**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

### II SEMESTRE 2022

|  |  |
| --- | --- |
| **1. INFORMACIÓN GENERAL** | |
| 1.1 Fecha De Informe: | **17 de febrero de 2023** |
| **1.2 Periodo Evaluado:** | **II 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 julio al 31 de diciembre del 2022, correspondiente al II 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 al tercero (III) y cuarto (IV) trimestre del año 2022 generado por la Oficina de Protección al Usuario, informes de PQRSF Y SOLICITUDES DE INFORMACION publicados en la página web de la entidad y que estaban registrados al día 31 de Enero del 2023.  Después de ser analizada la información anteriormente mencionada, a continuación, se relacionan los siguientes resultados:   * **SEGUIMIENTO A LAS RADICACIONES PQRSF**   Para el periodo correspondiente al III trimestre del año 2022 se encuentra comprendido entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de septiembre de 2022, aparecen reportadas en el informe de canales de atención de **2033** radicaciones de PQRSF en la plataforma Esigna, de las cuales se encuentran definidos por mes así:   * Julio de 2022 se radicaron (568) expedientes. * Agosto de 2022 se radicaron (788) expedientes. * Septiembre se radicaron (677) expedientes.   Realizando la gestión al **99.36%** de las mismas dentro de los términos de ley.  Para el periodo correspondiente al IV trimestre del año 2022 se encuentra comprendido entre el 1 de octubre de 2022 y el 31 de diciembre de 2022, aparecen reportadas en el informe **1712** radicaciones de PQRSF en la plataforma Esigna, de las cuales se encuentran definidos por mes así:   * Octubre de 2022 se radicaron (**557**) expedientes. * Noviembre de 2022 se radicaron (**582**) expedientes. * Diciembre se radicaron (**573**) expedientes.   Realizando la gestión al **99.7%** de las mismas dentro de los términos de ley.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **PQRSF RADICADAS EN EL SEGUNDO (II) SEMESTRE DE 2022** | | | | III TRIMESTRE | entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2022 | **2033** | | IV TRIMESTRE | entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2022 | **1712** | | **TOTAL** | | **3745** |      * **TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD**   Referente a las PQRSF radicadas según el tipo de trámite para el consolidado del II semestre de 2022, se evidencia el mayor porcentaje de participación de **44,0%** en la tipología “**Peticiones**” con **1635** radicaciones, seguida con un **40,9**% por “**Queja**” con **1520** 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 TRAMITE DE RADICADO PQRSF** | | | | | | **Tipo Solicitud** | **PERIODO** | | | | | **III Trimestre 2022** | **IV Trimestre 2022** | **Total II Semestre 2022** | **%** | | **Petición** | **843** | 792 | 1635 | 44,0% | | **Queja** | **827** | 693 | 1520 | 40,9% | | **Reclamo** | **323** | 222 | 545 | 14,7% | | **Felicitaciones** | 6 | 4 | 10 | 0,3% | | **Sugerencia** | 1 | 1 | 2 | 0,1% | | **Total** | **2000** | **1712** | **3712** | **100%** |   Fuente: Información tomada del informe canales de atención III Trimestre 2022.  De acuerdo al informe de canales de atención del tercer III trimestre, información publicada en la página web se evidenció errores en las cantidades reportadas y publicadas versus la información que fue remitida por correo electrónico por la oficina de protección al usuario el día 30 de Enero del 2023 así:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **TIPO TRAMITE DE RADICADO PQRSF** | | | | | | **Tipo Solicitud** | **PERIODO** | | | | | **III Trimestre** | **IV Trimestre** | **Total II Semestre 2022** | **%** | | **Petición** | 861 | 792 | 1653 | 44,1% | | **Queja** | 840 | 693 | 1533 | 40,9% | | **Reclamo** | 325 | 222 | 547 | 14,6% | | **Felicitaciones** | 6 | 4 | 10 | 0,3% | | **Sugerencia** | 1 | 1 | 2 | 0,1% | | **Total** | **2033** | **1712** | **3745** | **100%** |   *Fuente: Elaboración realizada por la Oficina de Control Interno.*  Las observaciones de estas diferencias fueron socializadas a la Jefe de la Oficina de Protección al Usuario y a su equipo de trabajo en reunión presencial que se realizó el día 31 de enero del 2023 en la oficina de OPU, dicha diferencia de 33 registros no representa una variación significativa con respecto al % de participación.   * **CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS PQRSF**   Una vez verificado el reporte de PQRSF “Generales Por Traslados Profesional” correspondiente al segundo II semestre del año 2022, de las (3745) PQRSF radicadas, se realizó un análisis de las PQRSF trabajadas y finalizadas dentro de los términos de ley con su correspondiente trazabilidad. Es así como evidencia la oficina de control interno diez y ocho (18) PQRSF en las que se evidencia incumplimiento de términos de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015 así:   1. Existen **trece (13)** expedientes en los cuales se evidencia incumplimiento de términos, el riesgo fue materializado en el III trimestre del año 2022. 2. Existen **cinco (5)** expedientes en los cuales se evidencia incumplimiento de términos, el riesgo fue materializado en el IV trimestre del año 2022. 3. Existen 45 expedientes del III Trimestre y 29 expedientes del IV con la respectiva solicitud de prórroga dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 en el parágrafo del art 14. 4. En los demás casos se evidencia que se cumplió los términos de ley al dar respuesta al ciudadano de acuerdo al artículo 14 ley 1755 de 2015 y a la ley de transparencia y acceso a la información ley 1712 de 2014.   A continuación se muestra el detalle de cada uno de los expedientes de PQRSF en los que se materializaron los riesgos por incumplimiento a los términos de ley 1755 de 2015, parágrafo del art.14 durante el segundo semestre del 2022 .  **Expedientes del III Trimestre con Incumplimientos a términos de ley.**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Expediente | Radicado | Tipología | Días  hábiles | Observación | | 3402/2022/PQRSF | 1-2022-014283 | Fondos de ley | 35 | Se materializó riesgo debido a que solicito ampliación al día 25, es decir 10 días después de términos. | | 3451/2022/PQRSF | 1-2022-014477 | Subsidio monetario | 27 | Se materializó riesgo debido a que solicitó ampliación de términos al día hábil 16. | | 3664/2022/PQRSF | 1-2022-015202 | Afiliación | 32 | Se materializó riesgo debido a que solicitó ampliación de términos al día hábil 16. | | 3729/2022/PQRSF | 1-2022-015528 | Debido proceso | 21 | Se materializó el riesgo debido a que NO se envió ampliación de términos y la respuesta se emitió después de los 15 días hábiles. | | 3511/2022/PQRSF | 1-2022-014719 | Fondos de ley | 17 | Se materializó riesgo debido a que solicitó ampliación de términos al día hábil 16. | | 3941/2022/PQRSF | 1-2022-016642 | Subsidio monetario | 19 | Se materializó riesgo debido a que solicitó ampliación de términos al día hábil 17. | | 4332/2022/PQRSF | 1-2022-018167 | Subsidio monetario | 26 | Se materializó riesgo debido a que solicitó ampliación de términos al día hábil 16. | | 4698/2022/PQRSF | 1-2022-019612 | Servicios sociales | 16 | Se materializó riesgo debido a que solicitó ampliación de términos al día hábil 16. | | 4705/2022/PQRSF | 1-2022-019671 | Debido proceso | 23 | Se materializó riesgo debido a que solicitó ampliación de términos al día hábil 16. | | 4743/2022/PQRSF | 1-2022-019597 | Subsidio monetario | 22 | Se materializó riesgo debido a que solicitó ampliación de términos al día hábil 17. | | 4204/2022/PQRSF | 1-2022-017391 | Aportes | 17 | Se materializó riesgo debido a que emitió respuesta al día hábil 16. | | 4857/2022/PQRSF | 1-2022-020293 | Otros | 22 | Se materializó riesgo debido a que solicitó ampliación de términos al día hábil 22. | | 5043/2022/PQRSF | 1-2022-020758 | Afiliación | 16 | Se materializó riesgo debido a que solicitó ampliación de términos al día hábil 17. |   **Expedientes del IV Trimestre con Incumplimientos a términos de ley.