

	<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 ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2018**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

### CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RECEPCION Y ATENCIÓN A PQRS
4. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL
5. DENUNCIAS POR CASOS DE CORRUPCIÓN
6. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

 <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

Yopal, 3 de Agosto de 2018

## **INFORME FRENTE A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y ATENCION AL CIUDADANO.**

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.

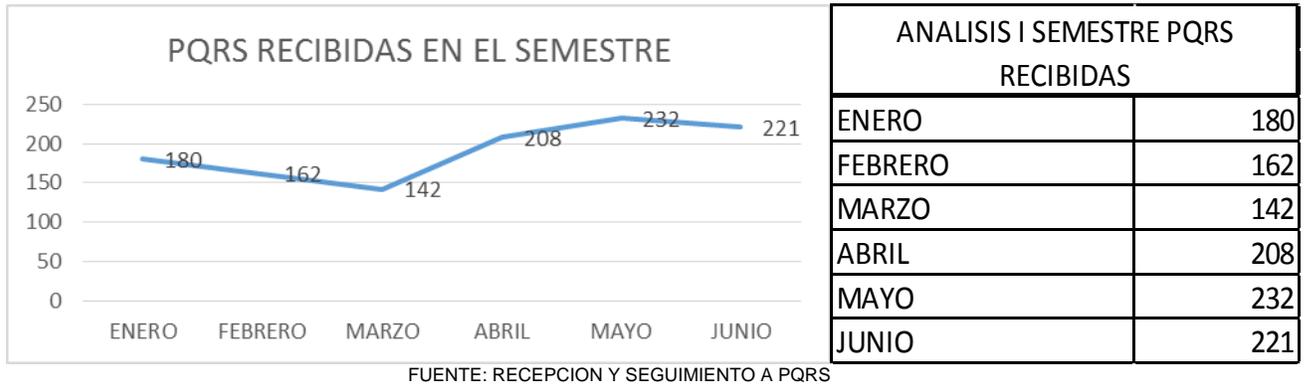
### **2. ALCANCE**

Verificar, el tramite de 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 Rac01-01 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. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A PQRS**

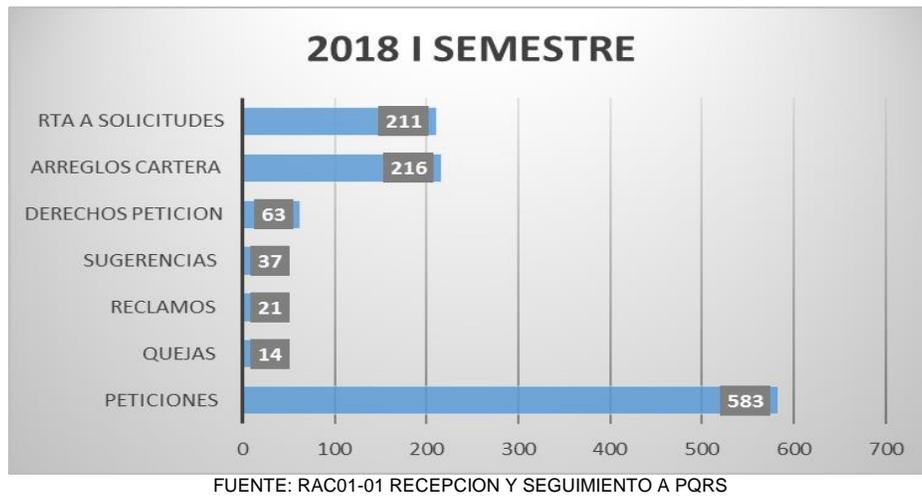
Durante el semestre enero – junio de 2018 se presentó el siguiente comportamiento en cuanto a la recepción de PQRS:

 <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



De la anterior grafica y tabla se logra observar el comportamiento mensual durante el semestre de la recepción de PQRS, en donde los últimos meses se tienen picos mas altos en comparación a la mediana de PQRS (194).

