

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	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 2024

Instituto Financiero de Casanare - IFC

Oficina de Control Interno

Yopal, julio de 2024

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

 **E-mail:** Instituto@ifc.gov.co

1 de 15



CO-SC-CER403305

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	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 2024	7
1.3.1 Total Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el primer semestre de 2024.....	7
1.3.2 TOTAL, PQRS por Canales de Atención.	8
1.3.3 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 Total PQRS Atendidas Extemporáneamente por Área funcional.....	12
1.4.3 Analisis Extemporaneidad PQRS por proceso.....	13
1.5 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	13
2. CONCLUSIONES	14
3. RECOMENDACIONES	14

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	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 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 1.772 PQRS, que corresponden a las recibidas entre el 1o. de enero y el 14 de junio de 2024, teniendo como

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

criterio que los recibidos posteriores al 14 de junio estaban a menos de 10 días hábiles del cierre del semestre (30 de junio de 2024). 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 2024 (1904).

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

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

APP I.F.C. MOVIL

- Consulta marera ágil y rápida desde cualquier parte del mundo.
- Pagos en línea PSE.
- Generación recibo pago de la cuota de crédito.
- Renovación de crédito educativo.
- Certificados de deuda.
- Estado de la cuenta.
- Certificados de renta.
- PQRS.

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 habilito 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 éste medio se da respuesta inmediata, estas líneas son atendidas por el funcionario de Ventanilla Única, direccionando las llamadas al área que corresponda.

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

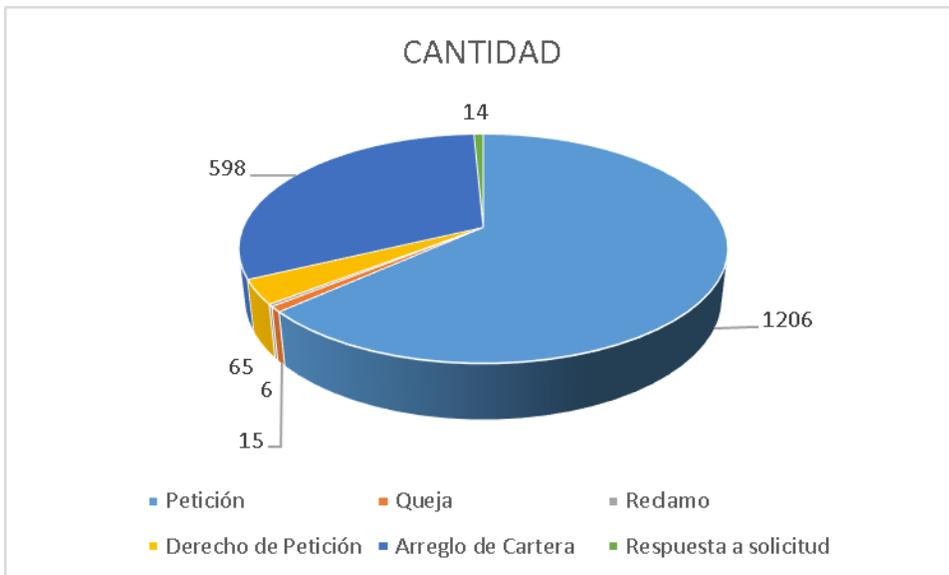
1.2 TIPOS DE PQRS

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 primer 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 2024 POR TIPO (1904)

