**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Superintendencia del Subsidio Familiar

Calle 26 No. 57-41 Torre 8 pisos 15 y 16

Teléfonos: (601) 3487777 - PBX: 3487800

Fax 3487804

www.ssf.gov.co - e-mail: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia



### INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS

### I SEMESTRE 2022

|  |  |
| --- | --- |
| **1. INFORMACIÓN GENERAL** | |
| 1.1 Fecha De Informe: | **2 de Agosto de 2022** |
| **1.2 Periodo Evaluado:** | **I semestre del año 2022** |
| 1.3 Proceso y/o Dependencia: | **Oficina de Control Interno** |
| 1.4 Líder Del Proceso y/o Dependencia: | **José William Casallas Fandiño** |
|  | |
| **2. OBJETIVO**  Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como los  *Programas Presidenciales de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.”*, en este caso se tiene en cuenta la cuarta dimensión de la  *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2”*, el cual busca presentar una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Este seguimiento se hace con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que con lleven al mejoramiento continuo de la Entidad. | |
| **3. ALCANCE**  Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante la SSF, desde el 1 de enero al 30 de junio del 2022, correspondiente al I Semestre de 2022. | |
| **4. CRITERIOS**   * Constitución Política de Colombia - Art. 23. * Ley 1474 de 2011 Artículo 76. * Circular Externa No.001 del 2011 * Decreto 0103 del 20 de Enero de 2015 * Ley 1712 de 2014 * Ley 1755 de 2015 * Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2, cuarto componente. * Programas Presidenciales de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción | |
| 5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO  Las fuentes de información para realizar el presente informe las constituyen los reportes generados por el aplicativo Esigna, sobre el cual se verifica la accesibilidad al servicio web, ya que permitirá el análisis y verificación de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, así mismo, los informes de canales de atención (PQRSF) correspondientes primer (I) trimestre del año 2022 al (II) Segundo Trimestre del 2022 generado por la Oficina de Protección al Usuario, informes de PQRSF Y SOLICITUDES DE INFORMACION publicados en la página web de la entidad.  Después de ser analizada la información anteriormente mencionada, a continuación, se relacionan los siguientes resultados:   * **SEGUIMIENTO A LAS RADICACIONES PQRSF**   Aparecen reportadas en el informe del primer trimestre del 2022, 1668 radicaciones de PQRSF en la plataforma Esigna, de las cuales se encuentran definidos por mes así: de 9 de diciembre de 2021 al 30 de diciembre de 2021 se radicaron (361) expedientes, en enero de 2022 se radicaron (539) expedientes, en febrero se radicaron (574) expedientes y en marzo hasta el día 8 se radicaron (194) expedientes. Realizando la gestión de cada una de ellas dentro de los términos de ley. Que fue el 99.9%.  Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - (PQRSF) correspondiente al II trimestre del año 2022, se encuentra comprendido entre el 9 de marzo de 2022 y el 30 de junio de 2022. Aparecen reportadas en el informe 2033 radicaciones de PQRSF en la plataforma Esigna, de las cuales se encuentran definidos por mes así: de 9 de marzo de 2022 al 31 de marzo de 2022 se radicaron (443) expedientes, en abril de 2022 se radicaron (492) expedientes, en mayo se radicaron (555) expedientes y en junio hasta el día 30 se radicaron (543) expedientes. Realizando la gestión de cada una de ellas dentro de los términos de ley. Que fue el 99.8%.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | PQRSF RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022 | | | | I TRIMESTRE | entre el 9 de Diciembre 2021 al 8 de Marzo de 2022 | 1668 | | II TRIMESTRE | entre el 9 de Marzo 2022 al 30 de junio 2022 | 2033 | | TOTAL | | 3701 |      * TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD   Referente a las PQRSF radicadas según el tipo de trámite para el consolidado del I semestre de 2022, se evidencia el mayor porcentaje de participación de 45,06% en la tipología “Peticiones” con 1468 radicaciones, seguida con un 37,20% por “Quejas” con 1212 radicaciones, esta información se evidencia en la clasificación según información de la base de datos del aplicativo PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, FELICITACIÓN y SUGERENCIAS.  