Mediante revisión del registro RAC01-01 recepción y seguimiento a PQRS se observa la siguiente clasificación por tipos de PQRS como se muestra a continuación:

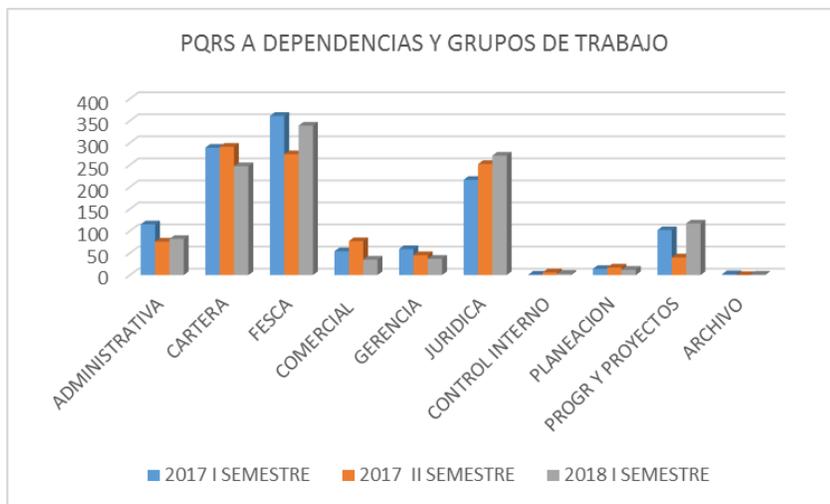


De la anterior grafica es posible deducir que las peticiones son las PQRS de mayor recepción, seguidas de los arreglos a cartera, respuesta a solicitudes, derechos de petición, sugerencias, reclamos y quejas. Teniendo en cuenta la fuente de estos datos es posible decir que el 89% del total de las PQRS recibidas ingresan desde la ventana única, 9% correo electrónico, 2% página web y no se presentan ingresos por el buzón de sugerencias para este semestre. Se sugiere tener claridad en la definición y las características de cada tipo de PQRS ya que se observó que muchas peticiones estaban clasificadas como respuesta a solicitudes y viceversa, esto es importante ya que las respuestas a solicitudes

	<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

generalmente no requieren de una respuesta, por otra parte y según la ley 1474 de 2011 en su artículo 76 enuncia que en los medios dispuestos para PQRS debe estar habilitado un espacio para las denuncias de corrupción por parte de los funcionarios de la entidad, por consiguiente se debe actualizar el formato RAC01-01 para cuantificar estas denuncias en caso de que las hayan.

La consulta realizada al registro RAC01-01 permite identificar la distribución de las PQRS a cada dependencia asignada de acuerdo a la respuesta requerida, también se realiza una comparación con respecto al 2017:



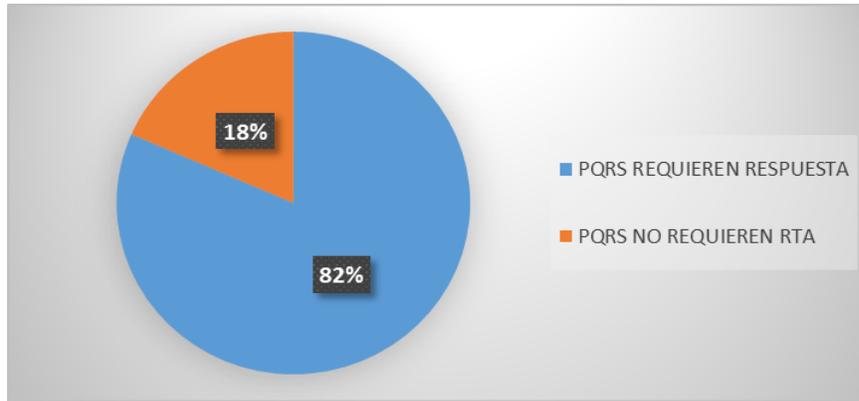
PQRS A DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJO	2017		2018
	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE
ADMINISTRATIVA	115	76	82
CARTERA	289	291	247
FESCA	361	274	339
COMERCIAL	54	77	35
GERENCIA	59	45	37
JURIDICA	216	252	271
CONTROL INTERNO	1	6	3
PLANEACION	14	17	12
PROGR Y PROYECTOS	102	40	117
ARCHIVO	2	0	1

FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS E INFORMES TRIMESTRALES LIDER ATENCIONAL AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

Comparativamente, de lo observado anteriormente se observa que la dependencias que encabezan la mayor adjudicación de PQRS son el fesca, cartera y jurídica, esto sucede en los tres semestres analizados, esto se debe a que estas áreas son las que tienen mayor contacto con temas directos a los clientes y legalmente los que mayor información demandan.

Teniendo en cuenta los datos observados anteriormente, se analizan aquellas PQRS que necesariamente requieren ser respondidas o que no requieren necesariamente ser respondidas, estas ultimas hacen referencia a PQRS de comunicados informativos, respuestas a solicitudes, felicitaciones o invitaciones que ingresan por los canales de atención al cliente como se muestra a continuación:

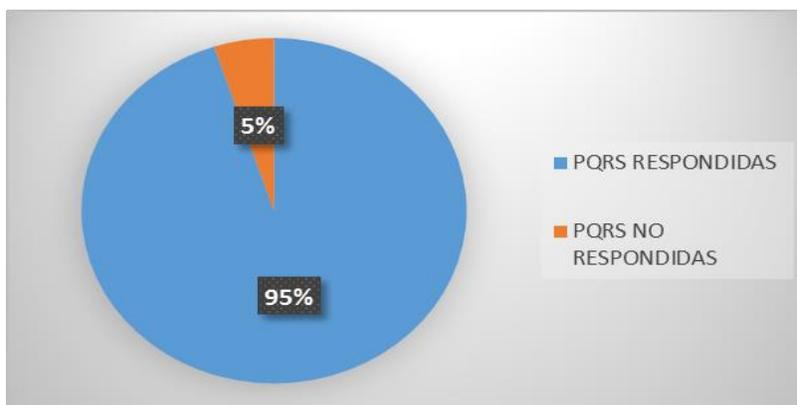
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

El diagrama anterior muestra que del porcentaje de todas las PQRS que ingresaron en el I semestre del 2016 el 82% (934) requerían necesariamente respuestas y el 18%(211) de estas no requerían ser respondidas según su clasificación en el RAC01-01, sin embargo verificando en el QFDocument se corrigieron algunas PQRS que estaban en respuesta a solicitudes pero en realidad se trataba de una petición.

Con base en lo anterior, del 82% de las PQRS que debían ser respondidas se les dio cierre al 95% de estas, lo que demuestra que se tiene un índice de respuesta positivo, si bien es positivo en estas instancias no se ha analizado si el tiempo ha sido el reglamentado por la ley; Y solo al 5% no se le dio el cierre adecuado como lo muestra la siguiente ilustración.

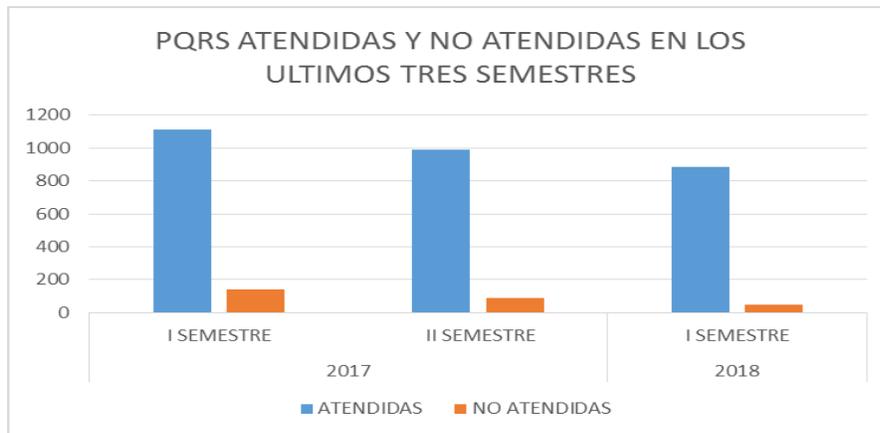


FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

El 5% que se observa en el grafico anterior de las PQRS no respondidas pertenece a 47 PQRS de 934, esto obedece a que muchas veces las areas responsables de dar cierre no realizan lo propio en el registro o no presentan evidencia necesaria para dar cierre.

