



# **INFORME SEGUIMIENTO A PQRS 1er. SEMESTRE DE 2023**

**Oficina de Control Interno**

**Yopal, Agosto de 2023**

 <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

OBJETIVO:.....	3
ALCANCE:.....	3
1. ANALISIS COMPARATIVO SEMESTRAL RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A PQRS .....	3
2. ANALISIS PRIMER SEMESTRE DE 2023 .....	4
2.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
2.1.1 ATENCIÓN PRESENCIAL.....	5
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 SEMESTRE 2023.....	7
2.3.1 Tendencia mensual de PQRS del primer semestre de 2023.....	7
2.3.2 TOTAL, PQRS por Canales de Atención.....	8
2.3.3 PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS.....	9
2.4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC .....	10
2.4.1 ATENCIÓN DE PQRS.....	10
2.4.2 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS.....	10
2.4.3 PQRS Atendidas Extemporáneas por Dependencia.....	11
2.4.4 Comunicaciones de Seguimiento a PQRSD.....	11
2.5 QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS .....	11
2.6 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN .....	11
3. CONCLUSIONES .....	12
4. RECOMENDACIONES.....	12

 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

## 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 o 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:

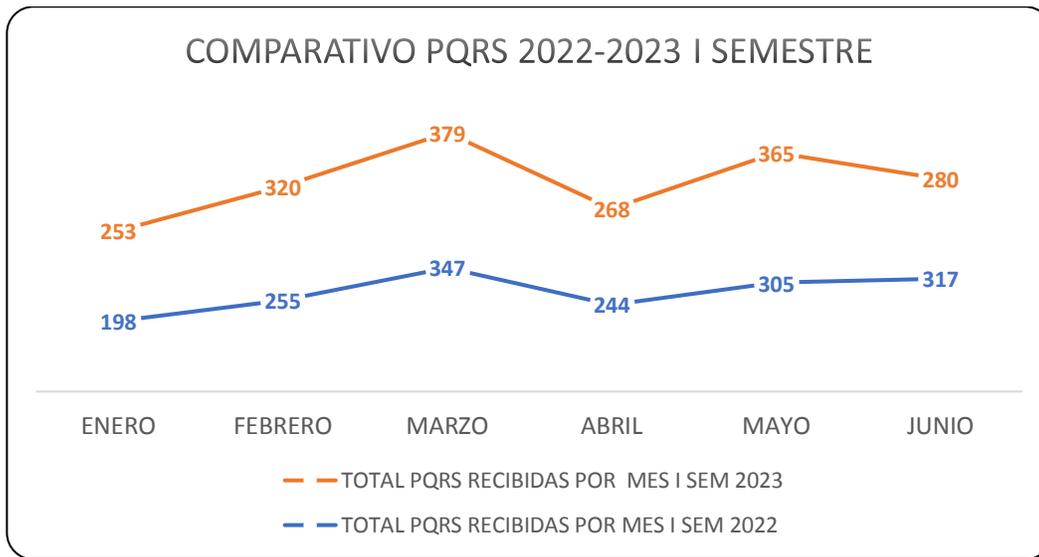
1. Verificación del trámite de respuestas dadas por las dependencias y responsables a los derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones, en relación con la oportunidad y eficacia; con base en el proceso de atención al cliente y su seguimiento en el formato RAC01-01 versión 1 y el reporte del aplicativo QF Document sobre el I semestre de 2023.
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 2022, durante el semestre Enero-Junio 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 2023
ENERO	198	253
FEBRERO	255	320
MARZO	347	379
ABRIL	244	268
MAYO	305	365
JUNIO	317	280
TOTAL PERIODO PQRS	1666	1865

 <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



En las imágenes anteriores se observa una tendencia similar en la dinámica de recepción de PQRS en el primer semestre de 2022 y 2023, pero en general se evidencia un incremento importante en el total de las PQRS recibidas en el primer semestre de 2023, respecto del mismo período de 2022, lo cual muestra una interacción creciente entre el IFC y los ciudadanos del Departamento de Casanare. En el primer semestre de 2022 se atendieron 1666 PQRS en tanto que en el primer semestre de 2023, 1865 PQRS, lo que equivale a una variación relativa del 12%. De igual forma, es importante acotar que según lo reportado, al corte del 30 de junio de 2023 no se habían cerrado oportunamente todas las PQRS recibidas. No obstante, la oficina de Control Interno realizó la verificación en cada una de las dependencias que tenían PQRS sin cerrar en el aplicativo y a la fecha de producción de este informe solo quedó sin confirmar 1 PQRS en el área de Gestión Jurídica de cartera educativa, recibida el 6 de junio de 2023; por lo cual se puede concluir que se atendieron las PQRS recibidas, ya que de un total de 125 comunicaciones que aparecían sin cerrar al corte del semestre, las 124 que se verificaron fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente y muchas de ellas no correspondían a peticiones ciudadanas. No obstante, es importante tener en cuenta que el cierre oportuno en el aplicativo QF Document, es fundamental para garantizar el análisis y seguimiento adecuado a las comunicaciones recibidas de los clientes del IFC.

