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

INFORME SEGUIMIENTO A PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

Instituto Financiero de Casanare - IFC

Yopal, 31 de enero de 2022


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

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO:	2
ALCANCE:	2
RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A PQRS:	2
CLASIFICACION DE PQRS POR TIPO Y NUMERO MENSUAL:	3
MEDIO DE RECEPCION:	4
PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA DEL IFC:	5
OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS EN PQRS	6
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:	8

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

INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y ATENCION AL CIUDADANO.

En cumplimiento a lo dispuesto en el 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 presenten y obtengan respuesta y atención oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ó solicitudes de información y la realización de las investigaciones disciplinarias a que haya lugar.

OBJETIVO:

Verificar y evaluar la atención a los clientes del Instituto en relación con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; en atención a los mecanismos implementados por este, en el marco de la Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, así como lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en cuanto a oportunidad y materialidad, así como el desarrollo de las estrategias al interior del IFC, con fines de mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y la atención oportuna y eficaz a las PQRS.


ALCANCE:

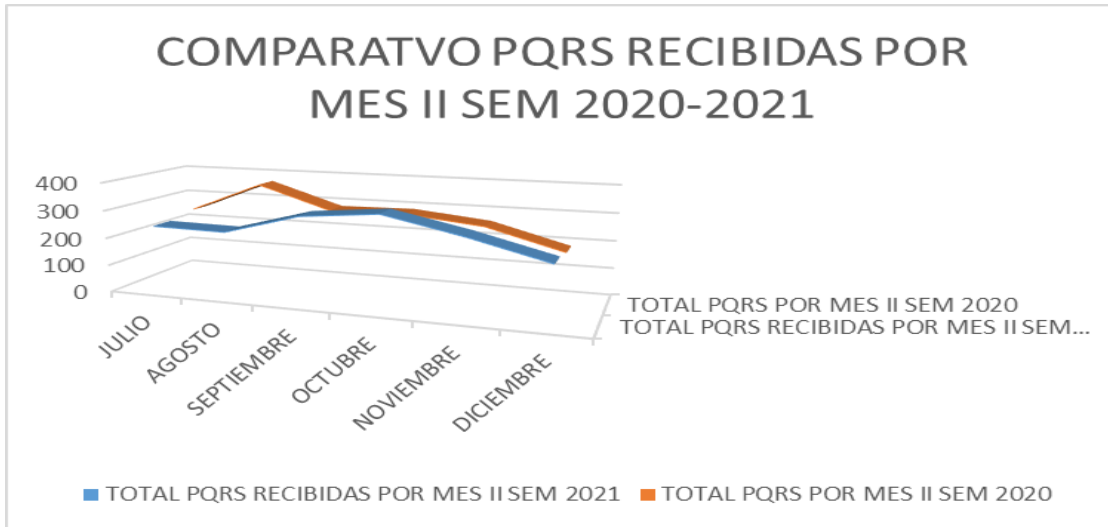
1. Verificación del tramite de respuestas dadas por las dependencias y responsables a los derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones, en relación con la oportunidad y eficacia; con base en el proceso de atención al cliente y su seguimiento en el formato RAC01-01 versión 1 y el reporte del aplicativo QFDocument sobre el II semestre de 2021.
2. Análisis del funcionamiento de los mecanismos adoptados por el IFC para la comunicación con el ciudadano.

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A PQRS:

Comparativamente, frente al mismo período 2020, durante el semestre julio – diciembre de 2021 se presentó el siguiente comportamiento en cuanto a la recepción de PQRS:

PQRS RECIBIDAS POR MES	TOTAL PQRS RECIBIDAS POR MES II SEM 2021	TOTAL PQRS POR MES II SEM 2020
JULIO	238	259
AGOSTO	234	366
SEPTIEMBRE	307	283
OCTUBRE	331	287
NOVIEMBRE	274	259
DICIEMBRE	206	186
TOTAL PQRS PERIDO	1.590	1.640

