	<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

# INFORME SEGUIMIENTO A PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022

Instituto Financiero de Casanare - IFC


Oficina de Control Interno

Yopal, Agosto de 2022

 <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

## Tabla de contenido

<b>OBJETIVO:</b> .....	3
<b>ALCANCE:</b> .....	3
<b>1. ANALISIS COMPARATIVO SEMESTRAL RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A PQRS</b> .....	3
<b>2. ANALISIS PRIMER TRIMESTRE DE 2022</b> .....	4
2.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
2.1.1 ATENCIÓN PRESENCIAL .....	4
2.1.2 BUZON DE PQRS.....	5
2.1.3 VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA .....	5
2.1.4 CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES .....	5
2.1.5 CORREO INSTITUCIONAL .....	6
2.1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	6
2.2 TIPOS DE PQRS .....	6
2.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022.....	7
2.3.1 TOTAL, Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia Recibidas en el Primer Trimestre de 2022. ....	7
2.3.2 TOTAL, PQRS por Canales de Atención. ....	8
2.3.3 PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS .....	8
2.4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC .....	9
2.4.1 ATENCIÓN DE PQRS .....	10
2.4.2 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS .....	10
2.4.3 Total PQRS Atendidas Extemporáneas por Dependencia .....	11
2.4.4 Comunicaciones de Seguimiento a PQRSD .....	11
2.5 QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS .....	12
2.5.1 INCIDENCIA Y RESPUESTA .....	12
2.5.2 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA .....	13
2.6 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN.....	13
2.7 MATRIZ DE ANALISIS DE CAUSA Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	14
<b>3. ANALISIS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022</b> .....	15
3.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	15
3.1.1 ATENCIÓN PRESENCIAL .....	15
3.1.2 BUZON DE PQRS.....	16
3.1.3 VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA .....	16
3.1.4 CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES .....	16
3.1.5 CORREO INSTITUCIONAL .....	16
3.1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	16
3.2 TIPOS DE PQRS .....	17
3.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2022 .....	18
3.3.1 TOTAL, Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia Recibidas en el Segundo Trimestre de 2022 .....	18

	<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

<b>3.3.2</b>	<b>TOTAL, PQRS por Canales de Atención .....</b>	18
<b>3.3.3</b>	<b>TOTAL (865) PQRS ATENDIDAS POR ÁREAS .....</b>	19
<b>3.4</b>	<b>ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC .....</b>	20
<b>3.4.1</b>	<b>ATENCIÓN DE PQRS .....</b>	20
<b>3.4.2</b>	<b>TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS .....</b>	20
<b>3.4.3</b>	<b>Comunicaciones de Seguimiento a PQRS .....</b>	22
<b>3.5</b>	<b>QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS .....</b>	22
<b>3.5.1</b>	<b>INCIDENCIA Y RESPUESTA .....</b>	23
<b>3.5.2</b>	<b>ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA .....</b>	23
<b>3.6</b>	<b>TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN .....</b>	23
<b>3.7</b>	<b>MATRIZ ANALISIS DE CAUSA Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS .....</b>	24
<b>4.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	26
<b>5.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	26

	<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

## **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, y 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:**

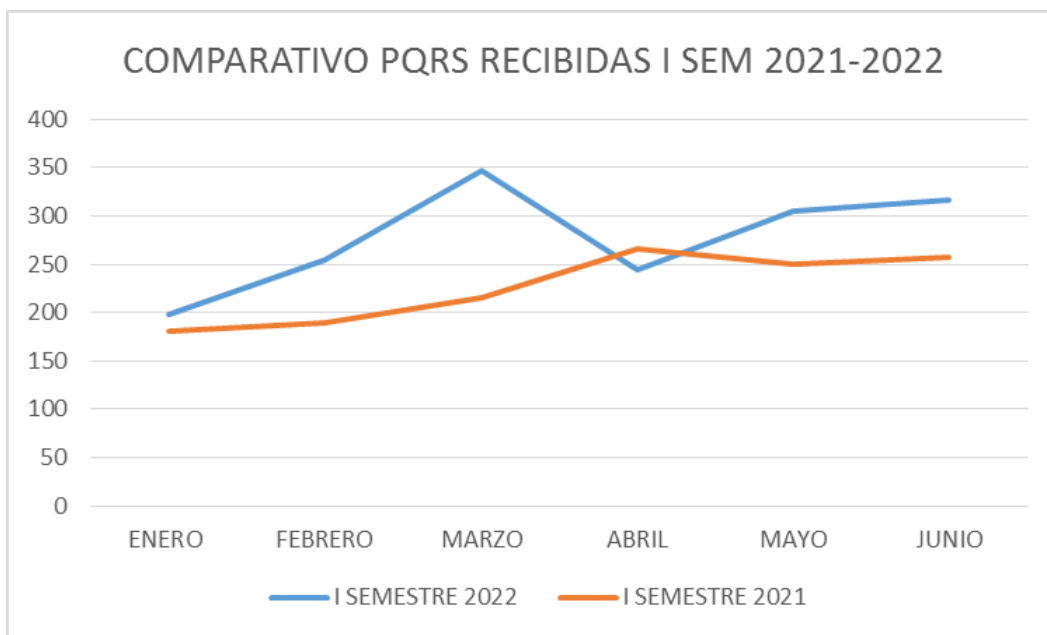
1. Verificación del tramite de respuestas dadas por las dependencias y responsables a los derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones, en relación con la oportunidad y eficacia; con base en el proceso de atención al cliente y su seguimiento en el formato RAC01-01 versión 1 y el reporte del aplicativo QFDocument sobre el I semestre de 2022.
2. Análisis del funcionamiento de los mecanismos adoptados por el IFC para la comunicación con el ciudadano.

### **1. ANALISIS COMPARATIVO SEMESTRAL RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A PQRS**

Comparativamente, frente al mismo período de 2021, durante el semestre enero - junio de 2022 se presentó el siguiente comportamiento en cuanto a la recepción de PQRS:

PQRS RECIBIDAS POR MES	TOTAL PQRS RECIBIDAS POR MES I SEM 2022	TOTAL PQRS POR MES I SEM 2021
JULIO	198	180
AGOSTO	255	190
SEPTIEMBRE	347	215
OCTUBRE	244	266
NOVIEMBRE	305	250
DICIEMBRE	317	258
<b>TOTAL PQRS PERIODO</b>	<b>1666</b>	<b>1359</b>

	<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 las imágenes anteriores se observa una tendencia similar en la dinámica de recepción de PQRS en el primer semestre de 2021 y 2022, pero con diferencias notables en el mes de marzo y en general un incremento importante en las PQRS recibidas en el primer semestre de 2022, respecto del mismo período de 2021, lo cual muestra una clara correlación con la reactivación económica del Departamento en el año 2022, lo cual genera una mayor interacción entre el IFC y los ciudadanos del Departamento de Casanare.

## 2. ANALISIS PRIMER TRIMESTRE DE 2022

### 2.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Instituto Financiero de Casanare colocó a disposición de la ciudadanía y/o Grupos de valor los siguientes canales:

#### 2.1.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

El Instituto cuenta con personal para atender al ciudadano que se acerca a las instalaciones del IFC, brindando información que esté al alcance de ellos o direccionándolo a la dependencia que corresponden una vez identificada su necesidad, adicionalmente para el desarrollo de su objeto misional

	<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

dispuso de asesores en la colocación del crédito, y acompañamiento en la elaboración del proyectos a financiar y gestión de cartera.

