

I TRIMESTRE DE 2019

INFORME CANALES DE ATENCION A LA CIUDADANIA



Superintendencia del Subsidio Familiar

Oficina Protección al Usuario

En Bogotá 3487777 / PBX: 3487800

Calle 26 # 57-83 Torre 8 piso 16 Fax 3487804

Bogotá D.C., Colombia

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

En Cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Plan de Acción y Plan Anticorrupción de la Oficina de Protección al Usuario 2019, me permito relacionar con destino a la Alta Dirección y a las Superintendencias Delegadas, el resultado de los canales de atención durante el I 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, Chat, buzón de sugerencias y buzones virtuales
- 1.3. Canal de atención personalizada
- 1.4. Canal de correo físico
- 1.5. Traslados Internos y externos de PQRSF

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

1.1 Aplicativo PQRSF

Para el informe de las PQRSF correspondientes al I trimestre del año 2019, se consolidó a partir del 9 de DICIEMBRE del 2018 al 8 de MARZO de 2019.

Aparecen reportadas en el informe 857 radicaciones de PQRSF en la plataforma Esigna, de las cuales se encuentran definidos por mes así: De diciembre 9 al 30 del 2018 se radicaron (188) expedientes, en enero del 2019 se radicaron (300) expedientes, en febrero se radicaron (268), y hasta el 8 de marzo se radicaron (101) expedientes, realizando la gestión de cada una de ellas dentro de los términos de ley.

Las PQRSF radicadas fueron trasladados a cada uno de los funcionarios de la OPU de la siguiente manera:

RESPONSABLE	En proceso	FINALIZADAS	Total general
Carlos Arturo Arregoces Alvarez		121	121
Diego Alejandro Tellez Valencia		35	35
Gerardo Andres Echeverry Neira	1	282	283
Juan Arley Naranjo Lesmes		164	164
Julian Alberto Cabrera		5	5
Luis Jorge Humberto Ramirez González		31	31
Luz Martha Rojas Moscoso		100	100
Maria Fernanda Marin Vasquez		118	118
Total general	1	856	857

De las (857) PQRSF radicadas, todas se encuentran trabajadas dentro de los términos de ley. Es así como se evidencia un cumplimiento del 100% en el trámite de las PQRSF por parte de la Oficina de Protección al usuario, entre el periodo comprendido del 9 de DICIEMBRE al 8 de MARZO de 2019.

A la fecha se encuentran un expediente en proceso por no obtener una respuesta de fondo por parte de la caja de compensación, por lo anterior se le solicito al ciudadano ampliación de términos para dar una respuesta de fondo a la solicitud.

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

Con la Siguiete estadística en el aplicativo de PQRSF donde se radicaron 857 solicitudes, se evidencia que continúan como los tipos de tramite más recurrentes el de petición con 426 solicitudes, y el de queja con 318.

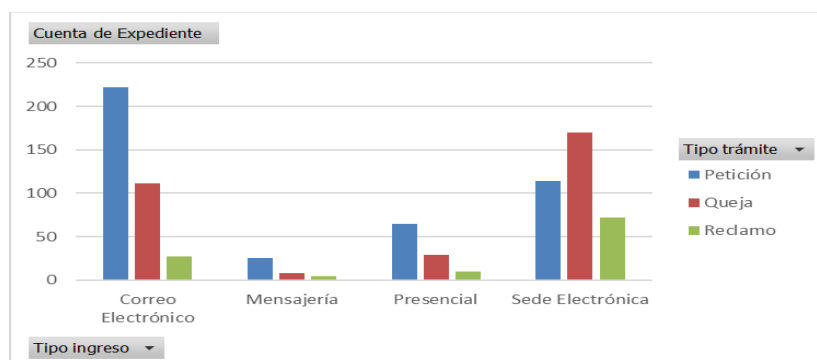
TIPO DE TRAMITE	EXPEDIENTES
Petición	426
Queja	318
Reclamo	113
Total general	857

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; la sede electrónica con 356 solicitudes, y el correo electrónico de la SSF con 360.

TIPO DE INGRESO	EXPEDIENTES
Correo Electrónico	360
Mensajería	37
Presencial	104
Sede Electrónica	356
Total general	857

Dentro de este informe también se clasifico de acuerdo al “medio de ingreso” relacionado con el “tipo de trámite” que solicitan los ciudadanos, se evidencia que el medio de ingreso más usado por la ciudadanía es el correo electrónico, y por este medio la tipología “Petición” (222) es la más solicitadas”.