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



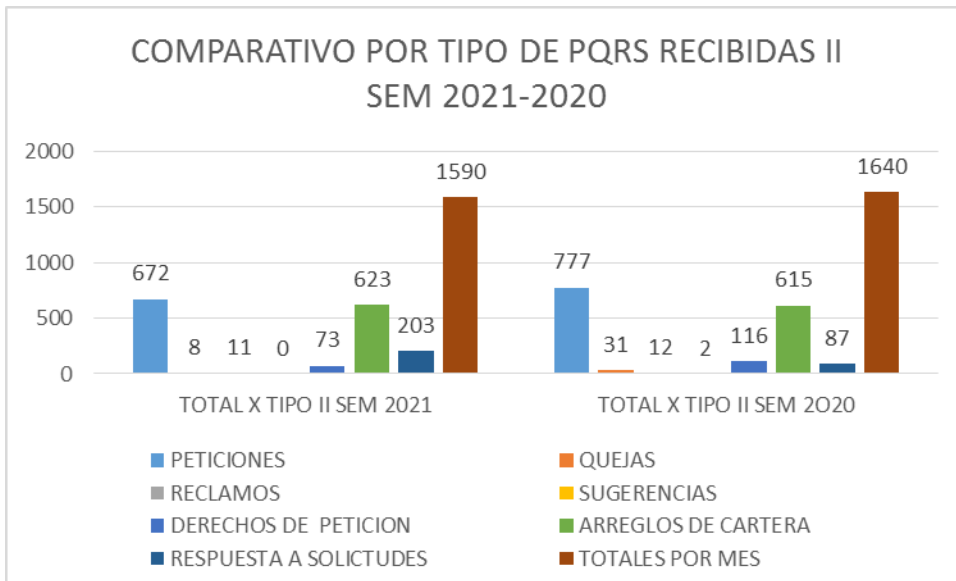
En las imágenes anteriores se observa un comportamiento muy similar en el segundo semestre de 2020 y 2021, en el cual se aprecia con excepción del mes de agosto, una correspondencia entre la dinámica de operaciones del IFC y la interacción con sus usuarios. Igualmente en la tabla se evidencia que el número total de PQRS recibidas muestra apenas una pequeña disminución en 2021 con relación al mismo período de 2020, es decir que en general se mantiene la comunicación entre el IFC y la ciudadanía en niveles similares en los 2 años.

CLASIFICACION DE PQRS POR TIPO Y NUMERO MENSUAL:

Al revisar el comportamiento de las PQRS durante el segundo semestre tanto de 2021 como de 2020, se observa lo siguiente:

TIPO DE PQRS	TOTAL X TIPO II SEM 2021	TOTAL X TIPO II SEM 2020
PETICIONES	672	777
QUEJAS	8	31
RECLAMOS	11	12
SUGERENCIAS	0	2
DERECHOS DE PETICION	73	116
ARREGLOS DE CARTERA	623	615
RESPUESTA A SOLICITUDES	203	87
TOTALES POR MES	1590	1640

 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




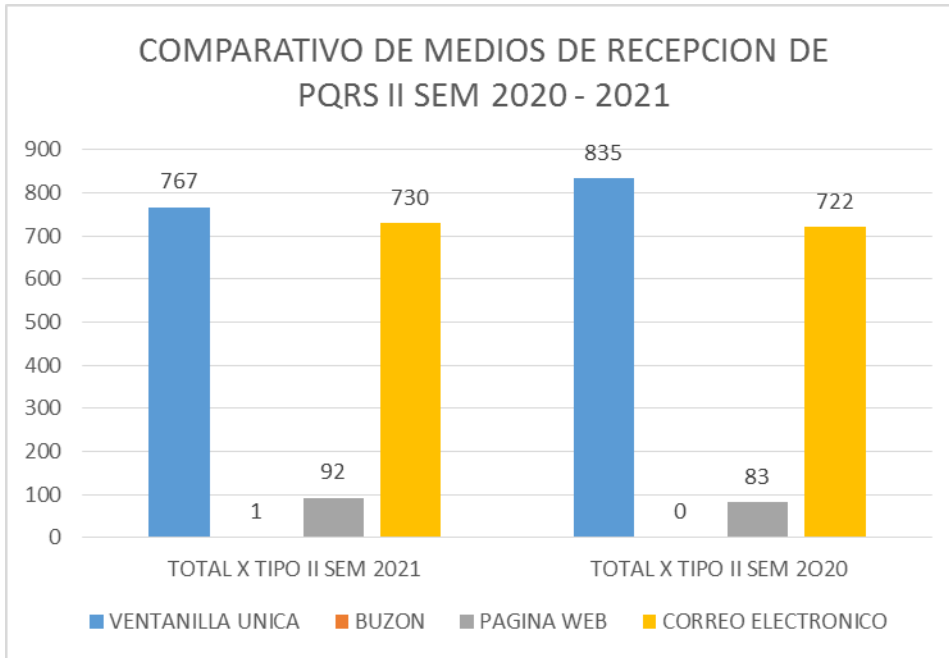
FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

