

III TRIMESTRE DE 2019

1

INFORME CANALES DE ATENCION A LA CIUDADANIA

Sede Principal: Edificio World Business
Port

Carrera 69 b 24-10 Piso 3, 4 y 7.

Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800

Fax 3487804

www.ssf.gov.co - e-mail:

ssf@ssf.gov.co

En Cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, el Plan de Acción y Plan Anticorrupción de la Oficina de Protección al Usuario 2019, me permito relacionar con destino a la ciudadanía en general, la Alta Dirección y las Superintendencias Delegadas, el resultado de los canales de atención durante el III trimestre de 2019.

El siguiente informe contiene la descripción y análisis estadístico de los canales de atención a la ciudadanía atendidos, así como de los traslados internos y externos realizados:

- 1.1. Aplicativo PQRS
- 1.2. Canal de Atención telefónico y Chat.
- 1.3. Canal de atención personalizada
- 1.4. Buzón de sugerencias y buzones virtuales
- 1.5. Traslados Internos y externos de PQRSF

2

1. Descripción y análisis estadístico de canales de atención a la ciudadanía

1.1. Aplicativo PQRSF

Para el informe de las PQRSF correspondientes al III trimestre del año 2019, se consolidó a partir del 9 de junio del 2019 al 8 de septiembre de 2019.

Aparecen reportadas en el informe 930 radicaciones de PQRSF en la plataforma Esigna, de las cuales se encuentran definidos por mes así: de 9 de junio del 2019 al 30 de junio de 2019 se radicaron (161) expedientes, en julio del 2019 se radicaron (335) expedientes, en agosto se radicaron (309), y hasta el 8 de septiembre se radicaron (125) expedientes, realizando la gestión de cada una de ellas dentro de los términos de ley.

Las PQRSF radicadas asignadas como responsabilidad a cada uno de los gestores, esta relacionada no solo con el número absoluto de casos, sino también con la complejidad y otras responsabilidades asignada tales como elaboración de informes, reportes, fichas de contratación y atención a los demás canales de atención; obteniendo los siguientes resultados:

PETICIONES ASIGNADAS POR GESTOR									
Gestor	Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Total
	Fin	Proceso	Fin	Proceso	Fin	Proceso	Fin	Proceso	
Luz Martha Rojas Moscoso	1	-	54	-	43	-	17	-	115
Gerardo Andrés Echeverry N.	3	-	52	-	33	-	15	-	103
Martha Mercedes Vásquez	-	-	-	-	5	-	18	-	23
María Fernanda Marín V.	22	2	15	-	29	-	16	-	84
Luis Jorge Ramírez Gonzalez*	19	-	47	-	47	-	17	-	130
Marisol Serrano Rincón	27	-	43	1	28	3	-	-	102
Alex Fernando Morales*	30	-	49	-	44	-	20	-	143
León Ramiro Castro*	36	-	32	-	42	-	14	-	124
Liliana Acosta Almeida*	22	-	42	-	35	-	7	-	106
TOTAL	160	2	334	1	306	3	124	0	930

*Agentes tercerizados por la Empresa Conalcréditos Conalcenter BPO.

1.1.1. Verificación atributo de oportunidad

De las 930 PQRSF radicadas, **885** fueron trabajadas en 15 o menos días hábiles, tal como puede corroborarse en las bases de datos.

Por otra parte, 17 peticiones se excedieron de los tiempos establecidos pero cuentan con la respectiva solicitud de ampliación de términos al petente informando el estado de gestión, así como las razones por las cuales no era posible darle respuesta de fondo a su petición en los primeros 15 días hábiles:

3

Expediente	Días hábiles	Funcionario	Estado
1448/2019/PQRSF	37	LEON RAMIRO CASTRO ROBLES	Fin
1455/2019/PQRSF	17	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	Fin
1521/2019/PQRSF	19	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	Fin
1743/2019/PQRSF	27	LUIS JORGE HUMBERTO RAMIREZ GONZALEZ	Fin
1826/2019/PQRSF	28	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	Fin
1850/2019/PQRSF	16	MARISOL SERRANO RINCÓN	Fin
1882/2019/PQRSF	33	LUIS JORGE HUMBERTO RAMIREZ GONZALEZ	Fin
2018/2019/PQRSF	16	ALEX FERNANDO MORALES VARGAS	Fin
2084/2019/PQRSF	29	MARISOL SERRANO RINCÓN	Fin
2158/2019/PQRSF	19	LILIANA ACOSTA ALMEIDA	Fin
2162/2019/PQRSF	19	GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA	Fin
2191/2019/PQRSF	17	LEON RAMIRO CASTRO ROBLES	Fin
2279/2019/PQRSF	16	MARTHA MERCEDES VASQUEZ MIRANDA	Fin
1519/2019/PQRSF	26	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1520/2019/PQRSF	17	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1513/2019/PQRSF	64	MARIA FERNANDA MARIN	EN PROCESO
1572/2019/PQRSF	61	MARIA FERNANDA MARIN	EN PROCESO

