

	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 3

Asunto: Informe de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) sobre la prestación del servicio. – Ley 1474 de 2011	
Destinatario: Superintendente Financiero	
Proceso a Evaluar: Servicio al Ciudadano / Control Disciplinario	
Responsables del Proceso: Secretaría General / Oficina de Control Disciplinario	
Procedimiento: C-PR-CIN-009 Versión 4	
Auditor: Luis Fernando Pacavita	
Alcance: Informe semestral Julio – diciembre de 2019	Fecha del Seguimiento: enero 2020

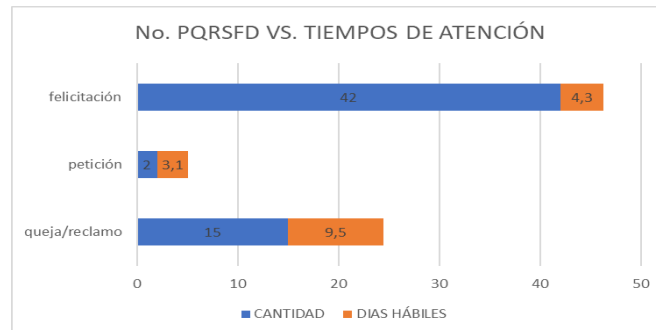
<p>2.- REFERENTE DOCUMENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción. - Leyes 1712 de 2014 – Transparencia y acceso a la información. - Proceso Estratégico de Servicio al Ciudadano - Proceso de Control Disciplinario - SOLIP – Trámite 1121
<p>3.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</p> <p>3.1 Atención de PQRSFD:</p> <p>En el segundo semestre de 2019 ingresaron cincuenta y nueve (59) trámites de los cuales el 29% (15) corresponde a quejas, reclamos, peticiones y sugerencias contra el servicio y 71% a felicitaciones. El tiempo promedio (ponderado) de atención en el semestre fue de 5.58 días hábiles (sobre un tiempo límite de 15 días hábiles), reflejando oportunidad en la atención de estos trámites dentro de los términos legales establecidos.</p> <p>En relación con el semestre inmediatamente anterior (1 semestre 2019), los tiempos promedio de atención de los trámites de PQRSFD presentaron un <i>incremento del 115%</i>, mientras que frente al 2 semestre 2018 éstos presentaron un <i>incremento del 147%</i>. Con todo, los tiempos promedio de respuesta de los últimos tres semestres se observan óptimos en relación con el plazo establecido para dar respuesta a este tipo de trámite.</p>

	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 3

Tipo de PQRSFD presentada y tiempo de atención:

A continuación, se ilustra el número de PQRSFD presentadas por los ciudadanos por tipo y los tiempos de atención empleados en dar respuesta final a los mismos durante el segundo semestre de 2019:

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

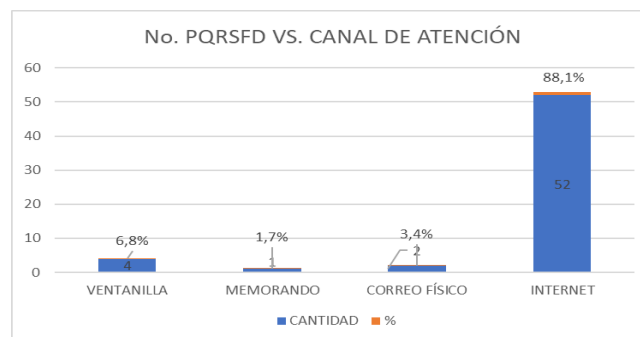


Como se observa en la ilustración precedente, el tiempo empleado para responder las PQRSFD presentadas durante el segundo semestre fue inferior al tiempo límite asignado que es de 15 días hábiles.


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



Como se deduce de la ilustración anterior, el canal de INTERNET es el más utilizado por los ciudadanos para el envío de sus PQRSFD por los servicios prestados por la entidad con un 88%

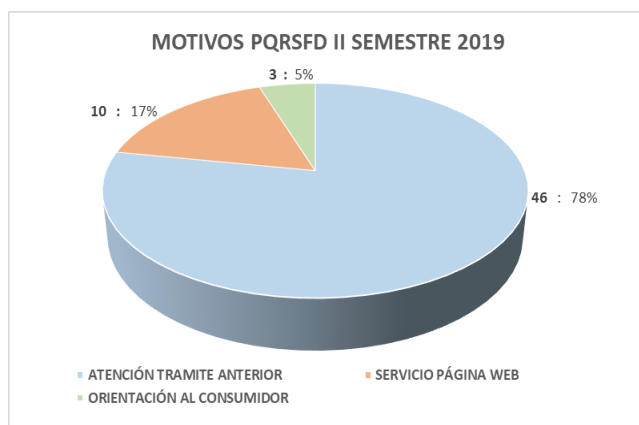
	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 3

de los tramites. (52 trámites). El 12 % restante se distribuye en Ventanilla (4 trámites), memorando (1 trámite) y Correo físico (2 trámites).

Principales motivos que originaron las PQRSFD:

Los motivos de PQRSFD por el servicio que presta la Superintendencia durante el segundo semestre de 2019 se ilustran a continuación:

Ilustración No. 3 – Motivos de las PQRSFD



Como se evidencia en la ilustración, el mayor motivo de PQRSFD durante el segundo semestre de 2019 se originó de la atención a trámites anteriores (78% de los tramites). El 22% restante obedeció a temas relacionados con el servicio informativo de la página Web de la entidad (17% de los tramites) y a requerimientos de orientación por parte del consumidor financiero. (5% de los trámites).

