



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

ATENDER
CLASIFICAR Y
HACER
SEGUIMIENTO A
SOLICITUDES

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 29/03/2019

VERSIÓN: 04

Elaborado por Nombre SARA NAYIVE VACA Cargo PROFESIONAL DE PLANEACION	Revisado por Nombre Cargo: ERIKA PEREZ PINZON PROFESIONAL DE CALIDAD	Aprobado por: Nombre: HUGO ALFONSO ARCHILA Cargo: GERENTE
---	--	---

1. INTRODUCCION

El presente documento describe el Procedimiento PAC01-00 ATENDER CLASIFICAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman y control de cambios del procedimiento.

2. OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para que la ciudadanía y los clientes externos e internos del IFC, presenten sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre los servicios prestados por la entidad y las acciones Institucionales que se adelanten para atenderlas oportunamente, a través del seguimiento que permita identificar sus causas, con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional y aportar al proceso de mejora continua.

3. ALCANCE

El procedimiento se inicia con la recepción en la cuenta de PQRS, de la queja, reclamo, petición o sugerencia a través de los diferentes medios señalados por el IFC hasta la respuesta o adecuada atención y solución integral de las mismas.

4. DEFINICIONES

Petición : Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

Derecho de Petición: El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

ATENDER
CLASIFICAR Y
HACER
SEGUIMIENTO A
SOLICITUDES

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 29/03/2019

VERSIÓN: 04

- Derecho de Petición en Interés General: El Derecho de Petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la Petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.
- Derecho de Petición en Interés Particular: Cualquier persona podrá formular Peticiones respetuosas. Las Peticiones que en interés particular se radiquen, deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.

Solicitud de Información: El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de ser orientado e informado acerca de un asunto concreto o de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al IFC y sus distintas dependencias.

Deberá llevarse a cabo en las horas de atención al público. El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto.

Peticiones de documentos: Se entiende por petición o solicitud de entrega de copias de los documentos de carácter públicos, sin perjuicio de las previsiones relacionadas con la reserva de documentos y con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley para la expedición de copias.

Reclamante o Quejoso: es la persona natural, jurídica o su representante, que expresa un reclamo o una queja.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Comentario Positivo o Elogio: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Usuario: Persona o institución que recibe un bien o un servicio.

PQRS. Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Habeas data: es una acción o petición, que puede ejercer cualquier persona que estuviera incluida en un registro o banco de datos, para acceder a tal registro y que le sea suministrada la información existente sobre su persona, y de solicitar la eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada. También puede aplicarse al derecho al olvido, esto es, el derecho a eliminar información que se considera obsoleta por el transcurso del tiempo y ha perdido su utilidad.

Solicitud de arreglo de Cartera: Solicitud de modificación de condiciones de pago, conducentes a normalizar o evitar la morosidad una obligación crediticia otorgada.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

**ATENDER
CLASIFICAR Y
HACER
SEGUIMIENTO A
SOLICITUDES**

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 29/03/2019

VERSIÓN: 04

5. NORMATIVIDAD

Normatividad

Ver Nomograma del Proceso

6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
1	Recepción De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias	<p>De acuerdo a la vía de recibo, las PQRS se recepcionarán de la siguiente forma:</p> <p>* VIA TELEFONICA: se registra la PQRS, en el formato RAC01-03 RECEPCION Y SEGUIMIENTO DE PQRS, éste registro lo llevará la secretaria de gerencia quien la clasificará como PQRS si lo considera necesario de acuerdo a la comunicación recibida por éste medio.</p> <p>* PERSONAL: Se atiende cumpliendo con el “protocolo de bienvenida” definido por la Institución, una vez se conozca la necesidad del cliente se direcciona hacia la persona que le puede brindar la solución a su PQRS; si es posible realice una encuesta de satisfacción.</p> <p>Cuando a las instalaciones del IFC, se acerque una persona con limitaciones físicas o en estado de embarazo, se le dará prioridad y el líder de atención al cliente y comunicaciones bajará al primer piso donde se le prestará toda la atención y con oportunidad a su solicitud.</p> <p>En el caso de las quejas y reclamos recepcionados personalmente, las atenderá cortésmente el Líder de atención al cliente y comunicaciones, o líder de proceso / responsable, quien a través del formato RAC01-02 RECEPCION DE PQRS, registrará la queja o reclamo para dar pronta respuesta, para lo cual la radicará por la ventanilla única asignando el correspondiente radicado.</p> <p>* ESCRITA: la PQRS escrita, se radica y digitaliza en la ventanilla única de correspondencia, con un consecutivo.</p>	<p>-Secretaria de gerencia</p> <p>-Responsable de ventanilla única</p> <p>-Líder de atención al cliente</p> <p>-Personal con atención al publico</p>	<p>Formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S</p> <p>formato RAC01-02 Recepción de PQRS</p> <p>formato RAC01-03 registro de llamadas</p>



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

ATENDER
CLASIFICAR Y
HACER
SEGUIMIENTO A
SOLICITUDES

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 29/03/2019

VERSIÓN: 04

* PAG WEB www.ifc.gov.co, LINK PQRS: El link le genera a la PQRS un numero consecutivo, por lo que no se radiacara en la ventanilla única. Ésta PQRS serán manejadas por el líder de atención al cliente y comunicaciones, y las direccionará a través de correo institucional al funcionario del área correspondiente para su respuesta y se actualiza la novedad “en trámite” en la página web, asignando un tiempo para la respuesta. En el caso de derechos de petición se remite adicionalmente al Jefe de Control Interno y Jefe de la Oficina Jurídica.

