

INFORME PQRSF III TRIMESTRE

2022

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Elaborado por: Harrison David Vesga Plata



INTRODUCCIÓN

El Proceso de atención de “Solicitudes y peticiones”, “Quejas, reclamos y denuncias” y “Felicitaciones” (PQRSF), contribuye con el buen trabajo del sistema operativo de la caja, ya que proporsiona la informacion necesaria de las quejas o debilidades de cada uno de los procesos, pudiendo asi tomar las acciones correctivas necesarias y mejorar en funcionamiento institucional.

A continuación, se expone la información obtenida a través del Proceso de Atención al Ciudadano en la Caja de Compensación Familiar de Arauca durante el Tercer Trimestre de 2022.

INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRE DE 2022

El presente informe contiene la relación de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) recibidos por la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR durante el Tercer Trimestre de 2022 y el análisis de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y/o afiliados que las radicaron.

RESULTADO DE LAS PQRSF

Durante el Tercer Trimestre de 2022 se recibieron en total en la Caja de Compensación Familiar de Arauca, 31 PQRSF a través de los buzones, el correo electrónico, la Oficina de atención al cliente y las entidades donde pueden acudir los usuarios para presentarlas personalmente.

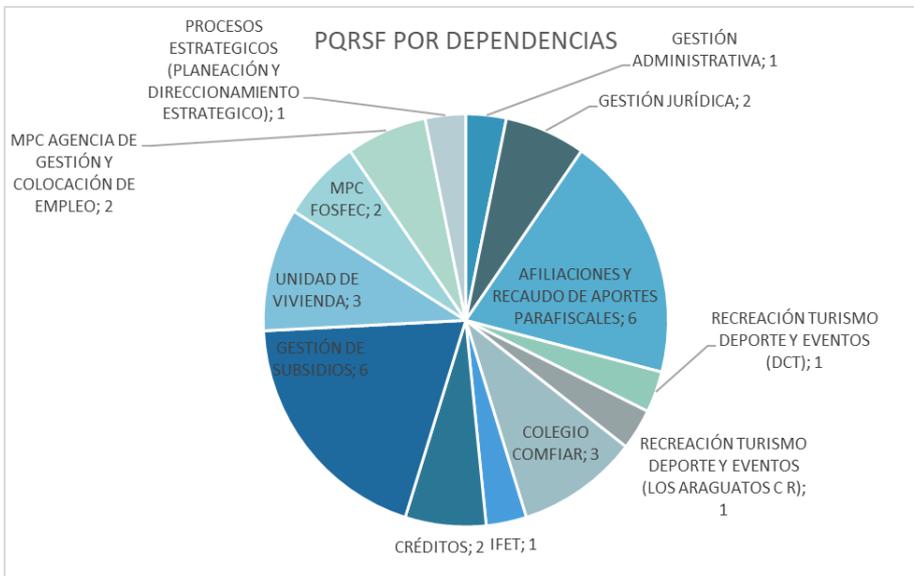
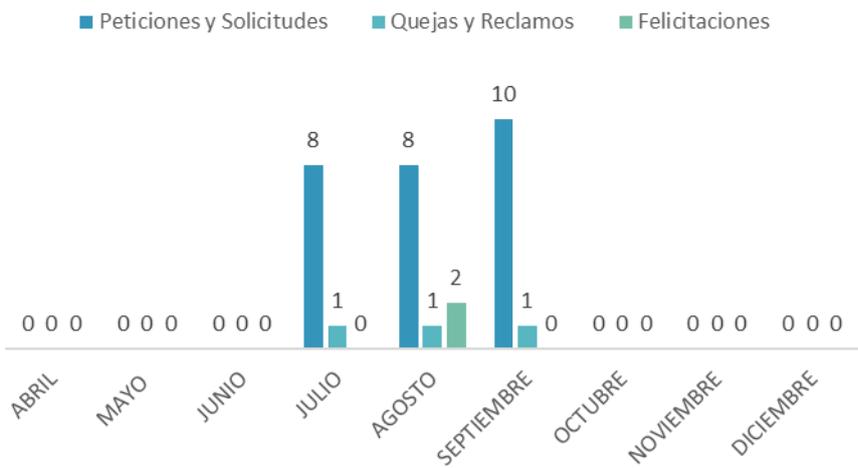
TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Dentro de las 31 PQRSF recibidas durante el Tercer Trimestre de 2022, encontramos Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos, distribuidas en cantidad y porcentaje de la siguiente manera:

