	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 2022

Instituto Financiero de Casanare - IFC

Oficina de Control Interno

Yopal, Febrero de 2022

 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

Tabla de contenido

OBJETIVO:	2
ALCANCE:	2
1. ANALISIS COMPARATIVO SEMESTRAL RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A PQRS	2
2. ANALISIS SEGUNDO SEMESTRE DE 2022	3
2.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	3
2.1.1 ATENCIÓN PRESENCIAL	3
2.1.2 BUZON DE PQRS.....	4
2.1.3 VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	4
2.1.4 CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES	4
2.1.5 CORREO INSTITUCIONAL	5
2.1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA	5
2.2 TIPOS DE PQRS	5
2.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022.....	6
2.3.1 TOTAL, Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia Recibidas en el Primer Trimestre de 2022.....	6
2.3.2 TOTAL, PQRS por Canales de Atención.....	7
2.3.3 PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS	8
2.4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC	8
2.4.1 ATENCIÓN DE PQRS	9
2.4.2 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS.....	9
2.4.3 Total PQRS Atendidas Extemporáneas por Dependencia	10
2.4.4 Comunicaciones de Seguimiento a PQRS	10
2.5 QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS	10
2.5.1 INCIDENCIA Y RESPUESTA	;Error! Marcador no definido.
2.5.2 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA	;Error! Marcador no definido.
2.6 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN.....	10
2.7 MATRIZ DE ANALISIS DE CAUSA Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	;Error! Marcador no definido.
3. CONCLUSIONES	12
4. RECOMENDACIONES	12

	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, 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:

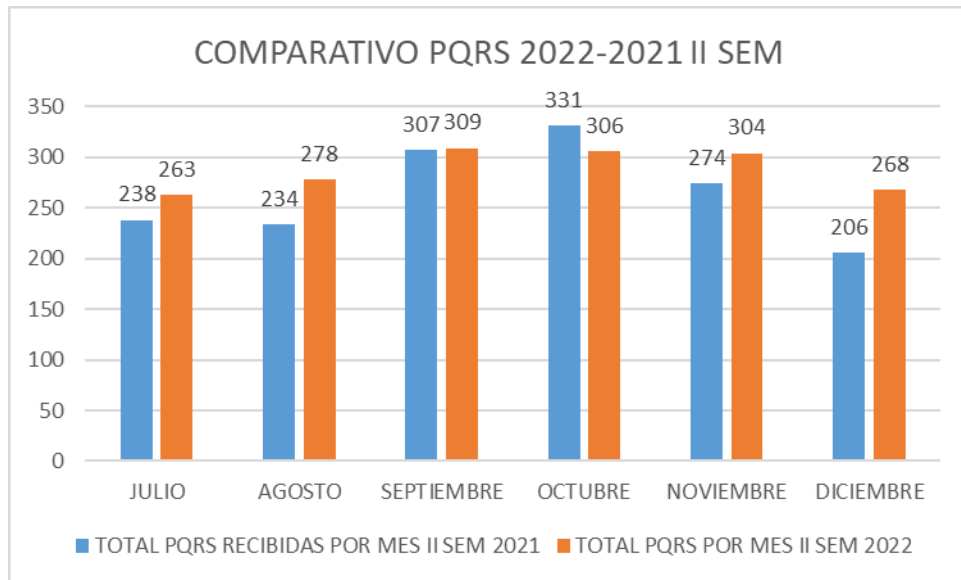
1. Verificación del tramite de respuestas dadas por las dependencias y responsables a los derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones, en relación con la oportunidad y eficacia; con base en el proceso de atención al cliente y su seguimiento en el formato RAC01-01 versión 1 y el reporte del aplicativo QF Document sobre el II 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 julio - diciembre de 2022 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 2022
JULIO	238	263
AGOSTO	234	278
SEPTIEMBRE	307	309
OCTUBRE	331	306
NOVIEMBRE	274	304
DICIEMBRE	206	271
TOTAL PQRS PERIDO	1.590	1.731

	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 una tendencia similar en la dinámica de recepción de PQRS en el segundo semestre de 2021 y 2022, pero con diferencias notables en el mes de noviembre y diciembre, en general un incremento importante en las PQRS recibidas en el segundo semestre de 2022, respecto del mismo período de 2021, lo cual muestra una mayor interacción entre el IFC y los ciudadanos del Departamento de Casanare. En el segundo semestre de 2021 se atendieron 1590 PQRS y en el segundo semestre de 2022, 1728 PQRS, lo que equivale a una variación relativa del 13,8%. De igual forma, es importante acotar que según lo reportada se atendieron el 100% de las PQRS en este periodo lo que evidencia el cumplimiento teniendo en cuenta los tiempo de respuesta dentro de los términos de ley.

