**II TRIMESTRE DE 2017**

Superintendencia del Subsidio Familiar

Oficina Protección al Usuario

En Bogotá 3487777 / PBX: 3487800 Calle 45 A # 9-46 Fax 3487804

Bogotá D.C., Colombia www.ssf.gov.co - e-mail: ssf@ssf.gov.co



**INFORME CANALES DE ATENCION A LA CIUDADANIA**

Cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Plan de Acción y Plan Anticorrupción de la Oficina de Protección al Usuario 2017, me permito relacionar con destino a la Alta Dirección y a las Superintendencias Delegadas, el resultado de los canales atendidos durante el II trimestre de 2017.

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, buzon 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

**Descripción y análisis estadístico de canales de atención a la ciudadanía**

* 1. **Aplicativo PQRSF**

Para las PQRSF correspondientes al II trimestre del año 2017, se concolido a partir del 1 de marzo al 7 de junio de 2017, ya que en el reporte del I trimestre del 2017 no se incluyo el mes de marzo por los inconvenientes presentados en la plataforma.

Aparecen reportadas en el informe 912 radicaciones de PQRSF en la plataforma Essigna, de las cuales se encuentran definidos por mes así: En marzo se radicaron (253) expedientes, en abril se radicaron (145) expedientes, en mayo se radicaron (277) y hasta el 7 de junio se radicaron (149) quedando del mes de junio (88) dentro de los términos de ley. De estas radicaciones según el indicador establecido, se restan las radicaciones que se encuentran aun dentro de los términos de ley que corresponden de

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



De las (824) PQRSF radicadas, todas se encuentran trabajadas dentro de los términos de ley. Es asi 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 1 de marzo al 7 de junio de 2017.

Es importante aclarar, que se siguen presentando inconvenientes con el aplicativo Esigna, los cuales se han transmitido a la oficina de TIC´S mediante comunicaciones periódicas y actas que recopilan dicha información, solicitando soluciones especificas.

Referente a las PQRSF radicadas en el consolidado del II trimestre de 2017, se evidencia la siguiente clasificación arrojadas por el aplicativo: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, FELICITACION, SUGERENCIAS, SIN CLASIFICAR y EN BLANCO:



Se evidencia en el siguiente análisis que en el aplicativo de PQRSF, se radican 262solicitudes como Quejas, siendo la mayor clasificación. De la misma manera, la sede electrónico y el correo electrónico de la SSF es el canal de atención mas utilizado por los peticionarios para radicar PQRSF.



En términos de ley, presentamos un cumplimiento satisfactorio del 100%, dentro de los términos de ley para dar respuesta al peticionario.







Así mismo, de las PQRSF radicadas se evidencia por tipología la siguiente información en el II trimestre del año 2017:



Realizando el análisis correspondiente se observa que la tipología de radicaciones que sobresale en el II trimestre de 2017 corresponde a SUBSIDO EN DINERO con 317 radicaciones evidenciado en un 35%, seguido de CREDITO con 71 radicaciones en un 8% , Mecanismo de protección al cesante con 69 radicaciones con un 8%, INSATISFACCIÓN POR EL SERVICIO RECIBIDO con una participación 52 radicaciones que representan el 6% , y EL ITEM PAGO DE APORTES con 59 radicaciones con un 6%.



Para el consolidado del I semestre del año 2017, se evidencia por tipología las mas representativas Subsidio en dinero, Mecanismo protección al cesante, créditos e insatisfacción por el servicio recibido.



Dentro de las PQRSF radicadas en el I semestre del año 2017, se consolida el tipo de ingreso evidenciándose que la sede electrónica es el canal mas utilizado por los ciudadnos para las radicaciones.



Asi mismo, la forma de tramite con mayor relevancia en la radicación de PQRSF, son las Quejas seguidas por la peticiones.





* 1. **Canal telefónico, chat , buzon de sugerencias y buzones virtuales**

El informe de canal telefónico y del chat correspondiente al II trimestre de 2017, se encuentra presentado en el mes de enero por la atencion de los funcionarios de la Oficina de protección al usuario de la OPU y la segunda parte por la contratación con la empresa Conalcreditos de acuerdo al contrato 031número de orden de compra14022 de 3 de febrero de 2017, la atención es recibida en horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a sábado en los canales portal corporativo y la línea gratuita nacional 01 8000 910100 y línea de atención al ciudadano 3487777. El contrato inicio a partir del 6 de febrero de 2017.

La atención a la ciudadanía que se realiza por el canal de atención telefónico dispuesto a los ciudadanos, está disponible con el fin de informarse sobre las diferentes funciones que a través de este organismo de inspección vigilancia y control tiene dispuesto 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.