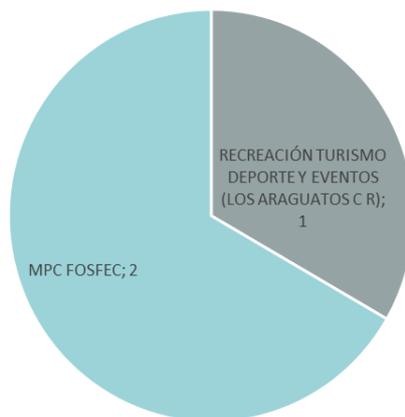
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones y Solicitudes	26	84%
Quejas y Reclamos	3	10%
Felicitaciones	2	6%
TOTAL	31	100%



CLASIFICACIÓN PQRSF



DEPENDENCIAS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD





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

FELICITACIONES

ESTRATEGICOS

1. PROCESOS ESTRATEGICOS (PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO)

- Agradecemos por el apoyo y el trabajo brindados al Batallón de Artillería N° 18 en la actividad de día de sol.

OPERATIVOS

1. GESTIÓN DE SUBSIDIOS (MPC AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO)

- Agradecemos por el apoyo brindados en los tiempos de pandemia.

PETICIONES Y SOLICITUDES

SOPORTE

1. GESTIÓN JURIDICA

- Derecho de petición por reiteración de incapacidad desde el 2017, a ex trabajador de la caja
- Solicitud de información de la caja para la senadora de la republica

2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Solicito información sobre los servicios en salud mental para los afiliados

OPERATIVOS

1. AFILIACIONES Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES.

- Solicitud estado de cuenta - empresa de Colombia.
- solicitamos nos puedan enviar un Paz y salvo a este correo para dejar constancia de los aportes realizados a la CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFIAR
- que documentos requiero para solicitar la devolución de aportes a la caja de compensación cafamaz y comfandi, gracias quedo pendiente enviar respuesta al correo
- Comedidamente me permito preguntar, ¿si un trabajador que labora medio tiempo, con una asignación salarial de 807.000 pesos, tiene derecho a subsidio de la caja de compensación? Para mi hija? La caja de compensación COMFIAR del departamento de Arauca.
- Buenos días, quisiera que por favor se revisara mis beneficiarios yo me afilie el pasado 1 de marzo, envié los documentos de mi padre y mis 3 hijas, el primer pago lo recibí en el mes de julio donde al parecer me pagaron lo de 2 meses de la cuota monetaria solo de 2 beneficiarios, desde esa fecha continúe recibiendo mensual lo de 2 beneficiarios. mi gustaría que por favor revisaran mi caso de porque no fue posible inscribir mis otros dos beneficiarios o si hizo falta incluir algun documento.
- Buena tarde, solicito amablemente el envío de la cartera de caja de compensación familiar de la empresa GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LIDERAZGO SAS NIT 901352575-1 para revisión.

2. COLEGIO COMFIAR

- padre de familia solicita que el cobro mensula del colegio se le realice por los dias que su hija tuvo clase, los culaes solo fueron 12 dias.
- ¿Por qué debo cancelar todo completo si mi hija solo estudio 13 días?
- Solicito la cancelación del semestre 2022-1 de hija
- Requerimos de su valiosa colaboración para que sri van orientarlos y apoyarlos en la recolección de los datos necesarios, en función de la adquisición de los conocimientos que les permitan dar solución a sus planteamientos.

