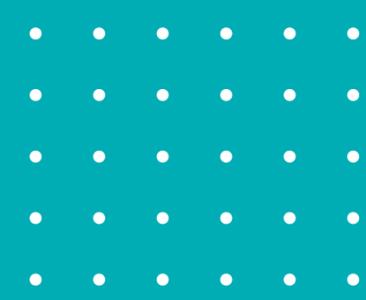




# Informe II Trimestre PQRSF 2024

Presentado por Comunicaciones y  
Atención Al Ciudadano

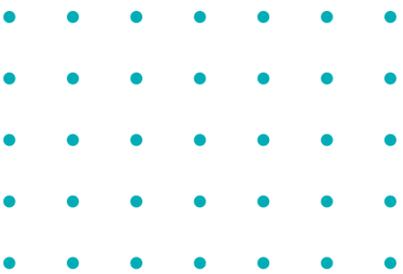


# INTRODUCCIÓN

El proceso de atención de PQRSF ("Solicitudes y peticiones", "Quejas, Reclamos y Denuncias" y "Felicitaciones") proporciona información crucial para revisar y analizar nuestros procedimientos, lo que nos permite formular acciones correctivas destinadas a abordar las causas de las quejas y mejorar así el desempeño institucional de nuestros servicios para los usuarios.

En el actual entorno empresarial, la atención al cliente juega un papel vital en el éxito y la reputación de cualquier organización. Las PQRSF representan una herramienta valiosa para recopilar información directa de nuestros clientes, lo que nos ayuda a comprender sus necesidades, abordar sus inquietudes y desarrollar estrategias efectivas para ofrecer un servicio excepcional.

A continuación, presentamos la información obtenida a través del Proceso de Atención al Ciudadano en la Caja de Compensación Familiar de Arauca durante el segundo trimestre de 2024.



# INFORME DE GESTIÓN II TRIMESTRE DE 2024

Nos complace presentarles el informe de análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) correspondiente al período del II trimestre del 2024. Este informe tiene como objetivo brindar una visión integral de las interacciones y opiniones expresadas por nuestros clientes, con el propósito de mejorar continuamente nuestros productos, servicios y la experiencia del cliente.

Durante el período analizado, hemos recibido un total de 54 PQRSF a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico, la Oficina de Atención al Ciudadano y las entidades donde pueden acudir los usuarios para presentarlas personalmente, lo que refleja la participación activa y el compromiso de ciudadanos con nuestra corporación. Valoramos enormemente cada una de estas interacciones, ya que nos proporcionan valiosos conocimientos sobre cómo podemos mejorar y brindar una mejor experiencia.

En este informe, hemos clasificado y categorizado cada una de ellas para comprender mejor los temas más recurrentes y poder abordarlos de manera efectiva.

El informe se divide en secciones que abordan cada categoría de las PQRSF. Encontrarán un resumen general de las categorías más frecuentes, un análisis detallado de las quejas y reclamos, así como una sección dedicada a las sugerencias y felicitaciones recibidas.

