­­­

­­

### **INFORME DE SEGUIMIENTO** **A LAS PQRS**

**PRIMER (I) SEMESTRE AÑO 2024**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**17 de Julio de 2024**

**SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

­­

­­­



|  |  |
| --- | --- |
| **1. INFORMACIÓN GENERAL** | |
| 1.1 Fecha De Informe: | **17 de julio de 2024.** |
| **1.2 Periodo Evaluado:** | **I semestre del año 2024.** |
| 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 2024., correspondiente al I Semestre de 2024. | |
| **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**  Una de las fuentes de información para realizar el presente informe las constituye los reportes generados por el aplicativo Esigna, sobre el cual se verifica la accesibilidad al servicio web, ya que permitiría el análisis y verificación de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, toda vez que la Superintendencia del Subsidio Familiar presentó un incidente de seguridad así mismo en la cual se afectó el acceso y disponibilidad para este aplicativo y hasta la fecha de elaboración del presente Informe no está disponible, adicional se cuenta con los informes de canales de atención (PQRSF) correspondientes al primer (I) y segundo (II) trimestre del año 2024, generado por la Oficina de Protección al Usuario, informes de PQRSF Y SOLICITUDES DE INFORMACION, los cuales se evidencia que se encuentran publicados en la página web de la entidad al día 12 de julio del 2024.    Fuente: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/informes-de-canales-de-atenci%C3%B3n>  Después de ser analizada la información de los informes anteriormente mencionados, a continuación, se relacionan los siguientes resultados:   * **SEGUIMIENTO A LAS RADICACIONES PQRSF**   Para el periodo correspondiente al I trimestre del año 2024. Se encuentra comprendido entre el 1 de enero de 2024. y el 31 de marzo de 2024., aparecen reportadas en el informe de canales de atención de **2357** radicaciones de PQRSF en la plataforma Esigna, de las cuales se encuentran por mes así:   * Enero de 2024. se radicaron (804) expedientes. * Febrero de 2024. se radicaron (854) expedientes. * Marzo se radicaron (699) expedientes.   Realizando la gestión al **100%** de las mismas dentro de los términos de ley.  Para el periodo correspondiente al II trimestre del año 2024. Se encuentra comprendido entre el 1 de abril de 2024 y el 30 de junio de 2024.Con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), correspondiente al **II trimestre del año 2024**, se tomó los datos provienen de dos fuentes de información diferentes:  La primera fuente corresponde a los datos de abril, obtenidos de la plataforma Esigna, con corte al 26 de abril del año en curso. Esto es debido al ataque cibernético sufrido en la Entidad, el cual ocasionó la pérdida de información.  La segunda fuente de información es una matriz en Excel, que el proceso lleva y en donde cada gestor debe diligenciar los datos correspondientes, tales como trámite a realizar, tipo de trámite, tipología, nombre de la CCF, así como información demográfica.  De acuerdo a lo anterior, aparecen reportadas en el informe **1780** de las cuales se encuentran definidos por mes así:   * Abril de 2024. se radicaron (**721**). * Mayo de 2024. se radicaron (**626**). * Junio de 2024. se radicaron (**433**).   En el segundo trimestre del 2024 se gestionaron 1780 expedientes, de los cuales 1356 al corte del II trimestre se encuentran finalizados.  En cuanto a la eficiencia en la gestión de las PQRSF, se reporta la información de oportunidad de respuesta de los 1356 expedientes finalizados, de la siguiente manera:  • 944 radicados se respondieron dentro de los 15 días hábiles de acuerdo a los términos de ley.  • Debido a la contingencia informática presentada en la Superintendencia del Subsidio Familiar y la falla de la plataforma de gestión documental GTSS, 412 radicados sobrepasan los 15 días hábiles para dar respuesta.  • Los 412 expedientes mencionados en el ítem anterior, están amparados en las resoluciones 0258 del 2024 y Resolución 305 del 2024, por medio de las cuales se suspendieron los términos de todas las actuaciones y trámites administrativos.  Sin embargo, se reportó que para todos los expedientes se garantizó el envío de cada una de las respuestas.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **PQRSF RADICADAS EN EL PRIMER (I) SEMESTRE DE 2024.