

IIII TRIMESTRE DE 2018

INFORME CANALES DE ATENCION A LA CIUDADANIA



Superintendencia del Subsidio Familiar

Oficina Protección al Usuario

En Bogotá 3487777 / PBX: 3487800

Calle 26 No. 57-83 Torre 8 pisos 15 y 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 2018, me permito relacionar con destino a la Alta Dirección y a las Superintendencias Delegadas, el resultado de los canales atendidos durante el III trimestre de 2018.

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

Descripción y análisis estadístico de canales de atención a la ciudadanía

1.1 Aplicativo PQRSF

Para las PQRSF correspondientes al III trimestre del año 2018, se consolido a partir del 9 de JUNIO al 8 de SEPTIEMBRE de 2018. Aparecen reportadas en el informe 831 pqrs, de las cuales 545 fueron radicaciones en la plataforma Esigna desde Junio 9 hasta el día 12 de Julio y desde el 8 de Agosto hasta el 8 de Septiembre del 2018 de las cuales se encuentran definidos por mes así:

De Junio 9 al 30 del 2018 se radicarón (171) expedientes, en Julio del 2018 se radicarón (127) expedientes, en Agosto se radicarón (182), y hasta el 8 de Septiembre se radicarón (65) expedientes, las 286 PQRSF restantes se radicarón por intermedio de correo electrónico a ssf@ssf.gov.co o presencial en nuestra sede de la calle 26, en el periodo comprendido entre el 13 de Julio y el 7 de Agosto del 2018, realizando la gestión de cada una de ellas dentro de los términos de ley.

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

RESPONSABLE	FINALIZADAS	En Proceso	Total general
Anderson Martinez Vahos	144		144
Carlos Arturo Arregoces Alvarez	188		188
Gerardo Andres Echeverry Neira	178		178
Juan Arley Naranjo Lesmes	191		191
Maria Fernanda Marin Vasquez	129	1	130
Total general	830	1	831

De las (831) PQRSF radicadas, todas se encuentran trabajadas dentro de los términos de ley. Sin embargo una de ellas se encuentra en proceso debido a que la oficina de protección al usuario considera que la respuesta emitida por la Caja de Compensación no es adecuada, no resuelve la solicitud de fondo, ni está acorde a la normatividad vigente, por lo tanto se contestó dentro término de ley, además se requiere dos veces más a la Caja y después fue trasladada a la Delegada de Medidas Especiales.

Es importante aclarar que durante el periodo comprendido entre el 13 de Julio y el 7 de Agosto, la entidad sufrió un ataque cibernético causando traumatismo en la prestación de los servicios, Donde la OPU realizó un plan de contingencia para no afectar a los usuarios en la gestión a sus solicitudes. Además la SSF emitió las circulares 0452 y 0490 donde:

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Suspender los términos de las actuaciones y trámites administrativos que adelanta la Superintendencia del Subsidio Familiar a través de sus diferentes áreas, por los días 16 al 26 de julio de 2018.

“Por el cual se suspenden términos en todas las actuaciones administrativas”

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Los términos el Sistema de Gestión de Trámites y Servicios GTSS, así como insolución, continuarán suspendidos hasta el dos (2) de agosto de 2018, inclusive.

En los siguientes cuadros se evidencia los días en que se trabajaron los expedientes antes, durante y después de la contingencia.

La Cantidad de expedientes que evidencia el siguiente cuadro, son los expedientes que fueron radicados y gestionados antes del 12 de Julio del 2018.

TRABAJADOS EN TERMINOS DE LEY ANTES DE LA CONTINGENCIA	
NUMERO DE DIAS	Expedientes
14	4
12	5
11	13
10	9
9	43
7	60
8	58
15	4
6	90
5	39
4	30
0	31
1	26
13	1
3	10
2	4
Total general	427

La Cantidad de expedientes que evidencia el siguiente cuadro, son los expedientes que fueron radicados por medio físico y/o correo electrónico y fueron gestionados por los funcionarios de la OPU en el periodo comprendido entre el 13 de Julio y el 31 de Agosto del 2018, esta última fecha teniendo en cuenta tanto los últimos radicados y los 15 días hábiles que manifiesta la ley para contestar al usuario.