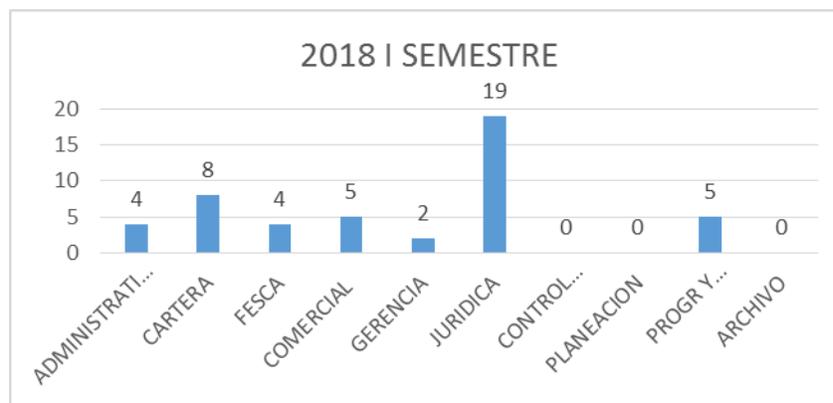
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Es importante resaltar que comparativamente con los últimos semestres estas PQRS no respondidas han disminuido y la tendencia es descendiente.



FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

Teniendo en cuenta este 5% de PQRS no respondidas se identifican las dependencias que no registran estos cierres o no presentan evidencias para el cierre por parte del área de atención al cliente en el RAC01-01.



FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

La dependencia con mas PQRS no respondidas es el área jurídica corresponde al 40%, seguida de cartera con el 17% lo que significa que estas dependencias acumulan el 57% del total de las PQRS no respondidas, el 43% restante esta fraccionado en comercial, programas y proyectos con el 11% cada una, fesca y subgerencia administrativa y financiera con el 9% cada una, gerencia el 2 % y control interno, planeación y archivo responden correctamente sus registros en el RAC01-01 o presentan evidencia necesaria.

	<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

## SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS A PQRS POR DEPENDENCIAS

Con el fin de conocer las causas del porque las dependencias mencionadas anteriormente no han dado respuestas a las PQRS o se encuentran en tramite, la oficina de control interno (oci) procede a verificar en la herramienta de consulta del sistema QFDocument web su trazabilidad en correspondencia enviada y recibida a cada uno de los radicados encontrados en el RAC01-01 que no se les realizo cierre pertinente o no tienen fecha de respuesta como se observa a continuación:

<b>Radicado</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>OBSERVACION OCI</b>
2018030059	SUBGERENCIA ADMIN Y FINANCIERA	Respuesta a memorando RAD 2018-01-09 y a la vez una solicitud, que según documentación encontrada en QFDocument se le da cierre el 23/03/2018, lo que es una fecha extemporánea según fecha de radicación, es de aclarar que en la trazabilidad del QFDocument no se presenta radicado de respuesta para su correcto seguimiento.
2018030012	JURIDICA	El radicado hace parte de una solicitud para descarga de procesos jurídicos de fesca, el cual en trazabilidad se encuentran cierres con diferentes fechas y no se presenta evidencia del mismo para su cierre en el registro de recepción y seguimiento a PQRS.
2018030002	PROGRAMAS Y PROYECTOS	El radicado se observa como petición en el RAC01-01, pero al consultar en QFDocument se evidencia que este pertenece a un informe, el cual no requiere necesariamente una respuesta por parte de la entidad, sin embargo se realiza búsqueda de respuesta al radicado y no se evidencia respuesta alguna.
2018030190	JURIDICA	Se observa que es una autorización de cesión de contrato 111 de 2017. Se aprecia cierre en sistema pero no se evidencia respuesta en correspondencia enviada, ni número de radicado de esta.
2018030333	JURIDICA	Al consultar en la correspondencia recibida se encuentra cierre a la solicitud porque el documento cargado al QFDocument es ilegible por lo que solicitan documento original, sin embargo al revisar en correspondencia enviada se encuentra que si hay una respuesta a este radicado pero es errónea ya que esta da respuesta al radicado 2018030833 en el documento y dirigido a otra persona.