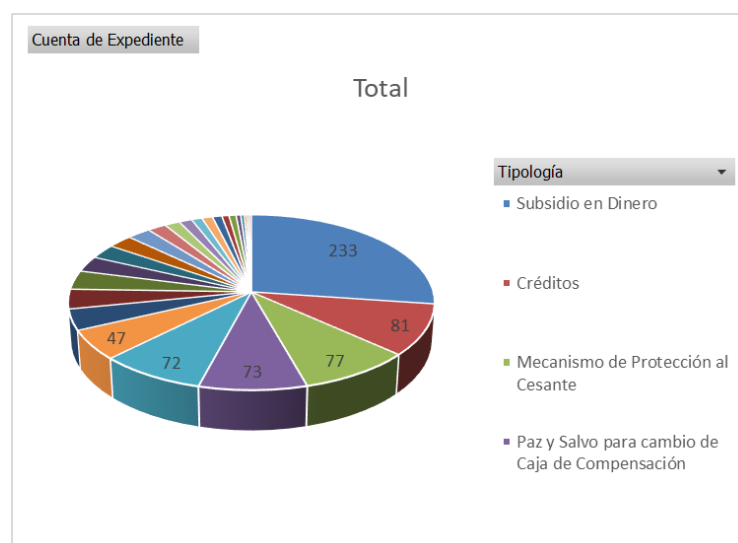
Medio de Ingreso	Petición	Queja	Reclamo	Total general
Correo Electrónico	222	111	27	360
Mensajería	25	8	4	37
Presencial	65	29	10	104
Sede Electrónica	114	170	72	356
Total general	426	318	113	857



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

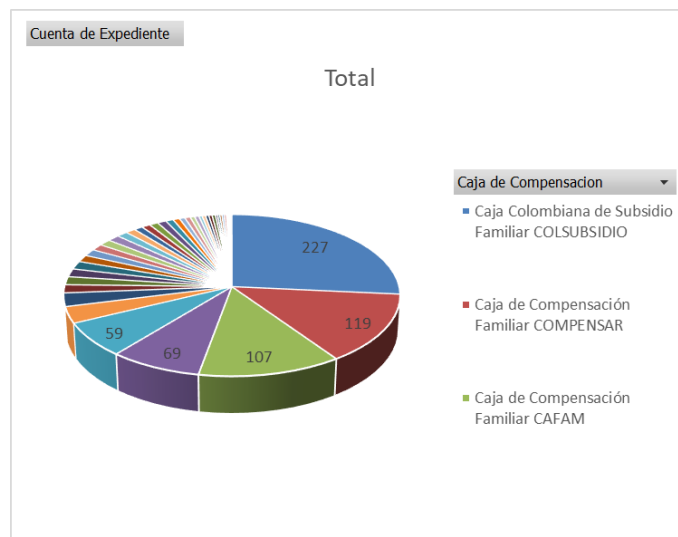
TIPOLOGIA	Cuenta de Expediente	Participacion
Subsidio en Dinero	233	27%
Créditos	81	9%
Mecanismo de Protección al Cesante	77	9%
Paz y Salvo para cambio de Caja de Compensación	73	9%
Insatisfacción por el Servicio Recibido	72	8%
Pago de Aportes	47	5%
Subsidio en Especie	33	4%
Servicio de Recreación	31	4%
Servicio de Educación	30	4%
Información sobre Cajas de Compensación Familiar	25	3%
Certificados de Afiliación	23	3%
Afiliación de Empresas	21	2%
Servicio de Vivienda	20	2%
Desafiliación	16	2%
Servicio de Salud	13	2%
Tarjeta de Afiliación	11	1%
Pensionados	9	1%
Subsidio de Vivienda	9	1%
Información sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar	8	1%
Paz y Salvo Financiero	6	1%
Sin Categoría	6	1%
Traslado de Caja de Compensación Familiar	4	0%
Subsidio Extraordinario	3	0%
Afiliación Empleada Doméstica	2	0%
Independientes	2	0%
Total general	857	100%

Donde se evidencia que la tipología “SUBSIDIO EN DINERO” continúa siendo la que más radicaciones tiene en el I trimestre de 2019 con 233 y una participación de un 27% del total de las solicitudes, seguido de “CREDITO” con 81 radicaciones y una participación del 9%, y Mecanismo de protección al Cesante con 77 solicitudes con una participación del 9% del total de la PQRS.



