

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

Asunto: Informe de Atención de Quejas, Sugerencias y Reclamos – Ley 1474 de 2011	
Destinatario: Superintendente Financiero	
Proceso a Evaluar: Subproceso de Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD por los servicios que presta la SFC.	
Responsables del Proceso: Secretaría General	
Auditor: Luis Fernando Pacavita	
Alcance: Informe semestral Julio – diciembre de 2018	Fecha del Seguimiento: enero 2019

1.- OBJETIVO

- a) Evaluar la gestión realizada por la SFC para la atención de PQRSFD en razón de los servicios que presta la entidad en el marco del Estatuto Anticorrupción.
- b) Evaluar la atención de las quejas presentadas contra los funcionarios de la entidad.

2.- REFERENTE DOCUMENTAL

- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.
- Leyes 1712 de 2014 – Transparencia y acceso a la información.
- Proceso de Servicio al Ciudadano – Antes, Subproceso de Atención de peticiones, quejas o reclamos, sugerencias y felicitaciones por los servicios que presta la SFC.
- SOLIP – Trámite 1121

3.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Atención de PQRSFD:

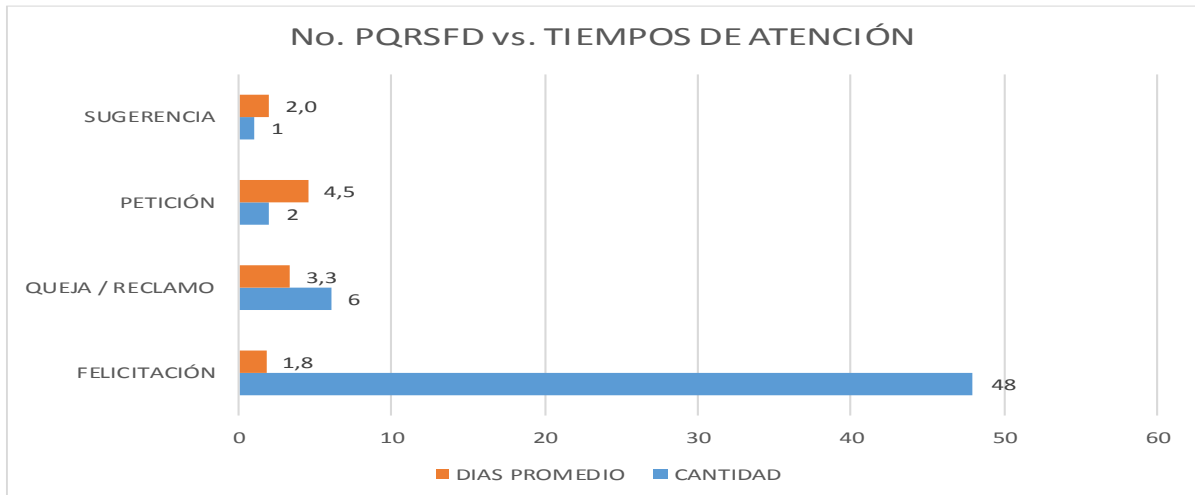
En el segundo semestre de 2018 ingresaron cincuenta y ocho (57) trámites de los cuales el 16% corresponde a quejas contra el servicio y 84% a felicitaciones. El tiempo promedio (ponderado) de atención fue de 2.26 días hábiles, reflejando oportunidad en la atención dentro de los términos legales establecidos.

En relación con el comportamiento del I semestre 2018, se observa una reducción del 25% en los tiempos promedio de atención de los trámites de PQRSF y del 64% en relación con los tiempos promedio del II semestre 2017.