Se cuenta con 18 expedientes, que se excedieron en los términos de respuesta y los cuales no cuentan con oficio de solicitud de prorroga al peticionario, al respecto se suscribió acta No 3 de 26 de septiembre de 2019 con la funcionaria, para implementar plan de mejoramiento, se encuentran identificados así:

Expediente	Días hábiles	Funcionario	Estado
1426/2019/PQRSF	19	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1518/2019/PQRSF	17	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1527/2019/PQRSF	16	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1528/2019/PQRSF	16	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1529/2019/PQRSF	25	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1531/2019/PQRSF	21	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1556/2019/PQRSF	20	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1671/2019/PQRSF	21	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1675/2019/PQRSF	23	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1793/2019/PQRSF	18	MARIA FERNANDA MARIN	Fin

1807/2019/PQRSF	18	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1809/2019/PQRSF	20	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1851/2019/PQRSF	16	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1852/2019/PQRSF	16	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
1997/2019/PQRSF	17	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
2001/2019/PQRSF	17	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
2118/2019/PQRSF	16	MARIA FERNANDA MARIN	Fin
2121/2019/PQRSF	16	MARIA FERNANDA MARIN	Fin

Se presento 1 expediente en el que la peticionaria adiciona información a su expediente días posteriores al inicio del mismo, lo cual requirió un reenfoco a la solicitud realizada inicialmente:

Expediente	Dias hábiles	Funcionario	Estado
1537/2019/PQRSF	29	MARIA FERNANDA MARIN	Fin

Debido a flujo de talento humano dentro de la oficina no se realizó la delegación de los siguientes expedientes, y debe retomarse la gestión:

Expediente	Dias hábiles	Funcionario	Estado
2111/2019/PQRSF	27	MARISOL SERRANO RINCÓN	EN PROCESO
2115/2019/PQRSF	27	MARISOL SERRANO RINCÓN	EN PROCESO
2125/2019/PQRSF	27	MARISOL SERRANO RINCÓN	EN PROCESO

Por último se presentaron 7 expedientes a los cuales se les dio la respuesta en los términos requeridos, sin embargo por error administrativo no se dio orden de finalizar expediente:

Expediente	Dias hábiles	Funcionario	Estado
1553/2019/PQRSF	53	LEON RAMIRO CASTRO ROBLES	Fin
1571/2019/PQRSF	48	MARIA FERNANDA MARIN VASQUEZ	Fin
1632/2019/PQRSF	43	LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO	Fin
1767/2019/PQRSF	49	MARISOL SERRANO RINCÓN	Fin
1996/2019/PQRSF	21	MARIA FERNANDA MARIN VASQUEZ	Fin
2206/2019/PQRSF	17	ALEX FERNANDO MORALES VARGAS	Fin

Conclusión: se evidencia un cumplimiento del indicador de oportunidad en la respuesta al ciudadano, equivalente al 98% en el trámite de las PQRSF por parte de la Oficina de Protección al Usuario, entre el periodo comprendido del 9 de junio al 8 de septiembre de 2019.

1.1.2. Tipos de solicitud

Referente a las PQRSF radicadas según el tipo de trámite, para el consolidado del III trimestre de 2019, se evidencia la siguiente clasificación arrojadas por el aplicativo: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, FELICITACION y SUGERENCIAS. Los resultados cuantitativos respecto a esta clasificación son:

Tipos de solicitudes	Subtotales
Felicitaciones	7
Petición	344
Queja	401
Reclamo	175
Sugerencia	3
Total general	930

El resultado anterior evidencia que generalmente la ciudadanía se acerca a la Superintendencia del Subsidio Familiar para requerir información y/u orientación respecto a temáticas del subsidio familiar y también cuando identifican dificultades en el relacionamiento con su Caja de Compensación Familiar.

