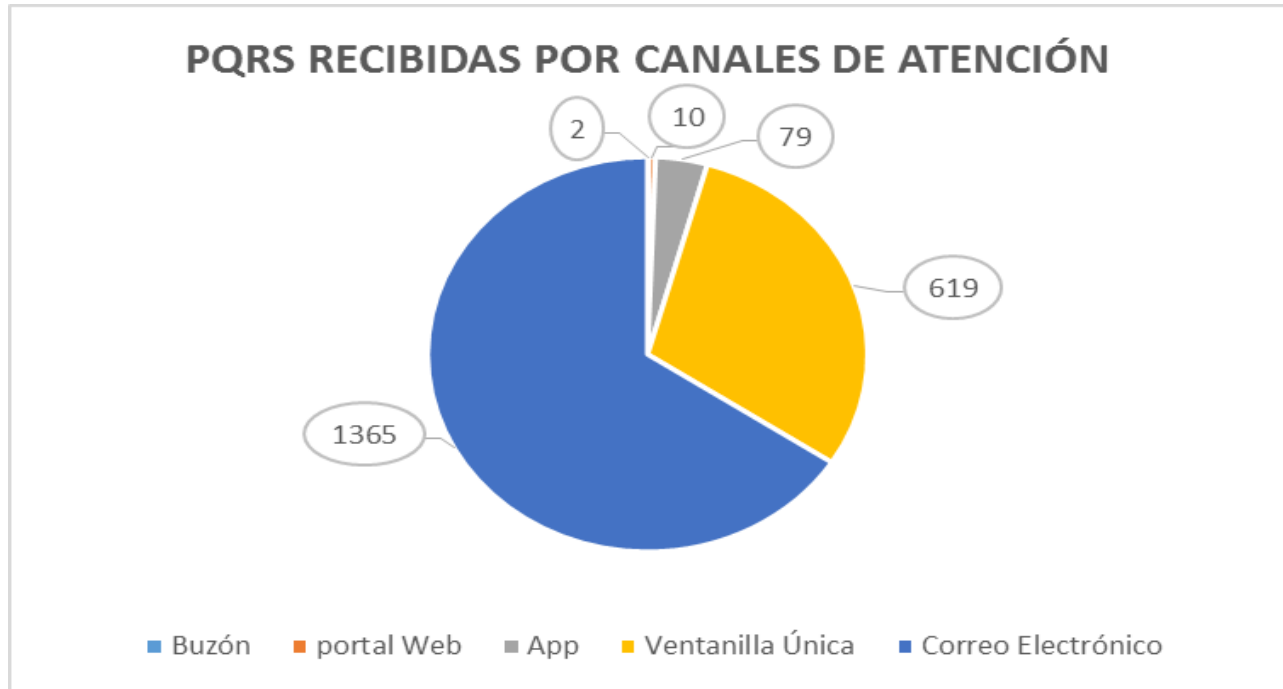
El análisis mensual muestra un mayor flujo de comunicaciones de los usuarios del IFC, en el mes de agosto con un total de 482 PQRS recibidas, correspondientes en mayor número a peticiones generales (265) equivalentes a un 55%, y en segundo lugar a solicitudes de arreglos de cartera (183) con un porcentaje del 38% aproximadamente; siendo diciembre el mes con menor cantidad de PQRS recibidas (298).

1.3.2 TOTAL, PQRS por Canales de Atención.

Para su contacto con los clientes, el IFC ha dispuesto diferentes canales de atención, tales como el formulario en el portal web, APP Móvil, correos institucionales de servicio al cliente, telefónico y la ventanilla única.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Gráfica 3. Distribución PQRS recibidas por canal de atención