**Nos complace presentarles a continuación el análisis detallado de este informe de PQRSF.**



# TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

## TIPO DE PQRSF

## CANTIDAD

## PORCENTAJE

Peticiones y Solicitudes

35

64.8%

Quejas y Reclamos

13

24.1%

Felicitaciones

6

11.1%

**Total**

**54**

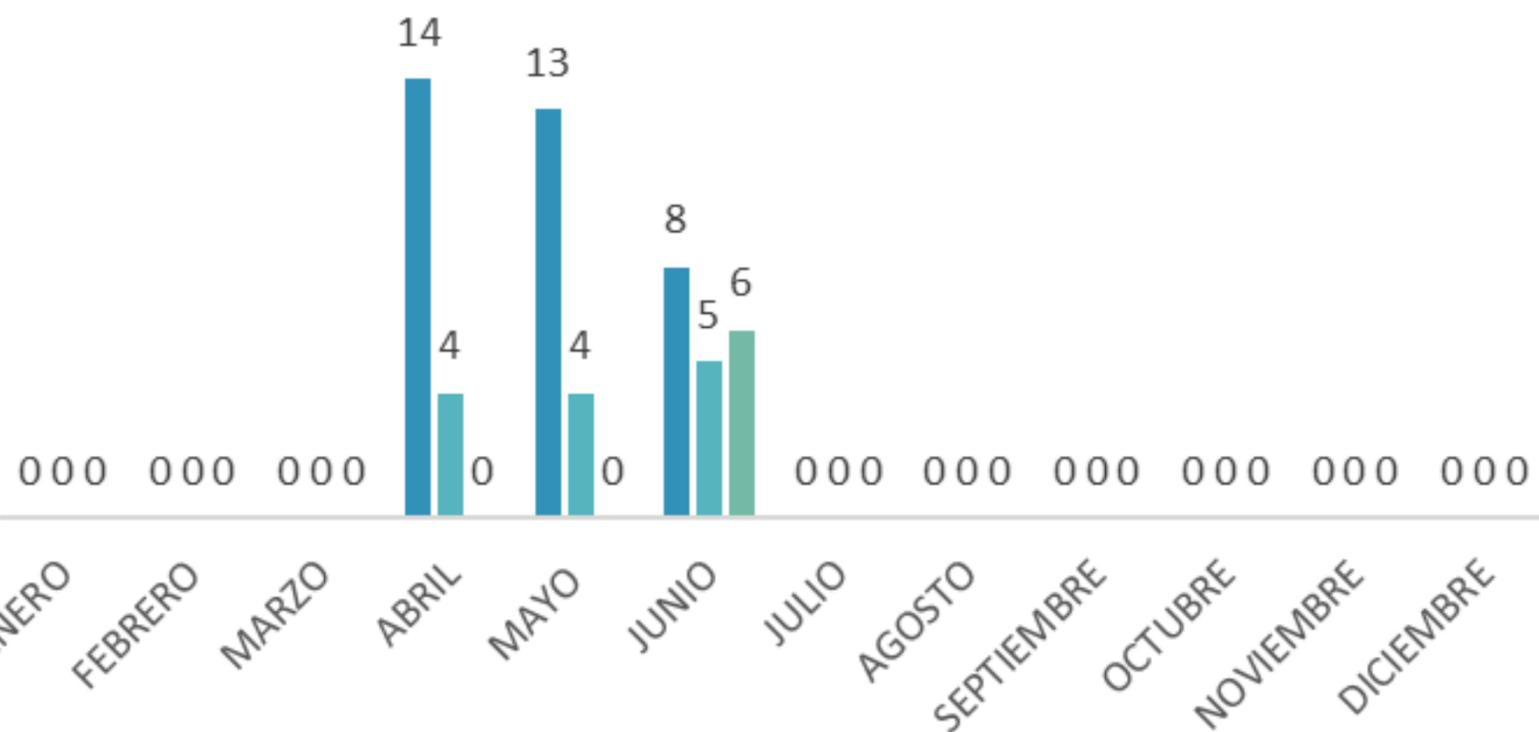
**100%**



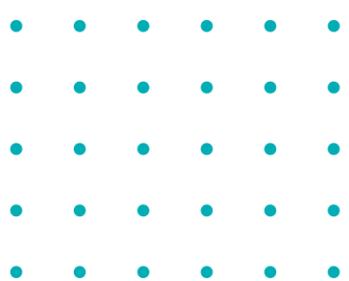
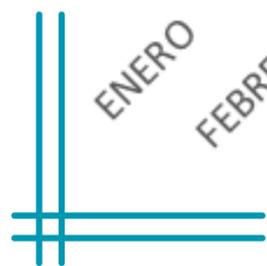
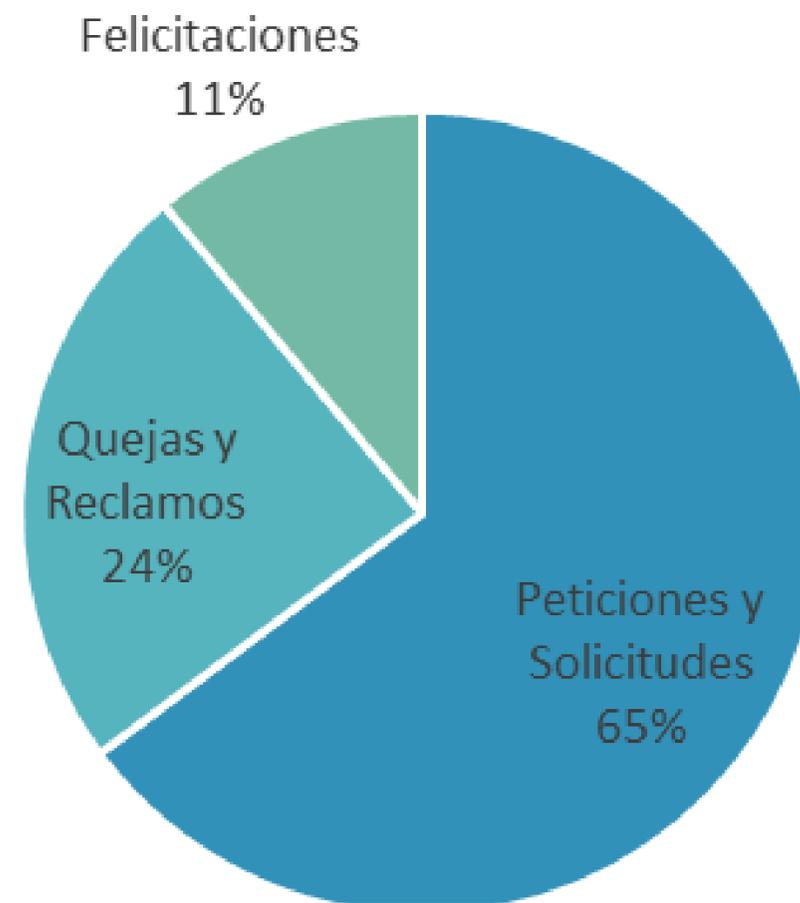
# ESTADÍSTICAS

