

	<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, 12 de agosto de 2016

## INFORME DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2016

En cumplimiento al párrafo 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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 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 mediante una muestra aleatoria del registro de recepción de PQRS generado del aplicativo QFDocument del primer semestre 2016, el tramite y 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, el procedimiento de atender derechos de petición a cargo de la oficina jurídica y la consulta en QFDocument. 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. CANALES DE ATENCIÓN:

	<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

Con el fin de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Instituto, se han mantenidos los canales de comunicación de:

- Atención personalizada en las instalaciones del Instituto y con Asesores en algunos Municipios de Casanare.
- Los Buzones de PQRS ubicados en sitios estratégicos de las instalaciones del Instituto (3). Los cuales ya se encuentran en buen estado.
- Ventanilla única de Correspondencia.
- Link en página web para PQRS (es atendida por la Líder del proceso atención al cliente y comunicaciones)
- Líneas telefónicas
- Correos electrónicos institucionales.
- Redes Sociales (twitter, Facebook) (son atendidos por el Ingeniero de sistemas del Proceso Gestión tecnológica).

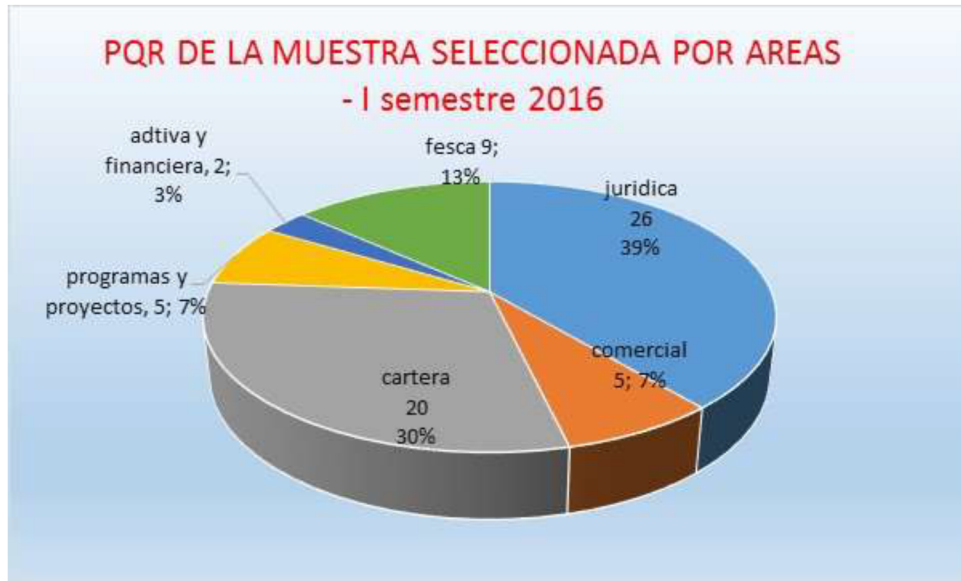
Durante el semestre se presentaron las siguientes PQRS, clasificadas así:

PQR RECIBIDAS, CLASIFICADAS POR DEPENDENCIAS Primer semestre 2016			TIPOS DE PQRS RECIBIDAS EN PRIMER SEMESTRE 2016		
DEPENDENCIA	CANT.	PORCENTAJE			
Gerencia	67	5%	Peticiones	644	48%
Jurídica	369	27%	Quejas	10	1%
Cartera	288	21%	Reclamos	11	1%
Fesca	272	20%	Derechos de petición	103	8%
Comercial	76	6%	Arreglos de cartera	318	24%
Programas y Proyectos	90	7%	Respuesta a solicitudes	175	13%
Subgerencia Adiva	97	7%	Sugerencias	81	6%
Areas de apoyo	63	5%			
planeación	20	1%			
<b>total</b>	<b>1342</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1342</b>	<b>100%</b>