Los resultados cuantitativos respecto a esta clasificación son:     |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Tipo Trámite de Radicado PQRS - (I) Semestre del 2022. | | | | | | Tipo | Primer Trimestre 2022 | Segundo Trimestre 2022 | Total Semestre 2022 | % | | Felicitaciones | 2 | 5 | 7 | 0,21% | | Petición | 720 | 748 | 1468 | 45,06% | | Queja | 592 | 620 | 1212 | 37,20% | | Reclamo | 348 | 217 | 565 | 17,34% | | Sugerencia | 4 | 2 | 6 | 0,18% | | Total | 1666 | 1592 | 3258 | 100,00% |  * + CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS PQRSF   Mediante Decreto número 491 de 2020 «Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica» en su numeral 5 dispone:  “Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.  Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:  (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.  (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.”  Al verificar la trazabilidad de los tiempos de la base de datos obtenida del aplicativo en días hábiles, se observa que cuentan con solicitudes mayores a 30 días, para lo cual se solicitó la observación pertinente en cada uno de los casos. Se observó en este análisis:  En el primer trimestre del 2022 de los 1668 Expedientes trabajados se encontraron 2 casos con más de 35 días de gestión, es decir el 0,12%, los expedientes son: 153/2022/PQRSF y 394/2022/PQRSF; el primero de ellos se reabrió para adjuntar una documentación y el segundo de ellos cuenta con prorroga e informes constantes al ciudadano de la gestión a realizar, por lo cual ninguno se considera como materialización de riesgos en la oportunidad de la respuesta.  En el segundo trimestre del 2022 de los Expedientes trabajados se encontraron 4 casos con más días de gestión de lo permitido según los términos, es decir el 0.20%, los expedientes son: 2971/2022/PQRSF, 2993/2022/PQRSF, 3125/2022/PQRSF y 3129/2022/PQRSF; los cuatro expedientes aunque contienen la respuesta al ciudadano con su respectiva acta de entrega, no cuenta con la debida notificación de ampliación de términos, materializando el riesgo en la oportunidad de la respuesta. Conclusión: se evidencia un cumplimiento del indicador de oportunidad en la respuesta al ciudadano equivalente al 99.8% en el trámite de las PQRSF por parte de la Oficina de Protección al Usuario.   * MEDIO DE CANAL DE RECEPCIÓN   La oficina de Control interno evidencia en la página web de la entidad los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, los cuales se encuentran publicados y actualizados:  Link: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n>    Se recomienda la actualización de la norma establecida según la resolución 5826 del 2019 y la resolución 2967 del 200 expedida por CRC, en el cual se implementó la nueva marcación única nacional en Colombia, con el fin de simplificar el acceso a los servicios e impulsar la transformación y modernización de las redes fijas en el país a partir del 1 de septiembre de 2021, en lo concerniente incluir el +57 (Código País) a los números de contacto que aparecen en los formatos e informes de actividades del proceso.  En cuanto al medio de comunicación que más utilizan los usuarios para comunicarse con la entidad, se evidencia una participación del 38,1% atención telefónica, seguido 17,8% de Chatbot Lupita, la sede electrónica con un 16% y 10,3% en Buzones, mediante los cuales radican los ciudadanos las PQRSF:    Dentro de la entrada de PQRSF radicadas en la entidad mediante el canal “sede virtual”, las radicaciones realizadas mediante la conexión de los buzones virtuales, se realizan directamente con el diligenciamiento del formulario en la plataforma de radicación y hacen parte de las estadísticas observadas anteriormente.  Para este semestre se identifica CHAT BOT LUPITA de atención automatizada de los principales temas que se consideren de la oficina OPU, ubicada en la pagina web de la entidad en el siguiente link:  <https://ssf.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n>    **Canal telefónico y chat.** 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 cómo puede interponer y/o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e inconformidades frente a los actores del sistema de subsidio familiar.  