

	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 5

Asunto: Informe de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) sobre la prestación del servicio. – Ley 1474 de 2011- II semestre 2020	
Destinatario: Superintendente Financiero	
Proceso a Evaluar: Servicio al Ciudadano / Control Disciplinario	
Responsables del Proceso: Secretaría General / Oficina de Control Disciplinario	
Procedimiento: Secretaría General / Oficina de Control Disciplinario	
Auditor: Lilia Correa Martinez	
Alcance: Informe semestral Julio – Diciembre de 2020	Fecha del Seguimiento: enero de 2021

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 debido a 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 Segundo Semestre de 2020 se presentaron 189 trámites, de los cuales el 29,1% (55 trámites) correspondieron a Quejas contra el Servicio, 7 a Peticiones, 29 a solicitudes, 17 a Sugerencias y 81 trámites que presentan el 43% del total se trató de Felicitaciones. El tiempo promedio ponderado de atención en el semestre fue de 5.44 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.

	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 5

Igualmente, se realizó la suma de los dos reportes trimestrales (julio – sept y octubre dic de 2020) publicados por el Grupo de Servicio al Ciudadano en la Página web de la SFC y no se observaron diferencias con el reporte SOLIP, del mismo período.

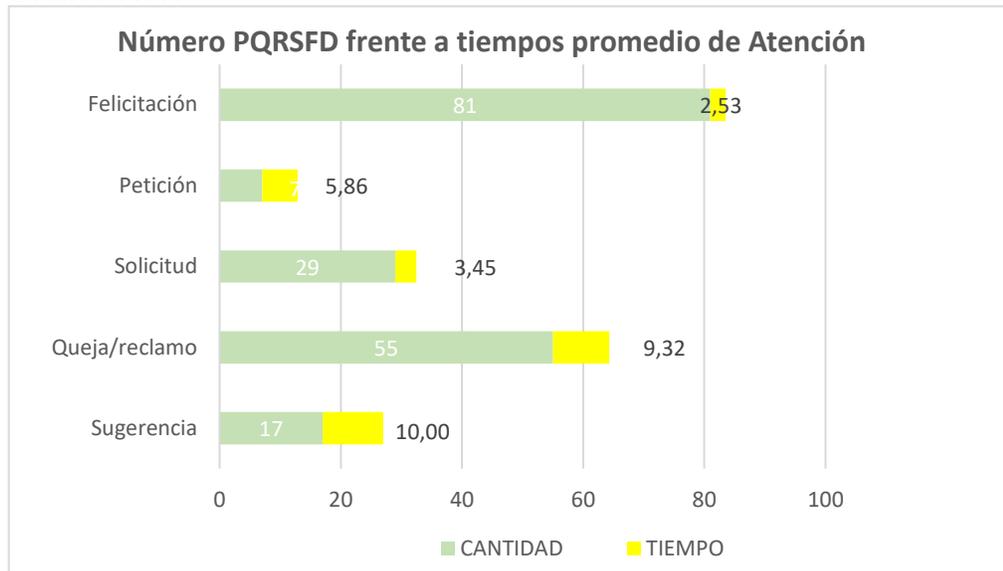
Así mismo, se destaca que para el segundo semestre de 2020 las Quejas contra el Servicio se incrementaron un 139% pasando de 23 en el semestre inmediatamente anterior a 55 al cierre de diciembre del año en curso.

Sin embargo, también resulta pertinente mencionar que se respondieron oportunamente todas las Quejas recibidas y relacionadas con el servicio de la SFC y el tiempo promedio ponderado general de atención de éstas se redujo en un 15,27%, toda vez que en el segundo semestre de 2020 fue de 9,32 días frente al período anterior cuyo promedio fue de 11 días. En general, 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 segundo semestre de 2020, así:

Grafica No.1



Fuente: SOLIP

Canales de atención:

	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 5

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:

Tabla No.1

CANAL Y MEDIO	CANTIDAD	%
VENTANILLA	3	1,6%
MEMORANDO	0	0,0%
CORREO FÍSICO	2	1,1%
INTERNET	184	97,4%
TOTAL	189	100%

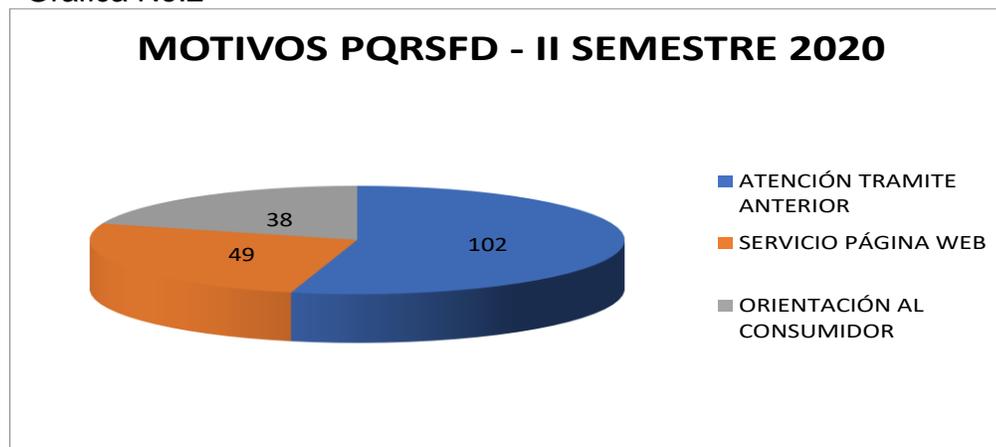
Fuente: SOLIP

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 97,4% (184 trámites). El 1,6 % se recibió por Ventanilla (3 trámites) y 1,1% (2 trámites) fue allegado a través de Correo Físico.