Adicionalmente, con la implementación del proceso de atención al cliente y comunicaciones, se ha designado un funcionario para la atención y seguimiento a las PQRS, también en los casos en que el cliente o peticionario considere que fue insuficiente la información suministrada, puede dirigirse directamente a la atención por parte de los Subgerentes, Gerente, Oficina de Control Interno y líder de Atención al Cliente y comunicación.

De Lunes a Viernes en horario de 8:00 a.m. a 11:00 am y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

### 2.1.2 BUZON DE PQRS

Se cuenta con 2 buzones ubicados uno al interior del primer piso y otro en el segundo piso, al frente de las escaleras, en los cuales se encuentran disponibles formatos para realizar encuestas de servicio y recepción de PQRS y encuestas de satisfacción de cliente interno .

### 2.1.3 VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

En ésta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios y los clientes internos, así como las PQRS recibidas a través de correos electrónicos y buzón, una vez radicadas se suben al aplicativo QFDocument y la Auxiliar de ventanilla única y atención al usuario realiza el direccionamiento a través de éste aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, el seguimiento al trámite de respuesta, los derechos de petición se distribuyen al área competente para proyectar respuesta y con copia a la oficina Asesora jurídica y Control Interno.

### 2.1.4 CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES

El Instituto Financiero cuenta con una página web [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co) y APP – Móvil con un link que les permite a los clientes presentar peticiones, solicitudes, quejas y reclamos, y también cuenta con redes sociales.



Facebook “ Instituto Financiero de Casanare”


[Instagram ifcinstitutofinancierocasanare](https://www.instagram.com/ifcinstitutofinancierocasanare)

Portal Web [ww.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co)

@twitter.com/ifcyopal

### APP I.F.C. MOVIL

- Consulta manera ágil y rápida desde cualquier parte del mundo.
- Pagos en línea PSE.
- Generación recibo pago de la cuota de crédito.
- Renovación de crédito educativo.
- Certificados de deuda.
- Estado de la cuenta.
- Certificados de renta.
- 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

Durante el primer trimestre de 2022 se obtuvo un incremento de 312 registros de usuarios; De aproximadamente 6.600 clientes IFC y FESCA, solo el 22 % están registrados en la APP.

### 2.1.5 CORREO INSTITUCIONAL

Se colocó a disposición un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de página, [instituto@ifc.gov.co](mailto:instituto@ifc.gov.co), allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRS que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, éste correo es atendido por la secretaria de Gerencia, quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva, además con la aprobación del proceso de atención al cliente y comunicaciones, se creó el correo [atencioncliente@ifc.gov.co](mailto:atencioncliente@ifc.gov.co), con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS. Adicionalmente de acuerdo a la emergencia presentada por la pandemia se habilito el correo [ventanillaunica@ifc.gov.co](mailto:ventanillaunica@ifc.gov.co) a través del cual se recepcionan y direccionan todas las PQRS recibidas durante este periodo.

### 2.1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA


Se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas: 0686334010, 0686334017,0686334022, 0686334733 y 3208899573, a través de éste medio se da respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda y consignando en formato de registro de llamadas.

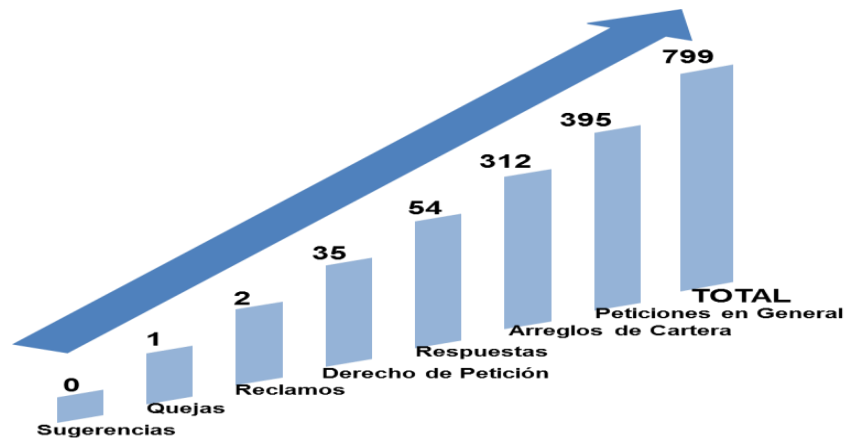
### 2.2 TIPOS DE PQRS

Dentro del registro RCA01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQR'S, se han establecido los siguientes tipos de PQRS y se relaciona el número PQRS recepcionados en el Primer trimestre 2022 por el IFC así:

<b>P</b>	<b>Petición</b>
<b>Q</b>	Queja
<b>R</b>	Reclamo
<b>S</b>	Sugerencia
<b>DP</b>	Derecho de Petición
<b>AC</b>	Arreglo de Cartera
<b>RTA</b>	Respuesta a solicitud

**TOTAL (799) PQRS ATENDIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2022**

	<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



Del total de tipos PQRs recibidas en el Primer trimestre de 2022, el IFC atendió un total de **799** radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 395 con un (49%), seguida Arreglos de Cartera con 312 (39%), respuesta a Solicitudes con 54 (7%), Derechos de Petición 35 radicados (5%), Reclamos 2 con el (0.3%), con menor cantidad de Quejas radicadas 1 con el 1% de participación y en Sugerencia no se presentaron para el presente trimestre.


De acuerdo a lo anterior correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna.

### 2.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRs PRIMER TRIMESTRE 2022

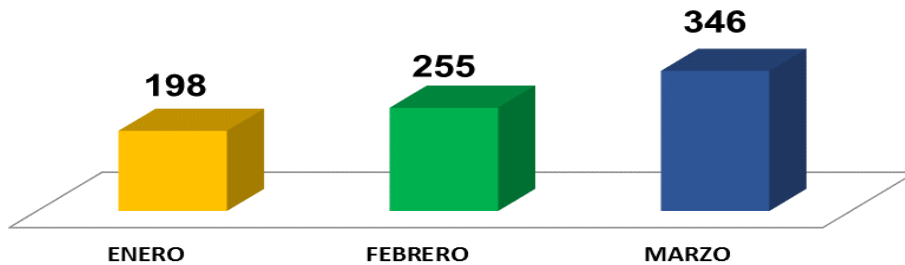
#### 2.3.1 TOTAL, Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia Recibidas en el Primer Trimestre de 2022.

En el Primer trimestre de 2022 se registraron **799** solicitudes tipificadas como PQRs de acuerdo con el reporte del software QF-DOCUEMT, las cuales se direccionaron a las dependencias de la entidad para la respectiva atención y respuesta. De acuerdo con el número mensual de solicitudes recibidas, se observa una tendencia de incremento en el periodo analizado con respecto a los anteriores trimestres. Viéndose reflejado el aumento en el área misional, ocasionado por el incremento de colocación de crédito comercial y educativo y la gestión de cobro realizada por el área de Cartera administrativa y jurídica, dada la implementación de mecanismos de arreglos de cartera, los usuarios se colocaron al día con las obligaciones de crédito.



