

# INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2020

INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE IFC

IFC [Carrera 13 c No. 9 - 91]

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

Yopal, 19 de enero del 2021

## TABLA DE CONTENIDO NFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2020

<b>OBJETIVO:</b> .....	2
<b>ALCANCE</b> .....	2
<b>RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A PQRS</b> .....	2
<b>CLASIFICACION DE PQRS POR TIPO Y CANTIDADES RECIBIDAS POR MES</b> .....	3
<b>MEDIO DE RECEPCION</b> .....	4
<b>PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA DEL IFC.</b> .....	5
<b>OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS EN PQRS.</b> .....	6
OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA EN PETICIONES POR DEPENDENCIAS .....	6
OPORTUNIDAD EN LA ATENCION A DERECHOS DE PETICION POR DEPENDENCIAS .....	7
OPORTUNIDAD EN LA ATENCION A QUEJAS POR DEPENDENCIAS .....	7
<b>ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL</b> .....	8
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	9
<b>OBSERVACIÓN</b> .....	10

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

## INFORME FRENTE A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS 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.

### 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.

### ALCANCE

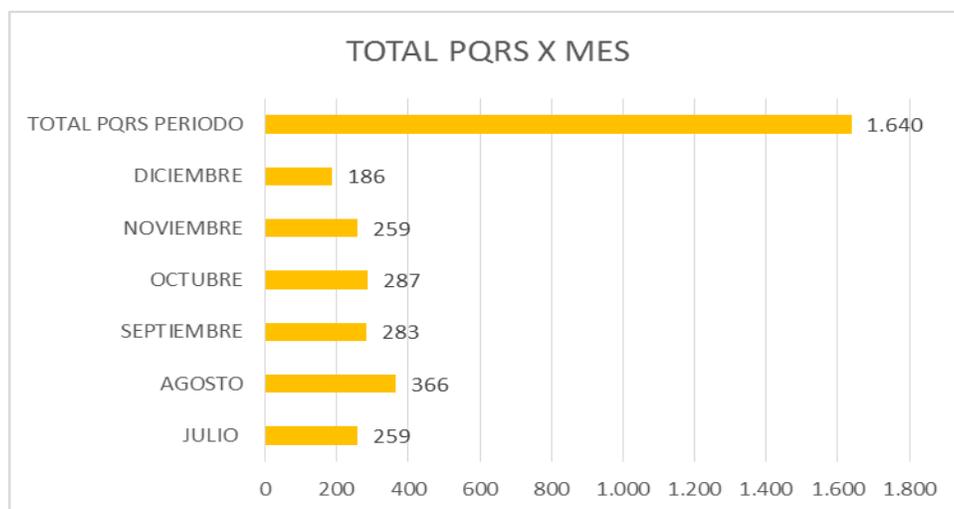
Verificar, el tramite de respuestas dadas por las dependencias y responsables a los derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones, teniendo en cuenta oportunidad y materialidad; basado en el proceso de atención al cliente y su seguimiento en el formato RAC01-01 y la consulta en QFDocument sobre 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.

### RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A PQRS

Durante el semestre Julio – Diciembre de 2020 se presentó el siguiente comportamiento en cuanto a la recepción de PQRS:

SEGUNDO SEMESTRE 2020 PQRS RECIBIDAS	TOTAL PQRS X MES
JULIO	259
AGOSTO	366
SEPTIEMBRE	283
OCTUBRE	287
NOVIEMBRE	259
DICIEMBRE	186
<b>TOTAL PQRS PERIODO</b>	<b>1.640</b>