TRABAJADOS EN TERMINOS DE LEY DURANTE LA CONTINGENCIA	
NUMERO DE DIAS	Expedientes
sin cuenta	286
Total general	286

La Cantidad de expedientes que evidencia el siguiente cuadro, son los expedientes que fueron radicados por los ciudadanos y gestionados ante las cajas de Compensación en la plataforma Esigna, pero sin que las Cajas pudiesen realizar tanto la revisión del requerimiento y/o la gestión de respuesta.

Debido a lo anterior las cajas de compensación reiniciaron el trámite de los expedientes con su debida respuesta después del 8 de Agosto del 2018

TRABAJADOS EN TERMINOS DE LEY DESPUES DE LA CONTINGENCIA	
NUMERO DE DIAS	Expedientes
23	12
16	2
17	6
32	4
30	5
33	4
31	2
28	8
29	3
27	6
42	3
48	1
26	5
25	15
39	1
24	8
38	1
21	6
41	1
37	1
20	13
22	11
Total general	118

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 JULIO al 8 de SEPTIEMBRE DE 2018.

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 por correos electrónicos solicitando soluciones específicas.

El día 20 de Septiembre se realizó una reunión con la participación de la Oficina de las TICS y el Grupo de Gestión Documental con acta No.3 donde se decidieron algunas acciones a realizar para resolver uno de los inconvenientes presentados por la contingencia presentada.

Continuando con el informe referente al “Tipo de Tramite” de las PQRSF radicadas durante el III trimestre de 2018, se evidencia la siguiente clasificación arrojadas por el aplicativo: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, FELICITACION y SUGERENCIAS:

TIPO DE TRAMITE	
Etiquetas de fila	Cuenta de Expediente
Felicitaciones	6
Petición	324
Queja	411
Reclamo	81
Sugerencia	2
Total general	831

Se evidencia en el aplicativo ESIGNA que de las 831 solicitudes, los tipos de trámites más recurrentes son el de “Petición” con 324 solicitudes y el de “Queja” con 411 solicitudes.

En cuanto al medio de comunicación que utilizan los usuarios para realizar sus solicitudes encontramos la siguiente información en el cuadro:

TIPO DE INGRESO	Cuenta de Expediente
Correo Electrónico	411
Mensajería	48
Presencial	56
Sede Electrónica	316
Total general	831

Donde observamos que los medios más utilizados para realizar las solicitudes por los usuarios son; la sede electrónica con 316 solicitudes, y el correo electrónico de la SSF con 411, en este tipo de ingreso se observa un aumento del 100% con relación al trimestre anterior debido a la contingencia presentada.

Dentro del tipo de ingreso también se desagregó por el Tipo de Tramite con el fin de tener una información más detallada evidenciando la siguiente información:

TIPO DE TRAMITE							
Etiquetas de fila	Felicitaciones	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Respuesta	Total general
Correo Electrónico	3	192	177	30	2	7	411
Mensajería		31	13	4			48
Presencial		40	14	2			56
Sede Electrónica	3	61	207	45			316
Total general	6	324	411	81	2	7	831

Evidenciando que para este trimestre el “Correo Electrónico” es el medio más usado por los ciudadanos para usar el “Tipo de Tramite” Petición con 192 y Queja con 177, y la “Sede electrónica” con 207 Quejas.

Así mismo, de las PQRSF radicadas se evidencia por tipología la siguiente información en el III trimestre del año 2018:

TIPO DE TRAMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Subsidio en Dinero	252	30%
Créditos	91	11%
Insatisfacción por el Servicio Recibido	70	8%
Mecanismo de Protección al Cesante	66	8%
Paz y Salvo para cambio de Caja de Compensación	62	7%
Subsidio de Vivienda	59	7%
Pago de Aportes	30	4%
Servicio de Recreación	27	3%
Desafiliación	25	3%
afiliacion	23	3%
Afiliación de Empresas	17	2%
Certificados de Afiliación	15	2%
Pensionados	14	2%
Servicio de Vivienda	14	2%
devolucion aportes	10	1%
Servicio de Salud	10	1%
Información sobre Cajas de Compensación Familiar	9	1%
Servicio de Educación	8	1%
Subsidio en Especie	8	1%
Información sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar	5	1%
Independientes	4	0%
Afiliación Empleada Doméstica	3	0%
Felicitaciones	3	0%
Sin Categoría	3	0%
Subsidio Extraordinario	3	0%
Total general	831	100%

