

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CARTA	CODIGO : RGD00-01
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 30/05/2013
			VERSIÓN:01

Yopal, 29 de Enero de 2014

No. **20150128**

Doctor
HUGO ALFONSO ARCHILA SUAREZ
Gerente
Instituto Financiero de Casanare

ASUNTO: Entrega Informe de atención y servicio al ciudadano segundo semestre 2014.

Atento saludo, doctor Archila.

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y su Decreto Reglamentario 2641 de 2012, me permito hacer entrega del informe de la referencia, que igualmente hace parte del seguimiento que se realiza al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual contiene una descripción y estado actual de los mecanismos de recepción y atención con que cuenta el IFC, un consolidado y análisis sobre las PQRS recibidas y tramitadas en éste periodo, resultado de la encuesta de satisfacción del cliente, las acciones y avances realizados en cumplimiento a la función de advertencia, las conclusiones y recomendaciones para la mejora continua respecto a la atención y servicio al ciudadano en el Instituto.

Se considera oportuno hacer una reunión para realizar acciones de mejora y establecer responsables y fechas de cumplimiento.

Cordialmente,


 LENZ SANCHEZ AMEZCUITA
 Jefe de Control Interno


 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE
 IFC

29 ENE 2015

RECIBIDO POR: FRANCIT.
 HORA: 04:09 PM

Anexo: 5 folios.

Revisó: Nombre
Cargó:
Proyecto: Nombre
Cargó:

Original: Destinatario
1ª Copia: Miembros comité coordinador de Control Interno. (Jefe Oficina de Planeación, Subgerentes y Jefe Oficina Jurídica)

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

Yopal, 28 de enero de 2015

INFORME DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2014

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y su Decreto reglamentario 2641 de 2012, la oficina de Control Interno, ha realizado seguimiento durante el segundo semestre de 2014 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 a la función de advertencia e investigaciones correspondientes desde control interno disciplinario.

1. MECANISMOS

1.1. ATENCION PERSONAL

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 dispone de asesores distribuidos en todo el departamento de Casanare por zonas, para la captación de usuarios en la colocación del crédito, acompañamiento en la elaboración del proyecto a financiar y gestión de cartera.

En caso de que el solicitante considere que fue insuficiente la información suministrada, puede dirigirse directamente a la atención por parte de los Subgerente o si lo considera necesario al gerente ó Control Interno si es el caso; actualmente el Instituto no cuenta con una oficina exclusiva de Atención a PQRS ó con un profesional de Atención al usuario.

La Jefe de la oficina Jurídica tiene a cargo el Control Interno Disciplinario del Instituto, actualmente se tienen 8 procesos en investigación de los cuales 4 son interpuestos por personal externo o entidad de control y 4 por personal interno del Instituto.

El IFC adquirió a finales de 2014 un software con 3 aplicaciones importantes que son: registro y control de entrada y salida de funcionarios; registro y control de usuarios que ingresan al IFC y Calificación del Servicio; éste último módulo se espera que inicio a operar en enero de 2015.

