

INFORME PQRSF II 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 proporciona la información necesaria de las quejas o debilidades de cada uno de los procesos, pudiendo así 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 segundo 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 Segundo 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 Segundo Trimestre de 2022 se recibieron en total en la Caja de Compensación Familiar de Arauca, 35 PQRSF a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico, la Oficina de atención al cliente y las entidades donde pueden acudir los usuarios para presentalas personalmente.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Dentro de las 35 PQRSF recibidas durante el Segundo Trimestre de 2022, encontramos Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos, distribuidas en cantidad y porcentaje de la siguiente manera:

Tiempo Promedio Respuestas		
Modalidad	Nº	Porcentaje
Peticiones y Solicitudes	26	74%
Quejas y Reclamos	6	17%
Felicitaciones	3	9%
Total	35	





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

PETICIONES Y SOLICITUDES

OPERATIVOS

1. GESTION DE SUBSIDIO

- Fui a reclamar la cuota monetaria, pero esta no fue consignada a lo que me responden que el mes siguiente será depositada, pero de igual forma no llego y me contantas nuevamente que la cuota no ha sido consignada ya que no se encuentra el certificado de estudio de los niños, anexo certificado de estudio de uno de los beneficiarios.
- Por medio de la presente, solicito información sobre mi estado de afiliación a esa entidad. El pasado 1 de marzo mi esposo realizo la posesión en la rama judicial, y con ella afiliándonos a mi y a mis hijos a su cooperativa, solicito información acerca de los pagos de los subsidios de los niños y los beneficios, aparte de esta el medio de pago que aporte es a mi cuenta bancaria Davivienda. otra de la pregunta es si ustedes tienen convenio sobre la cooperativa de cucuta llamada Comfanorte.
- Escribo con el fin de indagar la razón por la cual no le fue girado el subsidio monetario a mi hijo menor Gian Samuel Navarro, el pasado mes de febrero. De igual manera solicito que se me informe que sucede al respecto en adelante.
- Solicitud de información por subsidio de un beneficiario fallecido
- 1. Ordenar a quien corresponda de inmediato se reconozcan beneficiarios a mis hijos y se hagan los pagos dejados de consignar con sus rendimientos financieros vigentes respectivamente.

2. Se nos expongan las razones jurídicas, financieras o cual es, por las cuales estaban omitiendo los respectivos pagos que por derecho deben de hacer periódicamente de acuerdo a la constitución y la ley, toda vez que le están vulnerando los derechos es a unos niños.

- Por medio del presente solicito amablemente la afiliación de la hija de nuestra empleada TRIANA HERNANDEZ YODY MARLEN CC 1116775218 para que pueda reclamar su subsidio monetario para ello adjunto los documentos correspondientes, LA AFILIACION NO LA HACEMOS PRESENCIAL YA QUE NUESTRA EMPRESA SE ENCUENTRA EN BOGOTA.

Solicito amablemente su pronta respuesta ya que es de vital importancia aquel subsidio. Se adjuntan los siguientes archivos:

- Solicitud de información por subsidio de un beneficiario fallecido
- respuesta al informe enviado, con las planillas de las personas correspondientes en las fechas indicadas.

2. AFILIACIONES Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES

- Se solicita información de la deuda presunta en aportes CCF Arauca Comfiar que eventualmente registre a la fecha en sus sistemas acargo de las siguientes empresas del grupo Bancolombia.
- Por medio del presente correo me permito solicitar la desvinculación y/o desafiliación de la trabajadora con CC del CONSORCIO JAS5 con NIT. 901.551.564 - 4 a partir del día 30 de abril del presente año. Lo anterior con motivo de la terminación de actividades laborales por parte del trabajador.
- Por medio del presente le solicitamos nos informe si las siguientes personas se encuentran afiliadas o se encontraban afiliados a COMFIAR (favor detallar fecha de afiliacion) y el listado detallado de los aportes recibidos por Uds de dcias personas.:

John Jairo Arenas cc. 79.618.000

Eliberto Parra Rivera cc 9.815.107

Carlos Mario Salazar Llanos cc. 1.088.335.018

Luis Alberto Salazar Llanos cc 1.088.321.867

Estas personas laboraron en nuestra copropiedad y fueron afiliadas a traves de la empresa BL Servicios Integrales S.A.S. nit. 901.320.751

- Derecho de peticion para solicitar informacion de la deuda presunta en aportes CCF con Comfiar que eventualmente registre a la fecha en sus sistemas a cargo de las empresas del grupo Bancolombia.

- Solicitud de desafiliación de la menor Saron Alexandra Coronel y Linda Valeria Coronel, las cuales aparecen afiliadas a nombre de Manuel Alexander Coronel y en estos momentos el señor no cuenta con empleo y ningún tipo de afiliación.