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

A continuación, se ilustra el comportamiento de las PQRSFD presentadas por los ciudadanos durante el período:

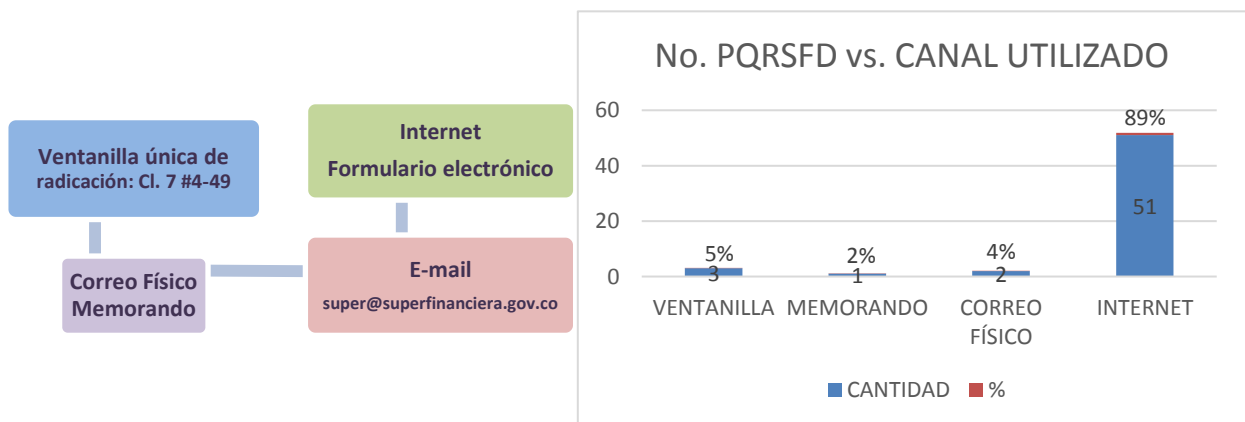
Ilustración No. 1 – Comportamiento PQRSF contra el servicio de la SFC



Canales de atención:

Para efectos de atender las distintas PQRSFD radicadas bajo el tipo de trámite SOLIP No. 1121, la entidad SFC dispuso los siguientes canales de atención:

Ilustración No. 2 – Canales de comunicación y medios de recepción utilizados



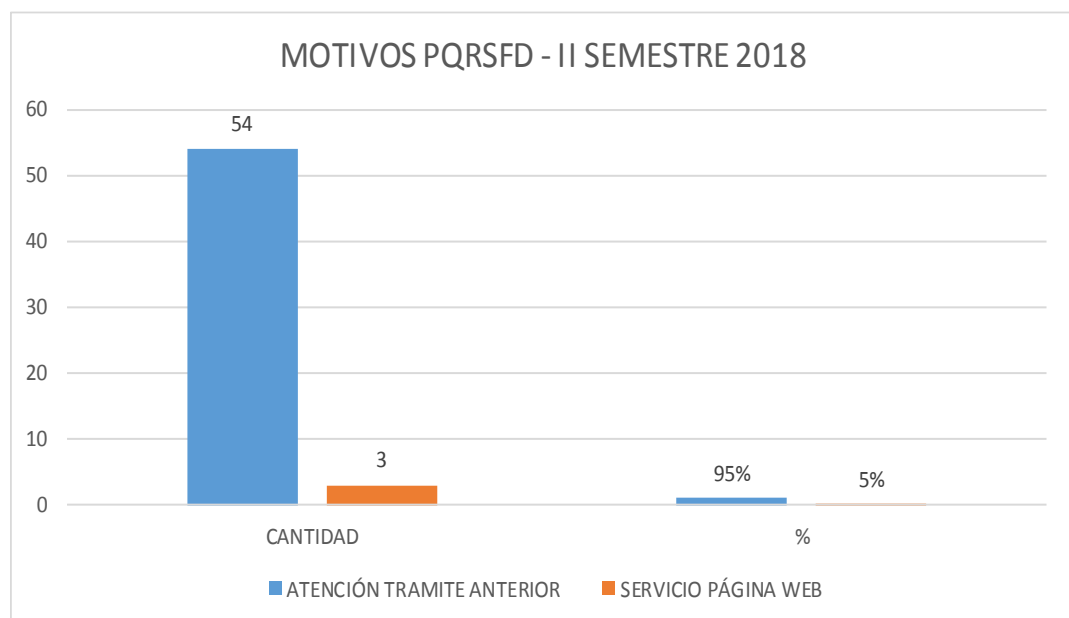
	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 2

Como se observa en la ilustración anterior, el canal de comunicación más utilizado por los ciudadanos para el envío de PQRSFD respecto de los servicios prestados por la entidad, sigue siendo internet, en esta oportunidad con el 89% (51 trámites). El 11% restante se distribuye en Ventanilla (3 trámites), Memorando (1 trámite) y Correo físico (2 trámites).

