

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

TRD_101_50_32

INFORME SEGUIMIENTO A PQRS

PRIMER SEMESTRE DE 2025

Instituto Financiero de Casanare - IFC

Oficina de Control Interno

Yopal, agosto de 2025

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

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO:	3
ALCANCE:	3
1. ANALISIS ATENCIÓN DE PQRS EN EL SEMESTRE	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	6
1.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS PRIMER SEMESTRE 2025	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
1.5 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	12
2. CONCLUSIONES	12
3. 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 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 I semestre de 2025.
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 2096 PQRSD, que corresponden a las recibidas entre el 1o. de enero y el 16 de junio de 2025, teniendo como criterio

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

que los recibidos posteriores al 16 de junio estaban a menos de 10 días hábiles del cierre del semestre (30 de junio de 2025). No obstante para el análisis de cantidades de PQRS por tipo, por canal y por área se realiza el análisis de la totalidad de PQRS recibidas desde el 1º. de enero hasta el 30 de junio de 2025 (2198).

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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		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 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://www.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, 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, 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.

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.

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

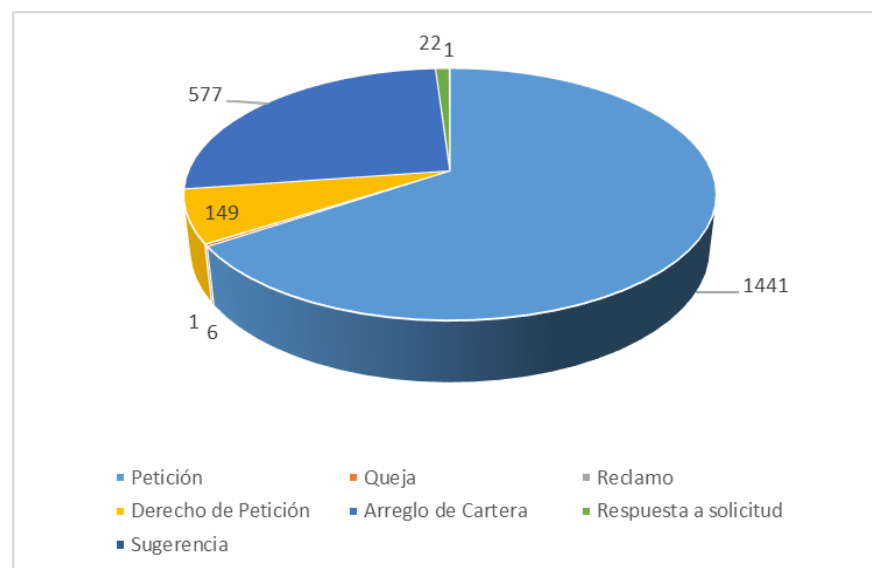
1.2 TIPOS DE PQRS

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 PRIMER SEMESTRE DE 2025 POR TIPO (2198)

Gráfica 1. Distribución PQRS recibidas I semestre 2025 por tipo.



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

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

✉ **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

6 de 13

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

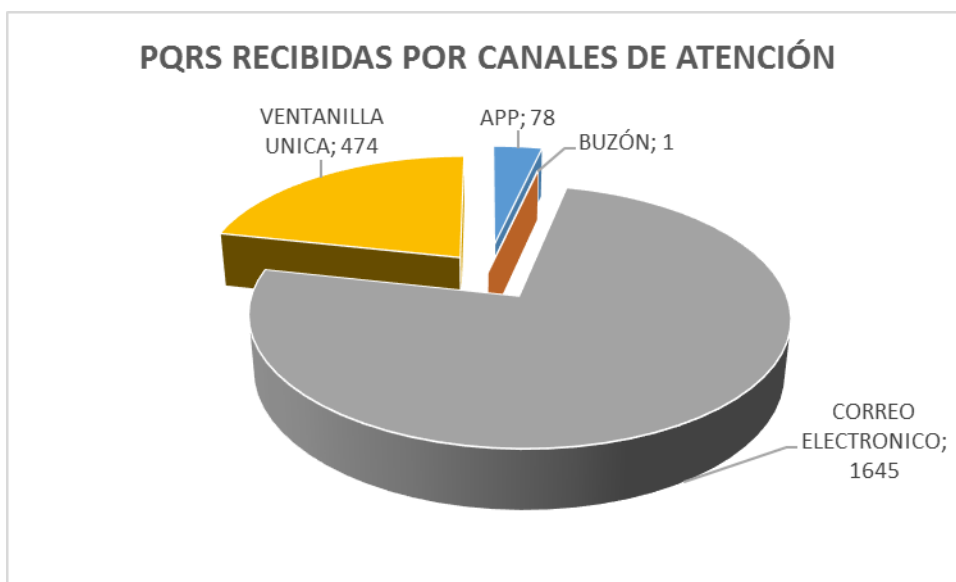
Del total de PQRS recibidas en el primer semestre de 2025 (2198), la modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general, ascendiendo a 1441, equivalentes al 65,6%, seguida por Arreglos de Cartera con 577 (26,3%), Derecho de petición 149 (6,8%), Respuesta a solicitudes con 22 radicados equivalentes a un 1%, Quejas (6 recibidas para un porcentaje del 0,3%), 1 reclamo y una sugerencia que equivalen cada uno al 0,05% del total de PQRS registradas en el aplicativo QF Document.