3. MPC AGENCIA DE GESTION Y COLOCACION DE EMPLEO

- Solicitud de información sobre caso de postulación en la agencia de empleo

4. COLEGIO COMFIAR

- La presente es con el objetivo de comunicarle dos situaciones particulares que están ocurriendo con el espacio destinado como aula del grado primero B, que afectan el adecuado desarrollo pedagógico de los educandos, al no prestar las óptimas condiciones físicas de las cuales deben gozar.
- De la manera más atenta y respetuosa me permito solicitarles a quien corresponda, me sea entregada una copia del seguimiento y acompañamiento de mi hijo identificado con, en atención a encuentros psicológicos debido a proceso de separación de sus padres.
- Solicitud de cambiar al estudiante de salón, debido a dificultades de convivencia con sus compañeros
- La presente es para informar que el día 25/05/2022, un niño le dio 2 cachetadas a mi hija por que ella estaba usando el culumpio, le hago el reclamo al niño cuando llegó la docente y reporta que el niño tiene autismo, y se evidencia que ella sola sin auxiliar a la hora de la salida entregando todos los niños. por tal razón reporto que el colegio no cuenta con la atención personalizada para el menor de edad, ni cuenta con ayuda para la cantidad de niños por salón. El colegio debe buscar soluciones para la atención de estos niños que requieren acompañamiento constante.
- Solicito certificado de estudio de mi hijo, del grado transición B, ya que lo requiere para su control médico por su condición de autismo
- solicitud de plazo para entrega de información, según los radicados 20225180014391 y 20225180019491.

5. GESTION DE RECREACION TURISMO DEPORTS Y EVENTOS (LOS ARAGUATOS C R)

- ¿Sigo preguntando que medidas de aislamiento del sonido tienen para cuando realizan algunos eventos, teniendo en cuenta la cercanía con zona residencial?

6. MPC FOSFEC

- "Yo' °PAPIS JOSÉ PÉREZ LIMA con cédula de ciudadanía 1002353666 me postule para el subsidio al desempleo con la caja de compensación comfiar de Arauca ya que yo coticé en esa caja de compensación más de un año pero ellos me rechazaron la postulación porque según ellos yo no cuento con el tiempo mínimo de aporte si bien yo coticé en el mes de mayo del 2018 al mes de junio yo les hice una llamada y me dicen lo mismo que yo no cuento con el tiempo mínimo de aporte yo les agradezco me colaboren con este caso ya que yo me encuentro desempleado y la ley dice que las personas que cotizaron los últimos 5 años continuos o des continuos si aplican les agradezco me aclaren ese tema'.

7. UNIDAD DE VIVIENDA

- Debido a que mi solicitud anterior no fue resuelta, mediante la presente solicito la copia de los planos en donde se evidencien las tuberías de mi bien inmueble.
- se solicita se pase por escrito si el señor JOSELIN SUA BARRERA, aparece con alguna obligación hipotecaria, de igual forma se le pase por escrito si por alguna circunstancia de oponer o no a la extinción hipotecaria

SOPORTES

1. GESTION ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO.

- Derecho de Petición para solicitar respuesta a los dos radicados previos # 2022-532020330-2 y el # 11EE2022718100100000695, en los cuales solicita respuesta ante la solicitud del reembolso por licencia de maternidad / paternidad de la señora ELSY ESTRELLA ESPINOSA.

2. GESTION JURIDICA

- Debido a que mi solicitud anterior no fue resuelta, mediante la presente solicito la copia de los planos en donde se evidencien las tuberías de mi bien inmueble.
- se solicita se pase por escrito si el señor JOSELIN SUA BARRERA, aparece con alguna obligación hipotecaria, de igual forma se le pase por escrito si por alguna circunstancia de oponer o no a la extinción hipotecaria.

FELICITACIONES

OPERATIVOS

1. GESTION DE RECREACION TURISMO DEPORTS Y EVENTOS (LOS ARAGUATOS C R)

- La Alcaldía de Arauca a través del Área de Gestión Estratégica del Talento Humano de la Secretaria General, le agradecen por su vinculación en el desarrollo de la jornada deportiva hábitos y estilo de vida saludable, contemplada en el programa de bienestar social e incentivos del Municipio de Arauca, ya que su cooperación para con estos espacios da la posibilidad de estimular o premiar a nuestros colaboradores por la gran labor que realizan a diario dentro de sus lugares de trabajo. Es muy grato contar con su apoyo y esperamos seguir contando con ustedes, de igual forma dentro de cada evento se hace el reconocimiento público de los diferentes estímulos que ustedes como empresa tienen para con nuestra organización.

2. GESTION DE PROGRAMAS INTEGRALES (AIN_CDI)

- Agradecemos por la participación en el Tercer Mercado Campesino realizado el día 05/06/2022.