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

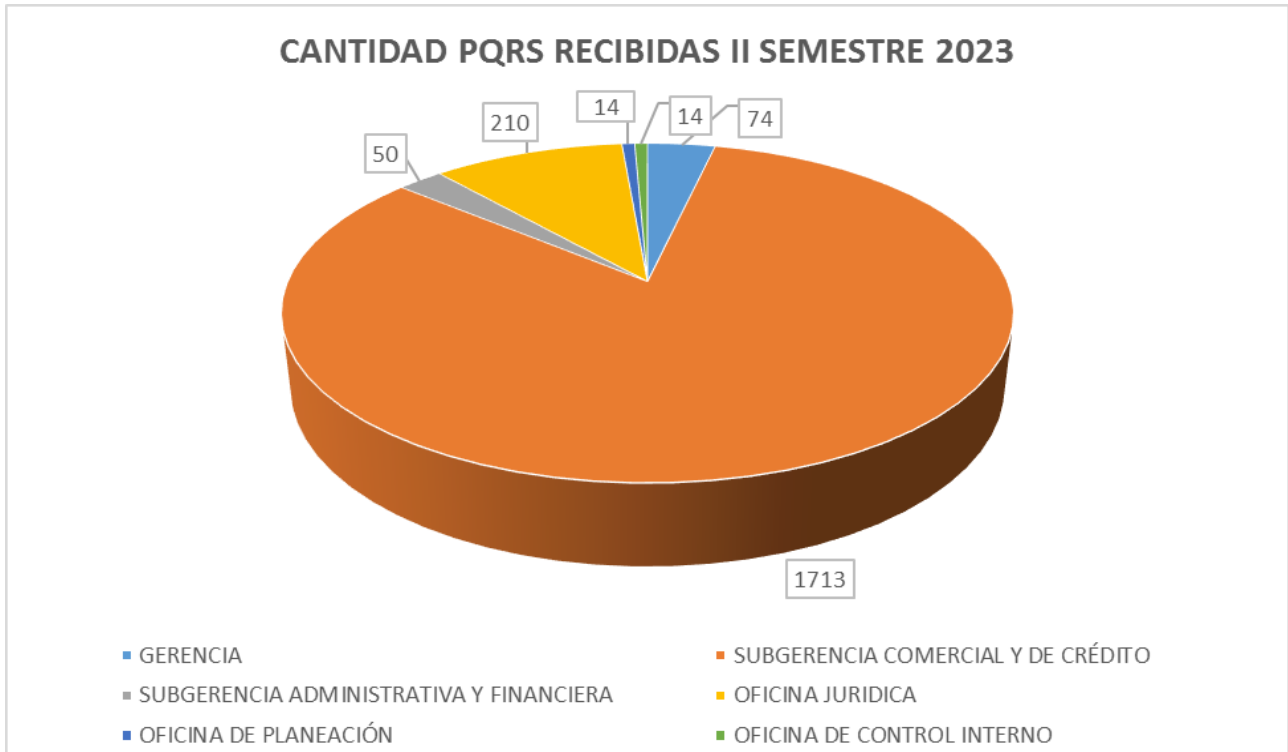
El canal más utilizado en el segundo semestre de 2023 fue el correo electrónico con 1365 PQRS registradas que representan el 66%, seguido de la ventanilla única con 619 solicitudes (30%). En tercer lugar se encuentra el uso de la app, con 79 PQRS, equivalentes al 4%. Los canales menos frecuentes son el portal web con un registro de 10 (0,5%) y el buzón con 2 comunicaciones (1 queja y 1 felicitación), que corresponde al 0,1%.

1.3.3 PQRS ATENDIDAS POR AREAS

Del total de PQRS gestionadas en el segundo semestre de 2023 (2075), el área con mayor número de solicitudes atendidas fue la Subgerencia Comercial y de Crédito, con 1712, que equivalen al 83%; seguida de la oficina jurídica con 210, equivalente al 10%; Gerencia con 74, es decir un 3,6%; la Subgerencia Administrativa y Financiera, que recibió 50, para un 2,4%; y finalmente la oficina de planeación, con 14, cuyo porcentaje es del 0,72% y la oficina de Control Interno también con 14, que igualmente representan un 0,72% del total de PQRS recibidas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Gráfica 4. Cantidad PQRS II Semestre por Área



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

1.4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC

De acuerdo al procedimiento PAC01-00 ATENDER DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, la Oficina Asesora de Planeación, en forma trimestral y una vez culminado el tiempo otorgado para la oportuna respuesta, según lo contemplado en la resolución 163 de 2016, realizó los correspondientes informes de seguimiento a las respuestas de las PQRS. En los casos en que los servidores designados no tramitan oportunamente la respuesta, desde dicha área se realiza notificación a través de correo electrónico y realiza el registro en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.

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

1.4.1 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS

Teniendo en cuenta los tiempos establecidos por la normatividad vigente, para atender las solicitudes se presenta el siguiente cuadro con el comportamiento de los tiempos de atención por Área funcional:

Tabla No. 1. Desagregación PQRS II semestre de 2023 por área funcional

AREA	NUMERO PQRS RECIBIDAS	PROMEDIO NÚMERO DIAS HÁBILES RESPUESTA
GERENCIA	74	5
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO	1713	10
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	50	10
OFICINA JURIDICA	210	7
OFICINA DE PLANEACIÓN	14	9
OFICINA DE CONTROL INTERNO	14	5
TOTALES	2075	10

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

A nivel general, el IFC durante el segundo semestre de 2023, mantuvo un tiempo promedio adecuado de respuesta, pues de acuerdo con los datos reportados por el aplicativo QF Document, el tiempo promedio de respuesta fue de 10 días hábiles, lo cual está dentro del tiempo máximo de demora establecido en la política interna de atención al cliente (10 días hábiles). No obstante, a continuación se realiza un análisis desagregado de las PQRS que en el semestre estuvieron por fuera de dichos tiempos.

