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

INFORME DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RECEPCION Y ATENCIÓN A PQRS
 - a. MUESTRA SELECCIONADA DE PQRS POR AREAS I SEMESTRE – 2017
4. DERECHOS DE PETICIÓN
5. DENUNCIAS, QUEJAS Y ACCIONES DE TUTELA
6. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL
7. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
8. ENCUESTA SATISFACCION DEL SERVICIO
9. PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD EN LA MEJORA CONTINUA
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

Yopal, 10 de Agosto de 2017

INFORME DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2017

En cumplimiento al párrafo 2 del 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 comuniquen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ó solicitudes de información, así como la atención oportuna y eficiente a éstas, y la atención de las investigaciones correspondientes desde control interno disciplinario.

1. OBJETIVO:


Analizar y evaluar la atención al cliente, a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; bajo los mecanismos que tiene implementados el Instituto y la óptica de la Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, así como lo establecido en la Ley 1755 de 2015 (la cual regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), en cuanto a oportunidad y materialidad, así como el desarrollo institucional que ha tenido el IFC para mejorar el servicio al ciudadano y la atención eficiente y eficaz a las PQRS; con el fin de seguir fortaleciéndose en éste aspecto.

2. ALCANCE

Verificar, el tramite en respuestas dadas por las dependencias y responsables a los derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones, teniendo en cuenta oportunidad y materialidad; basado en el proceso de atención al cliente y comunicaciones con sus informes de seguimiento trimestrales, el procedimiento de atender derechos de petición a cargo de la oficina jurídica y la consulta en QFDocument sobre una muestra seleccionada. El funcionamiento de los mecanismos con que cuenta el Instituto para la comunicación con el ciudadano, y la atención a los procesos disciplinarios a cargo de la oficina Jurídica.

3. RECEPCION Y ATENCIÓN A PQRS

Durante el semestre enero –junio de 2017 se presentaron las siguientes PQRS, clasificadas así:

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

TIPOS DE PQRS RECIBIDAS EN PRIMER SEMESTRE 2017			CONSOLIDADO SEMESTRAL	CANT.	%
PETICIONES	594	47.71%	ARCHIVO	2	0.16%
QUEJAS	22	1.77%	JURIDICO	216	17.35%
RECLAMOS	10	0.80%	GERENCIA	59	4.74%
SUGERENCIAS	63	5.06%	ADM. FINANCIERA	97	7.79%
DERECHOS DE PETICION	69	5.54%	CARTERA (IFC)	289	23.21%
ARREGLOS DE CARTERA	285	22.89%	FESCA	361	29.00%
OTROS	202	16.22%	CONTABILIDAD	6	0.48%
TOTAL	1245	100.00%	CONTROL INTERNO	1	0.08%
			OF. PLANEACION	14	1.12%
			PRESUPUESTO	4	0.32%
			PROGRAMAS Y PROYECTOS	102	8.19%
			SUBGERENCIA COMERCIAL	54	4.34%
			TALENTO HUMANO	24	1.93%
			TESORERIA	16	1.29%
			TOTAL	1245	100%

Fuente: informes trimestrales (I y II) Líder Proceso atención al cliente y comunicaciones.

El seguimiento a éstos requerimientos los realiza la líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones, a través del procedimiento PAC01-00 Atender direccionar y hacer seguimiento a solicitudes. Es importante tener en cuenta los resultados obtenidos de oportunidad y cierre a través de QFDocument sobre la totalidad de las PQRS recibidas por los diferentes mecanismos; del cual se obtuvo un resultado de cumplimiento para el primer trimestre del 88.57% y para el segundo trimestre de 89.74%, generando un 11.43% y 10.44% respectivamente de PQR que no se cierran en el aplicativo como contestadas; como aspecto de mejora esta la responsabilidad de las personas que tienen a cargo atenderlas, cerrar las PQRS a través del aplicativo, para que se pueda llevar la trazabilidad de las mismas y dar contestación oportuna a aquellas que requieren. (Los informes trimestrales contienen al detalle el resultado de atención a pqrs por áreas).