** | | | | I TRIMESTRE | Entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024. | **2357** | | II TRIMESTRE | Entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2024. | **1780** | | **TOTAL** | | **4137** |      * **TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD**   Referente a las PQRSF radicadas según el tipo de trámite para el consolidado del I semestre de 2024., se evidencia el mayor porcentaje de participación de **69,47%** en la tipología “**Peticiones**” con **2874** radicaciones, seguida con un **21,92**% por “**Queja**” con **907** 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:    *Fuente: Elaboración realizada por la Oficina de Control Interno*  De acuerdo al informe que se encuentra publicado en la sección de transparencia de la página Web para canales de atención del segundo (II) trimestre vs el primer (I) trimestre, se evidencia diferencias en las cantidades reportadas y publicadas en la sección de consolidado canales en el mes de marzo para “aplicativo PQRSF”, en “curso chat” de enero y marzo y “chat Lupita” de marzo respectivamente lo cual son datos que no corresponden a la realidad descrita en cada informe: https://www.ssf.gov.co/web/guest/evaluaci%C3%B3n-de-satisfacci%C3%B3n-de-usuarios    Fuente:Imagen tomada - Informe Canales de Atención I Trimestre 2024. Fuente:Imagen tomada - Informe Canales de Atención II Trimestre 2024.  En el informe de seguimiento del II Semestre del 2023, se había recomendado y socializado con la oficina de OPU de diferencias encontradas en la publicación de los informes de canales de los II, III y IV trimestre del 2023, y en el desarrollo del presente seguimiento se observan variaciones en los valores registrados del consolidado en PQRSF lo cual corresponden incremento de 20 en marzo, no se pudo observar su respectico cumplimiento de términos en las respuestas a las 20 PQRSF.   * **CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS PQRSF.**   Para el segundo trimestre, la Superintendencia del Subsidio Familiar, el día 27 de abril. Presentó un ataque por virus de tipo ransomware cifró la información de la infraestructura tecnológica de la Entidad, afectando, entre otros sistemas, la plataforma GTSS, utilizada para la gestión de PQRSF.  Resultado de esto y desde esa fecha, la gestión de PQRSF se realizó a través del correo electrónico y OneDrive.  Para mitigar los efectos del ataque, se suspendieron los términos de todas las actuaciones y trámites administrativos ante la Superintendencia del Subsidio Familiar por un período comprendido entre el 30 de abril y el 22 de mayo de 2024, según la Resolución 0258 del 29 de abril de 2024, posteriormente, esta suspensión se prorrogó hasta el 17 de junio de 2024, mediante la Resolución 0305 del 21 de mayo de 2024.  De otro lado dando cumplimiento a la Circular Externa 01 de 2011, se cuenta con un informe trimestral, donde se recopila el registro organizado sobre los derechos de petición radicados, 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 está publicado en la página WEB de la entidad, permitiendo a la ciudadanía su consulta y seguimiento.   1. Se evidencia que se cumplió los términos de ley para las 4137 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. 2. No se pudo observar el respectivo cumplimiento para las respuestas de las 20 PQRSF que se incluyen adicionales en el “Informe Canales de Atención del Segundo II Trimestre 2024.”     **Fuente: Imagen tomada del “Informe Canales de atención II Trimestre 2024..pdf”**   * **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 y servicios a la Ciudadanía” 9. Canales de atención.  Link: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/canales-de-atenci%C3%B3n-y-pide-una-cita>   Fuente: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/canales-de-atenci%C3%B3n1>    Fuente: Elaboración Propia OCI.   * **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 horario de atención a la ciudadanía es de lunes a viernes de 7:00 am hasta las 4:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.  **I TRIMESTRE DE 2024.**  El informe de canal telefónico y del chat correspondiente al I trimestre de 2024. Se toman como intervalos de fechas desde el 01 de enero al 31 de marzo de 2024. El reporte consolidado en el I trimestre del año 2024, evidencia un total de **2.865** llamadas atendidas y **852** sesiones de chat.    **II TRIMESTRE DE 2024.