ds

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

1.2. BUZON DE PQRS

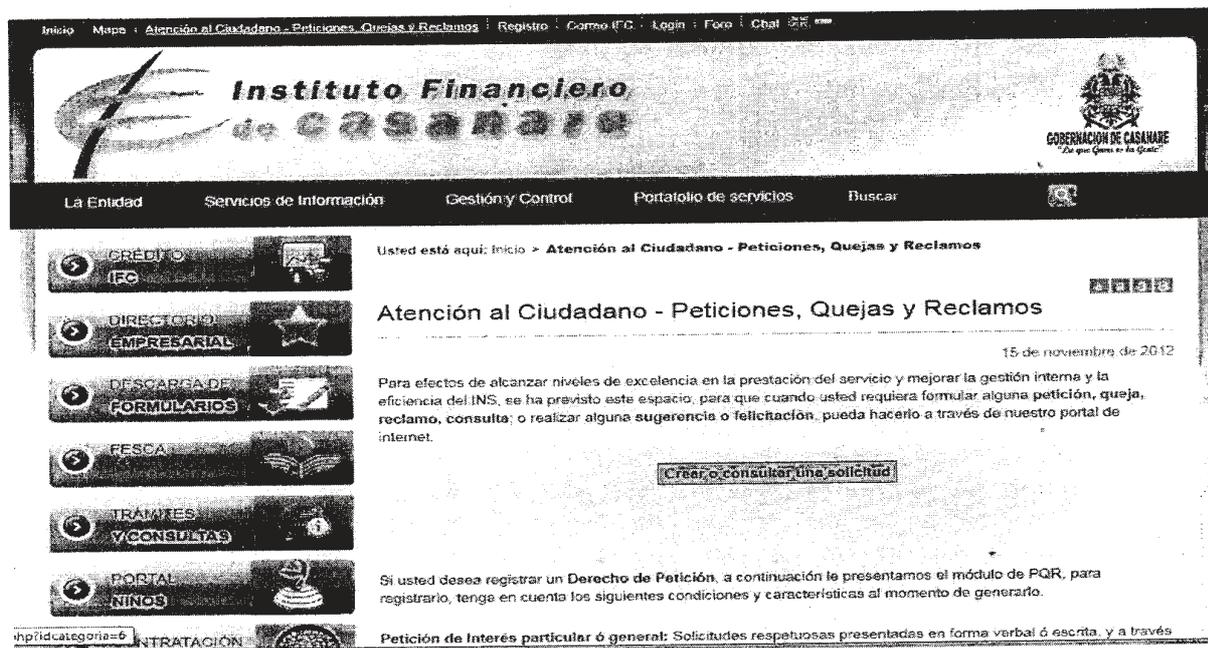
Se cuenta con 3 buzones ubicados uno en la entrada principal, otro al interior del primer piso y el tercero en el segundo piso, al frente de las escaleras, en los cuales se encuentran dos formatos uno para encuesta de satisfacción en la atención y solución de pqrs y el otro de encuesta de satisfacción de servicio.

1.3. VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA

En ésta ventanilla se radican las solicitudes presentadas por los usuarios, se suben al aplicativo QFDocument y se direcciona, herramienta utilizada para Gestión Documental, los Derechos de petición se distribuyen con copia a Control Interno.

1.4. PAGINA WEB

Cualquier persona puede ingresar a la página web del instituto www.ifc.gov.co, y radicar su solicitud, sugerencia, queja, reclamo, en el link Atención al Ciudadano.



Inicio Mapa Atención al Ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos Registro Correo IFC Login Fono Chat

Instituto Financiero de CASANARE

La Entidad Servicios de Información Gestión y Control Portafolio de servicios Buscar

Usted está aquí: Inicio > Atención al Ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos

Atención al Ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos

15 de noviembre de 2012

Para efectos de alcanzar niveles de excelencia en la prestación del servicio y mejorar la gestión interna y la eficiencia del INS, se ha previsto este espacio, para que cuando usted requiera formular alguna **petición, queja, reclamo, consulta**; o realizar alguna **sugerencia o felicitación**, pueda hacerlo a través de nuestro portal de internet.

[Crear o consultar una solicitud](#)

Si usted desea registrar un **Derecho de Petición**, a continuación le presentamos el módulo de PQR, para registrar, tenga en cuenta los siguientes condiciones y características al momento de generarlo.

Petición de Interés particular ó general: Solicitudes respetuosas presentadas en forma verbal ó escrita, y a través

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

1.5. CORREO INSTITUCIONAL

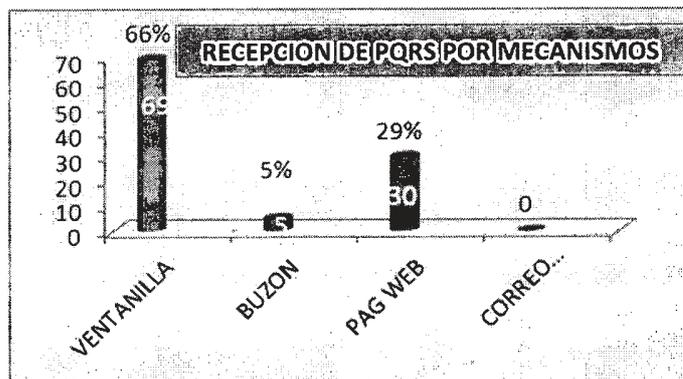
Se cuenta con un correo institucional, el cual va incorporado en todos los formatos utilizados en calidad en el pie de página, instituto@ifc.gov.co, allí pueden igualmente hacer llegar todas las solicitudes y PQRS que el ciudadano necesite exponer ante el Instituto, éste correo es atendido por la secretaria de Gerencia, quien direcciona hacia las dependencias los correos recibidos para el trámite y respuesta respectiva.