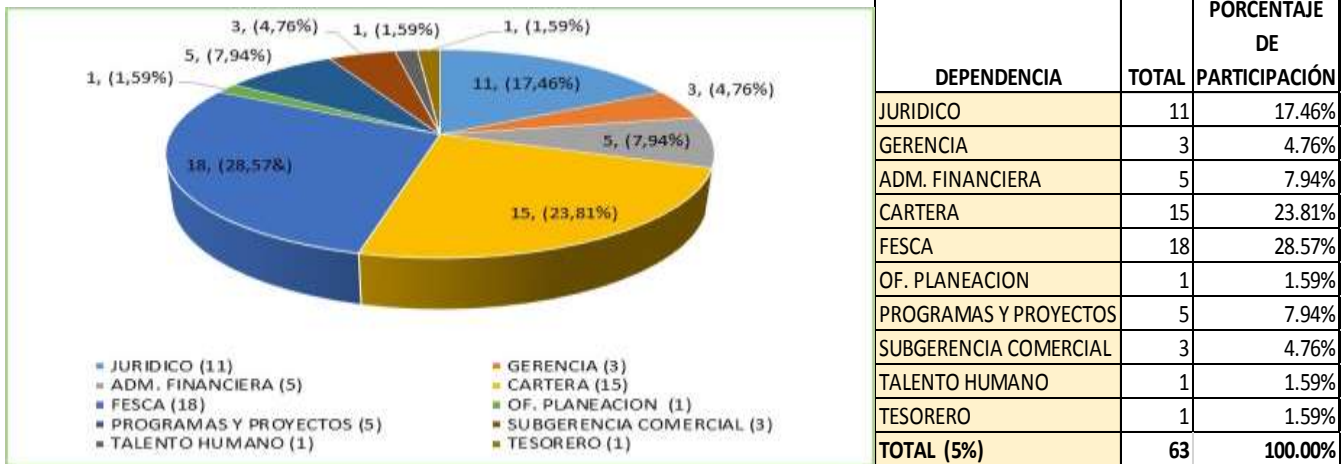


Fuente: Informes trimestrales de atención a PQRS – Proceso Atención al cliente y Comunicaciones

Atendiendo lo señalado en 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 cual señala que las Oficinas de Control Interno deberán incluir dentro de sus ejercicios de auditoría, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la Administración a los derechos de petición, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, se cogió una muestra de 62 que correspondió al 5%, representando en las siguientes áreas, cantidas y porcentaje de participación:

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

a. MUESTRA SELECCIONADA DE PQRS POR AREAS I SEMESTRE - 2017



En cada uno de los derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones seleccionadas aleatoriamente, se revisó en las respuestas dadas a éstas la oportunidad y la materialidad, obteniendo el siguiente resultado:



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

DEPENDENCIA	TOTAL	Rta. Oportunas y de Fondo	Rta. dada de Fondo	No de	Sin Respuesta	% cumplimiento
JURIDICA	11	9	0	2	82%	
GERENCIA	3	2	1	0	67%	
ADM. FINANCIERA	5	4	0	1	80%	
CARTERA	15	12	0	3	80%	
FESCA	18	13	1	4	72%	
OF. PLANEACION	1	1	0	0	100%	
PROGRAMAS Y PROYECTOS	5	4	0	1	80%	
SUBGERENCIA COMERCIAL	3	2	0	0	67%	
TALENTO HUMANO	1	1	0	0	100%	
TESORERO	1	1	0	0	100%	
TOTAL	63	49	2	11	78%	
RESULTADO EN PORCENTAJE		78%	3%	17%		


De las 63 pqr's seleccionadas de las recibidas en los dos trimestres, se obtuvo un resultado de oportunidad y materialidad de un 78% sobre la muestra, con 49 requerimientos a los cuales se les dio respuesta de fondo y dentro de los términos; a 2 la respuesta no fue dada de fondo con un 3% sobre el total de la muestra y 11 sin respuesta con un 17% de participación sobre la muestra, de éstas 3 corresponden a derechos de petición asignadas para su respuesta al área jurídica (1), cartera (1) y fesca (1).

Las respuestas no dadas de fondo corresponde a una en gerencia sobre una solicitud de traslado de funcionario de planta, y otra sobre una solicitud de condonación deuda FESCA, cuya respuesta fue que queda para ser llevada a comité pero no se evidenció posteriormente respuesta.

Comparativamente entre el primer y segundo trimestre se evidencia mejora en la atención de las pqr's, basado en la consolidación de pqr's y su cierre; así como en los informes de seguimiento generados del proceso de atención al cliente y comunicaciones, bajando en un 11% el no cierre de la petición.

4. DERECHOS DE PETICIÓN

Durante éste semestre se recibieron 69 derechos de petición, distribuidos por meses como se muestra en la gráfica, de los recibidos se atendieron 61 de forma oportuna, que representa el 88%, 5 se atendieron extemporáneamente y a 3 no se les dio respuesta.