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



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

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

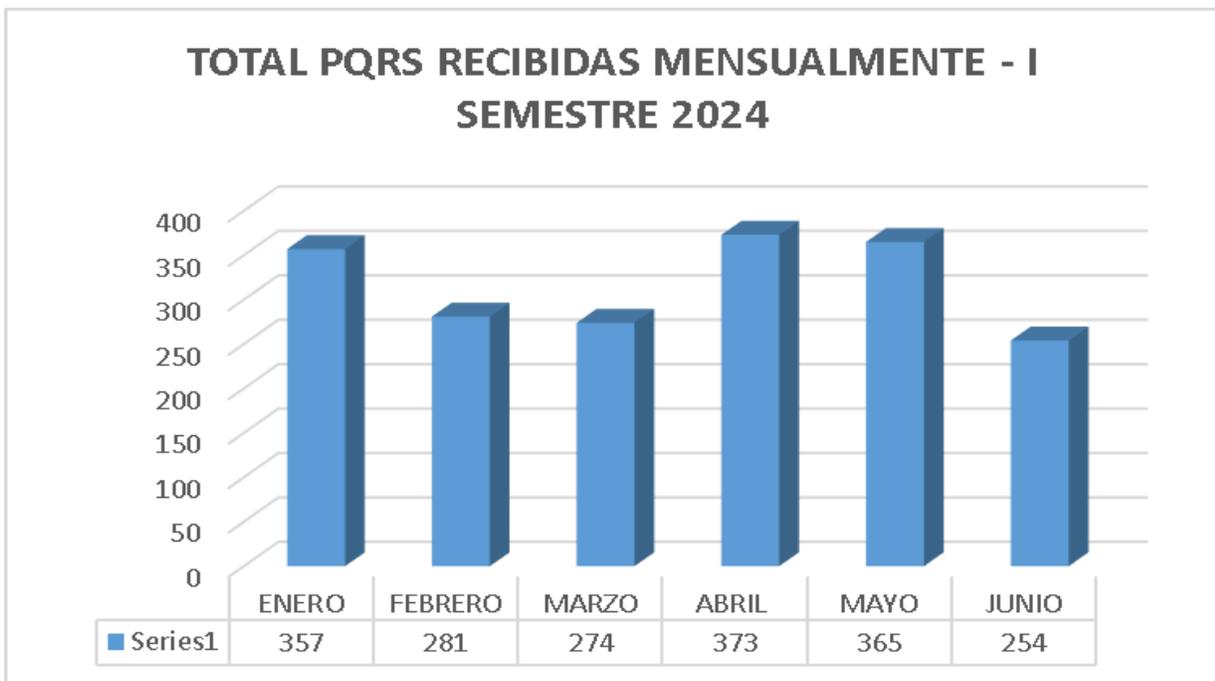
Del total de PQRS recibidas en el primer semestre de 2024 (1904), la modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general, ascendiendo a 1206, equivalentes al 63%, seguida por Arreglos de Cartera con 598 (31%), Derecho de petición 65 (3%), Respuesta a solicitudes con 14 radicados equivalentes a un 0,7%, Quejas (15 recibidas para un porcentaje del 0,8%), y finalmente reclamos 6, los cuales corresponden a un 0,3% del total de PQRS registradas en el aplicativo QF Document.

1.3 ANALISIS CONSOLIDADO PQRS PRIMER SEMESTRE 2024

1.3.1 Total Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el primer semestre de 2024.

En el primer semestre de 2024 se registró un total de 1904 comunicaciones tipificadas como PQRS de acuerdo con el reporte del software QF-DOCUEMT, las cuales se direccionaron a las dependencias de la entidad para la respectiva atención y respuesta, distribuidos de la siguiente manera durante los 6 meses:

Gráfica 2. Total PQRS recibidas mensualmente – I semestre 2024



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

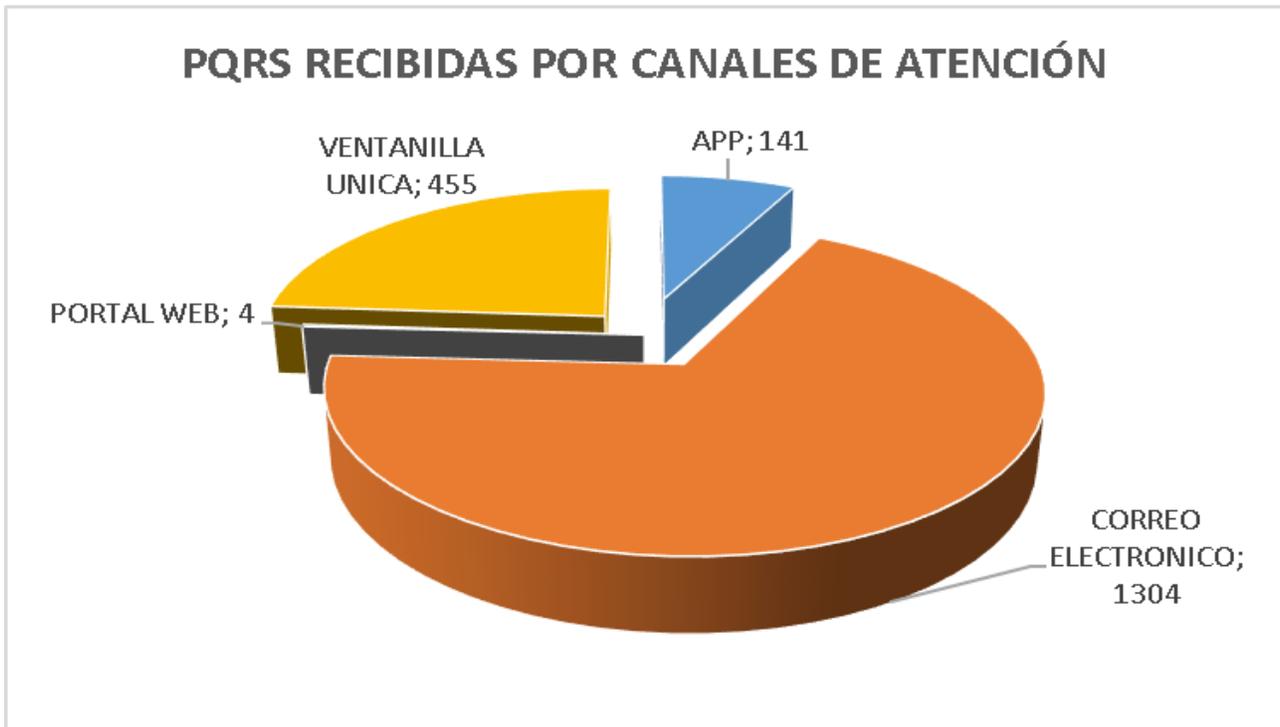
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

