



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

INFORME

**INFORME SEGUIMIENTO A PQRS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2025**

**YULY YAMARY BARON VARGAS
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Enero de 2026

| | | | |
|--|--|----------------|------------------------------------|
|  INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE | SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | INFORME | CÓDIGO: RUG00-06 |
| | USO GENERAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 |
| | | | VERSIÓN: 01 |

Contenido

| | |
|---|----|
| OBJETIVO: | 3 |
| ALCANCE: | 3 |
| 1. ANALISIS ATENCIÓN DE PQRS EN EL II SEMESTRE 2025 | 3 |
| 1.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE | 4 |
| 1.1.1 ATENCIÓN PRESENCIAL | 4 |
| 1.1.2 BUZON DE PQRS | 5 |
| 1.1.3 VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA | 5 |
| 1.1.4 CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES | 5 |
| 1.1.5 CORREO INSTITUCIONAL | 7 |
| 1.1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA | 7 |
| 1.2 TIPOS DE PQRS | 7 |
| 1.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS PRIMER SEMESTRE 2025 | 8 |
| 1.3.1 TOTAL, PQRS por Canales de Atención | 8 |
| 1.3.2 PQRS ATENDIDAS POR AREAS | 9 |
| 1.4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC | 10 |
| 1.4.1 TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQRS | 10 |
| 1.4.2 Análisis Extemporaneidad PQRS por proceso | 13 |
| 1.5 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN | 13 |
| 2. CONCLUSIONES | 14 |
| 3. RECOMENDACIONES | 14 |

| | | | |
|---|--|----------------|------------------------------------|
|  <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small> | SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | INFORME | CÓDIGO: RUG00-06 |
| | USO GENERAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 |

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 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 correspondiente seguimiento a través del reporte del aplicativo QFDocument sobre el II 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 II SEMESTRE 2025

Para el análisis ponderado de los tiempos de respuesta se tomó una muestra de 2096 PQRS, que corresponden a las recibidas entre el 1º. de enero y el 16 de junio de 2025, teniendo como criterio 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 julio hasta el 31 de diciembre de 2025 (3.268), de las cuales se evidencia en el reporte allegado a la Oficina de Control Interno, por la Oficina Asesora de Planeación, un total de veintitrés (23) solicitudes con radicado y sin especificar canal de recepción ni asignación de responsable; una (1) radicado de prueba para el cual no aplica emisión de respuesta; y las restantes tres mil doscientas cuarenta y cuatro (3.244) cuentan con asignación de responsable.



| | | | |
|---|--|----------------|---|
|  ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small> | SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | INFORME | CÓDIGO: RUG00-06 |
| | USO GENERAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01 |

De acuerdo a lo anterior, a continuación se relacionan las veintitrés (23) números de radicado que no corresponden a PQRSD sino que fueron registrados sin información por lo que su trámite no es procedente, sin embargo, se hace referencia a los mismos en aras de validar la no procedencia de respuesta frente a éstos.

| ITEM | RADICADO | FECHA |
|------|------------|------------|
| 1 | 2025032427 | 24/07/2025 |
| 2 | 2025032452 | 28/07/2025 |
| 3 | 2025032480 | 30/07/2025 |
| 4 | 2025032693 | 19/08/2025 |
| 5 | 2025032698 | 19/08/2025 |
| 6 | 2025032702 | 19/08/2025 |
| 7 | 2025032708 | 20/08/2025 |
| 8 | 2025032731 | 21/08/2025 |
| 9 | 2025032754 | 22/08/2025 |
| 10 | 2025033502 | 10/10/2025 |
| 11 | 2025033677 | 15/10/2025 |
| 12 | 2025033892 | 21/10/2025 |
| 13 | 2025033955 | 23/10/2025 |
| 14 | 2025034089 | 29/10/2025 |
| 15 | 2025034402 | 18/11/2025 |
| 16 | 2025034405 | 18/11/2025 |
| 17 | 2025034477 | 19/11/2025 |
| 18 | 2025034522 | 21/11/2025 |
| 19 | 2025034861 | 04/12/2025 |
| 20 | 2025034952 | 09/12/2025 |
| 21 | 2025035011 | 11/12/2025 |
| 22 | 2025035239 | 24/12/2025 |
| 23 | 2025035261 | 26/12/2025 |

1.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 las dependencias que corresponden una vez identificada su necesidad, adicionalmente para el desarrollo de su objeto misional dispuso de personal para la asesoría en servicios que hacen parte del portafolio del IFC.

