



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	RECIBIR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRSD	CODIGO : PAC01-00
		FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024
		VERSIÓN: 04
PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES		

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 RECIBIR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRSD, 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

Gestionar de forma eficiente, eficaz y dentro de los términos de ley, los requerimientos presentados por los ciudadano, grupos de valor y otros ante el Instituto Financiero de Casanare, para satisfacer sus necesidades, mediante la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD.

3. ALCANCE

Inicia con la radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD en la matriz RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQR’S, presentadas por ciudadano, grupos de valor y otros a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por el IFC, continua con la atención oportuna de las solicitudes y finaliza con el envío de las respuestas al ciudadano, grupos de valor y otros a la dirección de notificación presentada por el solicitante; generando informe de seguimiento.

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 de Colombia, 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.

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.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	RECIBIR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRSD	CODIGO : PAC01-00
		FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024
		VERSIÓN: 04
PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES		

- **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.

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

- **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.
- **Ciudadanos:** Define a los ciudadanos como personas naturales que pueden participar en espacios formales o informales de participación ciudadana.
- **Grupos de valor:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios del Instituto Financiero de Casanare.
- **PQRSD.** 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



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	RECIBIR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRSD	CODIGO : PAC01-00
		FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024
		VERSIÓN: 04
PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES		

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.

- **Felicitación:** Es una expresión de satisfacción, gratitud o agrado que un ciudadano hace acerca de los servicios y/o productos que le brinda la entidad.

5. NORMATIVIDAD

Normatividad

Ver Nomograma del Proceso

6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
1	Aplicación de Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano	Todo el personal vinculado al Instituto Financiero de Casanare – IFC, tiene la responsabilidad de conocer Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano y garantizar la correcta aplicación a la hora de atender a los ciudadanos, grupos de valor y de interés.	Líderes y responsables	Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	RECIBIR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRS	CODIGO : PAC01-00
		FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024
		VERSIÓN: 04

2	Recepción De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias	<p>De acuerdo a los canales de atención, las PQRS se recibirán de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> * VIA TELEFONICA: Se registra la PQRS, en el formato RAC01-02 RECEPCIÓN DE PQRS, se radica y digitaliza en la ventanilla única de correspondencia con un consecutivo. Este registro lo llevará el personal encargado de la atención de ventanilla única. * PERSONAL: La recepción de las PQRS de manera presencial serán efectuadas por el personal de ventanilla única o líder y responsables de las áreas a través del formato RAC01-02 RECEPCION DE PQRS, para lo cual se radica y digitaliza en la ventanilla única de correspondencia, con un consecutivo a través del software QF-Documnet. * ESCRITA: La PQRS escrita, se radica y digitaliza en la ventanilla única de correspondencia, con un consecutivo. * PORTAL WEB www.ifc.gov.co, APP- MOVIL LINK PQRS: Estos canales generan a la PQRS un número consecutivo, por lo que no se radicara en la ventanilla única. Éstas 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. *CORREO ELECTRÓNICO: ventanillaunica@ifc.gov.co, instituto@ifc.gov.co y atencioncliente@ifc.gov.co. El personal a cargo de la ventanilla única y el líder de atención al cliente y comunicaciones 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: Cada dos semanas líder de atención al cliente y comunicaciones en conjunto con el jefe de control interno realiza revisión de los buzones, de encontrarse alguna PQR'S se entrega en 	<ul style="list-style-type: none"> -Auxiliar Administrativo de ventanilla única -Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. -Profesional Oficina Asesora de Planeación. 	<p>Formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S</p> <p>Formato RAC01-02 Recepción de PQRS</p> <p>Formato RGD07-00 ACTA.</p>
---	---	--	---	---