1.1.3. Medio de radicación derecho de petición

En cuanto al medio de comunicación que utilizan los usuarios para realizar sus solicitudes encontramos el siguiente cuadro, donde observamos que los medios más utilizados para realizar las solicitudes por los usuarios son el correo electrónico de la SSF con 416 requerimientos, seguido de la sede electrónica con 369 solicitudes; lo cual evidencia que los canales de atención virtuales facilitan la interacción de la ciudadanía con la Supersubsidio.

Canal de radicación	Subtotales
Correo Electrónico	416
Mensajería	68
Otros	2
Presencial	75
Sede Electrónica	369
Total general	930

1.1.4. Tipología temática de los derechos de petición.

Así mismo, de las PQRSF radicadas se evidencia por “tipología” la siguiente información en el III trimestre del año 2019:

6

TIPOLOGÍA Y/O TEMA DEL REQUERIMIENTO	SUBTOTAL
Subsidio en Dinero	271
Mecanismo de Protección al Cesante	98
Créditos	91
Paz y Salvo para cambio de Caja de Compensación	68
Insatisfacción por el Servicio Recibido	65
Subsidio de Vivienda	38
Pago de Aportes	33
Servicio de Vivienda	33
Servicio de Recreación	30
Información sobre Cajas de Compensación Familiar	27
Afiliación de Empresas	24
Desafiliación	24
Certificados de Afiliación	20
Pensionados	18
Subsidio en Especie	14
Servicio de Educación	13
Servicio de Salud	10
Independientes	9
Tarjeta de Afiliación	9
Afiliación Empleada Doméstica	6
Información sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar	6
Paz y Salvo Financiero	6
Sin Categoría	6
Felicitaciones	5
Traslado de Caja de Compensación Familiar	4
Información sobre Cajas de Superintendencia del Subsidio Familiar	1
Subsidio Extraordinario	1
Total general	930

Se evidencia que la tipología “SUBSIDIO EN DINERO” continúa siendo la que más radicaciones tiene en el III trimestre de 2019 con 271 y una participación de un 29.1% del total de las solicitudes, seguido de “MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE” con 98 radicaciones y una participación del 10.53%, y “CRÉDITOS” con 91 solicitudes con una participación del 9.7% del total de la PQRS, mismas temáticas del trimestre anterior y en porcentajes similares.

Durante el periodo se puede identificar que las quejas sobre “**Subsidio en Dinero**”, están relacionadas con dificultades que tienen los trabajadores en la entrega de la documentación ya sea por desconocimiento o porque canales que se encuentran habilitados no son óptimos y no generan certificado de recibido, de esta manera solo meses después identifican que no cumplieron con los requisitos para acceder al subsidio monetario por personas a cargo, igualmente en ocasiones el trabajador entrega la documentación de sus beneficiarios al empleador y ellos dilatan la radicación de la documentación.

En cuanto a “**Mecanismo de protección al Cesante**” puede identificarse que existe desequilibrio entre la demanda de este servicio y la cantidad de recursos económicos con los que cuentan las Cajas de Compensación Familiar para adjudicar el beneficio, lo cual conlleva a unos tiempos de espera entre los 3 meses y hasta 8 meses, situación que es más crítica en los departamentos más vulnerables del país.

En cuanto a la tipología “**Créditos**” se presentan dificultades por los costos de cobro jurídico, las dificultades para consultar el estado de cuenta, pocas facilidades para cambiar llegar a acuerdos de pago con las Cajas de Compensación Familiar.

Con el Contrato No. 107 de 2019, cuyo objeto es “Prestar los servicios profesionales para construir e implementar herramientas que fortalezcan la participación ciudadana y el control social, mediante educación informal, documentos técnicos y metodológicos virtuales, material de comunicación audiovisual y demás estrategias que promuevan mejores prácticas en dicha temática. Además de realizar el pilotaje a través de 7 encuentros con grupos de interés de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en los departamentos de Cundinamarca, Boyacá y Tolima.”, con este proyecto se busca elaborar una herramienta pedagógica dentro del portal corporativo de la SuperSubsidio, para empoderar a los trabajadores en los derechos relacionados con el beneficio del subsidio monetario y como activar los mecanismos que le permitan un disfrute adecuado del mismo.

