



Informe IV Trimestre PQRSF 2024

Presentado por Desarrollo de
Experiencias

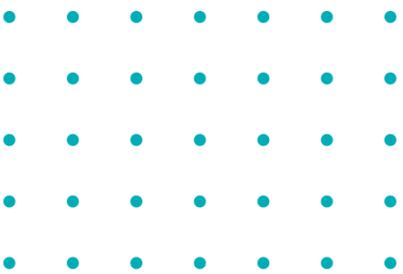


INTRODUCCIÓN

El proceso de Desarrollo de Experiencias realiza el acompañamiento, seguimiento y atención de PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones), para la toma de acciones correctivas en la calidad de los servicios, identificando oportunidades de mejora y aumentar la satisfacción del afiliado y/o comunidad en general.

Las PQRSF representan una herramienta valiosa que permite a las personas comunicarse con la entidad expresando sus opiniones sobre los servicios, programas y actividades que ofrece.

A continuación, se presenta el informe de PQRSF del cuarto trimestre del 2024.



INFORME DE GESTIÓN IV TRIMESTRE DE 2024

Durante este periodo fueron radicadas **31 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.
- 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.

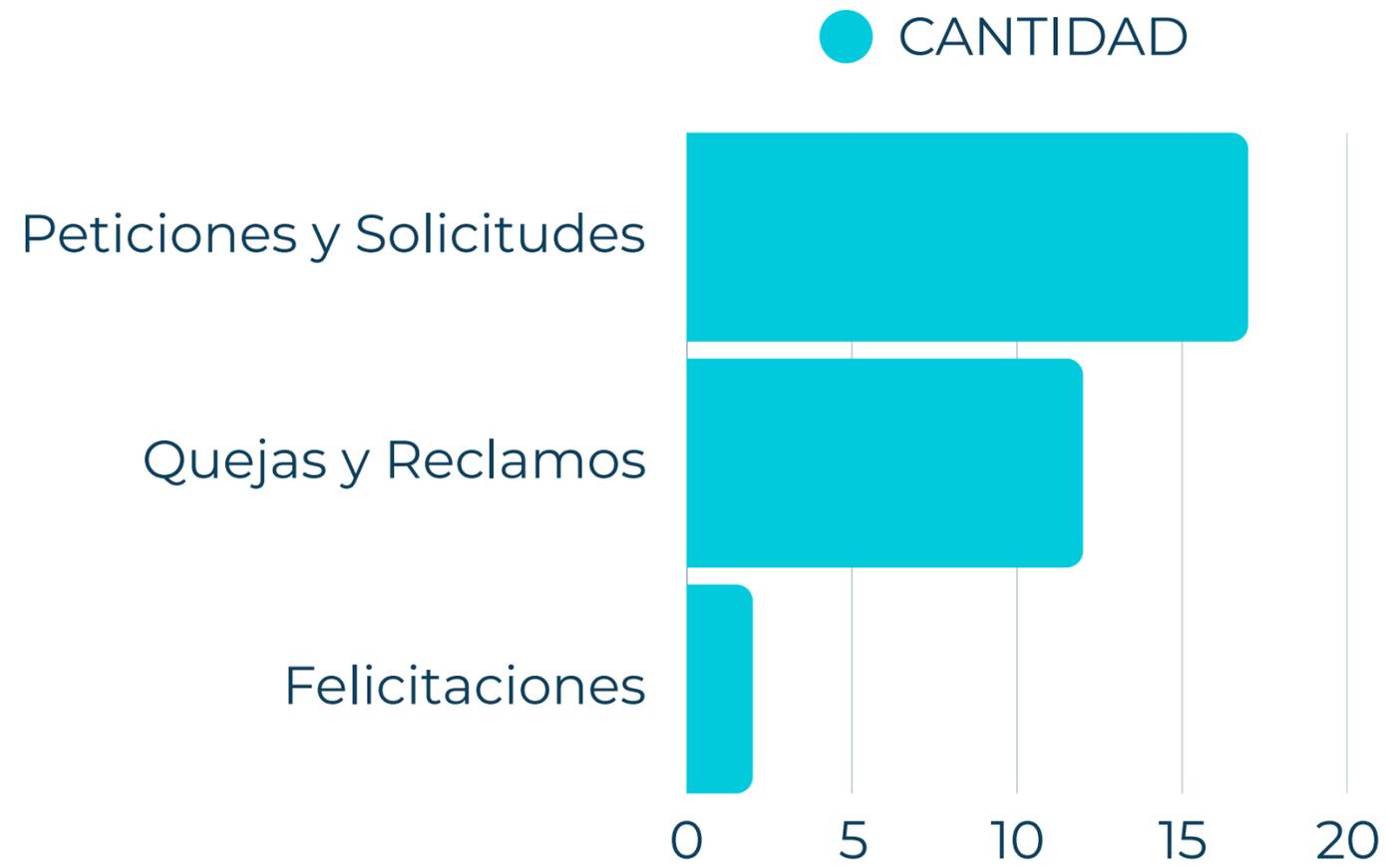


TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

TIPO DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones y Solicitudes	17	54.8%
Quejas y Reclamos	12	38,7%
Felicitaciones	2	6.5%
Total	31	100%