Se observa que la “Tipología” que continua con la representación mayor en las radicaciones del III trimestre de 2018 corresponde a SUBSIDIO EN DINERO con 252 radicaciones con una participación de un 30% en el total de las solicitudes, seguido de CREDITO con 91 radicaciones y una participación del 11%, INSATISFACCIÓN POR EL SERVICIO RECIBIDO con 70 radicaciones que representan el 8%, y Mecanismo de protección al Cesante con 66 solicitudes y una participación porcentual del 8%

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de PQRS radicadas en el aplicativo Esigna por cada caja de Compensación existentes en el país:

CAJA DE COMPENSACION	PQRS
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	287
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	97
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	78
Caja de Compensación Familiar CAFAM	65
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	42
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	16
Respuesta directa	16
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	16
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	15
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	14
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	13
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	13
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	12
Caja de Compensación Familiar COFREM	10
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	9
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	9
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	8
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	8
Caja de Compensación Familiar del Choco - COMFACHOCÓ	7
Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	7
Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	7
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	7
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	6
Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	6
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	6
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	5
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	5
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	5
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	4
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	4
Caja de Compensación Familiar de Caldas - CONFA	4
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	3
Caja de Compensación Familiar de Nariño	3
Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	3
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	3
Caja de Compensación Familiar Camacol COMFAMILIAR CAMACOL	3
Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	3
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	2
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	2
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	2
Superintendencia del Subsidio Familiar	1
SUPERINT SOCIEDADES	1
cajanal	1
Traslado interno, Gestión documental	1
Traslado Superintendencia Nacional de Salud	1
No tiene	1
Total general	831

Se observa que sobresale en el III trimestre de 2018 las cajas de compensación de Colsubsidio con 287 solicitudes, Compensar con 97, Cafam con 65 y Comfandi con 78 solicitudes.

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

El informe de canal telefónico y del chat correspondiente al III trimestre de 2018, donde se consolidan los meses de Julio, Agosto y Septiembre del 2018, 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 contrato 0059 de 25 de Enero de 2018, la atención tiene 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 febrero de 2018.

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.

El reporte de los meses de Julio, Agosto y Septiembre consolidado en el III trimestre del año 2018, se evidencia un total de 1.074 llamadas atendidas y 623 sesiones de chat resueltos:

Mes	Llamadas Atendidas	Chat Atendidos
JULIO	443	274
AGOSTO	312	189
SEPTIEMBRE	319	160
TOTAL	1.074	623

En el reporte del canal Telefónico realizado por el Call center Consolidado del III trimestre de 2018, evidenciamos que los ciudadanos utilizan el canal telefónico con mayor frecuencia para contactar algún funcionario de la SSF y resolver las dudas sobre el sistema del subsidio familiar o sobre alguna solicitud ya realizada, allí encontramos 249 llamadas. Otra Tipología relevante es la información sobre las cajas de compensación con 90 llamadas, y registrar PQR con 145 del total del trimestre (1.031):

TIPOLOGIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% TELEFONICA
Contacto Funcionario Super	118	59	72	249	24,15%
Registrar PQR	48	43	54	145	14,06%
Llamada Fallida o Equivocada	38		57	95	9,21%
Información sobre Cajas de Compensacion Familiar	21	29	40	90	8,73%
Consulta PQR	34	37	11	82	7,95%
Subsidio en Dinero	31	18	9	58	5,63%
Otros	14	22	14	50	4,85%
Afiliación Beneficiario	22	11	15	48	4,66%
Certificados de Afiliación	12	13	12	37	3,59%
Pago de Aportes	21	6	1	28	2,72%
Mecanismo de Protección al Cesante	14	8	5	27	2,62%
Subsidio de Vivienda	14	2	6	22	2,13%
Créditos	19	2	1	22	2,13%
Afiliación de Empresas	6	3	5	14	1,36%
Tarjeta de Afiliación	4	2	2	8	0,78%
Independientes	1	3	3	7	0,68%
Paz y Salvo Financiero	1	1	4	6	0,58%
Pensionados	1	3	2	6	0,58%
Llamada de Prueba	1	2	2	5	0,48%
Servicio de Vivienda	3	1	1	5	0,48%
Reporte Kioscos	4		1	5	0,48%
Traslado de Caja de Compensacion familiar	5			5	0,48%
Servicio de Recreación	2	1	1	4	0,39%
Paz y Salvo para cambio de Caja de Compensación	3	1		4	0,39%
Servicio de Educación	3	1		4	0,39%
Servicio de Salud	2		1	3	0,29%
Insatisfacción por el Servicio Recibido	1	1		2	0,19%
TOTAL	443	269	319	1031	100%

También contamos con el reporte del canal Chat realizado por el Call center Consolidado del III trimestre de 2018, evidenciándose que los ciudadanos utilizan el Chat con mayor frecuencia para información sobre las cajas de compensación (74), al igual que información sobre el subsidio en dinero (69), aquí encontramos que se realizaron 623 interacciones con los ciudadanos:

TIPOLOGIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% CHAT
chat de prueba con agentes de kioscos virtuales	50	44	28	122	20%
Información sobre Cajas de Compensacion Familiar	28	24	22	74	12%
Subsidio en Dinero	34	19	16	69	11%
Registrar PQR	15	19	32	66	11%
Otros	16	23	20	59	9%
Certificados de Afiliación	17	7	14	38	6%
Afiliación Beneficiario	12	15	3	30	5%
Consulta PQR	12	8	6	26	4%
Mecanismo de Protección al Cesante	15	7	3	25	4%
Subsidio de Vivienda	10	2	2	14	2%
Contacto Funcionario Super	9	2	1	12	2%
Paz y Salvo para cambio de Caja de Compensación	8	2		10	2%
Independientes	3	3	3	9	1%
Créditos	6	1	2	9	1%
Pensionados	6	2	1	9	1%
Afiliación de Empresas	4	2	2	8	1%
Pago de Aportes	6	1		7	1%
Servicio de Salud	5		1	6	1%
Paz y Salvo Financiero	2	2	1	5	1%
Servicio de Recreación	3	1		4	1%
Servicio de Vivienda	0	1	2	3	0%
Desafiliación	1	2		3	0%
Reporte Kioscos	3			3	0%
Tarjeta de Afiliacion	3			3	0%
Servicio de Educación	1	1		2	0%
Subsidio en Especie	1		1	2	0%
Traslado de Caja de Compensacion familiar	1	1		2	0%
Insatisfacción por el Servicio Recibido	1			1	0%
Llamada Fallida o Equivocada	1			1	0%
Subsidio Extraordinario	1			1	0%
Llamada Fallida o Equivocada	0			0	0%
	274	189	160	623	100%

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 de 2018 se pactó los 5 promotores para promover la utilización de los buzones virtuales en las ciudades donde se encuentran estos buzones instalados: Barranquilla, Medellín, Pasto, Cúcuta y Bogotá. Estos contratos estuvieron vigentes hasta el 31 de julio del 2018, a partir del 01 de Agosto se contrataron los Buzones virtuales en las ciudades de Valledupar y Cúcuta.

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 brinda 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 Mensuales.

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 necesidades de los ciudadanos que realizan su consulta.

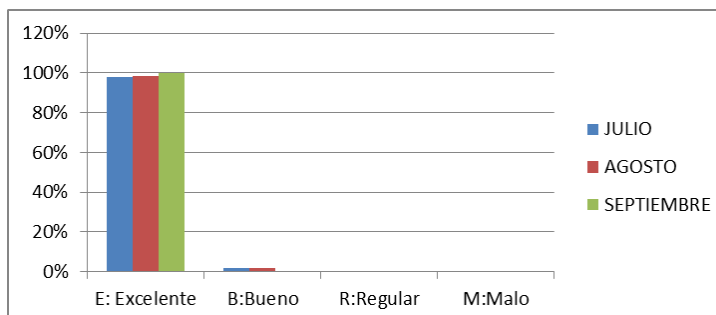
Este calendario es un ejemplo de un calendario para facilitar su uso como un planificador.

