

	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 2

Asunto: Atención de Quejas o Reclamos contra Entidades Vigiladas	
Destinatario: Superintendente Financiero	
Proceso a Evaluar: Protección al Consumidor Financiero, de Prevención del Ejercicio Ilegal y Conductas	
Responsables del Proceso: Beatriz Elena Londoño – Adriana María Angel Bulla	
Procedimiento: C-PR-CIN-009 Versión	
Auditor: Luis Fernando Pacavita	
Alcance: Trámite de Quejas contra entidades vigiladas de Enero a Julio 2018 (Comparado con igual período de 2017).	Fecha del Seguimiento: Agosto 2018

1.- OBJETIVO DE LA PRUEBA.

Evaluar la gestión realizada por la SFC en la atención de las quejas de los clientes y/o usuarios frente a los servicios prestados por las entidades vigiladas.

2.- REFERENTE DOCUMENTAL

- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Proceso de Protección al Consumidor Financiero - SGI

3.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

La Superintendencia Financiera desarrolla la gestión de quejas contra las entidades vigiladas, a través del Proceso de Protección al Consumidor Financiero, de Prevención del Ejercicio Ilegal y Conductas. En el mes de marzo 2018, se formalizó la documentación correspondiente bajo el Subproceso de Protección al Consumidor Financiero. En este sentido se oficializaron el Procedimiento “Impulso, Evaluación y Finalización de la Queja” y la Ficha Técnica “Producción de Informes Estadísticos de Quejas”.

Durante el período analizado (enero – julio 2018) el proceso de quejas se controló a través de la medición de 2 indicadores cuyo comportamiento comparativo con idéntico período del año anterior (2017) se presenta como sigue:

 sfc Superintendencia Financiera de Colombia	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 2

✓ **QUEJAS VIGENTES DENTRO DEL TÉRMINO**

Indicador	Período	2018		2017	
		Medición	Meta	Medición	Meta
Quejas Vigentes Dentro del Término PCF	ENERO	100	95	99,82	100
	FEBRERO	100	95	100	100
	MARZO	100	95	100	100
	ABRIL	99	95	100	100
	MAYO	100	95	100	100
	JUNIO	100	95	100	100
	JULIO	100	95	100	95

Como se aprecia en el cuadro precedente, durante el período enero-julio de 2018 el indicador evidenció cumplimiento promedio del 99.86% en trámites vigentes que se encontraban dentro del término, superando en todos los casos la meta establecida del 95%. Este mismo indicador para similar vigencia de 2017, evidenció un cumplimiento promedio del 99.97% bajo una meta fijada de 100%.

De acuerdo con la información obtenida de las estadísticas suministradas por la dependencia responsable, al cierre de julio 2018 se identificaron 60 quejas vigentes fuera de término lo que corresponde al 0.22% del total de trámites vigentes (26.592), mientras que en idéntico período de 2017 las quejas vigentes fuera de término ascendieron a 21, representando un 0.11% del total de trámites vigentes (19.689).

✓ **PROMEDIO DE DIAS CALENDARIO PARA FINALIZAR LAS QUEJAS CONTRA ENTIDADES VIGILADAS.**

Indicador	Período	2018		2017	
		Medición	Meta	Medición	Meta
Promedio de Días Calendario para Finalizar las Quejas contra Entidades Vigiladas	I Trimestre	77	120	89	170
	II Trimestre	110	120	93	170

Como se desprende del cuadro precedente, en el primer trimestre de 2018 se finalizaron las quejas empleando un promedio de 77 días calendario, frente a una meta establecida en 120 días. Frente al mismo trimestre de la vigencia 2017, se observa una mejor gestión, dado que para esta última vigencia se emplearon 89 días promedio sobre una meta fijada en 170 días.

	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 2

Por el contrario, los comportamientos en los segundos trimestres de las 2 vigencias analizadas, indican mayor número de días en promedio utilizados en finalizar quejas dado que en 2018 se emplearon 110 días promedio frente a 93 de 2017.

En resumen, de acuerdo con los reportes analizados para las 2 vigencias analizadas la finalización de las quejas muestra una gestión eficiente frente a las metas fijadas dado que se están empleando menos de 100 días en promedio frente a metas establecidas de 170 días en 2017 y 120 días en el 2018.

Al igual que en el informe anterior, resulta pertinente sugerir la posibilidad de ajustar la meta a niveles más realistas y retadores a futuro, tomando como base los desempeños mencionados.

Teniendo en cuenta las estadísticas suministradas y analizadas, se observó que durante la vigencia enero – julio 2018 el número de quejas recibidas (45.816) se incrementó en un 8.63% frente a las quejas recibidas en idéntico período de 2017 (42.174), y en este sentido la productividad de la presente vigencia se ubicó en el 76.88%, inferior a la alcanzada en idéntica vigencia de 2017 (91.28%).

Sobre este particular la dependencia responsable del proceso argumentó que adicionalmente a que las quejas se incrementaron en 9% (8.63%), la entidad durante la presente vigencia ha participado en la *Ruta de Protección* organizada por la Superintendencia de Industria y Comercio, evento que hace presencia en diferentes ciudades del país y en los cuales participaron funcionarios asignados a la atención de quejas. Así mismo ha sido requerida la participación de algunos funcionarios responsables de la atención de quejas en la supervisión in situ y extra situ que realiza la entidad en materia de protección al consumidor financiero.