1.6. LINEA TELEFÓNICA.

Se reciben a través de las líneas telefónicas: 6357057, 6356755 y 6358942, a través de éste medio se trata de dar respuesta inmediata, éstas líneas son atendidas por la secretaria de Gerencia, direccionando las llamadas al área que corresponda.

2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014.

Durante éste periodo se recibieron a través de los diferentes mecanismos, implementados por el Instituto, 104 solicitudes, las cuales fueron clasificadas por medio de recepción, concepto y temas, así:



ds

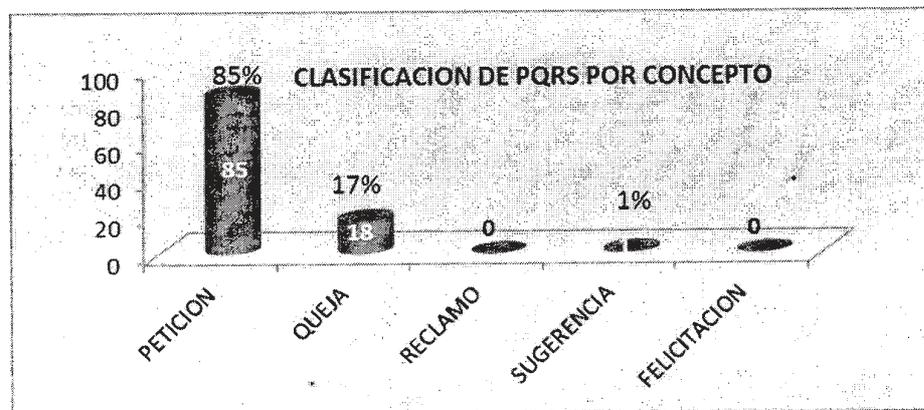
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 08/08/2013
			VERSIÓN: 01

De las 104 pQRS que se recibieron entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2014, el 66% fue a través de la ventanilla única (en físico), el 29% a través del link de Atención al Ciudadano, peticiones, quejas y reclamos de la página web del Instituto; y el 5% con los buzones de sugerencias.

Para el mecanismo de correo electrónico no se tiene un registro para determinar el número de solicitudes recepcionadas a través de éste medio, pero se encuentra funcionando, en entrevista con la persona encargada del manejo del correo instituto@ifc.gov.co, manifiesta que las solicitudes que más se reciben son soportes de consignaciones para abonar al crédito, y requerimientos para oficina jurídica, se definió inmediatamente la forma para el control de los mismos y se requiere implementar el procedimiento.

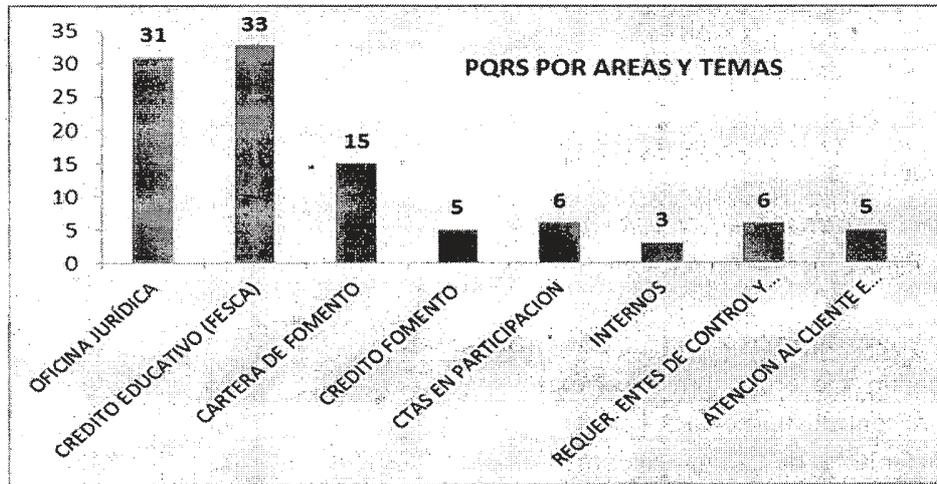
Respecto al uso de los buzones desde el mes de agosto hasta diciembre, en cada apertura de buzones no se encontraron formatos de encuestas de satisfacción del servicio diligenciados, se evidencia que éste mecanismo no está siendo utilizado por el usuario.

