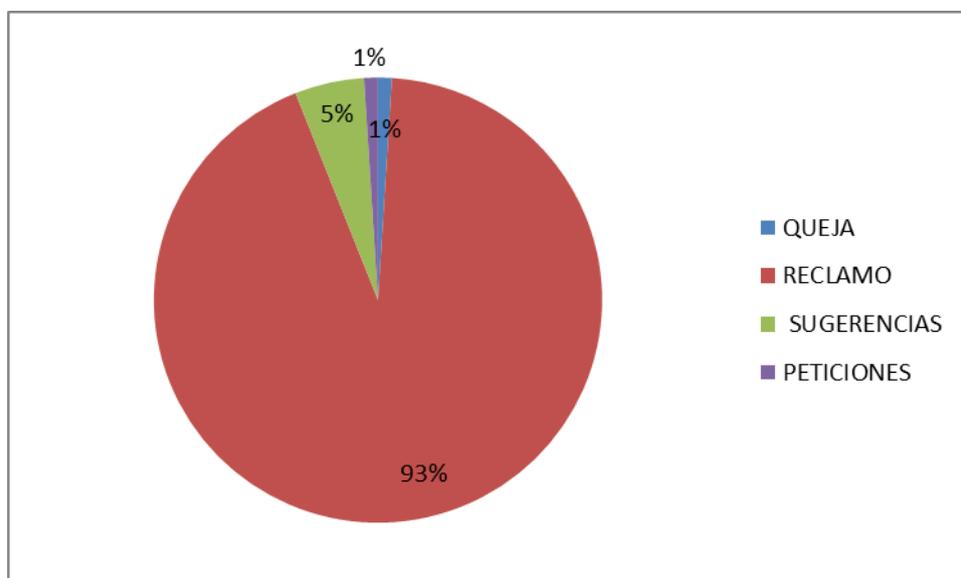


CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CESAR COMFACESAR SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

Retroalimentación del cliente

RETROALIMENTACION CON EL CLIENTE: informe Peticiones, Quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones (mensual o trimestral según sea el caso) y satisfacción del cliente (Índices de satisfacción por servicios y por sedes.)

AREA	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERE	FELICI	TUTELAS	PET A SUPER	ACCIÓN	TOTAL
SUBSIDIOS Y APORTES	2	865	40	0	0	2	0	909
CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS LA 14	1	0	0	0	0	1	0	2
LA PEDREGOSA RECREACIÓN Y DEPORTE	1	0	0	0	0	0	0	1
COLEGIO	7	1	0	0	0	0	0	8
VIVIENDA	0	1	0	0	0	0	0	1
UIS CODAZZI	0	0	4	0	0	0	0	4
OFICINA LA LOMA	1	0	0	0	0	0	0	1
FOSFEC	0	0	0	0	0	3	0	3
KIOSKOS MANAURE	1	0	0	0	0	0	0	1
CENTRO CONVENCIONES CRISPIN V.	0	0	2	0	0	0	0	2
BIBLIOTECAS Y CULTURA	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTALES	14	867	46	0	0	6	0	933



Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones

CANTIDAD PQSRF SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTALQSRF
Subsidios y aportes	295	312	302	909
Centro de Servicios la 14	1	0	1	2
Colegio	2	0	4	6
Oficina la loma	1	0	0	1
Kioskos Manaure	1	0	0	1
Colegio	0	2	0	2
Vivienda	0	1	0	1
Uis Codazzi	0	4	0	4
Fosfec	0	3	0	3
La pedregosa	0	0	1	1
Centro convenciones crispin	0	0	2	2
Bibliotecas	0	0	1	1
TOTAL	300	322	311	933

NUMERO DE PQSRF RECIBIDOS POR SEDE SEGUNDO TRIMESTRES 2019

RECIBIDAS EN VALLEDUPAR

PARA EL AREA DE	Responsabilidad Caja	Responsabilidad Usuario	Total
Subsidios y aportes	166	546	712
Centro de Servicios la 14	0	4	4
La pedregosa	1	0	1
Colegio	6	2	8
Vivienda	0	1	1
Oficina la loma	1	0	1
Fosfec	0	3	3
Kioskos Manaure	1	0	1
Centro convenciones crispin	0	2	2
Bibliotecas	1	0	1
Total Valledupar	176	558	734

RECIBIDAS EN AGUACHICA

PARA EL AREA DE	Responsabilidad Caja	Responsabilidad Usuario	Total
Subsidios y Aportes	36	94	130

RECIBIDAS EN CODAZZI

PARA EL AREA DE	Responsabilidad Caja	Responsabilidad Usuario	Total
Subsidios y Aportes	11	22	33
Uis Codazzi	0	4	4
	11	26	37

RECIBIDAS EL COPEY

PARA EL AREA DE	Responsabilidad Caja	Responsabilidad Usuario	Total
Subsidios y Aportes	11	16	27

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ATENCION Y PERCEPCION AL USUARIO SEGUNDO TRIMESTRE 2019

SERVICIOS	Cantidad	Porcentaje
Subsidio familiar	92	81%
Crédito	15	13%
Afiliación	5	4%
Instecom	0	0%
Capacitación	0	0%
Agencia del Empleo	2	2%
TOTAL	114	100%

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL
Califique el saludo, amabilidad con el que fue atendido	74 65%	36 32%	4 4%	0 0%	114 100%
Cómo califica las instalaciones donde fue atendido	77 68%	37 32%	0 0%	0 0%	114 100%
Fue oportuna y/o satisfactoria la respuesta brindada por parte del funcionario	72 63%	42 37%	0 0%	0 0%	114 100%
Fue clara la información recibida por el funcionario	77 68%	35 31%	2 2%	0 0%	114 100%
Califique el tiempo de espera y de trámite.	40 35%	60 53%	14 12%	0 0%	114 100%
Como califica la agilidad para dar respuesta a su requerimiento, petición o consulta	60 53%	51 45%	3 3%	0 0%	114 100%
TOTAL	400 58%	261 38%	23 3%	0 0%	684 100%
SATISFACCIÓN	97%				