



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

TRD_102_54_04

**INFORME DE ATENCIÓN DE
PQRSD**

PERIODO:

Julio a septiembre 2023

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

INFORME DE ATENCIÓN DE PQRS Tercer Trimestre 2023

El instituto financiero de Casanare, aprobó el proceso de atención al cliente y comunicaciones y lo incorporó como proceso de apoyo dentro del sistema de gestión por procesos, dentro del cual se contemplan los procedimientos de ATENDER, DIRECCIONAR, HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, con los cuales se realiza el direccionamiento y seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o solicitudes de información que realicen los clientes internos o externos a través de los diversos mecanismos con los que cuenta la entidad.

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 de atención:

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, con la implementación del proceso de atención al cliente y comunicaciones, se ha designado un funcionario para la atención y seguimiento a las PQRS, también en los casos en que el cliente o peticionario considere que fue insuficiente la información suministrada, puede dirigirse directamente a la atención por parte de los Subgerentes, Gerente, Oficina de Control Interno y líder de Atención al Cliente y comunicación.



De lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 12:00 am y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

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

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 .

1.2. 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 la auxiliar de ventanilla única y atención al usuario realiza el direccionamiento a través de éste aplicativo indicando el plazo para la oportuna respuesta, el seguimiento al trámite de respuesta de PQRS, los derechos de petición se distribuyen al área competente para proyectar respuesta y con copia a la oficina Asesora jurídica y Control Interno.

1.3. CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES

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


 **APP – Móvil**

 **Instituto Financiero de Casanare**

 **IFC_Casanare**

 **@IFC_Casanare**



 <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. CORREO INSTITUCIONAL



Se colocó a disposición un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de portal, 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 con la aprobación del proceso de atención al cliente y comunicaciones, se creó el correo atencioncliente@ifc.gov.co, con el cual se realiza seguimiento al trámite de las PQRS. Adicionalmente de acuerdo a la emergencia presentada por la pandemia se habilito el correo ventanillaunica@ifc.gov.co a través del cual se recibieron y direccionan todas las PQRS recibidas durante este periodo.

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 la el funcionario de Ventanilla Única, direccionando las llamadas al área que corresponda.

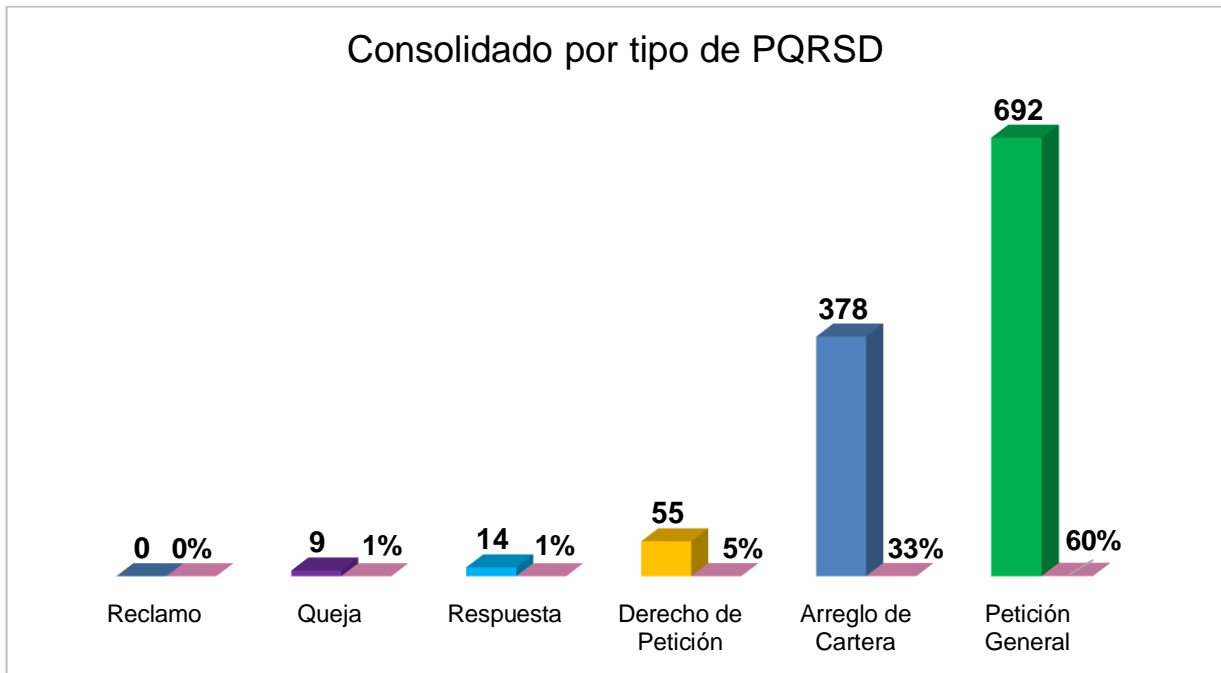
2. TIPOS DE PQRS

Dentro del registro RCA01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQR'S, se han establecido los siguientes tipos de PQRS y se relaciona el número PQRS recibidas en el tercer trimestre 2023 por el IFC así:

P	Petición
Q	Queja
R	Reclamo
S	Sugerencia
DP	Derecho de Petición
AC	Arreglo de Cartera
D	Denuncias
RTA	Respuesta a solicitud

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

2.1. TOTAL (1.148) PQRS ATENDIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2023



Del total de tipos PQRSD recibidas en el tercer trimestre de 2023, el IFC atendió un total de **1.148** radicadas. La modalidad con mayor número de solicitudes son las peticiones en general con 692 con un (60%), seguida Arreglos de Cartera con 378 (33%), Derechos de Petición 55 radicados (5%), respuesta a Solicitudes con 14 (1%), con menor cantidad Quejas 9 con el (1%) y no se presentaron reclamos, Sugerencia y Denuncias para el presente trimestre.


