



Informe III Trimestre PQRSF 2024

Presentado por Comunicaciones y
Atención Al Ciudadano

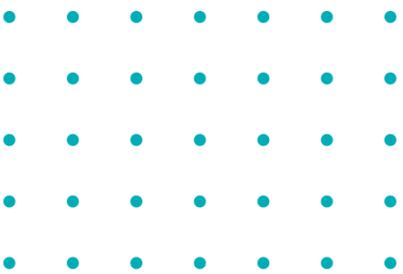


INTRODUCCIÓN

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 tercer trimestre de 2024.



INFORME DE GESTIÓN III TRIMESTRE DE 2024

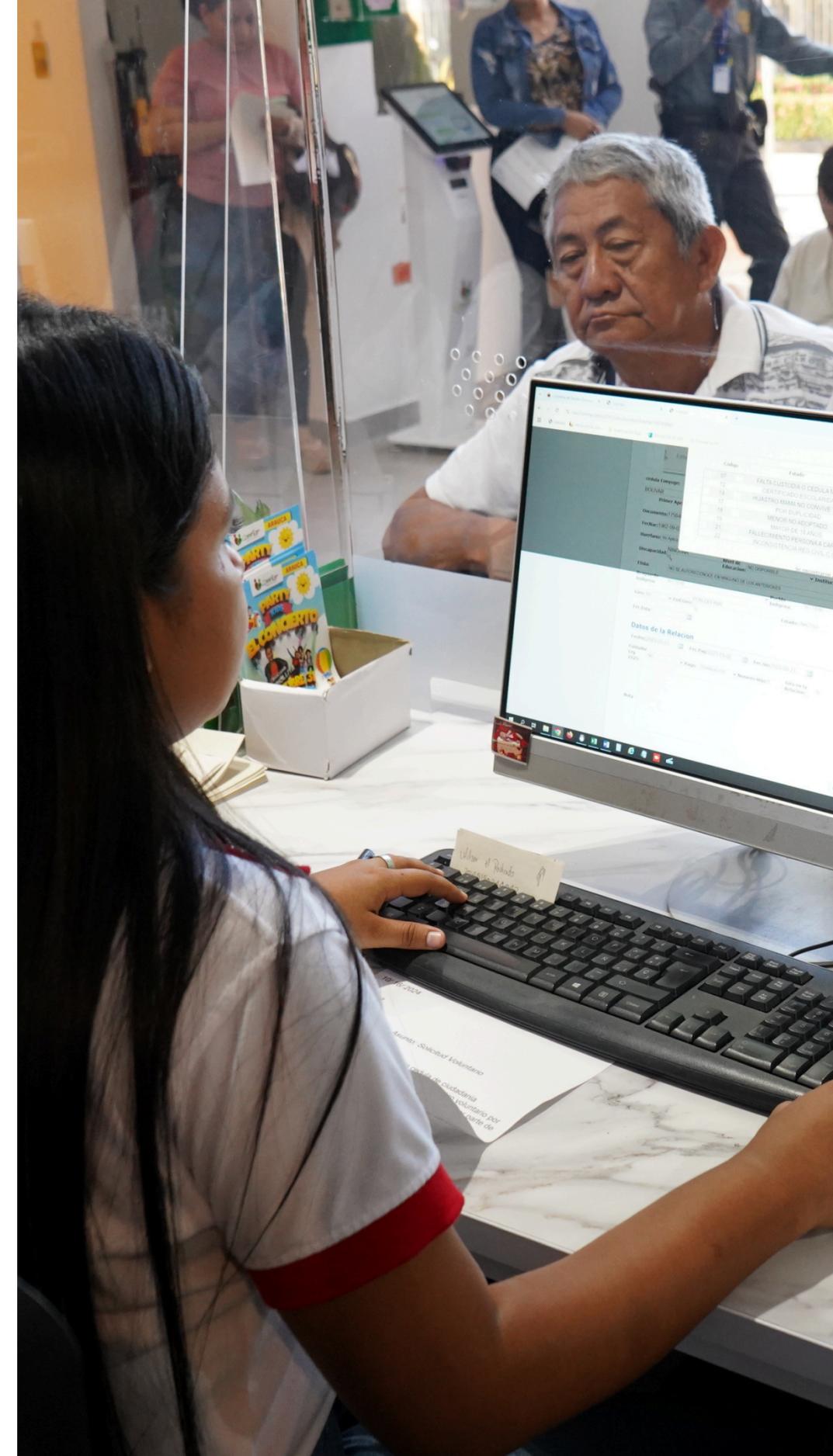
Nos complace presentarles el informe de análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) correspondiente al período del III trimestre del 2024. Este informe tiene como objetivo brindar una visión integral de las interacciones y opiniones expresadas por nuestros clientes,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

Durante el período analizado, se radicaron 48 PQRSF por los diferentes canales habilitados para dicho proceso.

En este informe, se clasificaron y categorizaron cada una de ellas para identificar los temas más recurrentes y abordarlos de manera efectiva.

El informe se divide en:

- Secciones que abordan el total de PQRSF por categoría.
- Encontrarán un resumen general de las categorías más frecuentes.
- Análisis detallado de las quejas y reclamos por área y por tipología.
- Cantidad de PQRS en el año.
- Solicitud de información.
- Cantidad de PQRSF por canal.
- Sugerencias y felicitaciones recibidas.



TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

TIPO DE PQRSF

CANTIDAD

PORCENTAJE

Peticiones y Solicitudes

27

56.3%

Quejas y Reclamos

6

12.5%

Felicitaciones

15

31.3%

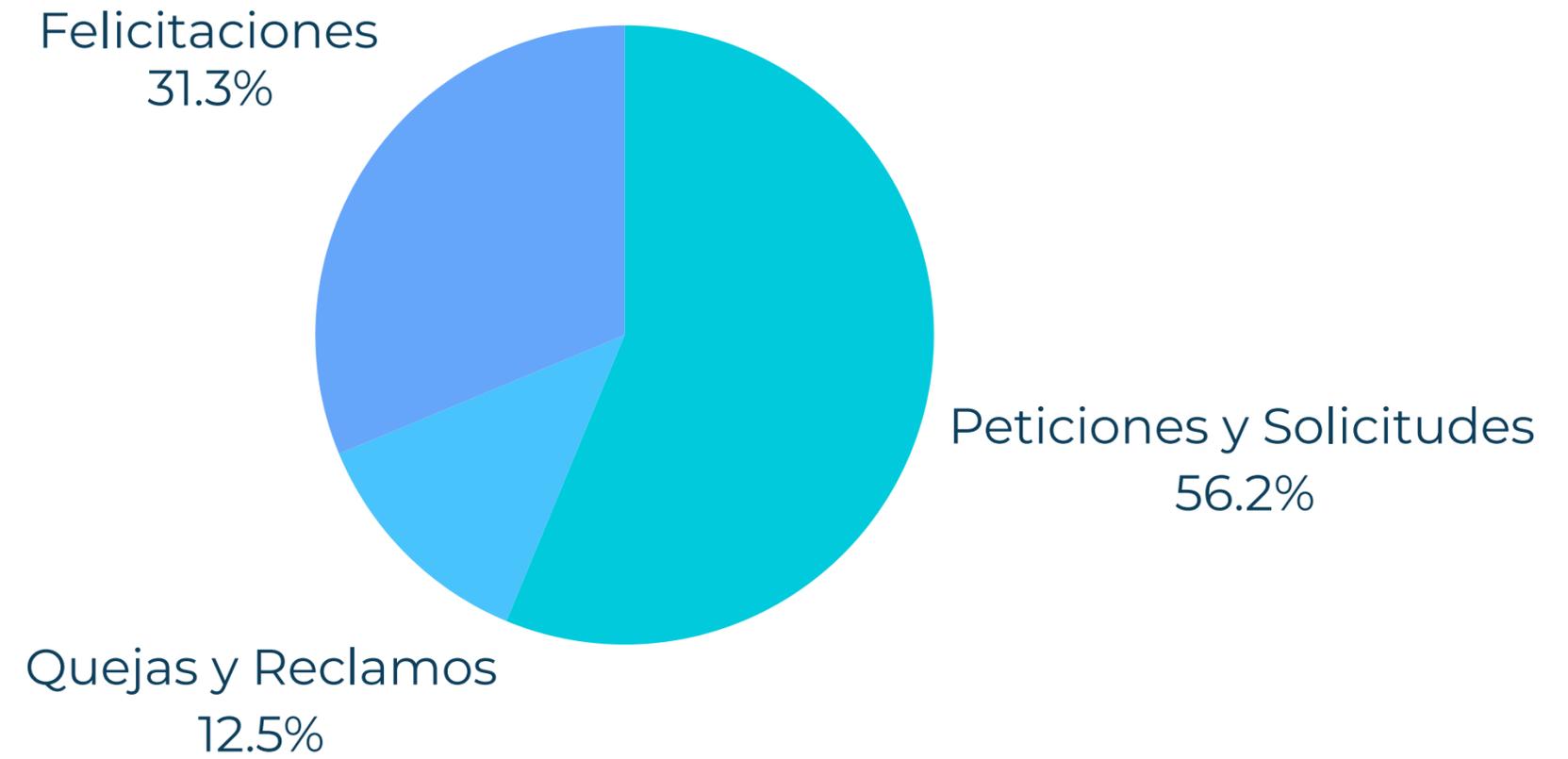
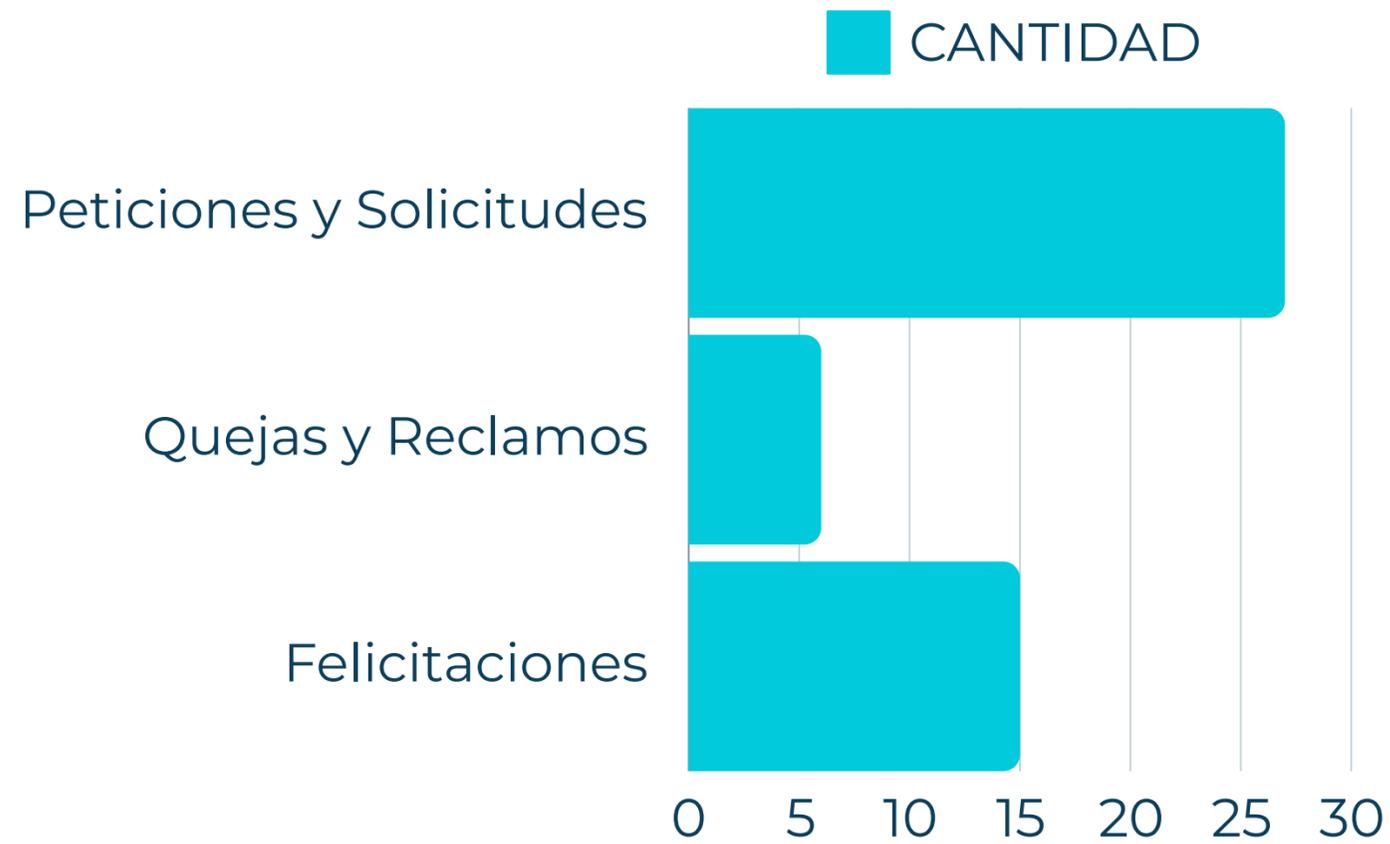
Total

