

**INFORME SUBPROCESO PQSRF
PRIMER TRIMESTRE 2022**

PQRSF por modalidad de petición.

PQRSF ASIGNADAS POR SERVICIOS Y MODALIDAD DE PETICION

AREA	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERE	FELIC	SOLICIT	PETICION	TOTAL
CREDITO	1	0	0	0	1	1	3
SUBSIDIOS Y APORTES	4	601	37	0	62	12	716
CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS LA 14	1	0	0	0	0	0	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	2	0	0	0	2	1	5
VIVIENDA	1	0	0	0	17	19	37
TESORERIA	0	0	0	0	8	0	8
UIS CODAZZI	0	0	3	0	0	0	3
UIS AGUACHICA	1	0	0	0	0	0	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	0	0	0	0	14	1	15
EDUCACIÓN CONTINUADA	2	0	0	0	1	0	3
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	0	1	0	0	2	1	4
PROTECCIÓN AL CESANTE	1	0	0	0	10	5	16
CENTRO INTERPRETACIÓN -PUEBLO BELLO	0	0	0	0	1	0	1
COBRANZAS	0	0	0	0	2	0	2
CREDITO -UIS AGUACHICA	1	0	0	0	0	0	1
IPS	0	0	0	0	1	0	1
GESTION HUMANA	0	0	0	0	0	2	2
TOTAL	14	602	40	0	121	42	819

En el PRIMER trimestre de 2022 se recibieron una totalidad de 819 requerimientos de los diferentes servicios y tramites que se realizan en comfasesar

CLASIFICACION POR PERIODOS Y MODALIDAD DE PETICION

MODALIDAD DE PETICION	TOTAL PQRSF
QUEJA	14
RECLAMO	602
SUGERENCIA	40
FELICITACIONES	0
SOLICITUDES	121
PETICIONES	42
Total	819

. La MODALIDAD que más se Decepcionan es en RECLAMOS en el servicio de Subsidio Familiar. 602, estos se refieren directamente a la prestación del servicio.

PQRSF POR CANAL DE ATENCION.

TIPO	FUENTE DE INFORMACION	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	EMAIL	1
DERECHO DE PETICION	OFICIO ESCRITO	1
DERECHO DE PETICION	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO	10
DERECHO DE PETICION	PQRSF EMAIL	30
QUEJA	EMAIL	2
QUEJA	PRESENCIAL	1
QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	3
QUEJA	PQRSF EMAIL	8
RECLAMO	TELEFONO	34
RECLAMO	EMAIL	14
RECLAMO	OFICIO ESCRITO	4
RECLAMO	PRESENCIAL	549
RECLAMO	PQRSF EMAIL	1
SUGERENCIA	TELEFONO	1
SUGERENCIA	OFICIO ESCRITO	2
SUGERENCIA	PRESENCIAL	35
SUGERENCIA	BUZON DE SUGERENCIAS	2
SOLICITUDES	EMAIL	112
SOLICITUDES	PQRSF EMAIL	9
TOTAL		819

Los canales que más utilizados para las PQRSF, fuere en atención presencial

SERVICIOS	TOTAL
CREDITO	3
SUBSIDIOS Y APORTES	716
CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS LA 14	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	5
VIVIENDA	37
TESORERIA	8
UIS CODAZZI	3
UIS AGUACHICA	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	15
EDUCACIÓN CONTINUADA	3
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	4
PROTECCIÓN AL CESANTE	16
CENTRO INTERPRETACIÓN -PUEBLO BELLO	1
COBRANZAS	2
CREDITO -UIS AGUACHICA	1
IPS	1
GESTION HUMANA	2
TOTAL	819

**COMPARATIVO PQRSF EN RELACION CON EL PERIODO ANTERIOR
EN PRIMER TRIMESTRE DE 2021 Y PRIMER TRIMESTRE 2022**

COMPARATIVO DE DE PQRSF EN RELACION CON EL PERIODO DEL AÑO ANTERIOR														PRIMER DE 2020 Y 2021	
COMPRATIVO / PERIODO	QUEJA		RECLAMOS		SUGERENCIA		FELICITACIONES		SOLICITUDES		PETICIONES		TOTALES		
AREA/SERVICIO	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	
SUBSIDIOS Y APORTES															
CREDITO															
CIS 14															
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA															
EDUCACION FORMAL-COLEGIO															
VIVIENDA															
TESORERIA															
UIS AGUACHICA															
MERCADEO-VALLEDUPAR															
EDUCACIÓN CONTINUADA															
PROTECCIÓN AL CESANTE															
FOSFEC															
CONTABILIDAD															
RECREACION Y DEPORTES –KIOSKOS MANUAR															
CARTERA															
MEDICINA ADSCRITA															
IPS															
SUBSIDIO -UIS AGUACHICA															
SUBSIDIO -OFICINA LA LOMA															
PROTECCIÓN DE DATOS															
TOTALES															

TRAMITE O SERVICIO QUE PRESENTA MAYOR NUMERO DE REQUERIMIENTOS PRIMER TRIMESTRE DE 2022 : Subsidios y Aportes (Reclamo por pago de cuota monetaria)

Número de PQRS resueltas oportunamente

Total pqrsf	NO respondidos a tiempo	Respondidos a tiempo	%cumpli
819	25	794	97%

NIVEL DE PETICIONES GESTIONADAS A SATISFACCION DE LOS AFILIADOS (PQRSF)

No PQRSF	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	Porcentaje
819	815	799	98%

NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE (Encuestas a SERVICIOS)

