	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 2014

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y su Decreto reglamentario 2641 de 2012, la oficina de Control Interno, ha realizado seguimiento durante el primer semestre de 2014 a la atención al ciudadano, a través de los diversos mecanismos con los que cuenta el Instituto Financiero de Casanare y que se pudo llegar a evaluar, para que los usuarios comuniquen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ó solicitudes de información.

1. MECANISMOS

1.1. ATENCION PERSONAL

El Instituto cuenta con personal para la atención respecto al direccionamiento que se le da al usuario dependiendo de lo que solicite, o brindando información que éste al alcance de ellos.

En caso de que el solicitante considere que fue insuficiente la información suministrada, puede dirigirse directamente a la atención por parte de los Subgerente o si lo considera necesario al gerente, ó Control Interno si es el caso, actualmente el Instituto no cuenta con un área o profesional de Atención al usuario.


1.2. BUZON DE PQRS

Se cuenta con 3 buzones ubicados uno en la entrada principal, otro al interior del primer piso y el tercero en el segundo piso, al frente de las escaleras, en los cuales se encuentran dos formatos uno para encuesta de satisfacción en la atención y solución de pqrs y el otro de encuesta de satisfacción de servicio.

1.3. VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA

En ésta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios, y se suben al aplicativo QFDocument, herramienta utilizada para Gestión Documental.

25

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

De las 144 solicitudes recepcionadas, 123 correspondían a peticiones, las demás fueron en porcentajes mínimos relacionadas con quejas, subgerencias, reclamos y felicitación.

Estas solicitudes se clasificaron por temas, de los cuales:

62 correspondían a aspectos jurídicos relacionados principalmente con solicitud de cancelación o levantamiento de hipotecas, derechos de petición de usuarios con créditos en mora, 2 acciones de tutela, información sobre convenios interadministrativos, de éstas 62 se verificó oportunidad de respuesta a 51 encontrándose que se atendieron antes de los 15 días de recibidas.

24 fueron relacionadas con información que requerían sobre requisitos para crédito educativo, o saldo de la deuda.

12 solicitudes sobre solicitud de retiro de la cfin por deudas con IFC, de las cuales algunos si se encontraban al día, otras relacionadas con solicitud de arreglo de cartera.

Respecto a las solicitudes de créditos estas correspondían principalmente a requisitos para créditos, estado de su radicación de crédito, formularios para proyectos, levantamiento de hipoteca, un oficio de la fiscalía, relacionada con el área de crédito, a estas solicitudes se les hizo seguimiento encontrándose respuestas dentro de las fechas a excepción de 2 que no se identificó fecha de respuesta y uno con 20 días de respuesta.


Solicitudes relacionadas con los créditos o cuentas en participación generadas de convenios o contratos interadministrativos (proyectos de inversión con participación del IFC) se recibieron en el semestre 13 las cuales corresponde principalmente a solicitudes de copias, de este número de requerimiento 4 pertenecen a un mismo usuario, otra con solicitud de audiencia, para dar respuesta a estos en algunas ocasiones se ha tenido que solicitar prórroga por lo dispendioso que es atender los requerimientos que realizan los usuarios.

De las PQRS relacionadas con atención al cliente, se recepcionaron a través de los buzones, estos fueron en el primer trimestre de 2014 y 2 en diciembre, con quejas sobre la llegada tarde de quienes atienden al cliente en recepción, la mala atención, falta de acompañamiento de los asesores, uso de celular en el momento de atender a cliente.

3. FUNCION DE ADVERTENCIA

El Instituto tiene una función de advertencia de la Contraloría Departamental de Casanare, desde el año 2012, relacionado con la implementación de acciones preventivas y correctivas de recursos públicos invertidos en el proyecto Palma de aceite, en la cual desde la Gerencia, jurídica y el área de cuentas especiales han venido trabajando, se realizaron mesas de trabajo con algunos contratistas y se han presentado las gestiones y resultados ante la Contraloría,

dejs

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

1.4. PAGINA WEB

Cualquier persona puede ingresar a la página web del instituto www.ifc.gov.co, y radicar su solicitud, sugerencia, queja, reclamo, en el link Atención al Ciudadano.

1.5. CORREO INSTITUCIONAL

Se cuenta con un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad 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.

1.6. LINEA TELEFÓNICA.


Se recepcionan a través de las líneas telefónicas: 6357057, 6356755 y 6358942, a través de éste medio se trata de dar respuesta inmediata, éstas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda.

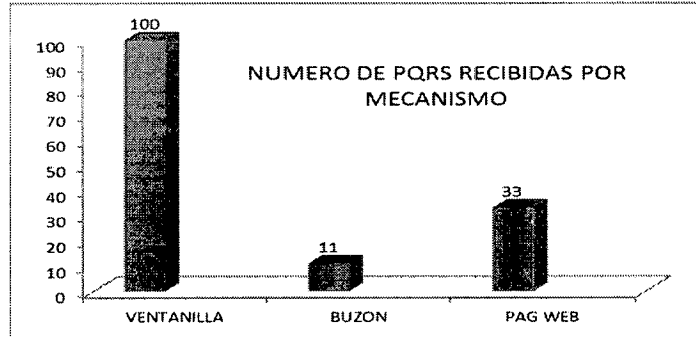
2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2014.