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.



| | | | |
|--|--|----------------|---|
|  INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE | SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | INFORME | CÓDIGO: RUG00-06 |
| | USO GENERAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01 |

1.1.2 BUZON DE PQRS

Se cuenta con 2 buzones ubicados uno al interior del primer piso y otro en el segundo piso frente de la escalera de ingreso principal, 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 la ventanilla única y atención al ciudadano realiza el direccionamiento a través de este aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, el seguimiento al trámite de respuesta, el plazo para la oportuna respuesta y el seguimiento al trámite de respuesta por parte de las áreas a las cuales se les direcciona.

1.1.4 CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL

El Instituto Financiero cuenta con una portal web www.ifc.gov.co y APP – Móvil con un link que les permite a los ciudadanos presentar peticiones, solicitudes, quejas, reclamos, felicitaciones y también cuenta con redes sociales.



| | | | |
|--|--|----------------|---|
|  ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small> | SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | INFORME | CÓDIGO: RUG00-06 |
| | USO GENERAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01 |

CANALES DE ATENCIÓN

VIRTUAL
Correo Electrónico
instituto@ifc.gov.co
ventanillaunica@ifc.gov.co
atencioncliente@ifc.gov.co
Portal Web www.ifc.gov.co

ATENCIÓN TELEFÓNICA
PBX- 320 889 9573 - 608 633 4020.
EXTENSIONES / CELULAR:

- Atención al cliente Ext. 101
- Crédito Comercial y de Fomento Ext. 508 y 518
- Crédito Educativo Ext. 902 y 903.
- Cartera Administrativa IFC Ext. 519
- Cartera Cobro Jurídico Ext. 503 505.
- Cartera Educativa Ext. 901 y 902 Celular Alterno: 3124110781, 3124128298
- Cartera en Administración Decreto 0223/20215 Ext. 503, 507 y 908. Cel alterno: 3124128298.
- Cobro Coactivo Ext. 912.

REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

REDES SOCIALES

-  [@ifc_casanare](https://www.instagram.com/ifc_casanare)
-  [Instituto Financiero de Casanare](https://www.facebook.com/instituto.financiero.casanare)
-  [@ifc_casanare](https://www.twitter.com/ifc_casanare)




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

✉ **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

| | | | |
|--|--|----------------|---|
|  INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE | SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | INFORME | CÓDIGO: RUG00-06 |
| | USO GENERAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01 |

1.1.5 CORREO INSTITUCIONAL

El Instituto tiene a disposición de los usuarios correos institucionales: instituto@ifc.gov.co, allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRSD que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, 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, y finalmente el correo ventanillaunica@ifc.gov.co.

1.1.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se recibieron llamadas a través de las líneas del conmutador: 320889957 y 6086334020, a través de este medio se da respuesta inmediata y oportuna.

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 2025, 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 2025 POR TIPO (3.244)

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



| | | | |
|--|--|----------------|---|
|  INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE | SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | INFORME | CÓDIGO: RUG00-06 |
| | USO GENERAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01 |

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

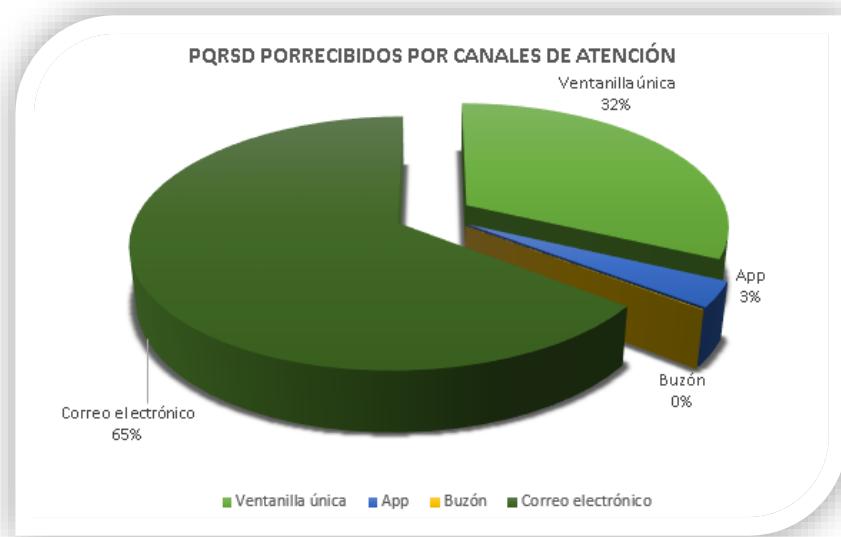
Del total de PQRS recibidas en el segundo semestre de 2025 (3.244), la modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general, ascendiendo a 2.328, equivalentes al 72%, seguida por Arreglos de Cartera con 652 equivalentes a 20%, Derecho de petición 180, equivalente al 6%, Respuesta a solicitudes con 72 radicados equivalentes a un 2%, tres (3) Quejas recibidas para un porcentaje del 0,09%, siete (7) reclamos equivalentes a un 0.2% y dos (2) felicitaciones que equivalen cada uno al 0,06% del total de PQRS registradas en el aplicativo QF Document debidamente asignadas. Es oportuno indicar que durante el segundo semestre del año 2025 no se recibieron denuncias.

