

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

INFORME DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RECEPCION Y ATENCIÓN A PQRS
4. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL
5. DENUNCIAS POR CASOS DE CORRUPCIÓN
6. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

 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

Yopal, 15 de Octubre de 2019

INFORME FRENTE A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y ATENCION AL CIUDADANO.

En cumplimiento al párrafo 2 del 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 comuniquen y expongan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ó solicitudes de información, así como la atención oportuna y eficiente a éstas, y la atención de las investigaciones correspondientes desde control interno disciplinario.

1. OBJETIVO:

Analizar y evaluar la atención al cliente, a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; bajo los mecanismos que tiene implementados el Instituto y la óptica de la Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, así como lo establecido en la Ley 1755 de 2015 (la cual regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), en cuanto a oportunidad y materialidad, así como el desarrollo institucional que ha tenido el IFC para mejorar el servicio al ciudadano y la atención eficiente y eficaz a las PQRS; con el fin de seguir fortaleciéndose en éste aspecto.

2. ALCANCE

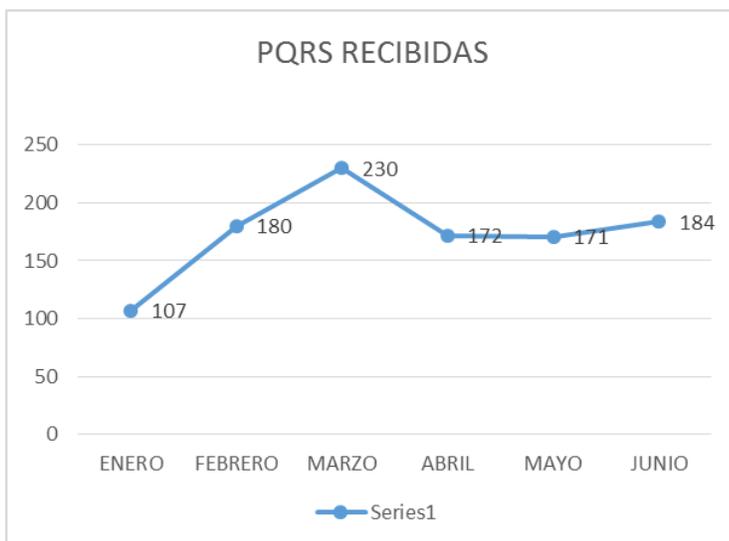
Verificar, el tramite de respuestas dadas por las dependencias y responsables a los derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones, teniendo en cuenta oportunidad y materialidad; basado en el proceso de atención al cliente RAC01-01 y la consulta en QFDocument sobre una muestra seleccionada. El funcionamiento de los mecanismos con que cuenta el Instituto para la comunicación con el ciudadano, y la atención a los procesos disciplinarios a cargo de la oficina Jurídica.

3. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A PQRS

Durante el semestre Enero – Junio de 2019 se presentó el siguiente comportamiento en cuanto a la recepción de PQRS:

 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

PRIMER SEMESTRE PQRS RECIBIDAS	
ENERO	107
FEBRERO	180
MARZO	230
ABRIL	172
MAYO	171
JUNIO	184
MEDIANA	176



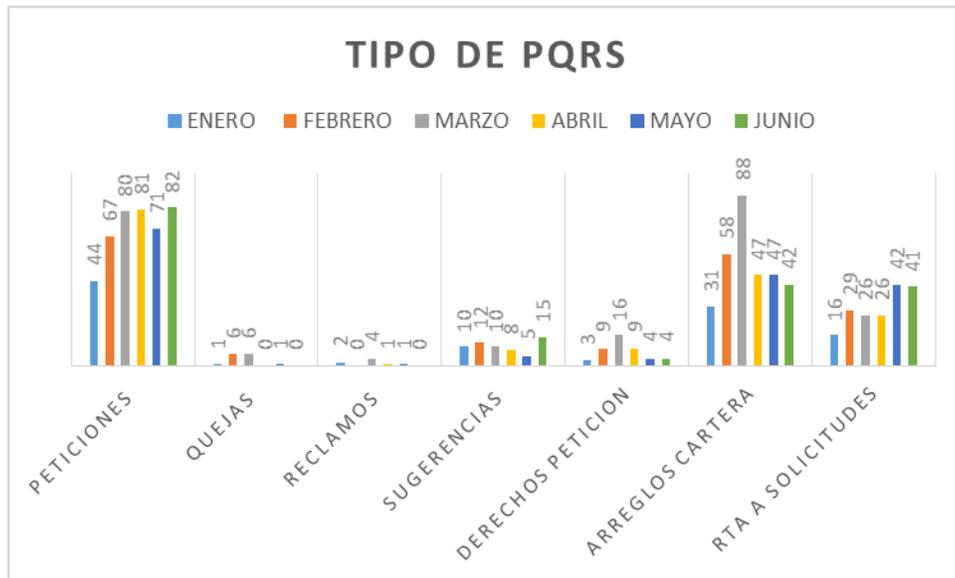
FUENTE: RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