## 2. ANALISIS PRIMER SEMESTRE DE 2023

### 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:

 <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

### 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 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 en el horario de atención al público.

### 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 solo registró 1 comunicación anónima en todo el semestre, por lo cual se reitera la importancia de buscar estrategias efectivas para incentivar su uso, teniendo en cuenta que los usuarios de los servicios del IFC y en general los ciudadanos del Departamento de Casanare, no todos tienen acceso a medios electrónicos para establecer comunicación con los servidores públicos de la entidad.

### 2.1.3 VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

En esta 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 QF Document y el 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, siguiendo un procedimiento específico establecido para tal efecto y sobre el cual se lleva control a través de un indicador del proceso de Gestión Jurídica.

### 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, tales como el Facebook “Instituto Financiero de Casanare”, Instagram “ifcinstitutofinancierocasanare”, portal web [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co) y Twitter (nuevo X) “@twitter.com/ifcyopal”.

 <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

### 2.1.5 CORREO INSTITUCIONAL

Se colocó a disposición un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en el Sistema de Gestión de Calidad en el pie de página, [instituto@ifc.gov.co](mailto:instituto@ifc.gov.co), a través del cual los ciudadanos pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRS que se necesite exponer ante el Instituto. Este correo es atendido por la secretaría 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 habilitó el correo [ventanillaunica@ifc.gov.co](mailto:ventanillaunica@ifc.gov.co) a través del cual se reciben y direccionan todas las PQRS recibidas.

### 2.1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se recibieron llamadas a través del PBX 3208899573, a través de éste medio se da respuesta inmediata, pues las comunicaciones realizadas por este medio 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 recibidas en el Primer semestre 2023 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

TRÁMITE	NÚMERO
Derecho de Petición	88
Felicitación	0
Petición General	1177
Respuesta	58
Arreglo de cartera	528
Queja	13
Reclamo	1
<b>TOTAL</b>	<b>1865</b>

 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



Del total de PQRS recibidas en el primer semestre de 2023, el IFC atendió un total de **1865** radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 1177 (63%), seguida de Arreglos de Cartera con 528 (28%), Derechos de petición con 88 (4,7%), Respuesta a Solicitudes con 58 (3,1%), Quejas radicadas 13 (0,7%) y finalmente Reclamos 1 con el (0.1%) y Sugerencias no se presentaron para el presente semestre.

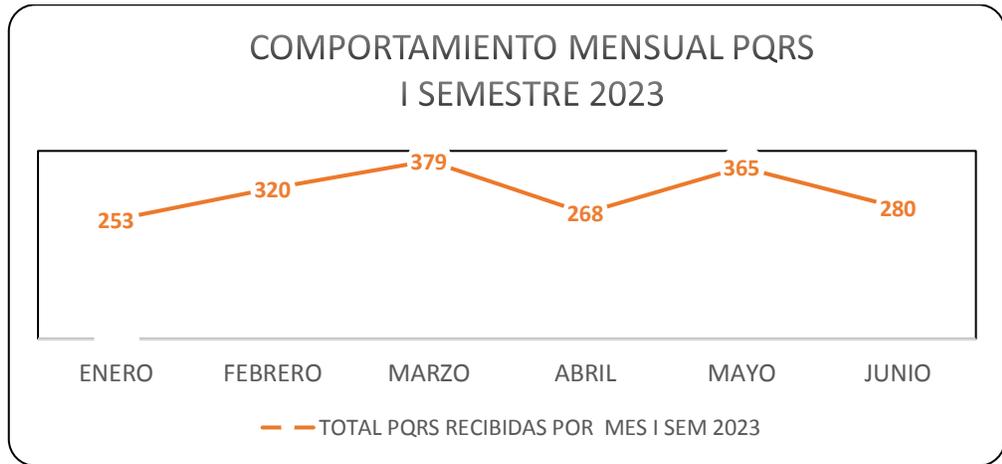
Los datos expuestos corresponden a peticiones de clientes externos, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna.