*CORREO ELECTRÓNICO: instituto@ifc.gov.co y atencioncliente@ifc.gov.co. La secretaria de gerencia y el líder consultarán diariamente el correo y llevará el control de las mismas, los que corresponden a PQRS se remitirán a la ventanilla única, para la asignación de radicado y seguimiento.

*BUZÓN DE SUGERENCIAS: Una vez cada dos semanas, se realiza revisión de los buzones por parte del líder de atención al cliente y comunicación en conjunto con la oficina de control interno, se analiza la PQR'S direcciona para dar el trámite respectivo a través de la ventanilla única, de ser necesario y si corresponde a una queja hacia un servidor público del IFC, se remitirá a control interno disciplinario. De cada apertura de buzones que cuente con documentación, se elabora acta en el formato RGD07-00 ACTA

El líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones registrará todas las PQRS recepcionadas a través de los diferentes medios en el formato RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO DE PQR'S.



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

**ATENDER
CLASIFICAR Y
HACER
SEGUIMIENTO A
SOLICITUDES**

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 29/03/2019

VERSIÓN: 04

2	Clasificación de la petición, queja, reclamo o sugerencia e identificación dependencia competente de dar respuesta.	El Líder de atención al cliente y comunicaciones, de acuerdo al mecanismo de recepción, clasificara la PQRS y enviara alerta del requerimiento a través del correo interno. El líder consignara ésta información en el formato RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO DE PQRS, y a través de éste realizará el seguimiento.	Líder de atención al cliente	Formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S
3	Analizar y gestionar la respuesta	<p>Una vez recibida la PQRS, el funcionario a quien le fue dirigido el requerimiento, analizará y evaluará el tema y proyectará respuesta de acuerdo a su competencia y adjuntará de ser necesario los soportes requeridos; igualmente deberá garantizar que la comunicación quede suscrita, con las firmas competentes para ello y dentro de los tiempos previstos por Ley, sin perjuicio de los tiempos establecidos, es deber del servidor público actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.</p> <p>De requerirse concepto jurídico como parte de la respuesta, se remitirá al PGJ08-00 procedimiento analizar y expedir conceptos u orientaciones de tipo jurídico del proceso Gestión Jurídica.</p> <p>Respecto a las quejas y reclamos personales, el líder de atención al cliente y comunicaciones una vez se analice de fondo las causas reenvía al líder del proceso al que corresponde la queja o reclamo a más tardar el día hábil siguiente al recibo, el líder deberá indagar sobre los motivos y causas que la generaron, implementará los correctivos y dará respuesta al interesado.</p> <p>Las respuestas a PQRS recepcionados a través de la página web del instituto, se darán a través de correo electrónico con copia al líder de atención al cliente para que él adjunte dicha respuesta al número de la solicitud radicada en el link de PQRS y actualice el estado a "CERRADO"</p>	<p>Responsable de atender el requerimiento</p> <p>Líder de Proceso o jefe de Área</p>	Formato carta o correo electrónico



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

**ATENDER
CLASIFICAR Y
HACER
SEGUIMIENTO A
SOLICITUDES**

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 29/03/2019

VERSIÓN: 04

4	Emisión de reporte	<p>Los responsables asignados para el trámite, radicaran en la ventanilla única, la comunicación de respuesta y/o consignaran en el sistema QF document, la información para el cierre de la PQR'S indicando evidencia y fecha de respuesta de las PQR'S asignadas. En el caso de la respuesta a través de correo electrónico, se remitirá copia al correo atencioncliente@ifc.gov.co.</p>	Responsable de cada mecanismo de comunicación	<p>Respuesta gestionada a través del sistema QF document.</p> <p>Copia de correo electrónico.</p>
5	Registrar el cierre de la PQRS	<p>Es la acción de finalizar el trámite de la petición, queja, reclamo o sugerencia y consignar la información en el formato RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO DE PQRS, se dará lugar al cierre de la PQRS, cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con el envío de la comunicación de respuesta. • Si el reclamante o quejoso acepta la decisión o la acción propuesta. • Cuando la PQRS genere acciones correctivas o de mejora, se cerrará en el registro consignando el responsable de la implementación de la misma. • Cuando es a través de la página web, se debe ingresar al link y colocar la opción de: CERRADO, adjuntando copia de la respuesta que debió ser enviada por el correo electrónico. <p>Si el petionario o cliente rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debería permanecer abierta. Esto se debería registrar y el reclamante debería ser informado de las alternativas disponibles para recurrir, internas y externamente.</p>	Líder de atención al cliente	RAC01-01 Recepción y seguimiento de PQRS