## CLASIFICACIÓN PQRSF

■ Peticiones y Solicitudes ■ Quejas y Reclamos ■ Felicidades

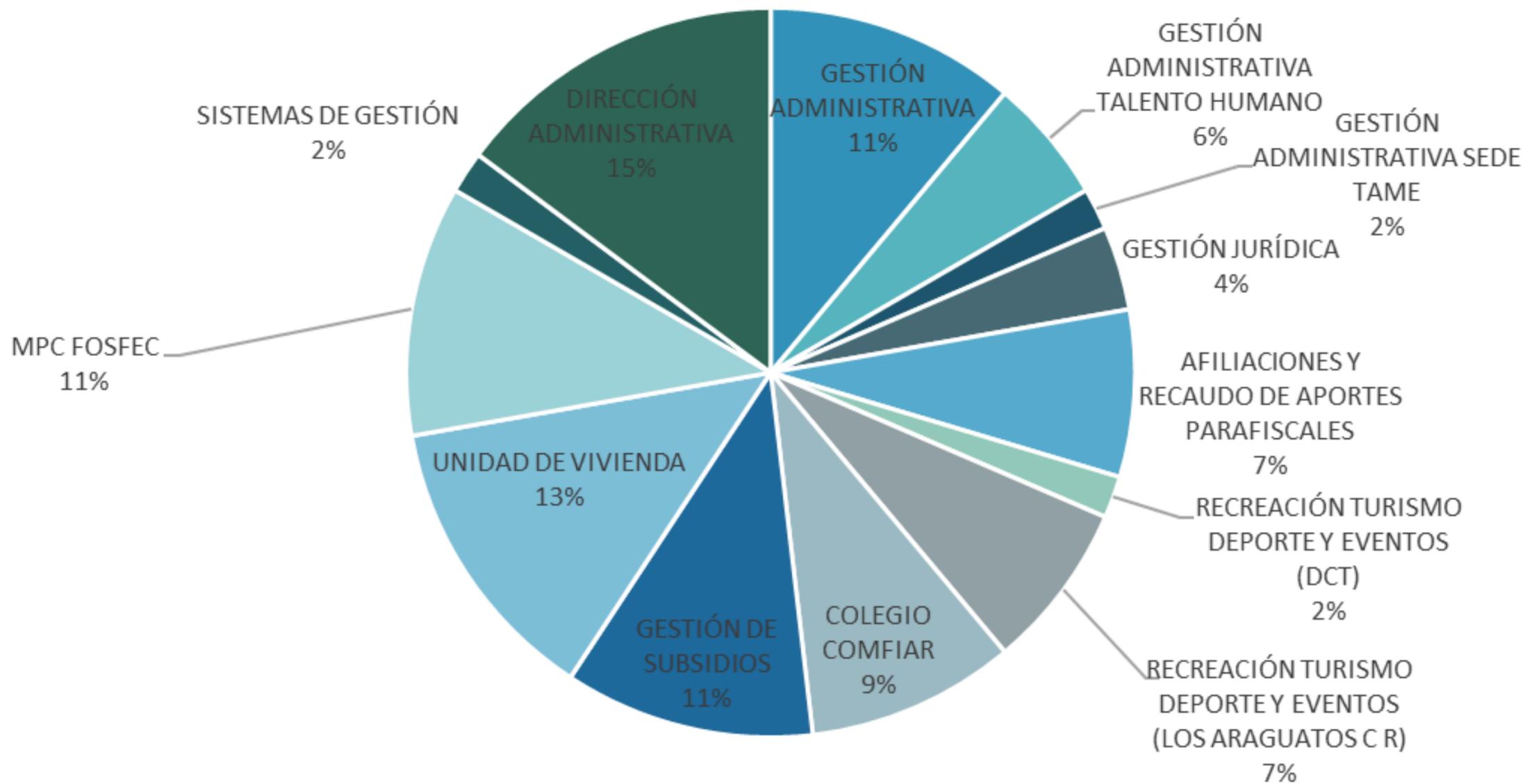


## CLASIFICACIÓN PQRSF



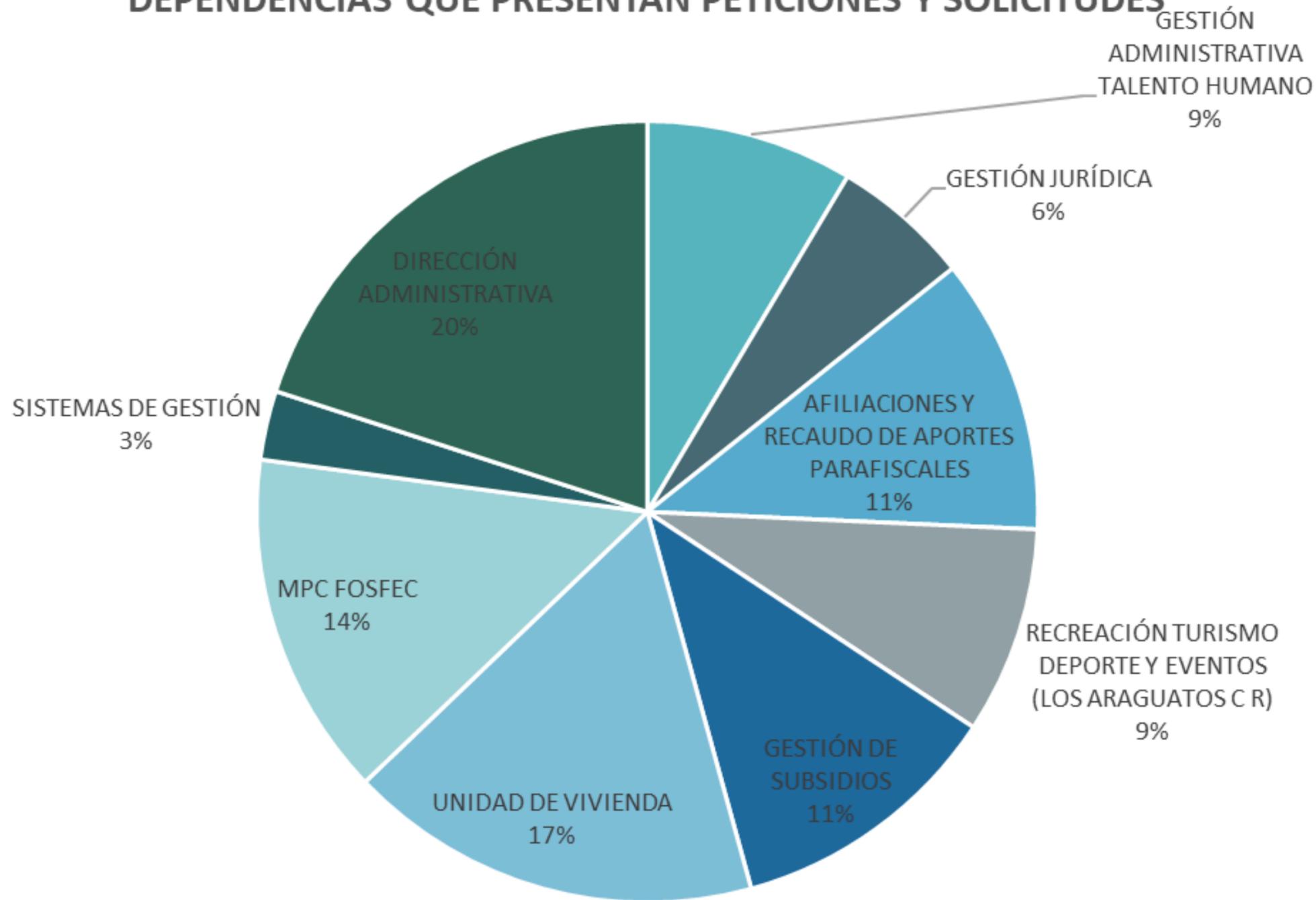
# ESTADÍSTICAS

## PQRSF POR DEPENDENCIAS



# ESTADÍSTICAS

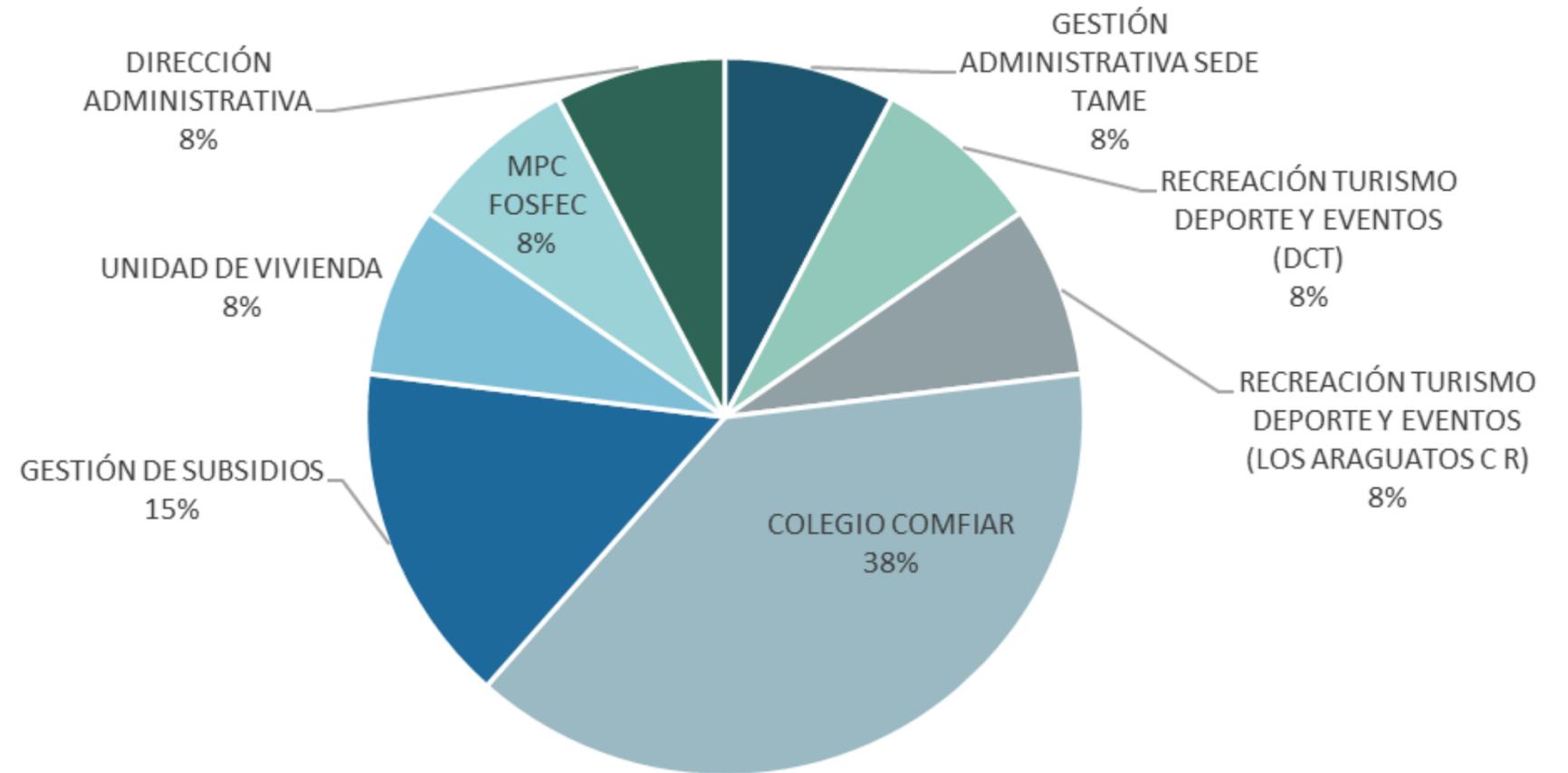
## DEPENDENCIAS QUE PRESENTAN PETICIONES Y SOLICITUDES



