

	<b>PROFORMA INTERNA</b>	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 3

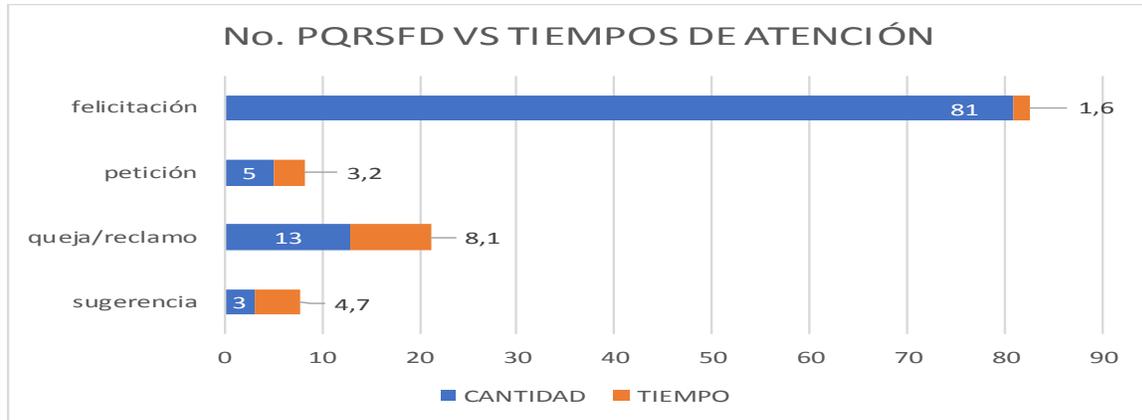
<b>Asunto:</b> Informe de Atención de Quejas, Sugerencias y Reclamos – Ley 1474 de 2011	
<b>Destinatario:</b> Superintendente Financiero	
<b>Proceso a Evaluar:</b> Servicio al Ciudadano	
<b>Responsables del Proceso:</b> Secretaría General	
<b>Procedimiento:</b> C-PR-CIN-009 Versión 3	
<b>Auditor:</b> Luis Fernando Pacavita	
<b>Alcance:</b> Informe semestral Enero – junio de 2019	<b>Fecha del Seguimiento:</b> Julio 2019

<p><b>1.- OBJETIVOS DE LA PRUEBA</b></p> <p>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.</p> <p>b) Evaluar la atención de las quejas presentadas contra los funcionarios de la entidad.</p>
<p><b>2.- REFERENTE DOCUMENTAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.</li> <li>- Leyes 1712 de 2014 – Transparencia y acceso a la información.</li> <li>- Proceso de Servicio al Ciudadano – Antes, Subproceso de Atención de peticiones, quejas o reclamos, sugerencias y felicitaciones por los servicios que presta la SFC.</li> <li>- SOLIP – Trámite 1121</li> </ul>
<p><b>3.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b></p> <p><b>3.1 Atención de PQRSFD:</b></p> <p>En el primer semestre de 2019 ingresaron ciento dos (102) trámites de los cuales el 21% corresponde a quejas, reclamos, peticiones y sugerencias contra el servicio y 79% a felicitaciones. El tiempo promedio (ponderado) de atención fue de 2.60 días hábiles, reflejando oportunidad en la atención dentro de los términos legales establecidos.</p> <p>En relación con el comportamiento del semestre inmediatamente anterior (2 semestre 2018), se presentó un <i>incremento del 15%</i> en los tiempos promedio de atención de los trámites de PQRSFD, mientras que frente al I semestre 2018 dicho promedio de atención presentó una <i>reducción del 13.3%</i>. Con todo, los tiempos observados en los últimos tres semestres se observaron óptimos en relación con el plazo establecido para finalizar este tipo de trámite.</p>