## 2.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS PRIMER SEMESTRE 2023

### 2.3.1 Tendencia mensual de PQRS del primer semestre de 2023.

En el primer semestre de 2023 se registraron **1865** 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 marzo y mayo, 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 continuidad en la aplicación de mecanismos de arreglos de cartera.

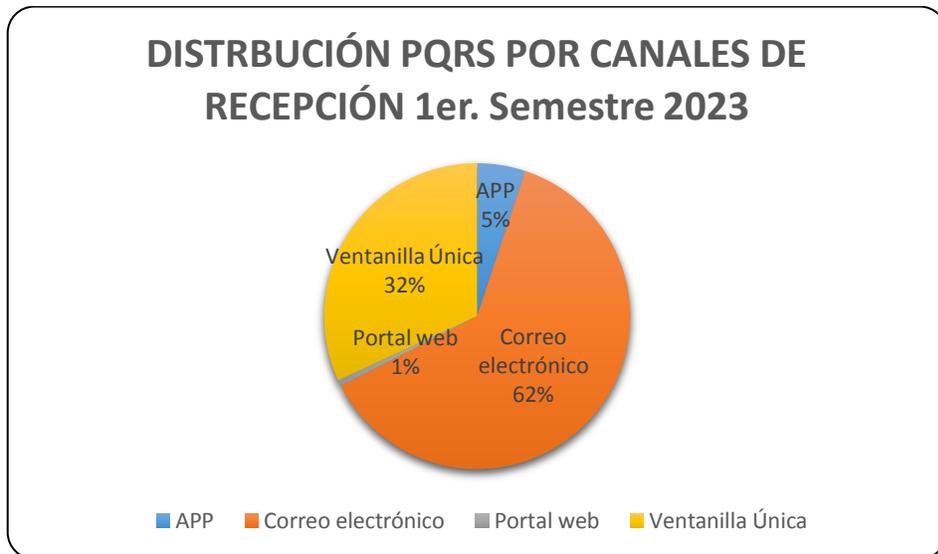
 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



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

Para contacto directo con los clientes el IFC dispone de 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 primer semestre por los clientes es correo electrónico con 1163 PQRS registradas que representan el 62%, seguido por ventanilla única con 595 solicitudes (32%). Los canales menos frecuentes son el portal web y APP – MOVIL con un registro de 95 PQRS (5%) y el portal web con 12 equivalentes al 1%.



 <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

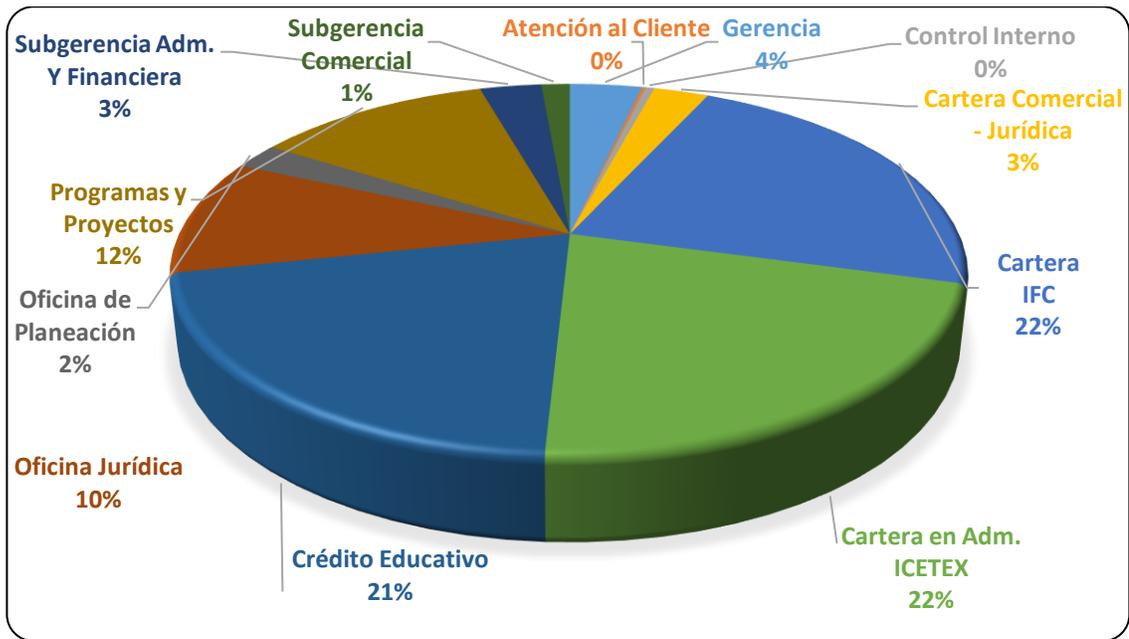
### 2.3.3 PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

