

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

Yopal, 10 de febrero de 2017

INFORME DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2016

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 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 en 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 trimestrales, 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.

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

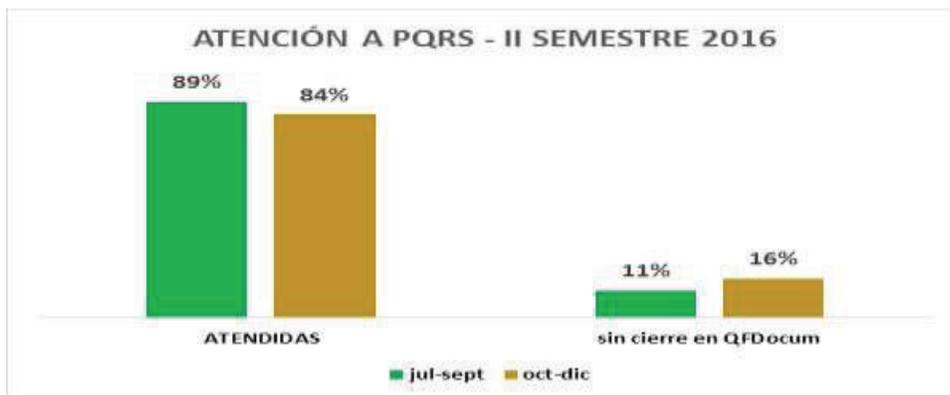
| | | | |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | INFORME | CODIGO : RGD00-06 |
| | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL | | FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013 |
| | | | VERSIÓN:01 |

| TIPOS DE PQRS RECIBIDAS EN SEGUNDO SEMESTRE 2016 | | |
|--|-------------|-------------|
| Peticiones | 648 | 41% |
| Quejas | 17 | 1% |
| Reclamos | 17 | 1% |
| Derechos de Petición | 84 | 5% |
| Arreglos de Cartera | 512 | 32% |
| Sugerencias | 138 | 9% |
| Otros | 181 | 11% |
| TOTAL | 1597 | 100% |

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

El seguimiento a éstos requerimientos los realiza la líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones, a través del procedimiento PAC01-00 Atender direccionar y hacer seguimiento a solicitudes.

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 tercer trimestre del 89% y para el cuarto trimestre de 84%, generando un 11% y 16% 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 que se envían para su contestación. (Los informes trimestrales contienen al detalle el resultado de atención a pqrs por áreas).



Fuente: Informes trimestrales de atención a PQRS – Proceso Atención al cliente y Comunicaciones

3. DENUNCIAS, QUEJAS Y ACCIONES DE TUTELA

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

Durante el segundo 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, no se recepcionaron denuncias; se registraron 17 quejas, con los siguientes radicados:

QUEJAS:

| RADICADO | DESCRIPCION DE LA QUEJA Y TRÁMITE |
|------------|---|
| 2016031185 | Usuaría de crédito educativo FESCA, y solicita cancelación del crédito e inicio de periodo muerto. Se dio respuesta oportuna (5 días). (N/A para queja). |
| 2016031229 | Solicita revisión de cámaras de seguridad, por la pérdida en la radicación de una solicitud de cartera. Sin registro de cierre y sin respuestas en QFDocument. |
| 2016031383 | Remisión por la Procuraduría de una queja a un proceso precontractual en IFC, se remitió a oficina jurídica para trámite, pendiente respuesta a Procuraduría. |
| 2016-2252 | Usuario crédito FESCA, se da trámite y respuesta a través de correo electrónico en 2 días. |
| 2016031568 | Reinteración a una solicitud de condonación de crédito educativo. Se responde en forma extemporánea (34 días). |
| 2016031569 | Solicita cargar consignación de 2011 al pago de su contrato 174. (N/A para queja). |
| 20150026 | No corresponde al periodo 2016 ni es queja. (error en generación base de datos de consolidación). |
| 2016031603 | Reiteración solicitud de información convenio alianzas productivas. Se registra respuesta el 19/10/2016. |
| 2016031640 | Reiteración de observaciones informe final de convenio – Ecopetrol, se da respuesta 8/09/2016. |
| 2016031679 | Reinteración por tercera vez 3/09/2016, a derecho de petición condonación crédito educativo. Se da respuesta 13/09/2016 |
| 2016030 | Recepcionada por buzón, se atiende inmediatamente, junto con las quejas 2016031 y 2016032, se establece mejora en la atención del punto Gane en las instalaciones de ifc. Se hace cambio de personal. |
| 2016032545 | Reitera requerimiento de información por parte de secretaria de agricultura. Sin registro de respuesta en QFD. |
| 2016032546 | Solicitud prórroga para pago cuota de crédito, se atendió en comité de cartera (N/A para queja). |
| 2016032547 | Solicitud reestructuración del crédito, se tramita en comité de cartera (N/A para queja) |
| 2016032548 | Solicitud prórroga para pago cuota de crédito, se atendió en comité de cartera (N/A para queja). |