De la anterior grafica y tabla se logra observar el comportamiento mensual durante el semestre de la recepción de PQRS, en donde el mes de Marzo se presentó el pico más alto en comparación a la mediana de PQRS (176).

Mediante revisión del registro RAC01-01 recepción y seguimiento a PQRS se observa la siguiente clasificación por tipos de PQRS como se muestra a continuación:

TIPO PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	44	67	80	81	71	82	425
QUEJAS	1	6	6	0	1	0	14
RECLAMOS	2	0	4	1	1	0	8
SUGERENCIAS	10	12	10	8	5	15	60
DERECHOS PETICION	3	9	16	9	4	4	45
ARREGLOS CARTERA	31	58	88	47	47	42	313
RTA A SOLICITUDES	16	29	26	26	42	41	180
TOTAL	107	181	230	172	171	184	1045

 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



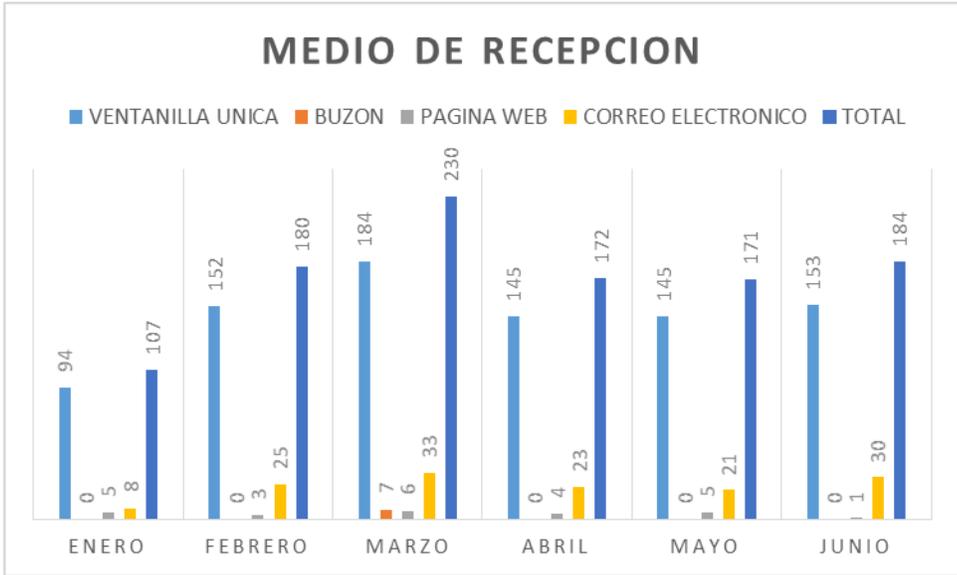
FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

De la anterior grafica es posible deducir que las peticiones son las PQRS de mayor recepción, seguidas de los arreglos a cartera, respuesta a solicitudes, sugerencias, derechos de petición, quejas y reclamos.

MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
VENTANILLA UNICA	94	152	184	145	145	153
BUZON	0	0	7	0	0	0
PAGINA WEB	5	3	6	4	5	1
CORREO ELECTRONICO	8	25	33	23	21	30
TOTAL	107	180	230	172	171	184

 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



Teniendo en cuenta la fuente de estos datos es posible decir que el 84% del total de las PQRs recibidas ingresan desde la ventana única, 13% correo electrónico, 2% página web y 1 % por el buzón de sugerencias para este semestre.