2. ANALISIS SEGUNDO SEMESTRE 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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		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, el Instituto tiene 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, aunque este medio no ha registrado comunicación por parte de los ciudadanos, por lo cual es importante que se busquen estrategias efectivas para incentivar su uso.

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 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 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.

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

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, 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, 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 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.

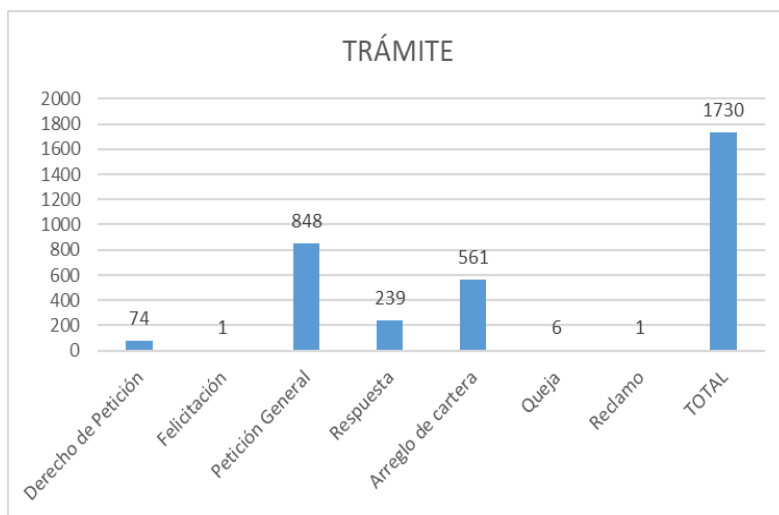
2.2 TIPOS DE PQRS

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:

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

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

TRÁMITE	NÚMERO
Derecho de Petición	74
Felicitación	1
Petición General	848
Respuesta	239
Arreglo de cartera	561
Queja	6
Reclamo	1
TOTAL	1730



Del total de PQRS recibidas en el segundo semestre de 2022, el IFC atendió un total de **1730** radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 848 con un (49%), seguida Arreglos de Cartera con 561 (32%), respuesta a Solicitudes con 239 (14%), Derechos de Petición 74 radicados (4%), Reclamos 1 con el (0.1%), con menor cantidad de Quejas radicadas 1 con el 0.1% de participación y en Sugerencia no se presentaron para el presente semestre.

Los datos expuestos corresponden a peticiones de clientes externos, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna.

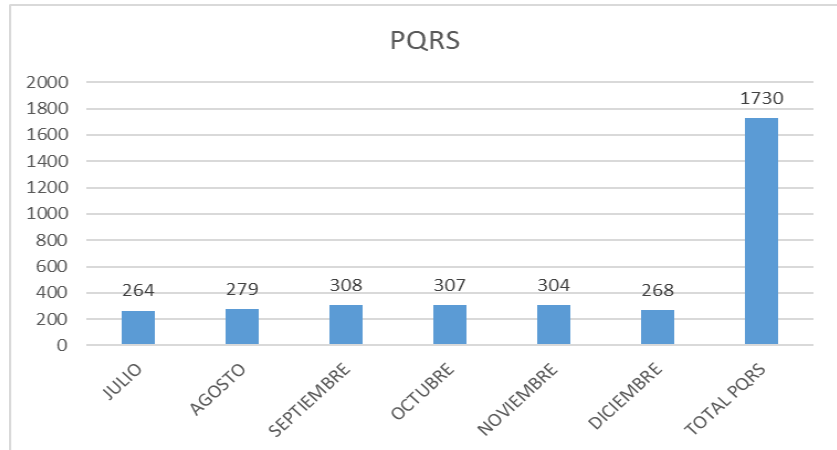
2.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022

2.3.1 Tendencia mensual de PQRS del segundo de 2022.

En el segundo semestre de 2022 se registraron **1730** 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 los meses de septiembre, octubre y noviembre; 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.