**    El informe de canal telefónico y del chat correspondiente al II trimestre de 2024. Se toman como intervalos de fechas desde el 01 de abril al 30 de junio de 2024. El reporte consolidado en el II trimestre del año 2024, evidencia un total de **2.507** llamadas atendidas y **2.341** sesiones de chat.   * **Chat Bot – Lupita**   Para este primer el primer (I) semestre de 2024, se evidencia una variación donde se muestra que la ciudadanía redujo el uso del canal debido a los cambios tecnológicos que se están adelantando por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar, aplicando nuevos elementos de Inteligencia Artificial para que en el próximo lanzamiento se tengan respuestas mucho más ajustadas al lenguaje utilizado por la comunidad    Link <https://lupita.ssf.gov.co/>  Adicionalmente en el segundo trimestre (Abril - Junio) las sesiones fueron reducidas considerablemente, -1.415 fue la variación, debido a la contingencia por el ataque informática sufrida en la entidad desde el 27 de abril de 2024, fue representó -77% con respecto al primer trimestre de 2024.   * **Canal de atención presencial o 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 (7:00 am) y las cuatro (4:00 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.  I Trimestre 2024. Se atendieron **55** ciudadanos.  II Trimestre 2024. Se atendieron **38** ciudadanos.   * **Canal de atención virtual.**   Haciendo uso de las herramientas tecnológicas y pensando en la ciudadanía la Oficina de Protección al Usuario puso a disposición en la página web de la Superintendencia, el canal virtual denominado “pide una cita” donde los ciudadanos pueden agendar una reunión con los funcionarios de la oficina a través de la plataforma teams.  Con este canal facilitamos el contacto con la ciudadanía que están fuera de la ciudad, con las personas con discapacidad  I trimestre 2024, se atendieron **17** ciudadanos  II trimestre 2024, se atendieron **21** ciudadanos   * **Canal buzón de sugerencias.**   Este buzón se encuentra ubicado en la sede de la Supersubsidio en la carrera 69 No. 25B-44 en la ciudad de Bogotá, 4 piso, esta herramienta está disponible para todos los grupos de valor con el fin de que en este depositen sus PQRSF en el formato establecido  En el I y II Trimestre del 2024., no se presentó ninguna solicitud.   * **Canal buzones tecnológicos.**   De acuerdo al seguimiento y a los contenido en los informes de canales de atención, no se encuentran disponibles de acuerdo a lo observado en el informe del II Semestre del 2022 y al informe de Canales del primer **(I) trimestre** del **2024.**  La oficina OPU menciona: “*Para el I trimestre del 2024 se encuentran funcionales 9 de los 10 buzones virtuales. Es por ello que para este trimestre se tuvieron* ***3.730*** *interacciones, discriminados por mes así: enero (****1142****), febrero (****896****), y en marzo (****1692****).* El Buzón ubicado en Medellín tiene las interacciones más bajas y es porque hasta el mes de marzo de 2024 se puso operativo.  **II TRIMESTRE AÑO 2024..** Para el II trimestre del 2024 cuyo periodo comprende los meses de abril, mayo y junio, se registraron **1.394** interacciones en los buzones tecnológicos.  Esto corresponde porque desde el día 27 de abril de 2024, se presentó el ataque cibernético en la entidad.  En el informe de Canales de Atención del II Trimestre de 2024 podemos observar lo siguiente en relación a lo sucedido:    Fuente: Informe de Canales de Atención II Trimestre de 2024.   * **Atención en Ferias y/o eventos.**   La entidad participa en estosespacios que permiten a las Entidades Públicas del Orden Nacional vinculadas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y a las entidades del orden municipal, realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas.  **En el I trimestre del 2024.**  **Popularízate** es el programa de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en el que la Oficina de Protección a la Ciudadanía 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.  El 14 de febrero de 2024, se llevó a cabo el Foro Virtual organizado por la Oficina de Protección a la Ciudadanía de la Superintendencia del Subsidio Familiar, donde se abordaron 2 temas y con una participación de 677 personas:  1. Requisitos para acceder a la cuota monetaria.  2. Requisitos para el acceso al mecanismo de protección al cesante  El 20 de marzo de 2024, se llevó a cabo el Facebook Live denominado “Optimizando la medición de voz y cómo desarrollar encuestas para medir los Servicios y Subsidios de las Cajas de Compensación Familiar” el cual, tuvo como invitada a Luz Ángela Garzón, Gerente de experiencia del Usuario de la Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR con un máximo de 21 personas.  **En el II trimestre de 2024.**  El 10 de abril de 2024 se realizó a través de la plataforma Teams la jornada pedagógica sobre los derechos de las personas mayores, que tuvo como invitada a Lucia Riaño Torres - profesional especializada de la Defensoría Delegada para la Infancia, la Juventud y la Vejez de la Defensoría del Pueblo, y conto con **130** asistentes.  Los días comprendidos entre el 12 y 13 abril de 2024 la Oficina de Protección al Usuario implementó el desarrollo de una “Feria de Servicios” en las instalaciones de los Centros Recreacionales de las Cajas de Compensación Familiar: Cafam Melgar, Lagosol de Compensar y Piscilago de Colsubsidio, para conocer la relación entre los trabajadores afiliados y las Corporaciones mencionadas, y así llegar al mayor número de trabajadores afiliados a éstas.  En el Centro vacacional Cafam se atendieron **354** trabajadores, afiliados a las cajas de compensación familiar Cafam, Colsubsidio y Comfenalco Tolima, así como trabajadores independientes.  En el Centro Vacacional Lagosol Compensar se atendieron **205** trabajadores, afiliados a las Cajas de Compensación Familiar Compensar y Colsubsidio.  En el Centro Vacacional Piscilago de Colsubsidio se atendieron **311** trabajadores afiliados a las Cajas de Compensación Familiar, entre ellas compensar, Cafam, Comfenalco Tolima, Comfatolima, Cofrem, Cafasur, Comfandi, Comfenalco Valle Delagente y Comfamiliar Huila.  El 22 de abril de 2024 se realizó a través de la plataforma Teams la jornada pedagógica sobre la normatividad técnica de accesibilidad y acceso al medio físico, que tuvo como invitado Diego Moya, autista, arquitecto, diseñador urbano y experto en accesibilidad, y conto con 70 asistentes.  La Supersubsidio y su Oficina de Protección al Usuario desarrolló de manera presencial la Conferencia para la toma de conciencia inclusiva sobre los derechos de la población con discapacidad para los trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Caldas – CONFA, donde se contó con la participación de 233 personas, en este espacio se dio a conocer el material con enfoque diferencial de discapacidad, con énfasis en población ciega, con baja visión y o personas sordas, realizado por la Oficina de Protección al Usuario.  Se recomienda revisar la fecha en que se presentó el evento, dado que en el informe de II trimestre del 2024 no se observa, pero lo está relacionan el cuadro consolidado para el mes de mayo de 2024**.**  La Superintendencia del Subsidio Familiar, con el liderazgo de la Oficina de Protección al Usuario, realizó el Foro Nacional de los Derechos y Deberes de las personas con discapacidad en el Sistema del Subsidio Familiar. El evento presencial tuvo lugar el día 20 de junio de 2024 en la ciudad de Bogotá D.C. en el Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos – CRAC. Este espacio de diálogo contó con transmisión a través de las redes sociales Facebook y YouTube de la Superintendencia del Subsidio Familiar e interpretación en Lengua de Señas Colombiana, y contó con la participación de 281 personas de manera presencial y virtual.  El 26 de junio de 2024 la Supersubsidio a través de la Oficina de Protección al Usuario, con el apoyo de la Caja de Compensación Familiar Compensar realizó el Encuentro ‘Somos Igualmente Diversos, que contó con la participación de 88 personas, incluyendo personas con discapacidad visual, auditiva e intelectual. En el Encuentro se dio a conocer el material creado para población con discapacidad, se escucharon sus comentarios y sugerencias, se informó la labor de la Supersubsidio y los canales de atención.  Se recomienda al proceso realizar la verificación referente al número total reportado en el mes de abril de 2024, dado que existe una diferencia de 130, del total reportado en el cuadro consolidado que fue 1.099**.**     * **Educación informal Educación informal para los grupos de interés.**    + **Curso Virtual:**   Curso virtual Sistema del Subsidio Familiar y Mecanismos de Participación Ciudadana.  En el primer I Trimestre de 2024, la cantidad de personas certificadas en los 8 módulos habilitados fue de 216.  En el segundo II Trimestre de 2024, la cantidad de personas certificadas en los 8 módulos habilitados fue de **477**.   * + ***Visitas a empresas “Educación informal”.***   La Oficina de Protección al Usuario en el marco de su proyecto de inversión denominado “Fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor del Sistema del Subsidio Familiar a nivel nacional” busca llegar con acciones educativas a grupos de trabajadores que tienen dificultades de acceso o manejo de la tecnología y que requieren de mayor acompañamiento y motivación para que accedan a las plataformas de educación virtual y conozcan los beneficios y servicios del Sistema del Subsidio Familiar.  Como estrategia, se ha implementado la visita a empresas para llegar a los trabajadores de menores y medianos ingresos.  Para el I trimestre de 2024, se visitaron en total **1220** ciudadanos en los departamentos de Cundinamarca, Tolima y Quindío.  Para el II trimestre de 2024, se visitaron en total **156** ciudadanos de los departamentos de Caldas.   * **Redes Sociales.**   Para el I trimestre de 2024, se gestionaron **188** mensajes a través de las redes sociales de la entidad, las cuales se encuentran definidas por mes de la siguiente manera: enero **(45),** febrero **(84)** y marzo **(59)**, evidenciando un incremento en el último mes, debido a la alta publicación de contenido de interés para la ciudadanía y los trabajadores  Para el II trimestre 2024, se gestionaron **127** mensajes a través de las redes sociales de la entidad, lo que corresponde al **100%** de la cantidad de mensajes recibidos; los cuales se encuentran definidas por mes de la siguiente manera: abril (22), mayo (52) y junio (53), evidenciando un incremento en los últimos dos meses, debido a la publicación de contenido de interés para la ciudadanía y los trabajadores   * **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 enero de 2024 a 30 de junio de 2024. Con el fin de evidenciar las mejoras en el reporte de la información y de los indicadores con el seguimiento implementado.  Mediante Acta No. 01 y 02 de 2023 del Comité técnico de atención e interacción con el ciudadano – COMTAC, de fecha 23 y 24 de marzo y Acta No 3, de 21 de diciembre de 2023. Los cuales se encuentran en el siguiente link: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/actas>  Se extrae del Acta No. 3, “**3.** **Retos del Comité y cierre Superintendencia**”.  “*Uno de los compromisos de la Oficina, de acuerdo con la circula única, es la determinar qué servicios y subsidios se van a medir cada año, a la fecha de la reunión del Comité ya se envió la comunicación. Tal como lo establece la circular se seguirá midiendo el subsidio monetario y el servicio de crédito y para el año 2024 se incluirá subsidio de vivienda.*  *Se aclara que para OPU, es de conocimiento que el subsidio de vivienda no lo otorgan todas las cajas de compensación familiar, pues no están obligadas a constituir FOVIS o no lo han constituido voluntariamente, para esas Cajas, el seguimiento será más estricto.*  *Así mismo se informa que, a única caja de compensación que se pronunció informando que no tenía FOVIS (obligatorio/voluntario) fue Putumayo, las demás Corporaciones que no lo tienen no se han pronunciado, no se sabe si no les llegó la comunicación.*  *Queda pendiente revisar la Resolución para determinar si la Caja de Compensación Familiar Campesina continúa en la zona Cundinamarca/Boyacá o pasa a la zona llanos y si Chocó pasa a la zona Sur Oriente.*  *En accesibilidad se visitaron 13 cajas de compensación, todas con planes de mejoramiento. Para Bogotá se cerrará el ciclo, llevando a cabo visita a todas las sedes de COMPENSAR, pues solo se hizo visita a la sede administrativa ubicada en la Avenida 68. Para la vigencia 2024, se revisarán los planes de mejoramiento que se han presentado.*  *En accesibilidad en página web, se realizará la socialización del resultado de cada una de las cajas de compensación familiar, dado que los datos cuantitativos y los cualitativos no están coordinados. Entonces con el fin de ampliar el diagnóstico y conocer más la realidad de cada caja de compensación, se enviarán tres comunicaciones para ampliar el panorama de las Corporaciones frente a la discapacidad visual. La primera encuesta será para conocer el diagnóstico de los trabajadores de la Caja (febrero- marzo). A mayo se enviará encuesta para el diagnóstico de los trabajadores afiliados y para el mes de julio la encuesta es para los beneficiarios. Con esta información se conocerá la población con discapacidad visual en las cajas de compensación.