

 <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

TRD\_101\_50\_32

# INFORME SEGUIMIENTO A PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

## Instituto Financiero de Casanare - IFC

### Oficina de Control Interno

Yopal, enero de 2025

 **Dirección:** Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare.  **PBX:** 320 889 9573.  
 **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

1 de 14



CO-SC-CER403305

 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

## TABLA DE CONTENIDO

<b>OBJETIVO:</b> .....	3
<b>ALCANCE:</b> .....	3
<b>1. ANALISIS ATENCIÓN DE PQRS EN EL SEMESTRE</b> .....	3
1.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
1.1.1 ATENCIÓN PRESENCIAL .....	4
1.1.2 BUZON DE PQRS.....	4
1.1.3 VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA .....	4
1.1.4 CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES .....	5
1.1.5 CORREO INSTITUCIONAL.....	5
1.1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	5
1.2 TIPOS DE PQRS.....	5
1.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2024 .....	7
1.3.1 TOTAL, PQRS por Canales de Atención. ....	7
1.3.2 PQRS ATENDIDAS POR AREAS.....	8
1.4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC .....	9
1.4.1 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS .....	9
1.4.2 Analisis Extemporaneidad PQRS por proceso.....	12
1.5 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN.....	13
<b>2. CONCLUSIONES</b> .....	13
<b>3. RECOMENDACIONES</b> .....	13

 <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

## 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:**

Realizar seguimiento y evaluación al proceso de atención a los clientes del Instituto en relación con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; en cumplimiento de 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, y efectuar las recomendaciones pertinentes a los responsables de los procesos, 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 correspondiente seguimiento a través del reporte del aplicativo QFDocument sobre el II semestre de 2024.
2. Análisis del funcionamiento de los mecanismos adoptados por el IFC para la comunicación con el ciudadano.

### **1. ANALISIS ATENCIÓN DE PQRS EN EL SEMESTRE**

Para el análisis ponderado de los tiempos de respuesta se tomó una muestra de 2054 PQRS, que corresponden a las recibidas entre el 1o. de julio y el 16 de diciembre de 2024, teniendo como criterio que los recibidos posteriores al 16 de diciembre estaban a menos de 10 días hábiles del cierre del semestre (31 de diciembre de 2024). No obstante para el análisis de cantidades de PQRS

 <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

por tipo, por canal y por área se realiza el análisis de la totalidad de PQRS recibidas desde el 1º. de julio hasta el 31 de diciembre de 2024 (2216).

## 1.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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

### 1.1.1 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, se cuenta con un funcionario designado para la atención y seguimiento a las PQRS, y se dispone de canales de atención directa para la atención de clientes del IFC, por parte del Gerente, Subgerentes, Oficina de Control Interno y líder de Atención al Cliente y comunicaciones.

### 1.1.2 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 .

### 1.1.3 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 el funcionario responsable de ventanilla única y atención al usuario realiza el direccionamiento a través de este 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.

	<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

### 1.1.4 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://ww.ifc.gov.co)

[@twitter.com/ifcyopal](https://twitter.com/ifcyopal)

### APP I.F.C. MOVIL



### 1.1.5 CORREO INSTITUCIONAL

El Instituto tiene a disposición de los usuarios un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados por la entidad 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 secretaría de Gerencia, quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva, además se cuenta con el correo [atencioncliente@ifc.gov.co](mailto:atencioncliente@ifc.gov.co), con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS. Adicionalmente, desde la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID19, se habilitó el correo [ventanillaunica@ifc.gov.co](mailto:ventanillaunica@ifc.gov.co).

### 1.1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se recibieron llamadas a través de las líneas telefónicas: 320889957 y 6086334020, a través de este medio se da respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por el funcionario de Ventanilla Única, direccionando las llamadas al área que corresponda.