En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de PQRS por cada Caja de Compensación existente en el país, donde se observa que sobresale en el I trimestre de 2019 las cajas de compensación de Colsubsidio con 227, Compensar con 119, Cafam 107 y Comfandi con 59 solicitudes, entre estas cuatro cajas suman el 60% del total de las solicitudes, y en solo la región de Cundinamarca la participación es del 53%.

Cajas de Compensación del País	Cuenta de Expediente	Participación
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	227	26%
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	119	14%
Caja de Compensación Familiar CAFAM	107	12%
Respuesta directa	69	8%
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	59	7%
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	28	3%
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	23	3%
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	14	2%
Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	14	2%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	14	2%
Traslado externo	14	2%
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	12	1%
Caja de Compensación Familiar COFREM	12	1%
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	11	1%
Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	11	1%
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	11	1%
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	10	1%
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	9	1%
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	8	1%
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	8	1%
Caja de Compensación Familiar de Caldas - CONFA	8	1%
Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	8	1%
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	7	1%
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	6	1%
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	5	1%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	5	1%
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	4	0%
Caja de Compensación Familiar de Nariño	4	0%
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	3	0%
Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	3	0%
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	3	0%
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	3	0%
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	3	0%
Caja de Compensación Familiar de Nariño	2	0%
Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	2	0%
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	2	0%
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	2	0%
Caja de Compensación Familiar Camacol COMFAMILIAR CAMACOL	2	0%
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN - ASOCAJAS	1	0%
Traslado interno	1	0%
Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	1	0%
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	1	0%
Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE	1	0%
Total general	857	100%



1.2 Canal telefónico, chat, buzón de sugerencias y buzones virtuales CONALCENTER

El informe de canal telefónico y del chat correspondiente al I trimestre de 2019 se toman como intervalos de fechas desde el 01 de enero al 31 de Marzo del 2019, se presenta en el mes de Abril del 2019, en este informe se evidencia la atención de los funcionarios de la Oficina de protección al usuario de la OPU, y de la empresa Conalcreditos de acuerdo al ACUERDO MARCO No. CCE -595-1-AMP- 2017 que se celebró con orden de compra 36141, la atención es recibida en horario de 7:00 am a 4:00 pm, los días lunes a sábado en los canales dispuestos por la SSF como son: portal corporativo, línea gratuita nacional 01 8000 910100 y línea de atención al ciudadano 3487777. El contrato inicio a partir del 1 de marzo de 2019.

La atención a la ciudadanía que se realiza por el canal de atención telefónico dispuesto a los ciudadanos, está disponible con el fin de informar a la ciudadanía sobre las diferentes funciones que tiene la Superintendencia del Subsidio familiar, y con el fin de que la ciudadanía pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e inconformidades frente a las cajas de Compensación familiar que actualmente tienen cobertura en el territorio nacional.

Durante los meses de enero y febrero esta actividad fue realizada por los profesionales de la oficina de protección al usuario por encontrarse en proceso el contrato con la empresa Conalcréditos.

El reporte de los meses de enero, febrero y marzo consolidado en el I trimestre del año 2019, evidencia un total de 444 llamadas atendidas y 107 sesiones de chat resueltos:

Mes	Llamadas Atendidas	Chat Atendidos
Enero	139	26
Febrero	70	50
Marzo	235	31
total	444	107

En el reporte del canal Telefónico realizado por el Call center Consolidado del I trimestre de 2019, evidenciamos que los ciudadanos utilizaron el canal telefónico con mayor frecuencia para contactarse con algún funcionario de la ssf., registrar alguna solicitud, subsidio en dinero e información sobre las cajas de compensación.