De acuerdo a lo anterior correspondió a peticiones de cliente externo, pues las de clientes internos se manejan por comunicación interna.

Para el presente informe de seguimiento no se presentaron Denuncias por parte de los ciudadanos.

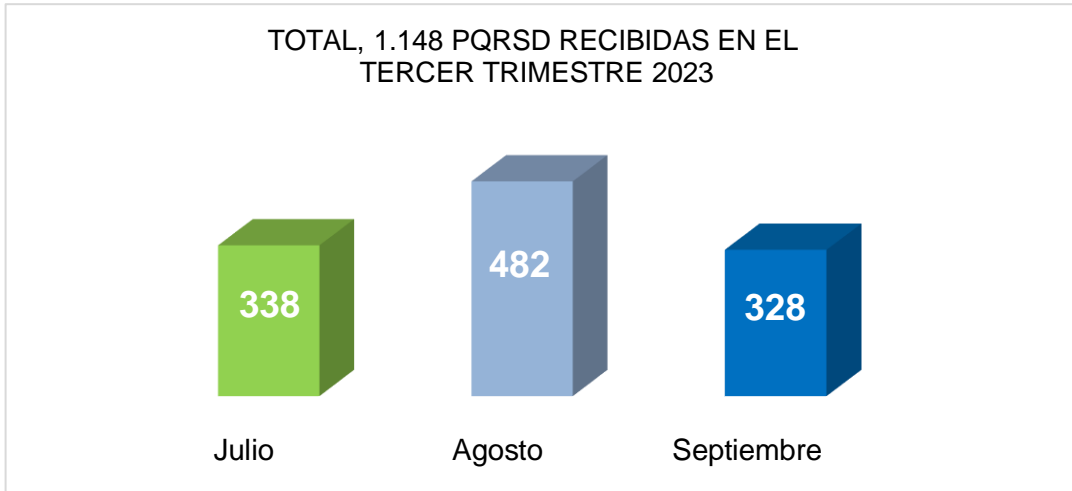
3. ANALISIS CONSOLIDADO PQRSD TERCER TRIMESTRE 2023

3.1. TOTAL, Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Recibidas en el Tercer Trimestre de 2023.

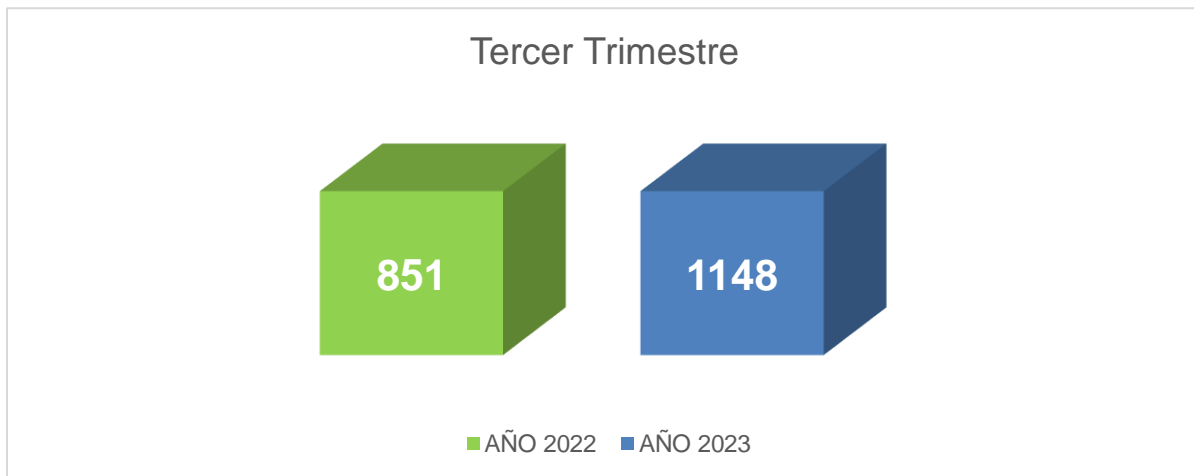
En el tercer trimestre de 2023 se registraron **1.148** solicitudes tipificadas como PQRS de acuerdo con el reporte del software QF-DOCUEMT, las cuales se direccionaron a las diferentes áreas de la Entidad para la respectiva atención y respuesta. De acuerdo con el número mensual de solicitudes recibidas, se observa una tendencia de aumento en el periodo

 <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

analizado con respecto al anterior trimestre. Viéndose reflejado en la incremento de peticiones generales y arreglos de cartera del área misional, para la demás tipos se mantiene una tendencia estable.