La consulta realizada al registro RAC01-01 permite identificar la distribución de las PQRs a cada dependencia asignada de acuerdo a la respuesta requerida, también se realiza una comparación con respecto al 2018:

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



DEPENDENCIA AÑO 2018	TOTAL
ADMINISTRATIVA	74
CREDITO Y CARTERA	301
FESCA	520
COMERCIAL	21
GERENCIA	62
JURIDICA	230
CONTROL INTERNO	0
PLANEACION	9
PROGR Y PROYECTOS	69
ARCHIVO	0

AÑO 2019

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	15	11	10	6	6	79
JURIDICA	22	20	31	17	32	32	154
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	2	0	2
ARCHIVO	0	0	1	1	2	1	5
FESCA	29	74	73	41	39	42	298
GERENCIA	6	2	7	5	8	18	46
COMERCIAL	3	5	4	0	1	2	451
CARTERA Y CREDITO	35	45	85	63	54	51	333
PLANEACION	0	2	3	1	1	0	7
PROGRAMA Y PROYECTO	5	12	6	10	6	9	48
PRESUPUESTO	1	0	1	1	2	0	5
ICETEX	0	0	0	22	15	18	55
TESORERIA	0	0	0	1	3	5	9
CONTABILIDAD	0	2	3	0	0	0	5
TALENTO HUMANO	0	0	2	0	0	0	2



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME

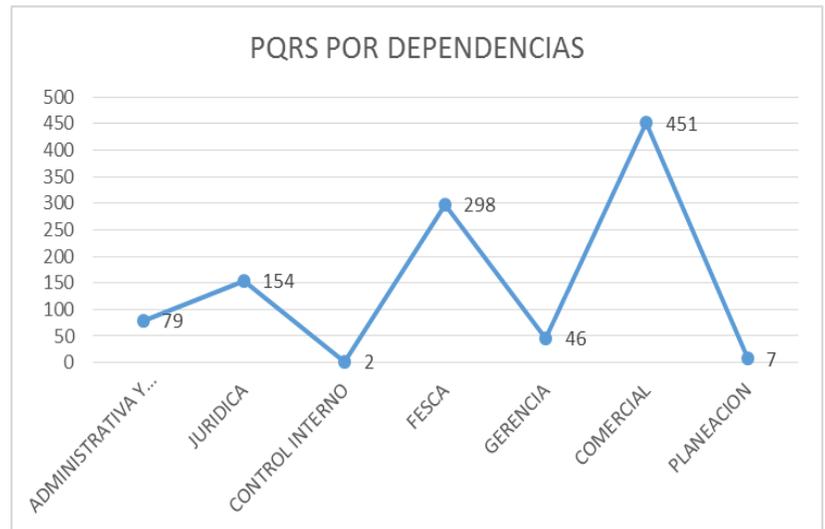
CODIGO : RGD00-06

FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013

VERSIÓN:01



DEPENDENCIA AÑO 2019	TOTAL
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	79
JURIDICA	154
CONTROL INTERNO	2
FESCA	298
GERENCIA	46
COMERCIAL	451
PLANEACION	7



FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS E INFORMES TRIMESTRALES LIDER ATENCIONAL AL CLIENTE Y COMUNICACIONES

De lo observado anteriormente se tiene como resultado que las dependencias que encabezan la mayor adjudicación de PQRS para el año 2019 es comercial con cartera y crédito, con un total de 333, seguido se encuentra fesca, esto se debe a que estas áreas son las que tienen mayor contacto con temas directos a los clientes y legalmente los que mayor información demandan, frente al año 2018 para el área de fesca se ha disminuido el número de PQRS con una diferencia de 222, para el área jurídica también se obtuvieron resultados positivos con la recepción de PQRS.