	<b>PROFORMA INTERNA</b>	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 3

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

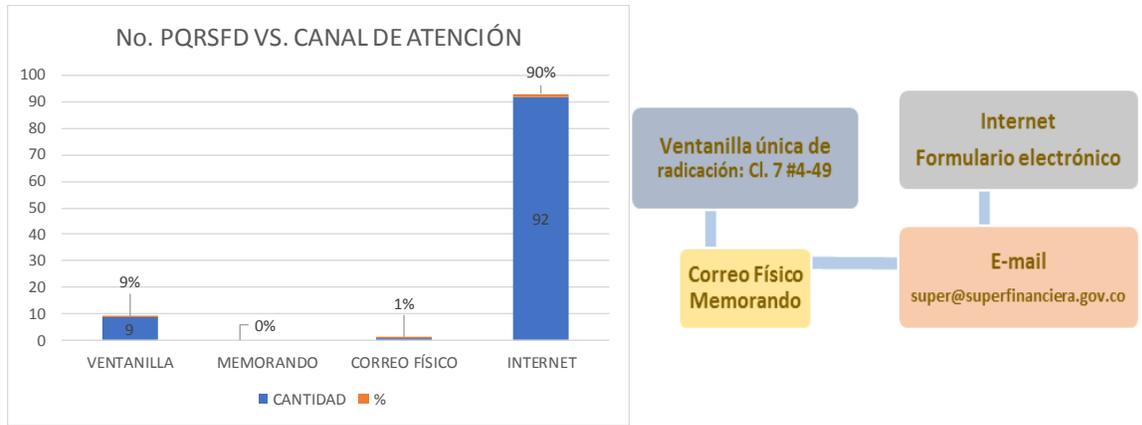
**Ilustración No. 1 – Comportamiento PQRSFD por los servicios de la SFC**



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**



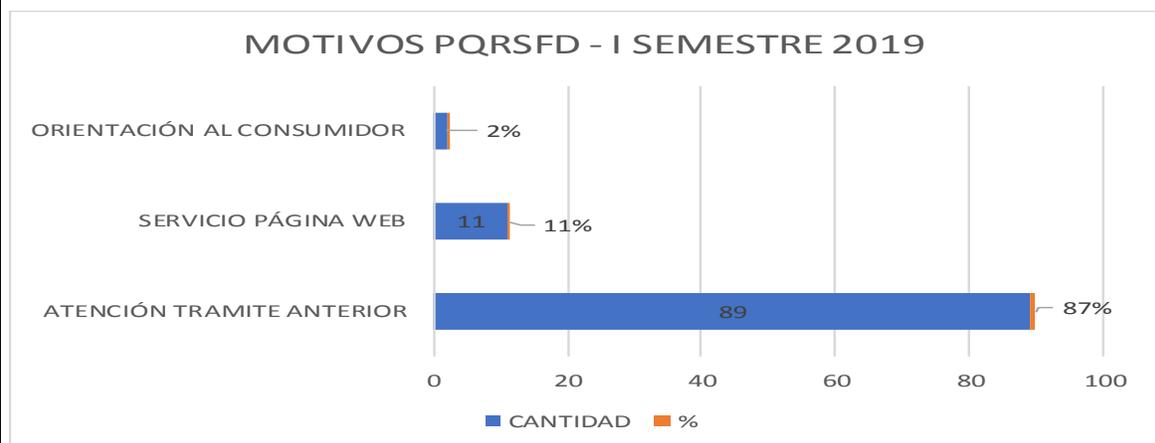
	<b>PROFORMA INTERNA</b>	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 3

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 90% (92 trámites). El 10% restante se distribuye en Ventanilla (9 trámites), y Correo físico (1 trámite).

