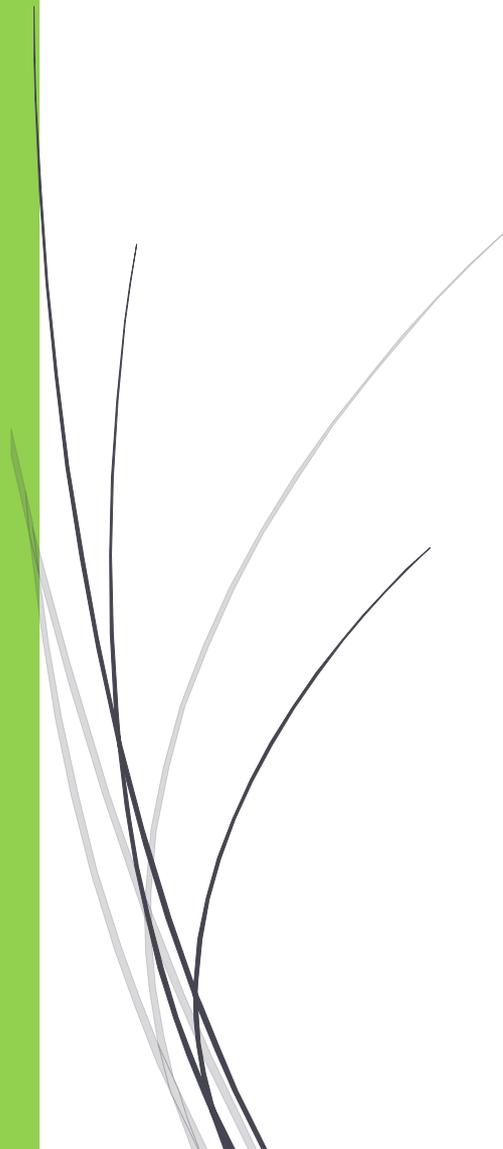




Tercer Trimestre 2021

Informe de PQRSF

Gestión de la calidad y
mejoramiento continuo



COMFIAR
JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN

INTRODUCCIÓN

El Proceso de atención de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) “Solicitudes y peticiones”, “Quejas, reclamos y denuncias” y “Felicitaciones”, 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 Tercer trimestre de 2021, las sugerencias y observaciones para la mejora continua en la prestación de los servicios.

INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2021

El presente informe contiene la relación de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) recibidos por la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR durante el Tercer trimestre de 2021.

RESULTADO DE LAS PQRSF

Durante el Tercer trimestre de 2021 se recibieron en total en la Caja de Compensación Familiar de Arauca, **40 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 “Solicitudes y peticiones”, “Quejas, reclamos y denuncias” y “Felicitaciones” (PQRSF) personalmente.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Dentro de las **40 PQRSF** recibidas durante el tercer trimestre de 2021, encontramos Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos (PQRSF), distribuidas en cantidad y porcentaje de la siguiente manera:

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones y Solicitudes	25	62%
Quejas y Reclamos	15	38%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	40	100%

Tabla 1 Clasificación de PQRSF recibidas

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

PETICIONES Y SOLICITUDES

ESTRATEGICOS

1. Planeación y Direccionamiento Estratégico

- Solicitud de apoyo actividad lúdica y tarde de cine
- Solicitud de audiencia con al algún representante de la institución con el fin de hacer una breve entrevista sobre el ecosistema de emprendimiento e innovación en la región
- Solicitar apoyo con un funcionario del equipo de recreación, para una actividad de bienestar que estaremos realizando, de acuerdo con la fecha y horarios que se relacionan a continuación

2. Gestión de Calidad y Mejoramiento Continuo

- Una vez revisada la carta de derechos y deberes publicados en el portal web, encontramos lo siguiente:
Por consiguiente, la Caja de compensación Familiar de Arauca - COMFIAR, deberá incluir los derechos mencionados, ajustar la carta de derechos y deberes y reportar a la oficina de Protección al Usuario su Cumplimiento

SOPORTE

1. Gestión Financiera Tesorería

- Certificado de ingresos y retenciones por concepto de pagos originados en relación a lo laboral.