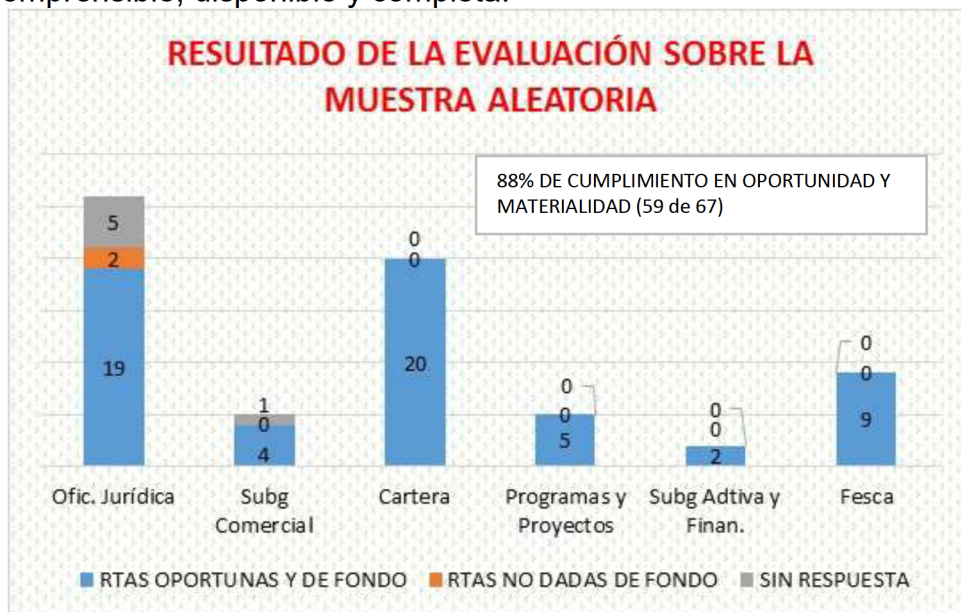
Fuente: informes trimestrales (I y II) Líder Proceso atención al cliente y comunicaciones.


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 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 67 que correspondió al 5%, representando en las siguientes áreas, cantidades y porcentaje de participación:

	<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 cada uno de los derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones seleccionadas aleatoriamente, se revisó en las respuestas dadas a éstas la oportunidad, información actualizada, comprensible, disponible y completa.



	<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


Los oficios dirigidos a la oficina jurídica que dentro de la muestra corresponde a un 39%, se encontraron dos derechos de petición que conllevaron a Acciones de tutela a los cuales se tuvo que contestar el fallo; repetitivos por un solo usuario (contratista) doce de los cuales 3 no se les dio respuesta, por lo tanto se procede a revisar cuantos ha radicado en el periodo éste usuario, encontrándose un total de 113 derechos de petición, lo cual se evidenció que ha sido muy desgastante administrativamente para la oficina jurídica, esto se genera de un contrato suscrito con ésta firma en 2015, al cual el Instituto procedió a iniciar demanda de nulidad el 25 de abril ante el Tribunal Administrativo de Casanare. Se encontraron dos oficios a los cuales considero en su momento la oficina jurídica que no requería respuesta, sin embargo se evidencia al analizar de fondo que ameritaba una respuesta por parte del Instituto.

Del área comercial se encontró un requerimiento sin respuesta, corresponde a una petición de información proveniente de la Alcaldía de Yopal, muy dispendiosa de obtener por la cantidad y que corresponde a varios años, lo cual debía haberse solicitado ampliación de tiempo para su respuesta, no se evidencia tal situación.

Para el caso de las demás áreas presenta un resultado de oportunidad y materialidad en un 100% sobre la muestra, sin embargo se evidencian aspectos de mejora en cuanto a la escasa evidencia de respuesta por parte del área de cartera al usuario, la mayoría de respuestas sobre el tema de arreglos de cartera que son analizados por comité, se realiza a través de llamada telefónica lo cual no se cuenta con un sistema de grabación de llamadas; lo que requiere de mejora en éste aspecto adquiriendo un sistema de comunicaciones del cual ya se ha manifestado en comités de cartera por parte de ésta oficina, que genera mejores resultados, mayor respaldo de pruebas jurídicas frente a los procesos de cobro de cartera y a más bajo costo que el servicio de mensajería.

