

INFORME PQRSF IV 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 Cuarto 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 Cuarto 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 Cuarto Trimestre de 2022 se recibieron en total en la Caja de Compensación Familiar de Arauca, 54 PQRSF a través de los buzones, el correo electrónico, la Oficina de atención al cliente y las entidades donde pueden acudir los usuarios para presentalas personalmente.

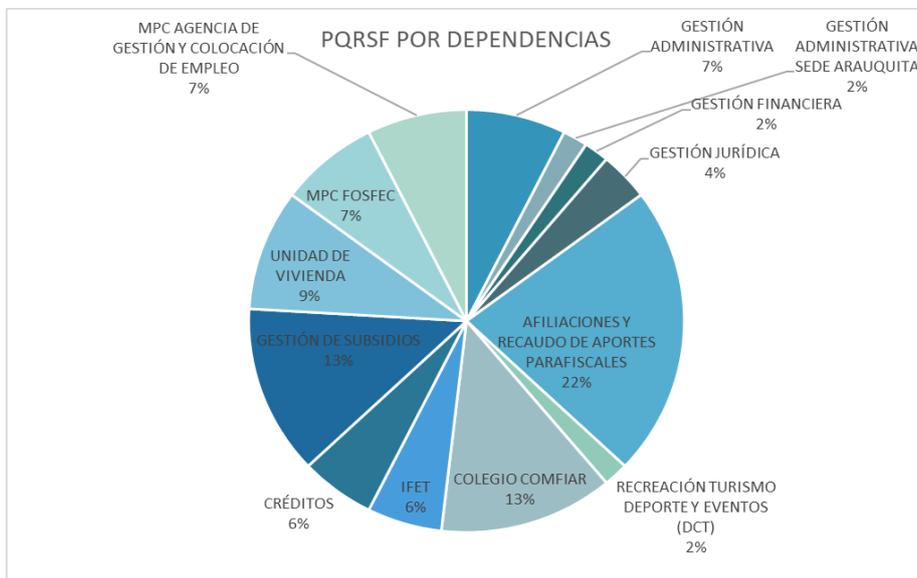
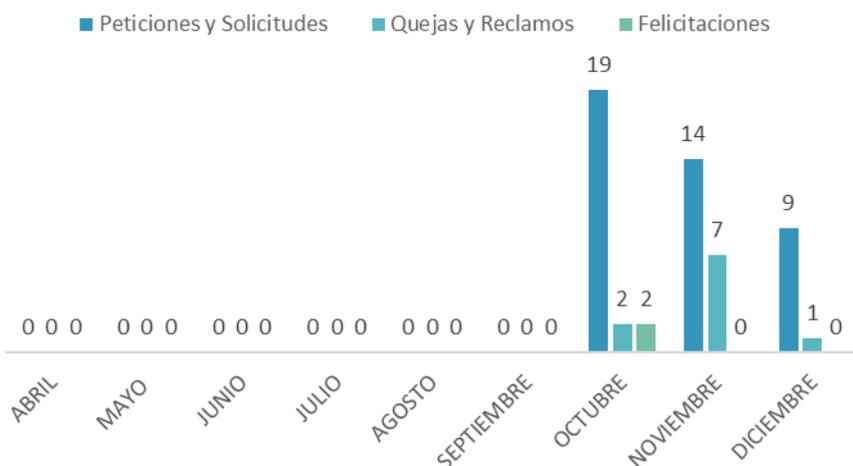
TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Dentro de las 54 PQRSF recibidas durante el Cuarto Trimestre de 2022, encontramos Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos, distribuidas en cantidad y porcentaje de la siguiente manera:

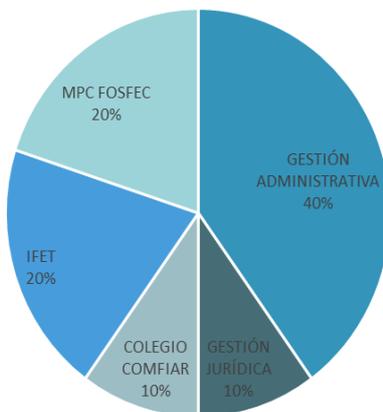
TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones y Solicitudes	42	77.8%
Quejas y Reclamos	10	18.5%
Felicitaciones	2	3.7%
TOTAL	31	100%



