

 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

Yopal, 27 de julio de 2015

INFORME DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2015

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 2015 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 a la función de advertencia e investigaciones correspondientes desde control interno disciplinario.

1. ALCANCE

Verificar y analizar el desarrollo institucional que ha tenido el IFC par el servicio al ciudadano y el comportamiento de las respuestas dadas por las dependencias a las peticiones, quejas, reclamos atendidas durante el primer semestre de 2015.

2. MECANISMOS DE ATENCIÓN:

2.1. ATENCION PERSONAL

El Instituto cuenta con personal para atender al ciudadano que se acerca a las instalaciones del IFC, adicionalmente para el desarrollo de su objeto misional dispone de asesores distribuidos en todo el departamento de Casanare por zonas, para la captación de usuarios en la colocación del crédito, acompañamiento en la elaboración del proyecto a financiar y gestión de cartera.

Como avance en el desarrollo institucional para el servicio al ciudadano, en éste semestre la administración aprobó el Proceso de atención al cliente y comunicaciones, asignando un profesional que lo lidere, éste funcionario es el encargado de llevar el registro y trazabilidad de la correspondencia, PQRS de los buzones y control de los demás mecanismos de recepción, direccionar la correspondencia para el tramite de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y hacer el seguimiento oportuno que garanticen la respuesta oportuna y dentro de los términos legales.

 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

Este año se iniciaron las brigadas Institucionales a Municipios del Departamento, con el fin de difundir el portafolio de servicios a los ciudadanos, identificar necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos que pueda gestionar el IFC y darle una atención adecuada y oportuna.

2.2. 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 dispone de los formatos Recepción y Seguimiento a PQRS y Encuesta de satisfacción del servicio.

Se tiene establecido apertura de buzones cada quince días, a través del líder de atención al cliente y comunicaciones con acompañamiento de la oficina de control interno.

2.3. VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA

Como avance al desarrollo Institucional en Gestión documental, la administración contrató la actualización del software QFDocument a la nueva versión para la mejora en la organización, manejo y control de documentos; este aplicativo llevaba más de 5 años sin actualizaciones, se recibió capacitación de los nuevos cambios, estas acciones mejoran los procesos de atención al cliente y comunicaciones y Gestión documental principalmente.

2.4. PAGINA WEB

El Instituto tenía operando el link de PQRS en su página web hasta el 18 de enero de 2015, a partir de ésta fecha no se encuentra funcionando, por razones de dominio de la página y actualización.

La entidad consciente de la mejora que se tiene que hacer a la página del Instituto, a fin de cumplir con los requerimientos de la Ley 1712 de 2014 y los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea; viene adelantando las gestiones tanto en recursos como administrativas para atender ésta necesidad; como avance al mismo a partir de julio 15 se activó nuevamente éste enlace con la ciudadanía en la página web, para la recepción de denuncias y PQRS, direccionándose al líder de atención al cliente para el procedimiento pertinente.

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

2.5. CORREO INSTITUCIONAL

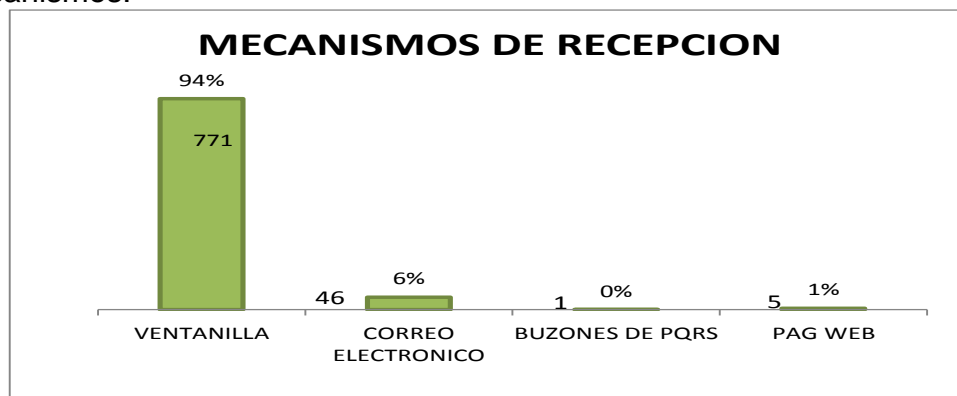
Se cuenta con un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de página, instituto@ifc.gov.co, éste correo es atendido por la secretaria de Gerencia, quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva; así mismo desde el área de cartera se reciben requerimientos de los usuarios que tienen crédito con el IFC respecto a solicitudes de arreglo de cartera a través del correo cartera@ifc.gov.co; aproximadamente el 10% de las solicitudes que llegan al comité de cartera son recepcionadas a través de éste correo.