Comparativo PQRs Recibidas en el Tercer Trimestre del 2022 y 2023

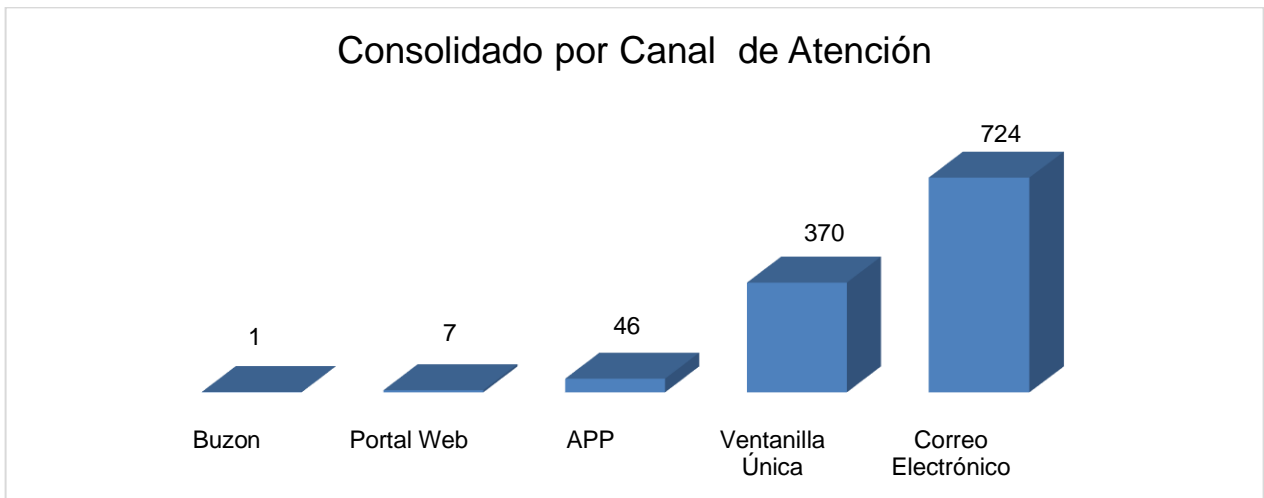


3.2. TOTAL, PQRs por Canales de Atención.

Para contacto directo con los clientes el IFC ha dispuesto diferentes canales de atención, el virtual (formulario en el portal web, APP Móvil y correos institucionales de servicio al cliente), telefónico, correo físico y presencial a través de la ventanilla única.

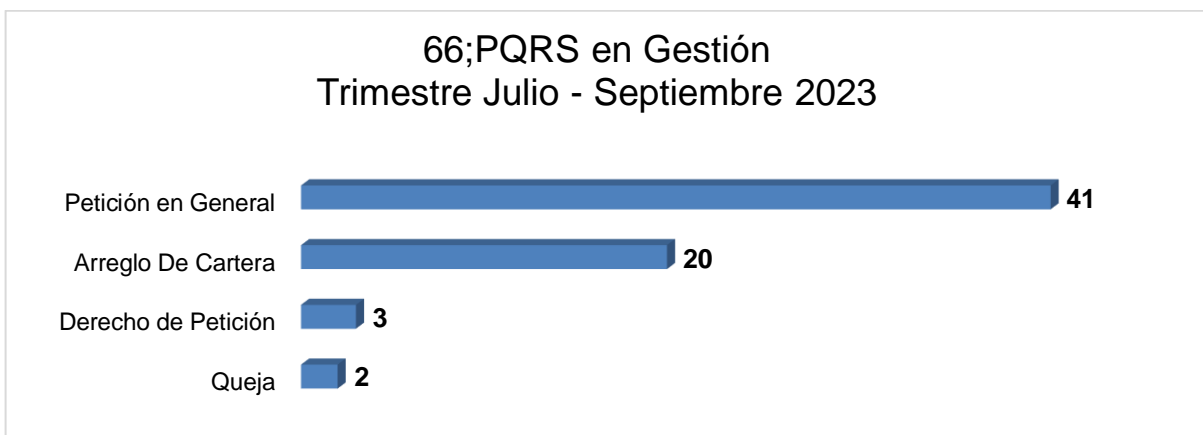
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01


El canal más utilizado en el tercer trimestre por los clientes es correo electrónico con 724 PQRS registradas que representan el 63%, seguido ventanilla única con 370 solicitudes (32%). Los canales menos frecuentes son el portal web con 7 con participación del 1% y la APP – MOVIL con un registro de 46 PQRS (4%) y el buzón con 1 solicitud con el 0%.



3.3. SOLICITUDES EN GESTIÓN

De acuerdo con el análisis de los reportes de **RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A PQR'S**, se tiene que del total de PQRS recibidas en el tercer trimestre quedaron en gestión **66** solicitudes en su mayoría recibidas en el mes de septiembre de 2023, que serán objeto de seguimiento en el mes de octubre de 2023.