Principales motivos:

Los motivos de solicitudes de PQRSF por el servicio que presta la Superintendencia durante el primer semestre de 2019, se presenta a continuación:

**Ilustración No. 3 – Motivos PQRS – enero a junio 2019**



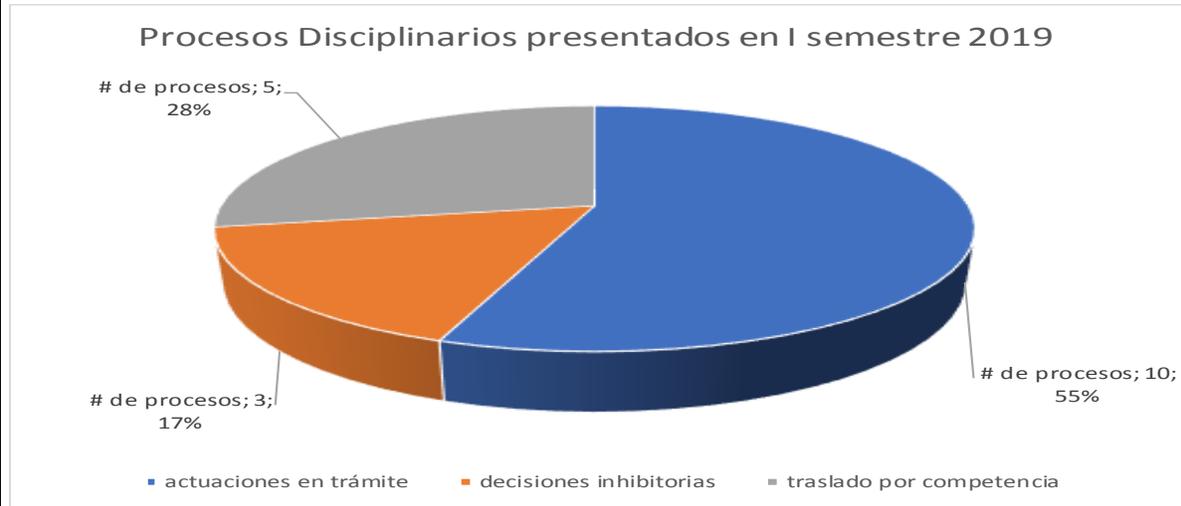
**3.2 Quejas presentadas por presuntas faltas disciplinarias de los funcionarios de la SFC:**

Durante el semestre enero – junio de 2019 la Oficina de Control Disciplinario - OCD reportó la presentación de dieciocho (18) quejas y/o reclamos referentes a presuntas faltas disciplinarias de los funcionarios de la SFC, de las cuales diez (10) dieron lugar a actuaciones que se encuentran en trámite, tres (03) dieron lugar a decisiones inhibitorias y cinco (05) fueron trasladadas a otras dependencias por competencia.

A continuación, se ilustra el comportamiento de los procesos a 30 de junio de 2019:

	<b>PROFORMA INTERNA</b>	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 3

**Ilustración No. 4 – Quejas contra funcionarios enero – junio 2019**



De las 18 quejas presentadas durante el presente período, 4 se impusieron en averiguación de responsables y 14 contra funcionarios determinados. Los canales dispuestos por la SFC para la atención de quejas contra funcionarios se presentan a continuación:

**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 primer semestre de 2019 ingresaron ciento dos (102) trámites de PQRSFD de los cuales, veintiuno (21) corresponden a quejas por el servicio y ochenta y una (81) a felicitaciones.
- El tiempo *promedio* de atención de PQRSF contra el servicio fue de 2,6 días hábiles, encontrándose dentro de los tiempos legales de atención (15 días hábiles).

	<b>PROFORMA INTERNA</b>	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 3

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Los motivos de PQRSFD se relacionaron con el Servicio de página web, con la atención de trámites y orientación al consumidor.</li> <li>■ Los motivos de felicitación correspondieron principalmente a la atención de trámites de manera satisfactoria.</li> <li>■ Las quejas contra funcionarios bajo la competencia de la <i>Oficina de Control Disciplinario</i> se controlan y llevan conforme a los términos legales vigentes y en cumplimiento de los términos establecidos para el proceso en el SGI.</li> </ul>
<p><b>5.- OPORTUNIDADES DE MEJORA:</b></p> <p>N/A</p>
<p><b>6. – RECOMENDACIONES:</b></p> <p>Continuar con el cumplimiento que se viene dando en el proceso de atención de quejas por el servicio de la SFC.</p>

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