

 <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, 28 de enero de 2015

## **INFORME DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO SEGUNDO 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 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. Igualmente en cumplimiento a la Ley 1712 de 2015, que se esté garantizando el derecho al acceso a la información pública y el manejo de los documentos legalmente reservados.

### **1. ALCANCE**

Verificar y analizar el desarrollo institucional que ha tenido el IFC para mejorar el servicio al ciudadano y el comportamiento de recepción, tramite y respuestas oportunas dadas por las dependencias a las peticiones, quejas, reclamos, así como la gestión y publicación de la información pública para garantizar el acceso a ésta por parte de la ciudadanía; durante el segundo semestre de 2015.

### **2. CANALES DE ATENCIÓN:**

Con el fin de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Instituto, se tienen establecidos los canales idóneos, a través de los cuales cualquier persona puede presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia y calificar el servicio prestado, el Instituto cuenta con los siguientes mecanismos:

#### **2.1. Atención 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 contrata 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 la gestión de cartera.

 <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

Todo el personal del IFC debe estar en la disposición de atender desde sus funciones y competencias al ciudadano que requiera de algún servicio del área donde se desempeña.

## 2.2. Buzón de PQRS

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.

Estos buzones 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.

Se evidencia baja participación de los usuarios y ciudadanos para el diligenciamiento de los formatos que reposan en los buzones. En la última apertura a 30 de diciembre de 2015 se encontraron vacíos.

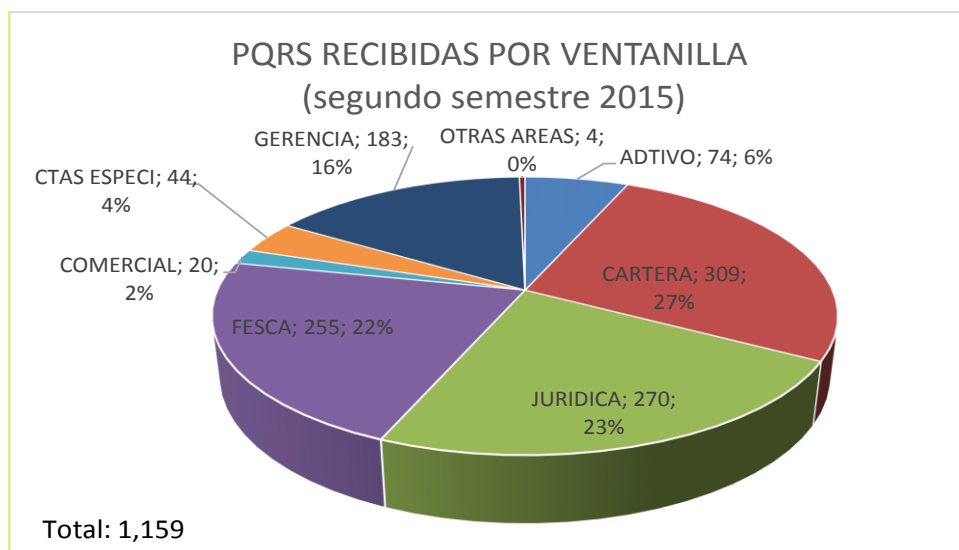
Actualmente estos buzones se encuentra para reparación.

## 2.3. Ventanilla única de Correspondencia

Toda la correspondencia tanto externa como interna se radica en ventanilla única asignando un número de radicado y se remite a través del sistema QFDocument al líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones quien la direcciona y lleva el seguimiento y control de respuesta.

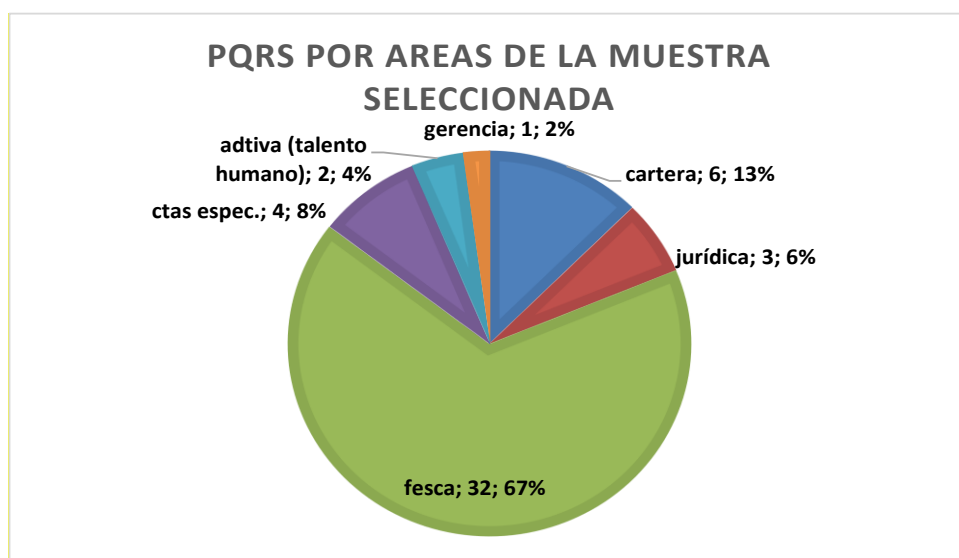
Se incluye a las PQRS recepcionadas por ventanilla, las recibidas a través de correos electrónicos institucionales, principalmente de jurídica, las cuales son tramitadas igualmente por la líder de atención al cliente; la siguiente gráfica es la clasificación por áreas de las 1.159 recibidas a través de éste medio:

 <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

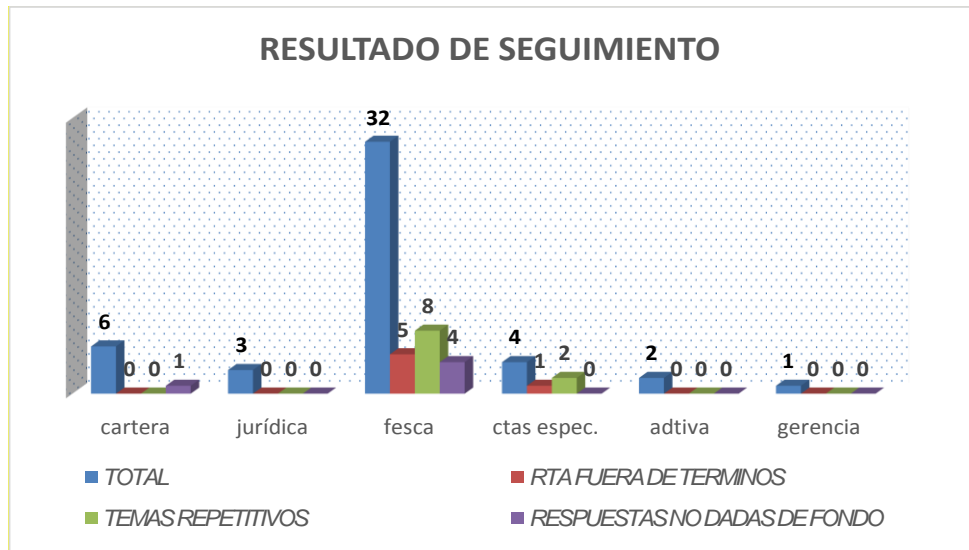


Fuente: Reporte QFDocument, radicados de julio 1 a diciembre 31 de 2015

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 auditoria, 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 48 que correspondió al 4%, representando en las siguientes áreas, cantidades y porcentaje de participación:



 <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



En el área de FESCA, se presentan peticiones repetitivas principalmente solicitando condonación de la deuda o información para acceder a ésta, igualmente las respuestas no dadas de fondo se debe por lo general a que las decisiones sobre éstos temas las toma el comité técnico y junta administradora, cuyas reuniones no son continuas por lo tanto se tiene que dar en muchas ocasiones, por cumplir con la oportunidad, respuestas que no solucionan de fondo el requerimiento sino simplemente *“que su solicitud se encuentra en trámite para ser presentado a éstas instancias”* Respecto a las respuestas por fuera de términos se debe principalmente a que el personal que atiende estos requerimientos es vinculado por contrato y no hay continuidad y demasiada correspondencia por tramitar, por lo que le dan prioridad a los temas de la correspondencia para ser atendida.

Es importante tener en cuenta estas situaciones presentadas, como aspectos a mejorar.

El área de cuentas especiales recibió 2 peticiones repetitivas de la misma persona y solicitando la misma información, y una fue dada la respuesta por fuera de términos.

En Cartera de la muestra seleccionada se encontró una respuesta no dada de fondo, la cual se encuentra aún por resolver, a esperas de una respuesta de otra entidad.

En el seguimiento se encontraron dos oficios aún por tramitar recibidos en el mes de diciembre y que corresponden a temas relevantes. Uno informativo sobre una demanda civil y penal con radicado No. 2015032039 direccionado al área jurídica. El otro es un oficio de la Secretaría de

 <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

Educación Departamental con radicado 2015032075 con requerimientos a icetex en liquidación, los cuales anexa, para ser atendidos por parte de IFC, reposa en planeación desde el 29 de diciembre de 2015, pendiente de tramite.

Con base en la muestra seleccionada se presentó que se cumple con dar respuesta oportunamente en un 87% y en un 90% las respuestas son solucionadas de fondo.

#### **2.4. Página Web y redes sociales**

El Instituto cuenta con el link de PQRS en su página web, actualmente la líder de atención al cliente y comunicación tiene la administración de las PQRS que se reciben a través de éste medio.

Para éste semestre se recibieron 23 peticiones, dentro de éstas dos derechos de petición los cuales fueron remitidos a la oficina jurídica.

Adicionalmente se creó el link “comuníqueme al gerente” el cual está enlazado al correo electrónico de la gerencia quien debe dar respuestas o direccionar los requerimientos para su tratamiento.

Respecto a redes sociales se abrió a inicios del segundo semestre comunicaciones en redes (Facebook y twitter) administrado por un profesional contratado de apoyo a la gerencia; éste tipo de comunicación actualmente no está operando se requiere asignar una persona para atender éstos medios.