2. Gestión Jurídica

- Solicitud de información de las etapas precontractual contractual y post contractual del contrato de obra No. 090 de 2014 cuyo objeto es “CONSTRUCCIÓN DE 238 SOLUCIONES DE VIVIENDA DE INTERES PRIORITARIO EN MODALIDAD DE VIVIENDA NUEVA NUCLEADA Y URBANISMO, PROYECTO DENOMINADO – URBANIZACIÓN LAURELES, ETAPA I, EN EL MUNICIPIO DE ARAUCA, DEPARTAMENTO DE ARAUCA
- Solicitud de certificación de cumplimiento de contrato de prestación de servicios 050-2018 y 051-2018

OPERATIVOS

1. Afiliaciones y Recaudo de Aportes Parafiscales

- "Colaboración reintegrando el aporte que se hizo por error de cedula teniendo en cuenta los pagos relacionados en la planilla de SOI...
Lo anterior teniendo en cuenta que por error en la novedad de pago SOI se relacionó que no corresponde al titular."
- A través del procedimiento de cobro coactivo, solicita información si los sancionados relacionados en la lista se encuentran cotizando.
- Solicitud de información por medio de apoderado, sobre el expediente de afiliación y pago de aporte parafiscales, con el fin de adelantar trámite por parte de persona que manifiesta haber tenido relación sentimental, en aras de conocer en qué entidad el señor (Q.E.P.D) cotizó algunas semanas en su vida laboral
- "PLANILLA DE PAGOS DEL MES DE ENERO A AGOSTO 2021
Buenas Tardes solicito me sea enviado la planilla de pago del subsidio de mi padre e hijo quienes están afiliados a la caja de compensación familiar COMFIAR, por favor a mi correo electrónico a corte 2021 enero a 2021 agosto Gracias por su amable atención"

2. Gestión de Recreación Turismo Deporte y Eventos (DCT)

- Deseo conocer, si la Caja de Compensación ofrece servicios de formación deportiva (fútbol) para mayores de edad en la ciudad de Arauca. Gracias.

3. Gestión de Recreación Turismo Deporte y Eventos (Los Araguatos C.R)

- Cotización para actividad de 30 a 40 personas en los Araguatos Centro Recreacional
- Solicitud de permiso para celebrar amor y amistad a fundación de la mujer el 26 de septiembre de 2021

2 Gestión de Subsidios

- "Mediante la presente me dirijo con el fin de solicitar la actualización de mis datos personales, tal como lo es mi correo electrónico... y no me permite realizar el registro para acceder a los servicios en línea
También, quiero agregar, tengo inquietudes en cuanto a la cuota monetaria de mi hijo"
- "respetuosamente solicito información con referencia la cuota monetaria de los meses de enero febrero , marzo, abril , mayo y junio de 2021 la cual tiene derecho mi señora madre por ser mayor de 60 años y cumplir con los requisitos , la cual es reclamada por mí en la ciudad de Arauca, me acerque a un SUPERGIRO pero me informan que

solo me pagan las del mes de junio que no había ningún deposito más , por lo anterior requiero la información necesaria de como poder reclamar la cuota que se han dejado de pagar por parte de la caja de compensación familiar".

4. Gestión de Subsidios (MPC FOSFEC)

- Me comunico con el FOSFEC, para que se me aclare el por qué no se me ha consignado el segundo pago, me informan que fue porque yo hice un pago por dos días como independiente, les dije que fue un trabajo pequeño que me salió y no veo el motivo de por qué no me van a pagar
- "muy buenas tardes señores COMFIAR. la presente es para que ustedes me tengan en cuenta para las ayudas a los desempleados, en la cual no me encuentro laborando actualmente. muchas gracias por la atención prestada"
- Allegue a la oficina de protección al usuario procedimiento para recobro, Carta de aprobación de los beneficios de mecanismo de protección al Cesante, proceso o trámite para reactivar postulación al subsidio de emergencia, informe y adjunte soportes de pago realizados a la fecha por concepto de subsidio de emergencia del solicitante, proporcione claridad frente al valor pendiente por cobrar por parte del señor...

5. Gestión de Subsidios (Unidad de Vivienda)

- Copia simple de la escritura pública,
- Solicitud de copia de los documentos aportados por el señor mencionado anteriormente para la respectiva carpeta del cual fue beneficiarios de un subsidio de vivienda otorgado por el Departamento de Arauca y ejecutado por COMFIAR según contrato N°....