El reporte consolidado para I Semestre del año 2022, se evidencia un total de 7.939 llamadas atendidas y 2.050 sesiones de chat resueltos.   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Tipologia | I Trim | II Trim | Total | | CANALES DE ATENCIÓN | 11,40% | 34,60% | 46,00% | | RADICAR PQRS | 6,87% | 27,00% | 33,87% | | AFILIACIONES | 19,86% | 8,10% | 27,96% | | FONDOS DE LEY | 19,71% | 6,00% | 25,71% | | SUBSIDIO MONETARIO | 13,97% | 2,00% | 15,97% | | Información CCF | 6,57% | 8,70% | 15,27% | | CONSULTAR PQRS | 4,87% | 6,00% | 10,87% | | COMPETENCIA | 2,64% | 3,50% | 6,14% | | INFORMACIÓN SSF | 2,53% | 2,20% | 4,73% | | CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL | 2,19% | 1,30% | 3,49% | | Servicios Sociales | 2,49% | 0,00% | 2,49% | | Subsidio En Especie | 2,42% | 0,00% | 2,42% | | Aportes | 2,08% | 0,00% | 2,08% | | PENSIONADOS | 0,98% | 0,50% | 1,48% | | Tarjeta De Afiliación | 1,17% | 0,00% | 1,17% | | Otros | 0,23% | 0,00% | 0,23% | | Convenio/Alianzas | 0,04% | 0,00% | 0,04% |   Fuente elaborada por la OCI  En el grafico anterior se puede observar las categorías por las cuales la ciudadanía se contacta con la Superintendencia del Subsidio Familiar. El primer tema de consulta para este semestre fue Canales de Atención con 46%, el segundo tema Radicar PQRS con 33,87%, el tercer lugar Afiliaciones con el 27,96%, el cuarto tema está relacionado con los Fondos de Ley con el 25.71%, quinto tema relacionado con subsidio monetario con 15.97%.  **Chat Bot – Lupita**. El agente virtual es un canal que le permite a la ciudadanía consultar los temas más frecuentes las 24 horas del día los 365 días del año, sin embargo, ya sin campañas de posicionamiento o difusión puede identificarse que el número de interacciones en el semestre a incrementado, sin embargo, y se continúa evidenciando que hay una participación importante con 2315 durante el primer trimestre y de 1305 atenciones en el segundo trimestre para un total de 3.700 atenciones, en donde la categoría de mayor participación sigue siendo la “Sistema del Subsidio Familiar”, seguidor por “Subsidio Familiar”.  **Canal de atención personalizada.** La atención personalizada en la Oficina de protección al usuario se encuentra suspendida por las medidas de aislamiento preventivo obligatorio debido a la pandemia de COVID – 19, por lo tanto, estamos a la espera de las instrucciones correspondientes por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar para habilitar la atención a los ciudadanos de manera presencial.  **Canal buzón de sugerencias.** Debido a que no se cuenta con atención presencial y el buzón de sugerencia se encuentra en las instalaciones de la entidad, este se encuentra inhabilitado a partir de marzo de 2020.  **Canal buzones tecnológicos**. Se han adquirido a la fecha diez (10) buzones interactivos como soporte al sistema de información de la SSF, para fortalecer y mejorar la calidad y acceso de los canales de atención masiva de las PQRSF por parte de la ciudadanía, los cuales se instalaron en las ciudades de Barranquilla, Calí, Bogotá, Medellín, Pasto, Villavicencio, Riohacha, Manizales, Pereira e Ibagué.  En cuanto al uso del buzón tecnológico, es importante aclarar que la aplicación nos permite rastrear el número de ingresos a cada espacio (portal niños, certificacos, conceptos jurídicos, pqrsf) es decir que una misma persona puede ingresar a varios espacios con los que cuenta el buzón tecnológico; sin embargo, por el uso que presentan los mismos se hace evidente que estos son muy llamativos para la ciudadanía Igualmente, el ingreso al módulo de PQRSF, expedición de certificado o de concepto jurídico no significa que el ciudadano en ese momento interponga o haga uso del servicio, en el sentido de que esté modulo le permite conocer e interactuar con los servicios y tramites habilitados, para que pueda hacer uso de los mismos cuando lo requiera. De igual manera, también permite ingreso a chat y presenta videos alusivos a la Superintendencia del Subsidio Familiar. Los ingresos a los diferentes buzones tecnológicos presentan el siguiente comportamiento así:  **En el Primer (I) Trimestre del 2022.**    *Informe Primer Trimestre 2022 - Interacciones de buzones tecnológicos.