QUEJAS Y RECLAMOS

OPERATIVOS

1. AFILIACIÓN, RECAUDO Y APORTES PARAFISCALES

- El día de hoy nos acercamos a las oficinas de COMFIAR para radicar como de costumbre los formularios para afiliación de los trabajadores y la señora de atención al usuario del módulo 2, no nos quiso recibir 2 formularios, refiriendo que solo recibía 1 por persona.
- Por medio del presente expreso la inconformidad que tengo ante la caja de compensación ya que el proceso de afiliación es muy complejo, colocan muchos peros y no están recibiendo afiliaciones de forma presencial; nosotros como empresa nos sentimos inconformes ya que no nos queda tiempo hacerla por la plataforma y la misma plataforma es muy compleja.

2. GESTIÓN SUBSIDIO

- Mala atención al ciudadano y/o afiliado
- No se recibió la documentación para la afiliación de 3 trabajadores de manera presencial
- El día 10 de mayo arribo a las oficinas de Comfiar para realizar una consulta sobre los pagos de cuota. por tal razón solicito mi ficho a las 2:09 pm, siendo yo la única

usuaria presente. la señora de la cabina dos, me manifiesta que no hay sistema que si quiero puedo esperar. Entre tanto, la señorita se dedica junto a su compañera a realizar una hoja de vida, sin dejar en evidencia que realiza algún tipo de solicitud para restablecer el sistema. siendo aprox. las 2:35 arriba la cajera #3 quien al tomar su puesto evidencia que no hay sistema y solo 10 minutos después realiza llamada a sistemas para restablecer el servicio. lo que se logra sobre las 2:50 pm. tiempo en el cual yo estuve a la espera. cuando se restablece el sistema, inician llamando a personas que arribaron luego de mi llegada. razón por la cual manifiesto mi inconformidad pues me parece una falta de respeto, que luego de esperar tanto tiempo para que las cajeras hicieran lo que debían hacer desde el principio, empezaran a atender a otras personas. nótese que me retiré de la oficina y aún continuaba la cajera 2 imprimiendo la hoja de vida de su compañera, en lugar de atender a las personas. finalmente, la señora de seguridad afirma que debo sacar otro ficho para que me atiendan por subsidios, lo cual considero me lo debieron informar desde el mismo momento en el cual presenté mi ficho a las 2:09 pm.

3. AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MPC

- expone “quien reseña que ha cumplido con los procedimientos, requisitos y protocolos que exige la Caja de Compensación Familiar de Arauca para la postulación y proceso de selección de los empleos publicados a través de dicha agencia y asegura que ha aplicado a los empleos publicados en la rama petrolera, dado su perfil y experiencia en el sector, empleos que tiene conocimiento como referencia de las mismas empresas. Sin embargo, expone que es la segunda vez que expone la presente queja, ya que el procedimiento en la plataforma no cumple en la debida notificación del traslado del perfil a los posibles empleadores; “Así mismo, afirma que por su profesión y experiencia en el sector petrolero, ha consultado las ofertas laborales con los posibles empleadores, donde ellos mismos han informado la no recepción del perfil; por ende, no puede ser llamado a un proceso de selección, entrevista o posible contratación, pese a que manifiestan interés en vincularlo laboralmente”

ESTADO DE LAS PQRSF

Actualmente las PQRSF se encuentran 100% cerradas, de acuerdo al reporte estadístico generado por la herramienta de gestión documental Orfeo, se evidencia la respuesta de las mismas.

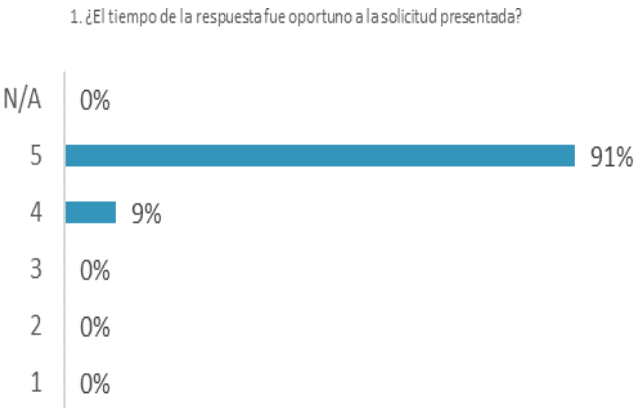
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS

Tiempo Promedio Respuestas				
Modalidad	N°	Tiempo	T. Promedio	Porcentaje
Peticiones y Solicitudes	26	103	4	74%
Quejas y Reclamos	6	9	2	17%
Felicitaciones	3	37	13	9%
Total	35	128	4.3	