Julio 2018						
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
1	JUAN ARLEY	JUAN ARLEY	JUAN ARLEY	JUAN ARLEY	JUAN ARLEY	
8	GERARDO	GERARDO	GERARDO	GERARDO	GERARDO	
15	CARLOS ARREGOCES	CARLOS ARREGOCES	CARLOS ARREGOCES	CARLOS ARREGOCES	CARLOS ARREGOCES	
22	MARIA FERNANDA	MARIA FERNANDA	MARIA FERNANDA	MARIA FERNANDA	MARIA FERNANDA	
29	ANDERSON BAHOS	ANDERSON BAHOS	Notes:			

Se realizaron 20 encuestas de satisfacción a los ciudadanos que se acercaron a la sede de la calle 26:

Cantidad encuesta en el mes de JULIO: 06
 Cantidad encuesta en el mes de AGOSTO: 07
 Cantidad encuesta en el mes de SEPTIEMBRE: 07

ATENCIONES PERSONALIZADAS III TRIMESTRE 2018				
CALIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Persona Atendidas
E: Excelente	98%	98%	100%	20
B: Bueno	2%	2%	0%	20
R: Regular	0%	0%	0%	20
M: Malo	0%	0%	0%	20
TOTAL	100%	100%	100%	20



Del consolidado del III trimestre del año 2018, se recibió una calificación del 99% en excelente y 1% en bueno:

ATENCION PERSONALIZADA III TRIMESTRE 2018				
CALIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Promedio Calificación
E: Excelente	98%	98%	100%	99%
B:Bueno	2%	2%	0%	1%
R:Regular	0%	0%	0%	0%
M:Malo	0%	0%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	0

En los meses de Agosto y Septiembre se asistió al Día Nacional del Tendero 2018, en las ciudades de Bogotá, Medellín y Villavicencio, junto con las demás entidades del sector trabajo, donde se realizaron 500 atenciones para brindar información sobre la Superintendencia y el sistema del subsidio familiar. Cuyo informes se presentaran a la alta dirección con el memorando 1778/2018/MEM

EL DIA NACIONAL DEL TENDERO BOGOTA 19 DE AGOSTO DE 2018

Atenciones: 150

Encuestados: 27

Registrados: 102

EL DIA NACIONAL DEL TENDERO MEDELLIN - 25 DE AGOSTO

Atenciones: **250**

Registrados: **148**

Encuestados: **60**

EL DIA NACIONAL DEL TENDERO VILLAVICENCIO 2 DE SEPTIEMBRE

Atenciones: 100

Registrados: 30

Encuestados: 13

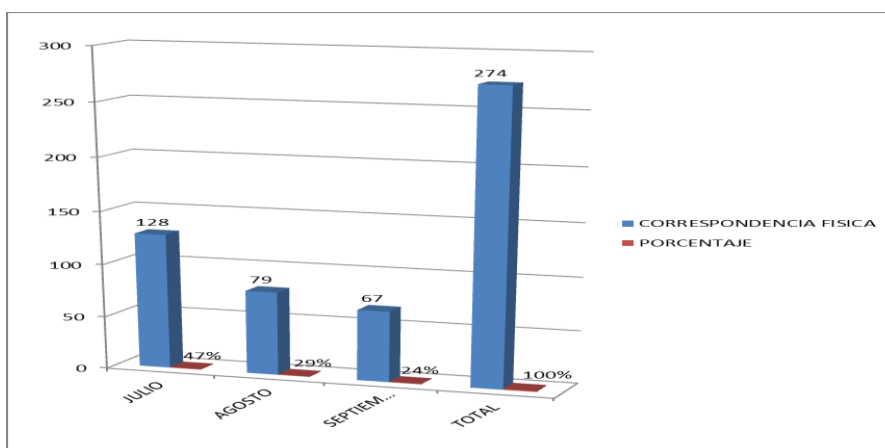
También en el mes de Septiembre se participó en el congreso de Comfecamaras los días 13 y 14, se atendieron aproximadamente 400 ciudadanos que participaron en el evento y se registraron directamente en el stand a 223 ciudadanos, así mismo, se aplicó aleatoriamente la encuesta de satisfacción a 37 ciudadanos del total de atenciones realizadas. Informe presentado con memorando 1849/2018/MEM.