**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Expediente** | **Radicado** | **Tipología** | **Días hábiles** | **Observación** | | | 5758/2022/PQRSF | 1-2022- 024579 | Fondos de ley | 28 | Materialización de riesgo, se solicitó ampliación de términos el día 16 | | 6627/2022/PQRSF | 1-2022-028160 | Subsidio monetario | 21 | Materialización de riesgo, se solicitó ampliación de términos el día 16 | | 6693/2022/PQRSF | 1-2022-028549 | Fondos de ley | 19 | Materialización de riesgo, se solicitó ampliación de términos el día 16 | | 6751/2022/PQRSF | 1-2022-028950 | Subsidio monetario | 16 | Materialización de riesgo, se solicitó ampliación de términos el día 16 | | 6752/2022/PQRSF | 1-2022-028961 | Aspectos administrativos de  las cajas de compensación | 16 | Materialización de riesgo, se solicitó ampliación de términos el día 16 |  * **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: Desde el menú de la página principal web de la SSF, en el botón de “Atención al Ciudadano” 9. Canales de atención. Link: <https://ssf.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n>   En cuanto al medio de comunicación que más utilizan los usuarios para comunicarse con la entidad, se evidencia una participación del 65,7% con el canal Correo Electrónico (Contáctenos), seguido de la sede electrónica con un 32,7%, y Presencial con 1,6% mediante los cuales radican los ciudadanos las PQRSF:      Para este segundo (II) semestre se evidencia un incremento en uso del CHAT BOT LUPITA de atención automatizada de los principales temas que se consideren de la oficina OPU, ubicada en la página web de la entidad en el siguiente link: https://lupita.ssf.gov.co/ 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. Como se muestra en la siguientes imágenes:      Link <https://lupita.ssf.gov.co/>  Durante el tercer trimestre se presentó satisfactoriamente un incremento del 12,3 % con respecto al segundo trimestre de 2022; se evidencia que hay una participación importante con 1555 atenciones desde el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2022.   |  |  | | --- | --- | | Mes | Cantidad | | Julio | 432 | | Agosto | 644 | | Septiembre | 479 | | Total | 1.555 |   Se Evidenció, un error en la información reportada en el informe de canales de atención III Trimestre 2022, que se encuentra publicado en la página WEB en la sección de transparencia que la información detallada en la sección 3.Chat Bot – Lupita, indica 1.536 atenciones durante el tercer trimestre y los cuadros y detalles consolidados dan un resultado de 1.555 atenciones, dicha inconsistencia fue mencionada en la reunión del día 31 de enero con la líder del proceso de OPU y su equipo de trabajo.  Durante el cuarto IV trimestre se presenta una atención a 1.408, ciudadanos en el chat bot divididos así:   |  |  | | --- | --- | | Mes | Cantidad | | Octubre | 428 | | Noviembre | 404 | | Diciembre | 576 | | Total | 1.408 |   A partir del mes de diciembre 2022, Chat Bot Lupita se convirtió en un canal que utiliza inteligencia artificial y se volvió conversacional, de esta manera los ciudadanos se pueden comunicar mucho más fácil y obtener respuestas acertadas a sus inquietudes.  Por lo tanto, para el próximo trimestre, es decir para el año 2023 se tendrán nuevas estadísticas basadas en el comportamiento y el entendimiento del lenguaje natural y la inteligencia artificial aplicada a Lupita.   * **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.  **III TRIMESTRE DE 2022.**  El informe de canal telefónico y del chat correspondiente al III trimestre de 2022 se toman como intervalos de fechas desde el 01 de julio al 30 de septiembre de 2022. El reporte consolidado en el III trimestre del año 2022, evidencia un total de **3233** llamadas atendidas y 895 sesiones de chat resueltos.  **IV TRIMESTRE DE 2022.**    El informe de canal telefónico y del chat correspondiente al IV trimestre de 2022 se toman como intervalos de fechas desde el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2022. El reporte consolidado en el IV trimestre del año 2022, evidencia un total de 3390 llamadas atendidas y 430 sesiones de chat resueltos.   * **Canal de atención personalizada.**   La atención personalizada en la Oficina de protección al usuario se encuentra activa, de tal manera que los ciudadanos pueden acercarse en el horario comprendido entre las siete (7) am y las cuatro (4) pm, en jornada continua, a la sede de la Superintendencia del Subsidio Familiar, ubicada en la carrera 69 No. 25B-44 en la ciudad de Bogotá.  III Trimestre 2022 se atendieron 11 ciudadanos.  IV Trimestre 2022 se atendieron 25 ciudadanos.   * **Canal buzón de sugerencias.**   De acuerdo al informe del III Trimestre del 2022, se indica que este **NO** se encuentra habilitado*, ”El Buzón de sugerencias se encuentra inhabilitado puesto que se está realizando trabajo en casa por parte de una gran cantidad de funcionarios de la Supersubsidio y la atención presencial se encuentra suspendida como medida de prevención ante la propagación del Covid-19”.*  En el IV Trimestre del 2022, no se registró ni se proporcionó información, pese a la terminación de la medida sanitaria de propagación del Covid-19.   * **Canal buzones tecnológicos.**   Es importante aclarar que una misma persona puede ingresar a varios de los módulos 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.  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.  En los ingresos a los diferentes módulos se observa el siguiente comportamiento en los buzones instalados, con mayor actividad los ubicados en la ciudad de PASTO, BOGOTA, PEREIRA, IBAGUE, BARRANQUILLA, con menor actividad los intalados en MANIZALES, y VILLAVICENCIO.  Importante mencionar que no se evidenció información en el informe del III Trimestre para los instalados en la ciudad de CALI, MEDELLIN, RIOHACHA.  **III TRIMESTRE AÑO 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 **Información Supersubsidio 23 %,** seguido de la **Portal para niños** con el **18 %, Información de las Cajas de Compensación Familiar** con el **18 %** y una cuarta tipología, **Solicitud de Certificados** con el **16 %:**    **IV TRIMESTRE DEL AÑO 2022**  Para el IV trimestre del 2022 **NO** se obtiene información alguna por parte de los buzones tecnológicos debido a que se solicitó la actualización y modernización del software para el siguiente trimestre, facilitando y garantizando el acceso de la ciudadanía es por ello que los 10 buzones ubicados en las diferentes cajas de compensación del país están deshabilitados.   * **Atención en Ferias y/o eventos.**   **En el III trimestre del 2022.**  En el mes de julio se realizaron actividades de educación informal en el municipio de Riosucio, Caldas; se visitaron las empresas Coobienestar, Industrias la Cabaña y la Cooperativa de transporte de Riosucio abarcando 50 trabajadores afiliados a la Caja de Compensación Familiar de Caldas – Confa.  En este mismo municipio se participó en la Feria Acércate convocada por el Departamento administrativo de la Función Pública los días 1 y 2 de julio, en esta feria se dieron a conocer los derechos y deberes de los afiliados, beneficios y servicios de las cajas de compensación y canales de atención de la Supersubsidio, se realizó la atención a 282 ciudadanos.  Igualmente, para el mes de julio en el marco de la rendición de cuentas de la Superintendencia, se realizó un actividad de educación informal el día 12 de julio, llegando a 40 ciudadanos, quienes mostraron gran interés por conocer principalmente los beneficios de los servicios de vivienda.  **En el IV trimestre de 2022.**  ***Popularízate:*** Es el programa de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en el que la Oficina de Protección al Usuario mantiene una cercanía con sus grupos de valor, es el medio por el cual se dan a conocer temas de relevancia y aspectos importantes del Sistema del Subsidio Familiar.    Durante el mes de octubre se presentó el tema: Retos y compromisos de las Cajas de Compensación Familiar para convertir a Colombia en potencia mundial de la vida, obteniendo las siguientes estadísticas durante la transmisión:   * 22 número máximo de espectadores * 3 comentarios * 3 veces compartido * 770 personas alcanzadas   En noviembre se realizó el lanzamiento de la nueva versión de la asistente virtual "Lupita" que ha creado la Superintendencia del Subsidio Familiar para resolver todas las preguntas acerca del Sistema del Subsidio Familiar, obteniendo las siguientes estadísticas durante la transmisión:   * 47 número máximo de espectadores * 40 comentarios * 9 veces compartido * 1,6 mil personas alcanzadas   ***Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano:*** La versión número 14 del Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano organizado por la Superintendencia del Subsidio Familiar de forma presencial y virtual se realizó en la ciudad de Barranquilla (Atlántico) los días 17 y 18 de noviembre del año 2022.  Este evento, dirigido a los Jefes de Subsidio y Aportes y a los Jefes de Atención al Ciudadano, permitió mantener actualizados los conceptos y prácticas que deben aplicar las Cajas de Compensación Familiar para que los trabajadores y sus familias reciban los servicios del sistema del subsidio familiar con calidad.  Para esta versión, los temas de los panelistas se centraron en el trabajo decente, el papel de los cuidadores, la protección de datos personales, la inclusión a comunidades indígenas, las acciones contra agremiaciones ilegales, el lenguaje claro, el debido proceso y, en especial, la atención a población con discapacidad.  Se inscribieron y asistieron de manera presencial 128 personas y de forma virtual se conectaron 92 asistentes.   * **Educación informal Educación informal para los grupos de interés.**   La OPU continua con el desarrollo de la EDUCACIÓN INFORMAL PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS, con el curso virtual del Sistema de Subsidio familiar y mecanismos de participación ciudadana.  En el periodo de tiempo contemplado entre el 1 de julio de 2022 al 30 de septiembre de 2022, por cada módulo de educación se ha tenido el siguiente comportamiento. Se observan los siguientes módulos:  **1. Sistema del Subsidio Familiar**  **2. El Subsidio Familiar**  **3. Participación Ciudadana**  **4. Superintendencia del Subsidio Familiar**  **5. Subsidio Familiar de Vivienda**    En el periodo de tiempo contemplado entre el 01 de octubre de 2022 al 31 de diciembre de 2022, los cursos habilitados son los siguientes:  **1. Conociendo la cultura sorda**  **2. El Subsidio Familiar**  **3. Habilidades Comunicativas**  **4. Participación Ciudadana**  **5. Sistema del Subsidio Familiar**  **6. Subsidio Familiar de Vivienda**  **7.** Superintendencia del Subsidio Familiar    La información registrada en el informe de Canales de Atención del III Trimestre del 2022 y del IV Trimestre que se encuentra en la página web muestra error al interior del mismo y de los cuadros consolidados, esto se mencionó de la misma manera en la reunión sostenida con la líder del proceso de OPU y su equipo el día 31 de Enero del 2023.   * **Análisis de PQRSF en las Cajas de Compensación Familiar.**   Análisis a los REPORTE DE PQRSF DE LAS CAJAS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIGER, en el módulo PQRSF, mediante el cual se observan los resultados reportados por las Cajas de Compensación Familiar de la gestión de PQRSF en el periodo en el periodo comprendido de 1 de julio de 2022 a 30 de septiembre de 2022 y el comprendido de 1 de octubre de 2022 a 31 de diciembre de 2022. Con el fin de evidenciar las mejoras en el reporte de la información y de los indicadores con el seguimiento implementado.  Mediante Acta No. 04 de 2021 del Comité técnico de atención e interacción con el ciudadano – COMTAC, de fecha 29 de septiembre de 2021, se realiza la retroalimentación y análisis de los reportes de PQRSF por parte de las cajas en el SIGER y se realizarán en el primer trimestre de 2022 planes de mejoramiento con las Cajas de Compensación Familiar que tienen sus niveles de satisfacción por debajo del 70% y las que tienen número de días de gestión por encima de 30 días, igualmente se solicitarán soportes a las Cajas de Compensación Familiar que reportan satisfacción del 100%. En el comité técnico de atención e interacción con el ciudadano se realizará nuevamente inducción sobre el diligenciamiento de la información a reportar.   * **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>  Evidenciando los informes de seguimiento de las PQRSF radicadas en los canales de atención y el informe de satisfacción al cliente, correspondientes al III y IV trimestre de 2022:      Enlace: <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 Esigna:  <https://gtss.ssf.gov.co/SedeElectronica/tramites/browser.do?formAction=btList&s=0&order=0#no-back-button>  En el siguiente enlace: <https://www.ssf.gov.co/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 actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, 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**   Para la verificación de los traslados internos realzados por la oficina de PQRSF, se descarga la base de datos de los reportes de esigna (módulo PQRSF), se identifica que en la información obtenida hay 22 traslados.   