1.1.5. Análisis de PQRSF por Caja de Compensación.

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de PQRS por cada Caja de Compensación existente en el país para el III trimestre de 2019, acompañado del número de afiliados, datos que son relevantes al momento de analizar la carga porcentual de quejas por Caja de Compensación.

En principio podría pensarse que la recurrencia de la ciudadanía a la Superintendencia para que intermedie en sus conflictos con las Cajas de Compensación Familiar es baja, sin embargo, también debe evaluarse el impacto y gravedad de los hallazgos que ayudan a observar los ciudadanos con su ejercicio activo de participación, al hacer efectivo su derecho de petición. Estos reportes ciudadanos han sido insumo para movilizar expedición de circulares, e informes de hallazgos a la Delegada de para la Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales y a la Dirección de Gestión para las Cajas de Compensación Familiar.

Para analizar el número de quejas por Caja de Compensación Familiar, aplicamos un índice en el cual se tienen en cuenta las siguientes variables:




“X”: $\text{Porcentaje de PQRSF por CCF} = (\text{Número de quejas de cada CCF} * 100) / \text{Sumatoria total de quejas de las 43 CCF}$.

“Y”: Porcentaje de afiliados por CCF = (Número de afiliados de cada CCF * 100 / Sumatoria total de afiliados de las 43 CCF.

Índice de participación de CCF por PQRSF (IP):

$$IP = (X - Y) * 100 / Y$$

El índice anterior permite identificar que el porcentaje de PQRSF recibidas en la SSF de las Cajas de Compensación Familiar debe ser proporcional al porcentaje de población afiliada; por tanto entre mayor diferencia exista entre el porcentaje de quejas recibidas con el porcentaje de población afiliada, ello indicará la necesidad de implementar acciones de mejora con los afiliados y/o beneficiarios de dicha caja. Así las cosas, se ha establecido un semáforo que por color indica lo siguiente por CCF:

- Color naranja:  Estas CCF cuentan con el índice de participación de CCF por PQRSF **elevado** y deben procurar identificar las causas de insatisfacción de sus afiliados para mejorar de manera inmediata el proceso de interacción con los mismos.
- Color amarillo:  Estas CCF cuentan con el índice de participación de CCF por PQRSF **moderadamente elevado** y deben procurar identificar las causas de insatisfacción de sus afiliados para mejorar al proceso de interacción con los mismos.
- Color verde:  Estas CCF cuentan con el índice de participación de CCF por PQRSF **óptimo**, sus afiliados les retroalimentan, pero su número de PQRSF se mantienen en los rangos esperados.

Etiquetas de fila	Número de PQRSF por CCF	Porcentaje de PQRSF por CCF "X"	Total afiliados* 9725196	Porcentaje de afiliados por CCF "Y"	Diferencia porcentaje PQRSF y porcentaje de afiliados.	Índice de participación de CCF por PQRSF (IP)
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	15	1,61%	51713	0,53%	1,08%	203,32%
Caja de Compensación Familiar Camacol COMFAMILIAR CAMACOL	4	0,43%	14693	0,15%	0,28%	184,69%
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	14	1,51%	54689	0,56%	0,94%	167,70%
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	18	1,94%	94638	0,97%	0,96%	98,89%
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	5	0,54%	30423	0,31%	0,22%	71,86%
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	244	26,24%	149750	15,40%	10,84%	70,39%
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	1	0,11%	6428	0,07%	0,04%	62,68%
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	81	8,71%	636757	6,55%	2,16%	33,02%
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	2	0,22%	15951	0,16%	0,05%	31,12%
Caja de Compensación Familiar CAFAM	104	11,18%	833627	8,57%	2,61%	30,46%

Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	158	16,99%	1315229	13,52%	3,47%	25,62%
Caja de Compensación Familiar del Choco - COMFACHOCÓ	3	0,32%	26673	0,27%	0,05%	17,62%
Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	6	0,65%	57429	0,59%	0,05%	9,25%
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	16	1,72%	156428	1,61%	0,11%	6,96%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	14	1,51%	139417	1,43%	0,07%	5,01%
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	6	0,65%	60794	0,63%	0,02%	3,21%
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	10	1,08%	109753	1,13%	-0,05%	-4,72%
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	9	0,97%	114940	1,18%	-0,21%	-18,12%
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	1	0,11%	13492	0,14%	-0,03%	-22,49%
Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	10	1,08%	139142	1,43%	-0,36%	-24,85%
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	22	2,37%	324854	3,34%	-0,97%	-29,18%
Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	2	0,22%	30856	0,32%	-0,10%	-32,22%
Caja de Compensación Familiar de Caldas - CONFA	10	1,08%	164528	1,69%	-0,62%	-36,44%
Caja de Compensación Familiar COFREM	13	1,40%	214187	2,20%	-0,80%	-36,53%
Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	11	1,18%	189955	1,95%	-0,77%	-39,44%
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	3	0,32%	56908	0,59%	-0,26%	-44,87%
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	3	0,32%	57901	0,60%	-0,27%	-45,82%
Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE	7	0,75%	137994	1,42%	-0,67%	-46,95%
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	1	0,11%	21023	0,22%	-0,11%	-50,26%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	4	0,43%	88106	0,91%	-0,48%	-52,52%
Caja de Compensación Familiar de Nariño	5	0,54%	113403	1,17%	-0,63%	-53,89%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	9	0,97%	221025	2,27%	-1,30%	-57,42%
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	7	0,75%	179145	1,84%	-1,09%	-59,14%
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	1	0,11%	26013	0,27%	-0,16%	-59,80%
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	9	0,97%	238586	2,45%	-1,49%	-60,55%
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	4	0,43%	109245	1,12%	-0,69%	-61,71%
Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	6	0,65%	180430	1,86%	-1,21%	-65,23%
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	12	1,29%	413308	4,25%	-2,96%	-69,64%
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	2	0,22%	82824	0,85%	-0,64%	-74,75%
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	26	2,80%	1231800	12,67%	-9,87%	-77,93%
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	4	0,43%	241898	2,49%	-2,06%	-82,71%
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander Comfanorte	2	0,22%	137994	1,42%	-1,20%	-84,84%
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	0	0,00%	4473	0,05%	-0,05%	-100,00%
Caja de Compensación Familiar del Putumayo: COMFAMILIAR Putumayo	0	0,00%	27017	0,28%	-0,28%	-100,00%

1.2. Canal de Atención telefónico y Chat.

El informe de canal telefónico y del chat correspondiente al III trimestre de 2019 se toman como intervalos de fechas desde el 01 de julio al 30 de septiembre del 2019.

La atención a la ciudadanía que se realiza por el canal de atención telefónico, está disponible con el fin de informar a la ciudadanía sobre las funciones que tiene la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como aspectos generales del subsidio en dinero, servicios y especie que otorgan las cajas de compensación familiar, también se busca orientar a la ciudadanía sobre como puede interponer y/o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e inconformidades frente a los actores del sistema de subsidio familiar.

El reporte consolidado en el III trimestre del año 2019, evidencia un total de 1577 llamadas atendidas y 286 sesiones de chat resueltos, distribuidas por mes de la siguiente manera:

Mes	Llamadas Atendidas	Chat Atendidos
Julio	415	211
Agosto	649	265
Septiembre	652	214
Total	1716	690

Los temas por los cuales los ciudadanos consultan estos canales en el III trimestre de 2019, son los siguientes:

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Subtotales
Llamada Fallida o Equivocada	106	197	232	535
Registrar PQR	98	108	107	313
Informacion sobre Cajas de Compensacion Familiar	77	117	101	295
Subsidio de Vivienda	20	34	66	120
Chat de prueba o caido	54	73	56	183
Contacto Funcionario Super	43	74	50	167
Subsidio en Dinero	53	66	41	160
Consulta PQR	27	33	37	97
Mecanismo de Proteccion al Cesante	21	37	28	86
Afiliacion Beneficiario	13	23	23	59
Pensionados	7	12	19	38
Afiliacion de Empresas	20	16	15	51
Independientes	3	9	12	24
Otros	9	16	10	35
Certificados de Representacion Legal de las CCF	8	13	9	30
Paz y Salvo para cambio de Caja de Compensacion	6	7	7	20
Certificados de Afiliacion	5	11	7	23
Creditos	6	5	7	18

Informacion de la SSF	14	20	7	41
Servicio de Salud	1	16	7	24
Pago de Aportes	5	6	6	17
Tarjeta de Afiliacion	5	3	5	13
Servicio de Vivienda	1		3	4
Servicio de Educacion	6	4	3	13
Direccion de la SSF		2	3	5
Desafiliación	1	2	3	6
Subsidio Extraordinario	2	1	1	4
Traslado de Caja de Compensacion familiar	1		1	2
Llamada de Prueba	4	3		7
Subsidio en Especie	2	1		3
Total				2393

1.3. Canal de atención personalizada

La atención personalizada en la Oficina de protección al usuario, se realizó por medio de un cronograma mensual donde los funcionarios por semana atienden las solicitudes de los ciudadanos que realizan su consulta.

