

## INFORME SUBPROCESO PQSRF CUARTO TRIMESTRE 2023

### PQRSF por modalidad de petición.

### PQRSF ASIGNADAS POR SERVICIOS Y MODALIDAD DE PETICION

AREA	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERE	FELICITACIONES	SOLICITUDES	PETICION	TOTAL
CREDITO	2	0	0	0	2	1	5
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	8	709	63	0	19	18	817
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO	1	0	0	0	0	0	1
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	1	0	0	0	0	0	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	2	0	0	0	0	0	2
VIVIENDA	1	0	0	0	0	9	10
TESORERIA	0	0	0	0	3	1	4
UIS CODAZZI	1	0	0	0	0	0	1
UIS AGUACHICA	1	0	0	0	0	0	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	0	0	0	0	9	0	9
GIMNASIO-VALLEDUPAR	1	0	0	0	0	1	2
GESTION TECNOLOGICA	0	0	0	0	1	0	1
PROTECCIÓN AL CESANTE	0	0	0	0	7	5	12
GESTION HUMANA	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>709</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>867</b>

En el CUARTO trimestre de 2023 se recibieron una totalidad de **804** 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	18
RECLAMO	709
SUGERENCIA	63
FELICITACIONES	0
SOLICITUDES	41
PETICIONES	36
<b>Total</b>	<b>867</b>

La **MODALIDAD** que más se Recepcionan es **RECLAMOS CON 709** 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	19
DERECHO DE PETICION	OFICIO ESCRITO	7
DERECHO DE PETICION	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO	10
QUEJA	EMAIL	6
QUEJA	PRESENCIAL	2
QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	10
RECLAMO	TELEFONO	39
RECLAMO	EMAIL	6
RECLAMO	OFICIO ESCRITO	5

RECLAMO	PRESENCIAL	654
RECLAMO	CORREOS ELECTRÓNICOS	5
SUGERENCIA	TELEFONO	8
SUGERENCIA	EMAIL	3
SUGERENCIA	PRESENCIAL	52
SOLICITUDES	TELEFONO	1
SOLICITUDES	EMAIL	39
SOLICITUDES	OFICIO ESCRITO	1

867

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

### COMPARATIVO PQRSF EN RELACION CON EL PERIODO ANTERIOR EN CUARTO 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	11	18		
RECLAMOS	602	673	681	782	675	631	738	709		
SUGERENCIAS	40	36	52	49	47	48	56	63		
FELICITACIONES	0	0	0	1	1	3	0	0		
SOLICITUDES	121	88	89	62	125	62	52	41		
PETICIONES	42	38	38	34	43	44	43	36		
TOTALES	819	865	881	953	913	804	900	867		

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

Comparativo/Periodo	Quejas		Reclamos		Sugere		FELI		Solicitu		Peticones		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
CREDITO	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	2	5
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	5	8	738	709	56	63	0	0	33	19	18	18	850	814
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
VIVIENDA	1	1	0	0	0	0	0	0	3	0	19	9	23	9
CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
TESORERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	1	1	7	4
UIS CODAZZI	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
UIS AGUACHICA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9	0	0	0	9
EDUCACION CONTINUADA	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0
GIMNASIO-VALLEDUPAR	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
OFICINA LA LOMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
GESTION TECNOLOGICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
PROTECCIÓN AL CESANTE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	1	5	1	12
CARTERA Y COBRANZAS	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	2	0
MERCADEO AGUACHICA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
IPS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
GESTION HUMANA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	2	1
<b>TOTALES</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>738</b>	<b>709</b>	<b>56</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>41</b>	<b>43</b>	<b>36</b>	<b>900</b>	<b>867</b>

**Número de PQRS resueltas oportunamente**

<b>Total pqrst</b>	<b>NO respondidos a tiempo</b>	<b>Respondidos a tiempo</b>	<b>%cumpli</b>
867	26	841	97%

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

<b>No PQRSF</b>	<b>ENCUESTADOS</b>	<b>SATISFECHOS</b>	<b>Porcentaje</b>
867	829	804	97%

**NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE (Encuestas a SERVICIOS)**

<b>NUMERO DE ENCUESTAS X SERVICIOS</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>
0	0 %