## 1.2 TIPOS DE PQRS

**Dirección:** Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. **PBX:** 320 889 9573.  
**E-mail:** [Instituto@ifc.gov.co](mailto:Instituto@ifc.gov.co)

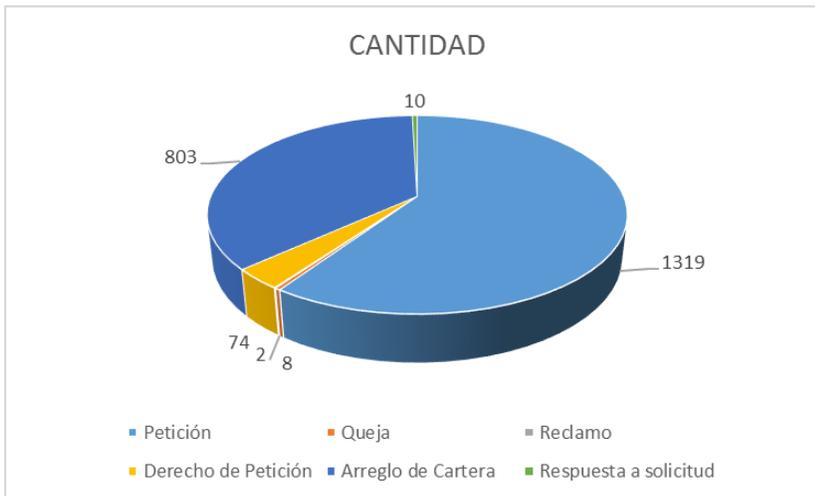
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

Dentro del registro RCA01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS, se han establecido los siguientes tipos de PQRS y se relaciona el número de PQRS recibidas en el segundo semestre de 2024, en el IFC así:

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

**TOTAL PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024 POR TIPO (2216)**

Gráfica 1. Distribución PQRS recibidas II semestre 2024 por tipo.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

Del total de PQRS recibidas en el segundo semestre de 2024 (2216), la modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general, ascendiendo a 1319, equivalentes al 60%,

 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

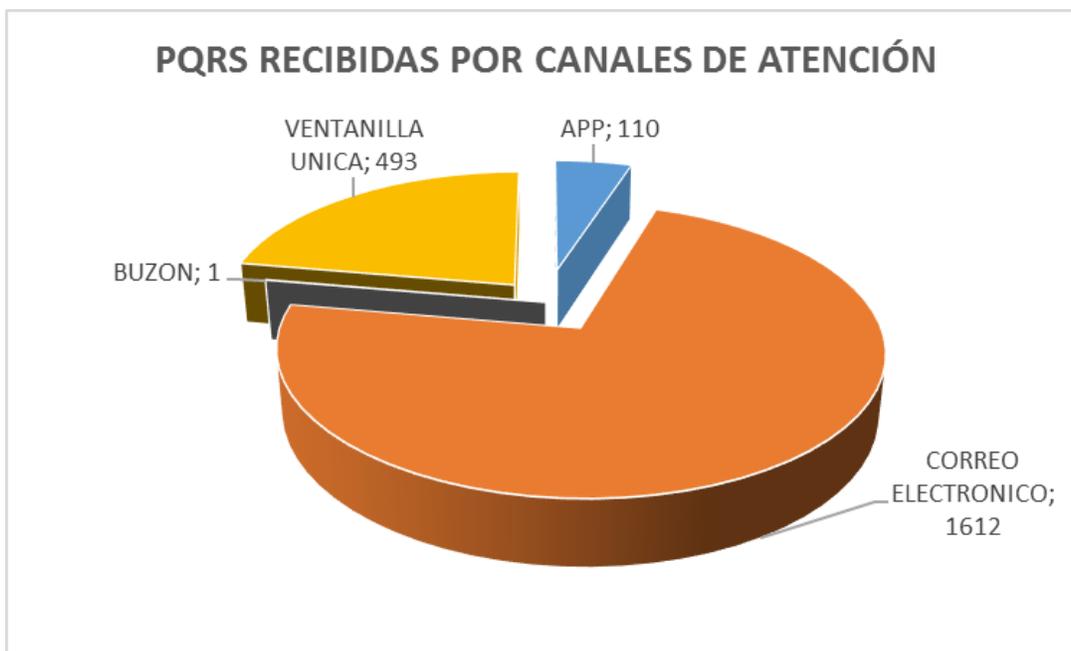
seguida por Arreglos de Cartera con 803 (36%), Derecho de petición 74 (3%), Respuesta a solicitudes con 10 radicados equivalentes a un 0,5%, Quejas (8 recibidas para un porcentaje del 0,4%), y finalmente reclamos 2, los cuales corresponden a un 0,1% del total de PQRS registradas en el aplicativo QF Document.

