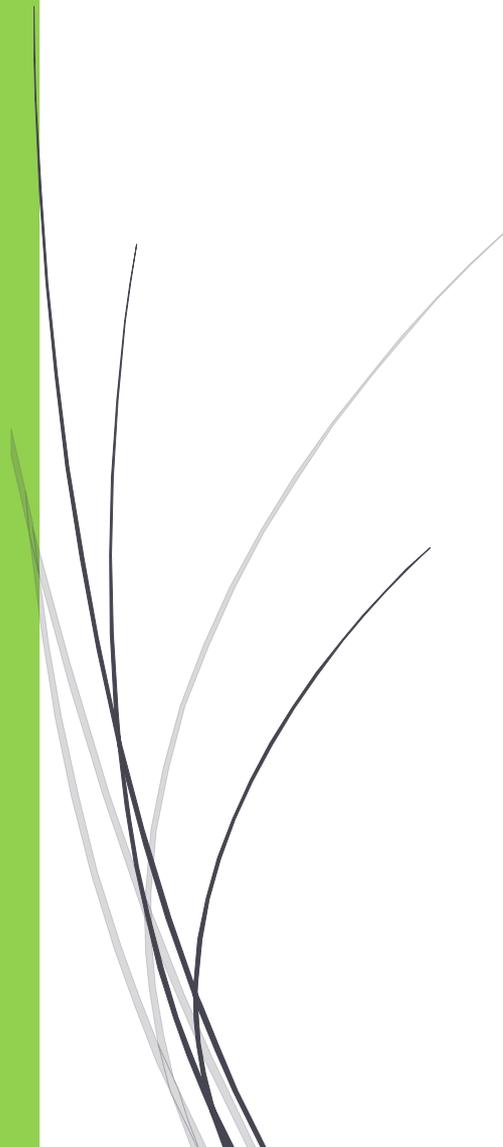




Segundo Trimestre
2021

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 Segundo 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 Segundo trimestre de 2021.

RESULTADO DE LAS PQRSF

Durante el Segundo trimestre de 2021 se recibieron en total en la Caja de Compensación Familiar de Arauca, **58 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 **58 PQRSF** recibidas durante el segundo 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	50	86%
Quejas y Reclamos	8	14%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	58	100%

Tabla 1 Clasificación de PQRSF recibidas

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

PETICIONES Y SOLICITUDES

11 Afiliación Y Recaudo de Aporte Parafiscales

Certificación, procesos de afiliación, indicaciones para ingresar a plataforma y verificar si la afiliación esta activa, requisitos de afiliación, ajustar información personal, solicitudes de afiliación, información cuota monetaria

2 Gestión Administrativa

SSF - Requerimiento de información, la Superintendencia del Subsidio Familiar, en lo que refiere al Plan de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Solicitud día de la familia Ley 1857/2017

1 Sección Crédito

1. Sea informada porque aun aparezco con un reporte negativo en mi historial crediticio de DATA CREDITO y/o CIFIN. Y con mi vivienda embargada
2. Me sea reconocida la prescripción de la obligación y de inmediato la caducidad del reporte negativo y desembargada mi vivienda.

3 Gestión de Recreación, Turismo, Deporte y Eventos (DCT)

Petición verbal relacionada con la premiación del Bingo Kids partida pleno, en la cual se premiaba con un portátil a alguno de nuestros niños afiliados a la Corporación inscrito en el bingo alusivo a la niñez.

SSF - PQRS - Premio bingo virtual infantil

Requerimiento - solicitud de información respecto a los servicios que ofrece la Caja De Compensación Familiar De Arauca a sus afiliados.

1 Gestión de Recreación, Turismo, Deporte y Eventos (los Araguatos C.R)

Me indicaron que podía solicitar por parte de ustedes acompañamiento dos veces al mes para actividades lúdico-recreativos, estoy solicitando la de este mes para el 31 de mayo, hoy me llama la recreacionista que lunes y martes son días de descanso de ella, por favor solicito

de manera respetuosa que envíen a otra persona ya que no excusa este día se puede suplir por otro colaborador de ustedes.

