

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS PRIMER SEMESTRE 2021

INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE IFC

IFC [Carrera 13 c No. 9 - 91]

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

Yopal, 19 de Julio del 2021

TABLA DE CONTENIDO INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2021

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

 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 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

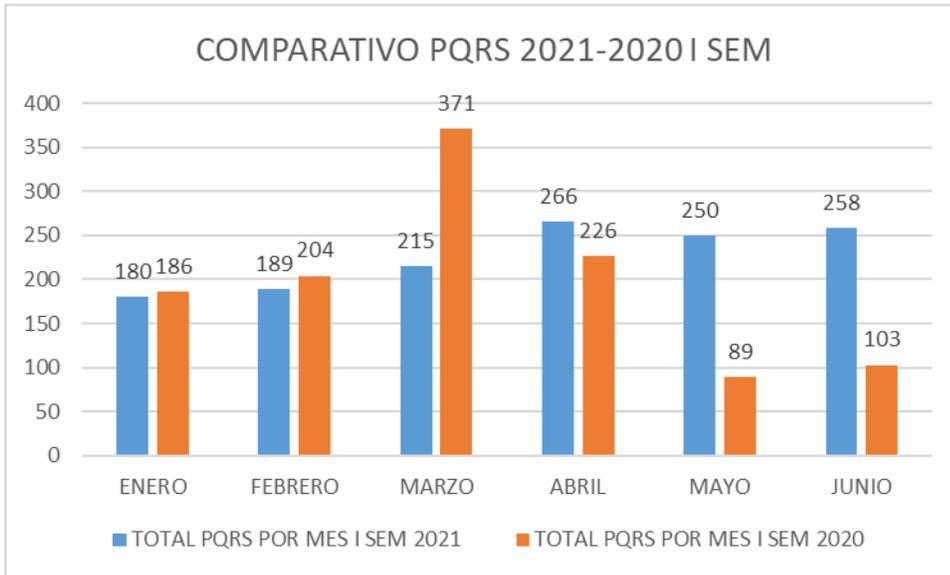
Verificar, el tramite de respuestas dadas por las dependencias y responsables a los derechos de petición, quejas, reclamos y peticiones, teniendo en cuenta oportunidad y materialidad; basado en el proceso de atención al cliente y su seguimiento en el formato RAC01-01 y la consulta en QFDocument sobre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

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A PQRS

Durante el semestre Enero – Marzo del 2021, se presentó el siguiente comportamiento en cuanto a la recepción de PQRS:

PQRS RECIBIDAS POR MES	TOTAL PQRS POR MES I SEM 2021	TOTAL PQRS POR MES I SEM 2020
ENERO	180	186
FEBRERO	189	204
MARZO	215	371
ABRIL	266	226
MAYO	250	89
JUNIO	258	103
TOTAL PQRS PERIDO	1.358	1.179

 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



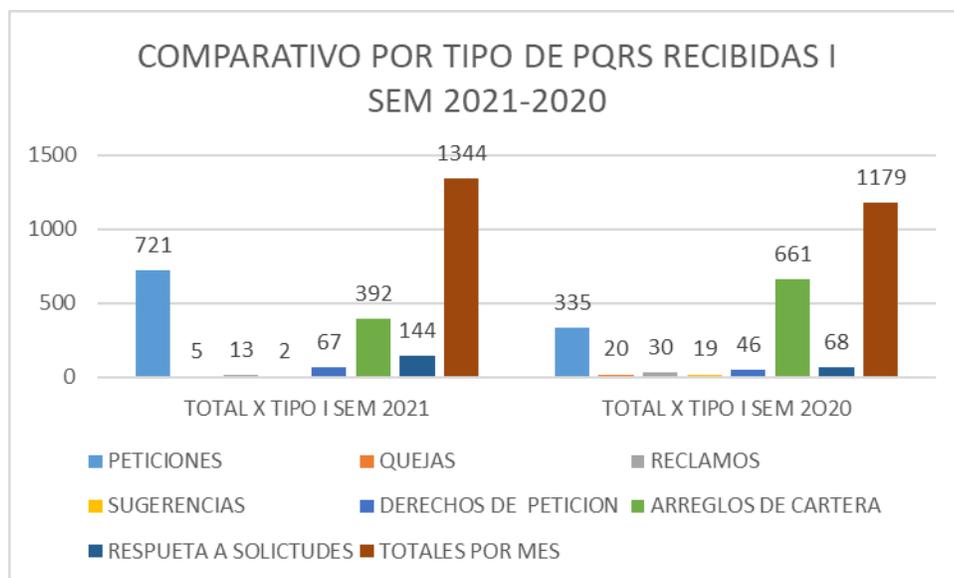
De la anterior tabla y grafica se puede observar el comportamiento mensual durante el Primer semestre del 2021 en comparación con el primer semestre del 2020, Se observa como en el primer semestre del 2020 el comportamiento de la recepción de PQRS presenta un crecimiento lineal encontrando su pico máximo en marzo para luego empezar a decrecer de forma lineal hasta mayo lo que muestra igualmente el impacto de las medidas de aislamiento preventivo para la prevención del contagio de covid 19 emitidas por el gobierno nacional en marzo del 2020, de otra parte la recepción de PQRS para el primer semestre del 2021 presenta un comportamiento de crecimiento lineal hasta el mes de mayo para luego volverse constante hasta junio del periodo analizado y muestra la recuperación de la confianza de la ciudadanía.