### 1.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2024

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

Para su contacto con los clientes, el IFC ha dispuesto diferentes canales de atención, tales como el formulario en el portal web, APP Móvil, correos institucionales de servicio al cliente, buzones en el edificio y la ventanilla única:

Gráfica 3. Distribución PQRS recibidas por canal de atención



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

El canal más utilizado en el segundo semestre de 2024 fue el correo electrónico con 1612 PQRS registradas que representan el 73%, seguido de la ventanilla única con 493 solicitudes (22%). En

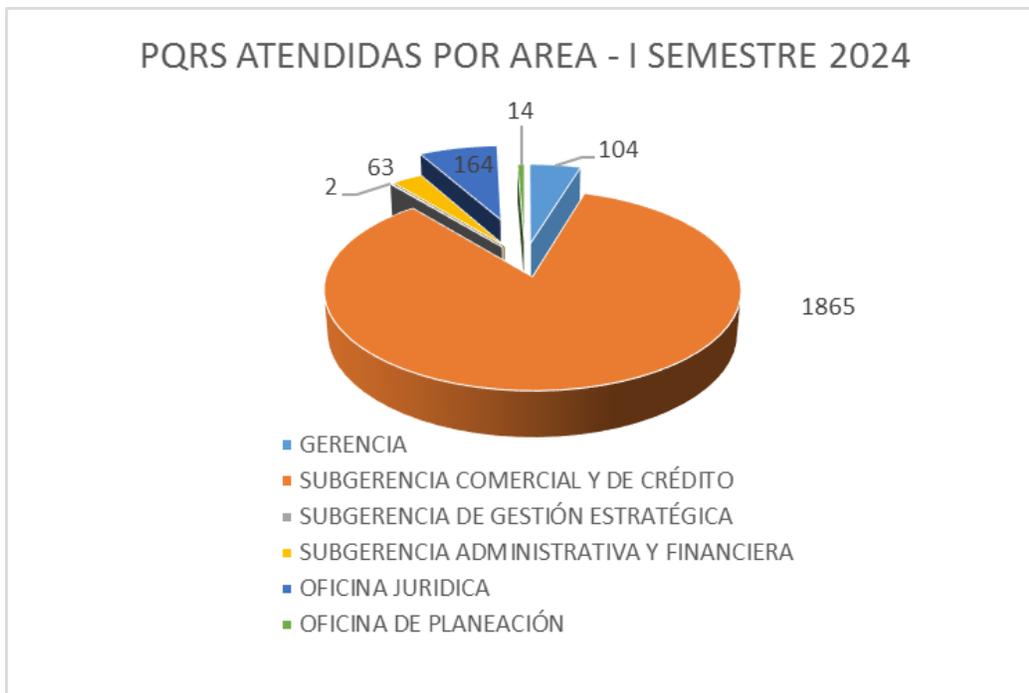
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

tercer lugar se encuentra el uso de la app, con 110 PQRS, equivalentes al 5%. Los canales menos frecuentes son los buzones ubicados en el edificio del IFC, con un registro de 1 (0,05%) y el portal web con 0 comunicaciones.

### 1.3.2 PQRS ATENDIDAS POR AREAS

Del total de PQRS gestionadas en el segundo semestre de 2024 (2216), el área con mayor número de solicitudes atendidas fue la Subgerencia Comercial y de Crédito, con 1865, que equivalen al 84%; seguida de la oficina jurídica con 164, equivalente al 7%; Gerencia con 104, es decir un 5%; la Subgerencia Administrativa y Financiera, que recibió 63, para un 3%; la Oficina Asesora de Planeación con 14, cuyo porcentaje es del 1% y finalmente la Oficina de Control Interno, con 5, cuyo porcentaje es del 0,2% y la Subgerencia de Gestión Estratégica con 2, que representan un 0,1% del total de PQRS recibidas entre julio y diciembre de 2024, dejando la aclaración que esta última dependencia inició labores en el último trimestre del año.

Gráfica 4. Cantidad PQRS II Semestre 2024 por Área



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

 <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

## 1.4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC

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

### 1.4.1 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS

Teniendo en cuenta los tiempos establecidos por la normatividad vigente, para atender las solicitudes se presenta el siguiente cuadro con el comportamiento de los tiempos de atención por Área funcional:

Tabla No. 1. Desagregación PQRS II semestre de 2024 por área funcional

AREA	NUMERO PQRS RECIBIDAS	PROMEDIO NÚMERO DIAS HÁBILES RESPUESTA
GERENCIA	104	11
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO	1865	9
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	2	26
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	63	26
OFICINA JURIDICA	164	10
OFICINA DE PLANEACIÓN	14	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	5
<b>TOTALES</b>	<b>2216</b>	<b>10</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

A nivel general, el IFC durante el segundo semestre de 2024, mantuvo un tiempo promedio adecuado de respuesta, pues de acuerdo con los datos reportados por el aplicativo QF Document, el tiempo promedio de respuesta fue de 10 días hábiles, lo cual está dentro del tiempo máximo de demora establecido en la política interna de atención al cliente (10 días hábiles). No obstante, a

 <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

continuación se realiza un análisis desagregado de las PQRS que en el semestre estuvieron por fuera de dichos tiempos.