Para éste periodo a través del comité de cartera se analizaron 279 solicitudes de las cuales 175 fueron viabilizadas.

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”*.

	<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

Con base en la muestra seleccionada se presentó que se cumple con dar respuesta oportunamente y materializadas en un 88%.

Es importante tener en cuenta los resultados obtenidos en el seguimiento que se realiza por parte de la líder del proceso de atención al cliente, 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 82% y para el segundo trimestre de 77%, generando un 18% y 23% 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 todas las PQR que se envían para su contestación.

Ante la no contestación oportuna de derechos de petición la administración ya ha tomado acciones al respecto donde se espera sean efectivas y disminuyan éste porcentaje a cero; sin embargo además de éstas, se sugiere fortalecer la actividad de registro y seguimiento a derechos de petición a través de la auxiliar administrativo de la oficina jurídica, quien venía manejando un formato completo en periodos anteriores y se evidencio en visita que no le están llegando la totalidad de DP para su registro, por lo tanto no existe una consolidación de información en la oficina jurídica para registrar la trazabilidad, seguimiento, control y cierre; de igual forma en la oficina de Subgerencia Comercial apoyarse en su auxiliar administrativo contratado, para el registro y control de aquellos que son asignados para su respuesta.


#### **4. DENUNCIAS, QUEJAS Y ACCIONES DE TUTELA**

Durante el primer semestre de 2016, de acuerdo a la clasificación que se da por parte de la líder de atención al cliente y comunicaciones a las PQRS, se registraron 10 quejas, con los siguientes radicados:

##### **DENUNCIAS Y QUEJAS:**

2016030034: La Superintendencia de Industria y Comercio lo presenta como denuncia; se dio respuesta dentro de los términos, resolviendo de fondo, sin embargo el ciudadano, presentó recurso de reposición en subsidio de apelación, el cual viene siendo atendido por parte de la oficina jurídica y Fesca.

2016030187: Queja por reporte a CFIN, fue contestada de fondo y dentro del término al usuario.

	<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

2016030327: Corresponde a un oficio reiterativo de aprobación de formatos, no da lugar a investigación, responde la oficina jurídica mediante oficio No. 2016020748.

2016030343: La queja esta dirigida a la Procuraduría y se recibe una copia por parte de control interno de la Gobernación a IFC, éste trámite actualmente lo lleva la Procuraduría y obra investigación preliminar de acuerdo a información suministrada por el jefe de la oficina jurídica quien ha estado atendo a ésta queja.

20150022, 20150023, 20150024: estas tres quejas se obtienen de los buzones y se les da trámite de registro por ventanilla y cuentan con respuesta al ciudadano, manifiestan mejorar la atención y oportunidad.

2016031006: Se clasifica como queja en el proceso de atención al cliente por ser reiterativa; se da respuesta mediante oficio NO. 2016021731 dentro del término de los 15 días.

2016031183: Solicitud reiterativa de información a Fesca para pago de deuda, se da respuesta mediante oficio 2016021744 dentro del término (3 días).

2016030617: Con ésta queja se abrió investigación disciplinaria y se encuentra en proceso, adicionalmente la ciudadana presentó denuncia ante la Contraloría Departamental de Casanare, a quien se atendió en éstos días suministrando la información requerida.

### **ACCIONES DE TUTELA:**

En el seguimiento realizado por ésta oficina de control interno, se encontró que producto de no responder de fondo y oportunamente derechos de petición, dos (2) generadas en ésta vigencia y dos (2) en vigencia anterior; se presentaron cuatro (4) acciones de tutela, la cual la entidad dio contestación dentro del tiempo que le establecieron en cada uno de ellas.

Como mecanismo de control se encuentra que toda respuesta a derechos de petición debe ser revisada por la oficina Jurídica, lo cual se evidencia aspecto de mejora en ésta actividad de control. Igualmente se sugiere llevar un registro de acciones de tutela por parte de la oficina jurídica.