Agradezco una pronta respuesta

1 Gestión Financiera

Solicitud de abstención de practicar retención en la fuente a título de renta sobre el 100% de los valores que facture esta empresa con ocasión de la ejecución a cualquier actividad desarrollada.

7 Gestión Jurídica

Derecho de petición donde se Solicita a la caja de compensación de Arauca COMFIAR, los pagos de liquidación del contrato laboral a término fijo N° 10-668.

Petición: Por favor señalar, de manera discriminada, cuantos miembros hacen parte de la Junta Directiva de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR y en ese orden, señalar la antigüedad de cada miembro en dicha instancia.

Solicitud de acuerdo y/o transacción

Solicitud de acuerdo y/o transacción

Solicitud de información denuncia No 2021-207966-80814-D

Derecho de petición

Solicitud de información de talento humano en priorizado en las etapas 2,3 y 4 en la resolución 800 de 11 de junio de 2021

Gestión Programas Integrales

SSF - Solicitud de información FONIÑEZ 2020

Gestión Subsidio

Se solicita realizar corrección (cambio de salario) en trabajadora, quien ingreso a laborar en la corporación CORPORACION OPCION LEGAL.

"Subsidio para trabajador con padres mayores de 60 años.

En el punto en el cual manifiesta que como afiliado desea vincular en su grupo familiar a su abuela ya que ella depende económicamente del trabajador."

Petición: notificación suspensión contratos laborales

Solicitud de pruebas- posibles apremiadoras ilegales denunciadas ante la unidad

Respetuosamente solicito se me pague en forma directa el subsidio de Comfiar, lo anterior por ser el directo beneficiario y por estar parapléjico y mi hija que es quien lo sobra no se encuentra en la ciudad.

Gestión Subsidio (MPC-AGENCIA)

Solicitud de anexo de certificado de un curso a la hoja de vida (Habilidades Socioemocionales)

Gestión Subsidio (MPC-FOSFEC)

Solicitud: colaboración con información de contactos de las Cajas de compensación para lograr comunicación con las mismas y compartirles las oportunidades de trabajo

Requerimiento de reporte de información FOSFEC - N° 2-2021-102728

Desvinculación del régimen contributivo

Gestión Subsidio (Vivienda)

Petición, en la que manifiesta la necesidad de que se realice visita técnica por parte del contratista de la obra y de la gobernación de Arauca

Solicitud tramite de reembolso de recursos movilizados para el cierre financiero del proyecto altos del castillo en el municipio de Arauca.

Solicitud informe avances de obra

Solicitud de soporte de transferencias

Solicitud del acta de aclaración del acta de liquidación del proyecto de vivienda, construcción de interés social dispersa en el área rural del municipio de Arauca – convenio de asociación número 313 de 2013.

Solicitud de soportes de pago de las transferencias realizadas en el mes de marzo y abril correspondientes al proyecto en mención.

Solicitud de copia de las carpetas de beneficiario identificado CC42144880, correspondiente a la postulación, asignación y transferencia.

Devolución de recursos de los proyectos altos de la sabana y construcciones del convenio de cooperación N° 267 de 2008.

Derecho de petición: Solicitud de copia del contrato N° 308 de 2021, cuyo objeto es la CONSTRUCCIÓN DE SOLUCIONES DE VIVIENDA NUEVA NUCLEADA EN EL MUNICIPIO DE ARAUCA, CORRESPONDIENTE AL PROYECTO LAURELES ETAPA II

Programa Gobierno Vivienda Joven: Estoy interesado en el beneficio de vivienda joven publicado por el gobierno nacional para jóvenes de 18 a 28 años. Quisiera poder acceder a este beneficio. Me dicen que tengo que comunicarme con mi caja de compensación y solicitarlo.

Se levanta no conformidad 21-19 Extemporaneidad en los tiempos establecidos para la trazabilidad de las repuestas del radicado 20215320166442, como lo establece nuestro procedimiento interno PR-GM-03 Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF.