TIPOLOGIAS	TELEFONICA	% TELEFONICA
Contacto Funcionario Super	60	25,5%
Llamada Fallida o Equivocada	47	20,0%
Registrar PQR	34	14,5%
Subsidio en Dinero	24	10,2%
Información sobre Cajas de Compensacion Famili	14	6,0%
Consulta PQR	12	5,1%
Otros	10	4,3%
Afiliación de Empresas	9	3,8%
Afiliación Beneficiario	5	2,1%
Certificados de Afiliación	4	1,7%
Subsidio de Vivienda	3	1,3%
Pensionados	3	1,3%
Llamada de Prueba	3	1,3%
Servicio de Educación	2	0,9%
Independientes	2	0,9%
Mecanismo de Protección al Cesante	1	0,4%
Subsidio Extraordinario	1	0,4%
Créditos	1	0,4%
Total general	235	100%

En el reporte del canal “Chat” realizado por el call center Consolidado al I trimestre de 2019, se evidencia que los ciudadanos utilizan el Chat con mayor frecuencia para información sobre el subsidio en dinero y subsidio de vivienda, aquí encontramos que se realizaron 31 interacciones con los ciudadanos:

TIPOLOGIAS	CHAT	% CHAT
Chat de prueba o caído	7	22,6%
Subsidio en Dinero	4	12,9%
Subsidio de Vivienda	4	12,9%
Registrar PQR	3	9,7%
Información sobre Cajas de Compensacion Familiar	3	9,7%
Afiliación de Empresas	3	9,7%
Independientes	2	6,5%
Otros	1	3,2%
Consulta PQR	1	3,2%
Pago de Aportes	1	3,2%
Pensionados	1	3,2%
Llamada Fallida o Equivocada	1	3,2%
Total general	31	100%

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.

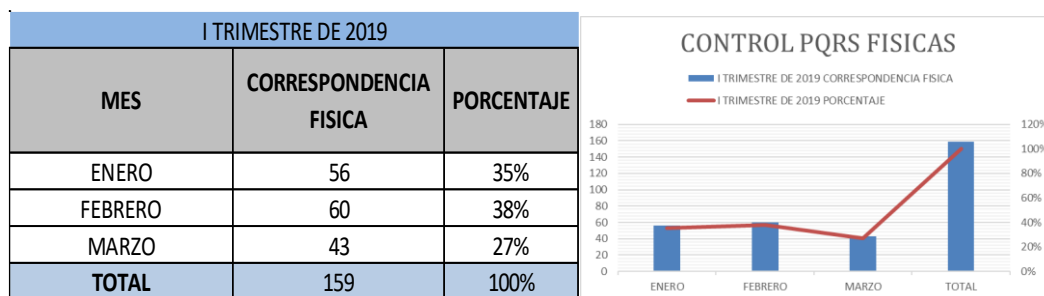
Abril 2019						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
1 GERARDO ECHEVERRY	2 GERARDO ECHEVERRY	3 GERARDO ECHEVERRY	4 GERARDO ECHEVERRY	5 GERARDO ECHEVERRY	6	7 Día do jornalista / Día Mundial de la Salud
8 JORGE RAMIREZ	9 JORGE RAMIREZ	10 JORGE RAMIREZ	11 JORGE RAMIREZ	12 JORGE RAMIREZ	13	14
15 CARLOS ARREGOCES	16 CARLOS ARREGOCES	17 CARLOS ARREGOCES	18 CARLOS ARREGOCES	19 Declaración de la Independencia (Vzla) / Viernes Santo / Día del Trabajador	20	21 Pascua / Tridientes
22 Día de la Tierra	23 Día del Libro (Int.)	24	25	26 Día de la Secretaria (Bol, Col, Per)	27	28
29 LUZ MARTHA	30 LUZ MARTHA	Notes:				

Del consolidado del I trimestre del año 2019, se recibió las siguientes solicitudes:

ATENCIONES PERSONALIZADAS I TRIMESTRE DEL 2019		
MES	PERSONAS ATENDIDAS	PARTICIPACION
ENERO	15	54%
FEBRERO	5	18%
MARZO	8	29%
TOTAL	28	100%

1.4. Canal de correo físico

Según la correspondencia Física recibida en la Oficina de Protección al usuario para el I trimestre de 2019, se evidencia que en total se recibieron 159 radicaciones físicas en la sede de la entidad, distribuidas de la siguiente manera, en el mes de Enero con 56 radicaciones, en el mes de Febrero con 60 radicaciones y Para Marzo con 43 radicaciones, las cuales se encuentran registradas en el aplicativo de PQRSF haciendo parte de las radicaciones hacia las Cajas de compensación por requerimientos y quejas presentadas por ciudadanos y oficios informativos, entre otros.