	<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

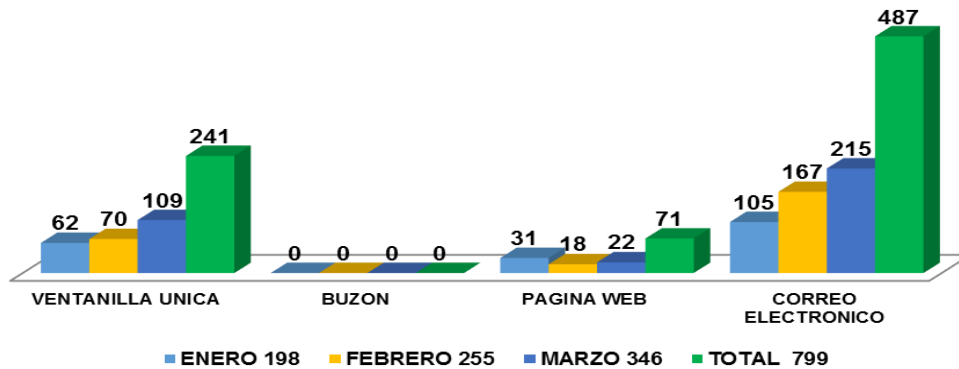
### RECEPCION DE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



#### 2.3.2 TOTAL, PQRS por Canales de Atención.

Para contacto directo con los clientes el IFC ha dispuesto diferentes canales de atención, el virtual (formulario en el portal web, APP Móvil y correos institucionales de servicio al cliente), telefónico, correo físico y presencial a través de la ventanilla única.

El canal más utilizado en el Primer trimestre por los clientes es correo electrónico con 487 PQRS registradas que representan el 61%, seguido ventanilla única con 241 solicitudes (30%). Los canales menos frecuentes son el portal web y APP – MOVIL con un registro de 71 PQRS (9.9%) y el buzón con 0 solicitudes.



#### 2.3.3 PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

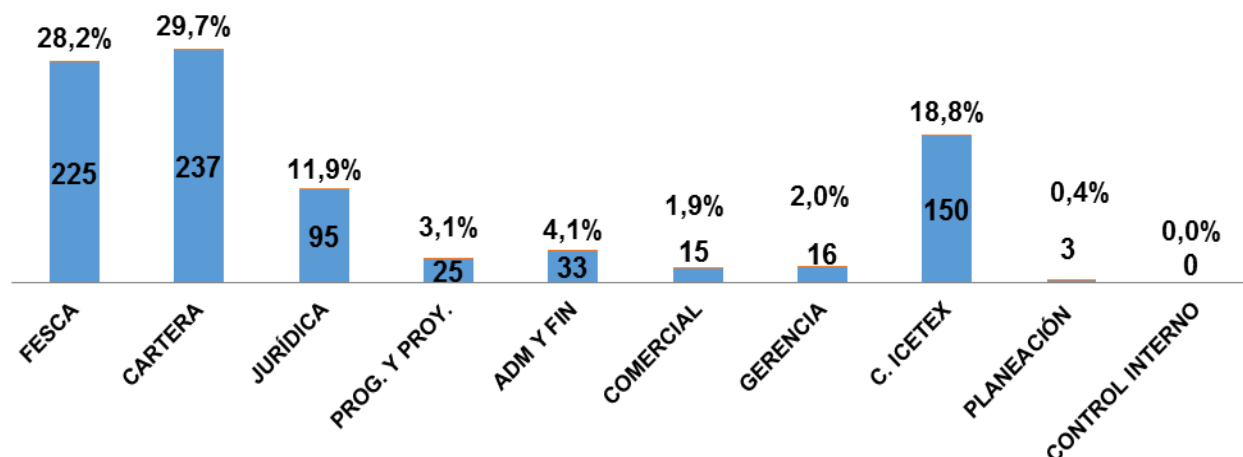
Del total PQRS gestionadas en el Primer trimestre de 2022, las dependencias con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera IFC con el 29% del total que corresponde a 237 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, seguido del área de FESCA, con el 28.2% que corresponde a 225 comunicaciones, cartera en administración del Decreto 223/2015 150 con el 18.8%, Jurídica representó el 11.9% del total con 95 comunicaciones, siendo estas principalmente relacionadas

	<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 arreglos de cartera, solicitudes de condonación, tramites de otorgamiento de crédito educativo, solicitudes de paz y salvo de Cartera en administración y levantamientos de prenda e hipoteca, así como notificaciones sobre procesos.

Las demás dependencias recibieron un total de 92 comunicaciones distribuidas por dependencias así: subgerencia administrativa y financiera 4.1%, programas y proyectos 3.1%, Gerencia 2.0%, Crédito Comercial 1.9%, Planeación 0.4% siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad y control interno no se registraron PQRS.

### Total 799 PQRS Atendidas por las Dependencias IFC Primer Trimestre 2022



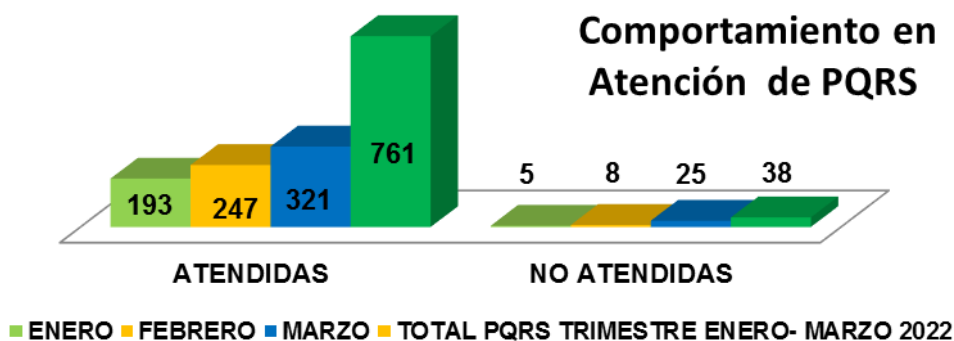
En el Primer trimestre del 2022, el mes de marzo fue el mes con mayor porcentaje: 43% de recepción de PQRS, seguido de febrero con el 32% y para el mes de enero 25%. Del total 799 solicitudes atendidas en 9 Áreas del IFC.

#### 2.4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC

De acuerdo al procedimiento PAC01-00 ATENDER DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, se estableció que trimestralmente y una vez culminado el tiempo otorgado para la oportuna respuesta, según lo contemplado en la resolución 163 de 2016, se realizó informe de seguimiento a respuesta de las PQRS, En los casos que los servidores designados no tramiten oportunamente la respuesta se realiza notificación a través de correo electrónico y se registró en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.

	<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

### 2.4.1 ATENCIÓN DE PQRS



Para el presente trimestre se resalta el seguimiento que se ha realizado y el compromiso de los responsables de la atención a las PQRS. Sin embargo, las PQRS no atendidas pueden ser el reflejo de dos situaciones: una que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas los funcionarios no hayan reportado su cierre, lo anterior debido a que en algunas dependencias se registra bajo compromiso por parte de los funcionarios para reportar al correo de atención al cliente o registrar en el aplicativo Qf Document, el cierre de la PQRS.