En la gráfica anterior se aprecia un mayor flujo de peticiones y arreglos de cartera en el mismo periodo tanto de 2020 como de 2021, sin embargo, se aprecia un crecimiento notorio de respuestas a solicitudes en relación con el mismo período de 2020, sin que este comportamiento corresponda específicamente a algún tipo de cambio en las políticas o estrategias en la entidad o a nivel nacional.

MEDIO DE RECEPCION:

MEDIO DE RECEPCION DE PQRS	TOTAL X TIPO II SEM 2021	TOTAL X TIPO II SEM 2020
VENTANILLA UNICA	767	835
BUZON	1	0
PAGINA WEB	92	83
CORREO ELECTRONICO	730	722
TOTAL	1590	1640

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




El análisis de los diferentes medios de recepción de las PQRS muestra un comportamiento muy similar en ambos períodos de análisis, encontrándose que los usuarios y partes interesadas del IFC acuden principalmente a la ventanilla única y a los correos electrónicos dispuestos por la entidad para la recepción de las comunicaciones. Es notorio que los usuarios de los servicios del Instituto utilizan muy poco la página web para sus comunicaciones, lo cual muy seguramente tiene que ver con la poca familiarización que existe por parte de los usuarios con el uso de esta herramienta, por lo que se considera importante que desde el IFC se publicite más su uso pues este canal puede facilitar en gran manera esta interacción con el público.

Por otra parte, se evidencia un uso casi nulo del buzón por parte de la ciudadanía, por lo que se sugiere recabar información sobre las causas de este comportamiento y replantear la estrategia para la recepción de PQRS por este medio.

PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA DEL IFC:

Una vez realizada la consolidación de los formatos de seguimiento mensual RAC01-01 se obtuvo la siguiente distribución de PQRS por cada una de las dependencias responsables de respuestas, en el segundo semestre de 2021:

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

DEPENDENCIAS	TOTAL PQRS SEM II 2021
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	51
OFICINA ASESORA JURIDICA	206
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0
FESCA	366
GERENCIA	113
SUBGERENCIA COMERCIAL	17
CARTERA Y CREDITO	607
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8
PROGRAMAS Y PROYECTOS	35
C. ICETEX	187
TOTAL DE PQRS SEMESTRE	1590

FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

De acuerdo a la información extractada del cuadro anterior, las dependencias con mayor flujo de PQRS fueron Cartera y Crédito, con 607; FESCA, con 366; Oficina Asesora Jurídica, con 206 y C. ICETEX, con 187; mostrando en general una distribución similar a los semestres anteriores, lo cual obedece al perfil de la dinámica de los diferentes procesos que maneja el IFC.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS EN PQRS.

Atendiendo a la clasificación de las PQRS establecida en el procedimiento PAC01-00 ATENDER CLASIFICAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, al revisar los tiempos legalmente establecidos para la atención del derecho fundamental de petición consagrado en nuestro ordenamiento constitucional y legal vigente, es de vital importancia para el IFC en su condición de entidad descentralizada del orden departamental como parte del sector Público garantizar la protección y el pleno ejercicio de este derecho para sus usuarios, los cuales corresponden a personas naturales o jurídicas, grupos, organizaciones o asociaciones.