1.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2025

1.3.1 TOTAL, PQRSD 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 ciudadano, 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 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,



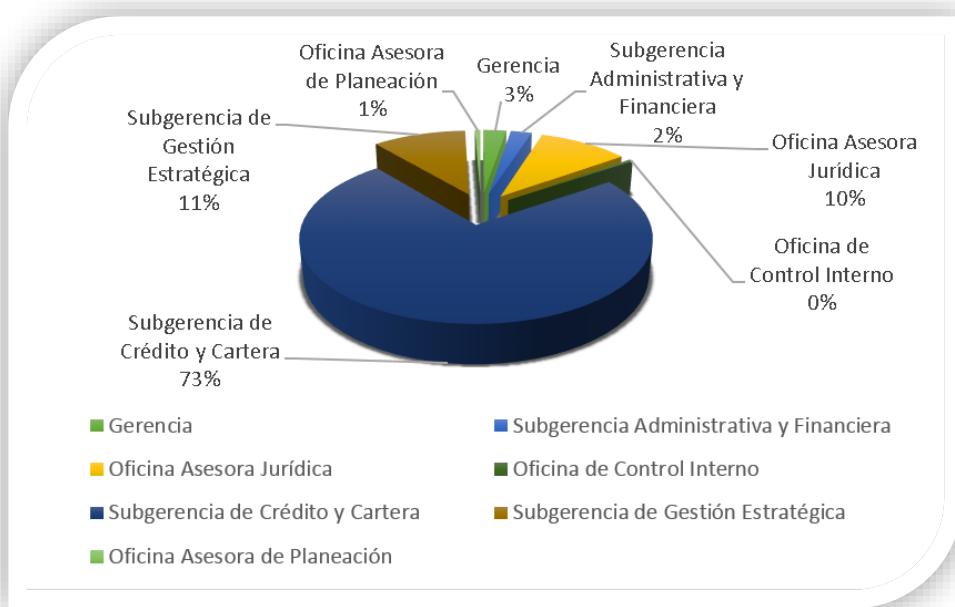
| | | | |
|--|--|----------------|---|
|  INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE | SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | INFORME | CÓDIGO: RUG00-06 |
| | USO GENERAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01 |

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 ÁREAS

Del total de PQRS gestionadas en el segundo semestre de 2025 (3.244), el área con mayor número de solicitudes atendidas fue la Subgerencia de Crédito y Cartera, con 2.382, que equivalen al 73%; seguida de la Subgerencia de Gestión Estratégica con 340, que representan un 11%; la oficina asesora jurídica con 327, equivalente al 10%; la Subgerencia Administrativa y Financiera, que recibió 75, para un 2%; Gerencia con 84, es decir un 3%; la Oficina Asesora de Planeación con 21, cuyo porcentaje es del 1% al igual que la Oficina de Control Interno, con 15 para un 0,03% de las PQRS recibidas entre julio y diciembre de 2025.

Gráfica 4. Cantidad PQRS II Semestre 2025 por Área



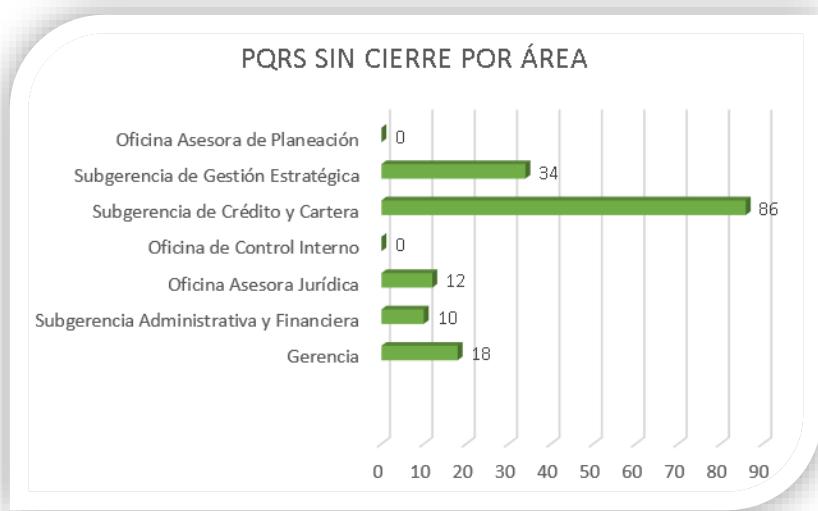
Fuente: Oficina Asesora de Planeación – OAP – Atención al cliente y comunicaciones