### 2.4.2 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS

Teniendo en cuenta los tiempos establecidos por la norma Nacional Decreto-491-28-marzo-2020 en tiempos Pandemia y Resolución N° 163-2016 interna, para atender las solicitudes se presenta el siguiente cuadro con el comportamiento de los tiempos de atención por Dependencias:

COMPORTAMIENTO DE PQRS	FESCA	CARTERA	JURIDICA	PROG. Y PROY.	ADM Y FIN	COMER CIAL	GERE NCIA	C. ICETEX	PLANEA CION	CONTROL INTERNO	TOTAL
<b>Total PQRS I trimestre</b>	225	237	95	25	33	15	16	150	3	0	<b>799</b>
<b>Total atendidas</b>	219	226	93	19	29	8	14	150	3		<b>761</b>
<b>Atendidas dentro los diez días</b>	179	139	71	9	22	5	14	103	0	0	<b>542</b>
<b>Atendidas dentro de los 30 días</b>	35	85	22	10	8	3	0	46			<b>209</b>
<b>Atendidas con mayor a 30 días extemporáneas</b>	5	2	2	0	0		0	1			<b>10</b>
<b>No atendidas</b>	6	11	2	6	4	7	2	0	0	0	<b>38</b>
<b>% Extemporáneas</b>	2%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0	<b>1%</b>

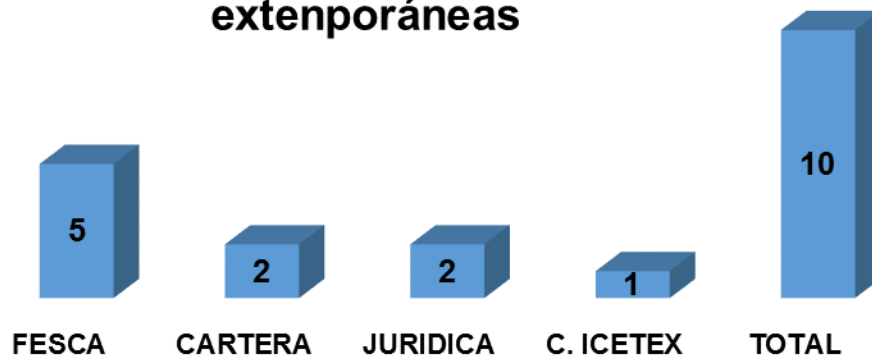
En relación con la oportunidad en la respuesta, el 99% (761) de las peticiones atendidas se realizó dentro de los términos legales y sólo en el 1% (38) no se evidencia de cierre o atención de respuesta.

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

### 2.4.3 Total PQRS Atendidas Extemporáneas por Dependencia

Se presentó cierre extemporáneo de PQRS por parte de las siguientes áreas así:

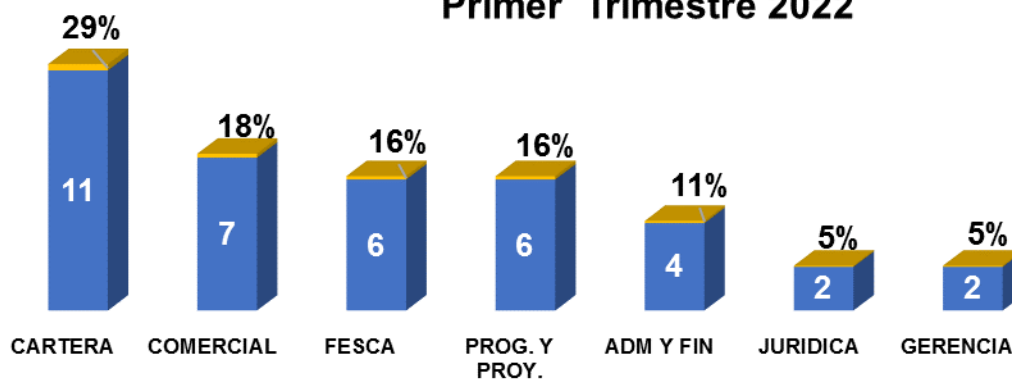
#### Atendidas con mayor a 30 días extemporáneas



- PQRS. No atendidas por Dependencias Primer Trimestre


En la siguiente gráfica muestra las PQRS no atendidas por área:

#### Total 38 PQRS No Atendidas por Áreas Primer Trimestre 2022



### 2.4.4 Comunicaciones de Seguimiento a PQRSD

Con el objeto de mejorar el flujo de información, la oficina asesora de planeación adelantado jornadas de socialización, sobre el procedimiento de cierre de la PQRS y su reporte por medios electrónicos; adicionalmente a los trabajadores oficiales y empleados públicos, se les remite correo recordando las PQRS que tienen pendiente su cierre y se registran las evidencias de cierre aportadas al QF DOCUMENT o correo electrónico. Adicionalmente se realizó seguimiento en la utilización del instructivo

	<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

para la respuestas vía correo electrónico a través del aplicativo QF DOCUMENT, se hizo seguimiento diario en las mañana enviando correo electrónico recordando el vencimiento de la PQRS del día, con el fin de facilitar la realización de las respuestas de forma oportuna a los clientes.

### 2.5 QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS

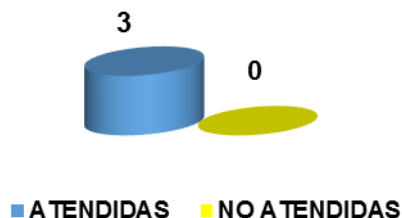
Durante el trimestre de las 799 PQRS registradas, 3 fueron quejas y reclamos lo que corresponde a un 0.4%, presento disminución en 6 reclamos y quejas con respecto al trimestre anterior; siendo 1 quejas y 3 reclamos, los cuales fueron recibidos a través los canales de recepción que cuenta el IFC.



#### 2.5.1 INCIDENCIA Y RESPUESTA

Durante este trimestre, se disminuyó el número de quejas y reclamos presentados frente al trimestre anterior pasando de 9 a 3, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas y reclamos representaron el 0.4%.

### RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS



Para este trimestre se atendieron 3 quejas y reclamos en los tiempos establecidos y se dio atención oportuna al 100%.

	<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

### 2.5.2 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA

De las quejas y reclamos presentados 2 corresponden al área de crédito educativo que representa el 0.6%, y 1 en Cobro Jurídico con el 0.4% frente al total.

De acuerdo a lo anterior el 100% correspondió al área misional. Se dio respuesta oportuna al 100%, no se presentaron respuestas extemporáneas.

### 2.6 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

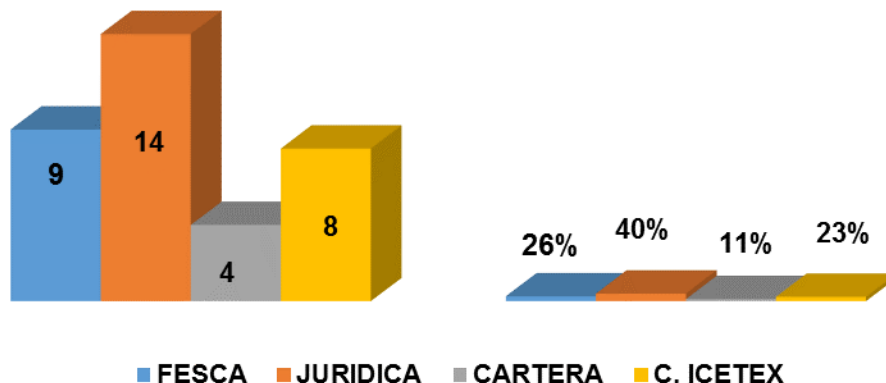
Durante éste trimestre se recibieron, 35 Derechos de Petición, distribuidos por los meses como se muestra en la figura, de los recibidos, se atendieron de manera oportuna el 100%.