Por último se observa que la Dirección de Protección al Consumidor Financiero estableció la *Acción de Mejora No. 389* que va hasta mayo de 2019, con el propósito de lograr una maduración de 150 días calendario en la atención de quejas a fin de subir la meta del indicador, así como de apropiar una respuesta clara sencilla y entendible para el consumidor financiero. A la fecha se observa adecuado cumplimiento en las actividades contempladas en la acción de mejora y en este sentido se espera una mejora sustancial en la relación de quejas finalizadas respecto de las recibidas en lo que resta de la presente vigencia.

A continuación se relacionan comparativamente los trámites más representativos en cada una de las vigencias analizadas:

	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 2

■ Enero – Julio 2018

Codigo	MOTIVO DE LAS QUEJAS RECIBIDAS - ENERO A JULIO 2018	FINALIZADAS	RECIBIDAS	% FINALIZADAS / RECIBIDAS
290	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	9.342	10.190	91,68%
30	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	4.557	6.342	71,85%
510	REVISION Y/O LIQUIDACION	4.075	3.072	* 132,65%
480	REPORTE CENTRALES DE RIESGOS	2.015	2.055	98,05%
150	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2.067	2.032	* 101,72%
335	MORA EN EL PAGO O EN EL RECONOCIMIENTO	1.925	1.777	* 108,33%
435	PROCEDIMIENTOS Y HONORARIOS DE COBRANZA	1.365	1.542	88,52%
245	FALLAS EN INTERNET	1.270	1.502	84,55%
TOTAL TRÁMITES MAS REPRESENTATIVOS:		26.616	28.512	93,35%

* Finalizadas exceden recibidas por contener quejas en proceso desde la vigencia 2017.

Del total de trámites recibidos (45.816), los conceptos de quejas más representativos equivalen al 62.23% (28.512 quejas) y de estos se finalizaron 26.616 trámites, equivalentes al 93.35%.

■ Enero – Julio 2017

Codigo	MOTIVO DE LAS QUEJAS RECIBIDAS - ENERO A JULIO 2017	FINALIZADAS	RECIBIDAS	% FINALIZADAS / RECIBIDAS
290	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	9.240	9.909	93,25%
30	ASPECTOS CONTRACTUALES (INCUMPLIMIENTO Y/O MODIFICACION)	4.952	6.105	81,11%
510	REVISION Y/O LIQUIDACION	2.470	2.691	91,79%
480	REPORTE CENTRALES DE RIESGOS	1.654	2.382	69,44%
150	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1.571	2.200	71,41%
80	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	2.426	1.884	* 128,77%
535	SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	3.228	1.714	* 188,33%
245	FALLAS EN INTERNET	1.721	1.458	* 118,04%
TOTAL TRÁMITES MAS REPRESENTATIVOS:		27.262	28.343	96,19%

* Finalizadas exceden recibidas por contener quejas en proceso desde la vigencia 2016.

Del total de trámites recibidos (42.174), los conceptos de quejas más representativos equivalen al 67.20% (28.343 quejas) y de estos se finalizaron 27.262 trámites, equivalentes al 96.19%.

En relación con los conceptos más representativos de quejas, al igual que en el informe anterior se evidencia que los trámites con código 290 – *Indebida atención al consumidor financiero* y código 30 – *Aspectos contractuales*, son los que concentran el mayor número de quejas en ambas vigencias y las mismas se incrementaron en número durante la vigencia analizada de 2018.

	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 2

4.- CONCLUSIONES:

- Las quejas presentadas contra entidades vigiladas durante la vigencia enero – julio 2018, se incrementaron en un 8.63% en relación con idéntico período de 2017.
- La gestión de “*Quejas vigentes dentro del término*” se observa efectiva y cumple adecuadamente con la meta establecida en el indicador correspondiente.
- La productividad de las quejas observada para ambas vigencias es superior al 93% en 2018 y 96% en 2017 en cuanto a los trámites más representativos se refiere. Sobre este particular se pudo evidenciar que el indicador de productividad fue suprimido del proceso de protección al consumidor en el SGI, dado que en criterio de la dependencia responsable los demás indicadores establecidos son los apropiados para medir la gestión correspondiente.
- La meta del indicador “*Promedio de días calendario para finalizar las quejas contra entidades vigiladas*”, continúa observándose muy superior a los resultados obtenidos y evidenciados durante las vigencias analizadas.

5.- RECOMENDACIONES:

- Continuar con la adecuada gestión observada en el manejo y atención de las quejas contra entidades vigiladas.
- Continuar la optimización de las metas establecidas en los indicadores tendientes a lograr que éstas se acerquen a los resultados históricos alcanzados hasta la fecha.
- Tomar acción efectiva en relación con los 2 conceptos de quejas que más volumen presentan en las vigencias analizadas, en orden a buscar su minimización.
- Considerar la posibilidad de retomar el indicador de productividad dada su contribución en el análisis y medición de la gestión de quejas, sobre todo en aquellos conceptos que resultan ser los más representativos en cuanto a cantidad se refiere.

Elaboró	Revisó y Aprobó
Nombre: Luis Fernando Pacavita Cargo: Profesional Especializado Fecha: Agosto 2018	Nombre: Antonio Gómez Carranza Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Fecha: Agosto 2018