Planeación y Desarrollo Estratégico

Solicito una ayuda para las madres cabeza de familia, personal discapacitado y personal que vive en el barrio Brisas del Llano, que no cuentan con ninguna ayuda de parte del gobierno. Quiero que me colaboren con unas ayudas (mercados-bonos).

Solicitud bases de datos de la población beneficiaria a Comfiar

QUEJAS Y RECLAMOS

1, Afiliación Y Recaudo de Aporte Parafiscales

Reclamo por no recibir el subsidio del mes de abril de mi hijo y mi madre

1. Gestión de Recreación, Turismo, Deporte y Eventos (DCT)

SSF - Queja premio bingo online

1. Gestión de Recreación, Turismo, Deporte y Eventos (los Araguatos C.R)

Premio del día del trabajador: Estoy inconforme porque desde el mes pasado fui una ganadora de un bono del día del trabajador y hasta el momento el premio no se ha hecho efectivo.

Planeación y Desarrollo Estratégico

Inconformidad de beneficiaria del proyecto PMA bonos, afirmando que no la han llamado para la activación de su tarjeta de asistencia humanitaria

4, Gestión Subsidio (MPC-FOSFEC)

El día 10 de marzo del presente año me invitaron a una reunión extraordinaria la cual el tema a tratar me lo dieron a conocer a través del radicado #20215330006991. donde me explicaban acerca de la ayuda económica dada por el gobierno nacional. Allí me dieron a conocer que en los meses de febrero-marzo y abril en los días 20 al 28 de cada mes o sea de los 3 meses dichos anteriormente me estaría cancelando la ayuda económica por medio de SUPERGIROS efectivamente el primer pago me lo dieron, pero hoy 29 de marzo me salieron ahora con que debo llenar un formulario el cual es para poder retirar dicha ayuda ya que el IFET. Hace parte de CONFIAR no paso el reporte que estaba estudiando, donde he terminado las 2 primeras materias.

Reiteración de solicitud de respuesta a fondo según la primera solicitud con radicado No.20215320108382.

Inconformidad de suspensión

Reclamo de beneficio del mes de abril de bono de desempleo

No conformidad 21-17 "4-104 D DOCUMENTO PDF OBLIGATORIO SOPORTES DE GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA ACORDE A NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001.

Identificación de los 3 temas recurrentes de quejas y reclamos: La Caja de Compensación Familiar identificará los tres temas de los cuales sus afiliados se quejan con mayor frecuencia y deberá presentar la gestión y acciones de mejora a dichas temáticas, esta información debe ser coherente con los reportes que se realicen en la Tabla 100.

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

Tiempo Promedio Respuestas			
<i>Modalidad</i>	<i>N°</i>	<i>Tiempo</i>	<i>T. Promedio</i>
<i>Peticiones y Solicitudes</i>	50	224	5
<i>Quejas y Reclamos</i>	8	24	3
<i>Felicitaciones</i>	-	-	-
	58	248	4,27

Tabla 2 Tiempo Promedio Respuestas

RESULTADO DE LA ENCUESTA

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?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	1	8%	1	1	8%	1	0	0%
2	0	0%	2	0	0%	2	0	0%
3	2	17%	3	0	0%	3	0	0%
4	1	0,083333333	4	2	0,166666667	4	4	0,333333333
5	8	67%	5	9	75%	5	8	67%
N/A	0	0%	N/A	0	0%	N/A	0	0%
TOTAL	12	100%	TOTAL	12	100%	TOTAL	12	100%

