



Cuarto Trimestre 2019

Informe de PQRSF

Gestión de la calidad y
mejoramiento continuo



COMFIAR
JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN

INTODUCCIÓN

El Proceso de atención de Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos Felicitaciones (PQRSF) provee información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones Institucionales.

A continuación se pone a disposición de la dirección, la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámite para las PQRSF en la caja de compensación familiar de Arauca durante el cuarto trimestre de 2019 y las sugerencias y observaciones para la mejora continua en la prestación de los servicios.

INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2019

El presente informe contiene la relación de las Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos Felicitaciones (PQRSF) recibidos por la caja de compensación familiar de Arauca COMFIAR durante el cuarto trimestre de 2019.

RESULTADO DE LAS PQRSF

Durante el primer trimestre de 2019 se recibieron en total en la Caja de Compensación Familiar de Arauca, **14 PQRSF** a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico y la Oficina de atención al cliente, o las entidades donde pueden acudir los usuarios para presentar sus Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos Felicitaciones (PQRSF) personalmente.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Dentro de las 14 PQRSF recibidas durante el cuarto trimestre de 2019, encontramos Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos y Felicitaciones (PQRSF), distribuidas en cantidad y porcentaje de la siguiente manera:

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones y Solicitudes	5	36%
Quejas y Reclamos	6	43%
Felicitaciones	3	21%
TOTAL	14	100%

Tabla 1 Clasificación de PQRS recibidas

Las PQRSF están distribuidas de la siguiente manera como se relacionaban a continuación:

Peticiones y Solicitudes

✓ *Vivienda*

Solicitar carta para retirar ahorros del banco, destinados para vivienda

Requisitos e información con la entidad para obtener el beneficio de subsidio de vivienda en condición de desplazado y mujer de escasos recursos.

✓ *Canales de atención*

Sugerir en los turnos que se tengan presente los adultos mayores, mujeres embarazadas, o niños en brazos.

✓ *Afiliaciones Certificados*

Solicitud de certificado de aportes

Quejas y Reclamos

✓ *Canales de atención*

Ventanilla mala atención en uno de los módulos de afiliación, actitud irrespetuosa y grosera por parte del asesor.

Madre con bebe en brazos, tomo el turno y han pasado tres turno y no la han llamado.

✓ *Educación no formal*

2 Inconformidades con la asignatura emprendimiento, considera que no es importante a la formación técnica que está cursando y la actitud del docente.

✓ *SUBSIDIO - Cuota Monetaria*

Exige el subsidio al que tiene derecho por el tiempo laborado en la secretaria de educación de los periodos de marzo a agosto de 2019.

✓ *RECREACIÓN –*

Por no permitir ingresar a la piscina por no contar con la indumentaria adecuada.

Felicitaciones

✓ *SUBSIDIO - Cuota Monetaria*

Madre cabeza de hogar agradece a COMFIAR, por mejorar el pago del servicio de la cuota monetaria con el nuevo operador.

✓ **PROMOCIÓN DE SERVICIOS / COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS**

Innovación en la promoción y prestación de los servicios.

Felicitaciones por la actividad realizada, puntualidad, conocimiento del tema, portafolio de servicios, y establecer mayor presencia con los funcionarios de la DIAN, con relación a los servicios de los funcionarios.

ESTADO DE LAS PQRS

Actualmente las PQRSF se encuentran 100% cerradas, de acuerdo al reporte estadístico generado por la herramienta de gestión documental Orfeo, se evidencia la respuesta de las mismas

TIEMPO PROMEDIO RESPUESTAS

<i>Tiempo Promedio Respuestas</i>			
<i>Modalidad</i>	<i>N°</i>	<i>Tiempo</i>	<i>T. Promedio</i>
<i>Peticiones y Solicitudes</i>	5	80	16
<i>Quejas y Reclamos</i>	6	28	5
<i>Felicitaciones</i>	3	16	5
	14	124	9

Tabla 2 Tiempo Promedio Respuestas

RESULTADO DE LA ENCUESTA

1. ¿El tiempo de la respuesta fue oportuno a la solicitud presentada?