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




De los derechos de petición presentados en el semestre, 24 se direccionaron a fesca, 15 a jurídica y 17 a cartera, 7 a programas y proyectos, 2 Adm financiera y 4 para comercial.



5. DENUNCIAS, QUEJAS Y ACCIONES DE TUTELA

Durante el primer semestre de 2017, de acuerdo a la clasificación que se da por parte de la líder de atención al cliente y comunicaciones a las PQRS, no se recibieron denuncias; se registraron 18 quejas, una (1) acción de tutela, con los siguientes radicados:

RADICADO	DESCRIPCION DE LA QUEJA Y TRÁMITE
2017040001	Solicitud el retiro de de letreros en la oficina de la Subgerencia Comercial "Jeova es mi Dios" diciendo que las oficinas publicas no deben hacer proselitismo político
2017040002	No le aprobaron la cantidad del crédito que le habían ofrecido y si generó gastos en los requisitos, registra el valor incurrido.
2017040004	Manifiesta su inconformidad pues desde el comienzo le dijeron que era apto para la viabilización del crédito y cuando le pidieron la consulta en cifin se lo negaron.
2017040005	Solicita mejora en el servicio de tesorería ya que se acercó a pagar el crédito y le informaron que ese día no recibian dinero que regresara hasta la otra semana.
2017040006	Queja a un contratista vinculado con el IFC, por el no pago a deudas comerciales.
2017040007	Reiteración de queja a un contratista por no pago de deudas comerciales Se tomaron acciones

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

2017030179	Solicita información reiterativa por correo electrónico, respecto a la cuenta y el proceso de pago de las cuotas del crédito educativo. Se responde dentro de los 5 días siguientes a su recepción.
2017030328	Requerimiento para obtener respuesta de fondo al derecho de petición. Se dificulta toda vez que las decisiones dependen de gestiones de la Secretaría de Educación Dptal.
2017030348	Solicitud para pago a servicios prestados, que se encuentran debidamente soportados. Requerimiento de cobro. Se dificultó el pago por cierre fiscal, se informe posteriormente y se cancela.
2017040008	Queja sobre la posible irregularidad en el posicionamiento de una persona a la planta del instituto. Se remite para Control interno disciplinario y se da respuesta por correo.
2017030519	Solicitud de Retiro de la Central de Riesgos. Se soluciona y se responde en forma oportuna.
2017030646	Inconformidad por presentación artística en horas laborales en instalaciones del IFC. Se llevó a comité de bienestar y se tomaron acciones.
2017040011	Reitera malos tratos dados por la funcionaria de archivo del IFC.
2017031127	Mala atención dada por el un funcionario de tesorería
2017031128	No respuesta de fondo a su solicitud verbal, por una contratistas de fesca.
2017031129	Mala atención dada por un funcionario de tesorería
2017031135	Reitera que el sistema IAS no es un sistema confiable, ya que la información que le brindan no coincide.
2017031110	Manifiesta dificultad para la comunicación telefónica y requiere saber sobre su solicitud de prórroga para pago cuota de crédito. Se atendió en comité de cartera y se da respuesta con el radicado 2017021338.
2017030669	Acción de tutela contra el IFC. Se responde dentro de los 3 días otorgados.

Es importante entrar a revisar el procedimiento y la resolución No. 163 de 2016 para fortalecer la clasificación de éstas quejas, el trámite y oportuna atención, pues se evidencia que de las 18 recepcionadas en el periodo, a 5 no se le dio respuesta al ciudadano, así mismo se sugiere capacitar a la persona de ventanilla y volver a hacer uso de la sería 202-16 de la dependencia oficina jurídica, por tablas de retención documental para el registro y clasificación de las quejas, reclamos y denuncias el cual genera un consecutivo diferente y darle el tratamiento, atención respectiva y soportada.

6. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL

De los requerimientos presentados por entes de control y que hicieron llegar copia a Control Interno de gestión, de acuerdo a la resolución 163/2016, la administración dio atención oportuna y de fondo, dentro de los términos que estableció cada entidad de control, para lo cual se lleva el registro y seguimiento a través del formato Matriz de control de requerimiento RSC03-01, estos fueron: nuev(9) todos de la Contraloría Departamental de Casanare.

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

7. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO:

El control interno Disciplinario está a cargo del Jefe de la Oficina jurídica, con el seguimiento realizado, se observó que se está cumpliendo en cuanto a la custodia y archivo de los expedientes, de acuerdo al procedimiento, como mejora y para mayor control se determinó a partir de abril, llevar un libro radicator para el registro de las actuaciones de cada proceso mejorando la trazabilidad.