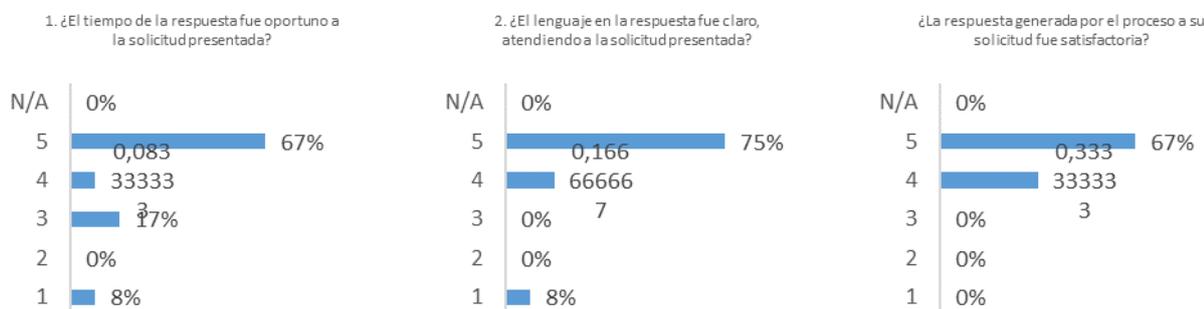


Tabla 3 Resultados de la encuesta

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 4,27 días hábiles, lo que indica que se mantiene, comparado con el tiempo de respuesta del trimestre anterior.

- ✓ El tiempo promedio de Quejas y Reclamos es de 3 días hábiles, lo que para este trimestre presenta una reducción de 75% comparado con el trimestre anterior el cual registro tiempo promedio de respuesta de 4 días hábiles.
- ✓ Se levanta no conformidad 21-19 Extemporaneidad en los tiempos establecidos para la trazabilidad de las repuestas del radicado 20215320166442.

La unidad de vivienda Expone las siguientes causas a la no conformidad

1. Falta de seguimiento a los tiempos de respuesta.
 - 2.. Falta de información necesaria para dar respuesta en términos de ley
 3. Falta de aplicación de las herramientas legales para solicitar ampliación de plazo antes del vencimiento
- ✓ No conformidad 21-17 ""4-104 D DOCUMENTO PDF OBLIGATORIO SOPORTES DE GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA ACORDE A NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001.

El jefe de FOSFEC, realiza el análisis de la oportunidad de mejora

CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD

Las personas fueron postuladas al beneficio de protección al Cesante

Las personas postuladas venían recibiendo el beneficio de Protección al Cesante

Al realizar los respectivos cruces con el ministerio de trabajo y la gestión Subsidio, se identificaron que las personas ya se encontraban laborando (Activas)

Las personas realizan aportes de manera independiente, generado suspensión del beneficio, sin estar laborando en algunos casos.

Los beneficiarios no cumplen con el componente de capacitación.

Plantea las siguientes actividades como plan de acción:

Continuar con la gestión para que el beneficiario realice el respectivo pago de los días cruzados, con el fin de que no pierda el beneficio.

Implementar el formato de MANIFESTACIÓN CONOCIMIENTO DE DEBERES Y DERECHOS DEL PROGRAMA PARA EL MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE. (LEY 1636 DE 2013).

Articulación y acompañamiento con el IFET, para la socialización de la oferta educativa, matrícula y proceso de formación académica.

✓ ENCUESTA

De las 58 PQRSF que, se presentaron durante el trimestre 12 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 75% presentó un grado alto de satisfacción y un 25% 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 92% 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 100% manifiesta un grado alto de satisfacción.

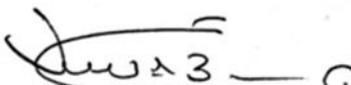
Desde atención al cliente se realiza la gestión de aplicar encuesta, el inconveniente que se viene presentando es que los números de contacto con los que se relaciona la PQRSF, no se puede obtener la comunicación con la parte interesada (buzón correo de voz, no responde; El número no se encuentra en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

Observaciones

No es satisfactoria la respuesta porque aportes en línea me da acierto de que efectivamente el retiro si se hizo oportunamente, sin embargo, atendiendo su respuesta seguiré el proceso y me dirigiré a la súper intendencia, ya que yo presente las novedades en el tiempo estipulado por la ley. Esta situación se puso en conocimiento por parte del sistema de Gestión de Calidad al Jefe de Aportes, para que tenga presente el caso.

Al llamar no había revisado la respuesta en el correo

Elaborado por:


JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN
Profesional SGC