#### **2.5. Correo Institucional**

Se cuenta con un correo institucional, [instituto@ifc.gov.co](mailto:instituto@ifc.gov.co), éste correo es atendido por la secretaria de Gerencia, quien direcciona hacia las dependencias 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](mailto:cartera@ifc.gov.co); aproximadamente el 20% de las solicitudes que llegan al comité de cartera son recibidas a través de éste correo.

En éstos correos; se reciben principalmente soportes de consignaciones para abonar al crédito, solicitudes de 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.

 <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

## 2.6. Línea Telefónica.

Se reciben a través de las líneas telefónicas: 6357057, 6356755 y 6358942, éstas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia ó direcciona las llamadas al área que corresponda.

Se requiere mantenimiento al cableado telefónico.

## 3. DENUNCIAS, QUEJAS Y ACCIONES DE TUTELA

Durante el segundo semestre 2015, no se recibieron denuncias por parte de los ciudadanos, se recibió una (1) queja contra una funcionaria la cual se remitió para control interno disciplinario; Una (1) tutela a IFC-FESCA, para pago crédito educativo de un estudiante esta fue atendida.

## 4. 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 presentado en los informes trimestrales de seguimiento.

Igualmente está definida la encuesta de satisfacción del cliente interno, para éste semestre se presentó una disminución de participación a la misma por parte de los funcionarios.

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

## 5. ACCESO A LA INFORMACION

De acuerdo al resultado del diagnóstico para el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, por parte de la oficina de control interno, utilizando la matriz de la Procuraduría General de la Nación, se cumple en un 31% respecto a la información mínima obligatoria a publicar en la página web y en un 26% parcialmente; por lo tanto existen oportunidades de mejora apremiantes para dar cumplimiento a la Ley de transparencia y de acceso a la información.

	<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

## 6. CONCLUSIONES

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, 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 la mejora; garantizando de ésta forma oportunidad y eficacia en el servicio.

Las recomendaciones presentadas por la oficina de control interno en el informe del segundo semestre 2014 y primer semestre 2015, fueron atendidas en su mayoría, lo que evidencia disposición, mejora continua y compromiso por la parte de las directivas.


Teniendo en cuenta la muestra aleatoria revisada por esta Oficina y los informes de seguimiento al proceso, se evidencia que la mayoría de las peticiones que ingresan al Instituto, están siendo tramitadas dentro de los términos de Ley, dando respuesta puntual a lo solicitado por el ciudadano.

Se debe destacar que en el periodo analizado no se presentaron denuncias por actos de corrupción contra funcionarios del Instituto.

## 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 segundo semestre de 2015, así como la atención al ciudadano brindada por la entidad, me permito hacer las siguientes recomendaciones:

- Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno; y los derechos y deberes del ciudadano; e Implementar el protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales y su publicación.
- Modificar y actualizar de acuerdo a la normatividad vigente, la resolución No. 312 del 14 de septiembre de 2008, la cual establece el reglamento interno sobre la gestión de las PQRS,

	<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

ajustarla a la operación por proceso, las responsabilidades y los canes de atención; que incluya las acciones a seguir en el momento que éstas no se atiendan dentro de los términos legales establecidos; así mismo incorporar la atención prioritaria.

- Formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión, teniendo en cuenta que el recurso humano se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, dentro de éstas acciones pueden estar:

- ✓ Fortalecimiento de las competencias de las personas que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
- ✓ Promover charlas y espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Institución.
- ✓ Evaluar el desempeño de los trabajadores en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos y cliente interno; así mismo establecer un sistema de incentivos, para destacar el desempeño con relación al servicio prestado.
- ✓ Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.

- Elaborar, socializar e implementar plan de comunicaciones para 2016

- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.


- Realizar las brigadas institucionales en los diferentes municipios o sitios estratégicos, a fin de conocer las características y necesidades de la ciudadanía a la cual puede atenderse con el objeto misional, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.

- Seguir fortaleciendo el manejo del QFDocument, que las respuestas a las PQR se realice a través de ésta herramientas ó se alimente con el número consecutivo de respuesta de aquellas que se envían por correo, toda vez que se pueda llevar la trazabilidad y cierre de las comunicaciones, y generar reportes confiables y completos del manejo de la correspondencia desde el mismo software y así evitar mayor desgaste del líder del proceso en el cruce de respuestas.

- implementar el módulo sistematizado de calificación del servicio.

- Subsanan las fallas que presenta la red telefónica y arreglo de buzones.



	<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

- Habilitar redes sociales.

- Es importante que se definan acciones de mejora de los reportes de seguimiento que realiza trimestramente la líder del proceso atención al cliente y comunicaciones, informes que se sugiere sean entregados antes del día 20 del mes siguiente al trimestre, los cuales son fundamentales para la oficina de control interno como base para el informe de seguimiento semestral.

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 recomendaciones presentadas, se analicen y se establezcan acciones, algunas para ser incorporadas al Plan anticorrupción componente atención al ciudadano, y que conlleven a la mejora continua en la atención y servicio al ciudadano; así mismo para su publicación en página web.



**LENZ SANCHEZ AMEZQUITA**  
Jefe Oficina de Control Interno