	<b>PROFORMA INTERNA</b>	C-PI-CIN-025
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	Versión 4

<b>Asunto:</b> Informe de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) sobre la prestación del servicio. – Ley 1474 de 2011	
<b>Destinatario:</b> Superintendente Financiero	
<b>Proceso a Evaluar:</b> Servicio al Ciudadano / Control Disciplinario	
<b>Responsables del Proceso:</b> Secretaría General / Oficina de Control Disciplinario	
<b>Procedimiento:</b> C-PR-CIN-009 Versión 5	
<b>Auditor:</b> Nilson Berríos Hortúa	
<b>Alcance:</b> Informe semestral Enero – Junio de 2020	<b>Fecha del Seguimiento:</b> Julio de 2020

## 1. OBJETIVOS DE LA PRUEBA.

Evaluar Semestralmente la gestión realizada por la SFC para la atención de PQRSFD sobre el Servicio de la SFC y sus funcionarios, a través de:

- ✓ 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 (Ley 1474 de 2011).
- ✓ 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 Estratégico de Servicio al Ciudadano
- Proceso de Control Disciplinario
- Trámite 1121 del SOLIP

## 3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.

### 3.1 Atención de PQRSFD:

De acuerdo con la información tomada por la OCI del reporte que arroja el Sistema de Correspondencia SOLIP de la SFC, se identificó que el Primer Semestre de 2020 se presentaron 107 trámites, de los cuales el 21,5% (23 trámites) correspondieron a Quejas contra el Servicio, 4 a Peticiones y 3 a Sugerencias y 77 trámites que representan el 76,4% del total se trató de Felicitaciones. El tiempo promedio ponderado de atención en el semestre fue de 5.08 días hábiles (sobre un tiempo límite de 15 días hábiles), reflejando oportunidad en la atención de estos trámites dentro del término legal establecido para el efecto.

Sin embargo, realizando la suma de los dos reportes trimestrales (enero a marzo y abril a junio de 2020) publicados por el Grupo de Servicio al Ciudadano en la Página web de la SFC en la página web de la SFC

	<b>PROFORMA INTERNA</b>	C-PI-CIN-025
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	Versión 4

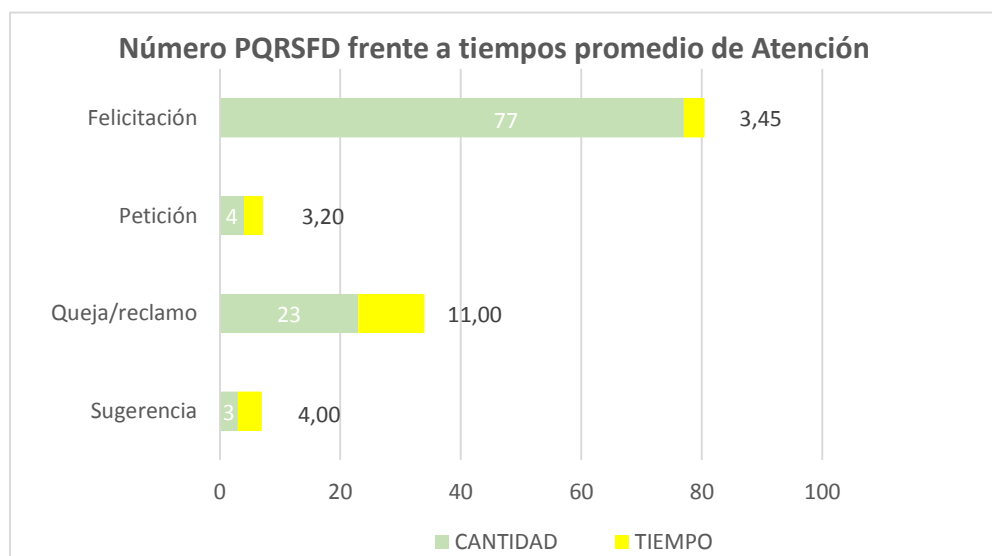
la OCI observó que fueron reportados solamente 101 trámites así: 21 por Quejas contra el Servicio, 3 Peticiones, 3 Sugerencias y 74 Felicitaciones. Lo anterior, por cuanto, de acuerdo a lo manifestado telefónicamente por el citado Grupo, por un error involuntario en el reporte del primer trimestre de 2020 no se incluyeron 6 trámites así: 3 Felicitaciones, 2 Quejas 1 Petición.

Así mismo, se destaca que para el primer semestre de 2020 las Quejas contra el Servicio se incrementaron un 53.3% pasando de 15 en el semestre inmediatamente anterior a 23 al cierre de junio del año en curso.

Sin embargo, también resulta pertinente mencionar que se respondieron oportunamente todas las PQRSFD recibidas y relacionadas con el servicio de la SFC e incluso el tiempo promedio ponderado general de atención de todos los trámites de PQRSFD se redujo en un 8,98%, ya que en el primer semestre de 2020 fue de 5,08 días y en período anterior era de 5.58 días, con lo que se ratifica que los tiempos de respuesta del último año continúan observándose adecuados, en relación con el plazo establecido para dar respuesta a este tipo de trámite que es de 15 días hábiles.