3. CRÉDITOS

- Como afiliado y beneficiario de los servicios que ofrece la Caja de Compensación Familiar Comfiar; adquiriré un crédito a través del convenio-fábrica de

créditos-compensar el 13 de diciembre de 2017. En su momento me fue informado que dicho crédito se hacía a través de otra caja de compensación que para este caso fue COMPENSAR. A la fecha dicho crédito ha sido reestructurado en dos ocasiones: la primera por haber quedado desempleada y la segunda por la pandemia covid 19 que igualmente repercutió en mi empleo y por ende en la disminución de ingresos, impidiendo estar al día con las cuotas pactadas. A la fecha he realizado seguimiento a mi crédito a través de los estados de cuenta mensuales y veo con mucha preocupación como el crédito en vez de bajar con cada cuota cancelada lo que hace es aumentar. Es de resaltar que el día 22 de agosto realice la solicitud de forma personal en la oficina de crédito de Comfiar, donde me informaron que debía comunicarme con compensar. El día 23 de agosto de 2022 realice llamadas a la caja de compensación Compensar donde me indican que es con confiar. De este modo nadie me da información que conlleve a la solución de mi solicitud. Por lo anterior, solicito de su apoyo y colaboración ustedes como entidad quienes, para ese entonces, hicieron todo el proceso del crédito, me brinden alguna alternativa de pago donde se estudie la posibilidad de condonar intereses corrientes y moratorios con miras a cancelar en su totalidad el crédito.

- derecho de petición para devolución de saldo a favor del crédito n°4620000121, por un valor de dos millones ochocientos treinta dos ochocientos cincuenta y ocho mil pesos.
- Solicito respetuosamente se haga devolución del saldo a mi favor, por la suma de DOS MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS (\$2.832,858) que presento dentro del crédito otorgado a mi nombre.

4. GESTIÓN DE SUBSIDIOS

- La presente es para pedir sea corregida la dirección de domicilio para la entrega de la cuota monetaria ya que desde el mes de enero me traslade con mis hijos ARIAM RAFAEL RAMIREZ MARTINEZ R.C 1117133588 Y ANYELIN DAHIAN RAMIREZ MARTINEZ R.C 1029408373 a la ciudad de floridablanca santander en donde venia reclamando desde el mes de febrero el subsidio en puntos de apuestas la perla que es el aliado de super giros en esta ciudad pero el 01 de julio del presente año me acerque a reclamar el giro y no me aparecía, me comuniqué con supergiros en donde si me aparece el giro pero ha cambiado la forma de los giros ahora hay que especificar a que parte del país va dirigido el giro para poder ser reclamado, el giro se encuentra a mi nombre MARY MAR MARYINEZ OVIEDO C.C 1116802748 pero hasta que no sea corregido la ciudad de domicilio no lo podré reclamar y



se me hace complicado viajar todos los meses hasta la ciudad de Arauca para reclamarlo.

- Es que ha la fecha me ha llegado el pago de la cuota monetaria por 3 beneficiarios, para el mes de febrero radique la constancia de estudio de mi hija Yeiny Astrid Camargo Zambrano, luego en el mes de marzo radique la constancia de estudio universitario de mi hija Yennys Tatiana Camargo Zambrano, la cual no estaba recibiendo el aporte, es decir para el pago referente al mes de abril me empezaría a llegar lo de 4 beneficiarios, pero hasta la fecha solo recibo el pago de 3 personas. Me comuniqué con Comfiar Saravena y me dicen que el pago que no llegó es el de mi hija Yeiny Astrid Camargo Zambrano, pero me indican que aparece en plataforma con la actualización de estudio y demás requisitos. Me gustaría que por favor me informen cual sería el motivo por el cual no me llega el pago completo. ya que en mis beneficiarios son 3 hijos y mi papá. quedo atenta a su respuesta.
- De manera muy atenta solicito a ustedes me sea traslado la caja de compensación de Colsubsidio a la caja de compensación familiar confiar de Arauca, motivo por el cual me voy a radicar de ahora en adelante el departamento de Arauca- Arauca.
- Adjunto al presente documento certificación estudiantil para que sea cancelado el subsidio de mi hijo Brayan Stiven Tocarruncho, para que me sea cancelados el subsidio al que tiene derecho.
- Pago subsidio familiar
- De manera comedida, me permito solicitar información respecto al trámite que debo adelantar para que la cuota monetaria de mis beneficiarias Eileen Caicedo y Salomé Jaller, sea asignadas para el pago de pensión del Colegio Comfiar.