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



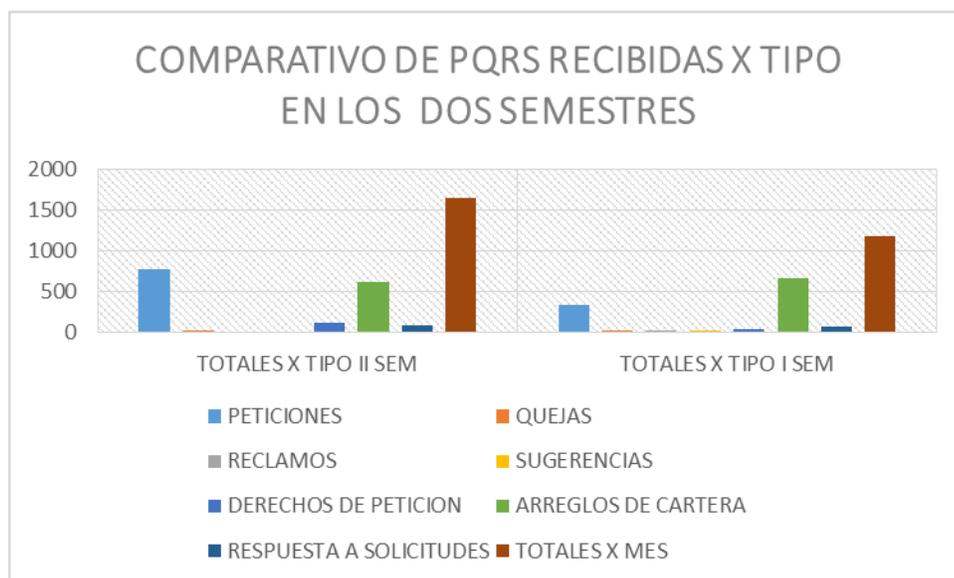
De la anterior tabla y grafica se puede observar el comportamiento mensual durante el segundo semestre del 2020, en la recepción de PQRS se observa que el mes de agosto fue el mes con mayor numero de PQRS recibidas, seguido por octubre y septiembre y diciembre con el menor numero de PQRS.

#### CLASIFICACION DE PQRS POR TIPO Y CANTIDADES RECIBIDAS POR MES

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 DE PQRS	JULIO	AGOS	SEPT	OCTU	NOVI	DICI	TOTALES X TIPO II SEM	TOTALES X TIPO I SEM
PETICIONES	106	137	139	143	145	107	777	335
QUEJAS	5	2	3	14	4	3	31	20
RECLAMOS	8	2	0	1	1	0	12	30
SUGERENCIAS	1	0	0	1	0	0	2	19
DERECHOS DE PETICION	28	11	28	24	11	14	116	46
ARREGLOS DE CARTERA	87	210	101	96	66	55	615	661
RESPUESTA A SOLICITUDES	24	4	12	8	32	7	87	68
TOTALES X MES	259	366	283	287	259	186	1.640	1.179

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>INFORME</b>	CODIGO : RGD00-06
	<b>PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		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, derechos de petición y arreglos de cartera son las PQRS de mayor recepción en la entidad.

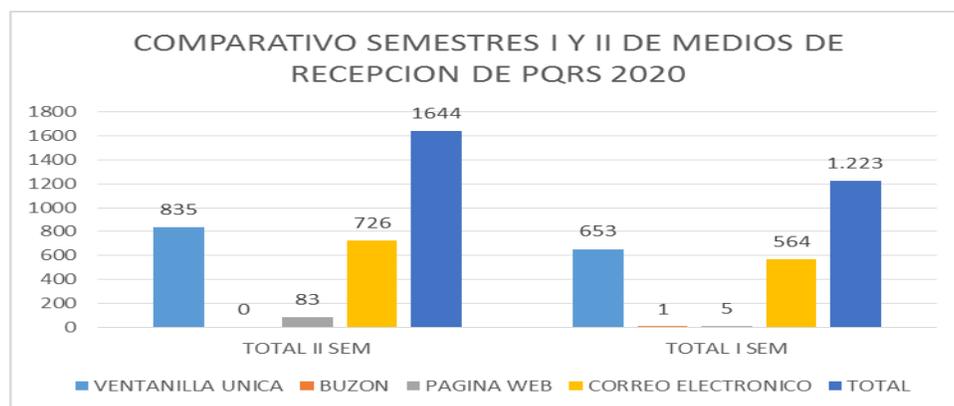
De Otra parte también se observa que en el primer semestre del 2020 se presentó un número menor de PQRS recibidas en comparación con las PQRS recibidas en el II semestre, esto seguramente a que en el primer semestre el IFC como consecuencia de la prevención del riesgo de contagio por COVID el IFC para este periodo no abrió sus puertas al público, mientras que para el segundo semestre, hubo servicio al público.