# QUEJA POR AREA ( II TRIMESTRE 2024)

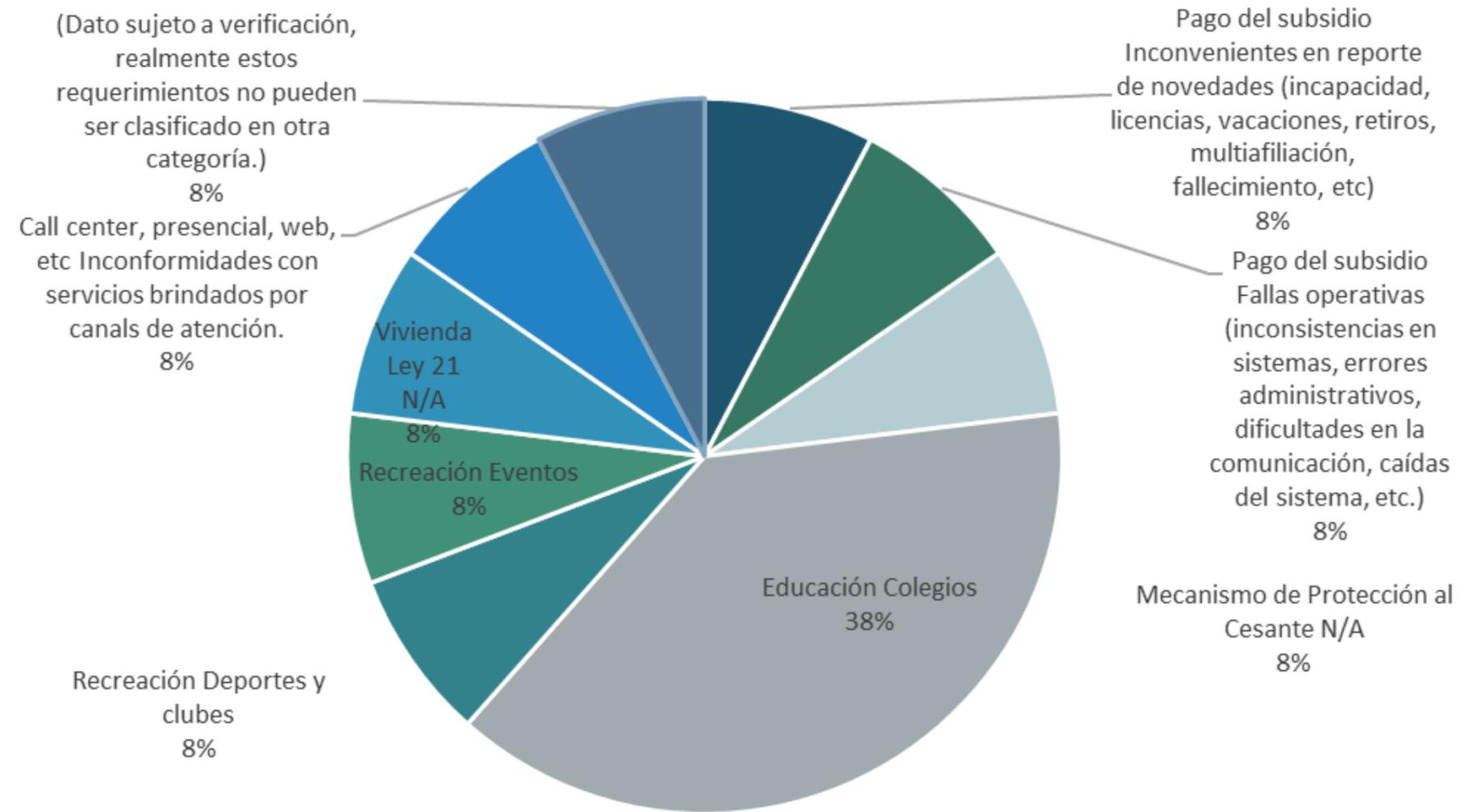
<b>COLEGIO COMFIAR</b>		<b>5</b>
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA SEDE TAME</b>		<b>1</b>
<b>GESTIÓN DE SUBSIDIOS</b>		<b>2</b>
<b>MPC FOSFEC</b>		<b>1</b>
<b>RECREACIÓN TURISMO DEPORTE Y EVENTOS (DCT)</b>		<b>1</b>
<b>RECREACIÓN TURISMO DEPORTE Y EVENTOS (LOS ARAGUATOS C R)</b>		<b>1</b>
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>		<b>1</b>
<b>UNIDAD DE VIVIENDA</b>		<b>1</b>

## DEPENDENCIAS QUE PRESENTAN ICONFORMIDAD



# QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTE POR TIPOLOGÍA Y CAUSAS

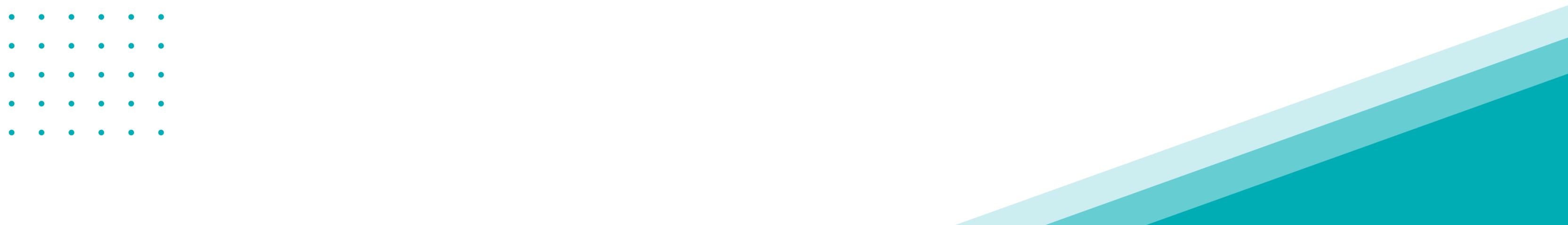
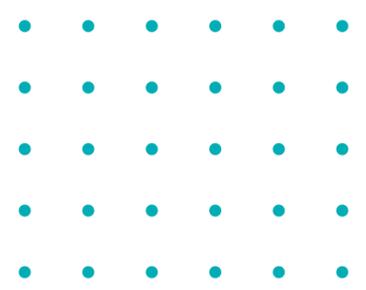
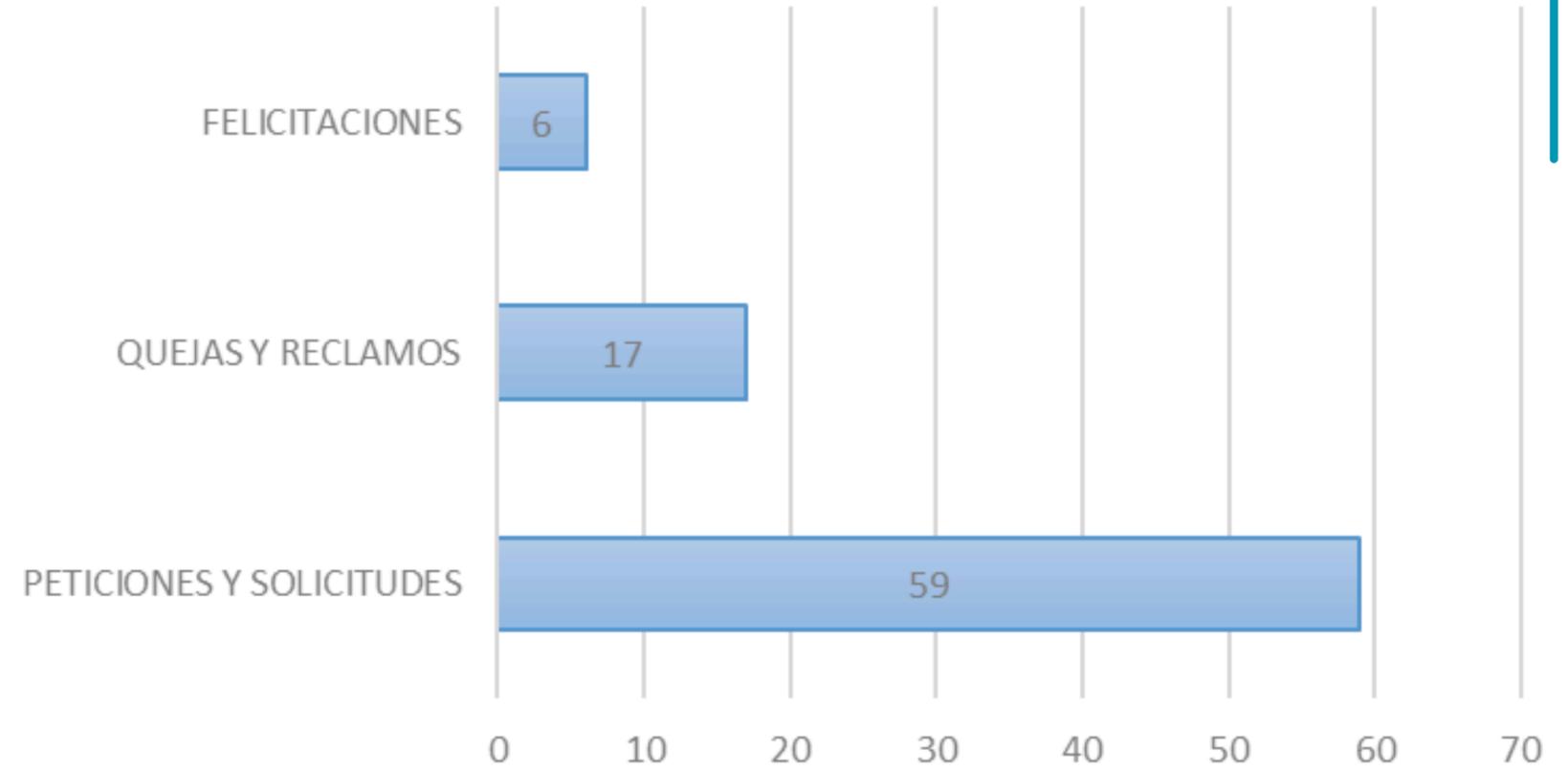
<b>Call center, presencial, web, etc</b>	<b>1 (8%)</b>
<b>Recreación (Deporte)</b>	<b>1 (8%)</b>
<b>Eventos</b>	<b>1 (8%)</b>
<b>Educación Colegios</b>	<b>5 (38%)</b>
<b>Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc).</b>	<b>1 (8%)</b>
<b>Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)</b>	<b>1 (8%)</b>
<b>Vivienda Ley 21</b>	<b>1 (8%)</b>
<b>Mecanismo de Protección al Cesante</b>	<b>1 (8%)</b>
<b>(Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.)</b>	<b>1 (8%)</b>