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Núm. Expediente | Asunto | Estado | Fecha inicio | Nº memorando | | 3220/2022/MEM | TRASLADO POR COMPETENCIA - ANDRES FERNANDO GONZALEZ DÍAZ- 79655396- COMPENSAR | FIN MEMORANDO | 27/12/22 12:32 | 3-2022-002967 | | 3143/2022/MEM | TRASLADO POR COMPETENCIA - CONSTRUCTORA LAS GALIAS S.A. NIT 8001616334 | FIN MEMORANDO | 16/12/22 15:47 | 3-2022-002889 | | 2471/2022/PGEN | Traslado interno: Solicitud de información | FIN PROCEDIMIENTO | 15/12/22 09:08 | 3-2022-002865 | | 3103/2022/MEM | TRASLADO INTERNO POR COMPETENCIA - ERNESTO FIDEL MORA SOTO ESGRYMA CONSULTING GROUP S.A.S. | FIN MEMORANDO | 14/12/22 12:10 | 3-2022-002850 | | 3037/2022/MEM | TRASLADO POR COMPETENCIA - ERNESTO FIDEL MORA SOTO (ESGRYMA CONSULTING GROUP S.A.S. - NIT 9096882 | FIN MEMORANDO | 07/12/22 13:12 | 3-2022-002805 | | 3000/2022/MEM | TRASLADO POR COMPETENCIA -WILSON VLADIMIR ESCOBAR BOTELLO -88247591- Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander - COMFANORTE | FIN MEMORANDO | 05/12/22 10:19 | 3-2022-002769 | | 2816/2022/MEM | TRASLADO POR COMPETENCIA - DENUNCIA PRESUNTAS IREGULARIDADES Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA | FIN MEMORANDO | 21/11/22 11:45 | 3-2022-002589 | | 2787/2022/MEM | TRASLADO POR COMPETENCIA- DENUNCIA JORGE ELIECER GOMEZ VILLAMIZAR - PRESUNTAS IRREGULARIDADES CAFABA | FIN MEMORANDO | 17/11/22 08:29 | 3-2022-002557 | | 2731/2022/MEM | TRASLADO POR COMPETENCIA - ANDRES FERNANDO GONZALEZ DIAZ C.C. 79655396 - TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. | FIN MEMORANDO | 15/11/22 08:52 | 3-2022-002510 | | 2676/2022/MEM | TRASLADO POR COMPETENCIA - DIANA PATRICIA MARTINEZ CASTAÑO - C.C. 1116240088. AFILIACIÓN Y SUBSIDIO FAMILIAR PARA MENORES PENSIONADOS. | FIN MEMORANDO | 07/11/22 14:52 | 3-2022-002465 | | 2648/2022/MEM | TRASLADO POR COMPETENCIA - CONSTRUCTORA BOLIVAR S.A. 860513493 | FIN MEMORANDO | 03/11/22 14:49 | 3-2022-002417 | | 2642/2022/MEM | TRASLADO POR COMPETENCIA -MIGUEL ANGEL LORA ESCUDERO -6878151 | FIN MEMORANDO | 03/11/22 09:41 | 3-2022-002416 | | 2612/2022/MEM | La Oficina de Protección al Usuario realiza alcance al memorando No. 3-2022-002245 y 3-2022-002379, a través de los cuales se trasladó por competencia la solicitud del Señor Ricardo Gómez. | FIN MEMORANDO | 01/11/22 15:36 | 3-2022-002385 | | 2605/2022/MEM | Alcance al Traslado Interno realizado bajo el Memorando No. 3-2022-002245 | FIN MEMORANDO | 01/11/22 11:49 | 3-2022-002379 | | 2433/2022/MEM | Traslado por competencia Ricardo Andrés Gómez Cuesta, identificado con cédula de ciudadanía No. 80721654 | FIN MEMORANDO | 19/10/22 12:38 | 3-2022-002245 | | 2250/2022/MEM | TRASLADO POR COMPETENCIA GLORIA PAULINA GONGORA HERRERA 52435924 - SOLICITUD DE CONCEPTO JURIDICO | FIN MEMORANDO | 23/09/22 09:22 | 3-2022-002079 | | 2225/2022/MEM | TRASLADO INTERNO POR COMPETENCIA - DENUNCIA PRESUNTA IRREGULARIDADES COMFANORTE. ANÓNIMO. | FIN MEMORANDO | 19/09/22 18:59 | 3-2022-002056 | | 5165/2022/PQRSF | TRASLADO POR COMPETENCIA | APROBACIÓN MEMORANDO | 19/09/22 15:42 |  | | 2169/2022/MEM | Traslado por competencia - Alexander Fonseca Sánchez, identificado con C.C. 1024474214 - Solicitud de concepto jurídico vivienda. | FIN MEMORANDO | 07/09/22 08:52 | 3-2022-002008 | | 3810/2022/PQRSF | Queja de Sindicato de Comfamiliar de Nariño, exige respuesta a petición de carácter administrativo de la Corporación | FIN PROCEDIMIENTO | 26/07/22 07:20 | 3-2022-001540 | | 1487/2022/MEM | TRASLADO POR COMPETENCIA- INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO -ICA -Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolivar Comfamiliar Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA | FIN MEMORANDO | 01/07/22 06:59 | 3-2022-001383 | | 67/2020/PGEN | Remite Expediente – trámite recurso de apelación | FIN PROCEDIMIENTO | 14/12/22 18:05 | 3-2022-002886 |   Es importante que sea evaluada la trazabilidad que se da en esta herramienta, puesto que se evidencia en estos casos que no queda asignado al destino real a donde se traslada el radicado, trayendo tanto para el equipo auditor, como para el área evaluada, retrocesos innecesarios. Por tal motivo, para esta actividad de traslados internos, la OPU no utiliza la base d datos que arroja la plataforma, los funcionarios realizan de manera manual la trazabilidad de los traslados y la búsqueda de memorandos como respuesta final al usuario.  La OPU aporta como evidencia de los traslados externos de 163 radicados como se ve en la siguiente base de datos:   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Radicado | Expediente | Fecha Creación | Destino | Actividad | Estado | Autor | Fecha de actividad | Radicado salida | | 1-2022-014373 | 3393/2022/PQRSF | 05-07-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | MARÍA DEL PILAR RENDON ROBAYO | 07-07-2022 | 2-2022-110428 | | 1-2022-014373 | 3393/2022/PQRSF | 05-07-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | MARÍA DEL PILAR RENDON ROBAYO | 06-07-2022 | 2-2022-110398 | | 1-2022-014483 | 3556/2022/PQRSF | 05-07-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 13-07-2022 | 2-2022-110963 | | 1-2022-014483 | 3556/2022/PQRSF | 05-07-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 13-07-2022 | 2-2022-110962 | | 1-2022-014558 | 3607/2022/PQRSF | 06-07-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | LEDYS STELLA RIASCOS SUAREZ | 14-07-2022 | 2-2022-111127 | | 1-2022-014558 | 3607/2022/PQRSF | 06-07-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | LEDYS STELLA RIASCOS SUAREZ | 14-07-2022 | 2-2022-111128 | | 1-2022-014629 | 3500/2022/PQRSF | 07-07-2022 | Superintendencia Financiera de Colombia | Traslado a otra entidad | Realizada | IBETH TOBIAS AHUMADA | 13-07-2022 | 2-2022-110848 | | 1-2022-014629 | 3500/2022/PQRSF | 07-07-2022 | Superintendencia Financiera de Colombia | Traslado a otra entidad | Realizada | IBETH TOBIAS AHUMADA | 13-07-2022 | 2-2022-110818 | | 1-2022-015162 | 3915/2022/PQRSF | 14-07-2022 | xxxxxxxxxxx | Traslado a otra entidad | Realizada | JAIRO DELGADO | 01-08-2022 | 2-2022-121921 | | 1-2022-015167 | 3959/2022/PQRSF | 14-07-2022 | Superintendencia de Industria y Comercio | Traslado a otra entidad | Realizada | JAIRO DELGADO | 02-08-2022 | 2-2022-126276 | | 1-2022-015167 | 3959/2022/PQRSF | 14-07-2022 | Superintendencia de Industria y Comercio | Traslado a otra entidad | Realizada | JAIRO DELGADO | 02-08-2022 | 2-2022-126277 | | 1-2022-015299 | 4037/2022/PQRSF | 18-07-2022 | Superintendencia Nacional de Salud | Traslado a otra entidad | Realizada | JAIRO DELGADO | 04-08-2022 | 2-2022-147991 | | 1-2022-015299 | 4037/2022/PQRSF | 18-07-2022 | Superintendencia Nacional de Salud | Traslado a otra entidad | Realizada | JAIRO DELGADO | 04-08-2022 | 2-2022-147960 | | 1-2022-015349 | 3699/2022/PQRSF | 18-07-2022 | SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 19-07-2022 | 2-2022-111443 | | 1-2022-015349 | 3699/2022/PQRSF | 18-07-2022 | SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 19-07-2022 | 2-2022-111441 | | 1-2022-015560 | 3719/2022/PQRSF | 19-07-2022 | SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 25-07-2022 | 2-2022-111900 | | 1-2022-015560 | 3719/2022/PQRSF | 19-07-2022 | SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 25-07-2022 | 2-2022-111899 | | 1-2022-016249 | 3963/2022/PQRSF | 27-07-2022 | COLPENSIONES | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 02-08-2022 | 2-2022-131300 | | 1-2022-016249 | 3963/2022/PQRSF | 27-07-2022 | COLPENSIONES | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 02-08-2022 | 2-2022-131213 | | 1-2022-016463 | 3920/2022/PQRSF | 28-07-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA Y TERRITORIO | Traslado a otra entidad | Realizada | MARÍA DEL PILAR RENDON ROBAYO | 