### **5. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO:**

De acuerdo a la visita de seguimiento practicada al Jefe de la Oficina jurídica, quien tiene a cargo el control interno disciplinario, se obtuvo lo siguiente:

Se está cumpliendo en cuanto a la custodia y archivo de los expedientes, de acuerdo al procedimiento.

	<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

Se lleva la relación de los procesos en Excel; como aspecto de mejora registrar últimas actuaciones en los expedientes, mantener actualizada la base de datos.

Reporte a gestión financiera, para la revelación general y posible afectación contable; respecto a éste tema la oficina jurídica no ha reportado a contabilidad, teniendo en cuenta que los procesos que se adelantan no afectan financieramente la entidad.

Trámite dado a las quejas recepcionadas en el periodo relacionadas con funcionarios: En el periodo se dio apertura a dos (2) procesos disciplinarios, uno por un codeudor a través de Procuraduría, según queja radicada con No. 2016030617, y el otro por oficio radicado por control interno de gestión.

## 6. 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, presentando para el primer trimestre un 89.4% de satisfacción y un 92.74% para el segundo trimestre, siendo el aspecto de atención y personal los mejores calificados y el servicio e imagen los de menor puntaje calificado; como aspecto de mejora se encuentra ajustar la encuesta de satisfacción del servicio en cuanto a la consolidación de algunos ítems que son muy similares.

Igualmente está definida la encuesta de satisfacción del cliente interno.

Como aspectos de mejora, se deben definir acciones oportunas, respecto a los resultados que arrojen éstas encuestas, así mismo poner en funcionamiento el aplicativo de calificación del servicio.

## 7. ACCESO A LA INFORMACION Y RETROALIMENTACION CON LA CIUDADANIA

Para éste periodo se han realizado 3 reuniones del comité Gobierno en Línea y antitrámites, con el fin de ir dando cumplimiento a los requerimientos faltantes de la Ley 1712 de 2014, basados en la matriz de la Procuraduría General de la Nación.

	<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

Otro aspecto importante dentro de la atención al ciudadano, son las brigadas de promoción de servicios y contacto con la comunidad que se vienen realizando en algunos municipios del Departamento.

En éste periodo, se atendió el llamado por parte de la Asamblea Departamental al control político realizado al IFC el pasado 16 de junio de 2016, el cual fue muy provechoso para el Instituto y se lograron acercamientos y retroalimentación con la comunidad en temas de interés público y de la ciudadanía.

Se recuerda a la Administración que para el último trimestre de 2016, se encuentra programada la rendición de cuentas del IFC, de acuerdo al Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2016 componente Rendición de cuentas.

## 8. 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.

Las recomendaciones presentadas por la oficina de control interno en el informe del segundo semestre 2015, fueron atendidas en su mayoría, lo que evidencia disposición, mejora continua y compromiso por la parte de las directivas, se aprobó la resolución No. 163 el 18 de julio de 2016, por la cual se reglamenta los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias, en el Instituto, derogando la resolución 312 de 2008.

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, 88% de cumplimiento, sin embargo la atención oportuna y de fondo debe ser a la totalidad 100%.

Se le recuerda a la administración y a quienes tienen la responsabilidad de dar contestación a los derechos de petición la obligación contenida en la Ley estatutaria 1755 de 2015 art 14 y art



	<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

31; por cuanto se evidencian de acuerdo a la muestra y el seguimiento de la líder de atención al cliente, extemporaneidad en algunas respuestas y otras no registran contestación, vulnerando así el derecho fundamental de petición establecido constitucionalmente; para lo cual deben realizar las acciones administrativas pertinentes y contenidas en la resolución 163 de 2016 art. 28.

Se sugiere 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 y Subgerencia comercial apoyarse más en el personal auxiliar administrativo con que cuenta para el seguimiento, control y registro de las derechos de petición asignados al área para respuesta.

Se recomienda a la oficina jurídica, mantener actualizada la base de datos de los procesos disciplinarios y llevar el registro de la totalidad de los derechos de petición, para mayor control, en el formato establecido para ello. Se sugiere llevar registro de acciones de tutela.

Se sugiere que los informes de seguimiento 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 y aspectos de mejora 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