# PQRS EN EL AÑO ( I Y II TRIMESTRE 2024)

<b>PETICIONES Y SOLICITUDES</b>		<b>59</b>
<b>QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>17</b>
<b>FELICITACIONES</b>		<b>6</b>



# SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

SOLICITUDES RECIBIDAS



11

NÚMERO DE SOLICITUDES  
QUE FUERON TRASLADADAS  
A OTRA INSTITUCIÓN

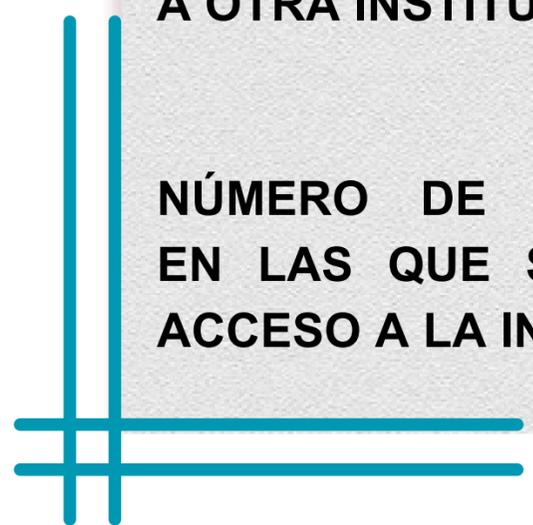


0

NÚMERO DE SOLICITUDES  
EN LAS QUE SE NEGÓ EL  
ACCESO A LA INFORMACIÓN

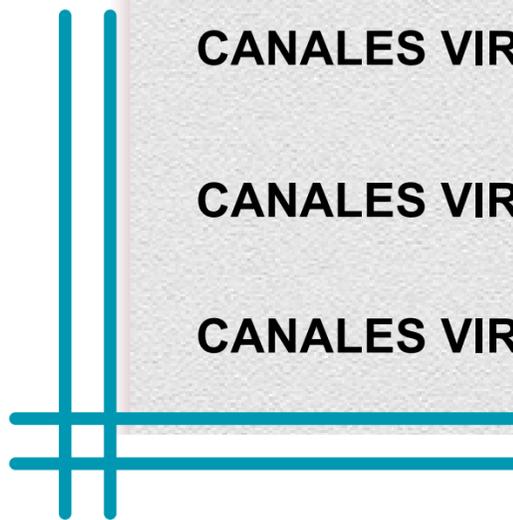
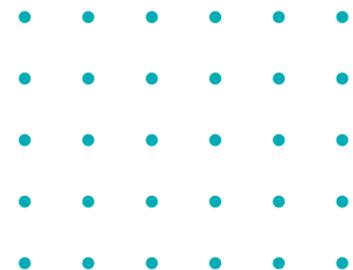


0





# PQRSF POR CANALES DE ATENCIÓN



# PETICIONES Y SOLICITUDES

## SOPORTE

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA RECURSOS HUMANOS:

1. Solicitud del proceso de evaluación de puesto de trabajo para riesgos químicos y biológicos que incluya: inventarios de agentes químicos y biológicos fichas toxicológicas o MSDS, reconocimiento de operaciones y procesos de producción, información detallada del porque no se ha remitido la documentación respectiva de mi caso de salud laboral a la ARL (Positiva).
2. La presente tiene con el fin de obtener información de una novedad, el día 9 de abril termine contrato de aprendizaje en el colegio COMFIAR y esta es la fecha y aún no se ha sido cancelado los días adeudados.
3. De manera cordial y respetuosa me permito solicitar información del señor, confirmar si aún se encuentra laborando en su empresa, que tipo de contrato tiene suscrito y el salario que devenga, hacerle llegar esta notificación a la persona requerida.

### GESTIÓN JURIDICA:

1. Por medio del presente escrito, se me expida los siguientes documentos contrato de prestación de servicios, disponibilidades presupuestales, registro presupuestales, certificaciones expedidas por las labores realizadas e informes de labores entregados.
2. Que la Caja debe pagar a favor de mi poderante las prestaciones sociales ordinarias que devenga un empleado público en similar situación, pero liquidadas conforme se pactó.



# PETICIONES Y SOLICITUDES

## OPERATIVO

### AFILIACIONES Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES:

1. Se informe si se encuentra afiliado o estuvo afiliado a la Caja de Compensación Familiar de Arauca en cualquiera de los casos, aportar el récord de las empresas.
2. Me permito solicitar información a fin de identificar la calidad de afiliados y los datos de sus empleadores, esto es el nombre de la empresa y su identificación de los usuarios que se relacionan a continuación.
3. Me permito solicitar información de la deuda presunta y deuda real en CCF Arauca COMFIAR que eventualmente registre a la fecha en sus sistemas a cargo de las siguientes empresas del Grupo Bancolombia.
4. Con el fin de regular los procesos de afiliaciones y establecer pautas que permitan un mejoramiento continuo de la labor administrativa, comedidamente, acusando de su valiosa colaboración, solicito por favor sea remitida a esta coordinación, certificado detallado (con nombre y apellido) de trabajadores con estado de afiliación activo.

### GESTIÓN DE SUBSIDIOS:

1. En virtud de lo expuesto, de manera atenta se solicita a la Caja de Compensación Familiar allegar el procedimiento y controles establecidos para la determinación de los beneficiarios del subsidio familiar, así como el giro y pago de la cuota monetaria.



# PETICIONES Y SOLICITUDES



2. Verificar y aclarar el motivo por el cual no se ha realizado el pago de la cuota monetaria al peticionario. De no existir argumento válido según la normatividad vigente, efectuar el pago con su correspondiente retroactivo. Si la respuesta esta fundamentada en la normatividad vigente y/o en reglamentos internos o resoluciones de carácter privado, deberán citarse, con el fin de soportar lo manifestado.

3. Les comunico que en la actualidad me encuentro recopilando información con las Cajas de Compensación Familiar del país, con el fin de cortar con herramientas para elaborar un informe sobre los aspectos relevantes del subsidio monetario en Colombia. presento ante ustedes la siguientes peticiones cuyas respuestas se emplearan para elaborar un escrito de naturaleza estrictamente académica.