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

Es importante entrar a revisar el procedimiento y la resolución No. 163 de 2016 para fortalecer la clasificación de éstas quejas, el trámite y oportuna atención, pues se evidencia que de las 17 recepcionadas en el periodo, seis (6) no corresponde a quejas, una (1) es de 2015 y no era queja y cinco (5) quejas se debe a reiteración de solicitud, lo cual significa que no están dando respuestas oportunas a los peticiones iniciales, dos (2) aún no se les ha dado respuesta y una (1) se responde en forma extemporánea.

No se recibieron acciones de tutela para éste semestre.

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, la administración dio atención oportuna, 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, estos fueron: 3 de la Contraloría Departamental de Casanare, 1 de la Asamblea Departamental, 1 del DNP, 2 de la Procuraduría.

4. 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 observó que se está cumpliendo en cuanto a la custodia y archivo de los expedientes, de acuerdo al procedimiento. Se lleva la relación de los procesos en Excel.

Se recibe por parte de la Procuraduría una queja por competencia el 1° de agosto de 2016, de acuerdo a información por parte de la oficina jurídica se están adelantando diligencias. Radicado 2016031383

5. 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 consolidado en los informes trimestrales de seguimiento, presentando para el tercer trimestre un 97.75% y 98.03% para el cuarto trimestre, siendo las de mayor aceptación la cortesía y amabilidad del personal y el conocimiento de los temas a tratar.

Igualmente está definida la encuesta de satisfacción del cliente interno, la cual ha bajado el porcentaje de aplicación.

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

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

6. ACCESO A LA INFORMACION Y RETROALIMENTACION CON LA CIUDADANIA

Para éste periodo se realizó una reunión del comité Gobierno en Línea y antitrámites. Basados en la matriz de la Procuraduría General de la Nación para el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 el resultado de evaluación 2016 es el siguiente: se cumple un 33%, parcialmente un 31%, no se cumple un 27% y no aplica un 9%. Se envía resultado de la matriz a subgerencia administrativa y financiera, encargada del plan de comunicaciones, para revisión y determinación de acciones para mejorar en el cumplimiento normativo de transparencia y acceso a la información.

Como aspecto importante dentro de la atención al ciudadano, fueron las brigadas de promoción de servicios y contacto con la comunidad que se realizaron en algunos municipios del Departamento; las reuniones con usuarios de proyectos de palma y reforestación; usuarios de crédito para proyectos de turismo en la región, escuchando sus necesidades y propuestas a fin de poder ponerse al día con la deuda, manifestando la efectación financiera de sus proyectos generado de la recesión económica del departamento.

No se realizó la audiencia de rendición de cuentas programada para el último trimestre de 2016, de acuerdo al Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2016.

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, durante 2016 de los 4 informes realizados solo en uno se evidenció definición de acciones de mejora.

Fortalecer el procedimiento para la atención de quejas a fin de garantizar adecuada clasificación, tratamiento y respuesta con oportunidad y de fondo.

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

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

31; por cuanto se evidencian 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.

Dar cumplimiento a los requerimientos de publicidad contenidos en la Ley 1712 de 2014 y el decreto nacional 103 de 2015.

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 el registro, seguimiento y control de los derechos de petición asignados al área para respuesta (mantener actualizado el formato RGJ04-01).

Tener en cuenta las observaciones que se reciben en las encuestas de satisfacción del servicio, las cuales son consolidadas en los informes trimestrales, para establecer acciones de mejora.

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.

LENZ SANCHEZ AMEZQUITA
 Jefe Oficina de Control Interno