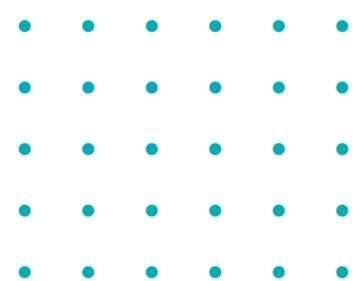
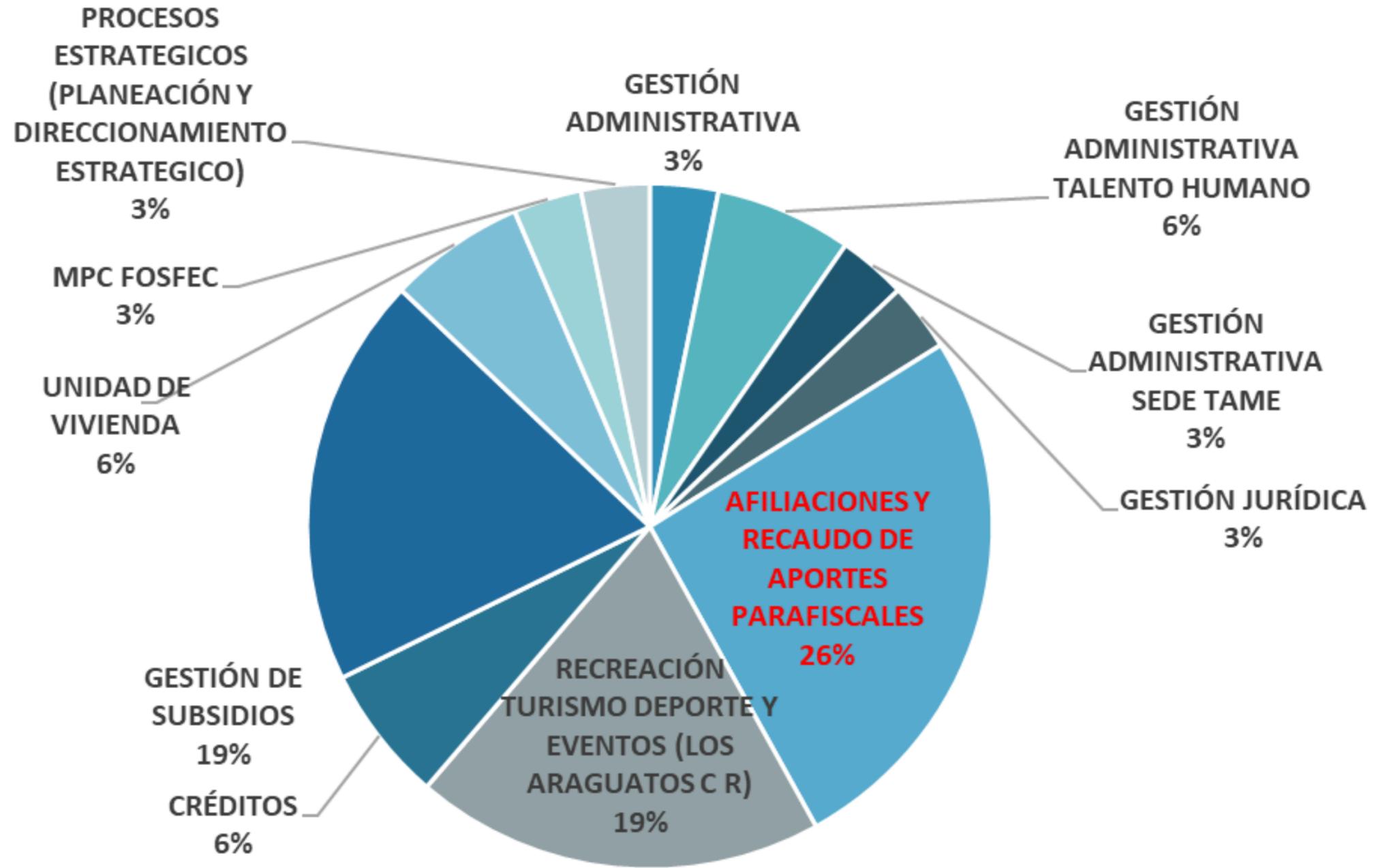


ESTADÍSTICA



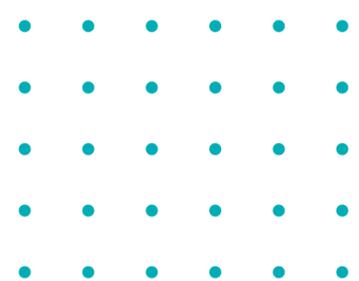
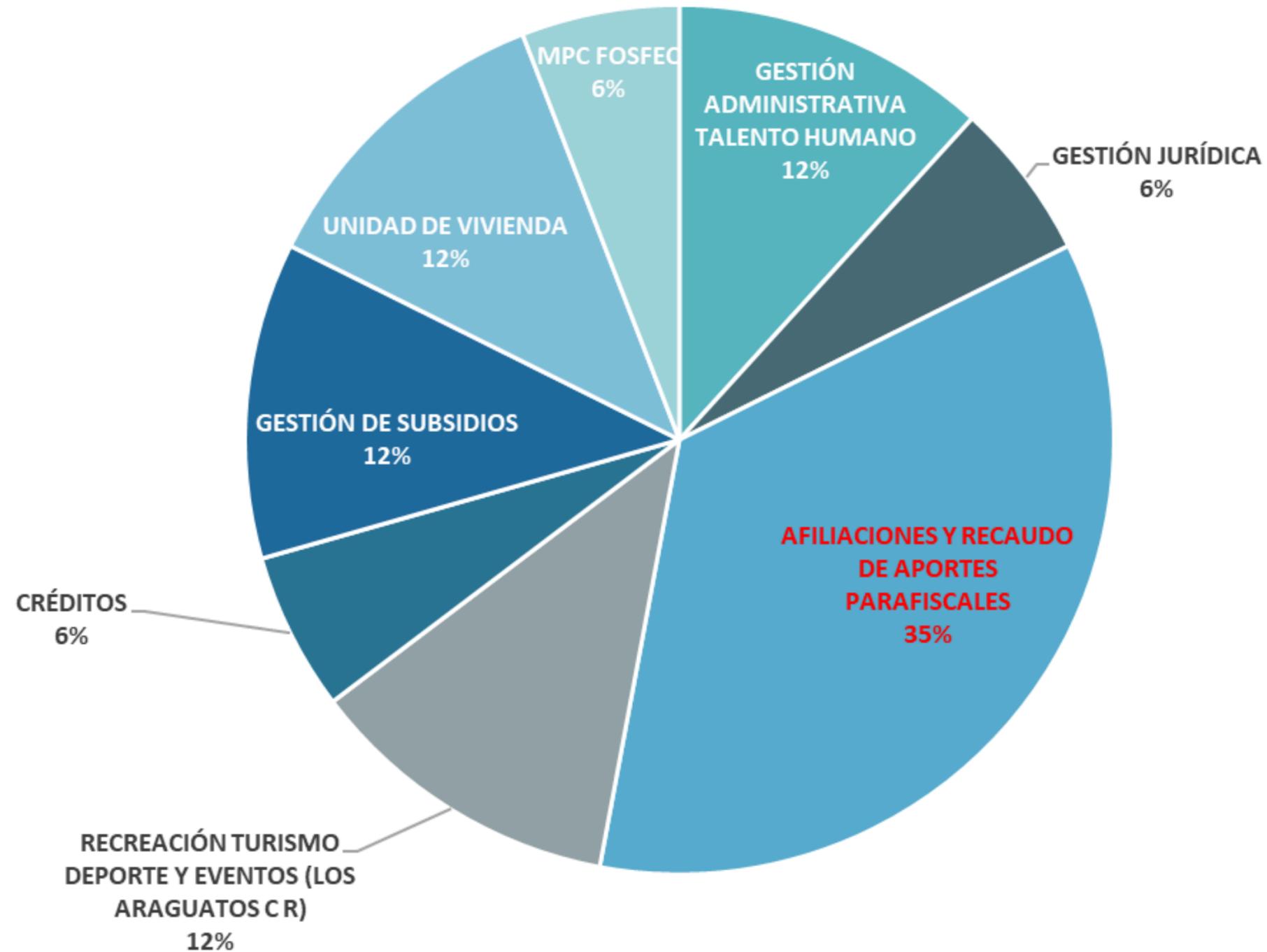