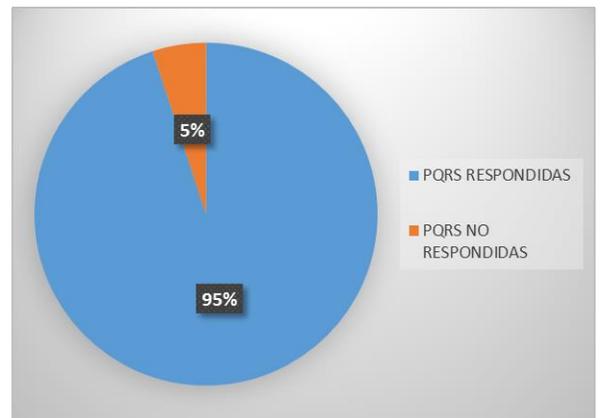
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01



2018

Teniendo en cuenta los datos observados anteriormente, se analizan aquellas PQRS que necesariamente requieren ser respondidas o que no requieren necesariamente ser respondidas, estas ultimas hacen referencia a PQRS de comunicados informativos, respuestas a solicitudes, felicitaciones o invitaciones que ingresan por los canales de atención al cliente.

En cuanto el QF DOCUMENT se debe llevar un debido seguimiento de las respuestas a los radicados recibidos.



FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

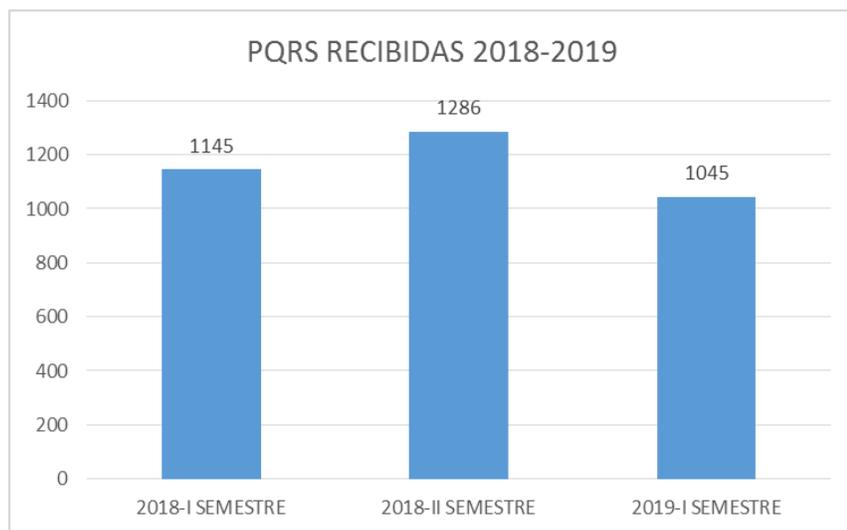
El 11% que se observa en el grafico anterior de las PQRS no respondidas pertenece a 58 PQRS de 529, esto obedece a que muchas veces las areas responsables de dar cierre no realizan lo propio en el registro o no presentan evidencia necesaria para dar cierre. El diagrama anterior muestra que del porcentaje de todas las PQRS que ingresaron en el I semestre del 2019 el 89% (471) requerían necesariamente respuestas y el 11%(58) de estas no requerían ser respondidas según su clasificación en el RAC01-01.

Con base en lo anterior, del 82% de las PQRS que debían ser respondidas se les dio cierre al 95% de estas, lo que demuestra que se tiene un índice de respuesta positivo, si bien es positivo en estas

 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

instancias no se ha analizado si el tiempo ha sido el reglamentado por la ley; Y solo al 5% no se le dio el cierre adecuado como lo muestra la siguiente ilustración.

Es importante resaltar que comparativamente con el ultimo semestre del año 2018 estas PQRS han disminuido y la tendencia es descendiente.



FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS.

COMPORTAMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

MES	PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO	PRQS TRAMITADOS
ENERO	107	12,49	90
FEBRERO	180	9,87	154
MARZO	230	9,27	202
ABRIL	172	9,41	143
MAYO	171	9	140
JUNIO	184	7,7	151

 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



En la grafica anteriormente presentada se refleja el comportamiento que tuvieron los tiempos de respuesta de PQRs para el primer semestre del año 2019, teniendo un tiempo promedio total de 10 días, haciendo un comparativo con el año 2018 el tiempo de respuesta ha sido continuo ya que los días de respuesta oscilan entre los 8 y 10 días entre el primer semestre de 2018 y el primer semestre del año 2019. En cuanto al cumplimiento de las normas legales todas las dependencias cumplen con el tiempo para las respuestas a peticiones según lo estipulado por la ley 1755 de 2015.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS A PQRs POR DEPENDENCIAS