#### Tipo de PQRSFD presentada y tiempo de atención:

En la siguiente gráfica se ilustra que el número de PQRSFD presentadas por los ciudadanos por tipo de trámite y los tiempos promedio de atención utilizados dar respuesta final por cada tipo durante el primer semestre de 2020, así:



#### Canales de atención:

Para efectos de atender las distintas PQRSFD radicadas bajo el tipo de trámite SOLIP N° 1121, se evidenció que la entidad SFC dispuso los siguientes canales de atención, así:

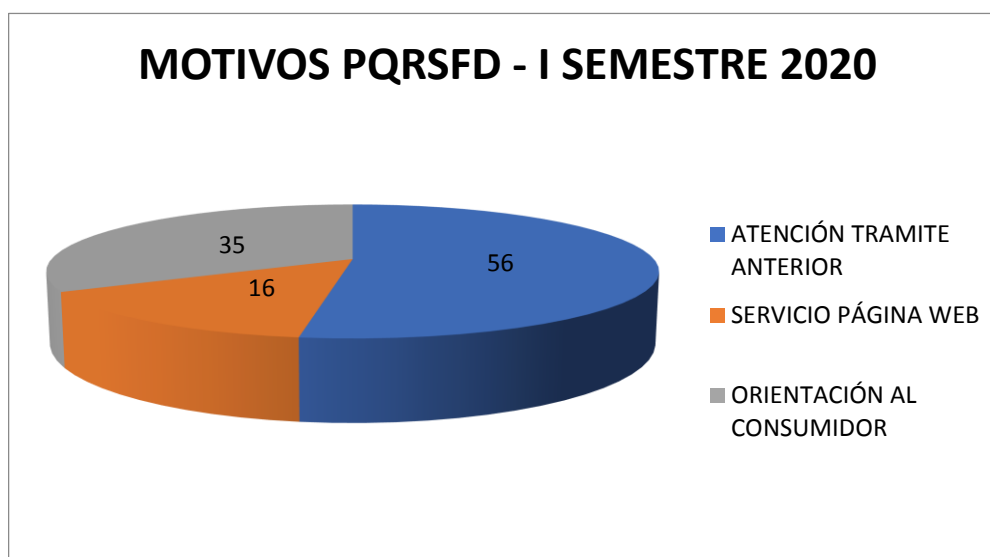
	<b>PROFORMA INTERNA</b>	C-PI-CIN-025
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	Versión 4

CANAL Y MEDIO	CANTIDAD	%
VENTANILLA	3	3%
CORREO FÍSICO	2	2%
INTERNET	96	95%
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Como se observa en el cuadro anterior, el canal de INTERNET es el más utilizado por los ciudadanos para el envío de sus PQRSFD por los servicios prestados por la SFC con un 95% de los trámites (96 trámites). El 3 % restante se distribuye en Ventanilla (3 trámites) y a través de Correo Físico 2% (2 trámites), situación que resulta más relevante en la situación de distanciamiento social para la prevención de contagio de la Pandemia del Covid-19.

#### Principales motivos que originaron las PQRSFD:


Se evidenció que los motivos de PQRSFD por el servicio que presta la Superintendencia durante el Primer Semestre de 2020 se ilustran a continuación:



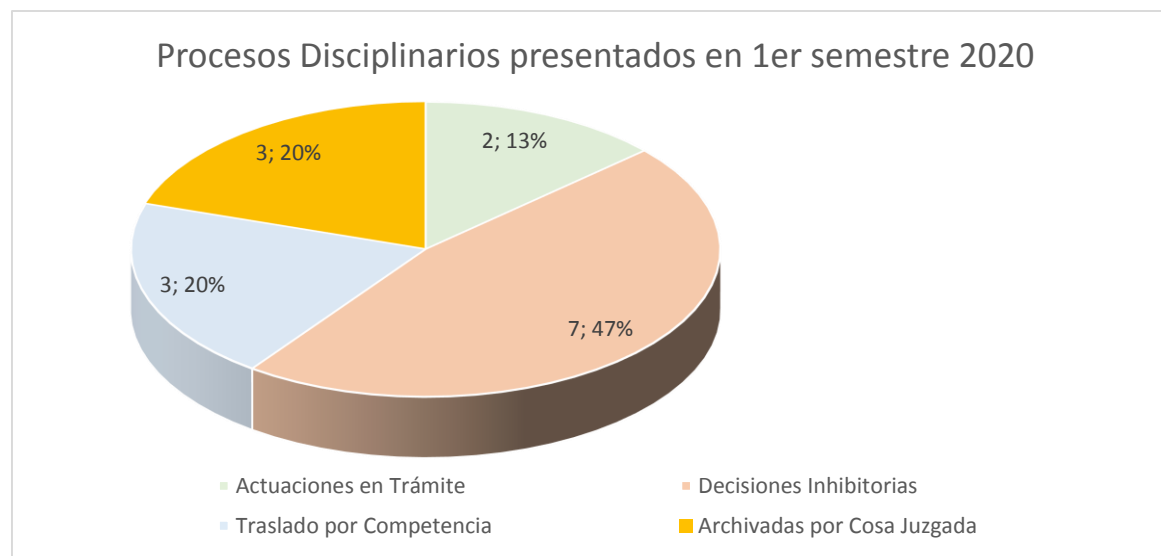
Como se observa en la gráfica, el mayor motivo de PQRSFD durante el primer semestre de 2020 se originó por la Atención a Trámites Anteriores 56 trámites que representan el 52% del total, el 33% a requerimientos de Orientación al Consumidor Financiero (35 trámites) y los otros 16 trámites que representan obedecieron a temas relacionados con el Servicio Informativo de la Página Web de la SFC.