PQRSF POR DEPENDENCIAS





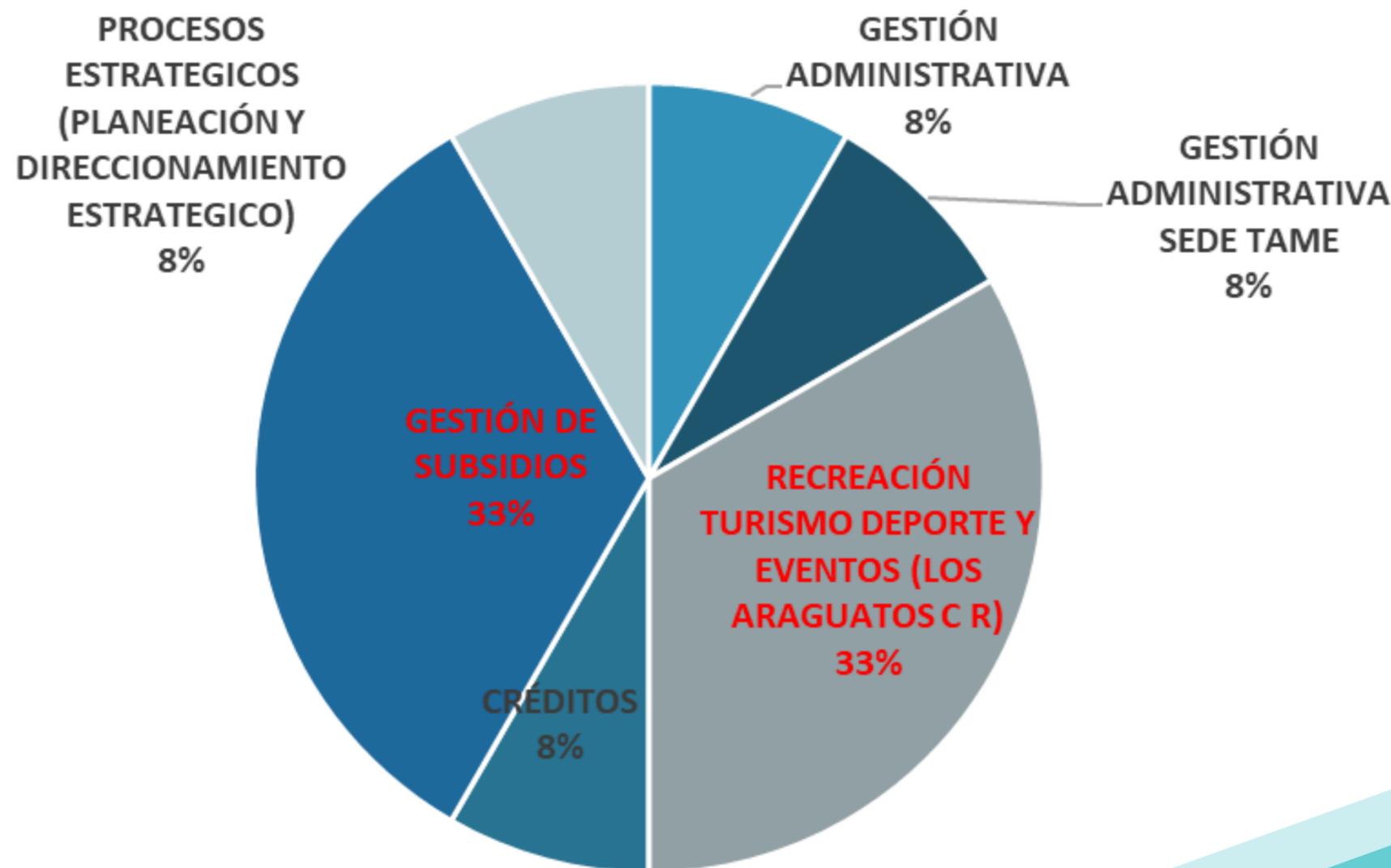
DEPENDENCIAS QUE PRESENTAN PETICIONES Y SOLICITUDES



QUEJA POR DEPENDENCIA (III TRIMESTRE 2024)



GESTIÓN ADMINISTRATIVA		1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA SEDE TAME		1
RECREACIÓN TURISMO DEPORTE Y EVENTOS (LOS ARAGUATOS C R)		4
CRÉDITOS		1
GESTIÓN DE SUBSIDIOS		4
PROCESOS ESTRATEGICOS (PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO)		1



QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTE POR TIPOLOGÍA Y CAUSAS

Pago del subsidio . No cuenta con medio de pago (dificultades en expedición de tarjeta o dificultades en contrato con operadores y/o cajeros, etc) 2 (15%)

Caducidad/prescripción/Retroactividad (según lo señala la normatividad vigente) 1 (8%)

Pago del subsidio. Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.) 1 (8%)

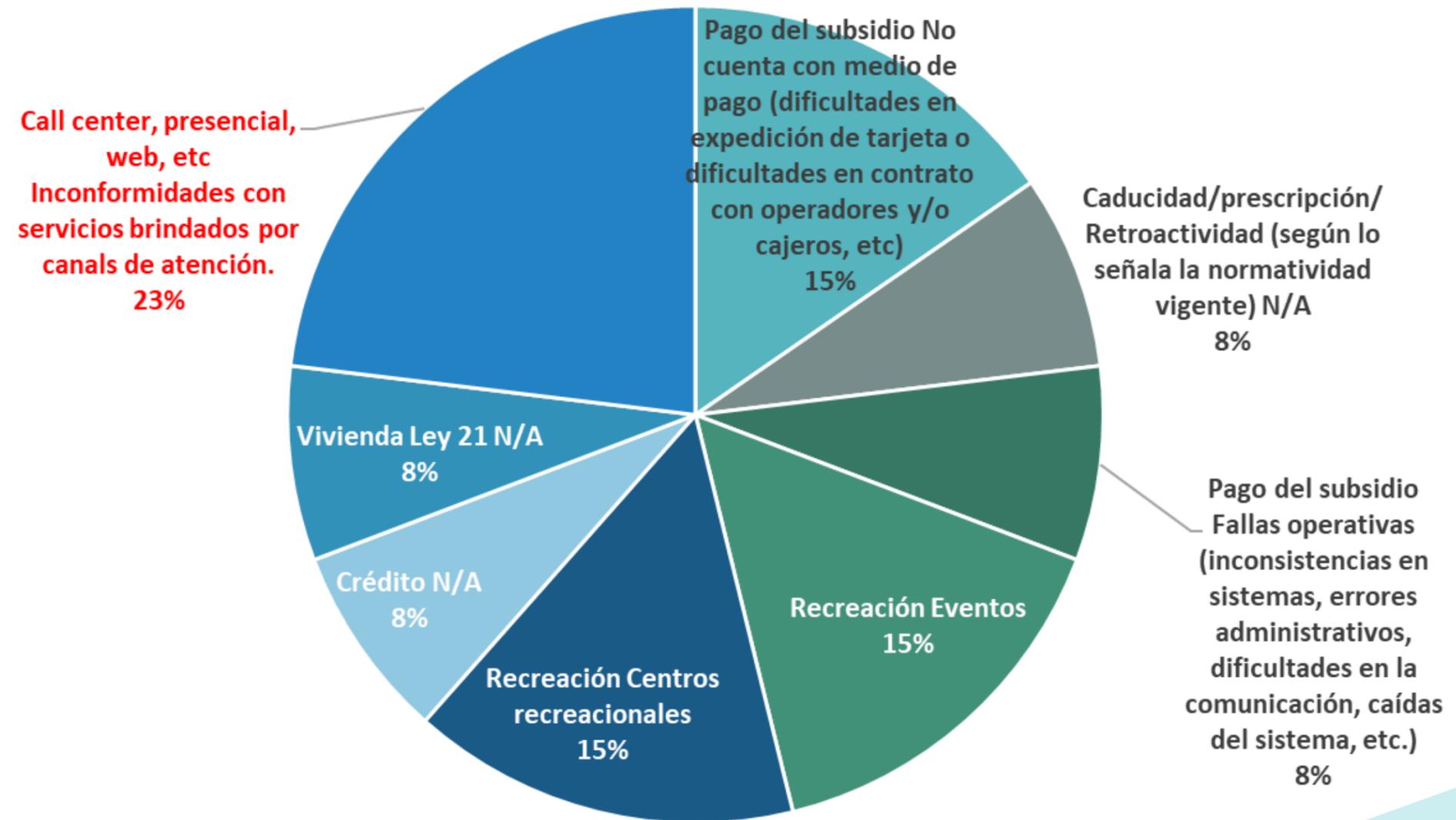
Recreación Centros recreacionales 2 (15%)

Recreación Eventos 2 (15%)

Crédito 1 (8%)

Vivienda Ley 21 1 (8%)