Luego del análisis que se realizó desde la Oficina de Control Interno en relación con la respuesta oportuna a las PQRS por área, se observó que algunas no registran respuesta o cierre del trámite, situación que perjudica la oportunidad y eficiencia del IFC debido al gran número de días que registra la falta de cierre.



| | | | |
|--|--|----------------|---|
|  INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE | SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | INFORME | CÓDIGO: RUG00-06 |
| | USO GENERAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01 |

Gráfica 4. Cantidad sin cierre PQRS II Semestre 2025 por Área



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

1.4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC

De acuerdo al procedimiento PAC01-00 PROCEDIMIENTO RECIBIR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PQRSD, 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, con base en las PQRSD que de acuerdo al reporte han sido debidamente respondidas, igualmente se refleja el estado de las PQRSD por área que no cuentan con respuesta emitida :

| | | | |
|--|--|----------------|---|
|  INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE | SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | INFORME | CÓDIGO: RUG00-06 |
| | USO GENERAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01 |

Tabla No. 1. Desagregación PQRS II semestre de 2025 por área funcional

| AREA | NUMERO DE PQRS RECIBIDAS | PROMEDIO NUMERO DE DIAS HABILES RESPUESTA | SIN RESPUESTA | | CON RESPUESTA | |
|---|--------------------------------|---|------------------|----|------------------|-----|
| | | | Cant. | % | Cant. | % |
| Gerencia | 84 | 30 | 18 | 21 | 66 | 79 |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | 75 | 16 | 10 | 13 | 64 | 85 |
| Oficina Asesora Jurídica | 327 | 9 | 12 | 4 | 315 | 96 |
| Oficina de Control Interno | 15 | 4 | 0 | 0 | 15 | 100 |
| Subgerencia de Crédito y Cartera | 2.382 | 7 | 86 | 4 | 2.296 | 96 |
| Subgerencia de Gestión Estratégica | 340 | 10 | 34 | 10 | 306 | 90 |
| Oficina Asesora de Planeación | 21 | 5 | 0 | 0 | 21 | 100 |

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

A nivel general, el IFC durante el segundo semestre de 2025, mantuvo un tiempo promedio de respuestas variado de acuerdo al área responsable adecuado de respuesta como se observa en el cuadro anterior, el tiempo promedio de respuesta de la entidad fue de 11 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 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 MAYOR A 10 DÍAS HÁBILES | | |
|---|--|------------|----------------------|
| | CANTIDAD | PORCENTAJE | PROMEDIO No. DÍAS |
| Gerencia | 55 | 83 | 33 |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | 38 | 59 | 25 |
| Oficina Asesora Jurídica | 86 | 27 | 24 |
| Oficina de Control Interno | 1 | 7 | 12 |
| Subgerencia de Crédito y Cartera | 574 | 25 | 16 |
| Subgerencia de Gestión Estratégica | 104 | 34 | 24 |
| Oficina Asesora de Planeación | 2 | 10 | 15 |



| | | | |
|--|--|---------|---|
|  INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE | SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | INFORME | CÓDIGO: RUG00-06 |
| | USO GENERAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01 |

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

Es importante resaltar, que en razón al seguimiento al trámite oportuno de las PQRS, la entidad registra un 74% de respuestas emitidas dentro de los primeros diez (10) días hábiles, es decir en tiempo inferior al establecido por la normatividad para el efecto, lo mencionado refleja efectividad en las acciones que buscan la mejora continua.

El porcentaje de la columna 3 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 oficina de Gerencia, alcanzando un 83%, al igual que el promedio de días de extemporaneidad.