5. IFET

- Solicitarle cordialmente el detalle de pago mensual, ya que actualmente se lleva un proceso de demanda alimentaria

6. MPC: AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

- Por medio de la presente solicitamos muy respetuosamente información solicitada en el archivo adjunto a este correo, la cual es de vital importancia para nosotros como asociación de trabajadores de la industria petrolera araucana ATIPAR, ya que contamos con un personal idóneo para suplir las vacantes expuestas.

7. RECREACIÓN, DEPORTE, CULTURA Y TURISMO

- el hospital san vicente de arauca, soliciuta apoyo en actividad recreativa y de integracion de sus trabajadores

8. UNIDAD DE VIVIENDA

- Desde el año anterior radique la solicitud N° 2022-532-011169-2. Estoy pidiendo la fecha de la entrega de mi casa en Tame, pero uds me contestaron un oficio inconcluso en donde no dicen fechas ya tengo mi subsidio asignado y del banco están pidiendo hacer un avalúo de una casa q no esta construida les agradezco darme fecha de entrega de la casa mil gracias.
- se solicita ampliación de prorroga o tiempo para la entrega de los documents solicitados para el subsidio de vivienda.

QUEJAS Y RECLAMOS

OPERATIVOS

1. GESTIÓN DE RECREACIÓN TURISMO DEPORTE Y EVENTOS (LOS ARAGUATOS C R)

- mi hjo jaime esta en clase de baloncesto con comfiar, pero desafortunadamente cambiaron el profesory a sus tercera clase ha faltado dos!! espero que uds como entidad haga algo.

2. GESTIÓN DE SUBSIDIOS (MPC_FOSFEC)

- Desde junio he ido a Comfiar a solicitar la inscripción en protección al cesante, y me han dicho que no es posible por una nueva ley pero que no la conocen bien.
- Pago bonificación por 3 meses por capacitación curso de atención al cliente.

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.

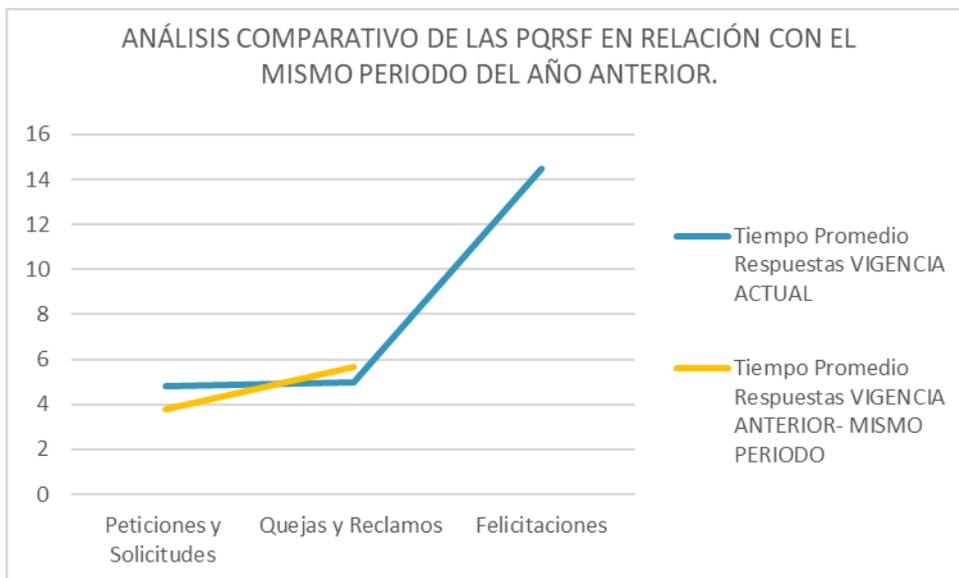
ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS PQRSF EN RELACIÓN CON EL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.