De los derechos de petición presentados en el trimestre 9 se direccionaron a Crédito Educativo- FESCA el cual representa el 26%, 14 al área de jurídica con 40% de participación, 4 con el 11% de participación del área cartera, 8 de Cartera en Administración Dec. 223/15 con el 23% de participación, para las demás áreas no se presentaron derechos petición. En la siguiente grafica muestra el comportamiento por área:

 <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

## DERECHOS DE PETICION POR DEPENDENCIAS



### 2.7 MATRIZ DE ANALISIS DE CAUSA Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO	MES	TRAMITADA	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE CAUSA	PROBLEMA O SITUACION EXPUESTA	GESTION DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE RESPUESTA	TRATAMIENTO
Queja	21/01/2022	si	26/01/2022	Producto	No ha recibido a respuesta solicitud se arregló de cartera	Correo Electrónico	Se dio respuesta a la solicitud el día 22/12/2021 al correo albertomontoya1301@hotmail.com donde se indicaba que el proceso de REESTRUCTURACION se aprobó	Se procedió a verificar e informa que en el mes de diciembre se le había notificado la respuesta al correo relacionado en la solicitud.
Reclamo	05/01/2022	si	04/02/2022	Producto	Reclamación reporte negativo en centrales de información	Comunicación Escrita	Radicado de salida 2022020080	Se procedió a verificar e informa que en el mes de diciembre se le había notificado la respuesta al correo relacionado en la solicitud.

	<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

Reclamo	09/02/2022	si	02/03/2022	Producto	No ha recibido a respuesta a las reiteradas solicitudes de arreglo de cartera	Correo Electrónico	Se dio respuesta al Correo: kcolmenaresjimenez@gmail.com Asunto: Respuesta a su solicitud de prórroga APP202200000121.	Se procedió a verificar e informa que en el mes de diciembre se le había notificado la respuesta al correo relacionado en la solicitud.
---------	------------	----	------------	----------	---	--------------------	---	---

### 3. ANALISIS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022

#### 3.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Instituto Financiero de Casanare colocó a disposición de la ciudadanía y/o Grupos de valor los siguientes canales:


##### 3.1.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

El Instituto cuenta con personal para atender al ciudadano que se acerca a las instalaciones del IFC, brindando información que esté al alcance de ellos o direccionándolo a la dependencia que corresponden una vez identificada su necesidad, adicionalmente para el desarrollo de su objeto misional dispuso de asesores en la colocación del crédito, y acompañamiento en la elaboración del proyectos a financiar y gestión de cartera.

Adicionalmente, con la implementación del proceso de atención al cliente y comunicaciones, se ha designado un funcionario para la atención y seguimiento a las PQRS, también en los casos en que el cliente o peticionario considere que fue insuficiente la información suministrada, puede dirigirse directamente a la atención por parte de los Subgerentes, Gerente, Oficina de Control Interno y líder de Atención al Cliente y comunicación.

De Lunes a Viernes en horario de 8:00 a.m. a 11:00 am y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.



	<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

### 3.1.2 BUZON DE PQRS

Se cuenta con 2 buzones ubicados uno al interior del primer piso y otro en el segundo piso, al frente de las escaleras, en los cuales se encuentran disponibles formatos para realizar encuestas de servicio y recepción de PQRS y encuestas de satisfacción de cliente interno .

### 3.1.3 VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

En ésta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios y los clientes internos, así como las PQRS recibidas a través de correos electrónicos y buzón, una vez radicadas se suben al aplicativo QFDocument y la auxiliar de ventanilla única y atención al usuario realiza el direccionamiento a través de éste aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, el seguimiento al trámite de respuesta, los derechos de petición se distribuyen al área competente para proyectar respuesta y con copia a la oficina Asesora jurídica y Control Interno.

### 3.1.4 CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES


El Instituto Financiero cuenta con una página web [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co) y APP – Móvil con un link que les permite a los clientes presentar peticiones, solicitudes, quejas y reclamos, y también cuenta con redes sociales.

### 3.1.5 CORREO INSTITUCIONAL

Se colocó a disposición un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de página, [instituto@ifc.gov.co](mailto:instituto@ifc.gov.co), allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRS que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, éste correo es atendido por la secretaria de Gerencia, quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva, además con la aprobación del proceso de atención al cliente y comunicaciones, se creó el correo [atencioncliente@ifc.gov.co](mailto:atencioncliente@ifc.gov.co), con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS. Adicionalmente de acuerdo a la emergencia presentada por la pandemia se habilito el correo [ventanillaunica@ifc.gov.co](mailto:ventanillaunica@ifc.gov.co) a través del cual se reciben y direccionan todas las PQRS recibidas durante este periodo.

### 3.1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas: 0686334010, 0686334017,0686334022, 0686334733 y 3208899573, a través de éste medio se da respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda y consignando en formato de registro de llamadas.

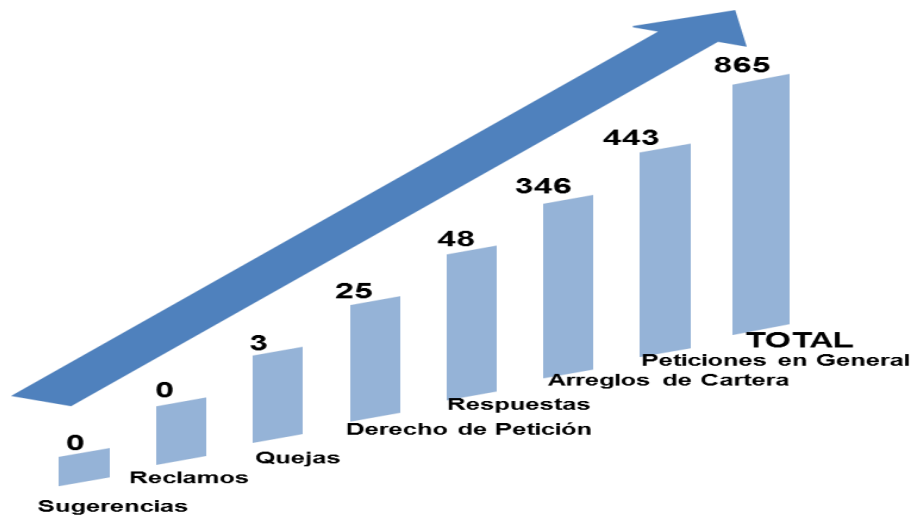
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

### 3.2 TIPOS DE PQRS

Dentro del registro RCA01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQR´S, se han establecido los siguientes tipos de PQRS y se relaciona el número PQRS recepcionados en el segundo trimestre 2022 por el IFC así:

<b>P</b>	<b>Petición</b>
<b>Q</b>	Queja
<b>R</b>	Reclamo
<b>S</b>	Sugerencia
<b>DP</b>	Derecho de Petición
<b>AC</b>	Arreglo de Cartera
<b>RTA</b>	Respuesta a solicitud

#### TOTAL (865) PQRS ATENDIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022



Del total de PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2022, el IFC atendió un total de **865** radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 443 con un (51%), seguida de Arreglos de Cartera con 346 (40%), respuesta a Solicitudes con 48 (6%), Derechos de Petición 25 radicados (3%), con menor cantidad Quejas 3 con el (0.3%) de participación y en Reclamos y Sugerencia no se presentaron para el presente trimestre.

De acuerdo a lo anterior correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna.