1.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS PRIMER SEMESTRE 2025

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

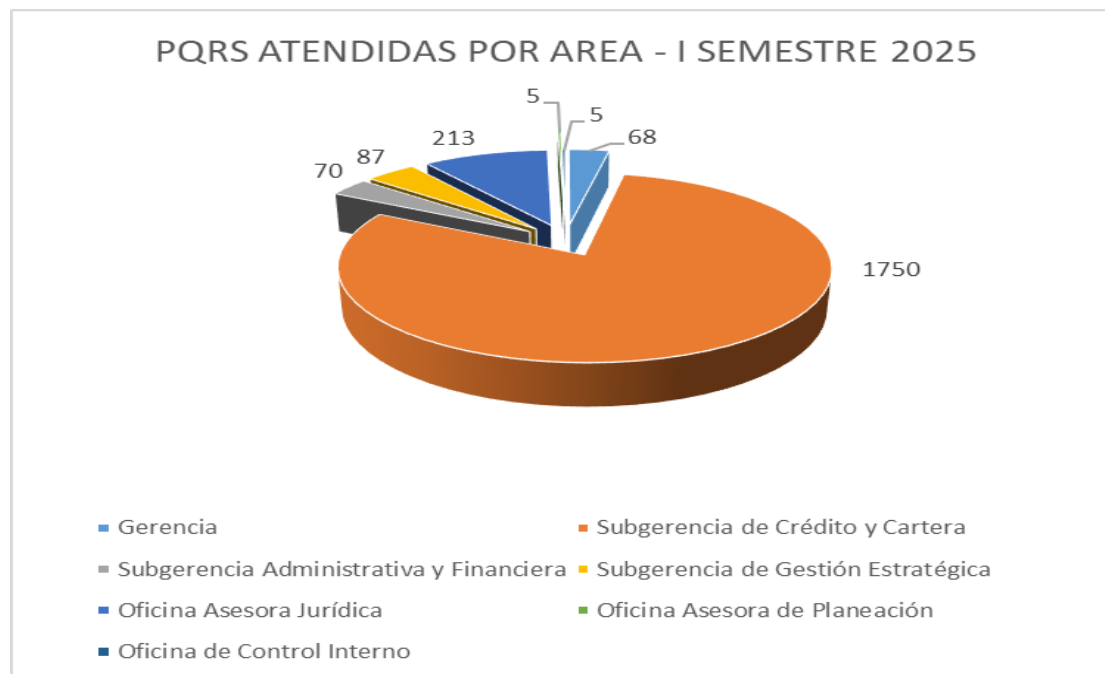
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

El canal más utilizado en el primer semestre de 2025 fue el correo electrónico con 1645 PQRS registradas que representan el 74,8%, seguido de la ventanilla única con 474 solicitudes (21,6%). En tercer lugar se encuentra el uso de la app, con 78 PQRS, equivalentes al 3,5%. 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 primer semestre de 2025 (2198), el área con mayor número de solicitudes atendidas fue la Subgerencia Comercial y de Crédito, con 1750, que equivalen al 79,6%; seguida de la oficina asesora jurídica con 213, equivalente al 9,7%; Subgerencia de Gestión Estratégica con 87, que representan un 4%; la Subgerencia Administrativa y Financiera, que recibió 70, para un 3,2%; Gerencia con 68, es decir un 3,1%; la Oficina Asesora de Planeación con 5, cuyo porcentaje es del 0,2% al igual que la Oficina de Control Interno, con el mismo número para un 0,2% de las PQRS recibidas entre enero y junio de 2025.