Principales motivos:

Los motivos de solicitudes de PQRSF por el servicio que presta la Superintendencia durante el segundo semestre de 2018, se presenta a continuación:

Ilustración No. 3 – Motivos PQRS – julio a diciembre 2018



Estado actual del servicio

De las respuestas finales suministradas a las 57 PQRSFD, la OCI pudo establecer consultando el aplicativo SOLIP que las mismas fueron atendidas adecuadamente y de conformidad con las solicitudes presentadas.

De otra parte, a partir de noviembre 30 de 2018 la entidad implementó dentro de su Sistema de Gestión Integrado, el nuevo proceso estratégico denominado *SERVICIO AL CIUDADANO* cuyo objetivo es afianzar el valor institucional de servicio relacionado con la prestación permanente y oportuna de las funciones de la entidad, así como el establecimiento de estrategias para el mejoramiento de los servicios que se brindan al ciudadano.

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

Sobre el particular la OCI observa que la documentación avanza en su implementación y acople a partir de la caracterización misma del proceso.

Mejoras implementadas en Atención al Ciudadano

En la medida en que la atención de PQRSFD entró a formar parte del nuevo proceso estratégico de *SERVICIO AL CIUDADANO*, bajo el liderazgo de la Secretaría General, entraron a desarrollarse las siguientes actividades que hasta el mes de octubre 2018 se encontraban en el proceso de Protección al Consumidor Financiero:

- Plan de Participación
- Carta de Trato Digno
- Protocolo de Atención
- Política de Servicio al Ciudadano
- Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano
- Preguntas Frecuentes

Las anteriores actividades se observan documentadas en el SGI bajo el nuevo proceso estratégico de *SERVICIO AL CIUDADANO*.

Principales actividades desarrolladas

Durante el segundo semestre de 2018 se desarrollaron las siguientes actividades las cuales contribuyeron al fortalecimiento de la atención al ciudadano:

- *Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.* - La Superintendencia Financiera participó en dos (02) Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, el 5 de octubre en Garzón (Huila) y 23 de noviembre en Cúcuta (Norte de Santander).
- *Foros Virtuales.* - La Superintendencia Financiera realizó dos (02) foros, el 17 de octubre sobre Características del Seguro de Depósitos y el 24 de octubre sobre Negociación de Activos Financieros a través de E- Trading.
- *Punto de Atención Ciudadano.* - Se culminó con su adecuación en el segundo semestre de 2018, con lo cual el usuario accede a una mejor atención en temas como atención preferencial para personas con discapacidad, citas programadas y evaluación de calidad y oportunidad de la atención brindada mediante encuesta de satisfacción directamente en la ventanilla de atención, entre otros aspectos.

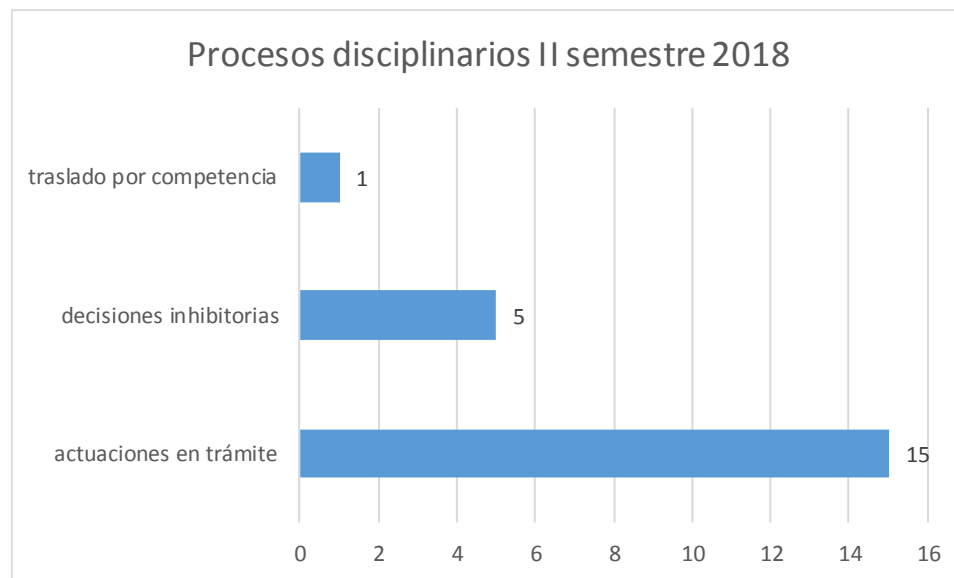
	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 2