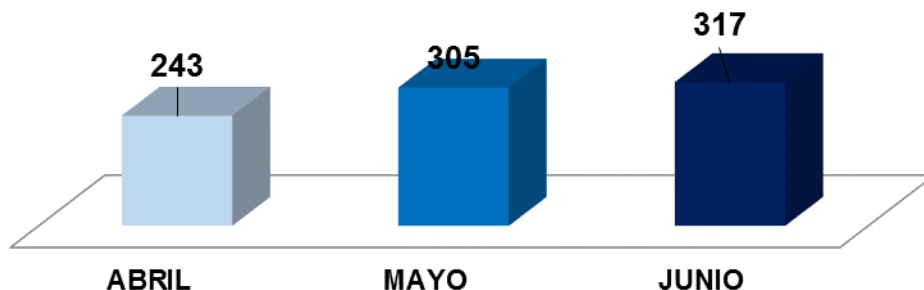
 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

### 3.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2022

#### 3.3.1 TOTAL, Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia Recibidas en el Segundo Trimestre de 2022

En el segundo trimestre de 2022 se registraron **865** solicitudes tipificadas como PQRS de acuerdo con el reporte del software QF-DOCUEMT, las cuales se direccionaron a las dependencias de la entidad para la respectiva atención y respuesta. De acuerdo con el número mensual de solicitudes recibidas, se observa una tendencia de incremento en el periodo analizado con respecto a los anteriores trimestres. Viéndose reflejado el aumento en el área misional, ocasionado por el incremento de colocación de crédito comercial, crédito educativo y la gestión de cobro realizada por el área de Cartera administrativa y jurídica, dada la implementación de mecanismos de arreglos de cartera, los usuarios se colocaron al día con las obligaciones de crédito.

#### PQRS RECIBIDAS PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE 2022

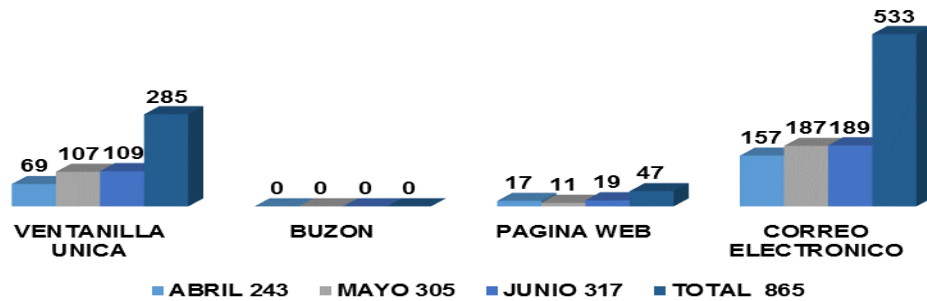


#### 3.3.2 TOTAL, PQRS por Canales de Atención

Para contacto directo con los clientes el IFC ha dispuesto diferentes canales de atención, el virtual (formulario en el portal web, APP Móvil y correos institucionales de servicio al cliente), telefónico, correo físico y presencial a través de la ventanilla única.

El canal más utilizado en el segundo trimestre por los clientes es correo electrónico con 533 PQRS registradas que representan el 61,6%, seguido ventanilla única con 285 solicitudes (33%). Los canales menos frecuentes son el portal web y APP – MOVIL con un registro de 47 PQRS (5.4%) y el buzón con 0 solicitudes.

	<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

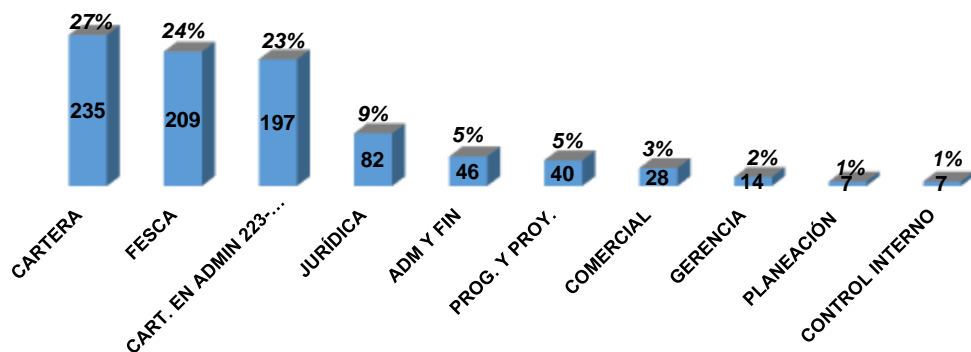


### 3.3.3 TOTAL (865) PQRS ATENDIDAS POR ÁREAS

Del total PQRS gestionadas en el segundo trimestre de 2022, el área con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera IFC con el 27% del total que corresponde a 235 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, seguido del área de FESCA, con el 24% que corresponde a 209 comunicaciones, cartera en administración del Decreto 223/2015 197 con el 23%, Jurídica representó el 9% del total con 82 comunicaciones, siendo estas principalmente relacionadas con arreglos de cartera, solicitudes de condonación, tramites de otorgamiento de crédito educativo, solicitudes de paz y salvo de Cartera en administración y levantamientos de prenda e hipoteca, así como notificaciones sobre procesos.

Las demás dependencias recibieron un total de 142 comunicaciones distribuidas por dependencias así: subgerencia administrativa y financiera 5%, programas y proyectos 5%, Crédito Comercial 3%, Gerencia 2%, Planeación 1% y control interno con el 1%. Siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad.

### Total 865 PQRS Atendidas por Áreas IFC Segundo Trimestre 2022



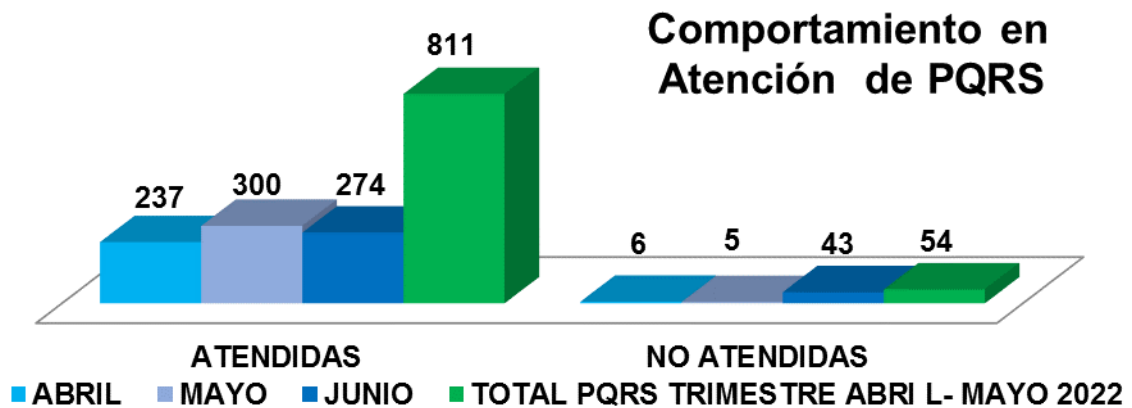
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

En el segundo trimestre del 2022, el mes de junio fue el mes con mayor porcentaje del 37% de PQRS recibidas, seguido de mayo con el 35% y para el mes de abril 28%. Del total 865 solicitudes atendidas en 10 Áreas del IFC.

### 3.4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC

De acuerdo al procedimiento PAC01-00 ATENDER DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, se estableció que trimestralmente y una vez culminado el tiempo otorgado para la oportuna respuesta, según lo contemplado en la resolución 163 de 2016, la Oficina Asesora de Planeación realizó informe de seguimiento a respuesta de las PQRS, En los casos que los servidores designados no tramiten oportunamente la respuesta se realiza notificación a través de correo electrónico y se registró en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.

#### 3.4.1 ATENCIÓN DE PQRS



Para el presente trimestre se resalta el seguimiento que se ha realizado y el compromiso de los responsables de la atención a las PQRS. Sin embargo, las PQRS no atendidas pueden ser el reflejo de dos situaciones: una que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas los funcionarios no hayan reportado su cierre, lo anterior debido a que en algunas dependencias se registra bajo compromiso por parte de los funcionarios para reportar al correo de atención al cliente o registrar en el aplicativo Qf Document, el cierre de la PQRS.