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

RECIBIR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRS

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024

VERSIÓN: 04

		<p>ventanilla única para dar el trámite respectivo. De cada apertura de buzones, se elabora acta en el formato RGD07-00 ACTA.</p> <p>El líder de atención al cliente y comunicaciones registrará todas las PQRS recibidas en el PORTAL WEB www.ifc.gov.co, APP- MOVIL LINK PQRS y tramitadas a través del software QF-Document, en el formato RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO DE PQR'S.</p>		
3	<p>Clasificación de la petición, queja, reclamo o sugerencia e identificación dependencia competente de dar respuesta.</p>	<p>El Líder de atención al cliente y comunicaciones, de acuerdo al mecanismo de recepción, clasificara la PQRS recibidas a través de PORTAL WEB www.ifc.gov.co, APP- MOVIL LINK PQRS, asignara el responsable de dar trámite oportuno y registra dicha información en el formato RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO DE PQRS, a través del cual realizará el seguimiento correspondiente.</p>	<p>Profesional de Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S</p>



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	RECIBIR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRSD	CODIGO : PAC01-00
		FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024
		VERSIÓN: 04

4	Términos para resolver las peticiones	<p>Las peticiones enunciadas, excepto las peticiones de información, de documentos y las peticiones de consulta, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p> <p>Estarán sometidas a término especial las siguientes peticiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las peticiones de documentos y peticiones de información, las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. 3. Las peticiones de información o de documentos, formuladas por las demás entidades públicas deberán tramitarse y resolverse, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. 4. Las peticiones efectuadas por la Defensoría del Pueblo deben ser atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. 5. En el caso de peticiones y requerimientos formulados por congresistas, deben ser atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles (conforme lo establece el artículo 260 de la Ley 5 de 1992). 	Líderes y Responsables. Profesional Oficina Asesora de Planeación	Resolución
---	---------------------------------------	---	--	------------



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	RECIBIR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRSD	CODIGO : PAC01-00
		FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024
		VERSIÓN: 04
PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES		

	<p>6. Las peticiones de información o de documentos, formuladas por las demás entidades públicas deberán tramitarse y resolverse, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.</p> <p>PARÁGRAFO 1: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>PARÁGRAFO 2: Para la respuesta de los requerimientos que se presentan por parte de los diferentes entes de control, el plazo estará señalado por los términos especiales que ellos otorgan a la entidad. Sin embargo, cuando por justificada causa se requiera tiempo adicional para emitir respuesta de fondo, se procederá atendiendo lo indicado en el parágrafo 1° del presente artículo.</p>		
--	---	--	--



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	RECIBIR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRS	CODIGO : PAC01-00
		FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024
		VERSIÓN: 04

5	Analizar y gestionar la respuesta	<p>Una vez recibida la PQRS, el servidor público a quien le fue direccionado el requerimiento, analizará, evaluará el tema y proyectará respuesta de acuerdo a su competencia adjuntando 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 CONCEPTOS JURIDICOS y se solicitara concepto de acuerdo al mismo.</p> <p>Las respuestas a PQRS recepcionados a través del PORTAL WEB www.ifc.gov.co, APP- MOVIL LINK PQRS, se darán a través de correo electrónico con copia al líder de atención al cliente y comunicaciones para que Él registre dicha respuesta en el PORTAL WEB www.ifc.gov.co, APP- MOVIL LINK PQRS y actualice el estado a "CERRADO"</p>	<p>Líder del Proceso / Responsable</p> <p>Profesional Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Formato carta o correo electrónico</p>
6	Radicado de Respuesta.	<p>El Servidor Público asignados para dar respuesta al trámite de PQRS, radicará en la ventanilla única la comunicación de respuesta y/o consignará en el software QF-Documents, la información para el cierre de la PQR'S indicando evidencia y fecha de respuesta de las PQR'S asignada. En el caso de la respuesta a través de correo electrónico, se remitirá copia al correo atencioncliente@ifc.gov.co.</p>	<p>Líderes y Responsables</p>	<p>Respuesta gestionada a través del sistema QF document.</p> <p>Copia de correo electrónico.</p>



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCION AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