	<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

2018030359	PROGRAMAS Y PROYECTOS	Se cataloga en el RAC01-01 como una petición, sin embargo al revisar el documento en el sistema, este, es el alcance de una propuesta del contrato 073 de 26/01/2018 y que no requiere respuesta, lo que significa que está mal tipificada en el registro de recepción y seguimiento a PQRS.
2018030381	CARTERA	En observaciones de trazabilidad dan cierre a petición de devolución de recursos, pero al verificar este radicado en correspondencia enviada no se tiene registro de evidencia
2018030399	SUBGERENCIA ADMIN Y FINANCIERA	Se trata de una queja que según fecha de cierre en trazabilidad es oportuna, sin embargo no se evidencia respuesta a la misma ni correspondencia enviada relacionada con el # de radicado.
2018030418	GERENCIA	Se aprecia en el sistema de trazabilidad cierre extemporáneo a solicitud de reunión hecha por Asoinfis, no se observa número de radicado de respuesta ni evidencia en correspondencia enviada.
2018030428	CARTERA	Solicitud de devolución de saldo a favor, con fecha de cierre oportuna pero sin radicado de evidencia de respuesta a la solicitud ni respuesta por correspondencia.
2018030445	JURIDICA	Se observa respuesta oportuna y materializada, sin embargo en el RAC01-01 no se cuenta con la información de evidencia ni fecha de cierre.
2018030454	CARTERA	Trata de una solicitud de devolución de dinero, en sistema se observa cierre oportuno, pero no se encuentra evidencia a la petición ni envíos en correspondencia de QFDocument.
2385	COMERCIAL	No se encuentra número de radicado en QFDocument, al parecer se trata de un error en el RAC01-01
2018030475	JURIDICA	No es legible el documento recepcionado que trata de una respuesta a comunicación 2018020346, según responsable de atención al cliente en observaciones del sistema de correspondencia recibida, por otra parte de ser una respuesta debería estar tipificada de esta forma y no como petición en el RAC01-01
2018030477	COMERCIAL	Solicitud devolución de documentos de solicitud crédito de fomento, no se evidencia # de radicado de respuesta, sin embargo en QFDocument en correspondencia recibida se presenta fecha de cierre oportuna.