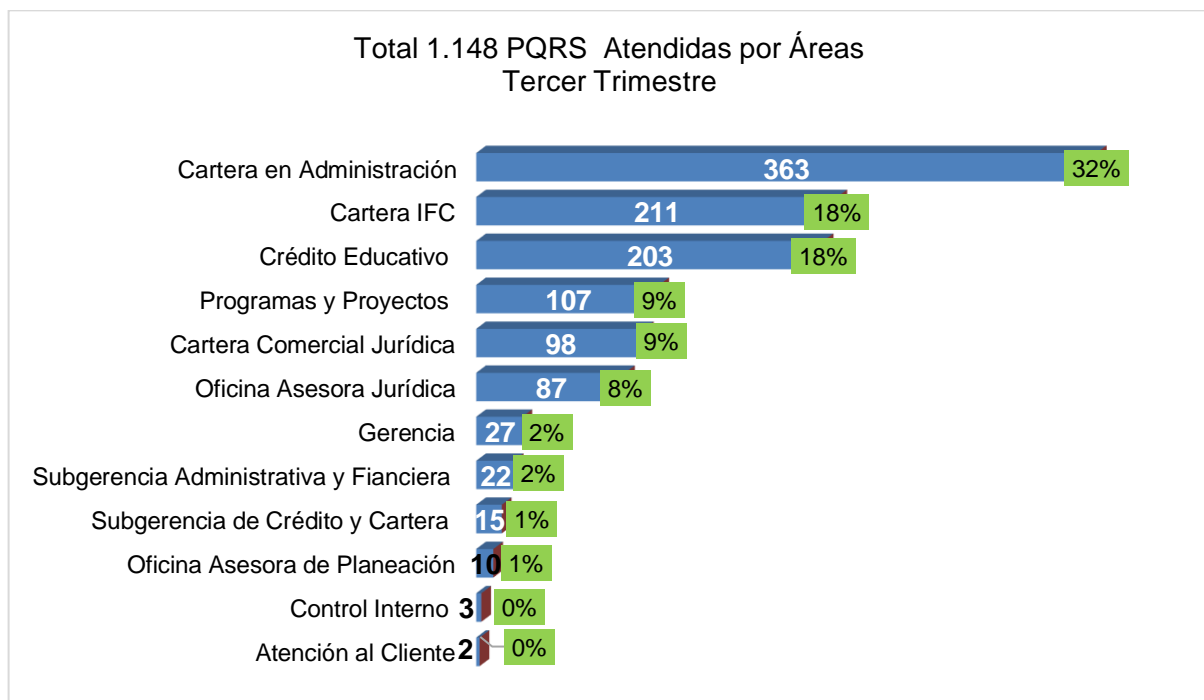


 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

3.4. TOTAL (1.148) PQRS ATENDIDAS POR ÁREAS.

Del total PQRS gestionadas en el tercer trimestre de 2023, el área con mayor número de solicitudes atendidas en su orden son Cartera en administración Decreto N° 223/2015 con el 32% del total que corresponde a 363 en su mayoría son solicitudes de arreglo de cartera y peticiones en general, seguido del área de cartera administrativa IFC con el 18% que corresponde a 211 peticiones de arreglos de cartera, continua el Área de crédito educativo - FESCA con el 18% que corresponde a 203 comunicaciones, por ultimo programas y proyectos con el 9% para un total de 107, Cartera Comercial Jurídica 98 PQRS con el 9%,Crédito de fomento y comercial atendió 15 peticiones con el 1%, para un total de **997** PQRS atendidas por las áreas de la Sugerencia Comercial y de Crédito, de igual forma equivale al 87% del total PQRS 1.148 recibidas de para el presente trimestre.

En la Oficina Asesora Jurídica dio atención a 87 PQRS con el 8% de participación, para las demás dependencias recibieron un total de 64 comunicaciones distribuidas por dependencias así: subgerencia administrativa y financiera 2% que corresponde a 22 peticiones, 27 para Gerencia con el 2%, Oficina Asesora de Planeación con 10 equivale al 1%, 3 control interno con el 0% y atención al cliente atendió 2 peticiones con el 0%.Siendo principalmente, requerimientos externos para los procesos que se adelantan en la entidad, para un total de 151 del 13%.

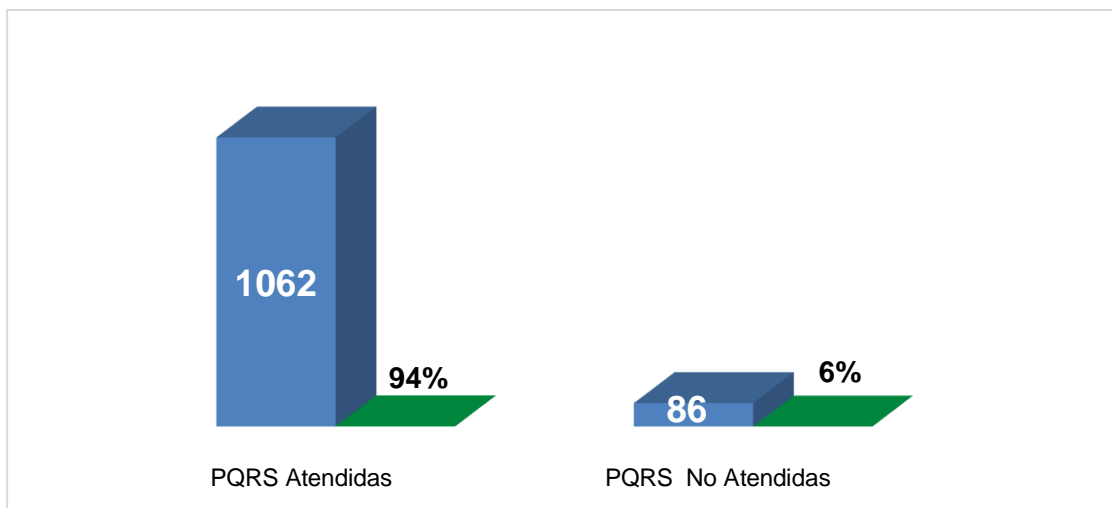


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

4. ACCIONES DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL IFC

De acuerdo al procedimiento PAC01-00 ATENDER DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, se estableció que trimestralmente y una vez culminado el tiempo otorgado para la oportuna respuesta, según lo contemplado en la resolución 163 de 2016, se realizó informe de seguimiento a respuesta de las PQRS, En los casos que los servidores designados no tramiten oportunamente la respuesta se realiza notificación a través de correo electrónico y se registró en el formato RAC01-01 recepción y seguimiento a PQR'S.