3.2 Quejas presentadas por presuntas faltas disciplinarias de los funcionarios de la SFC:

Durante el semestre julio – diciembre de 2018 la Oficina de Control Disciplinario - OCD reportó Veintiún (21) quejas y/o reclamos referentes a presuntas faltas disciplinarias de los funcionarios de la SFC, de las cuales quince (15) dieron lugar a actuaciones que se encuentran en trámite, cinco (05) dieron lugar a decisiones inhibitorias y una (01) fue trasladada a otra dependencia por falta de competencia.

A continuación, se ilustra el comportamiento de los procesos a 31 de diciembre de 2018:

Ilustración No. 4 – Quejas contra funcionarios julio – diciembre 2018

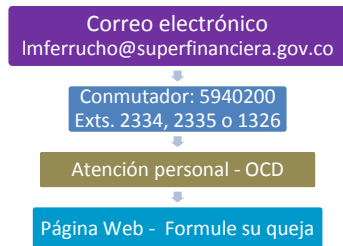


Los principales motivos de acción disciplinaria contra funcionarios durante el periodo obedecieron a Irregularidades en el trámite o resolución de quejas contra entidades vigiladas 14 quejas (67%) y a otros motivos presentados entre funcionarios 7 quejas (33%).

Los canales dispuestos por la SFC para la atención de quejas contra funcionarios se presentan a continuación:

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

Ilustración No. 5 – Canales de atención de quejas contra funcionarios



Para interponer las quejas y denuncias contra funcionarios, la entidad continúa disponiendo de los canales habituales, como son, personalmente, en físico, vía telefónica, correo electrónico y a través de la página web.

4.- CONCLUSIONES:

- Durante el segundo semestre de 2018 ingresaron cincuenta y siete (57) trámites de PQRSFD de los cuales, nueve (9) corresponden a quejas por el servicio y cuarenta y ocho (48) a felicitaciones.
- El tiempo promedio de atención de PQRSF contra el servicio fue de 2,3 días hábiles, encontrándose dentro de los tiempos legales de atención (15 días hábiles).
- Los motivos de PQRSFD se relacionaron con el Servicio de página web y con la atención de trámites.
- Los motivos de felicitación correspondieron principalmente a la atención de trámites de manera satisfactoria.
- La OCI revisó el estado actual del servicio prestado por la SFC, en términos de atención y pertinencia en las respuestas dadas por la entidad a las PQRSF y encontró que las mismas fueron atendidas de manera adecuada en calidad y oportunidad.
- Las quejas contra funcionarios bajo la competencia de la *Oficina de Control Disciplinario* se observaron gestionadas dentro de los términos legales vigentes.

5.- RECOMENDACIONES:

- Continuar con el fortalecimiento de la página web de la entidad en procura de optimizar permanentemente la información de interés para la ciudadanía, dado que este canal de comunicación se constituye en el de mayor preferencia en la presentación de PQRSFD.
- Culminar la implementación total del nuevo proceso estratégico de *Servicio al Ciudadano*, en lo que a documentación asociada se refiere. En este sentido la asociación del *Normograma* vigente con la caracterización del proceso resulta importante para el adecuado cumplimiento del objetivo del proceso y conocimiento del mismo por las partes interesadas.

Elaboró	Revisó y Aprobó
Nombre: Luis Fernando Pacavita Cargo: Profesional Especializado Fecha: enero 2019	Nombre: Antonio Gómez Carranza Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Fecha: enero 2019