1.5 Traslados Internos y externos de PQRSF

Según lo establecido en los procedimientos y en los lineamientos del Plan de Acción - 2019, donde se enfatiza en el seguimiento al total de radicaciones recibidas por el aplicativo de PQRSF, se hace necesario conocer la trazabilidad de los radicados que se trasladan por competencia interna a otras dependencias de la entidad por parte de la oficina de protección al usuario, atendiendo la totalidad de traslados en los términos de Ley.

Con destino a la Alta Dirección, a las Superintendencias Delegadas, demás dependencias de la entidad se envía la relación de los traslados internos que se han realizado trimestralmente, mediante correo electrónico y memorandos, con el fin de hacer seguimiento y dar cumplimiento de las respuestas a la ciudadanía.

Adicionalmente, se solicita a las áreas donde se realizó el traslado, el envío a la oficina de protección al usuario, la copia de la respuesta final emitida al ciudadano en cada uno de los traslados trabajados, con el fin de tener total trazabilidad sobre las PQRS trasladadas y la evidencia del mismo procedimiento.

Para el consolidado del I trimestre del año 2019, no se presentaron traslados internos, y se presenta el siguiente consolidado de traslados externos:

Traslados externos						
Radicado	Expediente	Fecha Creación	Destino	Fecha de actividad	Radicado salida	
1-2019-003844	759/2019/PORSF	20-03-2019	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	22-03-2019	2-2019-002409	
1-2019-003208	670/2019/PORSF	08-03-2019	Superintendencia Nacional de Salud	11-03-2019	2-2019-001938	
1-2019-003208	670/2019/PORSF	08-03-2019	Superintendencia Nacional de Salud	11-03-2019	2-2019-001939	
1-2019-003070	644/2019/PORSF	06-03-2019	Fondo Nacional del Ahorro	07-03-2019	2-2019-001859	
1-2019-003070	644/2019/PORSF	06-03-2019	Fondo Nacional del Ahorro	07-03-2019	2-2019-001858	
1-2019-001707	371/2019/PORSF	06-02-2019	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	07-02-2019	2-2019-001160	
1-2019-001707	371/2019/PORSF	06-02-2019	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	07-02-2019	2-2019-001161	
1-2019-001707	371/2019/PORSF	06-02-2019	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	07-02-2019	2-2019-001162	
1-2019-001418	317/2019/PORSF	31-01-2019	SUPERFINANCIERA	05-02-2019	2-2019-000999	
1-2019-001418	317/2019/PORSF	31-01-2019	SUPERFINANCIERA	05-02-2019	2-2019-001002	
1-2019-001290	284/2019/PORSF	28-01-2019	Fenalco - Federacion Nacional de Comerciantes	31-01-2019	2-2019-000791	
1-2019-001290	284/2019/PORSF	28-01-2019	Fenalco - Federacion Nacional de Comerciantes	31-01-2019	2-2019-000789	
1-2019-001290	284/2019/PORSF	28-01-2019	Fenalco - Federacion Nacional de Comerciantes	31-01-2019	2-2019-000790	
1-2019-000252	143/2019/PORSF	17-01-2019	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DEL EMPLEO	17-01-2019	2-2019-000369	
1-2019-000426	127/2019/PORSF	14-01-2019	Superintendencia Nacional de Salud	16-01-2019	2-2019-000332	
1-2019-000426	127/2019/PORSF	14-01-2019	Superintendencia Nacional de Salud	16-01-2019	2-2019-000331	

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:

CONSOLIDADO CANALES DE ATENCION I TRIMESTRE DEL 2019						
CANAL DE ATENCION	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL ATENCIONES	PORCENTAJE
Aplicativo PQRS	188	300	268	101	857	73%
Atencion Personalizada	-	15	5	8	28	2%
Chat	-	26	50	-	76	6%
Atencion Telefonica	-	139	70	-	209	18%
	188	480	393	109	1.170	100%

Cordialmente,

ALBERTO MEJIA GALLO

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Preparado y consolidado: CARLOS ARTURO ARREGOCÉS ALVAREZ
Profesional Universitario Grado 10

Fecha elaboración: ABRIL 2019

*Soportes (archivo de oficina de Protección al Usuario)