4. Me encuentro afiliada a la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ARAUCA COMFIAR, y solicito ayuda para que me cancelen las cuotas que me adeudan, ya que llevo 2 meses sin recibir dicho pago, y mi hijo tiene una discapacidad, es autista grado III No verbal y retarde mental moderado y en estos momentos me encuentro en la ciudad de Bucaramanga en citas y terapias

# PETICIONES Y SOLICITUDES



## **MPC FOSFEC:**

- 1. Se evidencio que la respuesta proporcionada por la caja de compensación familiar no fue clara y de fondo, por ello se le requiere por segunda vez para que la corporación proporcione las explicaciones a lugar.**
  - 2. Fui a COMFIAR quien es la entidad que me esta pagando los aportes de salud por ser yo beneficiario del seguro al desempleo durante 6 meses, esta entidad aduce que ellos tienen plazo para pagar dichos aportes hasta el día 21 de cada mes según la ley**
  - 3. Presente mi solicitud de ingreso al fosfec y desde entonces he esperado una respuesta por parte de la Caja de Compensación Familiar de Arauca. Sin embargo hasta la fecha no he recibido ninguna comunicación oficial que me informe sobre el estado de mi solicitud.**
  - 4. Me dirijo a ustedes con el fin de solicitar la entrega del bono de alimentación al que tengo derecho por encontrarme desempleado desde el día 29 de diciembre. Sin embargo, pese a las solicitudes verbales que he realizado y escrita, hasta la fecha aún no se me ha dado respuesta efectiva a mi petición, sin tener en cuenta que llevo 5 meses sin ningún tipo de relación laboral que me permita acceder a un ingreso salarial.**
  - 5. Como estudiante de la maestría en derecho laboral y de la seguridad social de la universidad del rosario, y atendiendo que estoy adelantando un proyecto de investigación con relación al mecanismo de protección al cesante, de la manera mas respetuosa solicito su colaboración.**
-

# PETICIONES Y SOLICITUDES



## RECREACIÓN TURISMO DEPORTE Y EVENTOS (LOS ARAGUATOS C R):

1. Informo que desde las 9:00am hay contaminación auditiva generada desde el centro Recreacional Los Araguatos: equipos de sonido a elevado volumen dicha contaminación se incrementó desde las 11:00am.
2. Siendo las 5:50pm del día de abril informo que desde las 4:30 pm hay una terrible contaminación auditiva generada desde el centro Recreacional Los Araguatos.
3. Siendo la 1:40pm de día 1 de mayo de 2024 me quejo porque hay una terrible contaminación auditiva generada desde el centro Recreacional Los Araguatos: equipos de sonido a elevado volumen. Si bien se presenta desde las 9:00am, en la última hora se viene incrementando exageradamente.

## UNIDAD DE VIVIENDA:

1. Me gustaría solicitar la provisión de los planos topográficos de Ciudadela COMFIAR, con un enfoque particular en la Etapa 1 de nuestro desarrollo nuestro objetivo es obtener un registro detallado de los linderos de la propiedad.
2. Acudo a ustedes para que dentro de sus competencias, interceda ante el consorcio ya que por problemas internos de dichas obras no me responden por el dinero a mi favor
3. El 01 de agosto del año 2016 solicite muy comedidamente retirarme del programa de vivienda denominado ciudadela Comfiar, Solicito a esta caja de Compensacion Familiar Comfir Arauca, que tramiten o hagan efectivo la certificación que me dieron con N° 20165310036951 de 11/08/2016, con el fin de yo poder solicitar uno

# PETICIONES Y SOLICITUDES



de mis derechos establecidos por la ley por medio de esta modalidad ya que por su ineptitud me están afectando.

4. Los días lunes 18 de diciembre de 2023 y miércoles 20 de diciembre de 2023, a través de la plataforma temas se llevaron a cabo dos reuniones cuya finalidad era la revisión de las observaciones hechas por la contraloría general. Luego de que se llevaran a cabo dichas reuniones, el día 27 de diciembre a través de correo electrónico por parte nuestra se envía oficio de solicitud, mediante el cual se requirió la siguiente información: copia de las grabaciones las cuales corresponden a las reuniones, aplazamiento y reprogramación de la reunión programada para el día 27 de diciembre.

5. Se solicita la siguiente información del contrato 003 de 2014 BPIN, Información de la fiducia, prorroga, adiciones, suspensiones, modificatorios, otrosí y cualquier otro documento que modifique las condiciones iniciales del contrato, dirección de la empresa que ejecuto la obra, información de los consorcios, información del supervisor del contrato.

6. Solicito a la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, como operador del proyecto, realizar el giro de los rendimientos financieros, generados por los recursos transferidos por la Administración Departamental.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## ESTRATEGICOS

### DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA:

1. Que la Caja debe pagar a favor de mi poderdante las prestaciones sociales ordinarias que devenga un empleado público en similar situación, pero liquidadas conforme se pactó.
2. Por medio del presente escrito, se me expida los siguientes documentos contrato de prestación de servicios suscritos por el Municipio de Arauca, disponibilidades presupuestales, registro presupuestales, certificaciones expedidas por las labores realizadas e informes de labores entregados.
3. Atendiendo a que las respuestas a las observaciones, fueron publicadas el día de ayer en las horas de la tarde noche, se solicita de manera respetuosa a la entidad, aumentar el plazo de presentación de la oferta, toda vez que es un proceso que demanda toda la atención para dar cumplimiento al lleno de los requisitos.
4. Que la entidad se permita compulsar copias de manera preventiva en el transcurso del trámite a las siguientes entidades: Procuraduría seccional Arauca, personería Municipal de Arauca y Fiscalía general de la nación.
5. Se solicita a la entidad aclarar y/o corregir la manera expresa como contabiliza los nueve (9) meses o los doscientos setenta (270) días del plazo de ejecución del futuro contrato resultante de este proceso de selección.



# PETICIONES Y SOLICITUDES



6. Con el objetivo de constatar si existe o no vulneración de normas laborales, conductas de acoso laboral y determinar la competencia del Ministerio de trabajo frente al asunto, se procede este despacho a solicitar al representante legal proceda a remitir la siguiente información.

---

## SISTEMAS DE GESTIÓN :

1. Solicito allegar informe con los soportes debidos del estado actual de la queja presentada frente al presunto caso de acoso laboral, el cronograma de actividades pedagógicas ejecutadas y por ejecutar, frente al mejoramiento de la relaciones laborales.

# QUEJAS Y RECLAMOS



## ESTRATEGICOS

### DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA :

1. Que la entidad se permita adelantar las investigaciones de orden administrativo, disciplinario, tendientes a aclarar las circunstancias atípicas presentadas, que la caja se sirva reconsiderar los informes y evaluaciones erróneas aquí señaladas y que se permita resarcir las irregularidades basadas en interpretaciones que van en contra de la ley

## OPERATIVOS

### COLEGIO COMFIAR:

1. Hola quería informar una situación de bullying en el grado 11 mi hija hoy todo el día la estuvieron molestando y mi hija llevo llorando que ya no aguanta esa situación esto se ha venido presentando desde hace unos días.
  2. Por medio de la presente se hace costar que se acerco a la coordinación el padre de la estudiante para expresar su inconformidad con respecto al trato que el profesor esta dando a los estudiantes del grado sexto. Se solicita a los directivos de la institución que se tomen las medidas necesarias para investigar y resolver esta situación a fin de garantizar un ambiente adecuado y respetuoso para todos los estudiantes.
  3. Solicito respetuosamente que se tomen las medidas necesarias para abordar
-

# QUEJAS Y RECLAMOS



esta situación, asegurando que se implementen prácticas pedagógicas adecuadas y respetuosas. Así mismo, es importante que se brinde a los docentes formación continua en métodos de enseñanzas modernos y en habilidades de comunicación efectiva.