48

100%

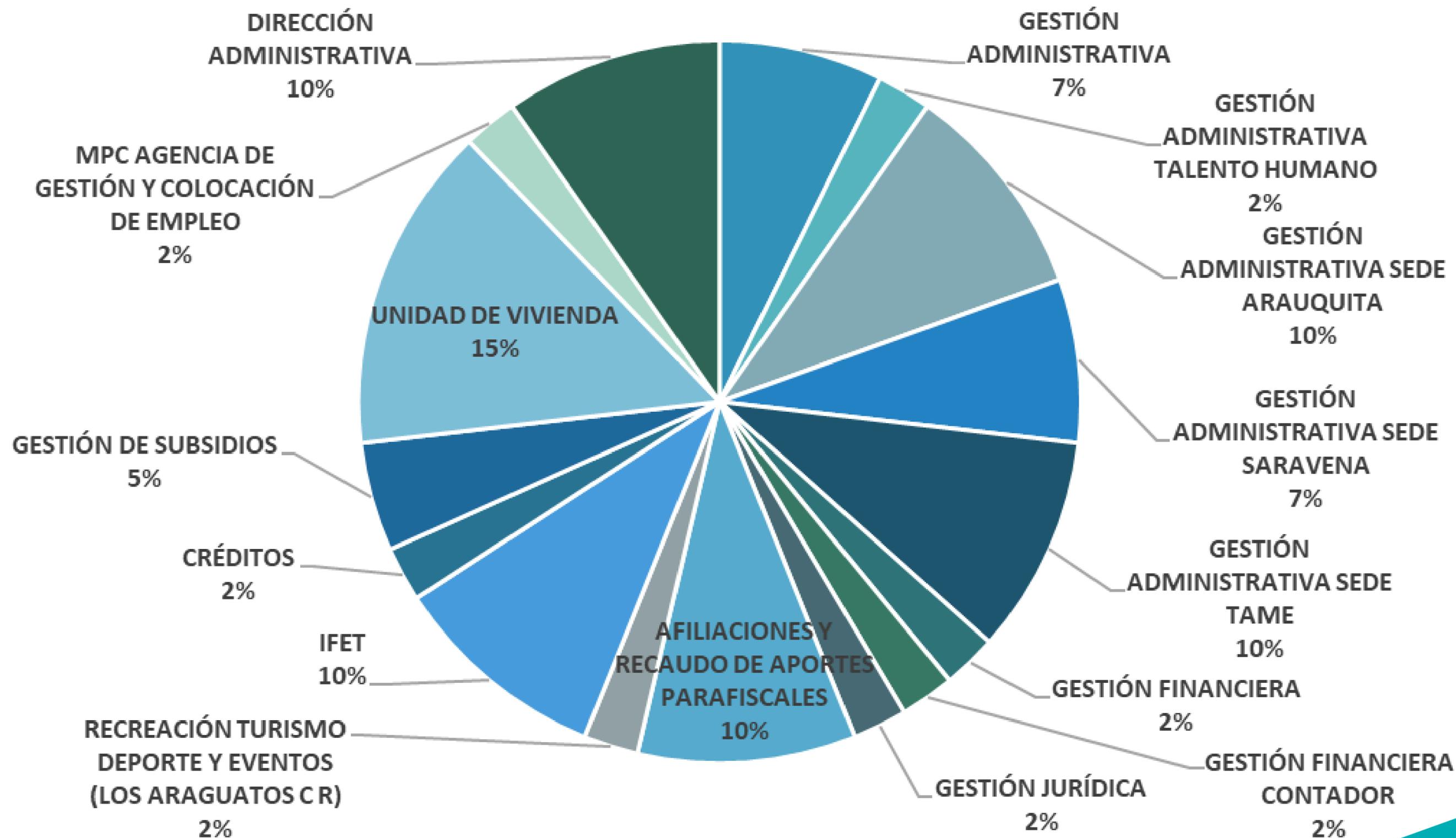


ESTADÍSTICA



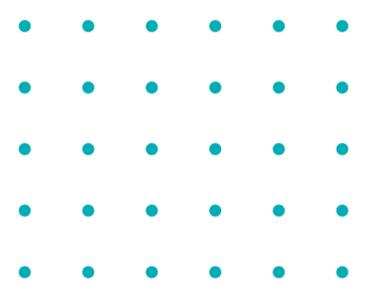
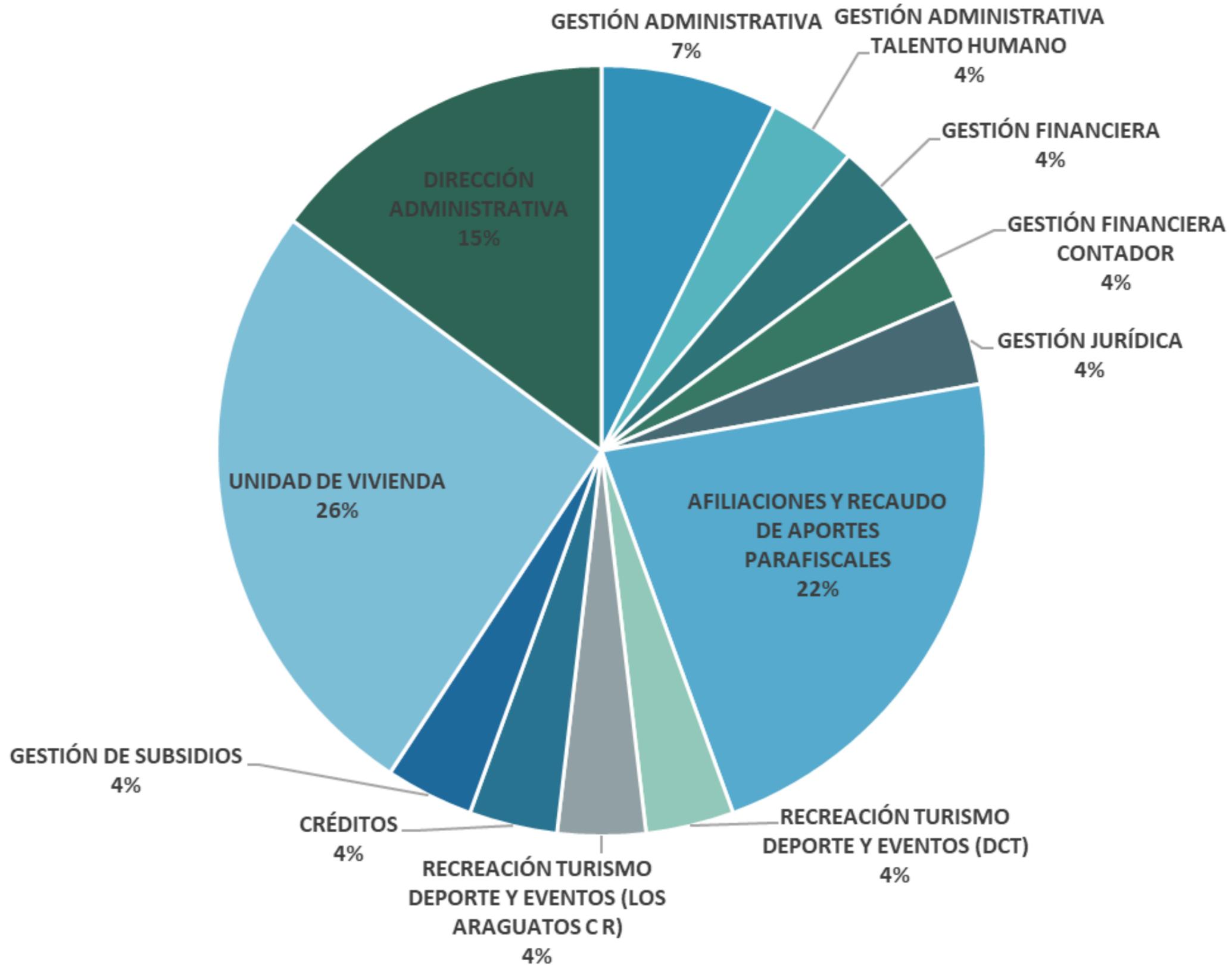


PQRSF POR DEPENDENCIAS





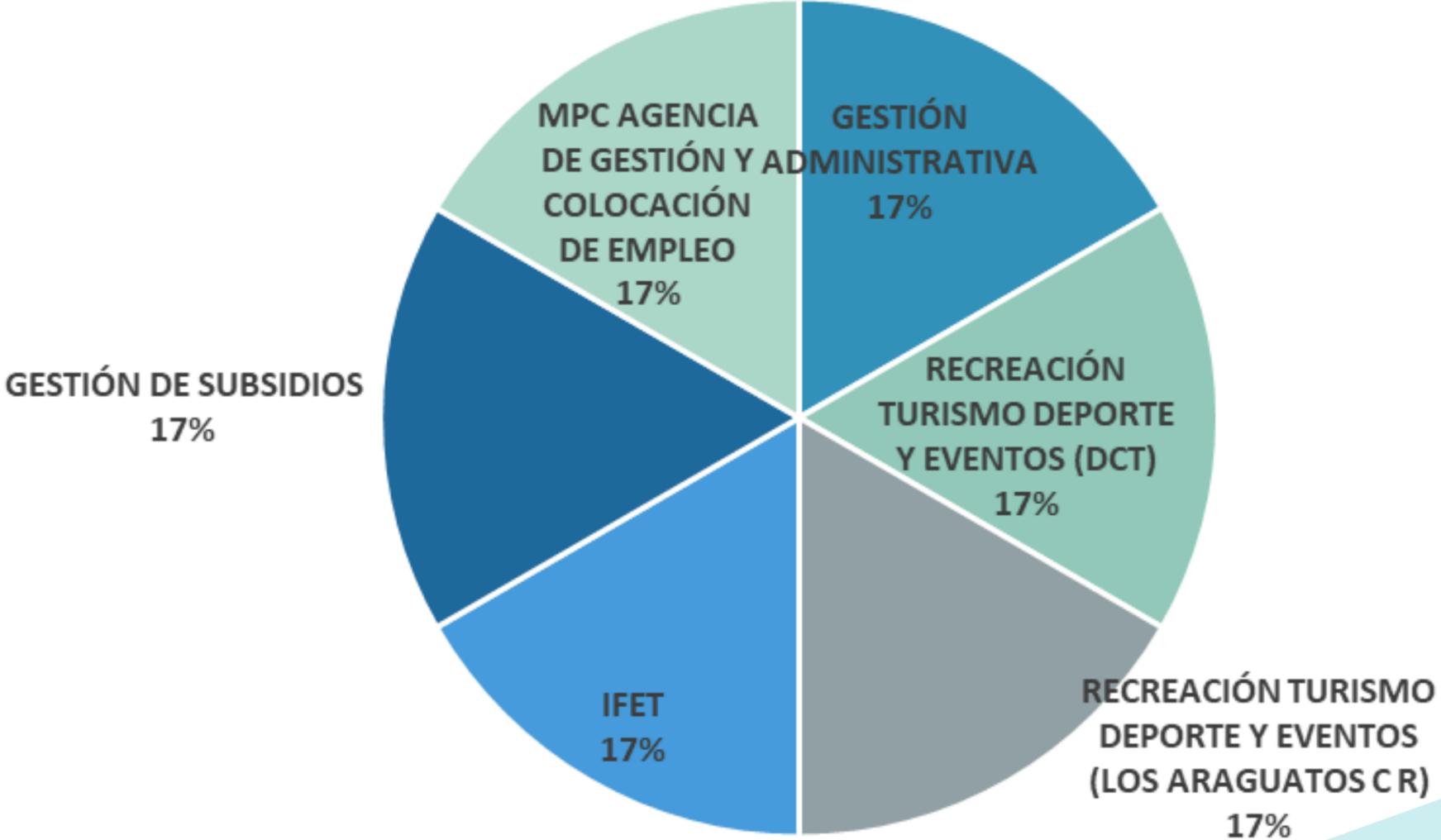
DEPENDENCIAS QUE PRESENTAN PETICIONES Y SOLICITUDES



