

INFORME SUBPROCESO PQSRF PRIMER TRIMESTRE 2024

PQRSF por modalidad de petición.

PQRSF ASIGNADAS POR SERVICIOS Y MODALIDAD DE PETICION

AREA	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERE	FELI	SOLICITU	PETICION	TOTAL
CREDITO	1	0	0	0	0	1	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	6	510	60	0	12	16	604
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO	1	0	0	0	0	0	1
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	1	3	0	0	3	0	7
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	2	0	0	0	1	1	4
VIVIENDA	1	0	0	0	5	14	20
TESORERIA	0	0	0	0	15	3	18
UIS CODAZZI	2	0	0	0	0	0	2
MERCADEO-VALLEDUPAR	0	0	0	0	4	0	4
EDUCACIÓN CONTINUADA	0	0	0	0	1	0	1
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	0	0	0	0	3	0	3
OFICINA LA JAGUA	1	0	0	0	0	0	1
PROTECCIÓN AL CESANTE	1	0	1	1	8	4	15
CONTABILIDAD	0	0	0	0	3	0	3
CDI PAISAJE DE SOL- LA NEVADA	0	0	0	0	0	1	1
BIBLIOTECAS Y CULTURA	1	0	0	0	0	0	1
CARTERA Y COBRANZAS	0	0	0	1	0	0	1
MERCADEO -UIS AGUACHICA	0	0	0	0	1	0	1
IPS	1	0	0	0	0	0	1
GESTION HUMANA	0	0	0	0	2	1	3
TOTAL	18	513	61	2	58	41	693

En el **PRIMER** trimestre de 2024 se recibieron una totalidad de 693 requerimientos de los diferentes servicios y tramites que se realizan en comfacedar

CLASIFICACION POR PERIODOS Y MODALIDAD DE PETICION

MODALIDAD DE PETICION	TOTAL PQRSF
QUEJA	18
RECLAMO	513
SUGERENCIA	61
FELICITACIONES	2
SOLICITUDES	58
PETICIONES	41
Total	693

La **MODALIDAD** que más se Recepcionan es **RECLAMOS CON 513** 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	27
DERECHO DE PETICION	OFICIO ESCRITO	2
DERECHO DE PETICION	PRESENCIAL	2
DERECHO DE PETICION	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO	10
FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	2
QUEJA	EMAIL	9
QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	6
QUEJA	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO	1
QUEJA	REDES SOCIALES	2
RECLAMO	TELEFONO	45
RECLAMO	EMAIL	16
RECLAMO	OFICIO ESCRITO	2
RECLAMO	PRESENCIAL	446
RECLAMO	BUZON DE SUGERENCIAS	1
RECLAMO	REDES SOCIALES	1
RECLAMO	PAGINA WEB	1
RECLAMO	CORREOS ELECTRÓNICOS	1
SUGERENCIA	TELEFONO	6
SUGERENCIA	EMAIL	1
SUGERENCIA	PRESENCIAL	53
SUGERENCIA	BUZON DE SUGERENCIAS	1
SOLICITUDES	EMAIL	55
SOLICITUDES	OFICIO ESCRITO	2
SOLICITUDES	PAGINA WEB	1
TOTAL		693

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 PRIMER TRIMESTRE DE 2023 CON PRIMER TRIMESTRE 2024 POR TIPO

Comparativo/Periodo	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Total	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
QUEJAS	30	18	25		16		18		89	
RECLAMOS	673	513	782		631		709		2795	
SUGERENCIAS	36	61	49		48		63		196	
FELICITACIONES	0	2	1		3		0		4	
SOLICITUDES	88	58	62		62		41		253	
PETICIONES	38	41	34		44		36		152	
TOTALES	865	693	953		804		867		3489	

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

**COMPARATIVO PQRSF EN RELACION CON EL PERIODO ANTERIOR
EN PRIMER TRIMESTRE DE 2023 CON PRIMER TRIMESTRE 2024
POR SERVICIOS**

Comparativo/Periodo	Quejas		Reclamos		Sugere		FELI		Solicitu		Peticiones		Total	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
AREAS														
CREDITO	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	5	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	8	6	709	510	63	60	0	0	19	12	18	16	814	604
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	1	1	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	1	7
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	4
VIVIENDA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	9	14	9	20
CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	3	0	18
TESORERIA	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	4	2
UIS CODAZZI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	4
UIS AGUACHICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	0	0	0	0	0	0	0	0	9	3	0	0	9	3
EDUCACION CONTINUADA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GIMNASIO-VALLEDUPAR	1	1	0	0	0	1	0	1	0	8	1	4	2	15
OFICINA LA LOMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
GESTION TECNOLOGICA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1
PROTECCIÓN AL CESANTE	0	1	0	0	0	0	0	0	7	0	5	0	12	1
CARTERA Y COBRANZAS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
MERCADEO AGUACHICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
IPS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GESTION HUMANA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	3
TOTALES	18	18	709	513	63	61	0	2	41	58	36	41	867	693

Número de PQRS resueltas oportunamente

Total pqrsf	NO respondidos a tiempo	Respondidos a tiempo	%cumpli
693	9	684	98%

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

No PQRSF	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	Porcentaje
693	662	647	98%

NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE (Encuestas a SERVICIOS)

NUMERO DE ENCUESTAS X SERVICIOS	% CUMPLIMIENTO
0	0 %

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

SERVICIOS/ Accion Generadora	Cantidad
SUBSIDIO FAMILIAR	
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
CREDITO	
SOLICITUD DE PIGNORACION	5
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO	
ESTADO Y DISPONIBILIDAD DE LOS BAÑOS	1
RECREACION Y DEPORTES -LA PEDREGOSA	
EVENTOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS	1
EDUCACION INFORMAL - COLEGIO	
DOCENTES	1
INFORMACION SOBRE INSCRIPCIONES	1
VIVIENDA	
ATENCION AL CLIENTE	3
RESPUESTA DE ESTADO DE POSTULACION	7
TESORERIA	
TRASLADO DE APORTES	3
DEVOLUCIÓN DE APORTES	1
UIS CODAZZI	
GIMNASIO CODAZZI	1
UIS AGUACHICA	

VACANTES AGENCIA DE EMPLEO	1
MERCADEO	
SOLICITUD COTIZACIÓN DE SERVICIOS	6
SOLICITUD DE ASESOR COMERCIAL	3
GIMNASIO	
ATENCION POR LOS INSTRUCTORES	2
GESTION TECNOLIGINA	
INCONVENIENTES ZONA TRANSACCIONAL	1
PROTECCION AL CESANTE	
SOLICITUD DE VACANTES AGENCIA DE EMP	4
RECOBRO FOSFEC	3
SUSPENSIÓN DE BENEFICIOS	2
POSTULANTE EN ESPERA DE RECURSOS	3
GESTION HUMANA	
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.