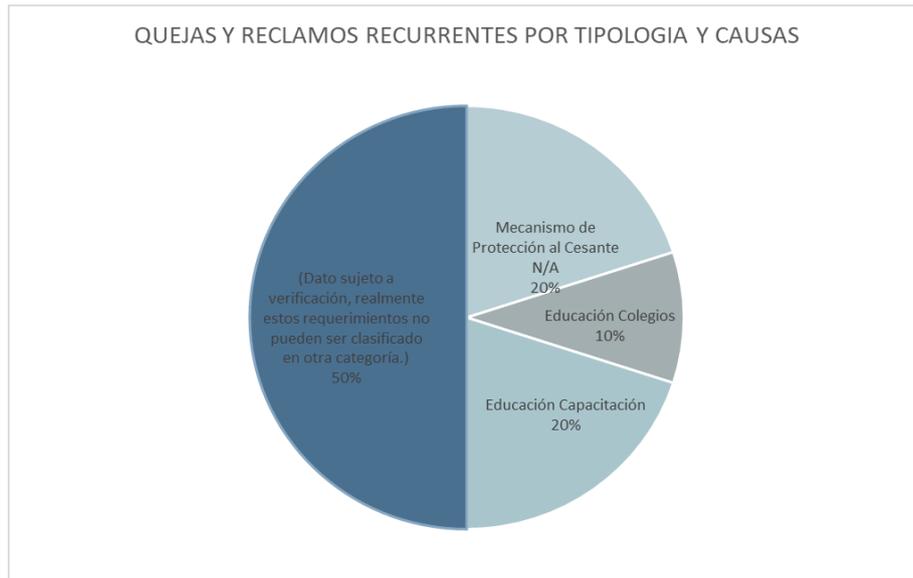
CLASIFICACIÓN PQRSF



DEPENDENCIAS QUE PRESENTAN ICONFORMIDAD



QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTES POR TIPOLOGIA Y CAUSAS



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

FELICITACIONES

SOPORTE

1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA – SEDE ARAUQUITA

- en nombre del comité de bienestar e incentivos y a la administración municipal "Araucita sostenible" me permito expresar nuestros sinceros agradecimientos por el apoyo con los dos recreacionistas en la jornada lúdico- recreativa realizada el pasado viernes 21 de octubre de 2022.

OPERATIVOS

1. RECREACIÓN TURISMO DEPORTE Y EVENTOS (DCT)

- Agradecimiento participación y acompañamiento (semana de la salud).

PETICIONES Y SOLICITUDES

SOPORTE

1. GESTIÓN JURIDICA

- Me permito solicitar a la empresa comfiar, se me suministre el desprendible en donde se detallen los conceptos o factores de la consignación del depósito judicial a nombre de la suscrita.

2. GESTIÓN FINANCIERA

- Se requiere que la entidad, remita la siguiente información: ingreso por concepto de aportes recibidos de afiliados; ingresos por concepto de rendimiento

financieros generados por los ingresos descritos en el numeral 1; otros ingresos parafiscales de la caja de compensación; total de ingresos; valor pasivo asociado a los ingresos del numeral 1; valor total pasivo de la caja de compensación.