4.1 ATENCIÓN DE PQRS TERCER TRIMESTRE 2023

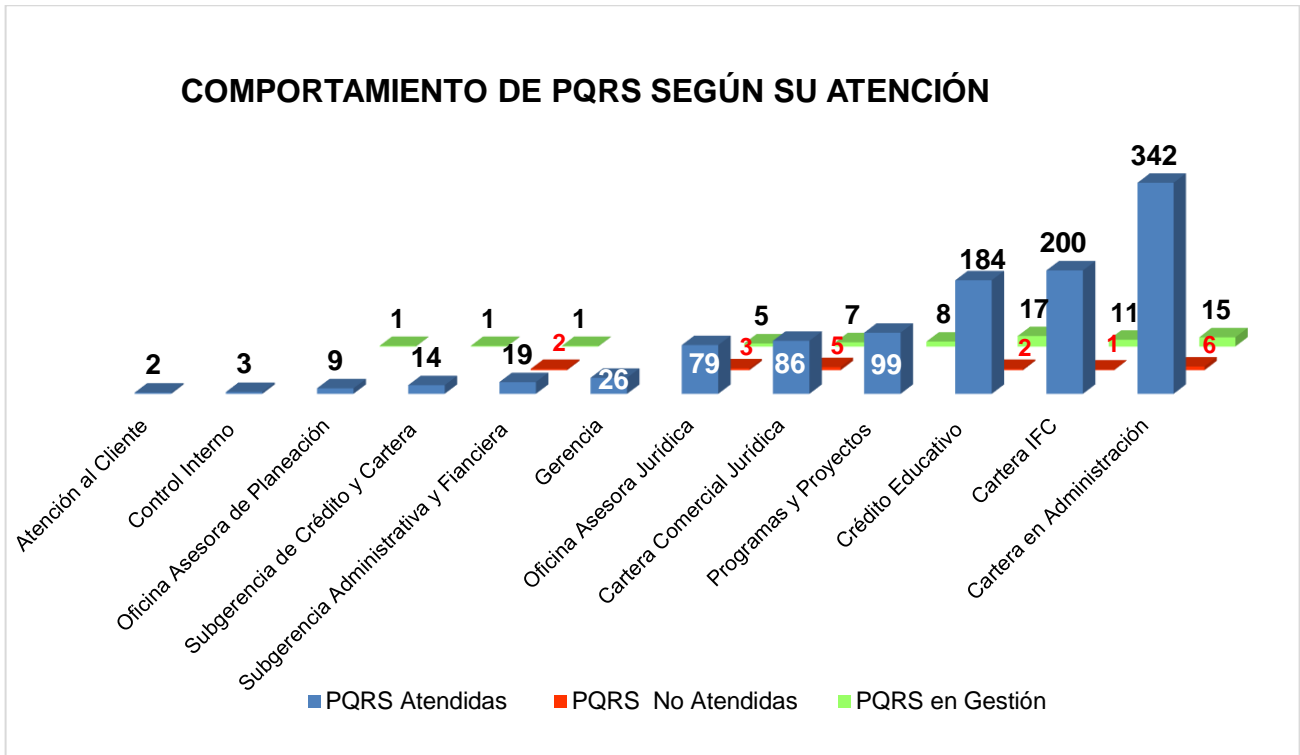


Para el presente trimestre se resalta el seguimiento que se ha realizado y el compromiso de los responsables de la atención a las PQRS. Sin embargo, las PQRS no atendidas pueden ser el reflejo de dos situaciones: una que efectivamente no hayan sido tramitadas y la segunda que siendo tramitadas los funcionarios no hayan reportado su cierre, lo anterior debido a que en algunas dependencias se registra bajo compromiso por parte de los funcionarios para reportar al correo de atención al cliente o registrar en el aplicativo Qf. Document, el cierre de la PQRS.

4.2 COMPORTAMIENTO EN ATENCIÓN DE PQRS TERCER TRIMESTRE.

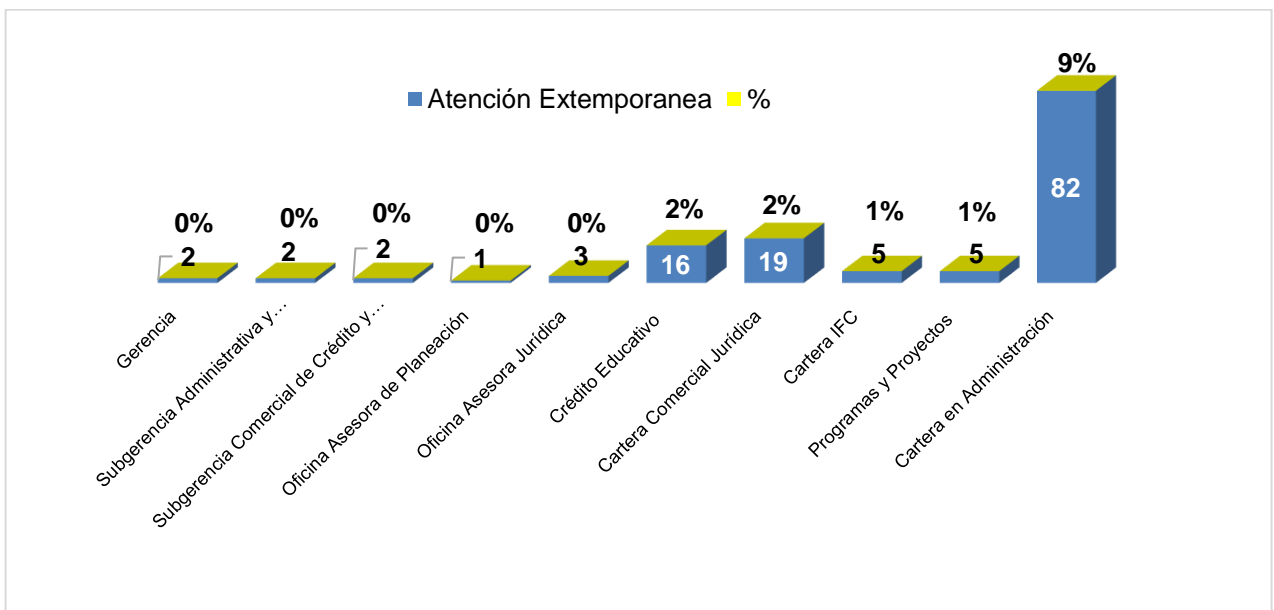
Teniendo en cuenta los tiempos establecidos por la norma Nacional y Resolución N° 163-2016 interna, para atender las solicitudes se presenta el siguiente cuadro con el comportamiento de las PQRS Atendidas y las No atendidas por Áreas:


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



4.3 Total 114 PQRS atendidas Extemporáneas por Áreas

Se presentó cierre extemporáneo de PQRs por parte de las siguientes áreas así:



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

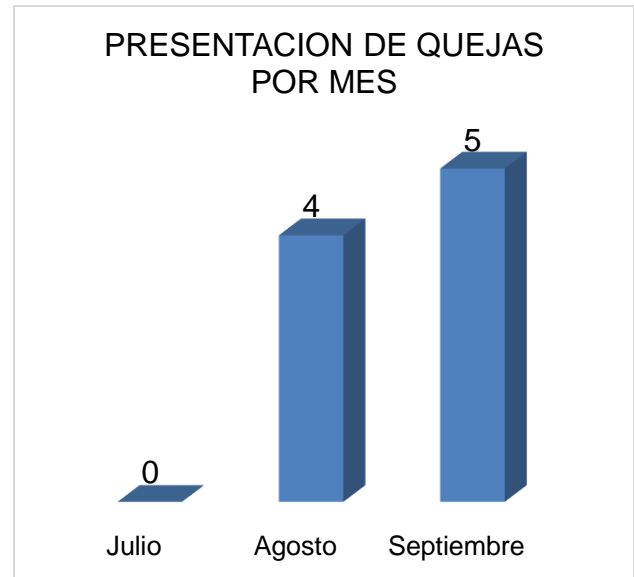
Tiempos de Atención PQRS

El informe presenta el comportamiento de atención a 1.148 PQRS recibidas, el **81%** (926) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de **5,9** días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas **137** con participación **12%**, y un **2%** que corresponde a **19** solicitudes no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o atención de respuesta; para el presente trimestre se evidencia disminución de la no atenciones de cierre oportuno de PQRS pasando de 71 a 19 solicitudes sin evidencia, así mismo el 6% (66) de PQRs se encuentran en gestión para el mes de octubre.


4.4 Comunicaciones de Seguimiento a PQRS

Con el objeto de mejorar el flujo de información, se han adelantado jornadas de socialización, sobre el procedimiento de cierre de la PQRS y su reporte por medios electrónicos; adicionalmente a los trabajadores oficiales y empleados públicos, se les remite correo recordando las PQRS que tienen pendiente su cierre y se registran las evidencias de cierre aportadas al QF DOCUMENT o correo electrónico. Adicionalmente se realizó seguimiento en la utilización del instructivo para las respuestas vía correo electrónico a través del aplicativo QF DOCUMENT, se hizo seguimiento por correo electrónico recordando el vencimiento de la PQRS, con el fin de facilitar la realización de las respuestas de forma oportuna a los clientes.

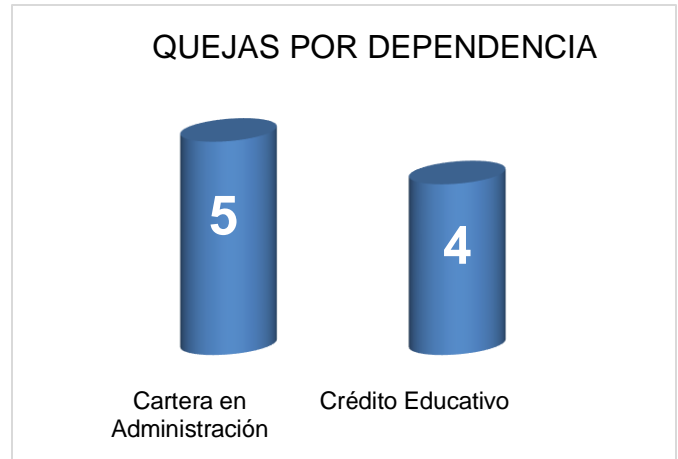
5. QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS



Durante el trimestre de las 1.148 PQRS registradas, 9 fueron quejas, y no se presentaron reclamos, de las cuales presentan atención oportuna 7, y 2 no presentan cierre en el aplicativo Qf.Document.