QUEJA POR DEPENDENCIA (III TRIMESTRE 2024)

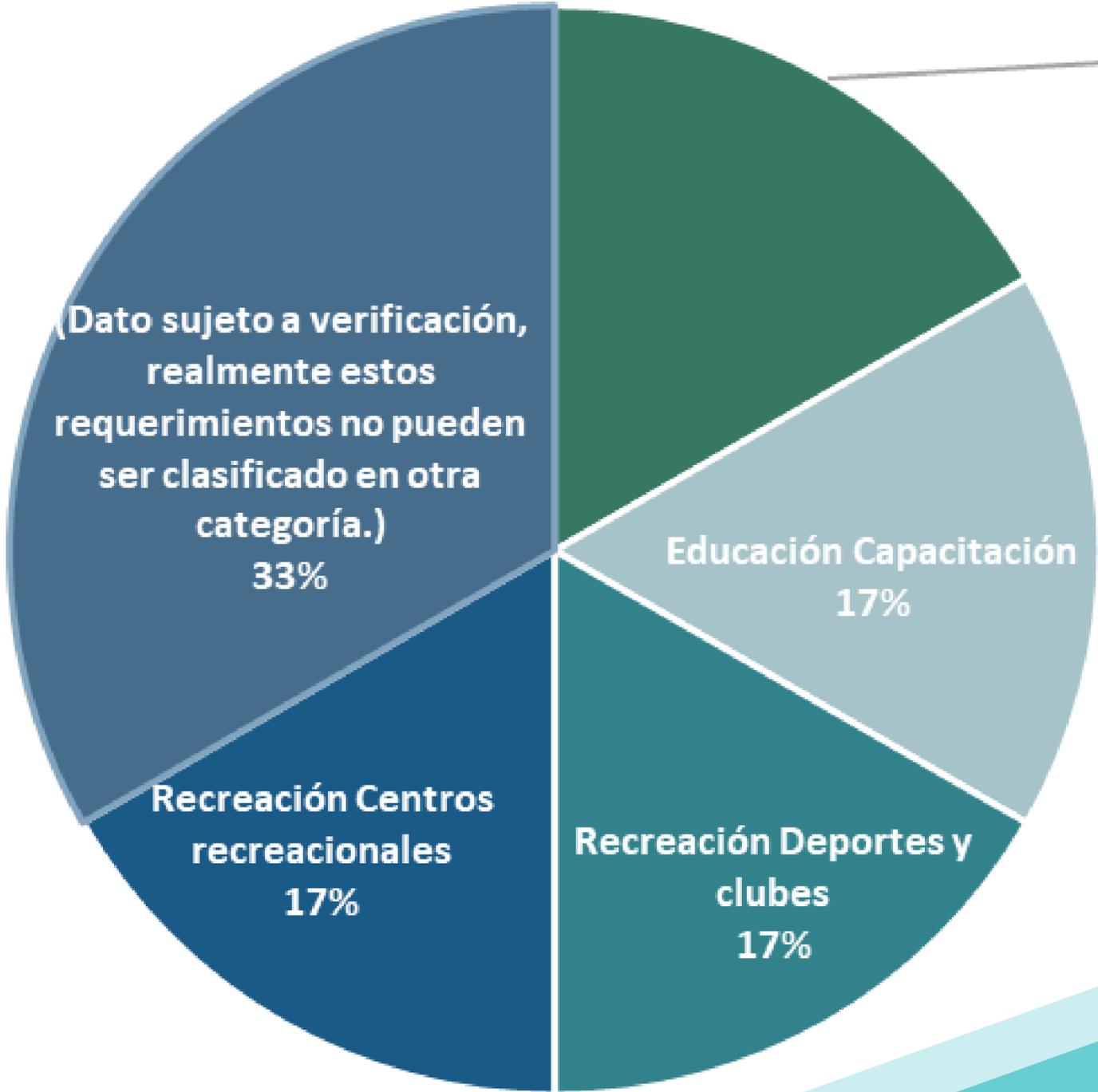


GESTIÓN ADMINISTRATIVA		1
RECREACIÓN TURISMO DEPORTE Y EVENTOS (LOS ARAGUATOS C R)		1
GESTIÓN DE SUBSIDIOS		1
MPC AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO		1
RECREACIÓN TURISMO DEPORTE Y EVENTOS (DCT)		1
IFET		1

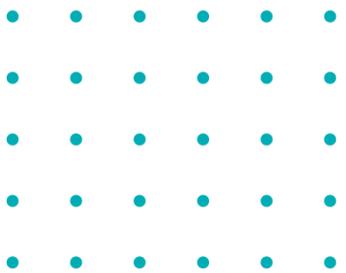


QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTE POR TIPOLOGÍA Y CAUSAS

Pago del subsidio	1 (17%)
Recreación centros recreacionales	1 (17%)
(Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.)	2 (33%)
Educación Capacitación	1 (17%)
Recreación Deportes y clubes	1 (17%)