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:

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

TIPO DE PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL X TIPO I SEM 2021	TOTAL X TIPO I SEM 2020
PETICIONES	107	107	106	130	106	165	721	335
QUEJAS	1	0	1	0	2	1	5	20
RECLAMOS	0	4	0	2	5	2	13	30
SUGERENCIAS	1	0	0	0	0	1	2	19
DERECHOS DE PETICION	14	6	4	16	14	13	67	46
ARREGLOS DE CARTERA	47	63	81	74	84	43	392	661
RESPUETA A SOLICITUDES	8	12	23	33	35	33	144	68
TOTALES POR MES	178	192	215	255	246	258	1344	1179



FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

De la anterior grafica es posible deducir que las peticiones, arreglos de Cartera y derechos de petición son las PQRS de mayor recepción en la entidad, comparativamente con el primer semestre del 2020, en el primer semestre del 2020 se observa un incremento en los Arreglos de Cartera con respecto al primer semestre del 2021, esto seguramente a las políticas fijadas por el IFC e impulsadas desde el Gobierno Nacional para mitigar los efectos financieros producido por la Pandemia del COVID 19 en los usuarios de crédito del IFC. Para el primer periodo del 2021 se ve que se incrementaron las Peticiones con respecto al mismo periodo del 2020 a mas del doble.

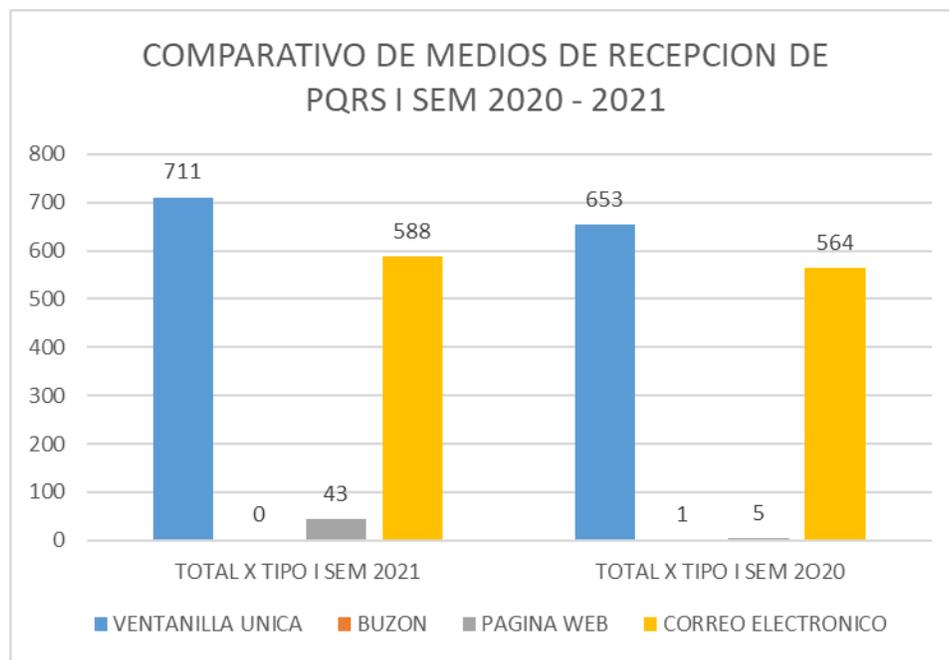
De Otra parte también se observa que en el primer semestre del 2020 se presento un numero menor de PQRS recibidas en comparación con las PQRS recibidas en el I semestre del 2021, esto seguramente

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

como consecuencia de la prevención del riesgo de contagio por COVID 19 tanto en los clientes externos como internos.

MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION DE PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNI	TOTAL X TIPO I SEM 2021	TOTAL X TIPO I SEM 2020
VENTANILLA UNICA	92	108	137	136	124	114	711	653
BUZON	0	0	0	0	0	0	0	1
PAGINA WEB	10	9	2	8	6	8	43	5
CORREO ELECTRONICO	76	71	76	113	116	136	588	564
TOTAL	178	188	215	257	246	258	1342	1223



La información presentada tanto en la tabla como en gráfica, se observa el incremento en el total de las PQRS del primer semestre DEL 2021 con relación a las presentadas en el primer semestre del 2020. Se evidencia que los clientes en el primer semestre del 2021 acudió mucho mas a la ventanilla única que en el primer semestre del 2020, seguido de las recepcionadas por correo electrónico y en un tercer lugar las recepcionadas por la pagina WEB del Instituto.

PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA DEL IFC.

 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

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 2021	TOTAL SEM I 2020
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	30	47
PROFESIONAL COBRO JURIDICO	68	0
JURIDICA	206	140
CONTROL INTERNO	2	2
ARCHIVO	2	3
FESCA	201	577
GERENCIA	27	15
COMERCIAL	26	6
ATENCION AL CLIENTE	2	1
CARTERA Y CREDITO	505	407
PLANEACION	4	3
PROGRAMAS Y PROYECTOS	28	19
ESCUELA DE NEGOCIOS	0	1
SISTEMAS	1	1
PRESUPUESTO	0	0
ICETEX	201	124
TESORERIA	3	3
CONTABILIDAD	1	2
TALENTO HUMANO	6	4
VACIAS, SIN RESPONSABLE	18	8
TOTAL DE PQRS POR SEMESTRE	1331	1363

FUENTE: RAC01-01 RECEPCION Y SEGUIMIENTO A PQRS

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 505, Juridica con 206, Fesca con 201, Icetex con 201.

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.

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

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

clasifican en Peticiones, Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Arreglos de Cartera y Respuestas.

De la clasificación anterior, se considera importante hacerle seguimiento a la Oportunidad en la respuesta por parte de las Dependencias a las Peticiones, Derechos de Petición 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.

DEPENDENCIA	FUERA DE TERMINOS
PROGRAMAS Y PROYECTOS	5
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7
ARCHIVO	1
CARTERA	5
ICETEX	3
GERENCIA	2
FESCA	1
JURIDICA	1
COBRO JURIDICO	1
TOTAL	26

De acuerdo a la información extractada del RAC-01-01- Seguimiento a PQRS, la Subgerencia Administrativa y Financiera presenta el mayor número de Peticiones fuera de Términos seguida de Programas y Proyectos y Cartera, estas con 5 Peticiones fuera de Términos, el ICETEX con 3 peticiones fuera de términos, Gerencia con 2 peticiones fuera de Términos y Jurídica presenta solo 1 petición fuera de términos.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN 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.

 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

DERECHOS DE PETICION	FUERA DE TERMINOS
JURIDICA	2
CREDITO	1
TOTAL	3

Teniendo en cuenta la información presentada en la tabla anterior de Derechos de Petición presentados por Dependencias, en este semestre analizado la Oficina Jurídica presenta 2 derechos de Petición fuera de términos y Crédito con un derecho de petición fuera de términos.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN 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.

QUEJAS	FUERA DE TERMINOS
CREDITO Y CARTERA	2
TOTAL	2

Se incluyó 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, Crédito y Cartera presenta 2 quejas fuera de términos en su respuesta.

ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL

En cuanto a los Requerimientos de entes de Control solo se encuentra que la Contraloría da por cumplido las actividades del Plan de Mejoramiento presentado por el IFC en cumplimiento de la Auditoría realizada por este ente de Control en el 2019.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	INFORME	CODIGO : RGD00-06
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN:08/08/2013
			VERSIÓN: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 el caso de la responsable del Procedimiento y semestral para el caso de la Oficina de Control Interno en su seguimiento y control, 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 Atender, Clasificar y hacer seguimiento a PQRS, con el fin de garantizar adecuado tratamiento y respuesta con oportunidad, esto también permite realizar un buen seguimiento y control a las mismas, ya que se ha observado que en el RAC01-01 algunas PQRS presentan error en su tipificación y extemporaneidad en las respuesta, lo que traería como consecuencia quejas ante la entidad o ante la Procuraduría.

Recomendaciones:

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.

Realizan la revisión y lectura del aplicativo QF document de forma periodica, para que de esta forma se puedan enterar de las PQRS que puedan haber bajo su responsabilidad y asi el tramite de respuesta sea oportuna y hacer su cierre respectivo con un radicado de salida y asi se evitan las quejas por la prestación del servicio a nuestros clientes.

Se recomienda a la líder de Atencion al cliente que en cuanto a las PQRS que ingresan a la Entidad estas sean direccionadas al líder y responsable de quien deba responder dicha PQRS y en el Formato de Control y Seguimiento (RAC01-01) se registre el líder del Proceso que deba responder dicha PQRS, esto con el objeto de facilitar su Seguimiento y Control.

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

OBSERVACIÓN

- Se debe modificar el procedimiento en cuanto a la Clasificación de las PQRS, se 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