Del total de PQRS gestionadas en el primer semestre de 2023, 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	66	4%
Atención al Cliente	3	0,2%
Control Interno	8	0,4%
Cartera Comercial - Jurídica	50	3%
Cartera IFC	419	22%
Cartera en Adm. ICETEX	402	22%
Crédito Educativo	388	21%
Oficina Jurídica	189	10%
Oficina de Planeación	42	2,3%
Programas y Proyectos	216	12%
Subgerencia Adm. Y Financiera	56	3%
Subgerencia Comercial	26	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1865</b>	<b>100%</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



## 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.

### 2.4.1 ATENCIÓN DE PQRs

Según el reporte del primer semestre se evidencia que se contestaron el 100% de las solicitudes, es decir de 1865 PQRs recibidas, la Entidad dio respuesta a 1865 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 en general se dio respuesta a las PQRs en un tiempo promedio de 8 días. No obstante, se evidencia que del total de PQRs RECIBIDAS en el semestre, el 31% aproximadamente se respondieron con tiempo superior a los 10 días, alcanzando un promedio de tiempos de respuesta de 17 días. En concordancia con lo anterior,

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

se recomienda adoptar medidas para garantizar el cumplimiento de dicho plazo o modificar lo pertinente en esta política.

### 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.

No obstante lo anterior, se llama la atención de la gerencia, con el fin de que se diseñen estrategias que permitan mejorar tanto los tiempos de respuesta de las PQRS en general, como el cierre en el aplicativo, pues a pesar de las medidas que actualmente han sido adoptadas por el proceso de Atención al Cliente y Comunicaciones, se sigue incurriendo en demoras que pueden poner en riesgo a la entidad frente a posibles violaciones al derecho fundamental de petición, además del riesgo reputacional frente a demoras que pueden ser injustificadas frente a nuestros usuarios.

## 2.5 QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS

Durante el primer semestre, de las 1865 PQRS registradas se observan 14 quejas y reclamos, lo que corresponde a un 0.8%, atendidas dentro de los términos de ley, 8 quejas ingresaron por correo electrónico, 2 a través de la APP, 2 a través de la ventanilla única y 1 mediante el portal web, en tanto que el único reclamo recibido ingresó a través de la APP.

## 2.6 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

Durante este semestre se recibieron 88 Derechos de Petición, los cuales se atendieron de manera oportuna el 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

### 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 asesora 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. No obstante se requiere aplicar estrategias para mejorar las prácticas de uso del aplicativo en relación con la responsabilidad de realizar el cierre oportuno y disminuir tiempos de respuesta con el fin de dar cumplimiento a la política de respuesta dentro de los primeros 10 días hábiles después del recibo, la cual tal como se evidenció presenta un desfase del 31% del total de PQRS.

### 4. RECOMENDACIONES

- ❖ Teniendo en cuenta la política de atención al ciudadano adoptada por la Entidad que establece como estándar de servicio un plazo máximo de respuesta de 10 días hábiles de las peticiones presentadas por la ciudadanía, se evidencia un 31% de las PQRS respondidas en tiempos superiores al estipulado, alcanzando un promedio de 17 días, es decir con una extemporaneidad de 7 días en promedio, por lo cual se recomienda con carácter urgente tomar acciones de mejora en este sentido con el fin de evitar riesgos tanto legales como reputacionales.
- ❖ En concordancia con lo anterior, y dado que estos tiempos en general corresponden al lapso transcurrido entre la fecha de radicación en el QF Dócuement y la de su cierre en el mismo aplicativo, se requiere que los líderes de proceso adopten estrategias de seguimiento efectivo que garanticen que las personas responsables del trámite en el aplicativo cumplan a cabalidad con la política establecida y procedan al cierre oportuno de todas las 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

- ❖ También se considera importante incentivar el uso de los buzones por parte de la ciudadanía, para lo cual se deben implementar estrategias de promoción e incluso estudiar la posibilidad de reubicación, pues este es un medio que puede resultar muy útil para la comunicación de los ciudadanos, teniendo en cuenta que no todas las personas están en posibilidad de usar los canales electrónicos para interactuar con el Instituto.

**SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ**  
Jefe de Control Interno