2.6. LINEA TELEFÓNICA.

Se reciben 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.

3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2015.

Durante éste periodo se recibieron 823 peticiones, quejas y reclamos, a través de los siguiente mecanismos:



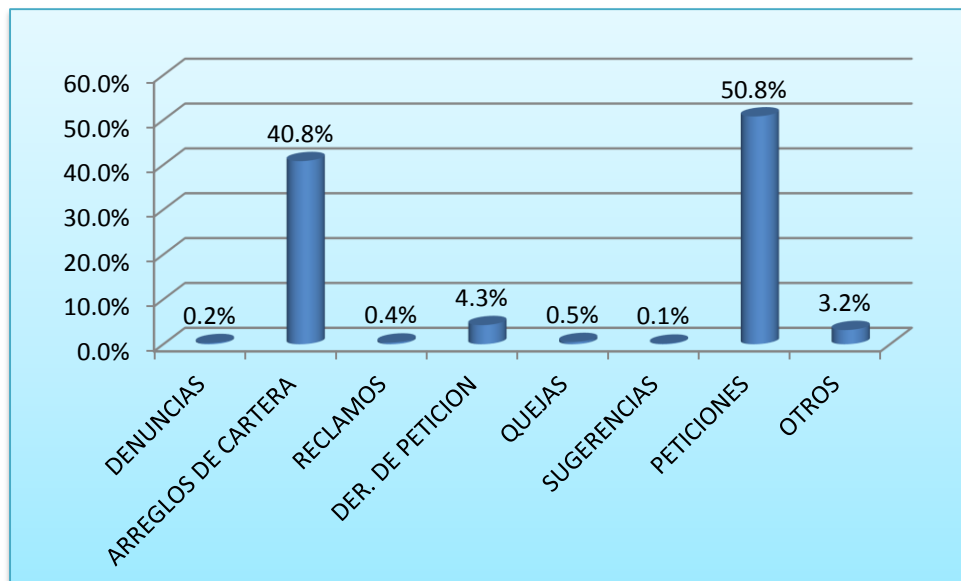
De las 823 pqr que se recibieron entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2015, el 94% fue a través de la ventanilla única, el 6% por correo electrónico, 1% buzones y el 5% a través del link de Atención al Ciudadano, peticiones, quejas y reclamos de la página web del Instituto.

 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

Para el mecanismo de correo electrónico no se tiene un registro para determinar el número de solicitudes recepcionadas a través de éste medio, haciendo una revisión con las personas encargadas de los correos instituto@ifc.gov.co y cartera@ifc.gov.co se identificaron para éste periodo una aproximación de 46 correos, de las cuales se observó que las solicitudes que más se reciben son soportes de consignaciones para abonar al crédito, solicitudes arreglo de cartera, invitaciones a capacitaciones, requerimientos para oficina jurídica de tribunales, procuraduría y citaciones a audiencias las cuales son tramitadas con oportunidad hacia la gerencia, jurídica y algunas con copia a control interno; a través del correo electrónico de cartera se reciben un 10% aproximadamente de las solicitudes que llegan para arreglo de cartera.

Respecto al uso de los buzones, estos se están utilizando adicionalmente a la recepción de PQRS para depositar las encuestas de satisfacción del servicios que se realizan en las áreas donde se atiende al usuario y ventanilla de atención.

CLASIFICACION DE PQRS POR CONCEPTO



El 50.8% del total de PQRS corresponden a Peticiones, el 40.8% a solicitudes de arreglos de cartera (petición), Derechos de petición el 4.3%; el 3.2% otros, el 0.4% corresponde a reclamos,

 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

0.5% quejas, el 0.2% denuncias y el 0.1% sugerencias. Con una participación en peticiones del 95%.

Las 2 denuncias recepcionadas en el semestre, una de ellas se remitió a control interno disciplinario y la otra está siendo atendida por el abogado contratado de FESCA.

Respecto a la atención oportuna, se evidencian mejoras al seguimiento como anteriormente se explicaba a través del proceso de atención al cliente en cabeza de su líder; de los derechos de petición del primer trimestre que se registraron con copia a la oficina de Control Interno, antes de ser aprobado e implementado el proceso, estas fueron atendidas y con respuesta oportuna antes de los 15 días hábiles a excepción de 3 requerimientos relacionados con la solicitud de retiro de la cfin y uno de FESCA sobre solicitud de información, los cuales se dio respuesta después de los 15 días hábiles.

La persona líder del proceso atendiendo los procedimientos, presentó a gerencia y planeación con copia a control interno el primer informe trimestral de seguimiento y resultados del proceso, en el cual hace unas recomendaciones muy importantes que considero se deben tener en cuenta para establecer acciones correctivas y de mejora.