*  En el siguiente cuadro podemos observar que los ingresos por los diferentes buzones virtuales indican que la categoría más demandada son el **Portal para niños** el cual representa un **22,7%,** seguido de la **Información de las Cajas de Compensación Familiar** con el **17,8%, Información de las Cajas de Compensación Familiar** con el **21%** y con **Información sobre la Supersubsidio** con el **16%:**    **En el Segundo ( II ) Trimestre del 2022.**    En la siguiente tabla y gráfico se puede observar que los ingresos por los diferentes buzones virtuales indican que la categoría más demandada son el **Consulta estado de trámite** el cual representa un **28%,** seguido de la **Portal para niños** con el **17%, Información de las Cajas de Compensación Familiar** con el **13%** y una cuarta tipología, **Solicitud de Certificados** con el **13%:**  ***Interacciones de buzones tecnológicos II trimestre de 2022***    **Atención en Ferias y/o eventos**. Para el primer trimestre no se realizó ninguna feria o evento, sin embargo se preparó la participación en la Feria de la Jagua de Ibirico a desarrollar el 1 y 2 de abril. Además, se viene preparando el material pedagógico para visitar a los trabajadores en sus empresas en la zona Bananera, Valle del Cauca y Cundinamarca.  En el II trimestre de 2022 se realizaron ferias y eventos consolidadas de la siguiente manera asi:  Abril   * Para el 1 y 2 de abril, se realizó feria acércate en la Jagua de Ibirico Cesar, con un total de 301 interacciones con los ciudadanos. * Para el 3 de abril, se realizó socialización con la comunidad indígena Arhuaca, en el municipio de pueblo bello Cesar.   Mayo   * Para los días 6 y 7 de mayo se tenía programada feria acércate en Montelibano pero fue cancelada por temas de orden público.   **Educación informal Educación informal para los grupos de interés**.    En el periodo de tiempo contemplado entre el 1 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022, los cursos habilitados son los siguientes:  **1. Sistema del Subsidio Familiar**  **2. El Subsidio Familiar**  **3. Participación Ciudadana**  **4. Superintendencia del Subsidio Familiar**  **5. Subsidio Familiar de Vivienda**  **6. Cultura Sorda**  A continuación se presenta el comportamiento por cada módulo de educación:    A partir del mes de mayo del 2022, la OPU se encuentra realizando una serie de capacitaciones de tipo educación informal, en las cuales se realiza una serie de visitas a empresas dentro del territorio nacional, es así como se ha logrado realizar durante mayo y junio de 2022, las siguientes visitas:  Mayo.   * día 5 de mayo: se realizó visita en la ciudad de Monteria Cordoba en las siguientes empresas, Industria Nacional de Gaseosas: 14 personas, Contraloría General de la Republica: 15 personas, Konecta Multienlace SAS: 23 personas, Caribemar de la Costa SAS ESP: 38 personas, Distrisas SAS: 21 personas, Centro de Sistemas de Antioquia CENSA SAS: 14 personas, Grupo Editado S.A - El Meridiano de Córdoba: 6 personas, para un total de 131 trabajadores capacitados.   Junio.   * día 8 de junio se realizó visita en Suesca Cundinamarca a la empresa Flores Aurara, capacitando 160 trabajadores. * día 30 de junio se realizó visita en la ciudad de Manizales caldas donde se visitaron las siguientes empresas Ladrillera Cataluña, Restaurante La Gran Parada, Serviturismo SAS, Emergia Colombia, Supermedados 1ª en donde se capacitaron 43 trabajadores. * PUBLICACION INFORMES PAGINA WEB   Se evidencia el cumplimiento a la Circular Externa 01 de 2011 y por ley de transparencia, con la publicación de los informes trimestrales, en los cuales se recopila el registro de las PQRSF radicados en los diferentes canales de atención de la entidad, que como mínimo contiene, el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de la respuesta. Así mismo, este informe es publicado en la página WEB de la entidad, permitiendo a la ciudadanía su consulta y seguimiento:  Link: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/transparencia/instrumentos-de-gestion-e-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/informes-de-pqrs>    Evidenciando los informes de seguimiento de las PQRSF radicadas en los canales de atención y el informe de satisfacción al cliente, correspondientes al I y II trimestre de 2022:      Fuente: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/informes-de-satisfacci%C3%B3n>  La oficina de control interno evidencio en la página web de la entidad la existencia del link de Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus radicaciones, las cuales serán tramitadas en el aplicativo:  Link: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/transparencia/instrumentos-de-gestion-e-informacion-publica/mecanismos-para-presentar-quejas-y-reclamos-en-relacion-con-omisiones-o-acciones-del-sujeto-obligado>  Los ciudadanos presentan quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público, las PQRSF serán trasladadas al área correspondiente para su trámite por parte de la oficina de protección al usuario.   * **TRASLADOS INTERNOS**   En la caracterización del procedimiento de PQRSF, se especifica que si un radicado requiere respuesta de segundo nivel en el tema del subsidio familiar o se trata de una denuncia a un funcionario público, se traslada el radicado internamente a la dependencia encargada. De esta manera, la dependencia encargada realice la gestión requerida. Es de especial relevancia que la oficina que recibe y/o radica la petición remita en el menor tiempo posible, la solicitud al área encargada de proyectar la respuesta, esto con el propósito de llevar a cabo el segundo filtro sobre la competencia desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia) y evitar restarle tiempo al área competente del trámite y resolución de la petición.      Además de este traslado, se realizaron dos gestiones ante la Oficina Asesora Jurídica       * **TRASLADOS EXTERNOS.**   Ya que a la Superintendencia del Subsidio Familiar llegan requerimientos que no son de nuestra competencia se procedió a realizar el respectivo traslado externo; para el I trimestre del año 2022, se presenta el siguiente consolidado con 74 expedientes de traslado así:          *Traslados externos I trimestre 2022*  Y para el II trimestre del año 2022, se presenta el siguiente consolidado con también con 74 expedientes de traslado así:            Traslados externos II trimestre 2022   * **SOLICITUDES DE INFORMACION**   El proceso encargado de la consolidación de las solicitudes de información en la superintendencia es la Coordinación del Grupo de Gestión Documental, la cual debe generar un informe trimestral de solicitudes de acceso a información de todas las áreas de la SSF.  En el siguiente link de la página web de la SSF se debe realizar la publicación de estos informes:  <https://www.ssf.gov.co/web/guest/transparencia/instrumentos-de-gestion-e-informacion-publica/gestion-documental/informes-de-solicitudes-de-informacion>    Para el momento de la verificación realizada al cumplimiento de la normatividad vigente, se evidencia que el Informe del II Trimestre del 2022 como se ve en la figura anterior No se visualiza y adicional se reitera que la publicación del Informe del III trimestre del año 2021”**No Existe”** mostrando un error al momento de consultarse así:    <https://www.ssf.gov.co/web/guest/transparencia/instrumentos-de-gestion-e-informacion-publica/gestion-documental/DOC>  Los reportes de solicitudes de información, es una de las formas por medio de las cuales los sujetos obligados garantizan el Derecho de acceso a la información pública desde la perspectiva de la transparencia pasiva que corresponde al derecho de cada persona a solicitar y recibir información de las instituciones del Estado, sin la necesidad de decir por qué o para qué se está requiriendo. Es importante dar un manejo más adecuado a las radicaciones de las solicitudes de información por parte del CDI a los requerimientos, peticiones, comunicaciones o solicitudes en el aplicativo GTSS, ya que al generar el informe periódico, el cual es requerido por la Ley 1712 de 2014, se pueda filtrar la base de datos que arroja el aplicativo y obtener una información real.  Al momento de recolectar la información de manera trimestral, se requiere un compromiso de cada área de la entidad en el control de las solicitudes de información, es importante para que se cumpla con el objetivo y definición establecida en la Ley de transparencia sobre derecho de acceso a la información.  **MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CIUDADANO**  Estas actividades se realizan para determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido por la Superintendencia del Subsidio Familiar y la atención en la Oficina de Protección al Usuario por medio de sus canales de atención, mediante la información obtenida y realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua tendiente a garantizar la participación ciudadana.   * **ATENCION PERSONALIZADA**: los ciudadanos pueden acercarse personalmente a las oficinas principales en  Carrera 69 No.25 B-44, Pisos 3,4 y 7 Edificio World Business Port. Bogotá sede atención al ciudadano, bajo los atributos: Resultados obtenidos frente a los atributos del servicio y Resultados obtenidos frente a la satisfacción del servicio. No se realizaron atenciones personalizadas debido a la emergencia sanitaria en la que atraviesa el país, sin embargo, dicha atención se reanudara apenas el gobierno nacional determine los parámetros para que las entidades del estado retornen a sus labores, teniendo en cuenta e implementando los protocolos de seguridad que se encuentran establecidos una vez terminen las medidas de aislamiento y pueda accederse a las oficinas de atención al ciudadano. * **CANAL TELEFÓNICO Y CHAT**: Son atendidos por agentes del Call center, que al finalizar la consulta les preguntan a los ciudadanos, si aceptan realizar la encuesta bajo tres preguntas:   I. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?  II. ¿El asesor que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?  III. ¿El lenguaje usado transmitió de manera clara, simple y efectiva la información suministrada?    Se evidencia en el I y II trimestre del año 2022 así:  Para el Primer (I) Trimestre se evidencia que de un volumen de 1038 se observa que el 25% de los ciudadanos atendidos por chat desearon calificar y de canal telefónico de 1608 ciudadanos el 67% de los atendidos por teléfono accedieron.  En el segundo (II) Trimestre se evidencia que de un volumen de 962 se observa que el 25% de los ciudadanos atendidos por chat desearon calificar y del canal telefónico de 3288 el 45% de los atendidos por teléfono accedieron.  **PORTAL CORPORATIVO, APLICATIVO ESSIGNA**: Una vez realizado el trámite de la PQRSF radicada en el aplicativo, se envía al correo electrónico del peticionario la encuesta de satisfacción, la cual, en caso de considerarla pertinente, el ciudadano la diligencia y la reenvía mediante un link, evaluando tres preguntas de atributos de servicio en los siguientes clasificación: Excelente, Bueno, Regular y Malo:    1) ¿Cómo califica el acceso al portal corporativo?    2) ¿Cómo califica el proceso para interponer su queja petición reclamo sugerencia y/o felicitación?    3) ¿Califique el proceso de su petición, queja, reclamo o sugerencia y /o felicitación?  En el I trimestre de 2022, en términos generales el servicio ofrecido por al aplicativo Esigna representa en promedio para este trimestre un 47% de satisfacción Excelente y en un 35% Buena, sumando así una satisfacción general de 82%, por este canal de atención.  En el II trimestre de 2022, en términos generales el servicio ofrecido por al aplicativo Esigna representa en promedio para este trimestre un 41% de satisfacción Excelente y en un 35% Buena, sumando así una satisfacción general de 76%, por este canal de atención.   * **CHATBOT LUPITA**: después de dar la información a los ciudadanos, se realiza la pregunta si están dispuestos a responder una encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido, si el ciudadano contesta afirmativamente se realizan las siguientes tres preguntas:   I. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?  II. ¿La información suministrada por Lupita le fue útil?  III. ¿El lenguaje utilizado por Lupita es claro?  De esta manera, se identifica que la calificación excelente es el ítem más calificado, con un promedio de 51.8%, para las tres 3 preguntas de referencia en el I trimestre del año 2022.  Para el II (Segundo) Trimestre del 2022, se evidencia que la calificación excelente es el ítem más calificado, con un promedio del 38% para las tres preguntas de referencia.   * **BUZONES VIRTUALES**: Ya que este canal esta enlazado en cada uno de los territorios con los demás canales de atención, no se realiza una medición específica para este elemento.. * **PARTICIPACIÓN EN FERIAS Y EVENTOS:**   En el I trimestre de 2022 no se han realizado ferias, ya que se encuentran programadas para el segundo trimestre del año  En el II trimestre de 2022 se realizaron ferias y eventos consolidados de la siguiente manera:  Abril  1 y 2 de abril, se realizó feria acércate en la Jagua de Ibirico Cesar, con un total de 301 interacciones con los ciudadanos.  