#### 3.4.2 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS

Teniendo en cuenta los tiempos establecidos por la norma Nacional Decreto-491-28-marzo-2020 en tiempos Pandemia y Resolución N° 163-2016 interna, para atender las solicitudes se presenta el siguiente cuadro con el comportamiento de los tiempos de atención por Dependencias:

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<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				

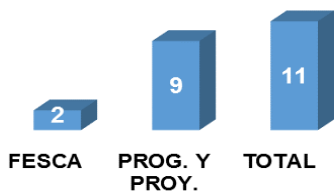
COMPORTAMIENTO DE PQRS	FESCA	CARTERA	JURIDICA	PROG. Y PROY.	ADM Y FIN	COMERCIAL	GERENCIA	CART. EN ADMIN	PLANEACION	CONTROL INTERNO	TOTAL
<b>Total PQRS II trimestre</b>	209	235	82	40	46	28	14	197	7	7	865
<b>Total atendidas</b>	203	217	81	32	42	21	14	187	7	7	811
<b>Atendidas dentro los diez días</b>	169	128	69	15	33	16	14	125	6	5	580
<b>Atendidas dentro de los 30 días</b>	32	89	12	8	9	5	0	62	1	2	220
<b>Atendidas con mayor a 30 días extemporáneas</b>	2	0	0	9	0	0	0	0			11
<b>No atendidas</b>	6	18	1	8	4	7	0	10	0	0	54
<b>% Extemporáneas</b>	1%	0%	0%	23%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%

En relación con la oportunidad en la respuesta, el 94% (811) de las peticiones atendidas se realizó dentro de los términos legales y sólo en el 6% (54) no se evidencia cierre o atención de respuesta.

**- Total 11 PQRS Atendidas Extemporáneas por Áreas**


Se presentó cierre extemporáneo de PQRS por parte de las siguientes áreas así:

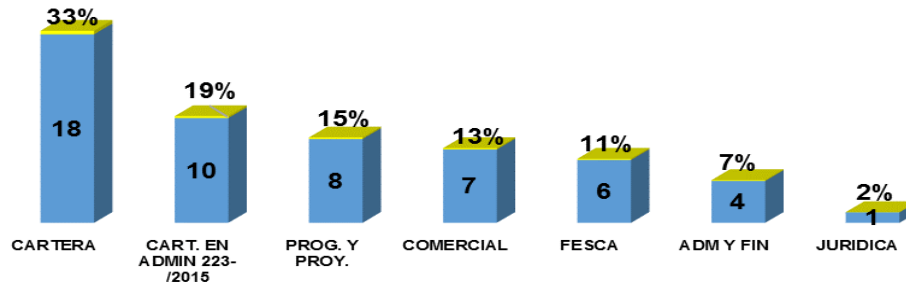
**Atendidas con mayor a 30 días extemporaneas**



**• PQRS. No atendidas por Áreas Segundo Trimestre**

En la siguiente gráfica muestra las PQRS no atendidas por área:

	<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



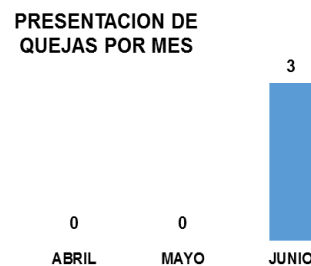
### 3.4.3 Comunicaciones de Seguimiento a PQRSD

Con el objeto de mejorar el flujo de información, la Oficina Asesora de Planeación ha adelantado jornadas de socialización, sobre el procedimiento de cierre de las PQRS y su reporte por medios electrónicos; adicionalmente a los trabajadores oficiales y empleados públicos, se les remite correo recordando las PQRS que tienen pendiente su cierre y se registran las evidencias de cierre aportadas al QF DOCUMENT o correo electrónico.

Adicionalmente se realizó seguimiento en la utilización del instructivo para la respuestas vía correo electrónico a través del aplicativo QF DOCUMENT, se hizo seguimiento diario en las mañana enviando correo electrónico recordando el vencimiento de las PQRS del día, con el fin de facilitar el envío de las respuestas de forma oportuna a los clientes.

### 3.5 QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS

Durante el trimestre de las 865 PQRS registradas, 3 fueron quejas lo que corresponde a un 0.0003%, no se presentó disminución en quejas con respecto al trimestre anterior; siendo 3 quejas y para reclamos no se presentaron, los cuales fueron recibidos a través los canales de recepción que cuenta el IFC.

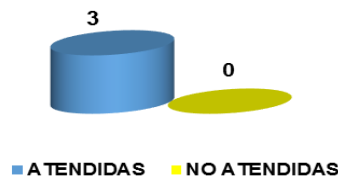


 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

### 3.5.1 INCIDENCIA Y RESPUESTA

Durante éste trimestre, se mantuvo el número de quejas presentadas frente al trimestre anterior, frente al total de comunicaciones procesadas las quejas el 0.0003%.

#### RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS



Para este trimestre se atendieron 3 quejas en los tiempos establecidos y se dio atención oportuna al 100%.

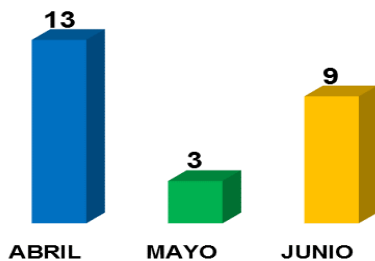
### 3.5.2 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA

De las quejas y reclamos presentados 2 corresponden al área de crédito educativo que representa el 0.6%, y 1 en Cobro Jurídico con el 0.4% frente al total.

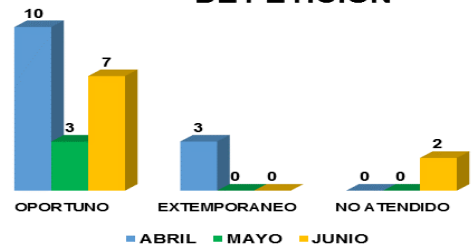
De acuerdo a lo anterior el 100% correspondió al área misional. Se dio respuesta oportuna al 100%, no se presentaron respuestas extemporáneas.

### 3.6 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

RECEPCION DE DERECHOS DE PETICION



RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION



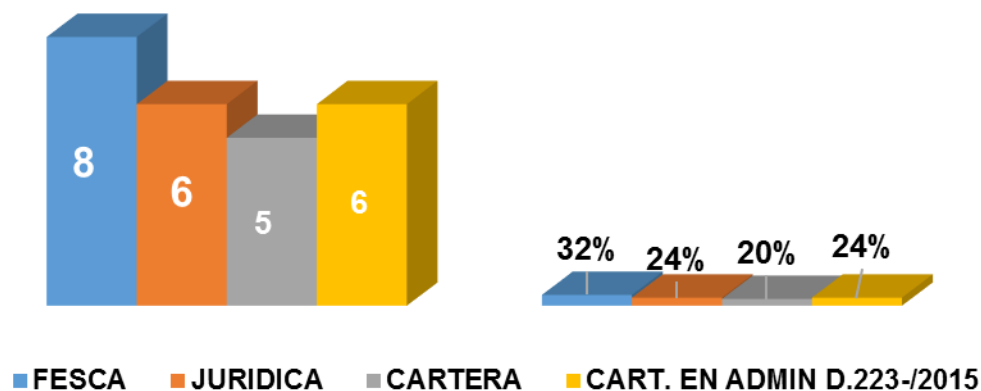
Durante el segundo trimestre de 2022 se atendieron 25 Derechos de Petición, distribuidos por los meses como se muestra en la figura. Del total recibidos, se atendieron de manera oportuna el 98%, el 2% corresponde a 2 derechos de petición sin evidencia de cierre por parte de las áreas crédito educativo y cartera en administración Decreto. 223/2015.