El consolidado del III trimestre del año 2019, comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre de 2019, es el siguiente:

ATENCIONES PERSONALIZADAS II TRIMESTRE DEL 2019		
MES	PERSONAS ATENDIDAS	PARTICIPACIÓN
JULIO	7	33%
AGOSTO	4	19%
SEPTIEMBRE	10	48%
TOTAL	21	100%

1.1. Canal, buzón de sugerencias y buzones virtuales

La Superintendencia instaló buzón de sugerencias en el cuarto piso de su sede en Bogotá el pasado 27 de septiembre de 2019, no se recibieron PQRSF por este medio.

Se cuentan con buzones virtuales en las ciudades de Bogotá, Medellín, Pasto, Valledupar y Cucutá, no se recibieron PQRSF por este canal.

1.4. Atención en Feria

El 27 de julio de 2019, se asistió a la Feria Nacional de Atención al Ciudadano en Villavicencio - Meta, en la cual se atendieron 260 ciudadanos, las temáticas consultadas fueron:

12

TEMA	No. ciudadanos consulta sobre el tema
Información general Sistema de Subsidio Familiar	37
Vivienda	42
Afiliación	55
Capacitación	5
Empleo	35
Crédito social	9
Recreación	41
Biblioteca	36
Total	260

1.5. Traslados Internos de PQRSF

Parte importante de la gestión de la Oficina de Protección al Usuario es servir de puente entre la ciudadanía y las diferentes áreas o delegadas de la Superintendencia del Subsidio Familiar, es así como deben surtirse informes y memorandos analizando casos y/o información relevante de los requerimientos gestionados, que permitan acciones de mejoramiento al área correspondiente. Los traslados internos realizados se describen a continuación.

Expediente	Radicado	Destino	Responsable	Fecha traslado
1826/2019/PQR	1-2019-011398	Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	Marisol Serrano Rincón	28-08-2019
1970/2019/PQR	1-2019-012375	Secretaría General	Yui Angela Morales	15-08-2019
2090/2019/PQR	1-2019-013020	Dirección para la Gestión de las Cajas	Liliana Acosta Almeida	15-08-2019
2306/2019/PQR	1-2019-014291	Oficina de Protección al Usuario	Luz Martha Rojas	11-09-2019
2399/2019/PQR	1-2019-014654	Superintendencia Delegada para la Gestión	Luz Martha Rojas	12-09-2019
2539/2019/PQR	1-2019-015405	Oficina Asesora Jurídica	Maria Fernanda Marín	25-09-2019
2580/2019/pqrs	1-2019-015897	Oficina Asesora Jurídica	Luz Martha Rojas	30-09-2019
2206/2019/pqrs	1-2019-013514	Oficina Asesora Jurídica	Alex Fernando Morales	09/09/2019

Adicional a lo anterior se prepararon los siguientes memorandos con informes de hallazgos:

Núm. Expediente	Asunto	Destino	Fecha inicio	Nº memorando
1883/2019/MEM	TRASLADO POR COMPETENCIA UNIDAD DEL SERVICIO DE EMPLEO	Delegada para la Gestión	27/09/19 11:16	3-2019-001715
1871/2019/MEM	TRASLADO QUEJA TARIFAS COLSUBSIDIO	Delegada para la Gestión y Delegada Estudios Especiales y la Evaluación.	26/09/19 09:29	3-2019-001719
1590/2019/MEM	Traslado por presunto incumplimiento medida de intervención de proceso de afiliación en el Depto. Bolívar	Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	13/08/19 10:01	3-2019-001437
1767/2019/PQRSF	Expedición de paz y salvos Cafam	Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	09/08/19 15:36	3-2019-001428
1419/2019/MEM	Traslado para verificación de incumplimiento en proyecto de CCF COMFENALCO ANTIOQUIA	Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	19/07/19 11:47	3-2019-001295
1329/2019/MEM	Expedición de paz y salvo Colsubsidio.	Superintendencia Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales	09/07/19 15:02	3-2019-001201