4. ENCUESTA SATISFACCION DEL SERVICIO

La institución a partir de mayo inicio con las encuestas de satisfacción del servicios, realizando 69 hasta junio 30, la tabulación y análisis del resultado lo realizó la líder de atención al cliente y comunicaciones, el cual se encuentra en el informe que presentó, con base en éste informe la gerencia definirá acciones de mejora que fortalezcan los mecanismos y canales de atención al ciudadano, identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna, afianzar la cultura de servicio al ciudadano al interior del Instituto, para lo cual también se realizó la encuesta de satisfacción del cliente interno.

5. RENDICION DE CUENTAS

El IFC el pasado 11 de junio realizó la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2014, del cual se generó el informe y evaluación de la misma y fue publicada en la página web del Instituto, fue para la administración un ejercicio de participación enriquecedor y que permitió identificar aspectos de mejora que fortalecen los componentes de control de planeación y gestión y el transversal en la institución de información y comunicación.

 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

6. CONCLUSIONES

El Instituto cuenta con los mecanismos para la recepción de PQRS como son Atención personalizada, atención a través de asesores en los Municipios, ventanilla única, buzones, correo institucional, página web, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y el control y seguimiento para la atención a éstas solicitudes se centra en el líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones, aprobado en éste semestre, así como la consolidación y análisis de los resultados para la toma de decisiones administrativas que conlleven a la mejora; garantizando de ésta forma oportunidad y eficacia en el servicio y para el usuario.

Con relación al componente de comunicaciones, el Instituto viene fortaleciéndolo, en éste semestre se aprobó la política, el plan anual y plan estratégico de comunicaciones.


El aplicativo QF Document fue actualizado a la última versión, se recibió capacitación, y se tiene proyectado para ésta vigencia incorporarlo al sistema integral IAS.

El Plan Anticorrupción y atención al ciudadano del 2015 en el seguimiento realizado a abril por Control Interno presentó un cumplimiento muy mínimo, se presentaron recomendaciones que fueron atendidas de tal forma que en éste segundo trimestre se evidencia mayor atención y compromiso al cumplimiento de las actividades en cada unos de los componentes de Atención al Cliente, la Rendición de Cuentas la cual se realizó conforme a la normatividad y guía; y en Mecanismos Antitrámites ya se encuentra habilitado el usuario y acceso del IFC al SUIT, y se actualizó el comité antitrámites.

El control interno disciplinario a cargo del Jefe de la oficina jurídica ha mostrado atención y gestión en los procesos.

Las recomendaciones presentadas por la oficina de control interno en el informe del segundo semestre 2014 fueron atendidas en su mayoría y algunas están siendo gestionadas, lo que evidencia disposición, mejora continua y compromiso por la parte de las directivas.

A la fecha de elaboración del presente informe, se subsanó el funcionamiento del link de PQRS de la página web y éstas ahora son direccionadas a la líder de atención al cliente y comunicaciones.

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

7. RECOMENDACIONES

Atendiendo al párrafo segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en la cual establece que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Como resultado del informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos presentados en el primer semestre de 2015, así como la atención al ciudadano brindada por la entidad, la atención y gestión a la función de advertencia; me permito hacer las siguientes recomendaciones:

Hacer la clasificación de las peticiones recibidas, es muy importante para garantizar un tratamiento adecuado y de acuerdo al impacto que pueda representar al Instituto de no dársele respuesta oportuna y de fondo, estableciendo desde el comienzo los tiempos de respuesta.

Seguir direccionando la copia a la oficina de control interno de aquellas peticiones por parte de los entes de control, de acuerdo al procedimiento "Administración de requerimientos de entes externos de control" del Proceso seguimiento y control

Dada la importancia que es la información y comunicación como eje transversal en toda las organizaciones, es pertinente continuar en el esfuerzo que se refleja al interior del Instituto de fortalecer los elementos y mecanismos que hacen parte para el desarrollo de éste componente.

Seguir fortalecimiento la medición de la satisfacción del cliente, la aplicación de encuestas y otros métodos, que permitan identificar las necesidades del cliente; para que con ello la entidad defina e implemente acciones para la mejora.

Se requiere modificar la resolución No. 312 del 14 de septiembre de 2008 a través de la cual se reglamenta el trámite del derecho de peticiones, quejas y reclamos en el Instituto Financiero de Casanare".

Es importante para la mejora continua, que se atiendan las recomendaciones que realiza el líder del proceso atención al cliente y comunicaciones a través de sus informes de seguimiento trimestrales.



LENZ SANCHEZ AMEZQUITA
Jefe Oficina de Control Interno