	<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

2018030533	JURIDICA	Se da cierre oportuno según fechas de trazabilidad QFDocument pero no se tiene radicado de evidencia para comprobar que se materializo la respuesta al levantamiento de hipoteca solicitada por el usuario
2018030544	JURIDICA	Solicitud de cesión de contrato 022 de 2018, se da cierre a la solicitud en la herramienta del sistema QFDocument pero no en RAC01-01
2018030546	JURIDICA	Requerimiento de información juzgado primero administrativo, en sistema se observa cierre oportuno pero no se presenta radicado de evidencia para poder realizar análisis de materialidad ni se observa envió en correspondencia
2018030563	GERENCIA	Solicitud convenio de educación con Fundetec, se da cierre en sistema pero no se presenta radicado de evidencia
2018030581	JURIDICA	Solicitud certificación laboral de servicios profesionales del contrato 207 de 22/11/2016, se presenta cierre en QFDocument pero no se presenta evidencia de la misma.
2389	FESCA	Error en registro de RAC01-01 ya que estos números no corresponden a secuencia de radicados
2391	COMERCIAL	Error en registro de RAC01-01 ya que estos números no corresponden a secuencia de radicados
2018030616	SUBGERENCIA ADMIN Y FINANCIERA	Solicitud de medidas según cuadro clínico adjuntado, en la trazabilidad del radicado no se evidencia # de radicado de respuesta, sin embargo se observa respuesta adjunta extemporánea en correspondencia enviada.
2018030642	FESCA	Sugerencia por redes sociales: para la inclusión de prácticas de estudiantes beneficiarios de crédito educativo, no se evidencia radicado de respuesta ni terminación de la sugerencia en QFDocument en los términos dados a la usuaria
2018030655	JURIDICA	Solicitud de cambio de poderes, se observa en sistema respuesta oportuna para proyección a la respuesta, pero no se evidencia # de radicado del mismo
2018030787	FESCA	Solicitud de reembolso de dinero excedente de crédito fesca, se observa en trazabilidad de QFDocument respuesta extemporánea materializada mediante resolución 226 del 7/06/2018
2018030792	PROGRAMAS Y PROYECTOS	Información extemporánea que se tipifico como petición cuando es un documento informativo sobre reunión mesa de palma

	<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

2018030803	JURIDICA	Solicitud de convenio 0184 de 30/12/2008: se observa en trazabilidad de QFDocument fecha de respuesta extemporánea y sin radicado de evidencia
2018030804	JURIDICA	Se observa oportunidad de fecha de cierre en trazabilidad sin embargo no se tiene evidencia de esta y tampoco se encuentra por número de radicado en respuesta de correspondencia enviada
2018030838	FESCA	Solicitud de condonación de crédito FESCA, se da respuesta oportuna con el radicado 2018021049, en RAC01-01 no se le ha tramitado cierre
2018030840	PROGRAMAS Y PROYECTOS	Solicitud de documentos convenio interadministrativos 2330 y 2050, se observa cierre oportuno en trazabilidad pero no la evidencia pertinente para el análisis de su materialización
2018030935	CARTERA	No se encuentra número de radicado en QFDocument para seguimiento del tramite
2018030938	CARTERA	Se observa paz y salvo de honorarios de abogado: en trazabilidad se observa tramite oportuno pero no respuesta si esta aplica
2018030947	JURIDICA	Solicitud de reajustamiento salarial de funcionaria: en trazabilidad se tiene fecha de 13/06/2018 donde se pasa proceso a abogado externo, pero a la fecha en el sistema no se tiene evidencia de respuesta alguna.
2018030985	JURIDICA	Petición respondida oportunamente y materializada con numero de radicado 2018021067, esto evidenciado en correspondencia enviada, sin embargo en el sistema no se ha realizado el cierre pertinente para su seguimiento
2018030987	JURIDICA	Solicitud de informe de contrato interadministrativo 2113 del 20 noviembre de 2012: este Informe según observaciones en trazabilidad de correspondencia recibida, se encuentra en trámite con fecha extemporánea
2018030990	JURIDICA	Solicitud de información radicada el 15/06/2018 por parte de juzgado segundo civil del circuito de Yopal, se recibe con fecha extemporánea ya que se solicitaba información para abril de 2018 , sin embargo se da revisión por parte jurídica y de cartera, proyectando respuesta el 9/07/2018, es de resaltar que no se evidencia número de radicado ni información de respuesta en correspondencia enviada
2018030998	COMERCIAL	Queja por parte de asesor de crédito, donde se evidencia respuesta oportuna de acuerdo a las observaciones en trazabilidad, sin embargo no se evidencia número de radicado