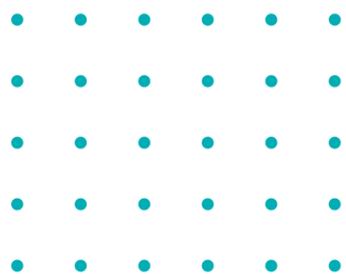
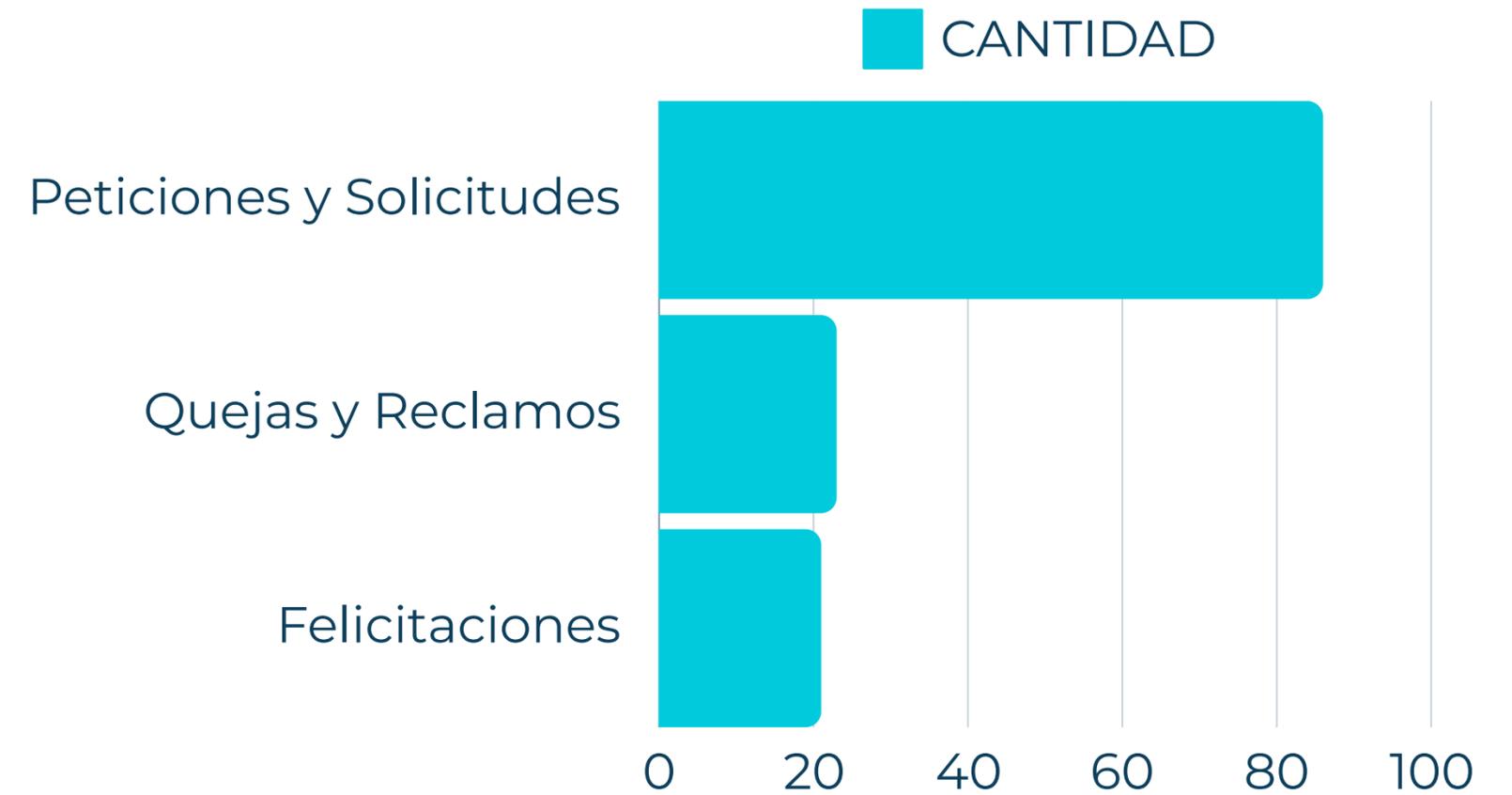
Pago del subsidio
Fallas operativas
(inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)
17%





PQRSF EN EL AÑO (I, II Y III TRIMESTRE 2024)

PETICIONES Y SOLICITUDES		86
QUEJAS Y RECLAMOS		23
FELICITACIONES		21



SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

SOLICITUDES RECIBIDAS



8

NÚMERO DE SOLICITUDES
QUE FUERON TRASLADADAS
A OTRA INSTITUCIÓN

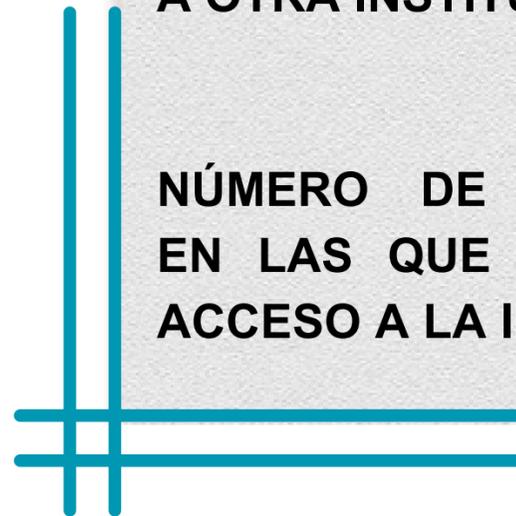
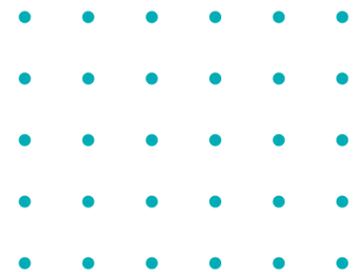


0

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

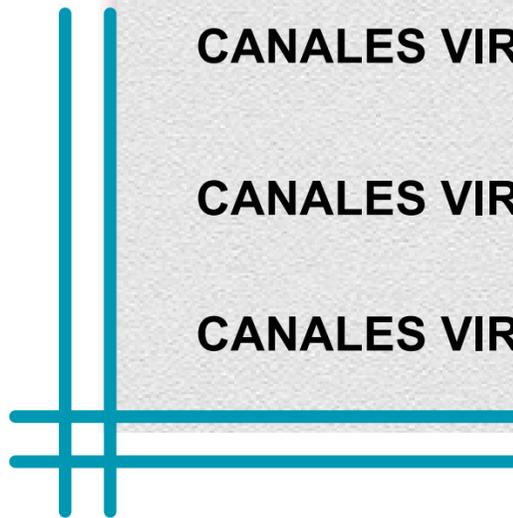
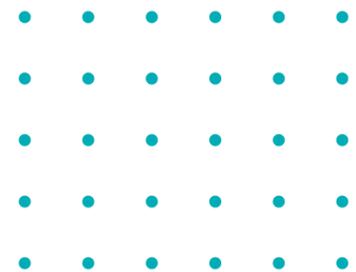


1





PQRSF POR CANALES DE ATENCIÓN



PETICIONES Y SOLICITUDES

SOPORTE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA RECURSOS HUMANOS:

1. Se requiere información correspondiente copia de contratos de trabajo suscritos y la fuente de financiación de cada uno de estos y copia de la convención laboral suscrita con el sindicato UNSIT.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA :

1. Se requiere se informe y se allegue reglamento interno de trabajo de la entidad o en su defecto donde se pueda evidenciar el procedimiento de terminacion y liquidacion de contrato PR-GA-25.
2. Solicito respetuosamente que suministren los soportes de pago a pensión del periodo comprendido del año 1997 al año 1999, años en el que labore en la Caja

PETICIONES Y SOLICITUDES



GESTIÓN JURÍDICA:

1. Solicito copias de las planillas de pago de la seguridad social integral correspondiente a los meses de diciembre de 2008, enero y febrero de 2009, efectuadas en cumplimiento en mis pagos de aportes a pensiones de mis trabajadores, al requerimiento que me hace al respecto Porvenir S.A

GESTIÓN FINANCIERA:

1. Solicitamos se certifique la fuente de recursos con los que la Caja de Compensación Familiar de Arauca- COMFIAR realizó el pago de la liquidación de los contratos de trabajo

GESTIÓN FINANCIERA CONTADOR:

1. Solicitar la revisión de la información que han reportado en la exógena vigencia 2023, relacionada con mi nombre.
-

PETICIONES Y SOLICITUDES

ESTRATÉGICOS

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA:

1. Instar respetuosamente al representante legal y Director Administrativo Suplente de la Caja de Compensación Familiar de Arauca- COMFIAR, en su calidad de empleador (jefe inmediato), la suscripción del acuerdo modificador del contrato a término indefinido.
2. Soy analista comercial de licitaciones en el canal N° Tradicional en MPFRE Seguros (vida y generales), les escribo porque estamos muy interesados en poder participar en los procesos de licitación que tengan próximos a salir.
3. Solicito se proceda a rendir un informe de los trámites y actuaciones adelanta por la entidad y el comité de convivencia laboral debiendo anexar los soportes correspondientes.
4. Me encuentro realizando mi trabajo de grado para obtener el título de magister en derecho económico de la Universidad Javeriana y el tema de mi tesis es el acceso de las PYMES al Financiamiento verde.