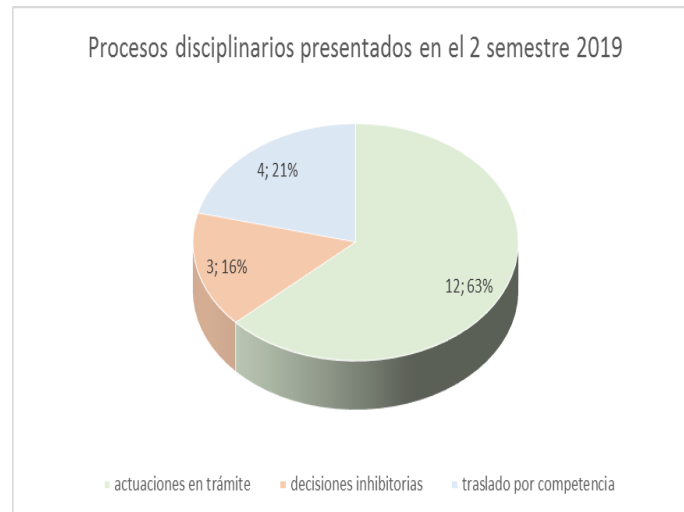
3.2 Quejas presentadas por presuntas faltas disciplinarias de los funcionarios de la SFC:

Durante el segundo semestre de 2019 la Oficina de Control Disciplinario - OCD reportó la presentación de diecinueve (19) quejas y/o reclamos referentes a presuntas faltas disciplinarias de los funcionarios de la SFC, de las cuales doce (12) dieron lugar a actuaciones que se encuentran en trámite, tres (03) dieron lugar a decisiones inhibitorias y cuatro (04) fueron trasladadas a otras dependencias por competencia.

A continuación, se ilustra el comportamiento de los procesos en el segundo semestre 2019:

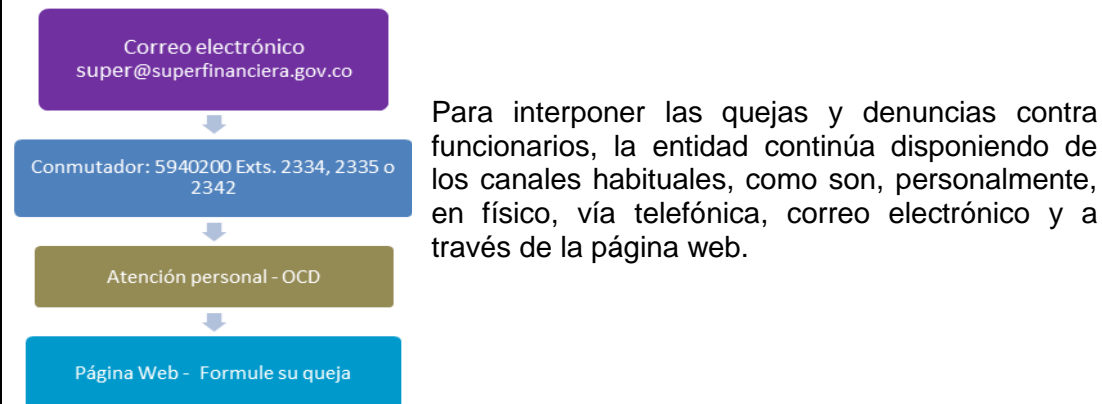
	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 3

Ilustración No. 4 – Quejas contra funcionarios



De las 19 quejas presentadas durante el segundo semestre de 2019, 8 se impusieron en averiguación de responsables y 11 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



4.- CONCLUSIONES:

- Durante el segundo semestre de 2019 fueron presentados cincuenta y nueve (59) casos de PQRSFD de los cuales, 15 correspondieron a quejas por el servicio, 2 a peticiones y 42 a felicitaciones.

	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 3

- El tiempo *promedio* de atención de PQRSF contra el servicio fue de 5,6 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, orientación al consumidor financiero y atención de trámites anteriores (las cuales originaron felicitaciones en su gran mayoría).

En lo relacionado con las quejas contra funcionarios bajo la competencia de la *Oficina de Control Disciplinario*, estas se controlan y llevan conforme a los términos legales vigentes y en cumplimiento de los términos establecidos para el proceso según el SGI de la entidad.

5.- OPORTUNIDADES DE MEJORA:

La entidad elabora y publica trimestralmente el informe de PQRSFD. Para el período que nos ocupa se evidenció que en la generación del reporte extraído del aplicativo SOLIP para el trámite 1121 y que se constituye en la base para elaborar los reportes referidos, se contaron por error 5 trámites más de los reales, dado que el expediente No. 2019117478 se contó como si fueran 5 trámites diferentes, siendo uno solo y el No. 2019150075 se contó como si fueran 2 trámites diferentes, siendo también uno solo. Esta situación generó que se reportaran 64 trámites en el segundo semestre de 2019 en lugar de 59 que es la cifra correcta y sobre la cual se realizó el presente seguimiento.

En este sentido resulta procedente recomendar adoptar mecanismos adecuados de autocontrol y revisión previa en la elaboración del citado informe trimestral.

6. – RECOMENDACIONES:

Dado que las cifras reportadas en los informes trimestrales de PQRSFD publicados en la página WEB de la entidad para el tercero y cuarto trimestre de 2019 señalan en total 64 trámites gestionados, se recomienda revisar y corregir dichos informes para ajustarlos a la cifra real de 59 trámites.

Elaboró	Revisó y Aprobó
Nombre: L.F. Pacavita / N. Berrios H. Cargo: Profesionales Especializados Fecha: 29 de enero de 2020	Nombre: Antonio Gómez C. Cargo: Jefe de la Oficina de Control Interno Fecha: 30 de enero de 2020