Principales motivos que originaron las PQRSFD:

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

Grafica No.2



Fuente: SOLIP

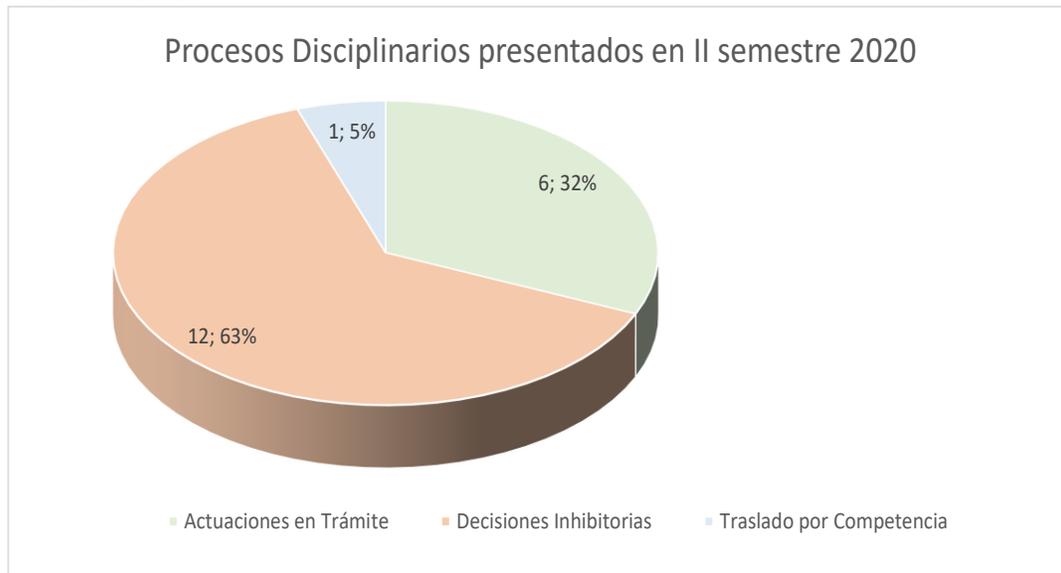
Como se observa en la gráfica, el mayor motivo de PQRSFD durante el segundo semestre de 2020 se originó por la Atención a Trámites Anteriores, 102 trámites que representan el 54% del total; el 20% (38 trámites) corresponde a requerimientos de Orientación al Consumidor Financiero y el restante 26% a los otros 49 trámites pertenecen a temas relacionados con el Servicio Informativo de la Página Web de la SFC.

	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 5

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

Durante el segundo semestre de 2020 la Oficina de Control Disciplinario - OCD reportó a la OCI mediante correo electrónico la presentación de 19 quejas y/o reclamos referentes a presuntas faltas disciplinarias de los funcionarios de la SFC, 12 dieron origen en Decisiones Inhibitorias, 1 fue trasladada por Competencia y en los otros 6 casos se trata de actuaciones en trámite; como se observa a continuación:

Grafica No.3



Fuente: Oficina de Control Disciplinario

Del análisis efectuado la OCI evidenció que, de las 19 quejas presentadas durante el segundo semestre de 2020, 15 fueron presentadas directamente a la SFC de las cuales 10 fueron contra funcionarios determinados, 2 no se identificó al presunto responsable de la falta disciplinaria y 3 se encuentran en averiguación. Para los otros 4 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 2 se impusieron contra funcionarios determinados y las otras 2 quejas una ya se encuentra finalizada y la otra se encuentra activa, 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
- ✓ 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.

	PROFORMA INTERNA	C-PI-CIN-025
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Versión 5

4. CONCLUSIONES.

Para el segundo semestre de 2020 se presentaron 189 comunicaciones de PQRSFD de los cuales, 55 correspondieron a Quejas por el Servicio, 7 a Peticiones, 17 a Sugerencias 29 a solicitud y 81 a felicitaciones.

El tiempo promedio ponderado general de la atención a todas las PQRSFD fue de 9,32 días hábiles, frente al período anterior cuyo promedio fue de 11 días, encontrándose dentro de los tiempos legales de atención (15 días hábiles).

Los motivos de PQRSFD se relacionaron con: Atención de Trámites Anteriores que representó el 54%, el Servicio de la Página Web de la SFC el 26% y Orientación al Consumidor Financiero significó el 20%.

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 un incremento en su comportamiento, puesto que para el segundo semestre de 2020 se presentaron 19 quejas, 4 más que en el período anterior en que se registraron 15. 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.

N/A

6. RECOMENDACIONES

N/A

Elaboró	Revisó y Aprobó
Nombre: Lilia Correa Martínez Cargo: Profesional Especializado Fecha: 15 de febrero 2021	Nombre: Antonio Gómez C. Cargo: jefe de la Oficina de Control Interno Fecha: 15 de febrero 2021