#### 1.4.1.1 PQRS con tiempo de respuesta superior a 10 días hábiles

Tabla No. 2. Análisis PQRS con tiempo de respuesta superior a 10 días hábiles por área funcional

AREA	HABILES		
	CANTIDAD	PORCENTAJE	PROMEDIO NÚMERO DIAS
GERENCIA	29	5%	33
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO	478	79%	17
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	2	0%	26
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	30	5%	47
OFICINA JURIDICA	62	10%	17
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	0%	17
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0%	0
<b>TOTALES</b>	<b>602</b>	<b>100%</b>	<b>19</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

Se evidencia que se incurrió en demoras superiores a los 10 días hábiles, en el 27% de las PQRS atendidas durante el semestre en análisis, las cuales registraron un tiempo promedio de 19 días para su respuesta por parte de los responsables, mostrando una ligera reducción en porcentaje de extemporaneidad de estas PQRS, en relación con el semestre anterior, en el cual la extemporaneidad había sido del 29% de las PQRS recibidas, aunque el promedio de respuesta extemporánea en este rango se incrementó nuevamente a 19 días, volviendo a estar en una situación similar que en el segundo semestre de 2023.

El porcentaje de la columna 2 de la tabla No. 2, corresponde a la participación de cada área en el total de PQRS atendidas en forma extemporánea. El porcentaje más alto de PQRS respondidas con tiempos superiores a los 10 días hábiles fue de la Subgerencia Comercial y de crédito, alcanzando un 79%, no obstante se observa que el mayor promedio de extemporaneidad correspondió a la Subgerencia Administrativa y Financiera con un registro de 47 días hábiles.

Es importante llamar la atención de que en este análisis se evidencia que, no obstante haberse reducido ligeramente la extemporaneidad en este rango, las PQRS aún presentan tiempos de respuesta por encima de lo planificado estratégicamente por el IFC; aunque estas demoras no

 <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

signifiquen en sí mismas el desconocimiento del derecho fundamental de petición a los usuarios del Instituto.

#### 1.4.1.2 PQRS con tiempo de respuesta superior a 15 días hábiles

Tabla No. 3. Análisis PQRS con tiempo de respuesta mayor a 15 días hábiles por área funcional

AREA	PQRS CON DEMORA MAYOR A 15 DÍAS HÁBILES		
	CANTIDAD	PORCENTAJE	PROMEDIO NÚMERO DIAS
GERENCIA	25	11%	36
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO	132	60%	32
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	2	1%	26
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	29	13%	49
OFICINA JURIDICA	23	10%	26
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	0,5%	17
<b>TOTALES</b>	<b>220</b>	<b>14%</b>	<b>34</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

En relación con la oportunidad en la respuesta, el 90% (1996) de las peticiones atendidas se registra dentro de los términos legales y el 10% (220) evidencia cierre con demoras superiores a 15 días hábiles, lo cual implica presunta incursión en riesgo de respuestas por fuera de los términos legales, teniendo en cuenta que aunque estos tiempos se obtienen del reporte de cierre en el aplicativo QF Document, existe una notable probabilidad de que en algunos de estos casos se haya dado respuestas extemporáneas en relación con los tiempos establecidos para el derecho de petición. No obstante se resalta una mejora también en este indicador respecto del mismo semestre del año anterior, donde la extemporaneidad superior a los 15 días hábiles estuvo en el 18% del total de PQRS recibidas.

