

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CARACTERIZACIÓN</b>	CODIGO : CGD00-23
	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024
			VERSIÓN: 08

## CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar acciones orientadas a la identificación de necesidades, atención de requerimientos a través de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), la promoción de la cultura del servicio y la evaluación de la satisfacción de la ciudadanía, con criterios de oportunidad, claridad, eficiencia con lo solicitado y respuesta de fondo; así mismo, gestionar las solicitudes de comunicación de los diferentes procesos en lo relacionado con la divulgación de las actividades, proyectos, productos y servicios que impacten a los ciudadanos, grupos de valor e interés, coadyuvando en el fortalecimiento de una adecuada comunicación organizacional que facilite no solo el desarrollo de procesos sino también las relaciones interpersonales.	
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con la atención, caracterización de los ciudadanos e identificación de sus necesidades, especificaciones y requisitos del servicio y su divulgación; incluye la administración de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), a través de los diferentes canales de comunicación y la participación ciudadana bajo el programa de transparencia y ética pública; finaliza con el análisis del comportamiento de los indicadores, acciones de mejora del servicios al ciudadano, las comunicaciones y la conservación Documental según las TRD.	
<b>LÍDER</b>	Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Profesional Oficina Asesora de Planeación	
<b>RESPONSABLES</b>	Profesionales, Tecnólogos, Técnicos y auxiliares que tengan estas funciones	
<b>REQUISITOS:</b>	<b>NORMATIVIDAD</b>	<b>NTC ISO 9001:2015</b> 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, 6.1., 6.2., 7.1.3., 7.1.4., 7.1.5.1., 7.1.5.2., 7.1.6, 7.2, 7.4. Comunicación. 8.1., 8.2. Requisitos para los productos y servicios, 9.1.2. Satisfacción del cliente, 9.1.3. Análisis y evaluación.
	<b>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>	Constitución Política de Colombia Artículos 23 y 74, Ley 1755 de 2015, Ley 2052 de 2020, Ley 2195 de 2022 y demás normas que modifiquen, adicionen o sustituyan.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CARACTERIZACIÓN</b>	CODIGO : CGD00-23
	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024
			VERSIÓN: 08

<b>DOCUMENTOS</b>	Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano, plan de comunicaciones, plan estratégico de comunicación integral, Metodología de Caracterización de grupos de Valor y de Interés, Política de Atención al Ciudadano y Procedimientos.
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>FÍSICOS:</b> Instalaciones locativas, equipos de cómputo, Hardware, Software, Redes de cómputo y comunicación, red interna, Internet, Tecnología de Información y Comunicación (TIC'S).</li> <li>• <b>AMBIENTE DE TRABAJO:</b> Condiciones favorables en cuanto a ventilación, iluminación y temperatura</li> <li>• <b>FINANCIEROS:</b> Recursos de Funcionamiento y libre destinación.</li> </ul>

PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación.</li> <li>• Proceso Atención al Cliente y Comunicaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de seguimiento a PQRSD y satisfacción al ciudadano.</li> <li>• Necesidades del usuario interno y externo.</li> <li>• Caracterización de Grupos Valor de Interés.</li> </ul>	<b>PLANEAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Transparencia y ética Pública.</li> <li>• Plan de comunicaciones.</li> <li>• Plan de acción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias identificadas y socializadas para la atención al ciudadano.</li> <li>• Necesidades de recursos</li> <li>• Informe de seguimiento a PQRSD y satisfacción al ciudadano.</li> <li>• Racionalización de trámites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso Atención al Cliente y Comunicaciones</li> <li>• Todos los Procesos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> <li>• Ciudadanos, grupos de valor e interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PQRSD registradas y distribuidas.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción del ciudadano.</li> </ul>	<b>HACE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender y hacer seguimiento a PQRSD, Medir la Satisfacción de los ciudadanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de las PQRSD recibidas.</li> <li>• Encuesta de satisfacción del ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos.</li> <li>• Ciudadanos, grupos de valor e interés.</li> </ul>

 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CARACTERIZACIÓN</b>	CODIGO : CGD00-23
	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024
			VERSIÓN: 08

PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades de información.</li> <li>Cumplimiento a la normatividad vigente.</li> </ul>	R	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar las acciones comunicativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución del Plan de comunicaciones.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación.</li> <li>Proceso Atención al Cliente y Comunicaciones.</li> <li>Proceso seguimiento y control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PQRSD recibidas y direccionadas</li> <li>Encuesta de satisfacción de los Ciudadanos.</li> <li>Productos y Servicios.</li> <li>Plan de comunicaciones.</li> </ul>	V E R I F I C A R	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y Control de las PQRSD.</li> <li>Seguimiento al Plan de comunicaciones.</li> <li>Seguimiento de medición de la satisfacción de los ciudadanos.</li> <li>Diligenciamiento de Indicadores.</li> <li>Auditorías Internas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respuestas a PQRS</li> <li>Informe de seguimiento a PQRSD y satisfacción de los ciudadanos.</li> <li>Medición de resultados Indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación.</li> <li>Proceso Atención al Cliente y Comunicaciones</li> <li>Proceso seguimiento y control</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación.</li> <li>Proceso Atención al Cliente y Comunicaciones.</li> <li>Proceso seguimiento y control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de seguimiento a PQRSD.</li> <li>Informe de resultados de la medición de la satisfacción de los ciudadanos.</li> </ul>	A C T U A R	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de mejoramiento.</li> <li>Acciones Correctivas y de mejora.</li> <li>Seguimiento a indicadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planes de Mejoramiento</li> <li>Acciones Correctivas cerradas.</li> <li>Acciones de mejora cerradas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direccionamiento Estratégico y Planeación</li> <li>Atención al Cliente y Comunicaciones</li> <li>Proceso seguimiento y Control</li> </ul>

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CARACTERIZACIÓN</b>	CODIGO : CGD00-23
	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024
			VERSIÓN: 08

### POLITICAS DE OPERACIÓN

- La atención al ciudadano será justa y equitativa, no existirán prelacones en la atención ni discriminaciones por credo, raza; inclinación política, religiosa, ni económica, ni sexual.
- El IFC dará atención especial y prioritaria en el primer piso a los ciudadanos en condiciones de vulnerabilidad.
- Todas las áreas del IFC tienen la obligación de generar y mantener actualizada la información requerida para la atención de los ciudadanos, grupos de valor e interés, sobre atención de consultas, manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), campañas, nuevos eventos, etc. Así mismo, el área generadora de la información se compromete a brindar capacitación permanente para fortalecer el conocimiento general sobre dichos temas.
- El proceso de atención al cliente y comunicaciones es transversal, por lo que debe ser manejado en cada una de las áreas y por los servidores públicos del IFC.
- El proceso se guiará y atenderá principalmente por las disposiciones legales que en materia de atención de los ciudadanos y comunicaciones que aplique a las entidades públicas.
- En los planes de capacitación elaborados por el área de Gestión de Talento Humano, en el procedimiento capacitación y bienestar se incluirán temas de servicio al cliente, calidad en el servicio, uso del aplicativo QF Document y otros relacionados con el buen servicio al cliente.
- Los funcionarios y contratistas deben revisar el correo institucional, así como el QF Document, al iniciar y al finalizar la jornada de trabajo.
- Todas las piezas de comunicación externa deben ser revisadas por el líder del proceso o el funcionario delegado por gerencia.

### CONTROLES

- Seguimiento semanal de PQRSD y reporte de trámites pendientes de cierre a los responsables de la atención de las mismas.
- Cumplimiento de los planes de mejoramiento establecidos como resultado de las auditorías practicadas.
- Seguimiento a la matriz de Riesgo del Proceso.

### INDICADORES

AC-01 Respuesta a Q.R.  
 AC-02 Satisfacción del cliente  
 AC-03 Tramite PQRSD

### RIESGOS

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CARACTERIZACIÓN</b>	CODIGO : CGD00-23
	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 26/06/2024
			VERSIÓN: 08

VER MATRIZ DE RIESGOS

<b>CONTRL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b> [dd/mm/yy]	<b>Elaborado por:</b>	<b>Razón de la actualización</b>
01	27/04/2023	Marleny Barragan Fonseca – Líder de atención al cliente y comunicaciones	Versión Inicial
02	05/09/2023	Marleny Barragan Fonseca – Líder de atención al cliente y comunicaciones	Actualización de procedimientos y la Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano
02	26/06/2024	Marleny Barragan Fonseca – Líder de atención al cliente y comunicaciones	Actualización de procedimientos, ajustes necesarios por revisión de los mismos y aplicación de normatividad vigente.