PETICIONES Y SOLICITUDES

OPERATIVO

AFILIACIONES Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES:

1. Nos permitimos solicitar el estado de cuenta de los aportes realizados por la empresa Gestión de seguridad electrónica SAS por concepto de pagos a a seguridad social.
2. Solicitar que no rechacen las solicitudes de afiliación de nuestros trabajadores cuando estos estén afiliados por otra empresa.
3. Solicitamos se nos proporcione de manera expresa y detallada, un listado del personal que actualmente tenemos afiliado a esta entidad.
4. Declarase la prescripción de los aportes parafiscales dejados de cancelar por concepto de Caja de Compensación Familiar, por los periodos 2015-06,2017-06, y 2017-08 y el total de los intereses causados a la fecha.
5. solicito si el señor figura en esa entidad como persona cotizante en pensiones y/o cesantías, en caso positivo informar desde cuando cotiza y si lo hace como trabajador dependiente.
6. Se me informe el estado actual de vinculación, es decir, si registro como afiliado o no en sus bases de datos.

PETICIONES Y SOLICITUDES



CRÉDITOS:

1. Solicito respetuosamente enviar copia de pagaré firmado y copia de transferencia realizada respecto a cada uno de los desembolsos realizados.

GESTIÓN DE SUBSIDIOS:

1. Quisiera saber si el padre de mis hijos esta afiliado y de ser así con que empresa esta trabajando, ademas quisiera saber si está recibiendo el subsidio por mis hijos porque él a ellos no les da ese dinero.

RECREACIÓN TURISMO DEPORTE Y EVENTOS (DCT):

1. Con tremendos espacios y dejan a los afiliados sin la posibilidad de asistir a los eventos agostada la boletería del evento del 27 de septiembre/2024.

RECREACIÓN TURISMO DEPORTE Y EVENTOS (LOS ARAGUATOS CR)

1. Interpongo este derecho, mi petición es que la entidad debe responderme por mis elementos hurtados, ya que confiamos nuestras pertenencias en un sistema de seguridad que la institución nos ofreció.
-

PETICIONES Y SOLICITUDES

UNIDAD DE VIVIENDA:

1. Solicito respetuosamente se me informe el estado del proceso de entrega, la fecha de entrega y todo lo relacionado con el apartamento del cual fui notificado y aprobado para entrega en Ciudadela COMFIAR de Arauca.
2. Que Comfiar asuma un porcentaje del recibido de agua generado para el apartamento en mención, pues se evidencia una actuación indebida al acceder a la propiedad y utilizar agua sin autorización de su propietario.
3. Solicito se me haga reconocimiento y pago del subsidio obtenido para construcción en sitio propio que me fue otorgado por la ley y no sean vulnerados mis derechos.
4. Solicito amablemente ordenar a quien corresponda redireccionar o hacer rastreo general en los diferentes sistemas de información de los diferentes despachos de COMFIAR donde me así ganan beneficios como subsidio de vivienda.
5. Solicito realizar acciones necesarias en calidad de operador de los recursos otorgados, derivados del contrato 003 de 2014 permanece abierto en la plataforma de control dispuesto por el Departamento Nacional de Planeación.



PETICIONES Y SOLICITUDES



6. Acudo ante ustedes con el propósito de solicitar términos de las convocatorias que la Corporación ha manejado desde el año 2000 hasta el año 2023, discriminado año por año para que los usuario realicen la postulación para el acceso a subsidios destinados a la adquisición de vivienda.

7. Solicito respetuosamente que, se expida una certificación a nombre del suscrito, en donde se indique que no soy beneficiario ni he salido beneficiado en algún momento para beneficio y/o subsidio de vivienda por parte de COMFIAR.

QUEJAS Y RECLAMOS



OPERATIVOS

GESTIÓN DE SUBSIDIOS:

1. Con el fin de presentar una queja con respecto al pago de la cuota monetaria a los empleados de Invertapias SAS de la cual soy representante legal, no recibieron el pago de cuota monetaria correspondiente al mes de Abril del 2024, la cual es girada en el mes de junio.

IFET:

1. El día que mi hijo asistió al curso de canva, contratado por mi, no hubo acceso a internet en sus instalaciones, lo que impidió que pudiera aprovecharlo, intenté comunicarme por Whatsapp para solucionar el inconveniente, pero no obtuve respuesta.

MPC AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO:

1. Yo poniendo la queja a nombre de mi hermana a quien llamaron por nombre propio sobre un empleo, ellos sabían que es psicóloga y le solicitaron un certificado que ella ya tiene pero le dicen que eso no son validos, le quitaron \$170.000 pesos para un certificado de seguridad y salud en el trabajo que ella envió, luego le piden \$130.000 para un certificado de violencia sexual haciéndose pasar por la agencia de empleo Comfiar.

QUEJAS Y RECLAMOS



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

1. Durante el periodo comprendido y estipulado para salir de la piscina se acerco un trabajador quién nos ve con bebé en brazos recogiendo nuestras pertenencias y al cual le decimos que nos dé un poco mas de tiempo para poder recoger y responde que esta muy cansado que esta trabajando desde las 6:00am y que debemos desocupar, nos es la forma de referirse a un usuario.

RECREACIÓN TURISMO DEPORTE Y EVENTOS (DCT):

1. Nos preocupa que el equipo organizador promueva un mal ambiente entre los equipos, aprovechando los comentarios de nuestros colaboradores para generar tensiones y conflictos.
-

QUEJAS Y RECLAMOS



SOPORTE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

1. Mi hija de 1 año y 11 meses se encontraba en la parte de afuera cuando venia entrando el señor mensajero y al abrir la puerta golpea el dedo del pie de la niña generando una lesión, en el momento mi esposo le reclama que tenga cuidado y el señor le responde tenga cuidado usted con su hija bobo hpta en reacción mi esposo le responde de la misma forma, generando un momento incomodo, nuestra molestia fue la actitud del funcionario el descuido y que no presto el auxilio ni por el ni por ninguno de la sede.
-

FELICITACIONES

OPERATIVO

IFET:

1. La conferencista explica muy bien los temas, se le entiende todo, el escenario muy bueno, el sonido regular.
 2. El seminario conto con la participación de una excelente profesional, quien manejo el tema con dinamismo y un correcto conocimiento de lo tratado.
 3. Excelente expositora, muy buen manejo del tema e interacción con los seminantes, seguir fortaleciendo estos espacios de fortalecimiento empresarial.
 4. Me pareció muy chévere e interesante por los temas, la persona que los expuso y además los refrigerios muy ricos y bien presentados.
-

FELICITACIONES

SOPORTE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA SEDE ARAUQUITA:

1. Doy gracias por ser una entidad la cual se preocupa por el bienestar de sus afiliados en especial la sede de Arauquita se ha esmerado por cumplir cada días las expectativas de la comunidad.
2. Fue un espacio el cual fue de un gran aprendizaje personal ya que me quita muchos temores a la hora de ejercer un liderazgo no solo en el ámbito profesional sino en el ámbito educativo ya que soy una emprendedora haciendo empresa en el municipio.
3. Felicidades por hacer esta capacitación por que salgo con un nuevo conocimiento, para crecer como persona.
4. Felicitarlos por estos programas que son importantes, y el tema tratado muy claro y la temática tratada. Porque es de gran importancia para la vida diaria.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA SEDE SARAVERENA:

1. Felicito a Comfiar por la motivación e invitación a las empresas afiliadas a este tipo de capacitaciones que enriquecen y fortalecen el buen funcionamiento de estas, es importante siempre que personas profesionales nos brinden todo su conocimiento y experiencias.