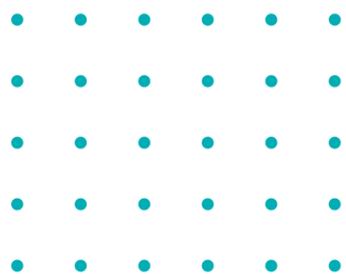
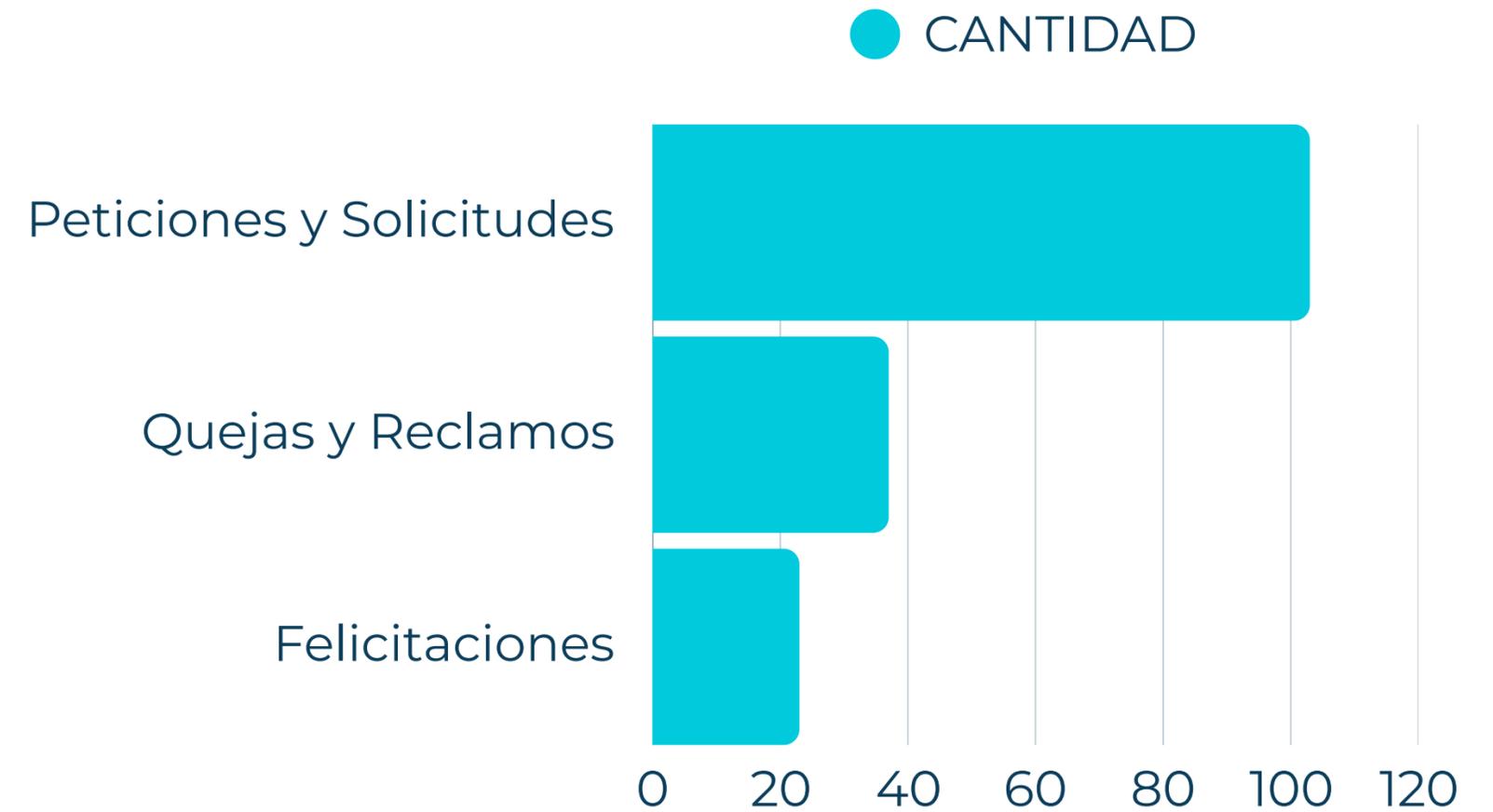
Call center, presencial, web, etc Inconformidades con servicios brindados por canales de atención. 3 (23%)





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

PETICIONES Y SOLICITUDES		103
QUEJAS Y RECLAMOS		37
FELICITACIONES		23



SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

SOLICITUDES RECIBIDAS



4

NÚMERO DE SOLICITUDES
QUE FUERON TRASLADADAS
A OTRA INSTITUCIÓN

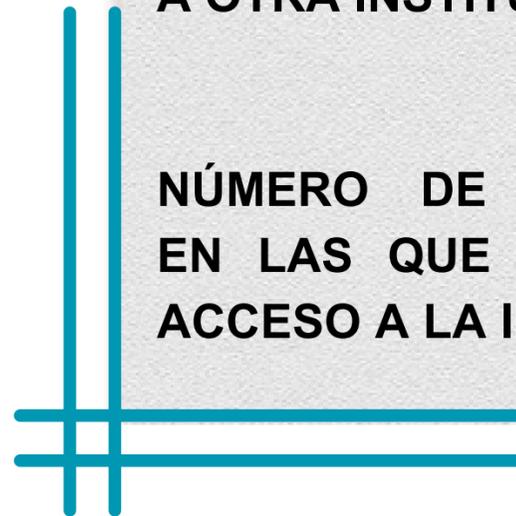
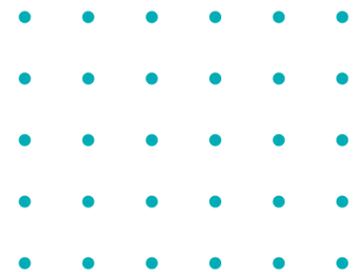


0

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

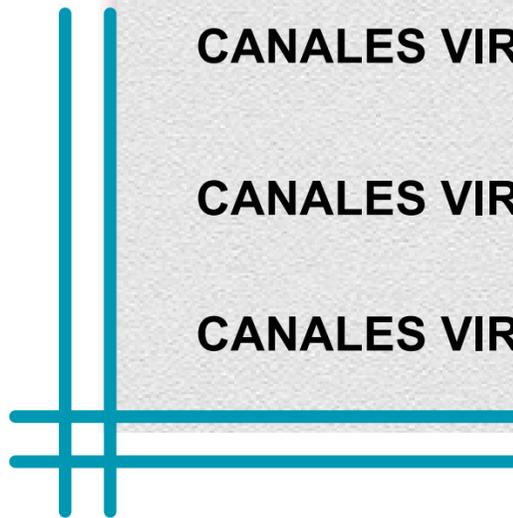
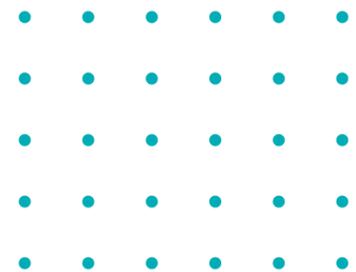


0





PQRSF POR CANALES DE ATENCIÓN



PETICIONES Y SOLICITUDES

SOPORTE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA RECURSOS HUMANOS:

1. Me permito solicitar información si actualmente se encuentra laborando en su empresa, qué tipo de contrato tiene suscrito y el salario que devenga.
2. Muy respetuosamente que confiero poder especial amplio y suficiente , para que en mi nombre y representación, solicite y reclame las certificaciones correspondientes al trabajo realizado en esta entidad que usted dirige, que los periodos cotizados a pensión que labore en esta entidad y que no se refleja el pago en Colpensiones, para poder solicitar pensión de vejez teniendo en cuenta que a la fecha tiene 76 años y no ha podido pensionarse por falta de semanas que se le adeudan, por esta entidad y otras empresas.