De acuerdo a dicho análisis se evidencia una evolución positiva notoria en relación con los tiempos de respuesta de las PQRS, frente a períodos anteriores. Mientras que en el primer semestre de 2021, se recibieron 1331 PQRS, de las cuales se respondieron extemporáneamente 26, lo que corresponde al 1,95%; en el segundo semestre de 2021, se respondieron extemporáneamente 16 PQRS, de un total de 1590 (1%), distribuidas de la siguiente manera:

 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

DISTRIBUCIÓN EXTEMPORANEIDAD POR DEPENDENCIA:

DEPENDENCIA	FUERA DE TERMINOS
GERENCIA	7
FESCA	3
SUBGERENCIA COMERCIAL	2
JURIDICA	3
PLANEACION	1
TOTAL	16

De acuerdo a la información extractada del RAC-01-01- Seguimiento a PQRS, la Gerencia presenta el mayor numero de peticiones fuera de términos, con 7 PQRS extemporáneas, seguida de FESCA y Oficina Asesora Jurídica con 3 PQRS que excedieron los términos de respuesta, cada una, Subgerencia Comercial con 2 y la Ofcna Asesora de Planeación con 1 PQRS extemporánea.


DESAGREGACIÓN POR TIPO DE PQRS:

Peticiones Generales:

DEPENDENCIA	FUERA DE TERMINOS
GERENCIA	7
FESCA	2
SUBGERENCIA COMERCIAL	2
TOTAL	11

Derechos de petición:

DEPENDENCIA	FUERA DE TERMINOS
JURIDICA	1
TOTAL	1

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

Respuesta a solicitudes:

DEPENDENCIA	FUERA DE TERMINOS
JURIDICA	2
PLANEACIÓN	1
TOTAL	3

Arreglos de cartera:

DEPENDENCIA	FUERA DE TERMINOS
FESCA	2
TOTAL	2


CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

El IFC cuenta con los mecanismos para la recepción de PQRS como son Atención personalizada, atención a través de asesores en los Municipios, brigadas descentralizadas, ventanilla única, buzones, correo institucional, página web y cuenta con el proceso de atención al cliente y comunicaciones definido y documentado. El control y seguimiento para la atención a PQRS está centralizado en el líder del proceso, así como la consolidación y análisis de los resultados, el cual se realiza en forma trimestral por parte de la persona responsable del Procedimiento y en forma semestral por parte de la Oficina de Control Interno para su seguimiento, control y publicación y control, con mirar a la mejora continua en la atención al usuario y ciudadano.

En el segundo semestre de 2021, se observa una disminución importante en la extemporaneidad de respuesta a las PQRS respecto del primer semestre, al pasar de un porcentaje de 1,95% al 1%. No obstante, se debe reforzar el autocontrol a nivel de cada dependencia receptora para disminuir al máximo posible estos tiempos de respuesta, mas allá de las consideraciones del límite establecido por la normatividad vigente, enfatizando en la mejora continua de la atención a los usuarios de los servicios del Instituto.

Recomendaciones:

Se considera importante implementar el seguimiento automatizado a los tiempos de respuesta a PQRS con el fin de garantizar respuestas oportunas y realizar monitoreo semanal a los temas recurrentes en las comunicaciones de usuarios del IFC para que estas constituyan un insumo para la verificación del proceso de apropiación del código de integridad y para la implementación de mejoras y acciones correctivas en los servicios que presta el Instituto.

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

Se debe ajustar el procedimiento en cuanto a la Clasificación de las PQRS, estableciendo con claridad el tratamiento que debe dársele a cada tipo, y unificando el criterio de clasificación de las peticiones de acuerdo con la normatividad vigente.

En la ventanilla única se debe tener en cuenta que al radicar las PQRS que son reportadas a través de los correos institucionales, la fecha límite de respuesta se debe establecer partiendo de la fecha de recepción de las peticiones en el correo, en lugar de la fecha de radicación; para evitar extemporaneidad por asignación errónea de la fecha de recepción.

SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ
 Jefe Oficina de Control Interno