Con el fin de conocer las causas del porque algunas dependencias no han dado respuestas a las PQRs o se encuentran en tramite, la oficina de control interno (OCI) procede a verificar en la herramienta de consulta del sistema QFDocument web su trazabilidad en correspondencia enviada y recibida a cada uno de los radicados encontrados en el RAC01-01 que no se les realizo cierre pertinente o no tienen fecha de respuesta como se observa a continuación:

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

TIPO	RADICADO	RESPONSABLE DE TRAMITE	OBSERVACION OCI
QUEJA	2019030165	P. OPERATIVO P Y P	NO SE ENCUENTRA EVIDENCIA DE FECHA DE RESPUESTA, NI RESPUESTA A ESTA QUEJA RADICADA, SOLAMENTE UNA NOTA EN LA FECHA DE RENOTIFICACION LA CUAL DICE QUE SE REMITE CORREO ELECTRONICO SOLICITANDO EVIDENCIA DEL TRAMITE. 04-03-2019
PETICION	2019030212	P. OPERATIVO P Y P	NO SE ENCUENTRA EVIDENCIA DE LECTURA, DE FECHA DE RESPUESTA, NI RESPUESTA A ESTA QUEJA RADICADA, SOLAMENTE UNA NOTA EN LA FECHA DE RENOTIFICACION LA CUAL DICE QUE SE REMITE CORREO ELECTRONICO SOLICITANDO EVIDENCIA DEL TRAMITE. 11-03-2019. <u>Se hace aclaración que esta seria una Petición de Consulta es decir que se tienen 30 días hábiles de respuesta.</u>
RECLAMO	2019030708	P.COBRRO	NO SE ENCUENTRA EVIDENCIA DE FECHA DE RESPUESTA NI DE RESPUESTA A ESTE RECLAMO RADICADO, SOLAMENTE UNA NOTA EN LA FECHA DE RENOTIFICACION LA CUAL DICE QUE SE REMITE CORREO ELECTRONICO SOLICITANDO EVIDENCIA DEL TRAMITE. 27-05-2019

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

PETICION	2019030961	FESCA	NO SE ENCUENTRA EVIDENCIA DE LECTURA, DE FECHA DE RESPUESTA NI RESPUESTA A ESTA QUEJA RADICADA, SOLAMENTE UNA NOTA EN LA FECHA DE RENOTIFICACION LA CUAL DICE QUE SE REMITE CORREO ELECTRONICO SOLICITANDO EVIDENCIA DEL TRAMITE. 08-07-2019
PETICION	2019031004	FESCA	NO SE ENCUENTRA EVIDENCIA DE FECHA DE RESPUESTA NI RESPUESTA A ESTA PETICION RADICADA, SOLAMENTE UNA NOTA EN LA FECHA DE RENOTIFICACION LA CUAL DICE QUE SE REMITE CORREO ELECTRONICO SOLICITANDO EVIDENCIA DEL TRAMITE. 15-07-2019
PETICION	2019030531	ICETEX	NO SE ENCUENTRA EVIDENCIA DE FECHA DE RESPUESTA NI DE RESPUESTA A ESTA PETICION RADICADA, SOLAMENTE UNA NOTA EN LA FECHA DE RENOTIFICACION LA CUAL DICE QUE SE REMITE CORREO ELECTRONICO SOLICITANDO EVIDENCIA DEL TRAMITE. 30-04-2019

De acuerdo a la tabla anterior, se encontro que a todas las peticiones se les realiza el tramite y envio pertinente a cada dependencia responsable para dar respuesta, sin embargo no se esta diligenciando adecuadamente el QFDocument, no se están referenciando los radicados de respuestas y se están saltando los números de radicados o haciendo asignación de manera errada, esto dificulta el seguimiento a las PQRS y no permite medir en muchas ocasiones la oportunidad o materialización de la respuesta hacia los clientes, por otra parte se observa que se tienen respuestas con fechas extemporáneas con mas dias de los que pide la ley para su cumplimiento a los diferentes tipos de peticiones. Es importante resaltar que el área jurídica y cartera son las dependencias que mas tienen tramites debido a que todos los procesos deben ser revisados bajo los parámetros legales que apliquen a cada peticion o solicitudes de informacion juridica y crediticia de personas que tienen relacion

 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

comercial con el IFC. También se tienen solicitudes de estados de cartera de créditos de fomentos y el Fesca.