El análisis mensual muestra un mayor flujo de comunicaciones de los usuarios del IFC, en el mes de abril con un total de 373 PQRS recibidas, correspondientes en mayor número a peticiones generales (251) equivalentes a un 67%, y en segundo lugar a solicitudes de arreglos de cartera (95) con un porcentaje del 25% aproximadamente; siendo junio el mes con menor cantidad de PQRS recibidas (254).

1.3.2 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, telefónico y la ventanilla única.

Gráfica 3. Distribución PQRS recibidas por canal de atención



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

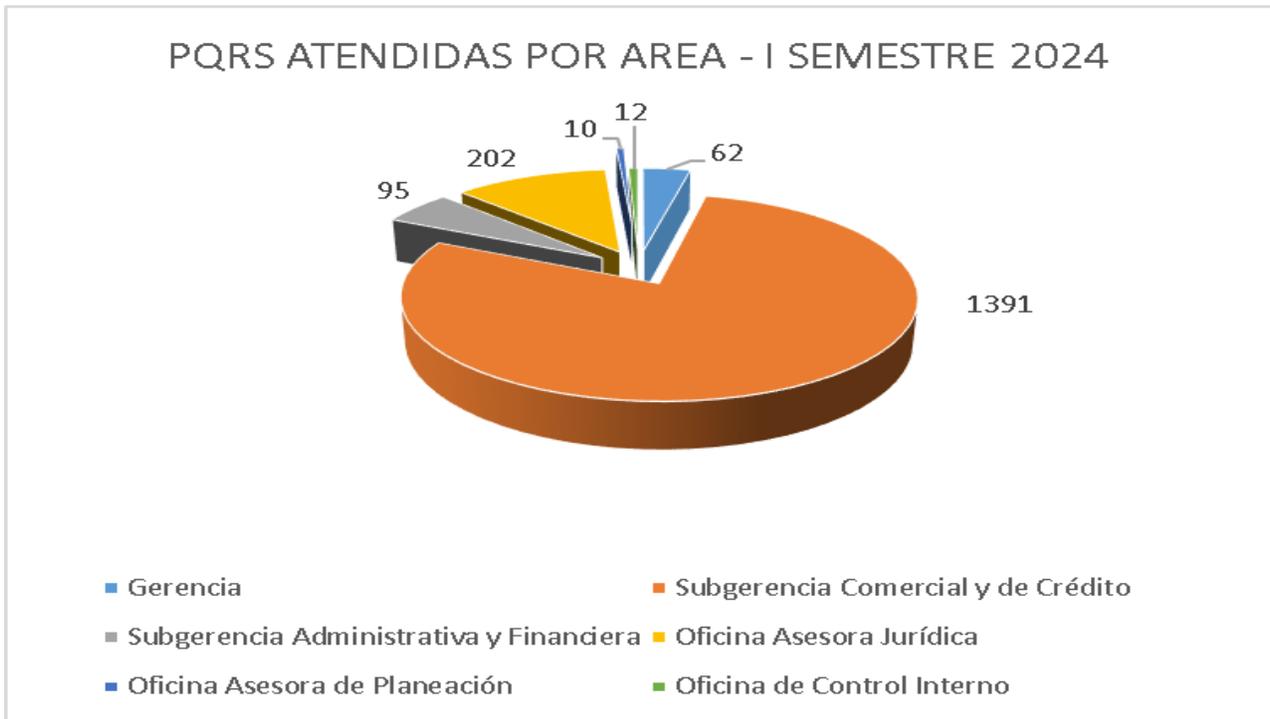
 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