FELICITACIONES



2. En esta oportunidad quiero felicitar a Comfiar porque cumplió y supero todas mis expectativas: el conferencista tenia dominio del tema, con una temática actualizada a la realidad, la logística del evento, fue excelente y que eventos como estos sean mas continuos y con temáticas empresariales, normativas y administrativos.

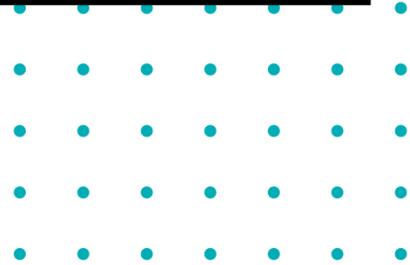
3. Este tipo de charlas ayudan a crecer como empresa, como profesional y esto es por lo cual debo felicitarlos, entender este tipo de temas ayudan a ver la importancia de tener lideres y no jefes.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA SEDE TAME:

1. Muy buena organización y ejecución de la actividad durante la mañana y el tema a tratar fue muy importante y el conferencista es muy hábil a la hora de dar a conocer el tema.
 2. Quisiera felicitar ya que estas capacitaciones nos favorece para nuestro ámbito laboral y personal, sugiero nos realicen mas seguido estos seminarios, uno de motivación empresarial.
 3. felicitar por el seminario da grandes enseñanzas se aprovecha el tiempo y fortalece el desarrollo personal como individual.
 4. Por abrir estos espacios para adquirir nuevos conocimientos
-

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

III 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	37	204	6	27	175	6	-27,0%	0%
QUEJAS Y RECLAMOS	8	40	5	6	35	4	-25,0%	20,00%
FELICITACIONES	0	0	0	15	118	8	0%	0%
TOTAL	45	244	6	48	328	7	0%	21,21%

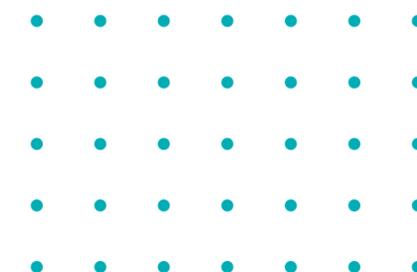
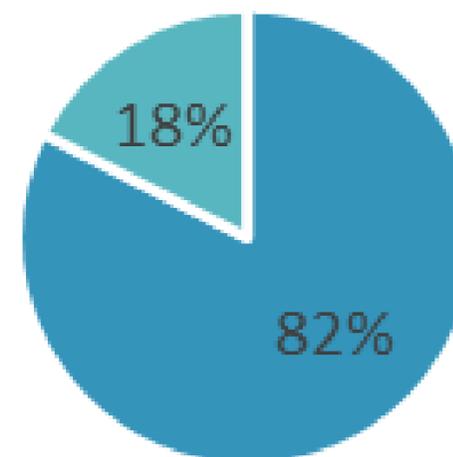


RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1. ¿LA RESPUESTA RECIBIDA POR PARTE DE LA CORPORACIÓN FUE FÁCIL Y CLARA DE COMPRENDER?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	3	10%
2	2	7%
3	0	0%
4	3	10%
5	22	73%
N/A	0	0%
TOTAL	30	100%

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

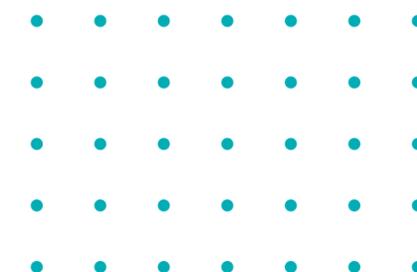
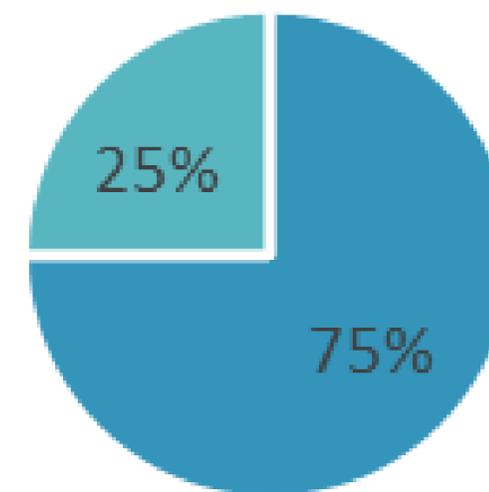
■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS



2. ¿LA RESPUESTA PROPORCIONADA RESOLVIÓ SU PREOCUPACIÓN O INQUIETUD DE MANERA SATISFACTORIA?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	5	17%
2	2	7%
3	1	3%
4	2	7%
5	20	67%
N/A	0	0%
TOTAL	30	100%

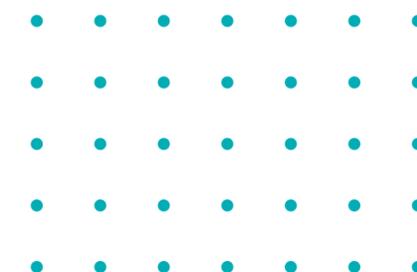
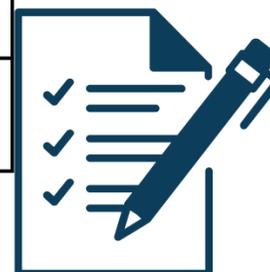
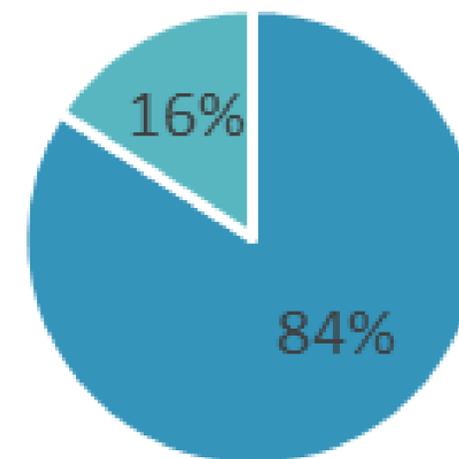
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

3. ¿CÓMO 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	2	7%
2	2	7%
3	0	0%
4	5	17%
5	21	70%
N/A	0	0%
TOTAL	30	100%

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

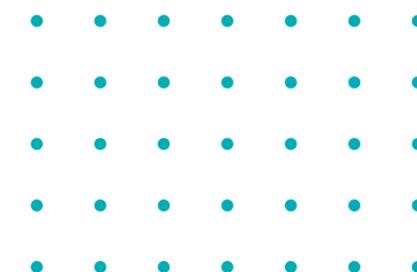
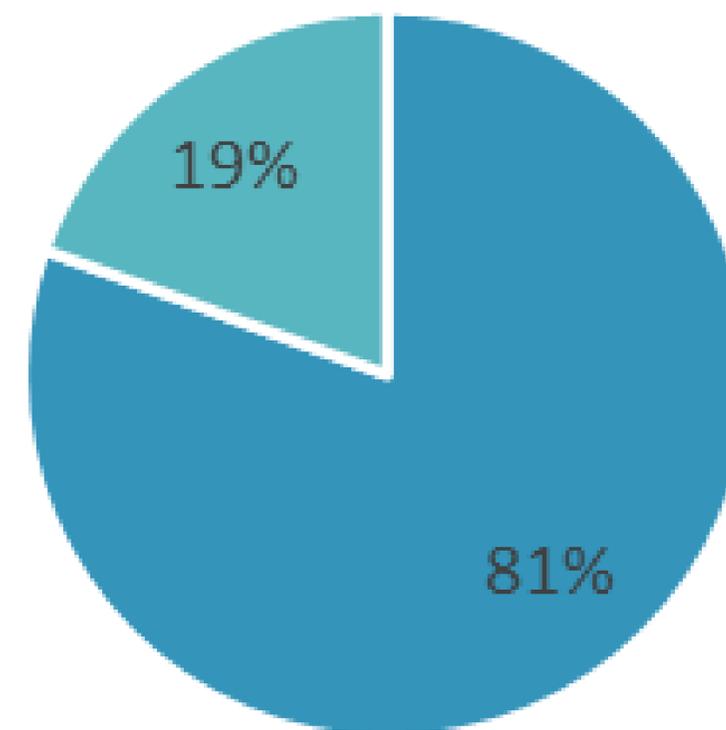
■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN GENERAL PQRSF III TRIMESTRE 2024	
NIVEL	PORCENTAJE
SATISFECHOS	81%
INSATISFECHOS	19%