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

Durante el primer semestre de 2020 la Oficina de Control Disciplinario - OCD reportó a la OCI mediante correo electrónico la presentación de 15 quejas y/o reclamos referentes a presuntas faltas disciplinarias

	<b>PROFORMA INTERNA</b>	C-PI-CIN-025
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	Versión 4

de los funcionarios de la SFC, de las cuales 2 dieron lugar a actuaciones que se encuentran en Trámite, 7 originaron Decisiones Inhibitorias, 3 quejas fueron Trasladas por Competencia y las otras 3 quejas fueron archivadas por Cosa Juzgada; como se grafica a continuación:



Del análisis efectuado la OCI evidenció que de las 15 quejas presentadas durante el primer semestre, 8 fueron presentadas directamente a la SFC de las cuales 5 se impusieron contra funcionarios determinados y 3 no se identificó al presunto responsable de la falta disciplinaria. Para los otros 7 casos se trató de quejas presentadas a través de la Procuraduría General de la Nación que las trasladó a la SFC y en cuyo caso 3 se impusieron contra funcionarios determinados y en 4 quejas no se identificó el presunto infractor, para lo cual la Oficina de Control Disciplinario adelantó las investigaciones pertinentes con miras a lograr su correspondiente individualización.


Así mismo, las quejas contra funcionarios se pueden presentar a través de los distintos canales dispuestos por la SFC para el efecto tales como:

- ✓ Correo electrónico [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)
- ✓ Conmutador 5940200 Ext 2334, 2335 o 2342
- ✓ Atención personal – Oficina de Control Disciplinario
- ✓ A través de la Página Web en el enlace de Formule su queja.

#### 4. CONCLUSIONES.

Para el primer semestre de 2020 se presentaron 107 comunicaciones de PQRSFD de los cuales, 23 correspondieron a Quejas por el Servicio, 4 a Peticiones, 3 a Sugerencias y 77 a felicitaciones.

El tiempo promedio ponderado general de la atención a todas las PQRSFD fue de 5,08 días hábiles, encontrándose dentro de los tiempos legales de atención (15 días hábiles) y mejorando en un 8.98% el tiempo de respuesta frente al período anterior.

	<b>PROFORMA INTERNA</b>	C-PI-CIN-025
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	Versión 4

Los motivos de PQRSFD se relacionaron con Atención de Trámites Anteriores, el Servicio de la Página Web de la SFC y por Orientación al Consumidor Financiero y en una proporción importante (76,4%) de los casos se trató de Felicitaciones.

En lo que se relaciona con las quejas contra funcionarios de la SFC, proceso que se encuentra dentro de la competencia de la *Oficina de Control Disciplinario*, se observó mejoría en su comportamiento, puesto que para el primer semestre de 2020 se presentaron 3 quejas menos que el período anterior en que se registró 18 quejas y también se identificó que cada trámite se controla y atiende conforme a los términos legales vigentes y en cumplimiento de los procedimientos internos establecidos para tal proceso en el Sistema de Gestión Integral de Calidad (SGI) de la SFC.

## 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

En el reporte sobre PQRSFD publicado por el Grupo de Servicio al Ciudadano en la Página web de la SFC para el corte del Primer Trimestre de 2020 faltó incluir 6 trámites relacionados con 3 Felicitaciones, 2 Quejas y 1 Petición.

## 6. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar un alcance con la correspondiente corrección al reporte de PQRSFD publicado en la página web de la SFC para el primer trimestre de 2020 e implementar y poner en marcha las medidas de control que se estimen pertinentes y necesarias para asegurar que las cifras que se publiquen estén libres de error.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó y Aprobó</b>
Nombre: Nilson Berríos Hortúa Cargo: Profesional Especializado Fecha: 24 de julio de 2020	Nombre: Antonio Gómez C. Cargo: Jefe de la Oficina de Control Interno Fecha: 28 de julio de 2020