El porcentaje de la columna 2 de la tabla No. 3, corresponde a la participación de cada área en el total de PQRS atendidas en forma extemporánea en este rango que es el de mayor riesgo. El porcentaje más alto de PQRS respondidas con tiempos superiores a los 15 días hábiles fue de la Subgerencia Comercial y de Crédito, alcanzando un 60% del total de las PQRS con registro de extemporaneidad en el sistema QF Document, no obstante se debe tener en cuenta que esta dependencia es la que recibe mayor cantidad de PQRS, alcanzando un 84% del total de PQRS del semestre; en tanto que al analizar su porcentaje de extemporaneidad intrínseco, este es apenas del 7% sobre el total de PQRS recibidas por dicha dependencia (132 de 1865), mientras que la dependencia con mayor extemporaneidad intrínseca en la respuesta a sus PQRS en todo el segundo semestre de 2024, fue la Subgerencia Administrativa y Financiera, con un 46% (29 de 63).

	<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

#### 1.4.2 Analisis Extemporaneidad PQRS por proceso

ANALISIS RESPUESTAS POR PROCESO	PQRS CON DEMORA SUPERIOR A 15 DÍAS HÁBILES	
	CANTIDAD	PROMEDIO NÚMERO DIAS HÁBILES RESPUESTA
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	26	36
GESTIÓN FINANCIACIÓN	117	34
GESTIÓN DE CRÉDITO EDUCATIVO	15	24
GESTIÓN PROGRAMAS Y PROYECTOS	8	26
GESTIÓN FINANCIERA	11	44
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	72
GESTION DE RECURSOS FÍSICOS	9	74
GESTIÓN TECNOLÓGICA	0	0
GESTIÓN DOCUMENTAL	4	31
GESTIÓN JURIDICA	17	21
CONTRATACIÓN	3	31

El proceso que continúa presentando mayor cantidad de PQRS cerradas con extemporaneidad superior a 15 días hábiles sigue siendo Gestión Financiación (117), seguido por Direccionamiento Estratégico y planeación con 26, de acuerdo con la desagregación que se puede obtener de la base de datos proporcionada por el proceso Atención al Cliente y Comunicaciones. No obstante, se recomienda que los directivos realicen este análisis de manera individual en sus áreas para determinar no solamente los procesos que realmente pueden estar generando riesgo de desatención del derecho fundamental de petición, sino las causas que generan estas situaciones, a fin de tomar los correctivos pertinentes.

 <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

## 1.5 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

Durante el segundo semestre de 2024, se recibieron 74 derechos de petición, de los cuales se tiene evidencia cierta de cierre oportuno a un total de 68, equivalente al 92%, dándose cierre extemporáneo en el aplicativo QF Document, a un total de 6 (8%). En relación con este criterio, se considera que igualmente se tiene un mejor desempeño respecto al semestre anterior, en el cual se incurrió en extemporaneidad en el cierre de derechos de petición equivalente al 15%. No obstante, se recomienda seguir implementando estrategias para evitar estas situaciones, teniendo en cuenta que aunque la mayoría de estas extemporaneidades corresponden a los tiempos de cierre de las PQRS en el aplicativo, todas las peticiones de los ciudadanos se deben atender con los criterios de oportunidad establecidos tanto en la normatividad vigente para el derecho de petición como en nuestra política de calidad.

## 2. CONCLUSIONES

- ✓ El Instituto cuenta con una amplia variedad de 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 desde la oficina asesora de planeación, a través del líder del proceso de atención al cliente y comunicaciones se realiza un adecuado seguimiento para garantizar la oportunidad de las respuestas, lo cual adicionalmente facilita la información necesaria para la verificación semestral que realiza la oficina de Control Interno.
- ✓ El sistema QF Document, es una herramienta útil para garantizar la custodia de la información, el recibo y direccionamiento de las comunicaciones y el seguimiento al trámite y respuestas. No obstante, se aprecia que aunque se han mejorado los tiempos de cierre oportuno de la mayoría de PQRS en relación con el semestre anterior; aún se observa que un porcentaje significativo de las PQRS no se están cerrando oportunamente, generando inconsistencias en el proceso de registro y seguimiento de las respuestas a las comunicaciones de los clientes del IFC.

## 3. RECOMENDACIONES

- ❖ Se sugiere continuar aplicando estrategias para incentivar el uso de la APP a los clientes del IFC, 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.

📍 **Dirección:** Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. ☎ **PBX:** 320 889 9573.

✉ **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

13 de 14



CO-SC-CER403305

 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

- ❖ 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.
- ❖ Igualmente se sugiere tener en cuenta la oportunidad en la respuesta a las PQRS como un criterio para la evaluación del desempeño de los servidores públicos del Instituto.



**SAMUEL HIGUERA BOHÓRQUEZ**  
 Jefe de Control Interno