■ 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 81% de los encuestados reportaron satisfacción con los aspectos evaluados relacionados con las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR durante el tercer trimestre de 2024.

Este resultado se considera media según los estándares establecidos. Esto sugiere que, aunque hay un nivel de satisfacción, aún existe margen para mejorar y alcanzar niveles más altos de satisfacción.

De las 48 PQRSF que se presentaron durante el III trimestre 30 personas contestaron la siguiente encuesta de forma telefónica:

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

Según los resultados, el 82% de los encuestados respondieron afirmativamente, lo que indica una percepción mayoritariamente positiva respecto a la claridad de la comunicación.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



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

El 75% de satisfacción indica que la mayoría de los usuarios sienten que sus inquietudes fueron atendidas, la presencia de un 25% de insatisfacción es un claro indicador de que se requiere atención. Al enfocar esfuerzos en entender y resolver las preocupaciones no atendidas.

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

El 84% de satisfacción en el acceso al servicio, se refleja una percepción generalmente positiva entre los usuarios

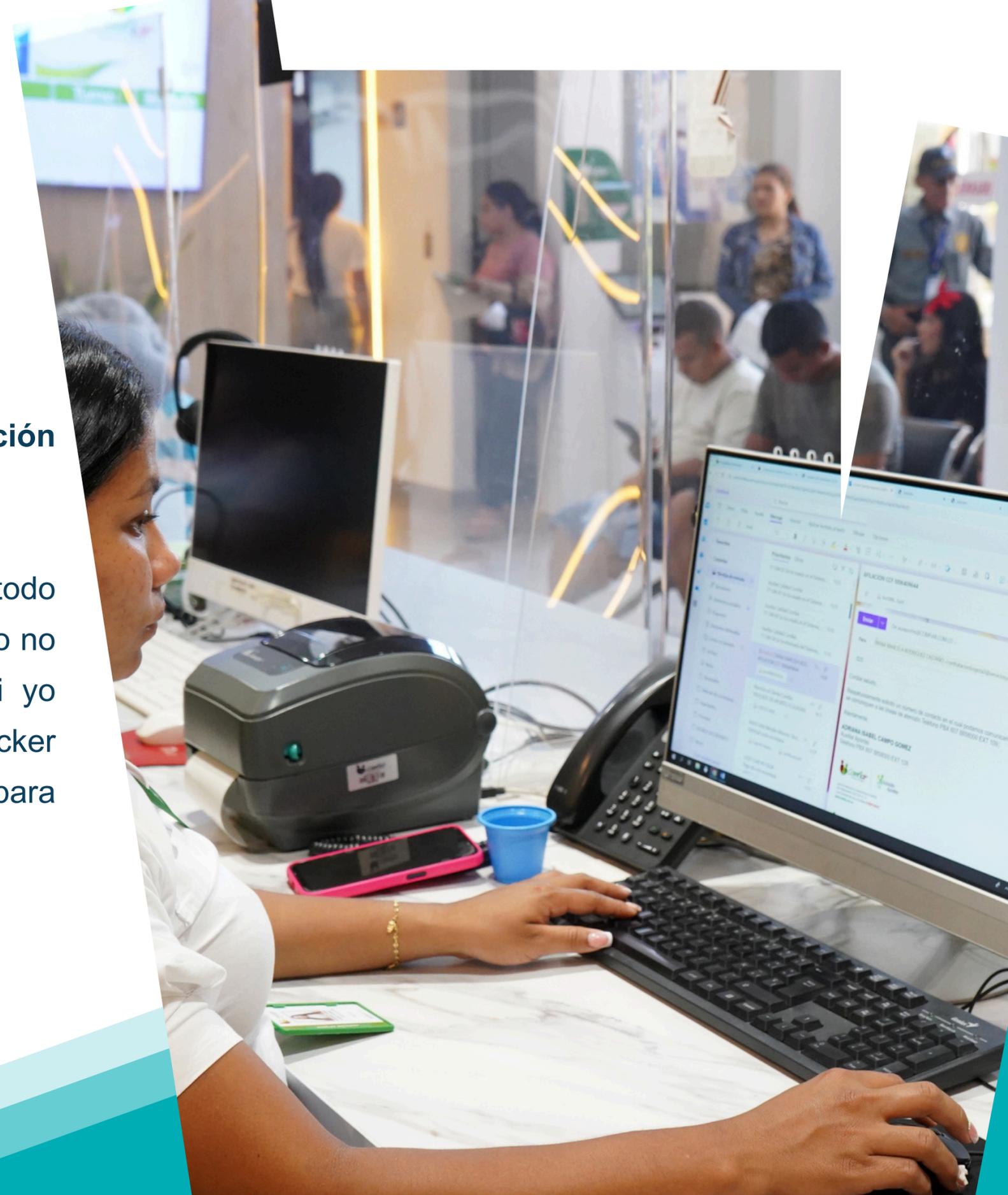
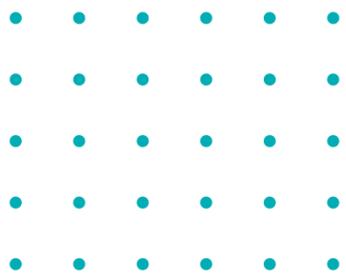
Los resultados de la encuesta reflejan un panorama moderado en términos de satisfacción general, aunque hay áreas específicas que requieren atención. Al enfocarse en la claridad de la comunicación, la resolución de inquietudes y el acceso a los servicios, pero se encuentra por debajo del umbral del 85% que se considera satisfactorio.



OBSERVACIONES EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En el transcurso del III trimestre del 2024, se registró una observación por parte de los encuestados, el cual describe lo siguiente:

Inconformidad con la respuesta recibida, me están dando a entender que todo fue una parodia y una mentira mía porque en el momento que ocurrió todo no buscaron una solución y estoy quedando como mentiroso o como si yo buscara con esto un beneficio a mi favor. Sugerencia: deberían dar el Locker sin llaves y candados que cada usuario llave su propio accesorio para seguridad así tendremos más seguridad. con nuestras pertenencias.





CONCLUSIONES

- Los procesos respondieron en los tiempos establecidos las PQRSF recepcionadas durante el III trimestre cumpliendo además con el proceso de respuesta en 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.
- En el III trimestre disminuyeron las quejas con relación al año anterior.
- La cantidad de Peticiones y Solicitudes y los tiempos de respuestas de los procesos disminuyeron con respecto al mismo periodo del año anterior.
- La satisfacción de los afiliados y/o beneficiarios que respondieron las encuestas se encuentra en un nivel moderado con un 81% de satisfacción.

Cordialmente



SAMUEL HERNANDO SANCHEZ
Jefe sección Comunicaciones y Atención al Ciudadano