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

MES	PQRS
JULIO	264
AGOSTO	279
SEPTIEMBRE	308
OCTUBRE	307
NOVIEMBRE	304
DICIEMBRE	268
TOTAL PQRS	1730

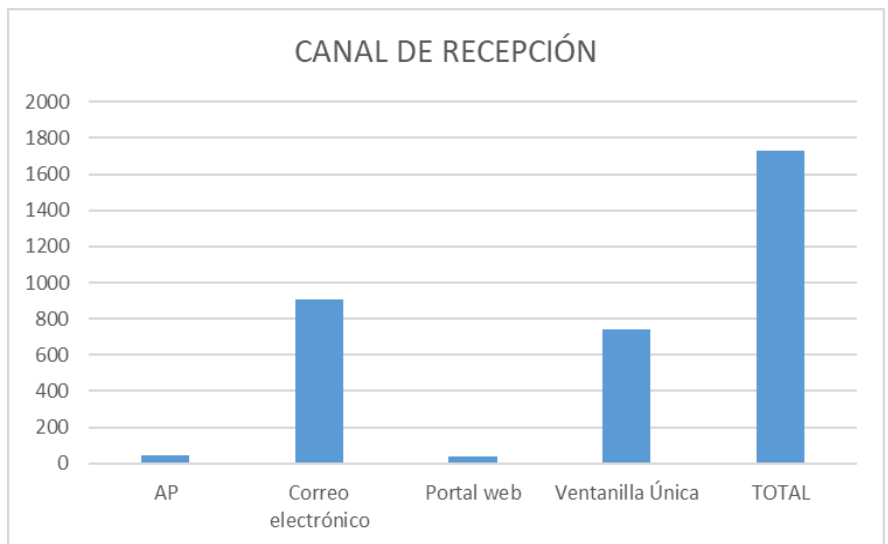


2.3.2 TOTAL, PQRS por Canales de Atención.

Para contacto directo con los clientes el IFC ha dispuesto diferentes canales de atención: 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 semestre por los clientes es correo electrónico con 907 PQRS registradas que representan el 52%, seguido ventanilla única con 740 solicitudes (43%). Los canales menos frecuentes son el portal web y APP – MOVIL con un registro de 45 PQRS (3%) y el portal web con 38 equivalentes al 2%.

CANAL DE RECEPCIÓN	Número PQRS
AP	45
Correo electrónico	907
Portal web	38
Ventanilla Única	740
TOTAL	1730



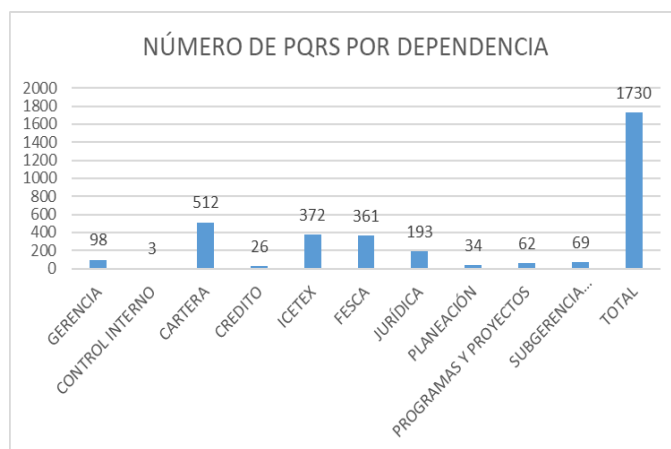
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

2.3.3 PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

Del total de PQRS gestionadas en el segundo semestre de 2022, las dependencias con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera IFC con el 30% del total que corresponde a 512 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera, cartera en administración del Decreto 223/2015 372 PQRS ICETEX con el 22.2%, seguido del área de FESCA con el 11% que corresponde a 361, Jurídica representó el 11% del total con 193 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 292 comunicaciones distribuidas por dependencias así: subgerencia administrativa y financiera 4.%, programas y proyectos 4%, Gerencia 6%, Crédito Comercial 2%, Planeación 2% siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad y control interno 0.2%.