Con relación a la atención personalizada, el instituto no contaba con un mecanismo para el registro y control de número de usuarios atendidos, con el software adquirido para ello se mejorará en la obtención de la información y estadísticas para la toma de decisiones con el fin de mejorar el servicio.



El 85% del total de PQRs corresponden a Peticiones, el 17% a quejas de los usuarios principalmente en la atención y oportunidad en el servicio del crédito y 1% sugerencia dada por un ciudadano para mejorar el servicio en cuanto al suministro de información para el crédito educativo.

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



En el segundo semestre de 2014 las PQRS recepcionadas fueron remitidas y tramitadas en su mayoría por las áreas de Jurídica, Fesca y Cartera; los principales temas por áreas de mayor número de solicitudes, fueron:

FESCA	
ARRÉGLOS DE CARTERA Y REFINANCIACION	4
PLAZO PAR RADICAR DOCUMENTOS RENOVACION	1
QUEJA POR DEMORA EN GIROS	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR SEC. EDUCACION	1
ACCION DE TUTELA POR NEGACIÓN DE CREDITO	1
RECURSO DE REPOSICIÓN POR NEGACION CREDITO	1
DP RETIRO CENTRAL DE RIESGOS	2
SOLICITUD INFORMACIÓN PARA CRÉDITO EDUCATIVO	22
TOTAL	33
ASUNTOS JURIDICOS	
Acciones de los procesos de gestion de cobro cartera.	19
Solicitud de desembargo	2
Queja de usuario sobre el procedimiento para el crédito y sbre el personal.	1
Trámite sobre seguros del crédito	5
Solicitud crédito en condición de desplazados	4
TOTAL	31

ds

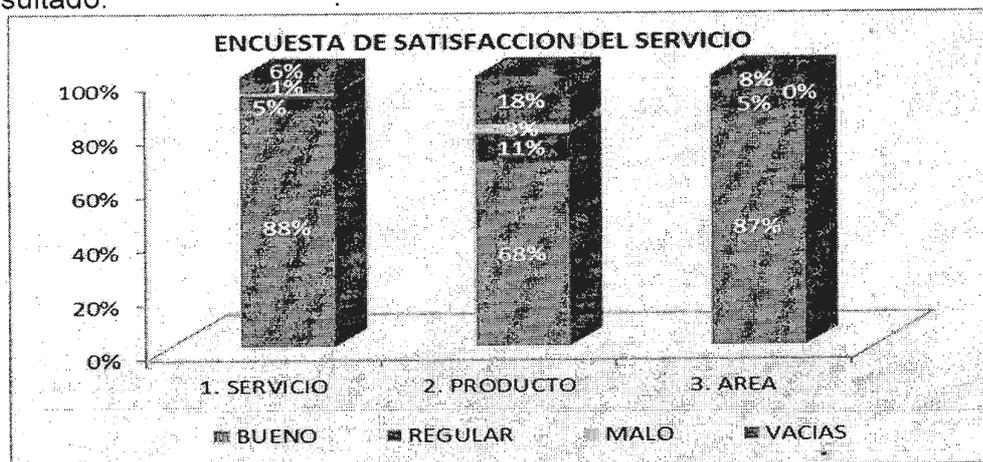
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN:01

CARTERA	
DP. RETIRO CENTRAL DE RIESGOS	13
ARREGLOS DE CARTERA	2
TOTAL	15
CUENTAS EN PARTICIPACION	
SOLIC. DCTOS DE CONTRATOS CUENTAS EN PARTICIP.	5
INTERES EN SUSCRIBIR CONTRATOS ASOPALCHARTE	1
TOTAL	6
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL Y OTROS	
Defensoría del Pueblo (procesos cobro de cartera)	2
Procuraduría (para control interno disciplinario)	2
Contraloría Departamental de Casanare (control interno)	1
Asamblea Departamental	1
TOTAL	6

De éstas solicitudes el 79% fueron atendidas oportunamente que corresponde a 82 de las 104, el 15% se atendieron extemporáneamente equivale a 16 solicitudes, y 6 se encuentran en trámite que corresponde a un 6%.