1.4.1.1 PQRS con tiempo de respuesta superior a 10 días hábiles

Tabla No. 2. Análisis PQRS con tiempo de respuesta superior a 10 días hábiles por área funcional

AREA	PQRS CON DEMORA SUPERIOR A 10 DÍAS HABLES		
	CANTIDAD PQRS	PORCENTAJE	PROMEDIO NÚMERO DIAS HÁBILES RESPUESTA
GERENCIA	10	14%	21
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO	648	38%	17
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	30%	22
OFICINA JURIDICA	38	18%	15
OFICINA DE PLANEACIÓN	3	21%	21
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0		
TOTALES	714	34%	18

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

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

Se evidencia que se incurrió en demoras superiores a los 10 días hábiles, en el 34% de las PQRS atendidas durante el semestre en análisis, las cuales registraron un tiempo promedio de 18 días para su respuesta por parte de los responsables.

El porcentaje de la columna 2 de la tabla No. 2, corresponde a la ponderación entre la cantidad de PQRS atendidas por el área en forma extemporánea y el total de PQRS atendidas por dicha área. El porcentaje más alto de PQRS respondidas con tiempos superiores a los 10 días hábiles fue de la Subgerencia Comercial y de Crédito, alcanzando un 38%.

Es importante llamar la atención de que en este análisis se muestra un porcentaje significativo de PQRS con tiempo de respuesta por encima de lo planificado estratégicamente por el IFC, aunque estas demoras no signifiquen en sí mismas el desconocimiento del derecho fundamental de petición a los usuarios del Instituto.

1.4.1.2 PQRS con tiempo de respuesta superior a 15 días hábiles


Tabla No. 3. Análisis PQRS con tiempo de respuesta mayor a 15 días hábiles por área funcional

AREA	PQRS CON DEMORA MAYOR A 15 DÍAS HÁBILES		
	CANTIDAD PQRS	PORCENTAJE	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA EN NÚMERO DE DIAS HÁBILES
GERENCIA	5	7%	26
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO	341	20%	21
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	22%	25
OFICINA JURIDICA	10	5%	21
OFICINA DE PLANEACIÓN	2	14%	24
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0		
TOTALES	368	18%	22

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

En relación con la oportunidad en la respuesta, el 82% (1706) de las peticiones atendidas se registra dentro de los términos legales y el 18% (368) evidencia cierre con demoras superiores a 15 días hábiles, lo cual implica incursión en riesgo de respuestas por fuera de los términos legales, teniendo en cuenta que aunque estos tiempos se obtienen del reporte de cierre en el aplicativo QF Document, existe una notable probabilidad de que en muchos de estos casos se haya dado respuestas extemporáneas en relación con los tiempos establecidos para el derecho de petición.

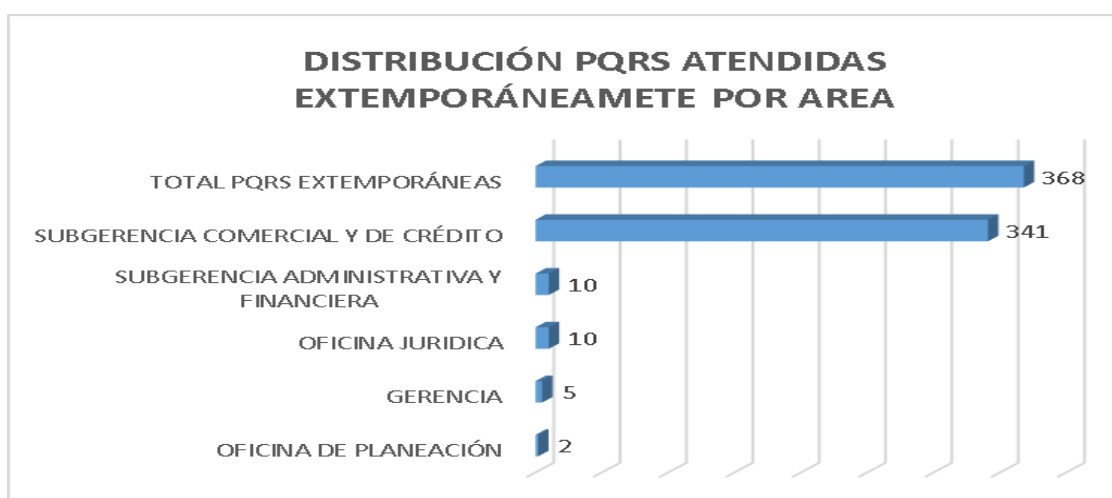
El porcentaje de la columna 2 de la tabla No. 3, corresponde a la ponderación entre la cantidad de PQRS atendidas por el área en forma extemporánea y el total de PQRS atendidas por dicha área. El área con mayor porcentaje de extemporaneidad en este caso es la Subgerencia Administrativa y Financiera, con un 22%.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