OPERATIVOS

1. AFILIACIONES Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES.

- Se solicita actualizar el estado de afiliación de una trabajadora de myt salud, ya que cotiza caja de compensación desde enero pero no aparece afiliada y por tal motivo no puede hacer uso de los servicios.
- Solicito cordialmente traslado a COMFANDI aportes realizado por error el día 9 sept de la señora.
- Derecho de petición, por medio del cual se solicita que se indique las deudas o pagos pendientes.
- Buenas tardes para solicitar actualizar mis datos, ya que mi correo quedo mal escrito, y debo solicitar certificado de afiliación, quedo atento.
- Solicito respetuosamente se me envíe un informe detallado de los pagos efectuados por Comfiar hacia mi nombre en el periodo 2021 y lo corrido del 2022. Muchas gracias.
- Solicita la siguiente información: a la fecha cuantos y cuales trabajadores aparecen afiliados en su base de datos como trabajadores dependientes de la sociedad que represento. - cuál es el estado de cartera de la sociedad que represento. -en caso de estar al día, solicito se expida la correspondiente paz y salvo.
- Solicitamos valiosa colaboración en realizar el retiro de la caja de compensación Comfiar del funcionario en relación; debido a traslado de ciudad.
- me permito solicitar la información de la deuda presunta en aportes a ccf con comfiar que eventualmente registre a la fecha en sus sistemas a cargo de las siguientes empresas del grupo bancolombia. camcolombia s.a, fiduciaria bancolombia s.a, valores bancolombia s.a, banca de inversiones bancolombia s.a.
- El señor registrador nacional del estado civil que faculta a este despacho para hacer efectivas las multas impuestas a favor de la organización electoral, a través del procedimiento administrativo de cobro coactivo, comedidamente solicito informar si los sancionados relacionados a continuación se encuentran cotizando.
- El señor registrador nacional del estado civil que faculta a este despacho para hacer efectivas las multas impuestas a favor de la organización electoral, a través del procedimiento administrativo de cobro coactivo, comedidamente solicito informar si los sancionados relacionados a continuación se encuentran cotizando.

-
- Me gustaría saber cómo realizar la afiliación de un bebe.
 - Comedidamente adjunto en archivo Pdf los documentos que soportan la afiliación de novedades de adición a núcleo familiar.

2. CRÉDITOS.

- Buenas noches, Solicito amablemente un estado de cuenta a la fecha Les agradezco su pronta respuesta.
- Solicito tu colaboración para validar si los usuarios que enuncio a continuación aún se encuentran activos, ya que el área de operaciones identifica que llevan un buen tiempo, sin cambiar contraseña, y va a proceder a eliminarlos.
- Me dirijo a su despacho para interponer derecho de petición, consagrado en carta política de la república de Colombia en su artículo 23, con el propósito que se reconozcan los derechos "comprados" lo digo de esta manera pues fue su servicio al cual pague por él y naturalmente deseo gozar del mismo en cuestión.

3. COLEGIO COMFIAR.

- Padre de familia se acerca a las instalaciones del colegio con el fin de aclarar la situación de convivencia que presenta su acudido en el colegio.
- Teniendo en cuenta la información expuesta a nuestra institución inicialmente mediante llamada telefónica y seguidamente de manera presencial donde manifiesta su preocupación por situaciones externas familiares que afectan y a su vez usted considera puede estar afectando a su hija según su percepción como padre de familia. es así como siguiendo el conducto de nuestra institución, se radica el siguiente derecho de petición para dar trazabilidad a la solicitud de su inquietud.
- Muy respetuosamente me permiso anexar copia de paz y salvo del año electivo 201, esto con el fin de abstenerse de realizar cobros jurídicos.
- Anexo soporte de pago de del mes de agosto, en la cual mi hijo dejo de asistir desde en ese mismo mes, pero se encuentra reflejado agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.
- Solicitud de beneficios económicos en el marco de la articulación internacional.
- Mi solicitud es ampliar la cobertura en edad escolar para la entrega de kit escolar. mi hija hace 4 días cumplió 16 años y está en edad escolar, ingresa a grado 11 en un colegio público, pero no puede reclamar ni ser beneficiaria de este kit. solicito de manera amable sea revisada y evaluada la edad escolar de los niños y niñas y ampliar la cobertura.

4. IFET

- Por medio de la presente, yo, solicito la devolución total del pago que se realizó por el primer semestre del técnico laboral auxiliar de primera infancia, dinero que fue entregado a la trabajadora de Comfiar darahin el día 12 de agosto.

5. GESTIÓN SUBSIDIO

- Buenas tardes para solicitar información del no pago del subsidio. Muchas gracias.
- Somos un start-up de tecnología colombiano que creó la solución de cómputo más barata del mercado latinoamericano, con el objetivo de ayudar a cerrar la brecha digital en Colombia, específicamente en cuanto a concierne la falta de computadores en los hogares colombianos. Estamos muy entusiasmados en explorar oportunidades de colaboración con Comfiar, ser parte de su Kit Escolar, y ayudar a cerrar la brecha digital colombiana.
- No pago de cuota monetaria en el mes de noviembre
- Se solicita el pago correspondiente a la cuota monetaria del mes de septiembre del titular que tiene como beneficiarios. Supergiros informa que se cobró en la ciudad de Bogotá con el código el día 6 de noviembre del 2022. Pero no fue pagada a sus beneficiarios en Puerto Rondón, Arauca que es donde llega el pago mensualmente a nombre de Puerto Rondón.
- Solicito por medio de este derecho de petición, de su colaboración para que se me realice el reembolso del pago que se cobraba en el mes de noviembre del 2022 por un valor de \$142,000.
- Solicitud de información sobre no pago de cuotas monetarias.