GESTIÓN JURÍDICA:

1. Solicito respetuosamente a la Caja de Compensación Familiar de Arauca por qué motivos no cumplió con cada uno de los enunciados que le he enumerado y los que han conferido y protegido mis derechos laborales adquiridos como trabajador con anterioridad al despido laboral



PETICIONES Y SOLICITUDES



OPERATIVO

AFILIACIONES Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES:

1. Se solicita se realice una multifiliación ya que es requisito nuestro realizar la correspondiente afiliación al sistema.
 2. Se solicita a COMFIAR certificar quienes son los beneficiarios menores de edad del señor como afiliado a la Caja.
 3. Me permito presentar derecho de petición con el fin de solicitar información relevante para el desarrollo de mi monografía titulada " contribución económica de los migrantes venezolanos en el municipio de Arauca: análisis descriptivo 2019-2024"que estoy desarrollando como opción de grado para el programa de economía de la universidad nacional abierta y a distancia (UNAD).
 4. Solicitamos se haga la modificación de fecha de ingreso siendo la real el 03/10/2024 de los 19 operarios.
 5. Sírvase señores de la Caja de Compensación Familiar de Arauca, informarme si la empresa PLASTICOS Y VARIEDADES JYM SAS, con NIT 901596130-5, tiene afiliado al suscrito en esa empresa.
 6. Solicitar la emisión del respectivo Paz y Salvo a la fecha.
-

PETICIONES Y SOLICITUDES

CRÉDITOS:

1. Solicito respetuosamente se rectifique los registros contables de su corporación, reiterando cualquier reporte de cuotas vencidas o en mora del crédito en mención. No obstante, en caso de haber enviado reportes negativos a las centrales de riesgo, retirar las anotaciones correspondientes.



GESTIÓN DE SUBSIDIOS:

1. De manera atenta, me permito solicitar el ajuste de la cuota monetaria desde el mes de junio a la fecha, a la cual tiene derecho mi beneficiaria. En este mismo sentido y de acuerdo a la información brindada por la persona a cargo vía telefónica, es pertinente manifestar que la ley antes referenciada y la pagina de la caja de compensación en la opción subsidios no determina el tiempo para la radicación del mismo.
2. Solicito que dichos periodos de la cuota monetaria sean consignados.

PETICIONES Y SOLICITUDES



MPC FOSFEC:

1. Buenos días. Hace casi tres meses, el día 08 de julio del 2024 me postule a FOSFEC SEGURO AL DESEMPLEO Protección al cesante de la Caja de Compensación COMFIAR departamento de Arauca sede SARAVERA, tengo la duda si me van a pagar los recursos. Yo tengo una menor de edad e infortunadamente no me he podido vincular laboralmente yo les agradezco me brinden ese apoyo por favor.

RECREACIÓN TURISMO DEPORTE Y EVENTOS (LOS ARAGUATOS CR)

1. Es demasiado exagerado los precios que se manejan dentro del parque, iniciando que un paquete de aguas cuesta \$10.000 y una coca cola P400 \$5.000 sugiero que realicen un estudio de mercado de precios justos y un seguimiento de los costos ya que esto afecta directamente la reputación del parque Los Araguatos.

2. Solicito muy respetuosamente para el día sábado 30 de noviembre un servicio de piscina para 40 chicos entre las edades de 10 a 15 años integrantes del Grupo Scout Inocencio Chinca, como un acto social de la organización COMFIAR CENTRO RECREACIONAL ARAGUATOS DE ARAUCA

PETICIONES Y SOLICITUDES



UNIDAD DE VIVIENDA:

1. Me dirijo a ustedes con el fin de expresar mi preocupación respecto a los incidentes que han ocurrido desde el inicio de las obras de construcción y mejoramiento de la infraestructura del colegio Comfiar . He observado que varios estudiantes han sufrido pequeños arañazos, golpes y raspaduras, lo que me genera inquietud como madre.
2. Agradezco su colaboración, en años anteriores mi cónyuge, abrió cuenta de ahorro programado en el banco BBVA sede Arauquita con el fin de solicitar subsidio de mejora de vivienda por Comfiar, por motivos de falencia e documentación requerida para otorgamiento de subsidio, no fue aprobado por Comfiar, no seguí con el proceso. El banco me solicita documento expedido por Comfiar, donde exponen no haber asignado subsidio solicitado y que a la fecha no existe, con el fin de cancelar la cuenta y retiro de dinero.

QUEJAS Y RECLAMOS



SOPORTE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA SEDE TAME:

1. Me acerque a la caja de compensación COMFIAR sede de Tame, eran aproximadamente las 4:30 de la tarde, necesitaba radicar una afiliación de un trabajador y la señora quien fue la persona que me atendió me dijo que no puede recibir afiliación porque están sobre la hora de atención. Al siguiente día volví porque me había quedado mal en la declaración juramentada (diligenciamiento) y me dijo que lo hiciera por la plataforma ya que por ese medio era más rápido y que personal era más demorado... ósea no me quiso recibir ... por qué presencial se demoraba de 3 a 5 días hábiles para la afiliación. Llamo Arauca sede principal para averiguar y me dicen que los formularios que yo había enviado no son los correctos ósea que los formularios también me los había dado mal me colaboran y la atención es rápida.... mi pregunta es en las oficinas no reciben afiliaciones presenciales? ya esto se volvió repetitivo



QUEJAS Y RECLAMOS



SOPORTE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA :

1. 5 ventanillas de atención solo una atendiendo? Mal servicio no hay línea de atención?