1.4.2 Total PQRS Atendidas Extemporáneamente por Área funcional

De las PQRS recibidas por el IFC en el segundo semestre de 2023, se presentó cierre extemporáneo (más de 15 días hábiles desde la radicación hasta el cierre en el aplicativo QF Document; en las siguientes áreas funcionales:

Gráfica No. 5: Distribución PQRS atendidas extemporáneamente por área



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

1.4.3 Análisis Extemporaneidad PQRS por proceso

Tabla No. 4. Análisis Extemporaneidad en la respuesta a las PQRS por proceso

ANÁLISIS RESPUESTAS POR PROCESO	PQRS CON DEMORA MAYOR A 10 DÍAS HÁBILES		PQRS CON DEMORA MAYOR A 15 DÍAS HÁBILES	
	CANTIDAD PQRS	PROMEDIO DIAS HÁBILES RESPUESTA	CANTIDAD PQRS	PROMEDIO DIAS HÁBILES RESPUESTA
DIRECC. ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	13	22	7	25
GESTIÓN FINANCIACIÓN	203	20	88	24
GESTIÓN DE CRÉDITO EDUCATIVO	418	17	242	20
GESTIÓN PROGRAMAS Y PROYECTOS	27	15	10	20
GESTIÓN FINANCIERA	10	20	7	24
ADMÓN. DEL TALENTO HUMANO	4	25	3	28
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	23	1	23
GESTIÓN JURIDICA	36	14	10	21
CONTRATACIÓN	2	25	0	
TOTALES	714		368	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

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

El proceso que presenta mayor extemporaneidad en la respuesta a PQRS es el de gestión de crédito educativo, seguido del proceso de Gestión Financiación.

1.5 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN


Durante el segundo semestre de 2023, se recibieron 87 derechos de petición, de los cuales se dio cierre oportuno a un total de 66, equivalente al 76%, dándose cierre extemporáneo en el aplicativo QF Document, a un total de 21 (24%). No obstante, de acuerdo con el seguimiento realizado a estos 21 casos, finalmente las dependencias mostraron evidencia de respuesta al 100%.

2. CONCLUSIONES

- ✓ El Instituto cuenta con una amplia variedad de mecanismos para la recepción de PQRS como son Atención personalizada, ventanilla única, buzones, correo institucional, portal web, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y desde la oficina asesora de planeación, a través de líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones se realiza un adecuado seguimiento para garantizar la oportunidad de las respuestas, lo cual adicionalmente facilita la información necesaria para la verificación semestral que realiza la oficina de Control Interno.
- ✓ El sistema QF Document, es una herramienta útil para garantizar la custodia de la información, el recibo y direccionamiento de las comunicaciones y el seguimiento al trámite y respuestas. No obstante, se aprecia que una gran parte de los responsables del trámite de las PQRS no se están cerrando oportunamente, generando inconsistencias en el proceso de registro y seguimiento de las respuestas a las comunicaciones de los clientes del IFC.

3. RECOMENDACIONES

- ❖ Se sugiere continuar aplicando estrategias para incentivar el uso de la APP a los clientes del IFC, dando a conocer la importancia de utilizar esta herramienta que facilita la realización de pagos y otros trámites de una manera dinámica desde diferentes dispositivos electrónicos.
- ❖ Se recomienda que al conceder vacaciones al personal de planta, se solicite informe sobre el trámite de las respuestas a las PQRS a cargo del servidor público, con el fin de garantizar la atención oportuna de los clientes del IFC.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

- ❖ Se deben generar revisiones semanales por parte de los líderes de procesos que han recibido mayor número de PQRS para determinar acciones de mejora en los servicios que presta el IFC, con base en las solicitudes más recurrentes de los clientes y demás partes interesadas y para que estas constituyan un insumo para el fortalecimiento del proceso de apropiación del código de integridad. Igualmente se sugiere tener en cuenta la oportunidad en la respuesta a las PQRS como un criterio para la evaluación del desempeño de los servidores públicos del Instituto.



SAMUEL HIGUERA BOHORQUEZ
 Jefe Oficina de Control Interno