DEPENDENCIA	No
GERENCIA	98
CONTROL INTERNO	3
CARTERA	512
CREDITO	26
ICETEX	372
FESCA	361
JURÍDICA	193
PLANEACIÓN	34
PROGRAMAS Y PROYECTOS	62
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	69
TOTAL	1730



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 respuestas 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 registra en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.

 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

2.4.1 ATENCIÓN DE PQRS

Según el reporte del segundo semestre se evidencia que se contestaron el 100% de las solicitudes, es decir de 1730 PQRS recibidas, la Entidad dio respuesta a 1730 PQRS dentro de los términos de Ley.

2.4.2 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS

Con respecto a los tiempos de respuesta de atención de PQRS se observa que el 100% fueron atendidas dentro de los términos de ley. Cabe mencionar que en la política de atención al ciudadano adoptada por la Entidad que establece como estándar de servicio adoptado por la Entidad un plazo máximo de respuesta de 10 días hábiles de las peticiones presentadas por la ciudadanía. Se evidencia que 784 PQRS tiene tiempo promedio de respuesta igual o superior a los 14 días hábiles. En concordancia con lo anterior, se recomienda adoptar medidas para garantizar el cumplimiento de dicho plazo o modificar lo pertinente en esta política.

A continuación, se relacionan algunas PQRS con su trazabilidad donde se evidencia este comportamiento:

RADICADO	TIPO DE SOLICITUD	FECHA DE DIRECCIONAMIENTO	DÍAS HÁBILES	FECHA DE LIMITE DE RESPUESTA DIA/MES/AÑO
2022033136	Petición General	20/12/2022	14	10/01/2023
2022033137	Petición General	20/12/2022	14	10/01/2023
2022033138	Petición General	21/12/2022	14	11/01/2023
2022033139	Petición General	21/12/2022	14	11/01/2023
2022033140	Petición General	21/12/2022	14	11/01/2023
2022033141	Petición General	21/12/2022	14	11/01/2023
2022033142	Arreglo de Cartera	21/12/2022	14	11/01/2023
2022033143	Petición General	21/12/2022	14	11/01/2023
2022033144	Arreglo de Cartera	21/12/2022	14	11/01/2023
2022033145	Petición General	21/12/2022	14	11/01/2023
2022033146	Arreglo de Cartera	21/12/2022	14	11/01/2023
2022033147	Petición General	21/12/2022	14	11/01/2023
2022033148	Petición General	21/12/2022	14	11/01/2023
2022033149	Arreglo de Cartera	21/12/2022	14	11/01/2023
2022033150	Respuesta	21/12/2022	14	11/01/2023

 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

2.4.3 PQRS Atendidas Extemporáneas por Dependencia

Se evidencia la respuesta en los términos de ley dando cumplimiento a la Resolución 163 de 2016 por la cual se reglamenta el derecho petición, quejas, reclamos y denuncias del Instituto Financiero de Casanare.

2.4.4 Comunicaciones de Seguimiento a PQRS

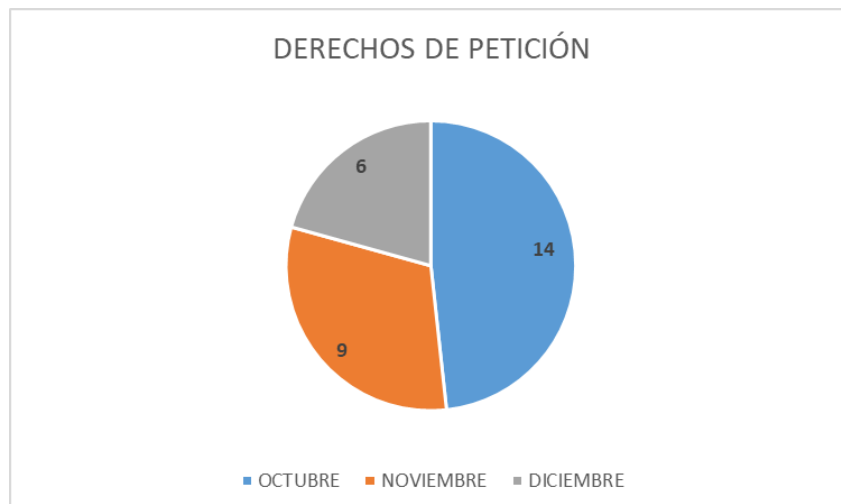
Con el objeto de mejorar el flujo de información, la oficina asesora de planeación ha adelantado jornadas de socialización, sobre el procedimiento de cierre de las PQRS y su reporte por medios electrónicos; adicionalmente a los trabajadores oficiales y empleados públicos, se les remite correo recordando 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 mañanas enviando correo electrónico recordando el vencimiento de la PQRS del día, con el fin de facilitar la organización y envío de las respuestas de forma oportuna a los clientes.