El canal más utilizado en el primer semestre de 2024 fue el correo electrónico con 1304 PQRS registradas que representan el 68,5%, seguido de la ventanilla única con 455 solicitudes (24%). En tercer lugar se encuentra el uso de la app, con 141 PQRS, equivalentes al 7%. Los canales menos frecuentes son el portal web con un registro de 4 (0,2%) y el buzón con 0 comunicaciones.

1.3.3 PQRS ATENDIDAS POR AREAS

Del total de PQRS gestionadas en el primer semestre de 2024 (1722 hasta el 14 de junio de 2024), el área con mayor número de solicitudes atendidas fue la Subgerencia Comercial y de Crédito, con 1391, que equivalen al 79%; seguida de la oficina jurídica con 202, equivalente al 11%; la Subgerencia Administrativa y Financiera, que recibió 95, para un 5,4%; Gerencia con 62, es decir un 3,5% y finalmente la Oficina de Control Interno, con 12, cuyo porcentaje es del 0,7% y la Oficina Asesora de Planeación con 10, que representan un 0,6% del total de PQRS recibidas.

Gráfica 4. Cantidad PQRS II Semestre por Área



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

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	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 realiza notificación a través de correo electrónico y 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 I semestre de 2024 por área funcional

AREA	NUMERO PQRS RECIBIDAS	PROMEDIO NÚMERO DIAS HÁBILES RESPUESTA
GERENCIA	62	7
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO	1391	6
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	95	8
OFICINA ASESORA JURIDICA	202	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	10	9
OFICINA DE CONTROL INTERNO	12	4
TOTALES	1904	6

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

A nivel general, el IFC durante el primer semestre de 2024, se 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 6 días hábiles, lo cual está dentro del tiempo máximo de demora establecido en la política interna de atención al cliente (10 días hábiles) e incluso muestra una importante reducción respecto del segundo semestre de 2023, pues el promedio en ese período estuvo en 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.

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

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 DÍAS HÁBILES RESPUESTA
GERENCIA	16	26%	16
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO	594	43%	14
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	28	29%	17
OFICINA JURIDICA	33	16%	16
OFICINA DE PLANEACIÓN	5	50%	17
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	8%	11
TOTALES	677	29%	15

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 29% de las PQRS atendidas durante el semestre en análisis, las cuales registraron un tiempo promedio de 15 días para su respuesta por parte de los responsables, mostrando igualmente reducción tanto en porcentaje de extemporaneidad como en promedio del tiempo de respuesta de estas PQRS, en relación con el semestre anterior, en el cual la extemporaneidad había sido del 34% de las PQRS recibida y el promedio de respuesta de estas estuvo en 18 días.

El porcentaje de la columna 2 de la tabla No. 2, corresponde a la ponderación entre la cantidad de PQRS atendidas por el área en forma extemporánea y el total de PQRS atendidas por dicha área. 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 43% (5 puntos porcentuales más que en el semestre anterior..

Es importante llamar la atención de que en este análisis se sigue evidenciando un porcentaje significativo de PQRS con tiempo de 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.

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

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	8	13%	20
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE CRÉDITO	82	6%	22
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	14%	21
OFICINA JURIDICA	17	8%	21
OFICINA DE PLANEACIÓN	3	30%	20
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0
TOTALES	123	12%	17

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

En relación con la oportunidad en la respuesta, el 93% (1649) de las peticiones atendidas se registra dentro de los términos legales y el 7% (123) evidencia cierre con demoras superiores a 15 días hábiles, lo cual implica 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 muchos 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 semestre anterior, donde la extemporaneidad superior a los 15 días hábiles estuvo en el 18% del total de PQRS recibidas.