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 No. DÍAS |
| Gerencia | 35 | 53 | 32 |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | 27 | 42 | 30 |
| Oficina Asesora Jurídica | 58 | 18 | 29 |
| Oficina de Control Interno | 0 | 0 | 0 |
| Subgerencia de Crédito y Cartera | 239 | 10 | 22 |
| Subgerencia de Gestión Estratégica | 104 | 34 | 24 |
| Oficina Asesora de Planeación | 0 | 0 | 0 |

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

En relación con la oportunidad en la respuesta, el 85% (2.622) de las peticiones atendidas se registra dentro de los términos legales y el 15% (463) 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. Es importante observar que se refleja una desmejora en este indicador respecto del semestre anterior, donde la extemporaneidad superior a los 15 días hábiles estuvo en el 10% 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 oficina de Gerencia con un 53% del total de las PQRS atendidas con registro de extemporaneidad en el sistema QF Document, seguida de la Subgerencia Administrativa y Financiera con un porcentaje que asciende al 42%, luego, se encuentra la Subgerencia de



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

✉ **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

| | | | |
|--|--|---------|------------------------------------|
|  INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE | SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | INFORME | CÓDIGO: RUG00-06 |
| | USO GENERAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 |
| | | | VERSIÓN: 01 |

Gestión estratégica con un 34%, posteriormente la Oficina asesora jurídica con un 18% y la Subgerencia de Crédito y Cartera con un 10%, finalmente la Oficina de Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno no reportan PQRS superiores a 15 días, es decir, un 0%

1.4.2 Análisis Extemporaneidad PQRS por proceso

| ANALISIS RESPUESTA POR PROCESO | PQRS CON RESPUESTA SUPERIOR A 15 DÍAS HÁBILES | |
|---|---|--|
| | CANTIDAD | PROMEDIO No. DÍAS HÁBILES EN DAR RESPUESTA |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN | 35 | 32 |
| GESTIÓN FINANCIACIÓN | 239 | 22 |
| GESTIÓN ESTRATÉGICA | 104 | 24 |
| GESTIÓN FINANCIERA | 5 | 18 |
| ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO | 6 | 29 |
| GESTIÓN RECUSOS FÍSICOS | 1 | 62 |
| GESTIÓN TECNOLÓGICA | 0 | 0 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | 5 | 38 |
| GESTIÓN JURÍDICA | 58 | 29 |
| CONTRATACIÓN | 0 | 0 |
| ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES | 0 | 0 |
| SEGUIMIENTO Y CONTROL | 0 | 0 |

El proceso que continúa presentando mayor cantidad de PQRS cerradas con extemporaneidad superior a 15 días hábiles sigue siendo Gestión Financiación 239, seguido por gestión estratégica con 104, posteriormente gestión jurídica con 58, Direccionamiento Estratégico y planeación con 35, y los demás procesos inferiores a 10. 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.

1.5 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

Durante el segundo semestre de 2025, se recibieron 180 derechos de petición, de los cuales se tiene evidencia cierta de cierre oportuno a un total de 175, equivalente al 97%, dándose cierre extemporáneo en el aplicativo QF Document, a un total de 5 (3%). En relación con este criterio, se considera que el desempeño con respecto al semestre anterior desmejoró en un 5%. Se recomienda implementar estrategias para evitar estas situaciones, teniendo



| | | | |
|---|--|----------------|---|
|  <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small> | SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | INFORME | CÓDIGO: RUG00-06 |
| | USO GENERAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01 |

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 aplicativo 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 de cierre de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos.
- ✓ Un número importante de PQRS que asciende a 160, no han sido cerradas en el aplicativo QF Document, al no contar con cierre registran como faltas de respuesta o trámite, esta situación afecta la oportunidad y eficiencia del Instituto Financiero de Casanare.

3. RECOMENDACIONES

- ❖ Se sugiere realizar mayor control por parte de los líderes y responsables del trámite y respuesta de las PQRS con el fin de dar cierre oportuno y mejorar la efectividad del IFC en cuanto a oportunidad de respuesta.
- ❖ Se sugiere fortalecer con talento humano el proceso RAC04-01 “RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A PQRS” con el fin de incluir en el diligenciamiento del registro de los radicados, información que facilite el seguimiento de acuerdo al área encargada y al proceso del que hace parte el trámite.
- ❖ Se sugiere continuar aplicando estrategias para incentivar el uso de la APP móvil a los ciudadanos y 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.
- ❖ Se deben generar revisiones semanales por parte de los líderes y responsables de procesos que han recibido mayor número de PQRS para determinar acciones de mejora en los servicios



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

✉ **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

14 de 15

| | | | |
|---|--|----------------|------------------------------------|
|  <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small> | SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | INFORME | CÓDIGO: RUG00-06 |
| | USO GENERAL | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 |
| | | | VERSIÓN: 01 |

que presta el IFC, con base en las solicitudes más recurrentes de los clientes y demás partes interesadas, 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.

Elaboró:


YULY YAMARY BARON VARGAS
Jefe de Control Interno



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

✉ **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

15 de 15

SC-CER403305