NUMERO DE ENCUESTAS X SERVICIOS	% CUMPLIMIENTO
4	95 %

MOTIVO MÁS FRECUENTE QUE ORIGINARON PQSR EN CADA SERVICIO EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2022 FUERON:

ACCION GENERADORA	CANTIDAD
CREDITO	
INFORMACION SOBRE LIBRANZAS	1
SOLICITUD DE CREDITO	2
SUBSIDIOS Y APORTES	
ACREDITACION DE CUSTODIA	1
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	36
AFILIACIONES NO INGRESADAS X AUXILIAR	12
AFILIADO EN OTRA SUCURSAL	29
ATENCION A USUARIOS EN LA OLIMPICA	2
BENEFICIARIO INACTIVO EN BASE DE DATOS	6
BENEFICIARIOS NO INCLUIDOS EN FORMULARIO	2
CERTIFICADO NO INGRESADO POR EL AUXILIAR	6
CERTIFICADO NO PRESENTADO POR EL TRABAJA	3
D/TO PRESENTA EXTEMPORÁNEO-CADUCIDAD	226
DATOS NO INCLUIDOS EN FORMULARIO	24
DEVENGA SALARIO MENOR AL MINIMO	38
DEVOLUCION DE APORTES	1
DEVOLUCIÓN DE AFILIACIÓN-SUBSANADA	6
EMPRESA EXPULSADA	2
EMPRESA INACTIVA	5
EMPRESA NO TIENE APORTES	1
EMPRESA PAGO TARDE LOS APORTES	17
ERROR EN INGRESO DE AFILIACION	48
ERROR EN TRASLADO DEL TRABAJADOR	3
ESCOLARIDAD MAL INGRESADA POR AUXILIAR	5
INCAPACIDADES NO REPORTADAS	1
INCONSISTENCIA SISU -PADRES	49
INCONSISTENCIA SISU- DISCAPACITADOS	19
INCONVENIENTRES REPORTE NOVEDADES	1
INFORMACION MEDIO DE PAGO	1
LA EMPRESA NO PAGA APORTES	2

NO ACREDITACION DE DOCUMENTOS	1
NO CUENTA CON MEDIO DE PAGO	1
NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS	1
NO CUMPLE REQUISITOS	1
PAGO DE CUOTA MONETARIA	3
PAZ Y SALVO EMPRESA	1
REPORTA HORAS MENOS DE LAS EXIGIDAS	1
SALARIO MENOR O MAYOR EN PLANILLA UNICA	81
SOL. DEVOLUCION DE APORTES	2
SOLICITUD ACTUALIZACIÓN DE DATOS	1
SOLICITUD CERTIFICADO DE AFILIACIÓN	9
SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS	5
SOLICITUD DE AFILIACION	1
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE APORTES	14
SOLICITUD DE LISTADO DE TRABAJADORES	4
SOLICITUD PAGO SUBSIDIO FAMILIAR	1
SOLICITUD PAZ Y SALVO	21
TOPE DE SALARIOS ENTRE CONYUGE	5
TRabajador INACTIVO	3
TRabajador INACTIVO POR PLANILLA UNICA	3
TRabajador NO INCLUIDO EN PLANILLA	1
TRASLADO DE APORTES	3
YA CANCELADO	9
CENTRO INTEGRAL DE SERVICIOS LA 14	
ATENCION AL CLIENTE	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	
INCONVENIENTES CON DOCENTES	1
VALOR DE PENSION	2
SERVICIO EN MATRICULAS	1
SOLICITUD DE CUPO	1
VIVIENDA	
ATENCION AL CLIENTE	1
INFORMACION SOBRE VIVIENDA	24
POSTULACION A SUBSIDIO FOVIS	6
SOLICITUD DE INFORMACION	6
TESORERIA	
SOLICITUD CERTIFICADO DE RETENCION	4
SOLICITUD DE FACTURA	1
TRASLADO DE APORTES	2
UIS CODAZZI	
EN SERVICIOS	2
MANTENIMIENTO DE EMPRESA	1
UIS AGUACHICA	
ATENCIÓN AL USUARIO-INFORMACIÓN	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	
INCONVENIENTES ENTREGA DE TABLETS	1
INFORMACIÓN DE SERVICIOS	1
SOLICITUD DE ASESOR COMERCIAL	13
EDUCACIÓN CONTINUADA	
CURSOS	2
SOLICITUD DE CERTIFICADO	1

EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	
ATENCION AL USUARIO	1
AUMENTO DE PRECIOS POR TRÁMITES	1
SOLICITUD DE INFORMACION	2
PROTECCIÓN AL CESANTE	
INCONVENIENTES ATENCION TELEFONICA USUA	1
POSTULANTE EN ESPERA DE RECURSOS	3
RESPUESTA DE ESTADO DE POSTULACION	4
SOLICITUD DE VACANTES AGENCIA DE EMP	2
SOLICITUD PAGO DE CUOTA SUBSIDIO DEEMPL	3
SUSPENSION SUBSIDIO AL DESEMPLEO	1
CENTRO INTERPRETACIÓN -PUEBLO BELLO	
SOLICITUD DE INFORMACION DEL SERVIC	1
COBRANZAS	
SOLICITUD DE INFORMACION	2
CREDITO -UIS AGUACHICA	
PIGNORACION DE SUBSIDIO FAMILIAR	1
IPS	
ATENCION AL USUARIO	1
GESTION HUMANA	
CERTIFICADO LABORAL	1
PLANILLA DE APORTES	1

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN: Durante el primer semestre no se presentaron solicitudes referentes a acceso de información pública y/o de los usuarios.