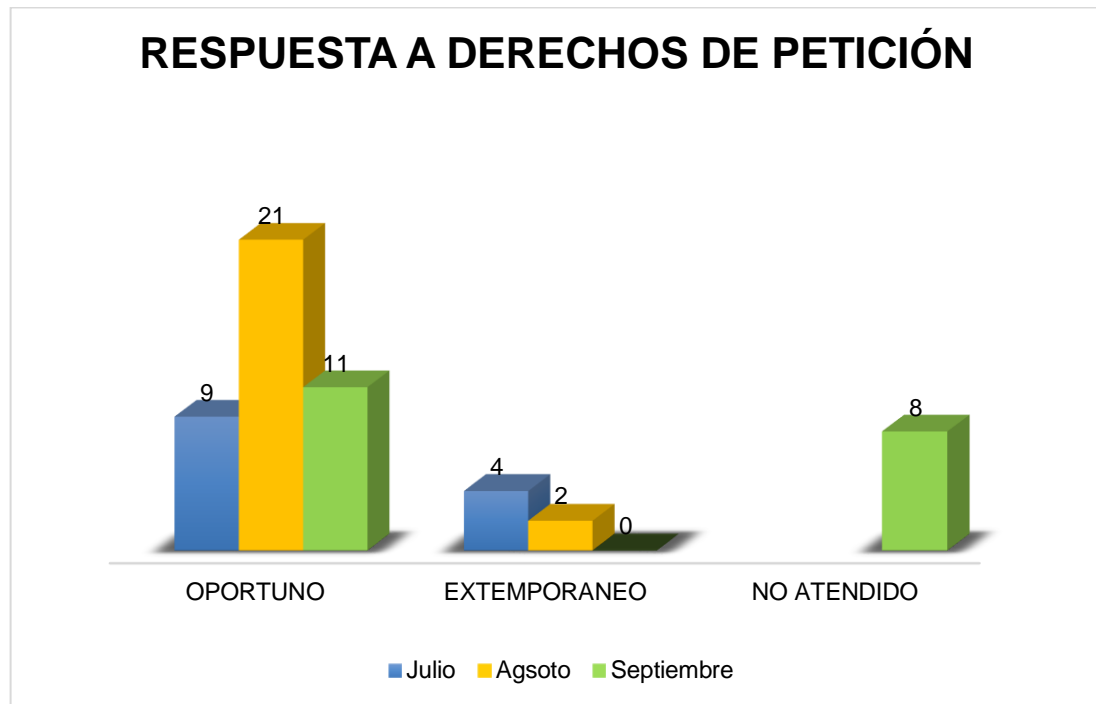
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01


De acuerdo a lo anterior la mayor cantidad de quejas son efecto de la gestión de cobro de cartera en administración Decreto 223/2015, y la demora en el desembolso de renovaciones crédito educativo.



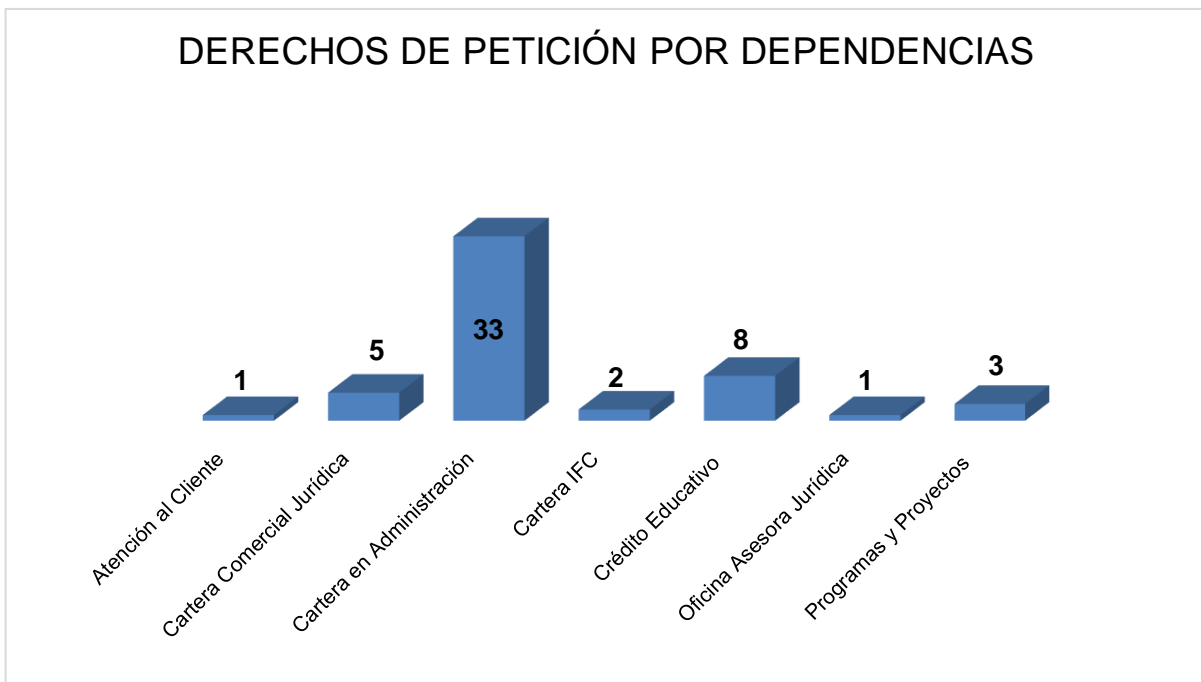
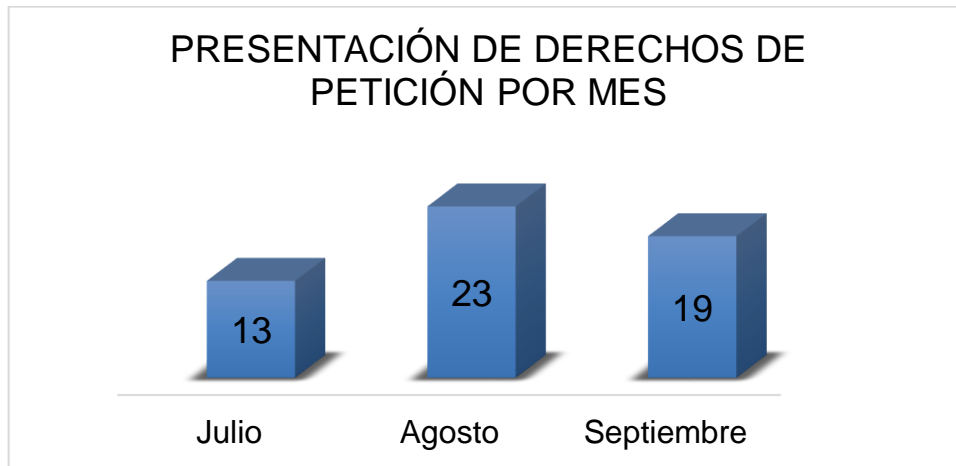
6. DERECHOS DE PETICIÓN

Para el presente trimestre se presentaron **55 DP** los cuales se atendieron de forma oportuna **41**, 6 presentaron atención extemporánea, seguidamente **8 DP** se encuentran sin reporte de respuesta.