De lo anterior se observa también, que la mayor diferencia compartivamente para los dos periodos la presentan las Peticiones y Derechos de Petición, mientras que para los arreglos de cartera no presenta mucha diferencia y esto es la muestra de la actividad continua del cobro de cartera.

### MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	JULIO	AGOS	SEPTI	OCTU	NOVI	DICI	TOTAL II SEM	TOTAL I SEM
VENTANILLA UNICA	115	201	133	151	128	107	835	653
BUZON	0	0	0	0	0	0	0	1
PAGINA WEB	19	23	11	10	14	6	83	5
CORREO ELECTRONICO	126	144	140	126	117	73	726	564
<b>TOTAL</b>	260	368	284	287	259	186	1644	1.223

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



La información presentada tanto en la tabla como en gráfica, se observa el incremento en el total de las PQRS del primer semestre al segundo semestre del 2020 y viéndose notorio el comportamiento de las PQRS tanto en el Primer Semestre como en el segundo semestre del 2020 las presentadas por correo electrónico, como evidencia del impacto de la Pandemia COVID 19. El medio mas utilizado por los clientes para la presentación de las PQRS siempre ha sido la ventanilla única.

#### ***PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA DEL IFC.***

La consulta realizada al registro RAC01-01 permite identificar la distribución de las PQRS a cada dependencia asignada de acuerdo a la respuesta requerida y comparativamente entre los dos (2) semestres del 2020.

DEPENDENCIAS	TOTAL SEM I 2020	TOTAL SEM II 2020
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	47	8
JURIDICA	140	235
CONTROL INTERNO	2	2
ARCHIVO	3	8
FESCA	577	390
GERENCIA	15	22
COMERCIAL	6	9
ATENCION AL CLIENTE	1	1
CARTERA Y CREDITO	407	713
PLANEACION	3	8
PROGRAMA Y PROYECTO	19	24
ESCUELA DE NEGOCIOS	1	0
SISTEMAS	1	0
PRESUPUESTO	0	2
ICETEX	124	188
TESORERIA	3	1
CONTABILIDAD	2	7
TALENTO HUMANO	4	4
VACIAS, SIN RESPONSABLE	8	11
<b>TOTALES DE PQRS POR MES</b>	<b>1.363</b>	<b>1.633</b>

FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

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

Como se puede observar en la tabla anterior las dependencias con mayor numero de PQRS recibidas o recepcionadas son en su orden: Cartera y Credito con 713, Fesca con 390, Juridica con 235, Icetex con 188 en el segundo semestre

De otro lado, se puede observar comparativamente con el Primer Semestre del 2020 que se incremento considerablemente el numero de PQRS para Cartera y Credito y se redujo en FESCA, se aumento en Juridica, esto refleja el impacto de las medidas tomadas para la prevencon del COVID.

### **OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS EN PQRS.**

Teniendo en cuenta la clasificación de las PQRS, establecida en el Procedimiento PAC01-00 PROCEDIMIENTO ATENDER CLASIFICAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES, estas se clasifican en Peticiones, Derechos de Peticion, Quejas, Reclamos, Arreglos de Cartera y Respuestas.

De la clasificación anterior, se considera Impotante hacerle seguimiento a la Oportunidad en la respuesta por parte de las Dependencias a las Peticiones, Derechos de Peticion y Quejas radicadas en la Entidad.

### **OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA EN PETICIONES POR DEPENDENCIAS**

Las Peticiones son un derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.

<b>OPORTUNIDAD EN LA ATENCION EN PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE DEL 2020 POR DEPENDENCIAS</b>			
<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>RESPUESTA OPORTUNA</b>	<b>FUERA DE TERMINOS</b>	<b>SIN RESPUESTA</b>
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	0	0
JURIDICA	50	5	0
ARCHIVO	1	0	0
FESCA	65	18	0
GERENCIA	1	0	0
COMERCIAL	1	0	0
PRESUPUESTO	1	0	0
ATENCION AL CLIENTE	1	0	0
CARTERA Y CREDITO	41	1	0
PLANEACION	1	0	0
PROGRAMA Y PROYECTO	2	0	0
ICETEX	9	0	0
CONTABILIDAD	3	0	0

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

De acuerdo a la información extractada del RAC-01-01- Seguimiento a PQRS, el FESCA, la Oficina Jurídica y Crédito y Cartera son la dependencias que mas reciben Peticiones y es el FESCA la dependencia que presenta mayor numero de Peticiones fuera de términos, con un total de 18. La Oficina Jurídica con 5 y 1 fuera de términos para Cartera y Credito.