Importante tener en cuenta que a estos radicados que no se les encontró evidencia es posible que no se les haya dado respuesta y no se este dando cumplimiento a los términos de ley, como también se pueden tener en físico con su respectivo radicado de entrega a los clientes y no se ha actualizado información el QFDocument, también se sugiere que los responsables de responder en el QFDocument cuando reciban documentación que no les corresponde no den fin a los radicados en la trazabilidad sino que se envíen junto con la observación de que se hace traslado de dependencia porque no compete a esta, con el objetivo de que la finalice la dependencia indicada.

En el formato RAC01-01 no se encuentra diligenciada la celda de leído, tramitado, ni de respuesta de algunos radicados pero a la hora de buscar la evidencia en la herramienta de QF DOCUMENT se encuentra que se dio respuesta al mismo y algunos otros documentos adjuntos, esto para el caso del siguiente radicado 2457 (RECLAMO).

Teniendo claridad en la oportunidad y materialidad de las respuestas dadas a las PQRS es importante identificar los tiempos de respuesta de cada dependencia en relación con los términos legales para cada trámite.

4. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL

De los requerimientos presentados por entes de control se encuentra uno por parte de la contraloría con el radicado número 2019030734 dirigido a la OCI en el cual se hace solicitud de información, al cual se dio respuesta en el término de dos días mediante el OF 2019020645; otro requerimiento presentado por parte del Consejo Superior de la Judicatura con radicado número 2019030771 con respuesta dentro del tiempo establecido mediante C.E. 2019020682, para finalizar se presentó otro oficio por parte de la contraloría con número de radicado 2019030818 y su respectiva respuesta por parte del IFC C.E. 2019020721, estos requerimientos fueron allegados durante el mes de Mayo. Durante el mes de Junio se presentaron dos requerimientos uno por parte de la contraloría y otro de CSJ. En la siguiente tabla se encuentra requerimientos del primer trimestre del año 2019, en Febrero no se presentó ningún tipo de oficio por parte de entes de control.

ENTES DE CONTROL REQUERIMIENTOS	ENERO	MARZO
CDC	2	2
PGN	1	1
CGR	1	0
CSJ	1	0
FGN	2	0

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

En todo lo demás la administración dio atención oportuna y de fondo, dentro de los términos que estableció cada entidad de control, para lo cual se lleva el registro y seguimiento a través del formato Matriz de control de requerimiento RSC03-01.

5. DENUNCIAS POR CASOS DE CORRUPCION

Es de resaltar que hasta la fecha no se han presentado denuncias por casos de corrupción en la entidad o por parte de algún miembro de la misma.

6. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO:

El control interno Disciplinario está a cargo del Jefe de la Oficina jurídica, con el seguimiento realizado, se observó que se está cumpliendo en cuanto a la custodia y archivo de los expedientes, de acuerdo al procedimiento.

De acuerdo a lo relacionado por la oficina Jurídica se expondrá en la siguiente tabla:

RELACION PROCESOS DISCIPLINARIOS 2019		
RADICADO	CONDUCTA	ESTADO ACTUAL
2019-001	INCUMPLIR REGLAMENTO INTERNO	6 DE MAYO. SANCIONADO CON LLAMADO DE ATENCION
2019-002	INCUMPLIR REGLAMENTO INTERNO	6 DE MAYO. SANCIONADO CON LLAMADO DE ATENCION
2019-003	INCUMPLIR REGLAMENTO INTERNO	6 DE MAYO. SANCIONADO CON LLAMADO DE ATENCION
2019-004	AUSENCIA INJUSTIFICADA A TRABAJAR DURANTE 7 DIAS EN FEBRERO 2019	7 DE MAYO SE SANCIONA CON LLAMADO DE ATENCION Y DESCUENTO DE LOS DIAS NO LABORADOS. 17 DE MAYO GERENCIA REVOCA EL FALLO Y ARCHIVA PROCESO.
2019-008	PRESUNTO DETRIMENTO POR PRESCRIPCION DE 2 CREDITOS	INVESTIGACION PRELIMINAR