Durante éste periodo se recepcionaron a través de los diferentes mecanismos, implementados por el Instituto, 144 solicitudes, las cuales fueron clasificadas por medio de recepción, por concepto y por temas, así:

MECANISMO UTILIZADO	NO. PQRS	% PARTICIPACION
VENTANILLA	100	69%
BUZON	11	8%
PAG WEB	33	23%
TOTAL	144	100%

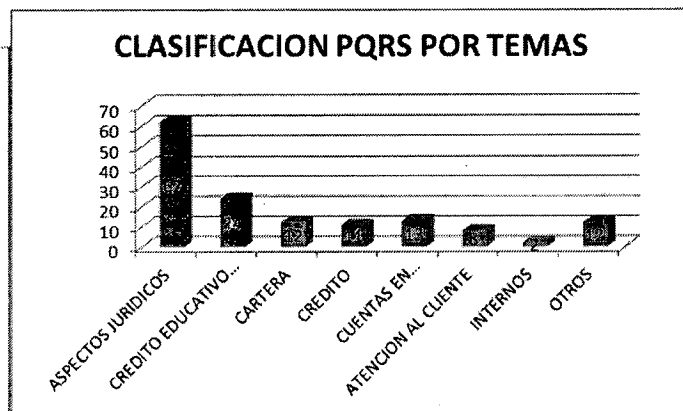
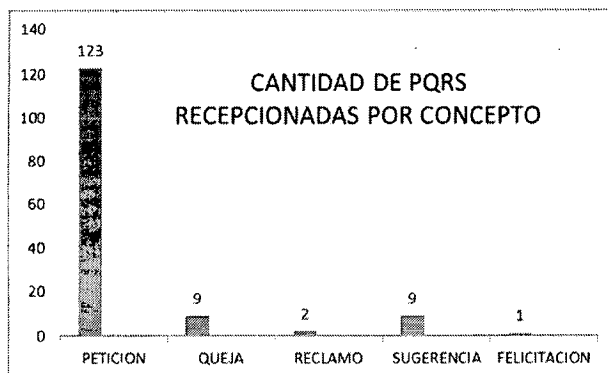
255

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




Se evidencia durante el periodo, que las personas aún recurren a los medios físicos, sin embargo en las aperturas de buzones realizadas, cada vez se disminuyen el número de PQRS a través de éste medio, tanto así que para el mes de mayo se presentó una sola y para el mes de junio ninguna, las demás fueron recepcionadas entre diciembre de 2013 hasta abril de 2014, el medio que ha venido en crecimiento ha sido la página web, del cual realmente se inicio en enero de 2014 el uso del link, para dar trámite a las solicitudes, existe el registro de recepción durante todo el 2013 pero no estaba operando, respecto a trámite y respuesta.

Respecto al mecanismo disponible del correo institucional, se indago a la persona encargada del manejo, del cual se verifico que se recepcionan un numero significativo de solicitudes las cuales direcciona a el área que corresponda, para dar trámite, manejando un promedio diario de 6 requerimientos, a éste correo hacen llegar los usuarios las copias de las consignaciones de las cuotas del crédito, no se lleva un registro de control y seguimiento a las que se reciben a través de éste medio, por lo que se requiere implementar inmediatamente.



Handwritten signature

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

buscando técnica, administrativa y jurídicamente la mejor forma de dar continuidad y operación al proyecto y garantizar la recuperación de los recursos invertidos.

4. CONCLUSIONES

El aplicativo QF Document esta siendo subutilizado.

Es importante la actualización del proceso de atención al cliente y asignar el responsable y líder del proceso.

No se lleva un control y seguimiento a las solicitudes que se recepcionan a través del correo institucional, se requiere definir el procedimiento para la consolidación, seguimiento y control de todos los mecanismos utilizados, por lo tanto las estadísticas aquí reflejadas no contemplan indicadores de correo institucional.

A pesar que el Instituto ha estado ajustando los proceso con el fin de satisfacer al cliente, mejorar la oportunidad de respuesta y satisfacer las necesidades del cliente, aún falta hacer mayor gestión principalmente de aptitud de las personas, reorganización, y logística para llegar a tener resultados favorables para el instituto.


Se tiene la directriz que todo requerimiento a través de la ventanilla única, debe llegar a la oficina jurídica quien direcciona y esta pendiente de las respuestas a los mismos, lo cual se definió un formato para el control de respuesta, sin embargo se encuentran espacios sin diligenciar en cuenta a asunto, y fecha de respuesta.

5. RECOMENDACIONES

Se requiere de capacitación para la óptima utilización del QFDocument, más aún porque se evidencia la necesidad de su uso al 100%, para mejorar la gestión documental y seguimiento a la correspondencia, así como buscar la forma que toda solicitud que llegue a través de los diferentes mecanismos alimente directamente éste aplicativo, y lograr llevar el control a través de éste medio, sin tener que llevar el registro manualmente y en direferente áreas, lo cual incurre en gastos de papelería y mayor tiempo.

Diligenciar en su totalidad la planilla de control de seguimiento de peticiones, por los responsables (área jurídica), y hacer el monitoreo para la oportunidad en las respuestas, así mismo entregar una planilla de éstas, a la secretaria de gerencia, quien es la persona que tiene

ds

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

el acceso al correo institucional para que a partir de la fecha lleve el registro y control de las solicitudes que se reciben a través de éste medio, mientras se logró la primer recomendación, y se defina el procedimiento y el responsable.

Atender y cumplir lo establecido para el 2014 en el componente de atención al cliente del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

Dar cumplimiento a los artículo 14, 20 y 30 de la Ley 1437 de 2011, relacionados con los términos para resolver las peticiones.

Dar a conocer el artículo 31 de ésta misma Ley, respecto a la falta disciplinario por no atender las peticiones dentro de los términos para resolverlas, a todo el personal del Instituto.

Establecer un mecanismo para la medición y el control de las atención que se realizan presencialmente, a fin de poder evaluar en su totalidad la atención al cliente, y aplicar encuestas de satisfacción.

Cordialmente,


LENZ SANCHEZ AMEZQUITA
 Jefe Control Interno