 <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

		de la respuesta
2018031020	CARTERA	Se evidencia tramite para devolucion de dinero llevado hasta proyección pero aún no se tiene ni radicado ni evidencia de respuesta a cliente (20/06/2018 recepción - proyección 17/07/2018)
2018031031	CARTERA	Solicitud de información sobre pagos de una póliza de seguro de vehículo, en sistema se observa respuesta oportuna pero no se evidencia cierre ni radicado de la misma
2018031043	COMERCIAL	Sugerencia realizada por funcionaria del instituto sobre capacitación para poder asesorar a los clientes que requieran información sobre créditos, no se aprecia radicado en respuesta a la sugerencia realizada
2018031045	SUBGERENCIA ADMIN Y FINANCIERA	Garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad según normatividad es el asunto de este radicado enviado desde la secretaria de gobierno departamental, se observa tramite pero aún no se tiene radicado de respuesta por parte del IFC
2018031069	JURIDICA	Notificación para comparecer ante el juzgado tercero civil del circuito de Yopal, se observa en sistema tramite, sin embargo no se observa radicado de asignación de apoderado
2018031071	JURIDICA	Entrega de poder según se observa en documento recibido, por lo que no necesariamente requiere de respuesta, sin embargo el RAC01-01 se tipifico como petición, es importante catalogar la correspondencia de manera adecuada después de su verificación para correcto seguimiento y control
2018031091	PROGRAMAS Y PROYECTOS	Solicitud de sección parcial de contrato de cuentas en participación 179 del 2006; Se observa tramite oportuno, sin embargo no se tiene número de radicado o evidencia de respuesta
2018031104	JURIDICA	Solicitud de documentos por presunto acoso laboral, se tiene trámite oportuno en el sistema, sin embargo no se evidencia radicado ni respuesta a este. Es de aclarar que este viene con fecha de 14/06/2018 pero se recibió en el IFC por correo certificado el 27/06/2018

FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS Y CORRESPONDENCIA QFDOCUMENT WEB

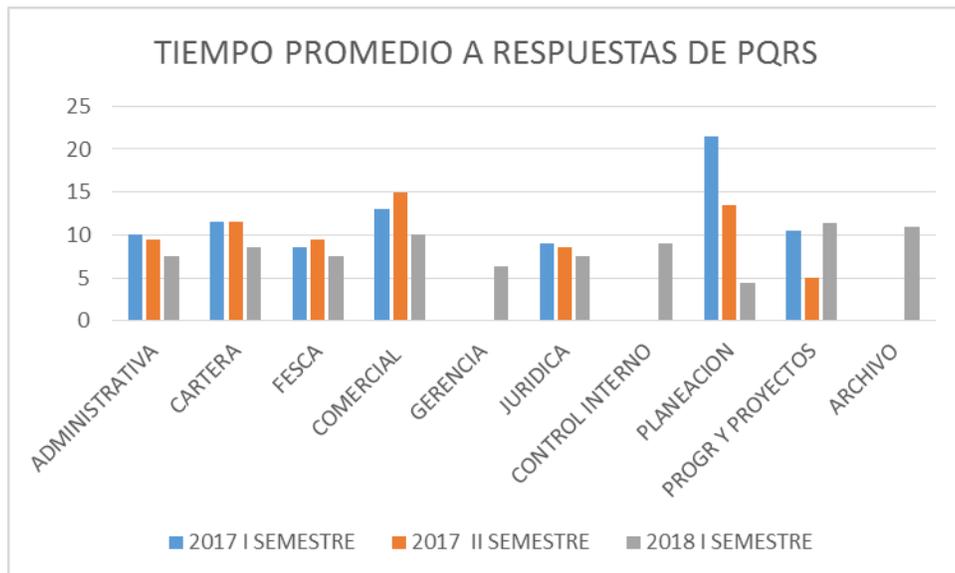
De acuerdo a la tabla anterior, se encontro que a todas las peticiones se les realiza el tramite y envio pertinente a cada dependencia responsable para dar respuesta, sin embargo no se esta diligenciando adecuadamente el QFDocument y no se están referenciando los radicados de respuestas, esto dificulta

	<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

el seguimiento a las PQRS y no permite medir en muchas ocasiones la oportunidad o materialización de la respuesta hacia los clientes, por otra parte se observa que se tienen respuestas con fechas extemporáneas con más días de los que pide la ley para su cumplimiento a los diferentes tipos de peticiones. Es importante resaltar que el área jurídica y cartera son las dependencias que más tienen trámites debido a que todos los procesos deben ser revisados bajo los parámetros legales que apliquen a cada petición o solicitudes de información jurídica y crediticia de personas que tienen relación comercial con el IFC. También se tienen solicitudes de estados de cartera de créditos de fomentos y el Fesca.

