

INFORME SUBPROCESO PQSRF TERCER TRIMESTRE 2023

PQRSF por modalidad de petición.

PQRSF ASIGNADAS POR SERVICIOS Y MODALIDAD DE PETICION

AREA	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERE	FELICITAC	SOLICI	PETICI	TOTAL
CREDITO	1	1	0	0	0	0	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	7	630	43	0	29	24	733
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO	1	0	0	0	0	2	3
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	1	0	0	0	0	0	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	3	0	0	0	0	1	4
VIVIENDA	0	0	0	0	2	14	16
TESORERIA	0	0	0	0	7	1	8
UIS CODAZZI	2	0	4	2	0	0	8
UIS AGUACHICA	0	0	0	0	1	0	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	0	0	0	0	6	0	6
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	0	0	0	1	3	0	4
OFICINA LA JAGUA	0	0	1	0	0	0	1
GESTION TECNOLOGICA	0	0	0	0	4	0	4
PROTECCIÓN AL CESANTE	0	0	0	0	7	1	8
CARTERA Y COBRANZAS	1	0	0	0	1	0	2
MEDICINA ADSCRITA	0	0	0	0	1	0	1
GESTION HUMANA	0	0	0	0	1	1	2
TOTAL	16	631	48	3	62	44	804

En el TERCER trimestre de 2023 se recibieron una totalidad de **804** requerimientos de los diferentes servicios y tramites que se realizan en comfacerar

CLASIFICACION POR PERIODOS Y MODALIDAD DE PETICION

MODALIDAD DE PETICION	TOTAL PQRSF
QUEJA	16
RECLAMO	631
SUGERENCIA	48
FELICITACIONES	3
SOLICITUDES	62
PETICIONES	44
Total	804

La **MODALIDAD** que más se Recepcionan es **RECLAMOS CON 631** en el servicio de Subsidio Familiar, estos se refieren directamente al pago de cuota monetaria y la prestación del servicio.

PQRSF POR CANAL DE ATENCION.

TIPO	FUENTE DE INFORMACION	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	EMAIL	21
DERECHO DE PETICION	OFICIO ESCRITO	4
DERECHO DE PETICION	PRESENCIAL	7
DERECHO DE PETICION	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO	12
FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	3
QUEJA	TELEFONO	1
QUEJA	EMAIL	5
QUEJA	OFICIO ESCRITO	3
QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	5
QUEJA	PAGINA WEB	2
RECLAMO	TELEFONO	49
RECLAMO	EMAIL	15
RECLAMO	OFICIO ESCRITO	3
RECLAMO	PRESENCIAL	561
RECLAMO	BUZON DE SUGERENCIAS	1
RECLAMO	PAGINA WEB	2
SUGERENCIA	TELEFONO	1
SUGERENCIA	EMAIL	1
SUGERENCIA	PRESENCIAL	38
SUGERENCIA	BUZON DE SUGERENCIAS	4
SUGERENCIA	PAGINA WEB	4
SOLICITUDES	EMAIL	56
SOLICITUDES	OFICIO ESCRITO	1
SOLICITUDES	BUZON DE SUGERENCIAS	2
SOLICITUDES	PAGINA WEB	3
TOTAL		804

Los canales que más utilizados para las PQRSF, fuere en atención **PRESENCIAL** donde el tipo más recibido es **RECLAMOS**

CANTIDAD DE ASIGNADAS POR SERVICIOS

AREA	TOTAL
CREDITO	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	733
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO	3
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	4
VIVIENDA	16
TESORERIA	8
UIS CODAZZI	8
UIS AGUACHICA	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	6
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	4
OFICINA LA JAGUA	1
GESTION TECNOLOGICA	4
PROTECCIÓN AL CESANTE	8
CARTERA Y COBRANZAS	2
MEDICINA ADSCRITA	1
GESTION HUMANA	2
TOTAL	804

COMPARATIVO PQRSF EN RELACION CON EL PERIODO ANTERIOR EN TERCER TRIMESTRE DE 2022 CON 2023

Comparativo/Periodo	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
QUEJAS	14	30	21	25	23	16				
RECLAMOS	602	673	681	782	675	631				
SUGERENCIAS	40	36	52	49	47	48				
FELICITACIONES	0	0	0	1	1	3				
SOLICITUDES	121	88	89	62	125	62				
PETICIONES	42	38	38	34	43	44				
TOTALES	819	865	881	953	913	804				

Comparativo/Periodo	Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Solicitudes		Peticiones		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
CREDITO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	3	7	674	630	41	43	1	0	61	29	20	24	800	733
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	4
VIVIENDA	0	0	0	0	0	0	0	0	10	2	13	14	23	16
TESORERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	15	7	0	1	15	8
UIS CODAZZI	1	2	0	0	5	4	0	2	0	0	0	0	6	8
Programas especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
UIS AGUACHICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	0	0	0	0	0	0	0	0	4	18	0	0	4	18
Educación continuada	1								1				2	0
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	1	0	0	0	0	0	0	1	3	3	0	0	4	4
OFICINA LA LOMA	1												1	0
OFICINA LA JAGUA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
GESTION TECNOLOGICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
PROTECCIÓN AL CESANTE	5	0	0	0	0	0	0	0	11	7	5	1	21	8
SUBSIDIO AL DESEMPLEO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
CONTABILIDAD									1				1	0
RECREACION Y DEPORTES -KIOSKOS -MANUARE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
CARTERA Y COBRANZAS	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	4	2
MEDICINA ADSCRITA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
IPS	2												2	0
MERCADEO -UIS AGUACHICA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0
GESTION HUMANA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	2
TOTALES	23	16	675	631	46	48	1	3	125	62	43	44	913	804