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

<b>SERVICIOS / Accion Generadora</b>	<b>Cantidad</b>
<b>SUBSIDIO FAMILIAR</b>	
ACREDITACION DE CUSTODIA	1
AFILIACIONES INGRESADAS TARDE	4
AFILIACIONES NO INGRESADAS X AUXILIAR	13
AFILIADO EN OTRA SUCURSAL	6
ATENCION A USUARIOS EN LA OLIMPICA Y SUPERGIRO	4
BENEFICIARIO INACTIVO EN BASE DE DATOS	3
CERTIFICADO NO INGRESADO POR EL AUXILIAR	6
D/TO PRESENTA EXTEMPORÁNEO-CADUCIDAD	326
DATOS NO INCLUIDOS EN FORMULARIO	29
DEVENGA SALARIO MENOR AL MINIMO	30
DEVOLUCIÓN DE AFILIACIÓN-SUBSANADA	4
EMPRESA EXPULSADA	7
EMPRESA NO TIENE APORTES	2
EMPRESA PAGA MENOS DEL 4%	1
EMPRESA PAGO TARDE LOS APORTES	29
ERROR EN INGRESO DE AFILIACION	55
ESCOLARIDAD MAL INGRESADA POR AUXILIAR	3
INCAPACIDADES NO REPORTADAS	3
INCONSISTENCIA SISU- DISCAPACITADOS	9
INCONSISTENCIA SISU -PADRES	91
INFORMACION MEDIO DE PAGO	5
INFORMACION TARJETAS AV VILLAS	1
NO AFILIADO	2
NO CUENTA CON MEDIO DE PAGO	2
NO CUMPLE REQUISITOS	1
NOVEDADES EN AFILIACION	5
PRODUCTO NO CONFORME	1
SALARIO MENOR O MAYOR EN PLANILLA UNICA	71
SOLICITUD CERTIFICADO DE AFILIACIÓN	1
SOLICITUD CORECCION DE DATOS	1
SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS	6
SOLICITUD DE AFILIACIONES -DOCUMENTOS	2
SOLICITUD DE INFORMACION	12
SOLICITUD PAGO SUBSIDIO FAMILIAR	7
SOLICITUD PAZ Y SALVO	4

TOPE DE SALARIOS ENTRE CONYUGE	1
TRABAJADOR INACTIVO POR PLANILLA UNICA	61
TRABAJADOR NO INCLUIDO EN PLANILLA	1
YA CANCELADO	7
<b>CREDITO</b>	
SOLICITUD DE PIGNORACION	5
<b>CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	
ESTADO Y DISPONIBILIDAD DE LOS BAÑOS	1
<b>RECREACION Y DEPORTES -LA PEDREGOSA</b>	
EVENTOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS	1
<b>EDUCACION INFORMAL - COLEGIO</b>	
DOCENTES	1
INFORMACION SOBRE INSCRIPCIONES	1
<b>VIVIENDA</b>	
ATENCION AL CLIENTE	3
RESPUESTA DE ESTADO DE POSTULACION	7
<b>TESORERIA</b>	
TRASLADO DE APORTES	3
DEVOLUCIÓN DE APORTES	1
<b>UIS CODAZZI</b>	
GIMNASIO CODAZZI	1
<b>UIS AGUACHICA</b>	
VACANTES AGENCIA DE EMPLEO	1
<b>MERCADEO</b>	
SOLICITUD COTIZACIÓN DE SERVICIOS	6
SOLICITUD DE ASESOR COMERCIAL	3
<b>GIMNASIO</b>	
ATENCION POR LOS INSTRUCTORES	2
<b>GESTION TECNOLIGINA</b>	
INCONVENIENTES ZONA TRANSACCIONAL	1
<b>PROTECCION AL CESANTE</b>	
SOLICITUD DE VACANTES AGENCIA DE EMP	4
RECOBRO FOSFEC	3
SUSPENSIÓN DE BENEFICIOS	2
POSTULANTE EN ESPERA DE RECURSOS	3
<b>GESTION HUMANA</b>	
CERTIFICADO 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.