Importante tener en cuenta que a estos radicados que no se les encontró evidencia es posible que no se les haya dado respuesta y no se este dando cumplimiento a los términos de ley, como también se pueden tener en físico con su respectivo radicado de entrega a los clientes y no se ha actualizado información el QFDocument, también se sugiere que los responsables de responder en el QFDocument cuando reciban documentación que no les corresponde no den fin a los radicados en la trazabilidad sino que se envíen junto con la observación de que se hace traslado de dependencia porque no compete a esta, con el objetivo de que finalice la dependencia indicada.

Teniendo claridad en la oportunidad y materialidad de las respuestas dadas a las PQRS es importante identificar los tiempos de respuesta de cada dependencia en relación con los términos legales para cada trámite, a continuación se relaciona el promedio de los tiempos por dependencias y se compara con los dos semestres anteriores en la siguiente gráfica.



FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

En comparación a los semestres anteriores se observa que han disminuido sustancialmente los tiempos promedios de respuestas de PQRS por dependencia, en cuanto al cumplimiento de las normas legales

	<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

todas las dependencias cumplen con el tiempo para las respuestas a peticiones según lo estipulado por la ley 1755 de 2015.

#### **4. 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, el área jurídica presento información con fecha extemporánea de un día a la contraloría, en todo lo demás 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.

#### **5. DENUNCIAS POR CASOS DE CORRUPCION**

Es de resaltar que hasta la fecha no se han presentado denuncias por casos de corrupción en la entidad o por parte de algún miembro de la misma.

#### **6. 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.

Actualmente se tiene un (1) proceso activo y durante el semestre se archivaron tres (3) procesos disciplinarios.

#### **7. 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 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 de clasificación y direccionamiento de las PQRS con el fin de garantizar adecuado tratamiento y respuesta con oportunidad y de fondo al 100% de las recibidas, esto también permite realizar un buen seguimiento y control a las mismas, ya que se ha observado que en el RAC01-01 no se han clasificado adecuadamente las PQRS o no se le ha dado el cierre pertinente de acuerdo a lo que se encuentra en el QFDocument.

	<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

Es importante que las dependencias diligencien de manera adecuada las fechas de las respuestas de las PQRS junto con los radicados de la evidencia de las mismas, con el fin de que las fechas del sistema correspondan a las de respuesta, esto para que se realice de manera agil la respectiva trazabilidad de las mismas y dar cumplimiento a los requerimientos de transparencia contenidos en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015.

Se resalta el trabajo de las dependencias en cuanto a los tiempos de respuestas y la calidad de las mismas ya que se observa en la ultima grafica en comparación con los semestres inmediatamente anteriores se ha logrado disminuir y da cumplimiento a la ley, esto según los registrado en el RAc01-01, sin embargo, según la tabla de radicados que no presentaban respuestas se encontró que muchos radicados no presentan evidencia de respuestas, es de aclarar que para las entregas de documentos para deshipotecas no se generan radicados ya que la oficina jurídica archiva un oficio de entrega de estos documentos.

Para un mejor diligenciamiento del RAC01-01 la oficina de atención al cliente debe verificar las PQRS en el seguimiento y control a las peticiones que ingresan al área jurídica RGJ04-01 con el fin de dar el cierre pertinente y si es necesario adjuntar evidencia o no a los procesos que esta area lleva.

**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.**

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.

**Fernando Rivera Gómez**  
 Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Juan Sebastian Tocasuche G.  
 Profesional de apoyo OCI