*  *Para el 2024, se comenzará a trabajar con inclusión para población Lgtbq+*  *En relación con el seguimiento a los canales de atención, ya no se llevará a cabo el trabajador incognito, sino que se realizaran llamadas con los grupos de trabajo de cada caja de compensación familiar.*  *La Oficina de Protección al Usuario les agradece por el trabajo realizado por todos los miembros del Comité durante todo el año 2023, fue un trabajo arduo y que tuvo unos resultados positivos*   * **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.    <https://www.ssf.gov.co/web/guest/informaci%C3%B3n-de-interes-u-experiencia-ciudadana>  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 2024:    Fuente: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/informes-de-canales-de-atenci%C3%B3n>    Fuente <https://www.ssf.gov.co/web/guest/evaluaci%C3%B3n-de-satisfacci%C3%B3n-de-usuarios>  La Oficina de Control Interno después del ataque cibernético y a la fecha de elaboración de este informe en el mes de julio 15 no se cuenta con una evidencia en la página web de la entidad para poder registrar Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus radicaciones, dado que el aplicativo Esigna se encuentra habilitado o no está disponible.  Para ello se cuenta habilitados los canales, correo electrónico, chat, Chatbot lupita, atención personalizada, agendar cita virtual y las líneas telefónicas disponibles.    <https://www.ssf.gov.co/web/guest/atenci%C3%B3n-al-ciudadano>    Fuente: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/canales-de-atenci%C3%B3n1>   * **TRASLADOS INTERNOS**   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.  Para la verificación de los traslados internos realzados desde la oficina protección al usuario las PQRSF, se entregó los datos por correo electrónico y se observó la información obtenida durante el primer semestre hay 4 traslados.  No se pudo evidenciar el estado final de las respuestas a los ciudadanos, dado que la herramienta de consulta y seguimiento donde se encuentra es eSigna pero esta no está habilitada después del 27 de abril del 2024, por el ataque cibernético presentado en la entidad.   |  |  | | --- | --- | | **Dependencia Destino** | **Total** | | Superintendente Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales | 1 | | Superintendente delegada para la gestión de las CCF. | 3 | | **Grand Total** | **16** |      |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Núm. Expediente** | **Radicado** | **Asunto** | **Dependencia** | **Fecha inicio** | **Nº memorando** | | 758/2024/MEM | 1-2024-2696 | TRASLADO POR COMPETENCIA PQR | Superintendente Delegada para la Responsabilidad Administrativa y las Medidas Especiales | 21/02/2024 13:32 | 3-2024-000809 | | 694/2024/MEM | 1-2024-2464 | TRASLADO DE PETICION CIUDADANA MARTHA LUCIA PLATA - CCF CAMPESINA COMCAJA | Superintendencia Delegada para la gestión de las CCF | 15/02/2024 15:53 | 3-2024-000758 | | 394/2024/PGEN | 1-2024-1752 | TRASLADO SOLICITUD CIUDADANO Julio Rafael Aragón Rico RELACIONADA CON CCF COMFACOR | Superintendencia Delegada para la gestión de las CCF | 31/01/2024 7:05 | 3-2024-000478 | | 1036/2024/MEM | 1-2024-5779 | TRASLADO POR COMPETENCIA INTERNA | Superintendencia Delegada para la gestión de las CCF | 21/03/2024 11:50 | 3-2024-001021 |   La OPU aporta como evidencia de los traslados externos de 166 radicados como se ve en la siguiente tabla:   |  |  | | --- | --- | | **Traslados Externos** | **Total** | | Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias. | 1 | | Banco De Bogotá | 1 | | CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO | 7 | | Caja de Compensación Familiar CAFAM | 1 | | CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI ATLÁNTICO | 2 | | Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA | 1 | | Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO | 1 | | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA | 1 | | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFENALCO SANTANDER | 2 | | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR | 1 | | CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ANTIOQUIA COMFAMA | 11 | | Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA | 1 | | Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR | 1 | | Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI | 1 | | CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO- ANDI COMFENALCO