3. ENCUESTA SATISFACCION DEL SERVICIO

El Instituto realizó encuesta de satisfacción del servicio en el mes de octubre aplicando 136 encuestas a usuarios que se acercaron a las instalaciones a solicitar algún servicio, arrojando el siguiente resultado:



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

Respecto al servicio prestado por los empleados se calificaba la Cordialidad, el conocimiento y competencia, la información suministrada, la apariencia y rapidez en la atención; presentó un 88% de calificación buena, 5% regular, 1% mala y 6% no contestaron.

Del Producto el usuario debía calificar la Claridad en la información suministrada, la rapidez en la expedición de los documentos y en el trámite del crédito, donde se mostro una calificación buena en un 68%, un 11% regular, un 18% no contestaron.

Con relación al área, tiene que ver con instalaciones, ambiente, aseo y comida; los usuarios manifestaron en un 87% que es bueno, 5% regular y el 8% no contestaron.

De las 136 encuestas realizadas 22 presentaron observaciones, están son relacionadas principalmente con:

- Demora en el otorgamiento del crédito
- No brindan información exacta y oportuna con relación a documentos faltantes o negación del crédito (fomento y educativo).
- Reporte en cfin con saldos muy mínimos.
- Mejorar la atención y amabilidad de las personas que atienden, el uso de celulares mientras atienden al usuario, y la forma de vestir de algunas trabajadoras no es la adecuada.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL SERVIDOR	CODIGO: RGD00-06
	PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE		FECHA DE APROBACIÓN: 07/08/2013

Buscamos determinar su grado de satisfacción con respecto al servicio prestado y al cumplimiento de sus expectativas, para así identificar oportunidades de mejoramiento en la calidad de nuestro servicio. Por favor tómese unos instantes para completar la siguiente información:

FECHA: _____ HORA DE ATENCIÓN: _____

Por favor marque solo una casilla:

	Buena	Regular	Mala
1. SERVICIO			
a. Cordialidad de los empleados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Conocimiento y competencia de los empleados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Información suministrada por nuestro personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Apariencia del personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Rapidez en la atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. PRODUCTO			
a. Claridad en la información suministrada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Rapidez en la expedición de los documentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Rapidez en su trámite de crédito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. AREA			
a. Ambiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Aseo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Comodidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observaciones para mejorar nuestro servicio:

Nombre: _____ Tel: _____
 Email: _____

GRACIAS POR SUS APORTES

des

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

4. FUNCION DE ADVERTENCIA

El Instituto tiene una función de advertencia de la Contraloría Departamental de Casanare, desde el año 2012, relacionado con la implementación de acciones preventivas y correctivas de recursos públicos invertidos en el proyecto Palma de aceite, desde control interno se realizó una auditoría sobre las actuaciones realizadas para garantizar como mínimo la recuperación de los recursos invertidos, se definieron unas acciones a realizar y se le está haciendo seguimiento al cumplimiento de las mismas; desde la Gerencia, el área de cuentas especiales y jurídica han venido trabajando logrando un avance significativo principalmente en acuerdos para el retorno de la inversión y la recuperación de los cultivos (mantenimientos), se realizaron mesas de trabajo con algunos contratistas y se han presentado las gestiones y resultados ante la Contraloría, buscando técnica, administrativa y jurídicamente la mejor forma de dar continuidad y operación al proyecto y garantizar la recuperación de los recursos.

5. CONCLUSIONES

El Instituto cuenta con los mecanismos para la recepción de PQRS como son Atención personalizada, ventanilla única, buzones, correo institucional, página web, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y la atención a éstas solicitudes se centra en la oficina jurídica a través del procedimiento de Atender Peticiones del Proceso Gestión Jurídica.