El reporte del mes de abril, mayo y junio consolidado en el II trimestre del año 2017 se evidencia un total de 1435 llamadas atendidas y 323 sesiones de chat resueltos:

|  |  |
| --- | --- |
| **Mes** | **Llamadas Atendidos** |
| **Abril** | **418** |
| **mayo** | **578** |
| **Junio** | **490** |
| **TOTAL** | **1486** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Mes** | **Chat Atendidos** |
| **Mayo** | **53** |
| **Junio** | **270** |
| **TOTAL** | **323** |

Reporte canal Telefonico realizado por el Call center Consolidado del II trimestre de 2017, evidenciándose que los ciudadanos utilizan el canal telefónico con mayor frecuencia para información sobre las cajas de compensación, seguida por subsidio en dinero:





Reporte canal Chat realizado por el Call center Consolidado del II trimestre de 2017, evidenciándose que los ciudadanos utilizan el canal telefónico con mayor frecuencia para información sobre las cajas de compensación, seguida por subsidio en dinero:





Según el consolidado del I semestre del año 2017, se determina que en lo que va corrido del año se recibieron 2103 llamadas telefónicas, tipificadas asi:



Según el consolidado del I semestre del año 2017, se determina que en lo que va corrido del año se recibieron 727 sesiones de chat, tipificadas asi:



La Superintendencia dentro del proyecto de inversión “FORTALECIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE MECANISMOS DE ATENCIÓN MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA PRESTACION AL SERVICIO AL USUARIO NACIONAL", el cual busca fortalecer la atención al ciudadano a través de programas, herramientas y estrategias que permitan orientar y proteger a los usuarios del sistema de subsidio familiar a nivel nacional, mediante respuestas oportunas y eficientes que satisfagan sus necesidades, se encuentra la actividad " Promover la utilización de los Buzones Virtuales hacia los Ciudadanos" para lo cual se contrató personal para que capacite a los afiliados al sistema en la correcta utilización de los Buzones Virtuales adquiridos por la Entidad.

Así las cosas, mediante contratos de prestación de servicios No. 39, 40, 41, 44 y 72 de 2017 se pactó los 5 promotores para promover la utilización de los buzones virtuales en las ciudades donde se encuentran estos buzones instalados: Barranquilla, Medellín, Nariño, Cúcuta y Bogotá. Dentro de las obligaciones contractuales los promotores deben presentar ante la Oficina de Protección al Usuario informe de sus actividades.

Los promotores envían un listado del registro de las personas que son atendidas a las cuales se les brindo la información pertinente a las funciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, aproximadamente se realiza un consolidado de 120 atenciones realizadas por cada uno de los promotores de los buzones virtuales a nivel nacional para un total aproximado de 600 atenciones.

**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 satisfacían las necesidades de los ciudadanos que realizaban su consulta.

En el consolidado del II trimestre de 2017, se realizaron ocho (8) encuestas de satisfaccion a los ciudadanos que se acercaron ala sede de la calle 45:

Cantidad encuesta en el mes de ABRIL: 2

Cantidad encuesta en el mes de MAYO: 4

Cantidad encuesta en el mes de JUNIO: 2

El nivel de satisfacción de las encuestas aplicadas en el II trimestre de 2017, corresponde a un 90% en nivel excelente, un 8% en bueno y 2% en regular.







En el consolidado del I semestre del año 2017, se determina un 95% en satisfacción excelente, un 4% en satisfacción buena y un 1% en satisfacción regular.





**1.4. Canal de correo físico**

Según la correspondienciaFisica recibida en la Oficina de Proteccion al usuario se evidencia que en total se recibieron 279 radicaciones físicas en la sede de la entidad en lo consolidado del II trimestre de 2017, repartidos en el mes de abril con 90 radicaciones, mayo con 103 radicaciones y junio con 86 radicaciones, de las cuales se encuentran evidenciadas en el aplicativo de PQRSF haciendo parte de respuestas de Cajas de compensacion, 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 - 2017, 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 realizo 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 PQRSD trasladadas y la evidencia del mismo procedimiento.

Para el consolidado del II trimestre y I semestre del año 2017, se presenta el siguiente consolidado:



Al realizar el seguimiento correspondiente se determina que seis traslados aun están en proceso y no se les ha dado respuesta por parte de las areas, es asi como se remite correo electrónico a las areas involuctradas de fecha 4 de julio de 2017, para que informen sobre el estado actual del traslado.

1. Oficina de Tecnología TIC:

EXP 514/2017/PQRSF

1. Superintendencia delegada para la Gestión:

EXP 160/2017/PQRSF

EXP 857/2017/PQRSF

EXP 952/2017/PQRSF

1. Superintendencia Delegada para la responsabilidad administrativa y medidas especiales:

EXP 738/2017/PQRSF

EXP 1132/2017/PQRSF

De esta manera, se presenta el resumen de los canales de atención de la Oficina de Proteccion al Usuario culminado el II Trimestre del año 2017, asi:



En el consolidado de los canales de atención de la Oficina de Proteccion al Usuario culminado el I semestre del año 2017, asi:



Cordialmente,

DIANA KARIME VELEZ GONZALEZ

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Preparado y consolidado: LIZA VIRGINIA ROJAS CARRASCAL

Profesional Universitario

Fecha elaboración: Julio de 2017

\*Soportes (archivo de oficina de Protección al Usuario)