CARTAGENA | 1 | | Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE | 1 | | Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA | 1 | | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAUCA COMFACAUCA | 1 | | Caja de Compensación Familiar del Choco COMFACHOCO | 5 | | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL HUILA COMFAMILIAR | 2 | | Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE | 1 | | Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI | 4 | | CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DELAGENTE | 1 | | CAJA HONOR | 2 | | Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN | 1 | | CAJACOPI EPS | 2 | | CAPITAL SALUD EPS | 1 | | Colfondos Fondo de pensiones | 1 | | COLPENSIONES | 3 | | CONSTRUCTORA CONINSA | 1 | | CONSTRUCTORA INSERCO | 1 | | CONSTRUCTORA INVERSIONES LA VILLA REAL SAS | 1 | | Cooperativa de Ahorro y Crédito AVP | 1 | | DEFENSORIA DEL PUEBLO | 1 | | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL | 5 | | DISTRITIENDAS DE COLOMBIA SA | 1 | | EPS COMPENSAR | 11 | | FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN | 1 | | Fondo Nacional del Ahorro | 2 | | Integración Social | 1 | | MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL | 1 | | MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO DE COLOMBIA | 11 | | MINISTERIO DEL TRABAJO | 8 | | NOTARIA 48 | 1 | | POLICIA NACIONAL | 1 | | PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA | 1 | | PROSPERIDAD SOCIAL | 1 | | SANDRA CRUZ TRANSFORMADOS | 1 | | SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL | 1 | | SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO | 7 | | SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS | 3 | | SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | 36 | | SUPERINTENENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | 4 | | SUPREMA CONSTRUCTORA | 1 | | UNIDAD DE VICTIMAS | 2 | | UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y LA REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS | 2 | | **Grand Total** | **166** |  * **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 enlace contiene 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, de dar cumplimiento al artículo 4 literal (7), "*El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del presente decreto*”, DECRETO **103 DE 2015,** en lo referente a“*Transparencia y acceso a información pública”.*  Se evidencia únicamente la publicación del primer (I) trimestre del año 2024., y la correspondiente al segundo (II) trimestre 2024.**,** No se encuentra publicado a la fecha de elaboración de este informe 17 de julio de del 2024.   * **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 * **CANAL TELEFÓNICO Y CHAT:** Al Finalizar se realiza la atención se les preguntan a los ciudadanos, si aceptan realizar la encuesta. * **PORTAL CORPORATIVO, APLICATIVO ESIGNA:** En el segundo trimestre del 2024, no se generaron encuestas de satisfacción de respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), debido al incidente de seguridad tecnológico que afectó a la Superintendencia del Subsidio Familiar.   *El 27 de abril de 2024, un virus de tipo ransomware cifró la información de la infraestructura tecnológica de la Entidad, afectando, entre otros sistemas, la plataforma GTSS, utilizada para la gestión de PQRSF. Como resultado, desde esa fecha, la gestión de PQRSF se realiza a través del correo electrónico y OneDrive.*  *Dicho ataque cibernético ocasionó inconvenientes en la capacidad para recolectar y procesar datos de satisfacción, impidiendo el normal funcionamiento y envío al ciudadano de las encuestas, debido a que estas se generaban de manera automática al responder a través de la plataforma Gtss al ciudadano*.  *A pesar de los esfuerzos realizados, la necesidad de priorizar la integridad y seguridad de nuestros sistemas y datos resultó en la suspensión temporal del envío de encuestas de satisfacción de PQRSF. Entendemos la importancia de estas encuestas para mejorar nuestros servicios y estamos comprometidos en restablecer esta actividad a la mayor brevedad posible. Actualmente, estamos finalizando las acciones* *correctivas necesarias y esperamos retomar la normalidad en nuestros procesos de encuestas de satisfacción en el próximo trimestre*.   * **CHATBOT LUPITA: “***En conclusión, mientras que Lupita parece estar cumpliendo bien su función en general, hay claras oportunidades de mejora, especialmente en cuanto a la precisión y profundidad de las respuestas para prevenir la desilusión y otras emociones negativas. La implementación de tecnologías más avanzadas y un enfoque continuo en la mejora basada en el feedback de los usuarios serán cruciales para mantener y mejorar la satisfacción genera*l”. * **BUZONES VIRTUALES:** *Para el II trimestre del 2024 no se obtiene información alguna por parte de los buzones tecnológicos, debido a la falla presentada por la contingencia informática y la actualización y modernización del software, con el fin de mejorar la accesibilidad al mismo y garantizar así un proceso adecuado para la interacción de la ciudadanía con el buzón.* * **PARTICIPAN EN FERIAS Y EVENTOS:** la entidad participa en estosespacios que permiten a las Entidades Públicas del Orden Nacional vinculadas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y a las entidades del orden municipal, realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas.   En el I trimestre del 2024 la Oficina de Protección al Usuario no participó en ferias; en cuanto a los eventos virtuales realizados como foro y Facebook live no se realizó encuesta de satisfacción.  En el segundo II trimestre del 2024 la Oficina de Protección al Usuario realizo encuestas de satisfacción en dos de los eventos realizados en ese periodo; en el “Foro Nacional de los Derechos de las personas con discapacidad en el Sistema del Subsidio Familiar”, recibiendo 27 respuestas, y en el encuentro "Somos igualmente diversos" con 14 encuestas | |
| **6.** **SEGUIMIENTO INFORME PERÍODO ANTERIOR**  Del informe anterior correspondiente al Segundo II semestre del año 2023 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 primer semestre del 2024. NO se evidenció la materialización de riesgos por no cumplir con los términos del artículo 14 ley 1755 de 2015, a la Ley de transparencia y acceso a la información (1712 de 2014), del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y de la Estrategia de Gobierno En Línea (Decreto 2693 de 2012), dado el incidente de seguridad presentado el día 27 de abril de 2024, se suspendieron los términos de todas las actuaciones y trámites administrativos ante la Superintendencia del Subsidio Familiar por un período comprendido entre el 30 de abril y el 22 de mayo de 2024, según la Resolución 0258 del 29 de abril de 2024, posteriormente, esta suspensión se prorrogó hasta el 17 de junio de 2024, mediante la Resolución 0305 del 21 de mayo de 2024. | |
| **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 cuando se presente una modificación de cantidades de incluir la relación o el detalle y determinar si se cumplieron los términos de ley, en particular para las 20 PQRSF del mes de marzo de 2024, que no se reportaron en el informe de canales de atención del primer (I) trimestre 2024. y que se incluyeron en el cuadro consolidado del informe de canales de atención del segundo (II) Trimestre del 2024. 3. Se recomienda al proceso realizar la verificación referente al número total reportado de asistentes en “Ferias y Eventos”, del mes de abril de 2024, dado que existe una diferencia de 130, con respecto a lo indicado en el cuadro consolidado que fue 1.099. 4. De acuerdo a los informes presentados de los canales de comunicación durante este semestre del 2024, con relación a los buzones tecnológicos (Kioscos), herramienta de gestión documental eSigna (GTSS) dado el incidente de seguridad presentado el día 27 abril de 2024, y que a la fecha no están en operación o habilitados, la Oficina de Control Interno recomienda trabajar de manera articulada y con prioridad en el restablecimiento al servicio de la ciudadanía y así fortalecer los canales de atención al ciudadano en el proceso de interacción con el ciudadano. 5. Se recomienda al Grupo de Gestión Documental y Notificaciones, dar cumplimiento al artículo 4 literal (7), "*El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del presente decreto*”, DECRETO **103 DE 2015**, en lo referente a “*Transparencia y acceso a información pública”, a*l día 15 de julio de 2024. no se evidenció la publicación en la página web de la entidad correspondiente segundo (II) Trimestre del 2024.Como se mencionó en el presente informe. 6. 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 y así dar celeridad a su atención.   Agradeciendo la atención prestada,  **JOSE WILLIAM CASALLAS**  Oficina de Control Interno  Elaborado por: José Alberto Forero Triana | |