 <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

De los derechos de petición presentados en el trimestre 8 se direccionaron a Crédito Educativo- FESCA el cual representa el 32%, 6 al área de jurídica con 24% de participación, 5 con el 20% de participación del área cartera, 6 de Cartera en Administración Decreto. 223/15 con el 24% de participación, para las demás áreas no se presentaron derechos petición. En la siguiente gráfica muestra el comportamiento por área:

### DERECHOS DE PETICION POR DEPENDENCIAS




### 3.7 MATRIZ ANALISIS DE CAUSA Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

	MES	TRAMITADA	FECHA DE RESPUESTA	TIPO DE CAUSA	PROBLEMA O SITUACION EXPUESTA	GESTION DE RESPUESTA	EVIDENCIA DE RESPUESTA	TRATAMIENTO
Queja	08/06/2022	si	09/06/2022	Producto	Se acercó sacar un crédito comercial y que la entidad pide más documentos que un banco y la Queja es porque no se rigen por la normatividad vigente, la política cero papel	Correo Electrónico	<p>Respuesta a la QUEJA ANONIMO No. APP 2710</p> <p>Le deseo un feliz día ANÓNIMO.</p> <p>Con relación a la afirmación de que el IFC pide más documentos que un banco, es importante informar que el IFC no es un banco, es una EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO de la Gobernación de Casanare y con manejo de Recursos Públicos con vigilancia de los entes de control, por ende SI se requiere solicitar algunos soportes (mínimos) adicionales a los que piden en un banco. Un banco es una entidad PRIVADA con tasas de interés más altas y otorgan créditos de LIBRE DESTINO.</p> <p>El IFC otorga créditos con ciertas condiciones de edad, de inversión en Casanare y con destinación</p>	Se atendió y se dio respuesta en el portal web

 <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

						<p>específica para proyectos de inversión y educación superior. Las tasas de interés del IFC son más bajas que las de una entidad bancaria.</p> <p>Con relación a la política de cero papel, se ha implementado en lo mayormente posible, de ser necesario el IFC recepciona su solicitud de forma virtual.</p> <p>Con relación a su afirmación "es demasiado demorado obtener una respuesta", considero que no la podría dar una persona que no ha accedido a nuestros servicios.</p> <p>Le deseo un feliz y de esta manera espero dar respuesta a su queja y si continúa con interés en nuestros servicios con mucho gusto le podemos atender en el teléfono 3202809298 con la profesional de crédito Nancy Arrigui.</p> <p>Nancy Arrigui Guenis  Profesional de Crédito  Instituto Financiero de Casanare  Carrera 13C No. 9 - 91 Yopal Casanare  PBX institucional: 3208899573  Ext. 504  Teléfonos: 6086334010, 6086334017, 6086334022, 6086334733 (Ext. 504)  Email:  coordcomercial@ifc.gov.co</p>		
Queja	09/06/2022	si	09/06/2022	Servicio	La queja es porque en el portal web no se encuentran la información actualizada en relación con el Informe satisfacción al cliente	Correo Electrónico	Se dio respuesta en la portal web link PQRS	Se atendió y se dio respuesta en el portal web, verificando la información mencionada la cual si se encuentra publicada - <a href="https://www.ifc.gov.co/atencion-solicitudes-pqrsd/informe-atencion-pqrs">https://www.ifc.gov.co/atencion-solicitudes-pqrsd/informe-atencion-pqrs</a> - Inicio/ Atención y servicios a la ciudadanía /Recepción de solicitudes (PQRS)/ Informe de Atención de PQRS
Queja	24/06/2022	si	12/07/2022	Producto	Usuaría indispueta por mensaje de gestión de cobro	Comunicación Escrita	Respuesta por correo institucional con radicado No. 2022021368.	Se Informa El Estado De La Obligación

	<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

#### 4. CONCLUSIONES

- ✓ El Instituto cuenta con los mecanismos para la recepción de PQRS como son Atención personalizada, ventanilla única, buzones, correo institucional, portal web, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y la atención a estas solicitudes se centra en la oficina de planeación, a través de líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones, desde donde se está realizando un adecuado seguimiento para garantizar la oportunidad de las respuestas
- ✓ El sistema QF Document, es una herramienta adecuada para garantizar la custodia de la información, el recibo de las comunicaciones direccionadas, y el seguimiento al trámite y respuestas, se viene implementando a través de directivas el uso de comunicaciones internas, para evitar que la correspondencia interna ingrese por la ventanilla; igualmente se viene realizando seguimiento a las peticiones que se allegan por correo para que sean ingresadas por el Software.
- ✓ Se cuenta con el proceso de atención al cliente y comunicaciones dentro del sistema de gestión de calidad norma ISO 9001- 2015.
- ✓ Se observa un buen nivel de compromiso del personal, para la oportuna respuesta de las peticiones, sin embargo, aún existen funcionarios que no realizan la revisión y lectura del aplicativo QF Document, o no registran el tramite o cierre de las peticiones, el cual afecta la prestación del servicio, generando inconformidad tanto en cliente interno como externo.

#### 5. RECOMENDACIONES

- ❖ Se sugiere seguir incentivando el uso de la APP al usuario, dando a conocer la importancia de utilizar esta herramienta que facilita la realización de pagos y otros trámites de una manera dinámica desde diferentes dispositivos electrónicos.
- ❖ Se recomienda dar cumplimiento a la directiva de gerencia, para ajustar y actualizar la información de la página web de la entidad, principalmente en lo relacionado con la Ley de Transparencia la cual es de obligatorio cumplimiento para la entidad y realizar seguimiento para que verifique estas actualizaciones por parte de un trabajador asignado.
- ❖ Se recomienda solicitar informe de trámite de PQRS, para el personal de planta al momento de tomar sus vacaciones.
- ❖ Se recomienda mantener de manera continua con el personal de apoyo de servicio al cliente, como primera atención, a fin de direccionar el personal visitante, incluir la información en el

 <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

aplicativo, coordinar los turnos de firma de pagarés y demás actividades de apoyo y asesoría a clientes y visitantes.

- ❖ Se recomienda realizar publicación (Redes sociales, pagina web, entre otros) sobre las tasas de interés del portafolio de servicios con que cuenta el Instituto Financiero de Casanare.
- ❖ Se recomienda a los servidores contestar el canal telefónico del Instituto Financiero de Casanare (IFC), el cual se encuentra publicado en el portal web, ya que es una de las oportunidades de mejora que nos indican los ciudadanos.
- ❖ Se deben generar revisiones semanales por parte de los líderes de procesos que han recibido mayor número de PQRS para determinar acciones de mejora en los servicios que presta el IFC, con base en las solicitudes más recurrentes de los clientes y demás partes interesadas y para que estas constituyan un insumo para el fortalecimiento del proceso de apropiación del código de integridad.
- ❖ Se insiste en la necesidad de 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.
- ❖ Teniendo en cuenta que se levantaron las medidas que habían sido adoptadas para atender la emergencia generada por la pandemia y que los tiempos de respuesta legal a las peticiones de la ciudadanía volvieron a normalizarse, se deben establecer estrategias y alertas para evitar violaciones al derecho fundamental de petición por parte de los servidores del Instituto.

**SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ**  
 Jefe Oficina de Control Interno