01-08-2022 | 2-2022-121862 | | 1-2022-017486 | 4299/2022/PQRSF | 09-08-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 17-08-2022 | 2-2022-159922 | | 1-2022-017486 | 4299/2022/PQRSF | 09-08-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 17-08-2022 | 2-2022-159923 | | 1-2022-017486 | 4299/2022/PQRSF | 09-08-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 17-08-2022 | 2-2022-159924 | | 1-2022-017489 | 4192/2022/PQRSF | 09-08-2022 | Supersalud | Traslado a otra entidad | Realizada | LUIS JORGE HUMBERTO RAMÍREZ GONZÁLEZ | 10-08-2022 | 2-2022-159509 | | 1-2022-017489 | 4192/2022/PQRSF | 09-08-2022 | Supersalud | Traslado a otra entidad | Realizada | LUIS JORGE HUMBERTO RAMÍREZ GONZÁLEZ | 10-08-2022 | 2-2022-159511 | | 1-2022-017489 | 4192/2022/PQRSF | 09-08-2022 | Supersalud | Traslado a otra entidad | Realizada | LUIS JORGE HUMBERTO RAMÍREZ GONZÁLEZ | 10-08-2022 | 2-2022-159512 | | 1-2022-017489 | 4192/2022/PQRSF | 09-08-2022 | Supersalud | Traslado a otra entidad | Realizada | LUIS JORGE HUMBERTO RAMÍREZ GONZÁLEZ | 10-08-2022 | 2-2022-159514 | | 1-2022-017489 | 4192/2022/PQRSF | 09-08-2022 | Supersalud | Traslado a otra entidad | Realizada | LUIS JORGE HUMBERTO RAMÍREZ GONZÁLEZ | 10-08-2022 | 2-2022-159516 | | 1-2022-017641 | 4232/2022/PQRSF | 10-08-2022 | UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 12-08-2022 | 2-2022-159671 | | 1-2022-017641 | 4232/2022/PQRSF | 10-08-2022 | UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 12-08-2022 | 2-2022-159668 | | 1-2022-017893 | 4314/2022/PQRSF | 12-08-2022 | SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 17-08-2022 | 2-2022-159986 | | 1-2022-017893 | 4314/2022/PQRSF | 12-08-2022 | SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 17-08-2022 | 2-2022-159990 | | 1-2022-017899 | 4313/2022/PQRSF | 12-08-2022 | PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 17-08-2022 | 2-2022-159981 | | 1-2022-017899 | 4313/2022/PQRSF | 12-08-2022 | PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 17-08-2022 | 2-2022-159980 | | 1-2022-017899 | 4313/2022/PQRSF | 12-08-2022 | PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 17-08-2022 | 2-2022-159979 | | 1-2022-017911 | 4323/2022/PQRSF | 12-08-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 18-08-2022 | 2-2022-160099 | | 1-2022-017911 | 4323/2022/PQRSF | 12-08-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 18-08-2022 | 2-2022-160094 | | 1-2022-018055 | 4347/2022/PQRSF | 16-08-2022 | SECRETARIA DE GOBIERNO DE SOACHA | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 18-08-2022 | 2-2022-160257 | | 1-2022-018055 | 4347/2022/PQRSF | 16-08-2022 | SECRETARIA DE GOBIERNO DE SOACHA | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 18-08-2022 | 2-2022-160258 | | 1-2022-018069 | 4496/2022/PQRSF | 16-08-2022 | Superintendente de la Economía Solidaria. | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 24-08-2022 | 2-2022-160787 | | 1-2022-018069 | 4496/2022/PQRSF | 16-08-2022 | Superintendente de la Economía Solidaria. | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 24-08-2022 | 2-2022-160788 | | 1-2022-018145 | 4394/2022/PQRSF | 16-08-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 18-08-2022 | 2-2022-160190 | | 1-2022-018145 | 4394/2022/PQRSF | 16-08-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 18-08-2022 | 2-2022-160194 | | 1-2022-018236 | 4367/2022/PQRSF | 17-08-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO | Traslado a otra entidad | Realizada | MARÍA DEL PILAR RENDON ROBAYO | 18-08-2022 | 2-2022-160211 | | 1-2022-018236 | 4367/2022/PQRSF | 17-08-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO | Traslado a otra entidad | Realizada | MARÍA DEL PILAR RENDON ROBAYO | 18-08-2022 | 2-2022-160205 | | 1-2022-018764 | 4511/2022/PQRSF | 23-08-2022 | SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 24-08-2022 | 2-2022-160797 | | 1-2022-018764 | 4511/2022/PQRSF | 23-08-2022 | SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 24-08-2022 | 2-2022-160796 | | 1-2022-018908 | 4735/2022/PQRSF | 24-08-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTIN ELIAS MUNIVE BARRIOS | 01-09-2022 | 2-2022-161778 | | 1-2022-018908 | 4735/2022/PQRSF | 24-08-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTIN ELIAS MUNIVE BARRIOS | 01-09-2022 | 2-2022-161777 | | 1-2022-018913 | 4675/2022/PQRSF | 24-08-2022 | ASOCAJAS | Traslado a otra entidad | Realizada | LUIS JORGE HUMBERTO RAMÍREZ GONZÁLEZ | 31-08-2022 | 2-2022-161548 | | 1-2022-018913 | 4675/2022/PQRSF | 24-08-2022 | ASOCAJAS | Traslado a otra entidad | Realizada | LUIS JORGE HUMBERTO RAMÍREZ GONZÁLEZ | 31-08-2022 | 2-2022-161549 | | 1-2022-019166 | 4773/2022/PQRSF | 25-08-2022 | Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 05-09-2022 | 2-2022-162181 | | 1-2022-019166 | 4773/2022/PQRSF | 25-08-2022 | Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 05-09-2022 | 2-2022-162180 | | 1-2022-019166 | 4773/2022/PQRSF | 25-08-2022 | Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 05-09-2022 | 2-2022-162179 | | 1-2022-019172 | 4664/2022/PQRSF | 25-08-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | MARÍA DEL PILAR RENDON ROBAYO | 14-09-2022 | 2-2022-163409 | | 1-2022-019172 | 4664/2022/PQRSF | 25-08-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | MARÍA DEL PILAR RENDON ROBAYO | 14-09-2022 | 2-2022-163408 | | 1-2022-019172 | 4664/2022/PQRSF | 25-08-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | MARÍA DEL PILAR RENDON ROBAYO | 14-09-2022 | 2-2022-163407 | | 1-2022-019172 | 4664/2022/PQRSF | 25-08-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | MARÍA DEL PILAR RENDON ROBAYO | 14-09-2022 | 2-2022-163406 | | 1-2022-019176 | 4665/2022/PQRSF | 25-08-2022 | superintendencia nacional de Salud | Traslado a otra entidad | Realizada | MARÍA DEL PILAR RENDON ROBAYO | 30-08-2022 | 2-2022-161470 | | 1-2022-019176 | 4665/2022/PQRSF | 25-08-2022 | superintendencia nacional de Salud | Traslado a otra entidad | Realizada | MARÍA DEL PILAR RENDON ROBAYO | 30-08-2022 | 2-2022-161469 | | 1-2022-019400 | 4645/2022/PQRSF | 29-08-2022 | supersalud | Traslado a otra entidad | Realizada | GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA | 29-08-2022 | 2-2022-161406 | | 1-2022-019400 | 4645/2022/PQRSF | 29-08-2022 | supersalud | Traslado a otra entidad | Realizada | GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA | 29-08-2022 | 2-2022-161405 | | 1-2022-019400 | 4645/2022/PQRSF | 29-08-2022 | supersalud | Traslado a otra entidad | Realizada | GERARDO ANDRES ECHEVERRY NEIRA | 29-08-2022 | 2-2022-161404 | | 1-2022-019748 | 4781/2022/PQRSF | 31-08-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO | Traslado a otra entidad | Realizada | JUAN DIEGO GONZÁLEZ PIMENTEL | 02-09-2022 | 2-2022-161865 | | 1-2022-019748 | 4781/2022/PQRSF | 31-08-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO | Traslado a otra entidad | Realizada | JUAN DIEGO GONZÁLEZ PIMENTEL | 02-09-2022 | 2-2022-161870 | | 1-2022-019924 | 4824/2022/PQRSF | 01-09-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 05-09-2022 | 2-2022-162212 | | 1-2022-019924 | 4824/2022/PQRSF | 01-09-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 05-09-2022 | 2-2022-162213 | | 1-2022-020118 | 4943/2022/PQRSF | 02-09-2022 | SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTIN ELIAS MUNIVE BARRIOS | 09-09-2022 | 2-2022-162834 | | 1-2022-020118 | 4943/2022/PQRSF | 02-09-2022 | SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTIN ELIAS MUNIVE BARRIOS | 09-09-2022 | 2-2022-162833 | | 1-2022-020280 | 4919/2022/PQRSF | 05-09-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 12-09-2022 | 2-2022-162982 | | 1-2022-020280 | 4919/2022/PQRSF | 05-09-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 12-09-2022 | 2-2022-162981 | | 1-2022-020354 | 4972/2022/PQRSF | 06-09-2022 | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTIN ELIAS MUNIVE BARRIOS | 12-09-2022 | 2-2022-163088 | | 1-2022-020354 | 4972/2022/PQRSF | 06-09-2022 | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTIN ELIAS MUNIVE BARRIOS | 12-09-2022 | 2-2022-163087 | | 1-2022-020354 | 4972/2022/PQRSF | 06-09-2022 | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTIN ELIAS MUNIVE BARRIOS | 12-09-2022 | 2-2022-163086 | | 1-2022-020533 | 4938/2022/PQRSF | 07-09-2022 | Unidad Nacional para reparación de Victimas | Traslado a otra entidad | Realizada | IBETH TOBIAS AHUMADA | 09-09-2022 | 2-2022-162875 | | 1-2022-020533 | 4938/2022/PQRSF | 07-09-2022 | Unidad Nacional para reparación de Victimas | Traslado a otra entidad | Realizada | IBETH TOBIAS AHUMADA | 09-09-2022 | 2-2022-162874 | | 1-2022-020901 | 5014/2022/PQRSF | 12-09-2022 | Superfinanciera de Colombia | Traslado a otra entidad | Realizada | SANDRA MARYURI MORALES | 14-09-2022 | 2-2022-163380 | | 1-2022-020901 | 5014/2022/PQRSF | 12-09-2022 | Superfinanciera de Colombia | Traslado a otra entidad | Realizada | SANDRA MARYURI MORALES | 14-09-2022 | 2-2022-163375 | | 1-2022-020928 | 5013/2022/PQRSF | 12-09-2022 | UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCAL UGPP | Traslado a otra entidad | Realizada | IBETH TOBIAS AHUMADA | 13-09-2022 | 2-2022-163176 | | 1-2022-020928 | 5013/2022/PQRSF | 12-09-2022 | UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCAL UGPP | Traslado a otra entidad | Realizada | IBETH TOBIAS AHUMADA | 13-09-2022 | 2-2022-163174 | | 1-2022-021295 | 5112/2022/PQRSF | 14-09-2022 | Procuraduría General de la Nación | Traslado a otra entidad | Realizada | MIGUEL ANGEL DÍAZ LOSADA | 16-09-2022 | 2-2022-163627 | | 1-2022-021295 | 5112/2022/PQRSF | 14-09-2022 | Procuraduría General de la Nación | Traslado a otra entidad | Realizada | MIGUEL ANGEL DÍAZ LOSADA | 16-09-2022 | 2-2022-163625 | | 1-2022-021506 | 5283/2022/PQRSF | 16-09-2022 | SUPERFINANCIERA | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 25-09-2022 | 2-2022-164491 | | 1-2022-021506 | 5283/2022/PQRSF | 16-09-2022 | SUPERFINANCIERA | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 25-09-2022 | 2-2022-164490 | | 1-2022-021529 | 5148/2022/PQRSF | 16-09-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | MARÍA DEL PILAR RENDON ROBAYO | 20-09-2022 | 2-2022-163881 | | 1-2022-021830 | 5192/2022/PQRSF | 20-09-2022 | Superintendencia Nacional de Salud | Traslado a otra entidad | Realizada | SANDRA MARYURI MORALES | 21-09-2022 | 2-2022-164131 | | 1-2022-021830 | 5192/2022/PQRSF | 20-09-2022 | Superintendencia Nacional de Salud | Traslado a otra entidad | Realizada | SANDRA MARYURI MORALES | 21-09-2022 | 2-2022-164132 | | 1-2022-022218 | 5278/2022/PQRSF | 23-09-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTIN ELIAS MUNIVE BARRIOS | 24-09-2022 | 2-2022-164466 | | 1-2022-022218 | 5278/2022/PQRSF | 23-09-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTIN ELIAS MUNIVE BARRIOS | 24-09-2022 | 2-2022-164465 | | 1-2022-022284 | 5310/2022/PQRSF | 26-09-2022 | Superintendencia Financiera de Colombia | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 03-10-2022 | 2-2022-164819 | | 1-2022-022284 | 5310/2022/PQRSF | 26-09-2022 | Superintendencia Financiera de Colombia | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 03-10-2022 | 2-2022-164816 | | 1-2022-022324 | 5354/2022/PQRSF | 26-09-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 03-10-2022 | 2-2022-164721 | | 1-2022-022324 | 5354/2022/PQRSF | 26-09-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 03-10-2022 | 2-2022-164729 | | 1-2022-022864 | 5403/2022/PQRSF | 30-09-2022 | UGPP | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 03-10-2022 | 2-2022-164808 | | 1-2022-022864 | 5403/2022/PQRSF | 30-09-2022 | UGPP | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 03-10-2022 | 2-2022-164809 | | 1-2022-022943 | 5447/2022/PQRSF | 30-09-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 05-10-2022 | 2-2022-165135 | | 1-2022-022943 | 5447/2022/PQRSF | 30-09-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 05-10-2022 | 2-2022-165136 | | 1-2022-022977 | 5663/2022/PQRSF | 03-10-2022 | CAJA HONOR | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 20-10-2022 | 2-2022-165624 | | 1-2022-022977 | 5663/2022/PQRSF | 03-10-2022 | CAJA HONOR | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 20-10-2022 | 2-2022-165623 | | 1-2022-022980 | 5445/2022/PQRSF | 03-10-2022 | SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO | Traslado a otra entidad | Realizada | JUAN DIEGO GONZÁLEZ PIMENTEL | 24-10-2022 | 2-2022-165978 | | 1-2022-022980 | 5445/2022/PQRSF | 03-10-2022 | SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO | Traslado a otra entidad | Realizada | JUAN DIEGO GONZÁLEZ PIMENTEL | 24-10-2022 | 2-2022-165958 | | 1-2022-023074 | 5782/2022/PQRSF | 24-10-2022 | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL | Traslado a otra entidad | Realizada | JUAN DIEGO GONZÁLEZ PIMENTEL | 24-10-2022 | 2-2022-165998 | | 1-2022-023450 | 5854/2022/PQRSF | 07-10-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 26-10-2022 | 2-2022-166237 | | 1-2022-023450 | 5854/2022/PQRSF | 07-10-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 26-10-2022 | 2-2022-166240 | | 1-2022-023634 | 5858/2022/PQRSF | 10-10-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 26-10-2022 | 2-2022-166359 | | 1-2022-023634 | 5858/2022/PQRSF | 10-10-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 26-10-2022 | 2-2022-166358 | | 1-2022-024185 | 5644/2022/PQRSF | 14-10-2022 | supersalud | Traslado a otra entidad | Realizada | DIANA CATHERINE LÓPEZ CÁRDENAS | 22-10-2022 | 2-2022-165831 | | 1-2022-024189 | 5636/2022/PQRSF | 14-10-2022 | Superintendencia Financiera de Colombia | Traslado a otra entidad | Realizada | HUMBERTO SERRATO VALVUENA | 21-10-2022 | 2-2022-165814 | | 1-2022-024189 | 5636/2022/PQRSF | 14-10-2022 | Superintendencia Financiera de Colombia | Traslado a otra entidad | Realizada | HUMBERTO SERRATO VALVUENA | 21-10-2022 | 2-2022-165815 | | 1-2022-024214 | 5836/2022/PQRSF | 18-10-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | JUAN DIEGO GONZÁLEZ PIMENTEL | 08-11-2022 | 2-2022-167436 | | 1-2022-024214 | 5836/2022/PQRSF | 18-10-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | JUAN DIEGO GONZÁLEZ PIMENTEL | 08-11-2022 | 2-2022-167399 | | 1-2022-024487 | 5750/2022/PQRSF | 20-10-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 25-10-2022 | 2-2022-166033 | | 1-2022-024487 | 5750/2022/PQRSF | 20-10-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 25-10-2022 | 2-2022-166034 | | 1-2022-024575 | 5777/2022/PQRSF | 21-10-2022 | Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 