 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

Las áreas que no presentan evidencia de cierre o atención de los 8 DP son: Cartera Comercial Jurídica con (6), Crédito Educativo con (1) y 1 Cartera IFC, para lo cual no se pudo evidenciar cierre en el aplicativo QF- DOCUEMT y realizara reporte al comité de riesgo para conocimiento y fines pertinentes.



De acuerdo a lo anterior para el tercer trimestre se presentó incremento de 1 solicitud de derechos de petición pasando de 54 DP del segundo trimestre a 55 para el tercer trimestre, el área con más DP direccionados es Cartera en Administración Decreto 223/2015, se refleja que es ocasionado por las notificaciones de deuda que viene adelantado esta área, la gestión de cobro.

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

7. CONCLUSIONES

- Para el presente informe se atendieron **1.148** pqrs recibidas por los diferentes canales de atención de la entidad, se dio trámite oportuno a 926, de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley a 818, atendidas extemporáneas 137, 19 no atendidas o sin evidencia de cierre en el sistema, y así mismo en gestión 66.
- Para el presente trimestre se presentó incremento en solicitudes de PQRS radicadas en comparación con el anterior trimestre con diferencia de 235 PQRs más.
- Las áreas con mas PQRs asignadas; en primer lugar Cartera en Administración Decreto 0223/2015 con 363, seguido de cartera IFC con 211 y en tercer lugar Crédito Educativo con 203.
- El canal de atención de PQRS más utilizado por los clientes es el correo electrónico.
- El informe presenta el comportamiento de atención a 1.148 PQRS recibidas, el **81%** (926) se atendieron de forma oportuna, atendidas en tiempo promedio de respuesta de **5,9** días hábiles, de igual forma se presentan extemporáneas **137** con participación **12%**, y un **2%** que corresponde a **19** solicitudes no se evidencia cierre en el aplicativo QF- DOCUMENT o atención de respuesta; para el presente trimestre se evidencia disminución de la no atenciones de cierre oportuno de PQRS pasando de 71 a 19 solicitudes sin evidencia, así mismo el 6% (66) de PQRs se encuentran en gestión para el mes de octubre.
- Se observa un alto nivel de compromiso del personal, para la oportuna respuesta de las peticiones, sin embargo, aún existen funcionarios que no realizan la revisión y lectura del aplicativo QF Document, o no registran el tramite o cierre de las peticiones, el cual afecta la prestación del servicio, generando inconformidad tanto en cliente interno como externo.
- Se realizó La campaña de sensibilización protocolos de atención ciudadano y por una comunicación más clara, con una participación de sesenta y dos (62) servidores públicos y contratistas. Se aplicó en los participantes habilidades fundamentales de interacción, empatía, escucha activa y retroalimentaciones propias de la comunicación asertiva en el contexto de una comunicación interpersonal y laboral que contribuya al trabajo en equipo.

RECOMENDACIONES

- ❖ Se sugiere seguir promocionado los canales de atención al cliente dese el área misional, explicando la importancia de utilizarlos.
- ❖ Se recomienda que de acuerdo a la política Servicio al Ciudadano y la resolución 1519 del 2020. Se debe promover mecanismos de accesibilidad para atender las necesidades de las personas con condiciones especiales en los diferentes canales de atención al ciudadano que visita la Entidad.

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

- ❖ Se recomienda diseñar la señalización inclusiva para facilitar el acceso a las instalaciones e infraestructura física, de la entidad para la población con condiciones especiales de acuerdo a la política Servicio al Ciudadano y la Norma técnica 6047 del 2013.
- ❖ Se recomienda a todas las áreas de la Entidad, aplicar la **Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano** en la atención a los grupos de valor e interés. Link de ubicación \\NEPTUNO\PublicaCalidad\CALIDAD\PROCESOS\3.APOYO\ATENCIÓN\ALCLIENTEYCOMUNICACIONES\DOCUMENTOS Metodología y Protocolos de Atención Ciudadano _ IFC_2023.
- ❖ Se recomienda dar cumplimiento a la directiva de gerencia, para ajustar y actualizar la información del portal web de la entidad, principalmente en lo relacionado con la Ley de Transparencia la cual es de obligatorio cumplimiento para la entidad y realizar seguimiento para que verifique estas actualizaciones por parte de un servidor público asignado.
- ❖ De acuerdo al monitoreo realizado a los dispositivos telefónicos del área misional, se requiere que el personal vinculado a la entidad y que cuente con canal de atención telefónica, debe contestar oportunamente y mantener dichos dispositivos en niveles altos de volumen y en lugares accesibles a ellos, ya que es una oportunidad de mejora que también nos indican los ciudadanos.
- ❖ Se recomienda implementar acciones de mejora reducir los tiempos de desembolso de renovaciones y de crédito nuevo – FESCA, pues es la variable que menos favorabilidad tiene y en relación a las peticiones radicadas por los clientes en los canales de atención.

Atentamente,

MARLENY BARRAGAN FONSECA
 Prof. Oficina Asesoras de Planeación.
 Líder del Proceso de Atención al Cliente y Comunicaciones