3 de abril, se realizó socialización con la comunidad indígena Arhuaca, en el municipio de pueblo bello Cesar. Mayo  días 6 y 7 de mayo se tenía programada feria acércate en Montelibano pero fue cancelada por temas de orden público.   * **EDUCACIÓN INFORMAL PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS**   Los cursos virtuales que actualmente se encuentran disponibles para la ciudadanía son:  Las preguntas son los siguientes:   1. En general, cómo califica el curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y la Participación Ciudadana. Cómo califica los videos y demás material del curso. 2. Cómo califica los videos y demás material del curso. 3. Los contenidos del curso han sido útiles para entender el sistema del Subsidio Familiar 4. Los contenidos del curso han sido útiles para entender los mecanismos de participación ciudadana.   Para el I Primer trimestre se puede identificar un 99% de satisfacción de la ciudadanía y demás grupos de interés con los contenidos del curso y de manera general con este canal de interacción.  Para el II trimestre se puede identificar en servicio de educación informal a los grupos de interés tenemos una satisfacción de 97% entre excelente y bueno teniendo en cuenta un promedio de 79 encuestas de un total de 395 encuestas, durante el II trimestre de 2022, así mismo, dentro del análisis se establece que al tener un 2,78% con una calificación regular, aunque bajo, hay que mejorar aspectos que puedan satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a los cursos ofrecidos   * **ANALISIS DE EMOCIONES Y SENTIMIENTOS.**     La Oficina de Protección al Usuario adelanta constantemente nuevas alternativas de procesamiento y minería de datos sobre las interacciones ciudadanas a través de los distintos canales de comunicación y atención, con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios y reconocer oportunidades de mejora frente a la manera en que sus ciudadanos se expresan, consultan y califican las acciones de la Superintendencia de Subsidio Familiar.  Por esa razón, para este primer trimestre (enero-marzo) de 2022, se realizó un análisis de sentimientos y emociones en el canal de Chat, cuya intención es medir o aproximarse a identificar los niveles de empatía y/o cuantificar las emociones con las que expresan nuestros usuarios sus requerimientos de información y gestión (trámites, requerimientos y solicitudes de información por dicho canal).  La expresión escrita es un componente fundamental en las competencias comunicativas de todos los seres humanos y consiste en exponer y/o expresar a través de una sintaxis y un conjunto de signos convencionales (expresiones lingüísticas del idioma), una idea, pensamiento, sentimiento u emoción.    . | |
| **6.** **SEGUIMIENTO INFORME PERÍODO ANTERIOR**  Del informe anterior correspondiente al I semestre del año 2021 se evidencia que se han desarrollado actividades que van encaminadas a fortalecer el proceso y dar cumplimiento al objetivo de la OPU en el cumplimiento de términos de ley al momento de dar respuesta al ciudadano. El grupo de OPU mantiene el seguimiento a la generación de reportes de las radicaciones de las PQRSF, que permiten hacer seguimiento e implementar medidas preventivas y correctivas en caso de ser necesario.  Para este análisis se consideraron todos los mensajes enviados por parte de los ciudadanos en el canal de chat de la Superintendencia durante los meses de enero hasta marzo, sumando un total de 13218 mensajes en 2045 hilos de conversación y durante los meses de abril hasta junio, sumando un total de 9860 mensajes en 962 hilos de conversación.  Se encuentra que durante las comunicaciones efectuadas por los ciudadanos a través del canal chat, la mayoría de las conversaciones se desenvuelven con un lenguaje neutral al momento del contacto y/o la interacción, pero también se demuestra la simplicidad de los términos de consulta para recibir información general, ya que se utilizan muchos números de documentos, seguimientos a casos y mensajes que no reflejan sentimientos pero que hacen parte de una consulta puntual, este tipo de mensajes corresponden al 50% de las conversaciones, tratando con datos formales en la solicitud de información.  