2.5 QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS

Durante el segundo semestre, de las 1730 PQRS registradas se observan 4 quejas y reclamos lo que corresponde a un 0.4%, atendidas dentro de los términos de ley, 2 quejas ingresaron por correo electrónico, 1 a través de la APP y 1 mediante el portal web.

2.6 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

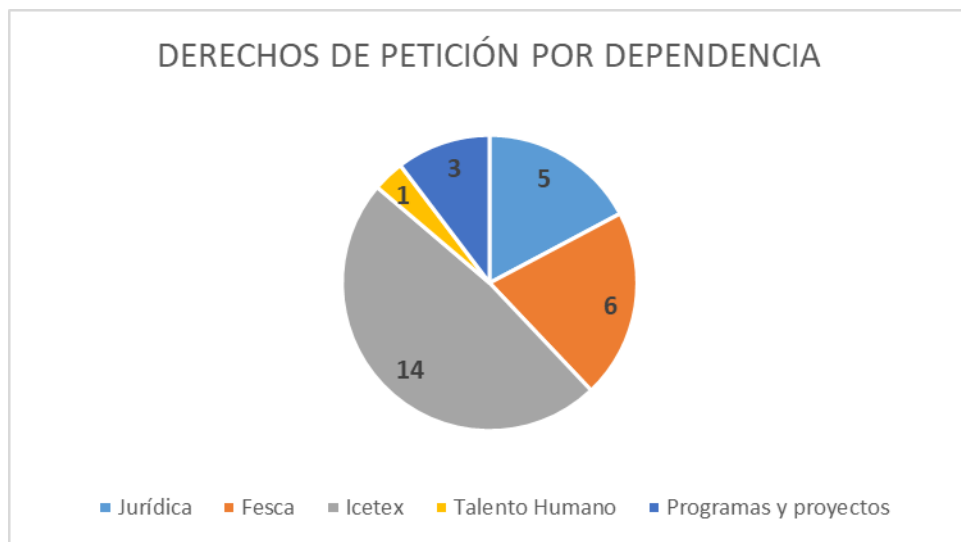
Durante este semestre se recibieron 29 Derechos de Petición, distribuidos por los meses como se muestra en la figura, de los recibidos, se atendieron de manera oportuna el 100%. En octubre, 14 peticiones que equivalen al 48%; en noviembre, 9 peticiones equivalentes al 31% y en diciembre, 6 equivalentes al 6%.




 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

De los 29 derechos de petición presentados en el segundo semestre 14 se direccionaron a Cartera en Administración Dec. 223/15 equivalente al 48%, 6 derechos de petición de Crédito Educativo- FESCA el cual representa el 21%, 5 al área de jurídica con 17% de participación, 3 al área programas y proyectos con el 10% de participación y 1 derecho de petición del área talento humano con el 3% de participación.

En la siguiente grafica muestra el comportamiento por área:




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

3. 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. Se observa que los buzones no están siendo usados por los ciudadanos para el trámite de PQRS, por lo cual se recomienda implementar estrategias para incentivar su uso.
- ✓ 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.

4. RECOMENDACIONES

- ❖ Teniendo en cuenta la política de atención al ciudadano adoptada por la Entidad que establece como estándar de servicio adoptado por la Entidad un plazo máximo de respuesta de 10 días hábiles de las peticiones presentadas por la ciudadanía. Se evidencia que 784 PQRS tiene tiempo promedio de respuesta igual o superior a los 14 días hábiles. En concordancia con lo anterior, se recomienda adoptar medidas para garantizar el cumplimiento de dicho plazo o modificar lo pertinente en esta política.


SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ
 Jefe Oficina de Control Interno