OPERATIVOS

CREDITOS:

1. No estoy de acuerdo y sigo inconforme cuando indican que al 11 de diciembre mi crédito a corte de noviembre estaba en mora, cuando el 8 de noviembre hice pago de las cuotas octubre y noviembre y reportado vía Whatsapp este mismo día. Lo cual me indica que no aplicaron mi pago a tiempo y por este motivo el sistema me reporta generando impresión y solicitando hacer el pago inmediato.
-

QUEJAS Y RECLAMOS

OPERATIVOS

GESTIÓN DE SUBSIDIOS:

1. Muy buenos días con respeto me dirijo a ustedes para sugerirles que por favor dejen de estar de error tras error con el beneficio de mis hijos es una falta de error y de respeto presten atención en lo que hacen.
2. Quiero denunciar a un grupo de personas que se dedican a reclamar los subsidios que ya se van a vencer o que tienen mas de 3 meses sin moverlos ya que por medio de correo electrónico piden a las Cajas de Compensación Familiares el cambio de correo, numero telefónico y forma de pago, haciéndose pasar por personas que no son y adjunta certificaciones de nequi, daviplata, wise, supergiros etc que no tienen seguridad y que se hacen de forma virtual con los datos suministrados por un programa que tiene donde buscar los datos de las personas de los listados. compras trajeta sim, hacen correos electrónicos falsos y por eso piden el cambio de datos personales y de forma de pago por correo.



QUEJAS Y RECLAMOS

OPERATIVOS

GESTIÓN DE SUBSIDIOS:

3. Cordial saludo, por medio de la presente realizo reclamación de los subsidios pendientes que faltan por pagar ya que por dos oportunidades me he presentado en la oficina y dicen que si van hacer el ajuste y hasta el momento no se ha reflejado el pago, estoy afiliada desde el mes de agosto del 2024 por la empresa HOGAR JUVENIL CAMPESINO, y ya presente el certificado de estudio de mi hija , los primeros días de agosto, hasta el momento solo me han enviado un pago de \$ 57,175 el día 31 de octubre del 2024. Espero una respuesta y pago de los subsidios pendientes para este mes.

4. 3 meses en el mismo problema siempre dicen que aparece la plata y nunca aparece el giro de la cuota y con super giros no había pasado ese problema nos dicen que en un daviplata que se debe descargar y no se porque el inconveniente.



QUEJAS Y RECLAMOS

OPERATIVO

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

1. Se hace necesario el control del sonido y dirección de la música, especialmente de los bajos. Tanto unos como otros tenemos derecho de la salud física, psíquica y emocional, junto con el adecuado descanso. Todas las instituciones al derecho de adelantar sus actividades, respetando a los demás.
2. El día domingo 20 de octubre asistí a los araguatos ya que soy delegado del equipo "mercadeo" en los Inter empresas la señora fue muy grosera y no me quiso vender dichas manillas, presento mi queja ya que no es conveniente ni posible que tengan personas que no cuentan con empatía para atender.



QUEJAS Y RECLAMOS

OPERATIVO

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

3. Solicite de los servicios para llevar a unos estudiantes a una actividad recreativa en la mañana de hoy viernes 15 de noviembre de 2024, y para ingresar al centro recreacional los ARAGUATOS, exigieron que tenía que ser en compañía del docente y para ingresar a la piscina, también exigieron que tenía que ser con un adulto y mientras yo estaba pendiente de mis estudiantes en la piscina, los trabajadores de de COMFIAR que están en la portería, me dejaron salir estudiantes solos y sin compañía de un adulto o del docente a la calle y después los familiares me estaban reclamando, con justa razón a mi, por que yo soy la docente a cargo de ellos y los irresponsables de la portería bien gracias. Espero les hagan el llamado de atención al personal que se encontraba de servicio en la portería, por que me dejaron salir una estudiante sin permiso del docente y sin ir acompañada de un adulto del complejo de los araguatos y la estudiante que me hace falta, estuvo perdida por dos horas aproximadamente.

4. No entiendo porqué llevo varios años y nunca he podido reclamar un regalo para mi hija soy afiliado y todos los diciembres son así es injusto de verdad cuando son boletos comprados si me llegan al correo, pero cuando son eventos así navideños no hay aviso por ningún lado.



QUEJAS Y RECLAMOS

ESTRATÉGICOS

PROCESOS ESTRATÉGICOS (PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO):

1. La empresa Jardín del Arauca en un listado de empleados para actividad de la niña y eventos COMFIAR dio 15 y 22, un respuesta Comfiar no envió manillas para mi núcleo y dicen que ya no hay cupos.
-



FELICITACIONES



OPERATIVOS

AFILIACIONES Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES:

1. En esta oportunidad quiero felicitar y valorar la eficiencia y oportuna atención de lo antes expuesto considero y reconozco en las diferentes visitas que realice para la solución a mi problema.
 2. Excelente servicio en el momento de atención en la llamada telefónica del modulo 5 felicitaciones.
-

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	24	131	5	17	91	5	-29,2%	0%
QUEJAS Y RECLAMOS	10	37	4	12	47	4	20,0%	0%
FELICITACIONES	2	18	9	2	6	5	0%	-44,44%
TOTAL	36	186	6	31	144	5	-9,17%	-22,22%

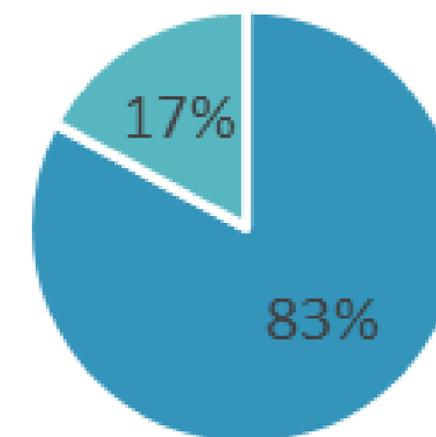


RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1. ¿LA RESPUESTA RECIBIDA POR PARTE DE LA CORPORACIÓN FUE FÁCIL Y CLARA DE COMPRENDER?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	1	5%
2	2	9%
3	1	5%
4	3	14%
5	15	68%
N/A	0	0%
TOTAL	22	100%