6. Servicios Sociales

- Solicitud de información completa de los beneficios que tienen sus afiliados y portafolio de servicios
- Proporcionar espacio de acercamiento y así poder dar a conocer las necesidades de nuestros servidores públicos, así como lo acordado en la negociación colectiva con las organizaciones sindicales de la entidad, De esta manera, a través de las actividades de bienestar, prevención y promoción a la salud y clima laboral, se busca lograr un impacto positivo hacia nuestros colaboradores....
- Solicitud de información relacionada con DP No 2021-207966-80814-D

- Solicitud articulación para jornada de registro único de migrante venezolanos - RUMV para niños y niñas adscritos a programas de Primera Infancia del ICBF - Regional Arauca

QUEJAS Y RECLAMOS

SOPORTE

1. Gestión Jurídica

- PQRS POR W.O. DECLARADO EN MITAD DEL TIEMPO DE LA SEMIFINAL

2. Gestión Administrativa Sede Arauquita

- He llamado en varias ocasiones y en diferentes días con la sede de Arauquita y es imposible que me responda el teléfono ni el celular, yo vivo en la Esmeralda y necesito comunicarme para poder ir hacer mi diligencia con todos mis papeles y no tener que devolverse por falta de documentos

Agradezco le dé solución a una buena respuesta telefónica, ya que es el único medio que tenemos para comunicarnos. Gracias

OPERATIVOS

1. Gestión de Educación IFET

- Por cobros indebidos de lo no debido, inexistencia de la obligación, asolamiento de la buena fe, habeas data, anotación y reporte prohibidos a centrales de riesgo si los hubiere, libre albedrío, al consumidor o usuario...Por hechos ocurrido a mi nombre, en el mes de marzo del año 2021
- Pre inscribí a mi hija a dos cursos de Word básico e inglés desde el mes de junio, como se evidencia en los documentos adjuntos, siempre manifesté el interés que mi hija participará y en la última conversación me manifiestan que ya el cupo estaba agotado. Con mucho respeto e inconformidad me parece que deben tener mejor comunicación con el afiliado, tener mayor organización.

2. Gestión de Recreación Turismo Deporte y Eventos (DCT)

- Mediante la página de Facebook, la Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR, a través de la Sección Deportes, Cultura. Manifestó su inconformidad por la decisión tomada en un torneo, culpando directamente a uno de los colaboradores, se procedió a radicar la queja formalmente para tramitar la respectiva respuesta.

3. Gestión de Recreación, Turismo, Deporte Y Eventos (Los Araguatos C.R)

- No le permitieron el ingreso a la menor de 12 años a la piscina por no contar con el acompañamiento, manifiesta que estas políticas son nuevas...
- No pudo ingresar a la piscina porque para sorpresa el cupo ya estaba lleno
- No ha podido ingresar al parque, durante tres fines de semana por inconvenientes con mi cedula, la colaboradora responde "Ella no podía ponerse a llamar a cada uno del afiliado" respuesta que no fue muy agradable manifiesta la peticionaria.

4. Gestión de Subsidios

- Agradecemos sea reconocido el subsidio del periodo mayo 2021 por el colaborador teniendo en cuenta que para este periodo no se efectuó el aporte completo toda vez que se anticipó en el periodo de abril 2021. Por políticas internas del Banco W todo colaborador debe recibir el pago de sus vacaciones previo al disfrute.
- Al día de hoy solo se refleja un solo pago, cuando yo tengo dos beneficiarios afiliados, Por favor quiero saber cuál es la inconsistencia, porque desde el mes de agosto no se refleja el pago
- Llevo más de tres meses laborando para una empresa la cual ha venido realizando los aportes a caja de Compensación, pero el subsidio familiar que debía llegar a mi hija menor no se ha hecho efectivo, solicito amablemente se revise el caso anexo copia de las planillas pagadas por la empresa.
- Solicite la revisión de los pagos en la oficina y en el sistema aparece que se ha venido girando y cobrando los subsidios a partir del mes de abril del presente año, pero lo más raro del caso es que la madre de los beneficiarios en meses anteriores cuando se dirigía a cobrar el subsidio le decían que no habían girado nada, hasta este mes de septiembre fue que pudieron retirar por primera vez.
- PAGO DEL SUBSIDIO NO CANCELADO
Buenas tardes Señores Confiar, para solicitar el pago monetario del subsidio no cancelado, del mes de mayo, junio, Julio y agosto. Estaré atenta a su pronta respuesta o paso a seguir para solicitar este pago Gracias por su amable atención"