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

2013-002		<p>CON AUTO DEL 5 DE FEBRERO DE 2018. SANCION DISCIPLINARIA CONSISTENTE EN SUSPENSION DEL CONTRATO DE TRABAJO POR DOS (2) MESES E INHABILIDAD PARA EL EJERCICIO DE FUNCIONES PÚBLICAS POR EL MISMO PERIODO A PARTIR DE LA EJECUTORIA . LA SANCION YA SE CUMPLIO Y SE REMITE EL PROCESO AL ARCHIVO.</p>
----------	--	--

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, El Instituto cuenta con los mecanismos para la recepción de PQRS como son Atención personalizada, atención a través de asesores en los Municipios, brigadas a los Municipios, ventanilla única, buzones, correo institucional, página web, tiene definido el proceso de atención al cliente y comunicaciones, el control y seguimiento para la atención a éstas solicitudes se centra en el líder del proceso, así como la consolidación y análisis de los resultados, el cual se realiza trimestral, para la toma de decisiones administrativas que conlleven a mejorar la atención tanto al ciudadano como en el servicio y respuestas a las PQRS.

Fortalecer el procedimiento de clasificación y direccionamiento de las PQRS con el fin de garantizar adecuado tratamiento y respuesta con oportunidad y de fondo al 100% de las recibidas, esto también permite realizar un buen seguimiento y control a las mismas, ya que se ha observado que en el RAC01-01 no se han clasificado adecuadamente las PQRS o no se le ha dado el cierre pertinente de acuerdo a lo que se encuentra en el QFDocument.

Recomendación: Es importante que se le de cierre a las PQRS que ya se encuentran tramitadas con respuesta, teniendo en cuenta y respetando los tiempos de respuesta establecidos.

- Se recomienda al líder de atención al cliente, enviar la información solicitada por la oficina de control interno de manera oportuna y diligenciada en el formato indicado RAC01-01 (recepción y seguimiento a PQRS) para poder llevar a cabo el procesamiento y así darle cumplimiento a lo establecido por la ley.

Es importante que las dependencias diligencien de manera adecuada las fechas de las respuestas de las PQRS junto con los radicados de la evidencia de las mismas, con el fin de que las fechas del sistema correspondan a las de respuesta, esto para que se realice de manera agil la respectiva trazabilidad de

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

las mismas y dar cumplimiento a los requerimientos de transparencia contenidos en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015.

Según la tabla de radicados que no presentaban respuestas se encontró que muchos radicados no presentan evidencia de respuestas. 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 trámite o cierre de las peticiones, en especial lo relacionado con PQRS de la página web, lo cual afecta la prestación del servicio, generando inconformidad tanto en cliente interno como externo.

Para un mejor diligenciamiento del RAC01-01 la oficina de atención al cliente debe verificar las PQRS en el seguimiento y control a las peticiones que ingresan al área jurídica RGJ04-01 con el fin de dar el cierre pertinente y si es necesario adjuntar evidencia o no a los procesos que esta area lleva.

Se sigue sugiriendo la adquisición de un sistema de comunicaciones unificado para el cobro de cartera, con grabación de llamadas, como evidencia de respuesta a los derechos de petición relacionados con cartera y obtener un cobro más efectivo y a menor costo.

La oficina de control interno, pone en conocimiento a la parte directiva el presente informe de seguimiento a las PQRS, atención y servicio al ciudadano, para que a través de las conclusiones y recomendaciones presentados, se analicen y se establezcan acciones que conlleven a la mejora continua en la atención y servicio al ciudadano.

OBSERVACIÓN

- Si se dan renotificaciones por medio de correo electrónico como lo sustentan en el formato RAC01-01 (RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS) debe dejarse también la evidencia de dicho correo para que así se pueda evidenciar que se dio respuesta a la PQR en el tiempo establecido.
- Debe ser claro si son peticiones de consulta, de solicitud de documentos o solicitud de información que para los tres casos se manejan diferentes tiempos para dar respuesta; Si es una petición de consulta se tiene 30 días hábiles de respuesta; Si es una petición de documentos se tiene 15 días hábiles de respuesta; Si es una petición de información se tiene 10 días hábiles de respuesta.

Definición de consulta: Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante, por ejemplo el arreglo de cartera es una petición de consulta y tendría un plazo de treinta (30) días para su respuesta

Fernando Rivera Gómez
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: María Camila Bernal.
Profesional de apoyo OCI