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

■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS

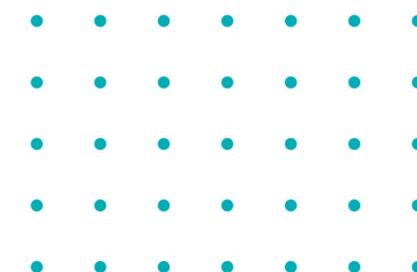
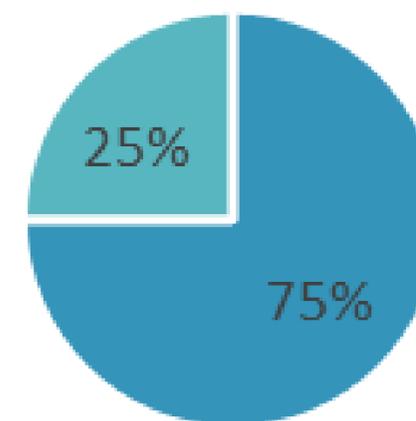


RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

2. ¿LA RESPUESTA PROPORCIONADA RESOLVIÓ SU PREOCUPACIÓN O INQUIETUD DE MANERA SATISFACTORIA?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	3	14%
2	2	9%
3	1	5%
4	2	9%
5	14	64%
N/A	0	0%
TOTAL	22	100%

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

■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS



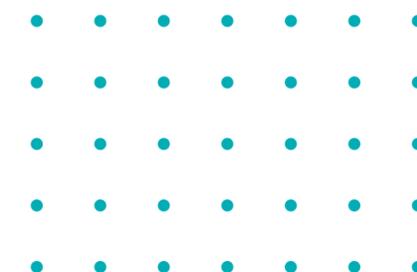
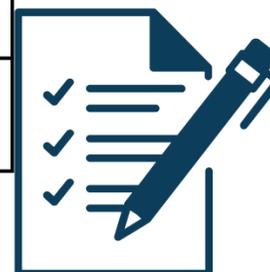
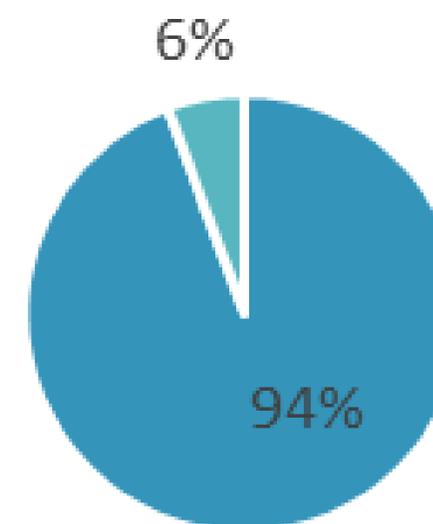
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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	0	0%
2	0	0%
3	2	9%
4	1	5%
5	19	86%
N/A	0	0%
TOTAL	22	100%

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

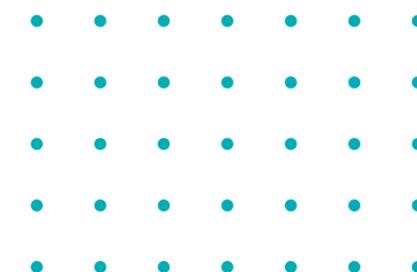
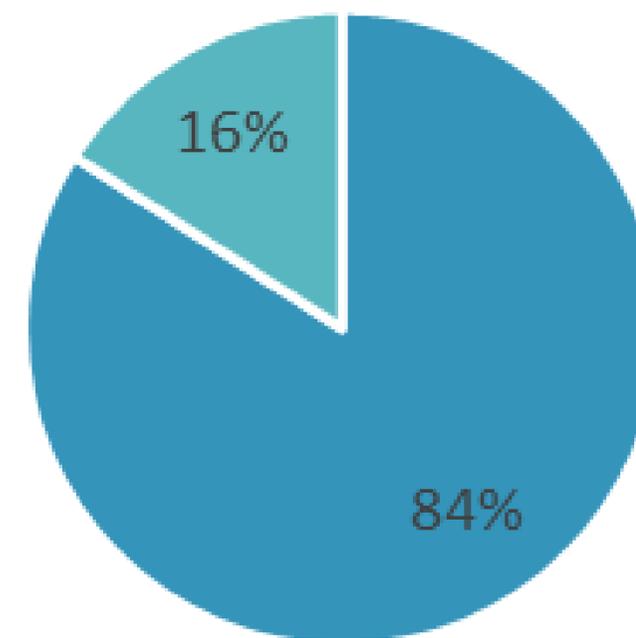
■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN GENERAL PQRSF IV TRIMESTRE 2024	
NIVEL	PORCENTAJE
SATISFECHOS	84%
INSATISFECHOS	16%

■ 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 84% de los encuestados reportaron satisfacción con los aspectos evaluados relacionados con las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR durante el cuarto 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 31 PQRSF que se presentaron durante el IV 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 los resultados, el 83% 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 94% 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 IV trimestre del 2024, se registró una observación por parte de los encuestados, el cual describe lo siguiente:

Esa calificación se la doy con ese porcentaje porque en el momento de recibir la respuesta escrita no entendí ni comprendí dicho mensaje, pero al acercarse el administrador del centro recreacional me explicó muy gentilmente la situación y fue así como pude entenderlo todo.

Reitero los costos son muy elevados.

Muchos módulos o ventanillas para que solo atiendan público, 3 de ellas deberían reorganizar para que así no se forme la acumulación de gente gracias.





CONCLUSIONES

- Los procesos respondieron en los tiempos establecidos las PQRSF recepcionadas durante el IV 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, los procesos disminuyeron el tiempos de respuestas con respecto al mismo periodo del año anterior.
- En el IV trimestre disminuyeron las Peticiones y Solicitudes con relación al año anterior.
- La satisfacción de los afiliados y/o beneficiarios que respondieron las encuestas se encuentra en un nivel moderado con un 84% de satisfacción superando la satisfacción del tercer trimestre

Cordialmente

SAMUEL HERNANDO SANCHEZ

Jefe sección Comunicaciones y Atención al Ciudadano