Al determinar la caracterización de las conversaciones mayoritarias (neutrales), haremos hincapié en emociones y sentimientos (positivos y negativos), cuyo resultado se inclina para el lado de las experiencias positivas (36%), identificando sensaciones de confianza y buen servicio en la atención brindada por la superintendencia del subsidio familiar por medio de su canal de atención.  Las emociones negativas (14%) corresponden a la categorización en los sentimientos relacionados a quejas y reclamaciones (PQRS), ya que provienen de malas experiencias de la ciudadanía y/o fallas en la atención por parte de alguna caja de compensación familiar.  Se concluye que, como balance general, la percepción del canal chat basado en el análisis de sentimientos y emociones refleja buenas sensaciones ciudadanas positivas y un mejoramiento en el manejo de los sentimientos negativos debido a que es muy importante mantener comunicaciones que generen curiosidad y sorpresa, por otra lado, los ciudadanos mantienen contacto neutral y respetuoso con la entidad, procurando garantizar la comunicación asertiva y los protocolos de atención al ciudadano en genera | |
| **7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**   1. Es importante dar continuidad a estrategias de mejora que busquen que las respuestas a las peticiones se encuentren dentro de los términos de ley y proporcionen información suficiente para que la ciudadanía a satisfacción reciba su respuesta, así mismo, reducir los tiempos de respuesta de las peticiones que son radicadas en la entidad para lograr eficiencia en este procedimiento. 2. La oficina de control interno recomienda la importancia de la actualización de los canales de atención en la página web de la entidad, incluyendo el canal contáctenos o correo electrónico, los canales de atención con los que cuenta la entidad en la página web, no se evidencia en la publicación de canales de atención, el canal Correo electrónico o contáctenos, el cual debe encontrarse visible para la ciudadanía, según la ley de transparencia y derecho a la información. 3. Se recomienda dar cumplimiento a la norma establecida según la resolución 5826 del 2019 y la resolución 2967 del 200 expedida por CRC, en el cual se implementó la nueva marcación única nacional en Colombia, con el fin de simplificar el acceso a los servicios e impulsar la transformación y modernización de las redes fijas en el país a partir del 1 de septiembre de 2021, en lo concerniente a números de contacto que aparecen en los formatos e informes de actividades del proceso. 4. Es recomendable incluir en el canal buzones virtuales de la página web, las cinco (5) ubicaciones faltantes y que ayudan a fortalecer y mejorar la calidad y acceso de los canales de atención masiva de las PQRSF por parte de la ciudadanía. 5. Como se ha venido recomendando, es importante la búsqueda de alternativas para que el módulo de PQRSF evidencie la subida del oficio de respuesta enviado por la Caja de compensación solicitado por la entidad en el desarrollo de la PQRSF, para que no se generen reportes de incumplimiento a la hora de descargar los reportes de la herramienta Esigna, ya que esta es la guía para la trazabilidad del procedimiento y de la gestión documental en la entidad. 6. En los traslados internos, es importante que sea evaluada la información y la trazabilidad que se da en los reportes de la herramienta Esigna, ya que se ha evidenciado factores que no reflejan una información real a de los radicados trasladados y que ocasiona retrocesos innecesarios en la búsqueda de la respuesta final al usuario. 7. Se recomienda al grupo de Gestión Administrativa la actualización de los informes de solicitudes de información que presentan al momento de descargar “ERROR” y en la elaboración de los informes de manera periódica, en este caso el reporte del III trimestre de 2021, y de incluir el respectivo para el II Trimestre del 2022, dando cumplimiento de la normatividad vigente en ley de transparencia y acceso a la información. 8. Es indispensable que las dependencias relacionadas con los traslados internos, fortalezcan los mecanismos de control adoptados para dar cumplimiento a los términos y responder de manera oportuna y sustancial las PQRSF, identificando de manera clara las peticiones próximas a vencer y dar celeridad a su atención. | |

Agradeciendo la atención prestada,

**JOSE WILLIAM CASALLAS**

Oficina de Control Interno

Elaboro: José Alberto Forero T

Contratista Oficina Control Interno.