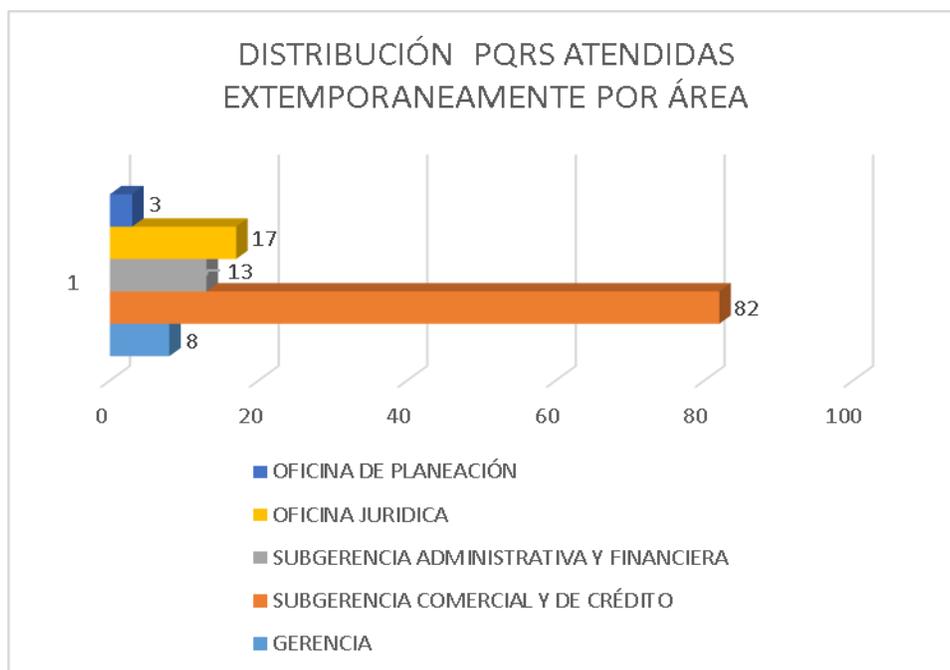
El porcentaje de la columna 2 de la tabla No. 3, corresponde a la ponderación entre la cantidad de PQRS atendidas por el área en forma extemporánea y el total de PQRS atendidas por dicha área. El área con mayor porcentaje de extemporaneidad en este caso es la Oficina Asesora de Planeación, con un 30%, pero ninguna de las 3 PQRS con respuesta extemporánea tiene que ver con derechos de petición. Por otro lado, la Subgerencia Comercial y de Crédito aunque tuvo un porcentaje menor de extemporaneidad, registró la mayor cantidad de PQRS con tiempo de respuesta mayor a 15 días hábiles (82 PQRS).

1.4.2 Total PQRS Atendidas Extemporáneamente por Área funcional

De las PQRS recibidas por el IFC en el primer semestre de 2024, se presentó cierre extemporáneo (más de 15 días hábiles desde la radicación hasta el cierre en el aplicativo QF Document; en las siguientes áreas funcionales:

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

Gráfica No. 5: Distribución PQRS atendidas extemporáneamente por área



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

1.4.3 Análisis Extemporaneidad PQRS por proceso

Los dos procesos que continúan presentando mayor cantidad de PQRS atendidas con extemporaneidad mayor a 15 días hábiles siguen siendo Gestión Financiación y Gestión de Crédito Educativo, 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 cuáles son los procesos que realmente pueden estar generando riesgo de desatención del derecho fundamental de petición a fin de tomar los correctivos pertinentes.

1.5 TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN

Durante el primer semestre de 2024, se recibieron 61 derechos de petición, de los cuales se tiene evidencia cierta de cierre oportuno a un total de 52, equivalente al 85%, dándose cierre extemporáneo en el aplicativo QF Document, a un total de 9 (15%). En relación con este criterio, se considera que igualmente se tiene un mejor desempeño respecto al semestre anterior, en el cual se

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

incurrió en extemporaneidad en el cierre de derechos de petición equivalente al 24%. 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 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.
- ❖ Se recomienda que al conceder vacaciones al personal de planta, se solicite informe sobre el trámite de las respuestas a las PQRS a cargo del servidor público, con el fin de garantizar la atención oportuna de los clientes del IFC.
- ❖ 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

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

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 BOHORQUEZ
 Jefe de Control Interno