TRAMITE O SERVICIO QUE PRESENTA MAYOR NUMERO DE REQUERIMIENTOS PRIMER TRIMESTRE DE 2023 :
Subsidios y Aportes (Reclamo por pago de cuota monetaria)

Número de PQRS resueltas oportunamente

Total pqrst	NO respondidos a tiempo	Respondidos a tiempo	%cumpli
804	8	796	99%

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

No PQRSF	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	Porcentaje
804	774	752	97%

NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE (Encuestas a SERVICIOS)

NUMERO DE ENCUESTAS X SERVICIOS	% CUMPLIMIENTO
2	95 %

MOTIVO MÁS FRECUENTE QUE ORIGINARON PQSR EN CADA SERVICIO EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2023 FUERON:

ACCION GENERADORA	CANTIDAD
CREDITO	
TRAMITE DE CREDITO	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	
ACREDITACION DE CUSTODIA	2
AFILIACIONES NO INGRESADAS X AUXILIAR	9
AFILIADO EN OTRA SUCURSAL	7
ATENCION A USUARIOS EN LA OLIMPICA Y SUPER GIROS	9
CERTIFICADO NO INGRESADO POR EL AUXILIAR	10
CERTIFICADO NO PRESENTADO POR EL TRABAJA	4
D/TO PRESENTA EXTEMPOR?NEO-CADUCIDAD	355
DATOS NO INCLUIDOS EN FORMULARIO	21
DEVENGA SALARIO MENOR AL MINIMO	3
DEVOLUCI?N DE AFILIACI?N-SUBSANADA	5
EMPRESA EXPULSADA O INACTIVA	2
EMPRESA PAGO TARDE LOS APORTES	14
ERROR AL DILIGENCIAR FORMULARIOS	2
ERROR EN INGRESO DE AFILIACION	60
ERROR EN TRASLADO DEL TRABAJADOR	3
ESCOLARIDAD MAL INGRESADA POR AUXILIAR	28
INCAPACIDADES NO REPORTADAS	2
INCONSISTENCIA SISU -PADRES	16
INCONSISTENCIA SISU- DISCAPACITADOS	14
INCONVENIENTRES REPORTE NOVEDADES	2
INFORMACION MEDIO DE PAGO	4
NO ACREDITACION , SIN DOCUMENTOS	5
NOVEDADES EN AFILIACION	7
PAZ Y SALVO EMPRESA	2
PRODUCTO NO CONFORME	1
REGISTRO DE NOVEDADES	2
REPORTA HORAS MENOS DE LAS EXIGIDAS	1
SALARIO MENOR O MAYOR EN PLANILLA UNICA	53
SOLICITUD CERTIFICADO DE AFILIACI?N	6
SOLICITUD DE ACTUALIZACI?N DE DATOS	6
SOLICITUD DE AFILIACIONES -DOCUMENTOS	3

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE APORTES	2
SOLICITUD DE LISTADO DE TRABAJADORES	1
SOLICITUD PAGO SUBSIDIO FAMILIAR	9
SOLICITUD PAZ Y SALVO	4
TOPE DE SALARIO DEL TRABAJADOR	1
TRABAJA -DOS EMPRESAS -AFILIADO X UNA	34
TRabajador INACTIVO POR PLANILLA UNICA	14
TRabajador NO INCLUIDO EN PLANILLA	3
TRASLADO DE APORTES	1
YA CANCELADO	6
TOTAL	733
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO	
FUNCIONAMIENTO DEL FOTO TURNO	1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	
ESCUELA DE NATACION	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	
DOCENTES	3
INCONVENIENTES CON ALUMNOS	1
VIVIENDA	
INFORMACION SOBRE POSTULACION	3
SOLICITUD DE INFORMACION -GENERAL	13
TESORERIA	
DEVOLUCION DE APORTES	1
TRASLADO DE APORTES	6
CERTIFICADOS	1
UIS CODAZZI	
ATENCION AL USUARIO	1
EXCELENTE ATENCION AL CLIENTE	2
MEJORAR LAS MAQUINAS GIMNASIO	4
SUBSIDIO FAMILIAR	1
UIS AGUACHICA	
SOLICITUD DE INFORMACION	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	
SOLICITUD COTIZACION	2
SOLICITUD DE ASESOR COMERCIAL	4
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	
ATENCION AL USUARIO	1
SOLICITUD DE INFORMACION	3
OFICINA LA JAGUA	
GIMNASIO	1
GESTION TECNOLOGICA	
INCONVENIENTES ZONA TRANSACCIONAL	3
REGISTRAR USUARIO	1
PROTECCIÓN AL CESANTE	
ATENCION AL USUARIO	2
POSTULANTE EN ESPERA DE RECURSOS	1
RESPUESTA DE ESTADO DE POSTULACION	2
SOLICITUD DE VACANTES AGENCIA DE EMP	3
CARTERA Y COBRANZAS	
CARTERA VENCIDA	1

SOLICITUD DE INFORMACION	1
MEDICINA ADSCRITA	
DEVOLUCION DE DINERO	1
GESTION HUMANA	
CERTIFICADO LABORAL	1
SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL	1

INFORMES A LA ALTA DIRECCIÓN

Mínimo en forma trimestral, las oficinas de protección al afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga:

- PQRSF por modalidad de petición.
- Análisis comparativo de las PQRSF en relación con el mismo periodo del año anterior.
- PQRSF por canales de atención.
- PQRSF asignadas por dependencias
- Trámites y/o servicios que presentan mayor inconformidad.
- Quejas y Reclamos recurrentes.- Solicitudes recurrentes.
- Sugerencias y Felicitaciones.
- Tiempos de respuesta.
- Los demás que consideren pertinente.