La herramienta adquirida en diciembre de 2014 para la calificación del servicio a fecha del presente informe no se encuentra funcionando.

No se tiene un proceso implementado, para la Atención al cliente y las comunicaciones internas y externas sus procedimientos y responsables, que involucre el trámite y respuesta a las PQRS garantizando oportunidad y eficacia para el usuario, la consolidación y análisis de los resultados para la toma de decisiones administrativas que conlleven a la mejora en el servicio.

El aplicativo QF Document esta siendo subutilizado, y no es consultado con frecuencia por los funcionarios respecto a la correspondencia, como evidencia de ello, se realizaron pruebas de consulta.

A pesar que el Instituto ha estado ajustando los procesos con el fin de satisfacer al cliente, mejorar la oportunidad de respuesta y satisfacer las necesidades del cliente, aún falta hacer mayor gestión y estrategias que conlleven a reducir los tiempos en el otorgamiento de créditos, actitud de las personas, reorganización, y logística para llegar a tener resultados favorables

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

para el Instituto; esto se encuentra igualmente soportado con las observaciones presentadas por los usuarios en la encuesta de satisfacción.

El Plan Anticorrupción y atención al ciudadano del 2014 en el seguimiento realizado por Control Interno presentó un cumplimiento muy mínimo, principalmente en los componentes de Atención al Cliente, Rendición de Cuentas la cual no se realizó y en Mecanismos Antitrámites no se efectuó ninguna gestión que conllevará a mejorar ó minimizar trámites por parte del ciudadano, no se encuentra habilitado el usuario y acceso del IFC al SUIT.

6. RECOMENDACIONES

Atendiendo al párrafo segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en la cual establece que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Como resultado del informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos presentados en el segundo semestre de 2014, así como la atención al ciudadano brindada por la entidad, la atención y gestión a la función de advertencia; me permito hacer las siguientes recomendaciones:

Se requiere de capacitación para la óptima utilización del QFDocment, más aún porque se evidencia la necesidad de su uso al 100%, para mejorar la gestión documental y seguimiento a la correspondencia, así como buscar la forma que toda solicitud que llegue a través de los diferentes mecanismos se centralice, y lograr llevar el control de todos a través de éste medio, sin tener que llevar el registro manualmente y en diferente áreas, lo cual incurre en gastos de papelería, mayor tiempo y riesgos en la oportunidad de las respuestas.

Definir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015, socializarlo con todos los servidores públicos del Instituto y darle estricto cumplimiento, que se realice la consolidación más oportuna por parte de Planeación, para que se facilite el seguimiento a cargo de Control Interno.

Hacer las gestiones ante el Departamento Administrativo de la Función Pública para habilitar el usuario y clave de acceso al SUIT, y dar aplicabilidad a las políticas de mecanismos antitrámites y de Gobierno en Línea.

Aprobar, socializar e implementar el Proceso de atención al cliente y comunicaciones, junto con el mapa de riesgos del proceso.

de 35

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

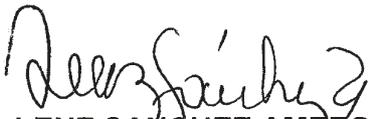
Se requiere modificar la resolución No. 312 del 14 de septiembre de 2008 a través de la cual se reglamenta el trámite del derecho de peticiones, quejas y reclamos en el Instituto Financiero de Casanare”,

Poner en funcionamiento la herramienta adquirida en diciembre de 2014 para la calificación del servicio por parte del usuario y aplicar encuestas de satisfacción, complementario a éste se realice un análisis a los resultados obtenidos y se presente informes a las directivas para tomar decisiones que conlleven a mejorar el servicio y la atención al ciudadano.

Arreglar los buzones de PQRS, principalmente el que está ubicado a la entrada del Instituto, el cual se encuentra en mal estado.

Mejorar el link de recepción de PQRS en la página web debido a que se perdió el vínculo de comunicar al correo institucional asignado al responsable de administrar el link cuando ingresa una PQRS a través de la página.

Cordialmente,



LENZ SANCHEZ AMEZQUITA
 Jefe Oficina de Control Interno
 Instituto Financiero de Casanare