5. Gestión de Subsidios (MPC FOSFEC)

- Mediante este mensaje quisiera encontrar respuesta a mi caso pues llevo esperando respuesta de la caja de compensación Confiar de Arauca desde el año 2019 por estar desempleado obtuve respuesta varios meses después donde me indicaban que no había recursos y tenía que esperar
- Queja y pago de devolución de aportes de 2 días, como beneficiario del programa de FOSFEC

ESTADO DE LAS PQRSF

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>	25	95	3,8
<i>Quejas y Reclamos</i>	15	85	5,7
<i>Felicitaciones</i>	-	-	-
	40	180	4,5

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

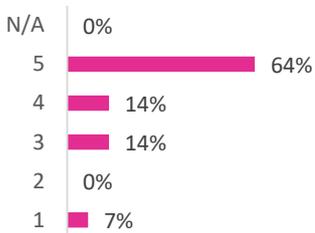
2. ¿El lenguaje en la respuesta fue claro, atendiendo a la solicitud presentada?

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

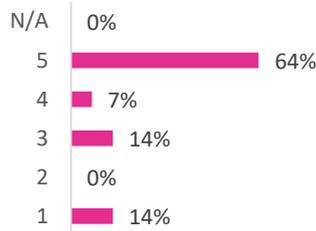
¿La respuesta generada por el proceso a su solicitud fue satisfactoria?

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	1	7%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	14%
5	11	79%
N/A	0	0%
TOTAL	14	100%

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



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



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

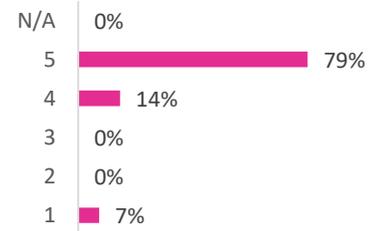


Tabla 3 Resultados de la encuesta

CONCLUSIONES

- ✓ Se logró 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 respuestas de Peticiones y Solicitudes es de 3,8 días hábiles, lo que indica que se redujo comparado con el periodo anterior.
- ✓ El tiempo promedio de Quejas y Reclamos es de 5,7 días hábiles, lo que para este trimestre representa un aumento en comparación al tiempo promedio del periodo anterior que fue de 3 días hábiles.

ENCUESTA

De las 40 PQRSF que, se presentaron durante el trimestre 20 personas contestaron la encuesta de forma telefónica.

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

Según la calificación de los encuestados el 79% presentó un grado alto de satisfacción y un 21% persona manifestó inconformidad con el tiempo de respuesta.

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

Teniendo en cuenta la calificación de los encuestados el 71% presenta un alto grado de satisfacción con el lenguaje de la respuesta.

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

Según los encuestados el 93% manifiesta un grado alto de satisfacción.

Desde atención al cliente se realiza la gestión de aplicar encuesta, el inconveniente que se viene presentando es que los números de contacto con los que se relaciona la PQRSF, no se puede obtener la comunicación con la parte interesada (buzón correo de voz, no responde; El número no se encuentra en servicio; Tele asistencia (correo de voz).

Observaciones

No responde el teléfono

No contesta

Buzon de mensaje

Sistema correo de voz

No se encontró número de contacto

Fuera de servicio, sistema correo de voz

Inconformidad con la respuesta y con lo que cobra

No se identificó el número de contacto

No responde al número que se marca

No registra número para contactar

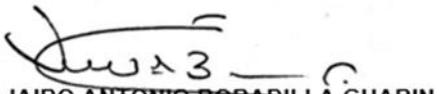
Agradeciendo por su colaboración y por su esfuerzo por mejorar cada día más en beneficio de los usuarios

No hubo respuesta oficial

Correo de voz

Correo de voz

Elaborado por:



JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN
Profesional SGC