Gráfica 4. Cantidad PQRS I Semestre 2025 por Área



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

ifc INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		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 viene realizando notificación a través de correo electrónico y se está llevando 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 I semestre de 2025 por área funcional

AREA	TOTAL RECIBIDAS	
	CANTIDAD	PROMEDIO NÚMERO DIAS HÁBILES RESPUESTA
GERENCIA	68	11
SUBGERENCIA DE CRÉDITO Y CARTERA	1750	7
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	70	11
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	87	20
OFICINA JURIDICA	213	12
OFICINA DE PLANEACIÓN	5	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	4
TOTALES	2198	8

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

A nivel general, el IFC durante el primer semestre de 2025, 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 8 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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		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	PQRS CON DEMORA SUPERIOR A 10 DÍAS HABILES		
	CANTIDAD	PORCENTAJE	PROMEDIO NÚMERO DIAS HABILES RESPUESTA
GERENCIA	28	41%	23
SUBGERENCIA DE CRÉDITO Y CARTERA	443	25%	17
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	34	49%	19
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	40	46%	34
OFICINA JURIDICA	90	42%	22
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	20%	11
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0%	0
TOTALES	677	32%	18

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 32% de las PQRS atendidas durante el semestre en análisis, las cuales registraron un tiempo promedio de 18 días para su respuesta por parte de los responsables, mostrando un incremento en porcentaje de extemporaneidad de estas PQRS en relación con el semestre anterior, en el cual la extemporaneidad había sido del 27% de las PQRS recibidas, aunque el promedio de respuesta extemporánea en este rango se redujo ligeramente a 18 días.

El porcentaje de la columna 2 de la tabla No. 2, corresponde a la extemporaneidad intrínseca de sus PQRS (superior a 10 días hábiles) en relación con el total de PQRS recibidas en el período. El porcentaje más alto de PQRS respondidas con tiempos superiores a los 10 días hábiles fue de la Oficina Jurídica, alcanzando un 42%, no obstante se observa que el mayor promedio de extemporaneidad correspondió a la Subgerencia de Gestión Estratégica con un registro de 34 días hábiles.

Es importante llamar la atención en el hecho de que en este análisis se evidencia que, además de haberse incrementado la extemporaneidad en este rango, las PQRS aún presentan tiempos de

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

respuesta por encima de lo planificado estratégicamente por el IFC; aunque estas demoras no 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 DÍAS
GERENCIA	18	26%	32
SUBGERENCIA DE CRÉDITO Y CARTERA	174	10%	24
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	19%	21
SUBGERENCIA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	36	41%	36
OFICINA JURIDICA	64	30%	26
OFICINA DE PLANEACIÓN	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0
TOTALES	305	18%	20

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

En relación con la oportunidad en la respuesta, el 86% (1893) de las peticiones atendidas se registra dentro de los términos legales y el 14% (305) 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 hayan dado respuestas extemporáneas en relación con los tiempos establecidos para el derecho de petición. Se alerta en el sentido de que se presentó el debilitamiento en el desempeño de este indicador respecto del mismo semestre del año anterior, donde la extemporaneidad superior a los 15 días hábiles estuvo en el 10% del total de PQRS recibidas, pues en el primer semestre de 2025, se situó 4 puntos porcentuales por encima.

El porcentaje de la columna 2 de la tabla No. 3, corresponde a la extemporaneidad intrínseca de sus PQRS (superior a 15 días hábiles) en relación con el total de PQRS recibidas en el período, 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 de Gestión Estratégica, alcanzando un 41% del total de sus PQRS con registro de extemporaneidad en el sistema QF Document, siendo también esta dependencia la que presentó en este rango un mayor número de días promedio alcanzando los 36 días hábiles.

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

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

11 de 13

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

1.5 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

Durante el primer semestre de 2025, se recibieron 146 derechos de petición, de los cuales se tiene evidencia cierta de cierre oportuno a un total de 134, equivalente al 92%, dándose cierre extemporáneo en el aplicativo QF Document, a un total de 12 (8%). En relación con este criterio, se considera que se tiene un desempeño similar respecto al semestre anterior, en el cual se incurrió igualmente en extemporaneidad en el cierre de derechos de petición equivalente al 8%. 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 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.
- ✓ En términos generales se presenta un leve desmejoramiento en los tiempos de atención de las PQRS en el I semestre de 2025, en relación con el anterior semestre, lo cual amerita una evaluación concienzuda para determinar las causas de dichas demoras.

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

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

✉ **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

12 de 13

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

de pagos y otros trámites de una manera dinámica desde diferentes dispositivos electrónicos.

- ❖ 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; e igualmente para lograr el cierre oportuno de todas las PQRS en el aplicativo QF Document.
- ❖ Igualmente se reitera la importancia de 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