6. MPC: AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.

- Oferta a vacante en empresa contratista.
- Cada vez que busco una vacante para aplicar mi perfil dice que no cumple y por más que actualizó mi perfil y mi hoja de vida nunca cumple.
- Teniendo en cuenta la competencia de este despacho como policía administrativa solicito de la manera más respetuosa la siguiente información sobre la empresa.
 1. informe a este despacho el total de vacantes registradas para el desarrollo de todas las operaciones contratadas durante el año 2022 tiene la empresa dentro del contrato comercial suscrito con la operadora.
 2. fechas de apertura de las ofertas laborales generadas por parte de las contratistas citadas para que profesionales de la región hicieran parte de sus

procesos de selección para la vigencia 2022 acorde al marco legal que le infiere el decreto 1668 de 2016.

- Presentación continua e interrumpida de los servicios de gestión y colocación de empleo.

7. MPC: FOSFEC

- Deseo consultar el estado actual del trámite de reactivación del programa fosfec, el cual inicie el año pasado (2021) donde se menciona que obtendría el beneficio durante 3 meses, recibí los dos primeros meses, después inicie a trabajar y reporte al centro de fosfec comfiar arauca el inicio de labores y a su vez la suspensión temporal del beneficio, transcurridos unos meses más exactamente en el mes de julio del presente año, termine de trabajar y me acerque nuevamente a las oficinas de fosfec arauca y me indicaron que tenía que realizar nuevamente la reactivación del beneficio en el cual darían respuesta transcurrido 15 días.
- El señor expresa que comfiar lo llamo para realizar un curso ya que en el que él se inscribió no completaron el cupo y que si realizaba el curso tendría una remuneración económica por 3 meses en el cual recibiría en junio y a la fecha aún no tengo respuesta sobre el dinero lo único que se me fue entregado fue el certificado del curso

8. UNIDAD DE VIVIENDA

- Adjunto me permito remitir respuesta al inicio de proceso administrativo sancionatorio en mi contra por el Ministerio de vivienda y solicitud de caducidad de la acción sancionatoria.
- Solicito de devuelva, en su totalidad, el dinero que está en poder de la fiducomfiar, por un valor de veinte millones trescientos cincuenta mil pesos consignados el día 27 de enero de 2017.
- solicito se devuelva en su totalidad el dinero que está en poder de la fiducomfiar por un valor de veinte millones trescientos cincuenta mil pesos (\$20,350,000) m/cte. consignado el día 27 de enero de 2017.
- Solicitarles me hagan el envío de copias de las resoluciones números 410 del 31 de mayo de 2011 y 1011 del 27 de septiembre de 2022, mediante el cual me fue acreditado el subsidio de adquisición de vivienda nueva o usada.
- Solicito por parte de comfiar respuesta clara y oportuna frente a los motivos particulares sobre los cuales nunca llevaron a culminar la entrega del proyecto de

vivienda referenciado y el cual dejaron en obra gris, siendo obligación por parte de esta entidad la entrega total y completa de dicha vivienda.

QUEJAS Y RECLAMOS

SOPORTE

1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Señores comfiar, por medio de la presente me permito presentar queja e inconformidad en cuanto al trabajador, quien hace algún tiempo me ofreció el servicio de un curso como técnico en asistencia administrativa ofertado por la caja de compensación para lo cual me pidió la suma de \$820.000 pesos como pago para la inscripción.
- Por medio de la presente comunicación, me dirijo a ustedes con el fin de dar a conocer la situación que se viene presentando con el trabajador adscrito a su entidad quien en numerosas oportunidades ha solicitado servicios a miembros de mi familia, lo cual expongo.
- Nos permitimos presentar ante la división administrativa queja en contra del compañero, quien hace unos días pidió dinero a gran cantidad de trabajadores con el pretexto de realizar los registros para participar en los juegos interempresas.
- El presente oficio es para comunicar y presentar queja en contra del señor, dicha persona nos hizo creer en comfiar en él ya que lo conocemos de mucho tiempo, por las siguientes razones.