1.6. Traslados externos de PQRSF

Ya que a la Superintendencia del Subsidio Familiar llegan requerimientos que no son de nuestra competencia, se procede a realizar el respectivo traslado externo, para el III trimestre del año 2019, se presenta el siguiente consolidado:

Traslados externos					
Radicado	Expediente	Fecha Creación	Destino	Fecha de actividad	Radicado salida
1-2019-015016	2459/2019/PQRSF	13-09-2019	Ministerio De Vivienda	Traslado a otra entidad	18-09-2019
1-2019-015016	2459/2019/PQRSF	13-09-2019	Ministerio De Vivienda	Traslado a otra entidad	18-09-2019
1-2019-014385	2340/2019/PQRSF	05-09-2019	Superintendencia Nacional de Salud	Traslado a otra entidad	09-09-2019
1-2019-014385	2340/2019/PQRSF	05-09-2019	Superintendencia Nacional de Salud	Traslado a otra entidad	06-09-2019
1-2019-013490	2194/2019/PQRSF	22-08-2019	Ministerio De Vivienda	Traslado a otra entidad	26-08-2019

1-2019-013490	2194/2019/PQRSF	22-08-2019	Ministerio De Vivienda	Traslado a otra entidad	26-08-2019
1-2019-012568	2031/2019/PQRSF	08-08-2019	Superintendencia Nacional de Salud	Traslado a otra entidad	09-08-2019
1-2019-011253	1866/2019/PQRSF	18-07-2019	Capital Salud EPS	Traslado a otra entidad	25-07-2019
1-2019-010577	1738/2019/PQRSF	09-07-2019	Superintendencia Nacional de Salud	Traslado a otra entidad	12-07-2019
1-2019-010577	1738/2019/PQRSF	09-07-2019	Superintendencia Nacional de Salud	Traslado a otra entidad	12-07-2019
1-2019-010092	1678/2019/PQRSF	02-07-2019	Superintendencia Financiera de Colombia.	Traslado a otra entidad	09-07-2019
1-2019-010092	1678/2019/PQRSF	02-07-2019	Superintendencia Financiera de Colombia.	Traslado a otra entidad	09-07-2019

De esta manera, se presenta el resumen de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario culminado el I Trimestre del año 2019, así:

Canales de Atención	Vigencia 2019								
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Aplicativo PQRSF	311	259	255	273	278	385	335	309	124*
Atención Personalizada	15	5	8	1	5	8	7	4	10
Atención Telefónica	139	70	235	471	616	490	415	649	652
Chat	26	50	31	46	110	130	211	265	214
Buzón virtual	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ferías y eventos	0	0	0	135	0	0	260	0	0
Total	492	386	529	791	1010	1013	1228	1227	1000

* Dato con corte a 8 de septiembre

1.7. Aspectos de gestión y mejoramiento al sistema de subsidio familiar, resultado del análisis permanente a las PQRSF.

La Oficina de Protección al Usuario de manera permanente analiza las PQRSF, tramitadas, procurando presentar alternativas de solución de fondo a dichos requerimientos, resultado de dicha labor se han adelantado las siguientes acciones:

a. Proyección de Circulares:

Fecha de envío	Tema	Identificación
28 de marzo de 2019	Acceso de pensionados a programa fidelización 25 años.	3-2019-000553 o 574/2019/PGEN.
Resultado: Circular Externa No 00322/08/2019 AFILIACIÓN PENSIONADOS		

15

b. Participación en espacios de trabajo:

Se viene trabajando y articulando respuestas eficaces a los ciudadanos a través de espacios como el comité directivo, el comité técnico de atención e interacción con el ciudadano y mesa de trabajo para actualización de circular 20 de 2016, procurando reportes con calidad y respuestas articuladas del sistema de subsidio familiar a las necesidades de la ciudadanía.

Cordialmente,

ALBERTO MEJIA GALLO
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Preparado y consolidado: MARIA FERNANDA MARÍN VÁSQUEZ
Profesional Especializado

Fecha elaboración: OCTUBRE 2019

*Soportes (Reportes de plataforma GTSS, Datos Abiertos y archivo de Oficina de Protección al Usuario)