25-10-2022 | 2-2022-166032 | | 1-2022-024575 | 5777/2022/PQRSF | 21-10-2022 | Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 25-10-2022 | 2-2022-166031 | | 1-2022-024578 | 5997/2022/PQRSF | 01-11-2022 | IGAC | Traslado a otra entidad | Realizada | SEBASTIAN MARTINEZ ANGEL | 01-11-2022 | 2-2022-166826 | | 1-2022-024732 | 5824/2022/PQRSF | 24-10-2022 | Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 25-10-2022 | 2-2022-166204 | | 1-2022-024732 | 5824/2022/PQRSF | 24-10-2022 | Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 25-10-2022 | 2-2022-166203 | | 1-2022-025443 | 6076/2022/PQRSF | 02-11-2022 | CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 03-11-2022 | 2-2022-167289 | | 1-2022-025443 | 6076/2022/PQRSF | 02-11-2022 | CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 03-11-2022 | 2-2022-167290 | | 1-2022-025443 | 6076/2022/PQRSF | 02-11-2022 | CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 03-11-2022 | 2-2022-167291 | | 1-2022-025949 | 6151/2022/PQRSF | 08-11-2022 | CAJA HONOR | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 10-11-2022 | 2-2022-167601 | | 1-2022-025949 | 6151/2022/PQRSF | 08-11-2022 | CAJA HONOR | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 10-11-2022 | 2-2022-167602 | | 1-2022-026624 | 6294/2022/PQRSF | 16-11-2022 | Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 17-11-2022 | 2-2022-168216 | | 1-2022-026624 | 6294/2022/PQRSF | 16-11-2022 | Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 17-11-2022 | 2-2022-168217 | | 1-2022-026624 | 6294/2022/PQRSF | 16-11-2022 | Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 17-11-2022 | 2-2022-168218 | | 1-2022-026841 | 6319/2022/PQRSF | 17-11-2022 | MINISTERIO DEL INTERIOR | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 18-11-2022 | 2-2022-168273 | | 1-2022-026841 | 6319/2022/PQRSF | 17-11-2022 | MINISTERIO DEL INTERIOR | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 18-11-2022 | 2-2022-168275 | | 1-2022-026841 | 6319/2022/PQRSF | 17-11-2022 | MINISTERIO DEL INTERIOR | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 18-11-2022 | 2-2022-168277 | | 1-2022-026888 | 6379/2022/PQRSF | 17-11-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTIN ELIAS MUNIVE BARRIOS | 22-11-2022 | 2-2022-168563 | | 1-2022-026888 | 6379/2022/PQRSF | 17-11-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTIN ELIAS MUNIVE BARRIOS | 22-11-2022 | 2-2022-168564 | | 1-2022-027031 | 6410/2022/PQRSF | 21-11-2022 | SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 23-11-2022 | 2-2022-168679 | | 1-2022-027031 | 6410/2022/PQRSF | 21-11-2022 | SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 23-11-2022 | 2-2022-168680 | | 1-2022-027304 | 6562/2022/PQRSF | 23-11-2022 | Superintendencia Financiera de Colombia | Traslado a otra entidad | Realizada | JUAN DIEGO GONZÁLEZ PIMENTEL | 05-12-2022 | 2-2022-169592 | | 1-2022-027304 | 6562/2022/PQRSF | 23-11-2022 | Superintendencia Financiera de Colombia | Traslado a otra entidad | Realizada | JUAN DIEGO GONZÁLEZ PIMENTEL | 05-12-2022 | 2-2022-169593 | | 1-2022-028090 | 6620/2022/PQRSF | 01-12-2022 | SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO | Traslado a otra entidad | Realizada | SANDRA MARYURI MORALES | 05-12-2022 | 2-2022-169602 | | 1-2022-028090 | 6620/2022/PQRSF | 01-12-2022 | SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO | Traslado a otra entidad | Realizada | SANDRA MARYURI MORALES | 05-12-2022 | 2-2022-169606 | | 1-2022-028271 | 6770/2022/PQRSF | 02-12-2022 | SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 16-12-2022 | 2-2022-170468 | | 1-2022-028271 | 6770/2022/PQRSF | 02-12-2022 | SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 16-12-2022 | 2-2022-170469 | | 1-2022-028383 | 6653/2022/PQRSF | 05-12-2022 | PROCURADURIA GENERAL DE LANACION | Traslado a otra entidad | Realizada | YENY CAROLINA MARTÍNEZ PULIDO | 06-12-2022 | 2-2022-169698 | | 1-2022-028383 | 6653/2022/PQRSF | 05-12-2022 | PROCURADURIA GENERAL DE LANACION | Traslado a otra entidad | Realizada | YENY CAROLINA MARTÍNEZ PULIDO | 06-12-2022 | 2-2022-169725 | | 1-2022-028387 | 6637/2022/PQRSF | 05-12-2022 | Instituto para la Economía Social IPES | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 05-12-2022 | 2-2022-169629 | | 1-2022-028387 | 6637/2022/PQRSF | 05-12-2022 | Instituto para la Economía Social IPES | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 05-12-2022 | 2-2022-169632 | | 1-2022-028525 | 6680/2022/PQRSF | 06-12-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | SANDRA MARYURI MORALES | 07-12-2022 | 2-2022-169791 | | 1-2022-028525 | 6680/2022/PQRSF | 06-12-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | SANDRA MARYURI MORALES | 07-12-2022 | 2-2022-169792 | | 1-2022-028623 | 6700/2022/PQRSF | 07-12-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | YENY CAROLINA MARTÍNEZ PULIDO | 12-12-2022 | 2-2022-169936 | | 1-2022-028623 | 6700/2022/PQRSF | 07-12-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | YENY CAROLINA MARTÍNEZ PULIDO | 12-12-2022 | 2-2022-169955 | | 1-2022-028624 | 6750/2022/PQRSF | 07-12-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 14-12-2022 | 2-2022-170210 | | 1-2022-028624 | 6750/2022/PQRSF | 07-12-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 14-12-2022 | 2-2022-170211 | | 1-2022-028660 | 6714/2022/PQRSF | 07-12-2022 | MINISTERIO DE TRASNPORTE | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 14-12-2022 | 2-2022-170245 | | 1-2022-028660 | 6714/2022/PQRSF | 07-12-2022 | MINISTERIO DE TRASNPORTE | Traslado a otra entidad | Realizada | MAIRA ALEJANDRA CERA MOLINA | 14-12-2022 | 2-2022-170251 | | 1-2022-028897 | 6745/2022/PQRSF | 13-12-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 13-12-2022 | 2-2022-170125 | | 1-2022-028897 | 6745/2022/PQRSF | 13-12-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 13-12-2022 | 2-2022-170126 | | 1-2022-029241 | 6885/2022/PQRSF | 16-12-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | JUAN DIEGO GONZÁLEZ PIMENTEL | 05-01-2023 | 2-2023-000363 | | 1-2022-029362 | 6881/2022/PQRSF | 19-12-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | MARTHA MERCEDES VÁSQUEZ MIRANDA | 20-12-2022 | 2-2022-170739 | | 1-2022-029687 | 7075/2022/PQRSF | 22-12-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 29-12-2022 | 2-2022-171606 | | 1-2022-029687 | 7075/2022/PQRSF | 22-12-2022 | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | Traslado a otra entidad | Realizada | HUGO FERNANDO AMAYA MURCIA | 29-12-2022 | 2-2022-171607 | | 1-2022-029936 | 7052/2022/PQRSF | 26-12-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | LEÒN RAMIRO CASTRO ROBLES | 27-12-2022 | 2-2022-171429 | | 1-2022-029936 | 7052/2022/PQRSF | 26-12-2022 | MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA | Traslado a otra entidad | Realizada | LEÒN RAMIRO CASTRO ROBLES | 27-12-2022 | 2-2022-171430 | | 1-2022-029950 | 7070/2022/PQRSF | 26-12-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 28-12-2022 | 2-2022-171576 | | 1-2022-029950 | 7070/2022/PQRSF | 26-12-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | CAROLINA ESCOBAR ÁLVAREZ | 28-12-2022 | 2-2022-171577 | | 1-2022-030106 | 7090/2022/PQRSF | 28-12-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | YENY CAROLINA MARTÍNEZ PULIDO | 29-12-2022 | 2-2022-171627 | | 1-2022-030106 | 7090/2022/PQRSF | 28-12-2022 | MINISTERIO DEL TRABAJO | Traslado a otra entidad | Realizada | YENY CAROLINA MARTÍNEZ PULIDO | 29-12-2022 | 2-2022-171628 |  * **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 se debe realizar la publicación de estos informes:  <https://ssf.gov.co/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 la publicación del I, II y III trimestre del año 2022, evidenciándose:   1. El informe correspondiente al IV trimestre NO se encuentra publicado a la fecha de elaboración de este informe 23 de enero del 2023.     