- **TIEMPO PROMEDIO III TRIMESTRE 2022**

<i>Tiempo Promedio Respuestas</i>				
<i>Modalidad</i>	<i>N°</i>	<i>Tiempo</i>	<i>T. Promedio</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Peticiones y Solicitudes</i>	26	125	5	84%
<i>Quejas y Reclamos</i>	3	15	5	10%
<i>Felicitaciones</i>	2	29	15	6%
<i>Total</i>	31	169	5,5	

- **TIEMPO PROMEDIO III TRIMESTRE 2021**

<i>Tiempo Promedio Respuestas</i>				
<i>Modalidad</i>	<i>N°</i>	<i>Tiempo</i>	<i>T. Promedio</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Peticiones y Solicitudes</i>	25	95	3,8	62%
<i>Quejas y Reclamos</i>	15	85	5,7	37%
<i>Felicitaciones</i>	-	-	-	0%
<i>Total</i>	40	180	4,5	



Teniendo en cuenta la información recopilada se puede evidenciar que el tiempo promedio de respuesta del tercer trimestre del 2022 de las peticiones y solicitudes fue de 5 días, mostrando un aumento del 31% con respecto al mismo periodo del año anterior; por otra parte, en cuanto a las quejas y reclamos el tiempo promedio de respuesta en la vigencia 2022 fue de 5 días, lo que representa una disminución del 14% con respecto al mismo periodo del año anterior.

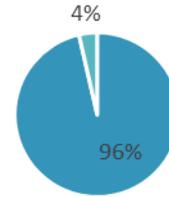
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	0	0%
2	0	0%
3	1	7%
4	0	0%
5	13	93%
N/A	0	0%
TOTAL	14	100%

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

■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS

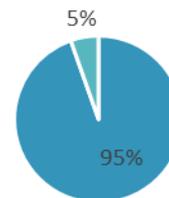


2. ¿El lenguaje en la respuesta fue claro, atendiendo a la solicitud presentada?

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	3	21%
5	11	79%
N/A	0	0%
TOTAL	14	100%

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

■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS

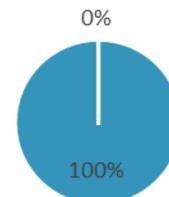


3. ¿La respuesta generada por el proceso a su solicitud fue satisfactoria?

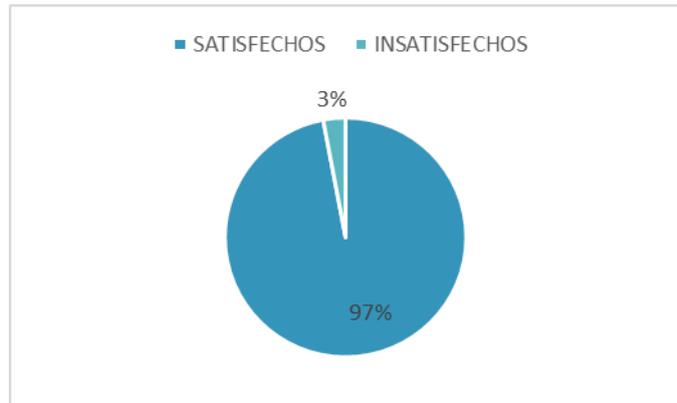
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	14	100%
N/A	0	0%
TOTAL	14	100%

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

■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS



SATISFACCIÓN GENERAL PQRSF	
NIVEL	PORCENTAJE
SATISFECHOS	97%
INSATISFECHOS	3%



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

De las cifras se concluye que la calificación obtenida por los aspectos evaluados se encuentra en un nivel alto, en el cual el 97% de los participantes encuestados están satisfechos con los tiempos y argumentos de las PQRSF asignadas a la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR en el Tercer Trimestre de 2022.

De las 27 PQRSF que, se presentaron durante el trimestre 14 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 96% presentó un grado alto de satisfacción 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 95% 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.

OBSERVACIONES EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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.
- ✓ Se pudo evidenciar que algunos procesos al momento de generar la respuesta en la herramienta ORFEO generan otro radicado como si fuera una nueva PQRSF.
- ✓ Es importante recalcar que los tiempos de respuestas de los procesos aumentaron con respecto al mismo periodo del año anterior, por lo que es importante tomar acciones correctivas.
- ✓ Las felicitaciones mostraron un tiempo promedio de 15 días, incumpliendo con los tiempos establecidos en el procedimiento PR-GM-03 “PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF”, es por ello, que se considera importante tomar medidas frente a este hecho.
- ✓ Las quejas y reclamos recurrentes fueron de recreación y mecanismo de protección al cesante.

Elaborado por:



Harrison David Vesga Plata

Profesional Sistema Gestión Calidad