4. Por medio de la presente nos permitimos dar a conocer que no estamos de acuerdo con el retiro de la docente del grado Jardín B. de acuerdo a las situaciones que se han venido presentando por el comportamiento del grupo. Agradecemos que se tenga en cuenta la opinión de nosotros como padres de familia y se tenga en cuenta o se resuelva el reintegro de la docente a sus labores.

5. Mi hijo, tiene un grupo de WhatsApp junto con sus amigos del colegio, por allí hablan, se comparten tareas y por lo general juegan, el día sábado 8 de junio del mismo año, en horas de la tarde uno de los niños compartió unas imágenes muy explícitas sobre la sexualidad, mi hijo al ver esas cosas tan terribles, me dice que revise el celular y al darme cuenta de la gravedad del asunto le comunicó a la mamá del niño y a las demás mamás del grupo.

## GESTIÓN DE SUBSIDIOS:

1. Respetados señores COMFIAR, en reiteradas ocasiones me he acercado para que me den solución de dos cuotas monetarias que aún no se me han pagado estas cuotas son debido al fallecimiento del trabajador de las cuales ya fueron canceladas 10. han pasado 4 meses y no me han dado solución, agradecería me den una respuesta gracias.

# QUEJAS Y RECLAMOS



2. Por este medio deseo colocar una queja con respecto a una situación que se viene presentando este año con los trabajadores afiliados y el cobro de la cuota monetaria o subsidio de COMFIAR, ya que ustedes no les están cargando las horas correspondientes para que a ellos les llegue el subsidio y al momento que ellos solicitan el pago en Efecty nunca esta disponible, les dicen que nosotros hacemos los pagos atrasados.

## **MPC FOSFEC:**

1. Buenas tardes, remito a ustedes los documentos exigidos para aplicar al beneficio al cesante estos documentos fueron entregados en la oficina de comfiar tame en el cual me informan que debido a un tema administrativo no es posible aplicar a este beneficio el cual tengo derecho por ley, solicito su colaboración y solución a esta eventualidad.

## **RECREACIÓN TURISMO DEPORTE Y EVENTOS (DCT):**

1. Es importante que la administración de comfiar tengan presente los procesos disciplinarios para el equipo ya que fueron los primeros en buscar el problema desde la cancha hasta la salida.

# QUEJAS Y RECLAMOS



## RECREACIÓN TURISMO DEPORTE Y EVENTOS (LOS ARAGUATOS C R):

1. Buenas tardes no les bastó con habernos torturado nueve horas el día de ayer, 1 de mayo con una gran contaminación auditiva desde el centro Recreacional, que el día de hoy desde las 2:30pm, también lo hacen.

## UNIDAD DE VIVIENDA:

1. Soy beneficiaria del proyecto de vivienda ubicada en laureles 2 bloque 3 B torre 6 apartamento 301, los señores de enelar fueron a hacer la legalización al apartamento y la energía presenta fallas, al parecer es el transformador, pido por favor una revisión lo antes posible para evitar el daño de los electrodomésticos.

## SOPORTE

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA SEDE TAME:

1. Por favor lograr que la señora tenga mejor atención con los usuarios, hagan una encuesta y se darán cuenta que no soy la única que se siente atendida de mala gana y eso que uno viene a la oficina ocasionalmente

# FELICITACIONES

## SOPORTE

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

1. Me dirijo respetuosamente a COMFIAR para expresarle mis sinceros agradecimientos por tener en cuenta a los Rondonenses en todos los eventos y actividades que realizan en el municipio. Felicitarlos por su contribución, compromiso y magnifico trabajo ayudado a todos los afiliados, demostrando su profesionalismo y apoyo a la comunidad.
  2. Quiero felicitar grandemente a la Caja de Compensación Familiar COMFIAR, por habilitar estos espacios recreativos a los trabajadores, ya que a esto muchas familias recuerdan el significado de amor y unión.
  3. Agradecimiento a la Caja de Compensación por hacer estas actividades, felicitarlos por tan bonito gesto para compartir con a familia y compartir un grato momento de diversión felicitaciones.
  4. Felicitar a los funcionarios de COMFIAR por su excelente servicio y entrega en cada actividad realizada, como beneficiaria me siento muy feliz por estos espacios para compartir en familia, los premios y actividades son muy buenas.
- 



# FELICITACIONES



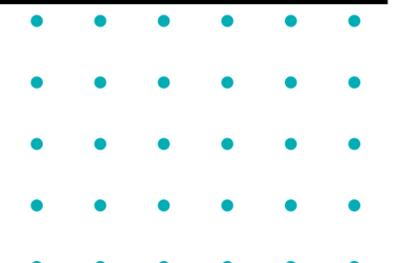
5. Agradecida con COMFIAR por tenernos en cuenta fue una celebración muy bonito se aprecia el esfuerzo que hacen para venir a hacer un tiempo agradable en familia que se repitan gracias muchas bendiciones.

6. Quiero extender mis agradecimientos y mis felicitaciones a COMFIAR por la semana recreativa para los niños, fue un evento y los niños quedaron muy contentos, espero que estos eventos se repitan y sea para agrado de todos los afiliados.

---

# ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS PQRSF EN RELACIÓN CON EL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR

II TRIMESTRE								
MODALIDAD	EJECUCIÓN 2023			EJECUCIÓN 2024			VARIACIÓN CANTIDAD CON AÑO ANTERIOR	VARIACIÓN DIAS PROMEDIO CON AÑO ANTERIOR
	CANTIDAD	DIAS DE RESPUESTA	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA	CANTIDAD	DIAS DE RESPUESTA	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA		
PETICIONES Y SOLICITUDES	26	146	6	35	218	6	34,62%	0%
QUEJAS Y RECLAMOS	13	82	6	13	89	7	0%	16,67%
FELICITACIONES	1	4	4	6	27	5	500%	25%
TOTAL	40	232	5	54	334	6	535%	12,50%

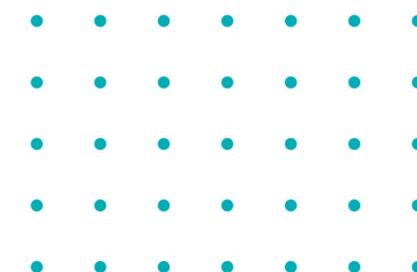
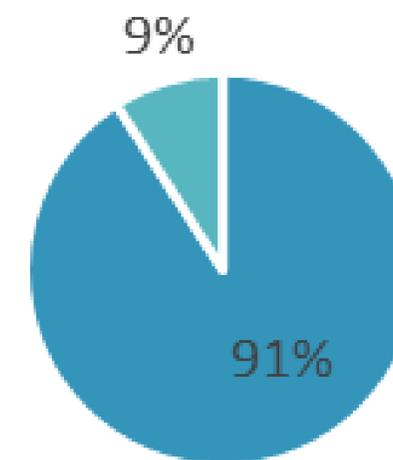


# RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1. ¿LA RESPUESTA RECIBIDA POR PARTE DE LA CORPORACIÓN FUE FÁCIL Y CLARA DE COMPRENDER?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	0	0%
2	0	0%
3	3	14%
4	2	9%
5	17	77%
N/A	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

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

■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS

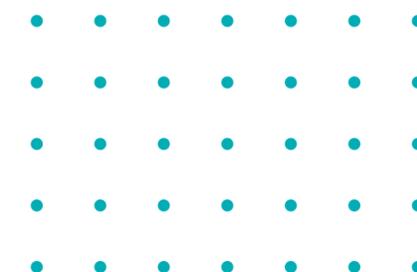
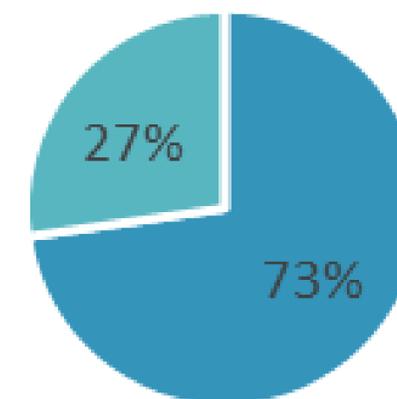


# RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

2. ¿LA RESPUESTA PROPORCIONADA RESOLVIÓ SU PREOCUPACIÓN O INQUIETUD DE MANERA SATISFACTORIA?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	3	14%
2	1	5%
3	3	14%
4	3	14%
5	12	55%
N/A	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

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

■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS



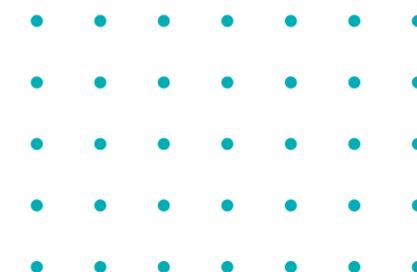
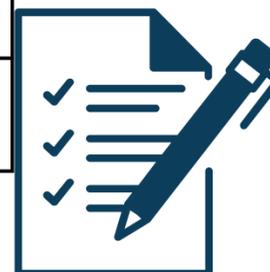
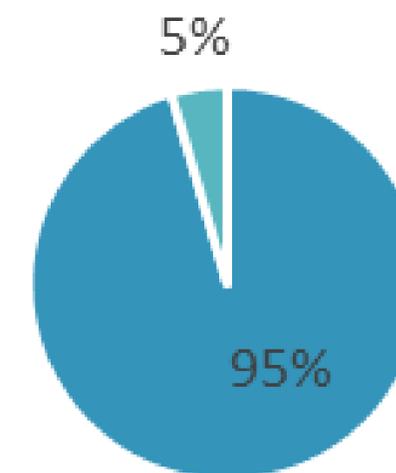
# RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

3. ¿COMO CALIFICARÍA EL ACCESO AL SERVICIO A TRAVÉS DEL CANAL DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZO PARA ESTABLECER SU PQRSF?

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	0	0%
2	0	0%
3	1	5%
4	2	9%
5	19	86%
N/A	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

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

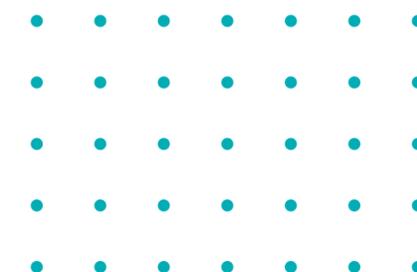
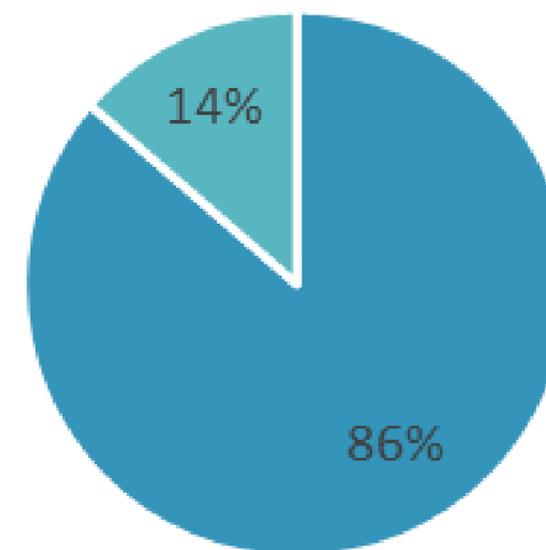
■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS



# RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN GENERAL PQRSF II TRIMESTRE 2024	
NIVEL	PORCENTAJE
SATISFECHOS	86%
INSATISFECHOS	14%

■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS



# RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



En las encuestas se determina como satisfactorio un promedio superior al 85%, teniendo en cuenta que la calificación va de "1" a "5", donde "5" es el mayor grado de satisfacción.

Basándonos en esta métrica, se puede concluir que la calificación obtenida por los aspectos evaluados en las encuestas es satisfactoria. Obteniendo un 86% de encuestados satisfechos, se refleja un nivel alto de satisfacción entre los usuarios. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios están contentos con los tiempos y argumentos de las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades) interpuestas a la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR en el segundo trimestre de 2024.

Este resultado positivo indica que la corporación está cumpliendo de manera efectiva con las expectativas de la mayoría de sus usuarios. De las 54 PQRSF que se presentaron durante el II trimestre 22 personas contestaron la siguiente encuesta de forma telefónica:

1. ¿La respuesta por parte de la corporación fue fácil y clara de comprender?

según la información proporcionada, el 91% de los encuestados expresaron un alto grado de satisfacción, la corporación está desempeñándose muy bien en este aspecto. Este alto porcentaje supera el umbral del 85%, indicando una clara fortaleza en la comunicación con los usuarios.



# RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



2. ¿La respuesta proporcionada resolvió su preocupación o inquietud de manera satisfactoria?

El 73% de los encuestados expresó un medio grado de satisfacción.

3. ¿Cómo calificaría el acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizo para establecer su PQRSF?

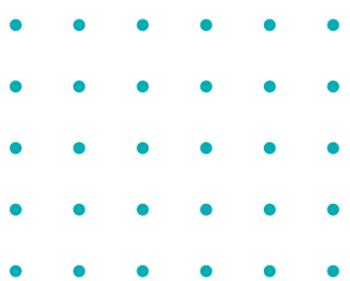
El 95% de los encuestados expresó un alto grado de satisfacción con el acceso al servicio. Este alto nivel de satisfacción indica que la mayoría de las personas considera que el canal de comunicación utilizado es efectivo y fácil de utilizar.

Teniendo en cuenta que la satisfacción general es alta en cuanto a la claridad de las respuesta y el acceso al servicio, es importante destacar que hemos mejorado el nivel de satisfacción con respecto al I trimestre. El aumento en los niveles de satisfacción respecto al primer trimestre es un claro indicador de los avances logrados en la resolución de las PQRSF. La alta satisfacción con la claridad de las respuestas y el acceso al servicio son testimonio del compromiso y esfuerzo de la corporación para mejorar la atención al ciudadano. Continuar trabajando en la resolución efectiva de las inquietudes de los usuarios será clave para mantener y mejorar aún más estos niveles de satisfacción en el futuro.

# OBSERVACIONES EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En el transcurso del II trimestre del 2024, no se registraron observaciones por parte de los encuestados.

Agradecemos el esfuerzo y dedicación de todos en mantener nuestros estándares de calidad.





# CONCLUSIONES

- Se logró evidenciar que los procesos respondieron eficazmente a las PQRSF y el 100% de casos del trimestre se asocia la respuesta a la herramienta Orfeo conforme a lo establecido en el procedimiento.
- Cabe destacar que durante este trimestre, se observó un incremento en el número de PQRSF con relación a las Felicitaciones en comparación con el mismo periodo del año anterior.
- La cantidad de Peticiones y Solicitudes varía y los tiempos de respuestas de los procesos disminuyeron con respecto al mismo periodo del año anterior.
- Las quejas y reclamos recurrentes fueron de la tipología "Educación".
- La satisfacción de los afiliados y/o beneficiarios que respondieron las encuestas se encuentra en un nivel alto con un 86% de satisfacción.
- Se evidenció que los afiliados y/o beneficiarios que respondieron las encuestas alcanzó un nivel alto, con un 86% de satisfacción. Este aumento en los niveles de satisfacción respecto al primer trimestre de 2024 y al segundo trimestre de 2023 es un indicador positivo del impacto de las mejoras implementadas en los procesos ante las respuestas de las PQRSF

Cordialmente

**SAMUEL HERNANDO SANCHEZ**

Jefe sección Comunicaciones y Atención al Ciudadano