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. Durante el III trimestre de 2022, se dio inicio a la atención personalizada, para el Tercer III trimestre se atendieron un total de once (11) ciudadanos y en el Cuarto IV Trimestre, se dio atención presencial a **25** ciudadanos que se acercaron a la sede de la entidad para solicitar orientación respecto al subsidio familiar. * **CANAL TELEFÓNICO Y CHAT:** Son atendidos por agentes del Call center con la Empresa Bpm Consulting Ltda, 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 III trimestre que la calificación excelente es el ítem más calificado, con un promedio de **97%** justificando la satisfacción del usuario en los canales telefónico y chat, encuestas aplicadas en Chat a 178 usuarios y telefónicamente a 1516 usuarios.  Para el IV trimestre se evidencia la ciudadanía que accede a calificar el servicio prestado por la Superintendencia a través del canal telefónico y de chat demuestra una buena percepción con el servicio recibido, ya que el **94%** de los encuestados calificaron con Bueno o Excelente los ítems a medir, encuestas aplicadas en chat a 73 usuarios y telefónicamente a 1212 usuarios.  **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 III trimestre de 2022, se remitieron 2031 solicitudes de evaluación a través del aplicativo esigna, del cual solo 13%, de las solicitudes fueron diligenciadas es decir 292 ciudadanos dieron respuesta, en términos generales el servicio ofrecido por al aplicativo Esigna representa en promedio para este trimestre un 50**%** de satisfacción Excelente y en un 29% Bueno, sumando así una satisfacción general de 79%, por este canal de atención.  En el IV trimestre de 2022, se remitieron 1807 solicitudes de evaluación a través del aplicativo esigna, del cual solo 11,3%, de las solicitudes fueron diligenciadas es decir 205 ciudadanos dieron respuesta en términos generales el servicio ofrecido por al aplicativo Esigna representa en promedio para este trimestre un **52,5%** de satisfacción Excelente y en un **29,5%** Buena, sumando así una satisfacción general de **82%,** 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?**  Basado en la recolección de las encuestas de satisfacción de Lupita se identifica que, para la cantidad de usuarios conectados, el porcentaje que accede a realizar la encuesta es bastante ***bajo***, correspondiente al **2 %** del total de usuarios. De esta manera, se identifica que la cantidad de encuestas aplicadas por el Chatbot en el III trimestre del año 2022 fueron quince (15).  Se evidencia que la calificación excelente es el ítem más calificado, con una media porcentual del **50%** en promedio para las tres preguntas de referencia.    Con respecto al lenguaje utilizado, se obtuvo que el **71 %** encontró que la interacción con el Chat Bot Lupita estuvo entre bueno satisfactorio.  El ítem de oportunidad en la atención por este canal; información y lenguaje utilizado promedian un **16 %** entre insuficiente y deficiente.  A partir del mes de diciembre 2022, Chat Bot Lupita se convirtió en un canal que utiliza inteligencia artificial y se volvió conversacional, de esta manera los ciudadanos se pueden comunicar mucho más fácil y obtener respuestas acertadas a sus inquietudes.  Por lo tanto, para el próximo trimestre, es decir para el año 2023 se tendrán nuevas estadísticas basadas en el comportamiento y el entendimiento del lenguaje natural y la inteligencia artificial aplicada a Lupita.  **BUZONES VIRTUALES:** Según la información suministrada por los informes de satisfacción del área, en el tercer (III) trimestre solo se presentó información en 7 de los 10 buzones instalados y para el cuarto (IV) trimestre del 2022 no se obtiene información alguna por parte de los buzones tecnológicos debido a que la oficina de OPU solicitó la actualización y modernización del software para el siguiente trimestre, facilitando y garantizando el acceso de la ciudadanía, es por ello que, los 10 buzones ubicados en las diferentes cajas de compensación del país están deshabilitados.  Es importante indicar 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.  El acompañamiento y el apoyo de los agentes del Call center para mejorar y fortalecer la calidad y accesibilidad a los canales de atención masiva de PQRSF de la Superintendencia del Subsidio Familiar, ha logrado dar cumplimiento a los términos de oportunidad contemplados en la ley, sin embargo, debido a las necesidades de los ciudadanos y sus expectativas, la OPU pretende reducir aún más los tiempos de respuesta. | |
| **6.** **SEGUIMIENTO INFORME PERÍODO ANTERIOR**  Del informe anterior correspondiente al I semestre del año 2022 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.  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, para este segundo semestre se evidencio la materialización de riesgos por no cumplir con los términos del artículo 14 ley 1755 de 2015. | |
| **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 a la oficina de OPU, basado en las evidencias de los errores en las cifras presentados en los informes del Tercer (III) y Cuarto (IV) Trimestre del 2022 sean consistentes y guarden relación directa en cada uno de los indicadores de los canales de atención que se presentan en el informe como se evidencio en la reunión sostenida el día 31 de enero del 2023. 3. La oficina de control interno recomienda la importancia de relacionar el enlace sobre cada una de las redes sociales tal como se muestra en los canales de atención en la página web de la entidad. 4. Con relación al correo de respuesta dada el día 9 febrero del 2023 por la Dra. Nelly Esperanza Garnica, en donde se solicitó información del estado de los buzones tecnológicos (Kioscos) basados en los informes publicados de los III y IV Trimestre del 2022, en esté se confirma que no están en funcionamiento los buzones tecnológicos, para lo cual se adelantó la contratación para la actualización del software, según (contrato 364 y 380 de 2022), así mismo se menciona que está pendiente el proceso para colocarlo en ambiente de producción para lo cual ***“se requiere una validación de calidad, seguridad de la información y visto bueno por parte de la oficina TIC”.***  La Oficina de Control de Interno recomienda articular con la oficina TIC para que se pongan en funcionamiento los diez (buzones) al servicio de la ciudadanía y fortalecer los canales de atención al ciudadano en el proceso de interacción con el ciudadano. 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. 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  Elaborado por: José Alberto Forero Triana | |