RECIBIR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRS

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024

VERSIÓN: 04

7	Cierre de la PQRS	<p>El Cierre de la PQRS la realiza el servidor público asignado, realizando el proceso a través del software QF-Documents, registrando la fecha de respuesta, el canal utilizado para el envío de la respuesta oportuna y la evidencia del envío, (ya sea número radicado de salida, correo electrónico de notificación o número whatsapp u otro), dando opción de finalizado en el aplicativo correspondiente.</p> <p>El Líder de atención al cliente y comunicación en 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, dará lugar al cierre de la PQRS cuando se cumpla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con él envío de la comunicación de respuesta. • 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 la PQRS se haya recibida 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>Líderes y Responsables.</p> <p>Profesional Oficina Asesora de Planeación.</p>	RAC01-01 Recepción y seguimiento de PQRS
---	-------------------	--	--	--



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

RECIBIR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

CODIGO : PAC01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024

VERSIÓN: 04

8	Seguimiento y control a PQR'S	<p>Semanalmente, el líder de atención al cliente y comunicaciones, realiza el seguimiento, verificando la oportunidad y calidad en las respuestas, cumplimiento de normas que conlleven a la satisfacción de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, teniendo en cuenta la fecha asignada para la respuesta según los tiempos de ley establecidos en la actividad 4.</p> <p>Revisa y consignar 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, remitiendo vía correo electrónico institucional alerta de cierre al líder y responsable, solicitando la evidencia de cierre de las PQRS pendientes.</p> <p>Al finalizar cada trimestre, el líder de servicio al cliente y comunicaciones revisa los cierres de las PQRS en el software QF-Documents, reporta las solicitudes sin cierre al comité de riesgos y levanta el respectivo informe para ser presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</p>	Profesional Oficina Asesora de Planeación.	Formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S Reporte de PQRS sin cierre al correo riesgos@ifc.gov.co
---	-------------------------------	---	--	---



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	RECIBIR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRS	CODIGO : PAC01-00
		FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024
		VERSIÓN: 04

9	Informe de desatención de PQRS:	<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 al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación 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> <p>El Jefe de la oficina Asesora de Planeación, incluye el correspondiente informe en el orden del día de un Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para socializar el informe a la Alta Dirección. (Gerente y Directivos).</p> <p>El líder del proceso, en los casos que los servidores públicos designados no tramiten oportunamente la respuesta se realizará notificación a través de correo electrónico atencioncliente@ifc.gov.co y se registrara en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.</p> <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>	Líderes y Responsables. Jefe Oficina Asesora de Planeación. Profesional Oficina Asesora de Planeación. Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Correo electrónico con reporte de desatención. Informe de Seguimiento atención PQRS. Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
10	Denuncias	El Líder de atención al cliente y comunicaciones revisa diariamente el correo atencioncliente@ifc.gov.co , el cual esta direccionado para recibir las denuncias, de existir alguna, el profesional responsable remite la denuncia recibida al grupo interno de trabajo de control disciplinario en su orden jerárquico definido.	Profesional Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico de recepción y reporte.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES	RECIBIR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRSD	CODIGO : PAC01-00
		FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024
		VERSIÓN: 04

10	Archivo de documentación de la PQRSD	El líder de atención al cliente y comunicaciones debe conservar la documentación física y electrónica de seguimiento a PQRSD de acuerdo a las tablas de retención documental.	Profesional Oficina Asesora de Planeación	Documentación física o digital.
----	--------------------------------------	---	---	---------------------------------

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
0.0	29/07/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación
1.0	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
2.0	10-07-2016	SARA N.VACA GALEANO	Se actualizaron algunas actividades y responsables y se modificó el nombre y orden de actividades.
3.0	29-03-2019	SARA N. VACA GALEANO	Actualización normativa. (Desvinculación del procedimiento la actividad de direccionamiento de correspondencia).
4.0	26/06/2024	MARLENY BARRAGAN FONSECA	Actualización de actividades de acuerdo a la ley 1755 de 2015, ley 2195 de 2022 y demás normatividad reglamentaria adoptada por el IFC.

8. ANEXOS (FORMATOS)

CODIGO	NOMBRE
RAC01-01	RECEPCION Y SEGUIMIENTO DE PQR'S
RAC01-02	RECEPCION DE PQR'S