Actualmente se tienen ocho (8) procesos disciplinarios en curso; uno de éstos remitido a Procuraduría, durante el periodo se dio apertura a dos (2) procesos y se cerró uno (1).

8. ENCUESTA SATISFACCION DEL SERVICIO

La tabulación y análisis del resultado de las encuestas de satisfacción del servicio, lo realiza la líder de atención al cliente y comunicaciones, cuyo resultado es consolidado en los informes trimestrales de seguimiento, presentando para el I trimestre un 90.% y 83% para el segundo trimestre, siendo las de mayor aceptación la cortesía y amabilidad del personal y el conocimiento de los temas a tratar.

Igualmente está definida la encuesta de satisfacción del cliente interno, la cual ha bajado el porcentaje de aplicación.

Como aspectos de mejora, se deben definir acciones oportunas, respecto a los resultados que arrojen éstas encuestas.

9. PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD EN LA MEJORA CONTINUA

El pasado 2 de junio se realizó la rendición de cuentas a la gestión de la vigencia 2016, la oficina de control interno, publicó en la página web el balance de éste ejercicio participativo, así mismo el informe de evaluación del procesos, como aspectos relevantes el resultado de la encuesta fue el siguiente:

No se recibieron propuestas por parte de la ciudadanía. Se recibieron ocho (8) mensajes de preguntas y felicitaciones, vía Facebook y emisora en directo, las cuales se les dio respuesta inmediatamente.

El contenido de la encuesta fue el siguiente:

PREGUNTAS	
1. Participó en la Rendición de Cuentas realizada por IFC?	4. ¿Considera que la información presentada es clara, precisa y responde a los intereses de la comunidad?
2. ¿La información presentada en la rendición de cuentas responde a sus intereses?	5. ¿Desde qué Municipio Participa?
3. Califique los siguientes elementos de la Rendición de cuentas (siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta).	6. Actividad Económica o sector al cual pertenece

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

a) Programación y divulgación del evento	7. Aportes, Recomendaciones o Sugerencias
b) Temas presentados	
c) Cobertura Departamental	

Esta encuesta fue diligenciada por 16 personas de las cuales 12 escucharon la rendición de cuentas, presentando el siguiente resultado:




De la Pregunta 3: Califique los siguientes elementos de la Rendición de cuentas (siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta).



Para el fortalecimiento en la cobertura, calidad y equidad en la prestación de los servicios de financiación, se vienen realizando brigadas a Municipios donde se dan a conocer las diferentes líneas de crédito, requisitos y se retroalimenta la gestión social con el ciudadano.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, El Instituto cuenta con los mecanismos para la recepción de PQRS como son Atención personalizada, atención a través de asesores en los Municipios, brigadas a los Municipios, ventanilla única, buzones, correo institucional, página web, tiene definido el proceso de atención al cliente y comunicaciones, el control y seguimiento para la atención a éstas solicitudes se centra en el líder del proceso, así como la consolidación y análisis de los resultados, el

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

cual se realiza trimestral, para la toma de decisiones administrativas que conlleven a mejorar la atención tanto al ciudadano como en el servicio y respuestas a las PQRS.

Fortalecer el procedimiento en especial para la atención de derechos de petición y quejas a fin de garantizar adecuada clasificación, tratamiento y respuesta con oportunidad y de fondo al 100% de las recibidas.

Dar cumplimiento a los requerimientos de publicidad contenidos en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015.

Se sigue sugiriendo la adquisición de un sistema de comunicaciones unificado para el cobro de cartera, con grabación de llamadas, como evidencia de respuesta a los derechos de petición relacionados con cartera y obtener un cobro más efectivo y a menor costo.

Se recomienda a la Oficina jurídica el registro, seguimiento y control de los derechos de petición asignados al área para respuesta (mantener actualizado el formato RGJ04-01).

Tener en cuenta las observaciones que se reciben en las encuestas de satisfacción del servicio, las cuales son consolidadas en los informes trimestrales, para establecer acciones de mejora.

La oficina de control interno, pone en conocimiento a la parte directiva el presente informe de seguimiento a las PQRS, atención y servicio al ciudadano, para que a través de las conclusiones y recomendaciones presentados, se analicen y se establezcan acciones que conlleven a la mejora continua en la atención y servicio al ciudadano.



LENZ SANCHEZ AMEZQUITA
 Jefe Oficina de Control Interno