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	0	0%
2	1	7%
3	0	0%
4	0	0
5	9	64%
N/A	4	29%
TOTAL	14	100%

2. ¿El lenguaje en la respuesta fue claro, atendiendo a la solicitud presentada?

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	0	0%
2	1	7%
3	0	0%
4	0	0
5	9	64%
N/A	4	29%
TOTAL	14	100%

¿La respuesta generada por el proceso a su solicitud fue satisfactoria?

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	0	0%
2	1	7%
3	0	0%
4	0	0
5	9	64%
N/A	4	29%
TOTAL	14	100%

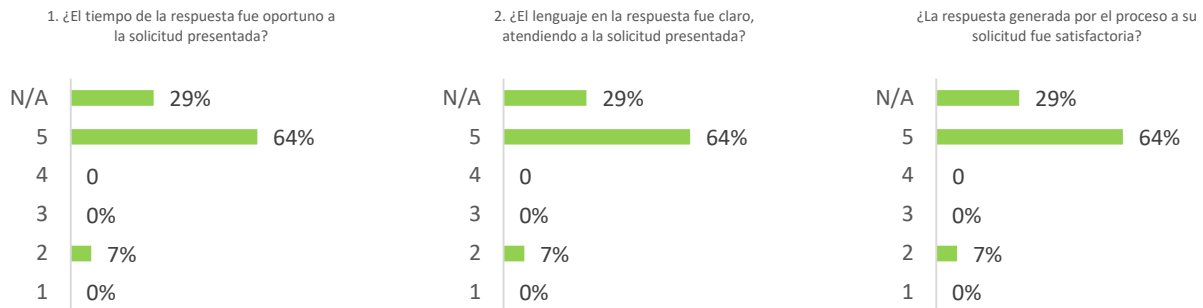


Tabla 3 Resultados de la encuesta

CONCLUSIONES

Se logra evidenciar que los procesos dan respuesta a las PQRSF y el 100% de casos del trimestre se asocia la respuesta a la herramienta Orfeo tal como lo indica el procedimiento.

El tiempo promedio de las Peticiones y Solicitudes es de 16 días hábiles, superando los 15 días hábiles, esta situación se presentó con el radicado 20195270001062, el cual fue radicado por la pagina institucional quedo el bandeja pero no se asignó al proceso correspondiente, además esta no queda en físico y esta fue otra razón que afecto el promedio de respuesta de las Peticiones y Solicitudes, aclarando que el promedio de respuestas de las demás peticiones y solicitudes es de 7 días hábiles.

El tiempo promedio de Quejas y Reclamos es de 5 días hábiles, que corresponde a las gestiones de Educación no formal, SUBSIDIO - Cuota Monetaria, RECREACIÓN –, como se describe en tipos de solicitudes recibidas, donde se evidencia que las más recurrentes con corresponder a Educación no formal, correspondiente a la cátedra de emprendimiento y actitud del docente.

Felicitaciones SUBSIDIO - Cuota Monetaria, por la oportuna atención a las inquietudes y excelente actitud frente al servicio, PROMOCIÓN DE SERVICIOS / COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS, por atender la invitación a la socialización de la corporación, preparación de los promotores y la innovación en los servicios

Encuesta

De las 14 PQR, que se presentaron durante el trimestre solo 10 personas contestaron la encuesta de forma telefónica, en los 4 caso que no se pudo obtener respuesta.

¿El tiempo de la respuesta fue oportuno a la solicitud presentada?

De los 10 encuestados 9 manifestaron un grado alto de satisfacción y 1 manifestó insatisfacción en el tiempo oportuno de respuesta.

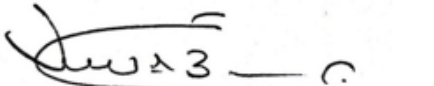
¿El lenguaje en la respuesta fue claro, atendiendo a la solicitud presentada?

De los 10 encuestados 9 manifestaron un grado alto de satisfacción y 1 manifestó insatisfacción en el lenguaje.

¿La respuesta generada por el proceso a su solicitud fue satisfactoria?

De los 10 encuestados 9 manifestaron un grado alto de satisfacción y 1 manifestó insatisfacción en satisfacción de la solicitud.

Elaborado por:



JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARÍN
Profesional SGC