

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS
I SEMESTRE 2016



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Superintendencia del Subsidio Familiar

Calle 45 A # 9-46

Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800

Fax 3487804

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

Bogotá D.C., Colombia

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1 CRITERIOS.....	3
1.2. OBJETIVOS DEL INFORME	3
1.3. PERÍODO.....	3
2. METODOLOGÍA	3
3. RESULTADOS	3
4. CONCLUSIONES	4
5. RECOMENDACIONES	5

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 CRITERIOS

- Cumplimiento de Ley 1474 de 2011 Artículo 76.
- Cumplimiento Circular Externa No.001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, Cartilla Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de la Atención al Ciudadano, expedida por la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el Componente 4, Estándares para la atención de Peticiones Quejas y Reclamos en su capítulo D de Control, literal iii.
- Cumplimiento del decreto 0103 de 2015 del 20 de Enero de 2015 “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*” Título VI “Seguimiento a la gestión de la Información”

3

1.2. OBJETIVOS DEL INFORME

Realizar el seguimiento y evaluación al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Superintendencia del Subsidio Familiar en el periodo del 01 de enero al 30 de junio del 2016.

1.3. PERÍODO

Este seguimiento se realiza del 01 de enero al 30 de junio del 2016 – **I Semestre 2016**.

2. METODOLOGÍA

La Oficina de Control interno, en desarrollo de su función y rol de Evaluación y Seguimiento, realizó durante el I Semestre a la vigencia del 2016 el seguimiento a los criterios mencionados en el numeral 1.1 del presente informe; esta labor se soportó en:

- La fecha de recepción y direccionamiento a los funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas por los ciudadanos.
- Fecha de recibo de las respuestas enviadas por las Cajas de Compensación Familiar.
- Fecha de respuesta a los ciudadanos de acuerdo a la información suministrada por las Cajas de Compensación Familiar.
- Fecha de envío a las Cajas de Compensación Familiar solicitando información para resolver o documentar la respuesta de las PQRSD, cuando haya lugar.
- Cumplimiento del trámite oportuno a las PQRSD, que fueron trasladadas a otras dependencias de la Superintendencia.
- Reportes de Informes del aplicativo GTSS.
- Informe del I y II trimestre del 2016 generados por la Oficina de Protección al Usuario.

3. RESULTADOS

Después de ser analizada la información anteriormente mencionada, a continuación se relacionan los siguientes resultados:

- La Oficina de Protección al Usuario realiza seguimiento de las PQRS que son trasladadas a otras dependencias de manera mensual, e informa a través de un memorando aquellas PQRS que no tienen respuesta dentro del aplicativo, sin embargo se observa que:
 - ✓ No existe respuesta del memorando por parte de las dependencias, lo cual genera que la Oficina de Protección al Usuario no pueda dar por finalizado ni archivado el expediente.
 - ✓ Se sigue observando que los gestores de Esigna de las PQRS trasladadas por parte de las dependencias involucradas, no trabajan bajo el mismo expediente generado por el sistema, sino que crean un nuevo oficio para dar respuesta el cual no es enlazado con el número de radicado inicialmente de la PQRS, generando que el gestor de la Oficina de Protección al Usuario, realice este procedimiento de manera manual, siempre y cuando conozca el número del expediente.
- Se observa que hubo un mejoramiento con la respuesta por parte de las Cajas de Compensación Familiar, sin embargo se sigue observando incumplimiento del término máximo de cinco (5) días, de Comfandi, Comfamiliar Cartagena y Comfasucre, según la Circular No.0013 del 2010 emitida por la SSF, para dar respuesta al ciudadano, lo que genera que se realicen reiteraciones de solicitud de información y se den respuestas fuera del tiempo por parte de la Oficina de Protección al Usuario.
- Se observa en el informe del II trimestre 2016 generado por la Oficina de Protección al Usuario el tiempo de respuesta de manera general, dando cumplimiento al artículo 52 decreto 103 del 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”* título VI *“Seguimiento a la gestión de la Información”* artículo 52 ítem 3. *“Informes de solicitudes de acceso a información: De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.*
- A nivel general se sigue observando que los reportes generados por el aplicativo GTSS, tienen debilidades en la información suministrada, falta la creación de algunos reportes y las plantillas para generar oficios y comunicaciones, estas situaciones fueron reportadas por la dueña del proceso a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, pero a la fecha no han sido solucionadas en su totalidad. Actualmente se están realizando sinergias y se encuentran en mesas de trabajo para subsanar lo antes mencionado.

4. CONCLUSIONES

La oficina de Control Interno, después de revisar las evidencias del seguimiento realizado a las PQRS, concluye que:

- Se observa mejoramiento en el tiempo de respuesta de las Cajas de Compensación Familiar, sin embargo existe incumplimiento del término máximo de cinco (5) días, por parte Comfandi, Comfamiliar Cartagena y Comfasucre, según la Circular No.0013 del 2010 para dar respuesta al ciudadano, lo que genera que se materialice el riesgo *“Incumplimiento en la generación de respuestas a los usuarios”* y afecte el desarrollo de la gestión de la Oficina de Protección al Usuario.

- Se observa el cumplimiento de los informes que realiza la Oficina de Protección al Usuario de acuerdo con el decreto 103 del 2015 “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*” título VI “Seguimiento a la gestión de la Información” específicamente con el artículo 52 ítem 3. “*Informes de solicitudes de acceso a información: De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.*”
- Se observó que la Oficina de Protección al Usuario no ha recibido respuesta de los memorando enviados a las dependencias en donde existen traslados de PQRS, generando que los gestores no puedan archivar y cerrar el expediente en el sistema y evitar que generen nuevos expedientes con referente al mismo tema.
- Existen requerimientos en el aplicativo GTSS, las cuales se están gestionando a España de acuerdo a las sinergias realizadas con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, pero a la fecha no ha sido solucionado.

5

5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la **Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Tics** de la SSF:
 - ✓ Gestione las respuestas con España con el fin de dar solución a los requerimientos de la Oficina de Protección al Ciudadano en lo referente a los reportes generados por el aplicativo GTSS.
- Se recomienda a la **Oficina de Protección al Usuario**:
 - ✓ Revisar el cumplimiento término máximo de cinco (5) días, por parte de las Cajas de Compensación Familiar según la Circular No.0013 del 2010 emitida por la SSF, para dar respuesta al ciudadano de manera oportuna, principalmente de Comfandi, Comfamiliar Cartagena y Comfasucre.
 - ✓ Se recomienda revisar cada Gestor las PQRS de manera constante para estar pendientes de los términos de respuesta al ciudadano.
- Se recomienda a todas las áreas de la Entidad enviar respuesta a los memorandos de PQRS de traslados que realiza la Oficina de Protección al Usuario teniendo en cuenta las directrices realizadas por dicha oficina, con el fin de poder finalizar y archivar el expediente en Esigna y evitar que se generen nuevos expedientes con referente al mismo tema.

Cordialmente,

JOSE WILLIAM CASALLAS
Oficina de Control Interno

Elaborado Andrea Cante