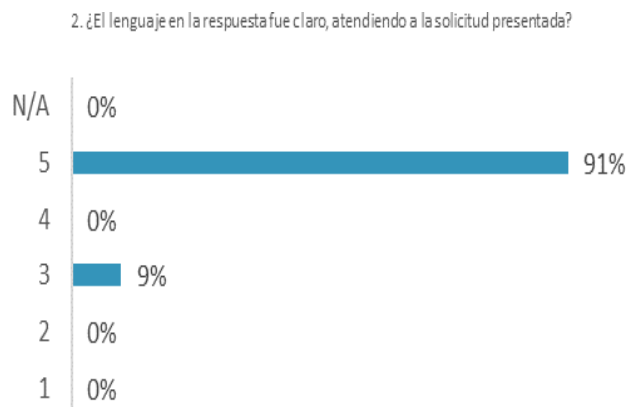
El tiempo promedio que le toma a la Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar en responder la PQRSF es de 3.7 días aproximadamente.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

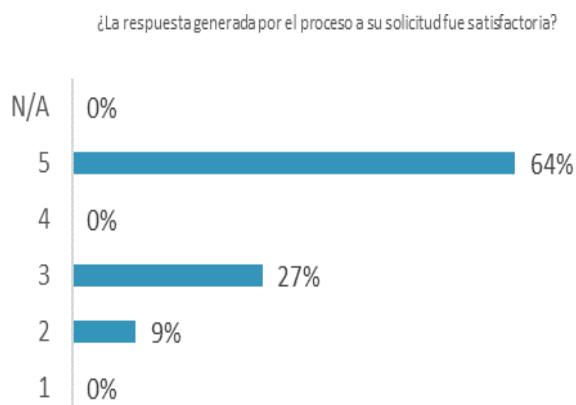
1. ¿El tiempo de la respuesta fue oportuno a la solicitud presentada?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	9%
5	10	91%
N/A	0	0%
TOTAL	11	100%



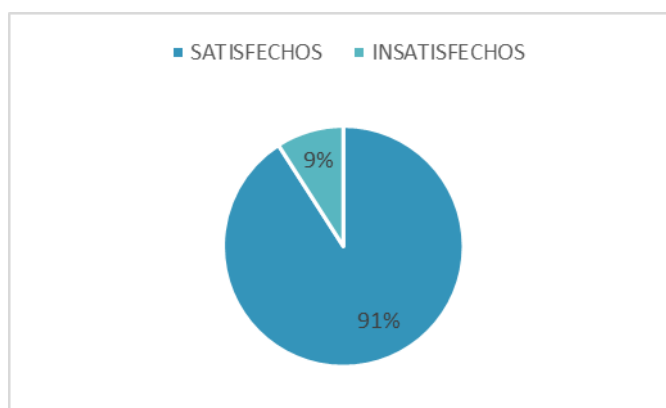
2. ¿El lenguaje en la respuesta fue claro, atendiendo a la solicitud presentada?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	0	0%
2	0	0%
3	1	9%
4	0	0%
5	10	91%
N/A	0	0%
TOTAL	11	100%



3. ¿La respuesta generada por el proceso a su solicitud fue satisfactoria?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	0	0%
2	1	9%
3	3	27%
4	0	0%
5	7	64%
N/A	0	0%
TOTAL	11	100%



SATISFACCIÓN GENERAL PQRSF	
NIVEL	PORCENTAJE
SATISFECHOS	91%
INSATISFECHOS	9%



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 91% 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 Segundo Trimestre de 2022.

De las 35 PQRSF que, se presentaron durante el trimestre, 11 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 91% presentó un grado alto de satisfacción y un 9% persona manifestó inconformidad con el tiempo de respuesta.

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

Teniendo en cuenta la calificación de los encuestados el 91% 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 64% manifiesta un grado alto de satisfacción.

OBSERVACIONES EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- Buzón de sugerencias visibles. Habilitar la atención de recibir afiliaciones, no negar el derecho de hacer la afiliación personal.
- Mi inquietud siempre ha sido con el manejo del sonido en algunos eventos, que afecta el ritmo auditivo. Qué medidas tienen para prevenir esta situación.
- Mucha demora en trámites de afiliación, distorsión en la información.

CONCLUSIONES

- ✓ Se logró evidenciar que los procesos dan respuesta a las PQRSF y el 100% de casos del trimestre se asocia la respuesta a la herramienta Orfeo tal como lo indica el procedimiento.
- ✓ El tiempo promedio de las respuestas de Peticiones y Solicitudes es de 4 días hábiles, lo que indica un aumento del 25% comparado con el periodo anterior.
- ✓ El tiempo promedio de Quejas y Reclamos es de 2 días hábiles, lo que para este trimestre representa una disminución del 34% en comparación al tiempo promedio del periodo anterior que fue de 3 días hábiles.

-
- ✓ 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.

Elaborado por:



Harrison David Vesga Plata

Profesional Sistema Gestión Calidad (E)

Proyectado:

Gisella Andrea Neiva M

Contratista Auxiliar de Apoyo al SGC