1.4. Canal de correo físico

Según la correspondencia Física recibida en la Oficina de Protección al usuario para el III trimestre de 2018 se evidencia que en total se recibieron 233 radicaciones físicas en la sede de la entidad, Distribuidas de la siguiente manera en el mes de Julio con

128 radicaciones, en el mes de Agosto con 79 radicaciones y para Septiembre con 67 radicaciones, de las cuales se encuentran evidenciadas en el aplicativo de PQRSF haciendo parte de respuestas de Cajas de compensación, requerimientos y quejas presentadas por ciudadanos y oficios informativos, entre otros.

CONTROL PQRS FISICAS 2017		
III TRIMESTRE de 2018		
MES	CORRESPONDENCIA FISICA	PORCENTAJE
JULIO	128	47%
AGOSTO	79	29%
SEPTIEMBRE	67	24%
TOTAL	274	100%



1.5 Traslados Internos y externos de PQRSF

Según lo establecido en los procedimientos y en los lineamientos del Plan de Acción - 2018, 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 año 2018, se presenta el siguiente consolidado:

Traslados a otras dependencias

Expediente	Radicado	Fecha radicado	Destino	Fecha traslado
1422/2018/PQRSF	1-2018-009646	01-06-2018	Oficina jurídica	28-06-2018
1469/2018/PQRSF	1-2018-010129	08-06-2018	Superintendencia Delegada para la Gestión	12-06-2018
1530/2018/PQRSF	1-2018-010232	12-06-2018	Grupo de Gestion Administrativa y Documental	18-06-2018
1903/2018/PQRSF	1-2018-014352	23-08-2018	Superintendencia Delegada para la Gestión	27-08-2018
1951/2018/PQRSF	1-2018-014555	27-08-2018	Oficina Asesora Jurídica	30-08-2018
1730/2018/PQRSF	1-2018-012033	09-07-2018	Superintendencia Delegada para la Gestión	15-08-2018
1732/2018/PQRSF	1-2018-012001	10-07-2018	Superintendencia Delegada para la Gestión	15-08-2018
PQRSF contingencia	1-2018-012985	24-07-2018	Oficina jurídica	24-07-2018
PQRSF contingencia	1-2018-012988	03-08-2018	Oficina jurídica	03-08-2018
PQRSF contingencia	1-2018-013475	06-08-2018	Oficina jurídica	06-08-2018
PQRSF contingencia	1-2018-013496	06-08-2018	Oficina jurídica	06-08-2018

De esta manera, se presenta el resumen de los canales de atención de la Oficina de Protección al Usuario culminado el III trimestre del año 2018, así:

CONSOLIDADO CANALES DE ATENCION II TRIMESTRE DEL 2018						
CANAL DE ATENCION	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL ATENCIONES	PORCENTAJE
Aplicativo PQRS	171	127	182	65	545	13%
Atencion ferias y eventos	-	-	400	500	900	21%
Atencion Personalizada	-	6	7	7	20	0%
Chat	-	274	189	160	623	15%
Atencion Telefonica	-	443	269	319	1.031	25%
Atencion en Buzones Virtuales	-	600	240	240	1.080	26%
	171	1.450	1.287	1.291	4.199	100%

Cordialmente,

DIANA KARIME VELEZ GONZALEZ

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Preparado y consolidado: CARLOS ARTURO ARREGOCÉS ALVAREZ
Profesional Universitario

Fecha elaboración: OCTUBRE 2018

*Soportes (archivo de oficina de Protección al Usuario)