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

**ATENDER
CLASIFICAR Y
HACER
SEGUIMIENTO A
SOLICITUDES**

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 29/03/2019

VERSIÓN: 04

6	Seguimiento y control a PQR'S	<p>Semanalmente, el líder de atención al cliente y comunicaciones, realizará el seguimiento, verificando la oportunidad y calidad en las respuestas, cumplimiento de normas que conlleven a la satisfacción del cliente y teniendo en cuenta la fecha asignada para la respuesta, revisará y consignara en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S la evidencia de la respuesta de la PQRS, con el fin de cerrar la PQRS y remitirá correo de alerta al responsable y jefe inmediato solicitando la evidencia de cierre de las PQRS pendientes.. Las PQRS que se reciben a través de página web, se genera el reporte adicionalmente, través de la opción "Generar Informes"</p> <p>Trimestralmente y una vez terminado el tiempo otorgado para dar respuesta a la PQRS, se elaborara por parte del líder de atención al cliente y comunicaciones, un informe sobre el trámite, respuesta y observaciones, el cual será remitido a la Gerencia y oficina de control interno para su análisis y generación de acciones de acuerdo al procedimiento PSC02-00 acciones correctivas y preventivas del proceso de seguimiento y control.</p>	Lider de atención al cliente	<p>Formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S</p> <p>Formato RGD00-06 Informe – Informe de atención al ciudadano</p>
7	Informe de desatención de PQR'S:	<p>En los casos que el funcionario responsable de dar respuesta al requerimiento o la persona competente, desatienda o no realice la respuesta a la misma reiterativamente, en los términos establecidos, el líder de atención deberá informar a la oficina encargada de ejercer el control interno disciplinario.</p> <p>El líder del proceso, en los casos que los servidores designados no tramiten oportunamente la respuesta se realizará notificación a través de correo electrónico y se registrara en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.</p>	Líder de atención al cliente	Reporte de desatención



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

**ATENDER
CLASIFICAR Y
HACER
SEGUIMIENTO A
SOLICITUDES**

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 29/03/2019

VERSIÓN: 04

8	Archivo de documentación de la PQRS	<p>El líder de atención al cliente deberá velar por el Registro en Archivo digital y archivo de la documentación en la oficina de archivo del IFC.</p> <p>La gestión de los registros y archivo de documentación, debe hacerse protegiendo toda información personal y asegurando la confidencialidad de los reclamantes.</p>	Líder de atención al cliente Auxiliar de archivo	Documentación archivada y digitalizada
9	Elaboración de informes de seguimiento a respuestas de PQRS	<p>El líder de atención al cliente, con el base en lo registrado en el formato RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO DE PQRS Clasificarán y analizarán las Quejas, Reclamos y Sugerencias para identificar problemas, tendencias sistemáticas, recurrentes, de incidencia puntual, estadísticas y para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las mismas, por lo que formularán o recomendarán acciones, correctivas, preventivas o de mejora (ACPM), para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales que provengan de PQRS a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia, y para la mejora continua en la atención al cliente y presentará dicho informe a la Gerencia para la toma de decisiones. Este informe semestral, será publicado en la página web del Instituto.</p> <p>De acuerdo a la cantidad de quejas y reclamos, por lo menos una vez semestralmente, se realizara revisión aleatoria, para lo cual el líder de atención al cliente, deberá comunicarse con algunos usuarios que presentaron Queja o Reclamo, con el fin de conocer su satisfacción con la respuesta recibida.</p> <p>Los sondeos de satisfacción podrán realizarse a través de correos electrónicos, encuestas aleatorias, llamadas telefónicas o encuestas de evaluación del servicio, adicionalmente, se podrá realizar a través de un formulario en la web.</p>	Líder de atención al cliente	RAC01-01 Recepción y seguimiento de PQRS

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	29/07/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

**ATENDER
CLASIFICAR Y
HACER
SEGUIMIENTO A
SOLICITUDES**

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 29/03/2019

VERSIÓN: 04

2.0	26/01/2015	SARA N. VACA GALEANO	Se modificó procedimiento y se incorporó nuevos ítems ver formato RDP04-03 lista de chequeo por procedimiento SGC
3.0	10-07-2016	SARA N.VACA GALEANO	Se actualizaron algunas actividades y responsables y se modificó el nombre y orden de actividades.
4.0	29-03-2019	SARA N. VACA GALEANO	Actualización normativa. (desvinculación del procedimiento la actividad de direccionamiento de correspondencia).
8. ANEXOS (FORMATOS)			
CODIGO	NOMBRE		
RAC01-01	RECEPCION Y SEGUIMIENTO DE PQR'S		
RAC01-02	RECEPCION DE PQR'S		
RAC01-03	REGISTRO DE LLAMADAS		