#### OPORTUNIDAD EN LA ATENCION A DERECHOS DE PETICION POR DEPENDENCIAS

El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

<b>OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA EN DERECHOS DE PETICION POR DEPENDENCIAS, SEGUNDO SEMESTRE DEL 2020</b>			
DEPENDENCIAS	RESPUESTA OPORTUNA	FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
JURIDICA	14	0	1
ARCHIVO	2	0	0
FESCA	27	7	1
GERENCIA	1	0	0
CARTERA Y CREDITO	33	1	6
PROGRAMA Y PROYECTO	1	0	0
ICETEX	10	0	0
CONTABILIDAD	1	0	0

Teniendo en cuenta la informacion presentada en la tabla anterior de Derechos de Peticion presentados por Dependencias, Credito y Cartera, Fesca, Juridica e ICETEX son las dependencias que mayor numero de Derechos de Petición atienden, de igual forma las que mayor numero de derechos de petición presentan. Para el Fesca se observan 7 fuera de terminos, cartera y credito 1, sin respuesta cartera y credito presenta 6 sin respuesta, fesca 1 sin respuesta y juridica 1 sin respuesta.

#### OPORTUNIDAD EN LA ATENCION A QUEJAS POR DEPENDENCIAS

Las Quejas son una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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

<b>OPORTUNIDAD EN LA ATENCION A QUEJAS SEGUNDO SEMESTRE DEL 2020 POR DEPENDENCIAS</b>			
<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>RESPUESTA OPORTUNA</b>	<b>FUERA DE TERMINOS</b>	<b>SIN RESPUESTA</b>
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	0
JURIDICA	3	1	0
FESCA	14	5	0
CARTERA Y CREDITO	3	0	0
PROGRAMA Y PROYECTO	0	0	1
ICETEX	3	0	0

Se incluyo el análisis de las Quejas presentadas a la Entidad por considerar que estas miden el grado de satisfacción de los clientes en la prestación de servicios por parte del IFC, por cuanto estas se derivan de la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones y como se puede ver en la información presentada, el FESCA tiene 14 quejas con respuesta oportuna, 5 fuera de términos, para un total de 19 quejas, Juridica presenta 3 quejas de forma oportuna 1 fuera de términos

#### **ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL**

A Continuación se relacionan las dependencias a quienes se les redirecciono requerimientos de los entes de control y su tiempo de respuesta.

<b>OPORTUNIDAD EN LA ATENCION A REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL POR DEPENDENCIAS</b>					
<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>TIPO DE PQR</b>	<b>RADICADO</b>	<b>RESPUESTA OPORTUNA</b>	<b>FUERA DE TERMINOS</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	P	2020031313	0	1	29
JURIDICA	Q	2020031555	1		5
	P	2020031848	1		0
	P	2020032749	1		2
	P	2020032750	1		2
GERENCIA	RTA	2020031829	1		7
CONROL INTERNO	P	2020032751	1		7
	P	2020032748	1		2
PLANEACION	P	2020032743		1	18

En cuanto al Radicado con No. 2020031313, revisado el QF Document se trata de una invitación a una jornada de asistencia virtual programada por el archivo General de la Nacion y se tiene clasificada como una Peticion.

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

Para el Radicado con No. 2020031555, se observa en el QF Document, corresponde a una solicitud de información por parte de la Contraloria y esta se tiene tipificada como una Queja en el RAC01-01.

### **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.

Automatizar 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.

**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.

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 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 el RAC01-01, los radicados que no presentaban respuestas, se encontró que muchos de ellos no tienen 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 a tiempo, o no registran el tramite 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.

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.

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

### OBSERVACIÓN

- 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, teniendo en cuenta el decreto 491 del 28 de marzo del 2020.
- 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