2. GESTIÓN JURÍDICA

- Soy delegado del equipo de supercampeones acerca del campeonato de fútbol 5 que se empezó a realizar el mes de octubre hasta la fecha. Manifestó que el señor del equipo de comfiar en el mismo campeonato, el cual es de la parte administrativa de comfiar me solicitó dinero para la inscripción del equipo al campeonato.

OPERATIVOS

1. COLEGIO COMFIAR

- Inasistencia a clase e inconformidad de burlas a mi hija por comentario en redes sociales.

2. IFET

- Sírvase para dar respuesta clara, sobre el pago realizado al segundo semestre de asistencia administrativa, por el valor de DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS PESOS.
- Inscubí a mi hija a un curso de pintura que decía 20 horas, pero solo dictaron 12.

3. MPC: FOSFEC

- Por medio de la presente quiero radicar una queja a la caja de compensación familiar de arauca, comfiar, lo anterior porque desde el día 5 de agosto del 2022 fui postulada al subsidio de protección al cesante; luego de esperar un mes que ellos aperturarán convocatorias porque argumentaban estar cerrado por orden del ministerio de trabajo.
- buenas tardes, acabo de leer la información que me envían, ahora, lo que da mal genio es que ellos no son claros, en ningún momento me dijeron que no me darían la bonificación así yo hiciera el curso, lo único que requerían para poder dictar el curso y eso es jugar con las personas no dan información clara desde un principio le pregunte si era beneficiario a el bono económico y la respuesta que medieron era que si hacia el curso de atención al cliente y el seminario si me daban el bono pero que se coman eso, ellos en la base de datos debían saber si la personas están trabajando o no y muchos de los que hicieron el curso también están trabajando y recibieron el bono.

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.

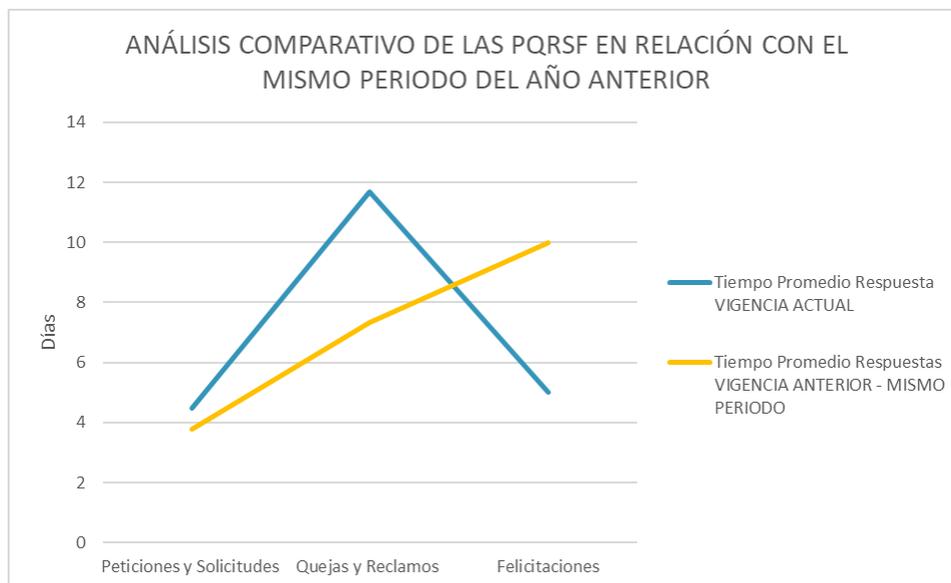
ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS PQRSF EN RELACIÓN CON EL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR.

- **TIEMPO PROMEDIO IV 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>	42	188	4	77,8%
<i>Quejas y Reclamos</i>	10	117	12	18,5%
<i>Felicitaciones</i>	2	10	5	3,7%
<i>Total</i>	54	315	5,8	

- **TIEMPO PROMEDIO IV 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>	14	53	4	51,9%
<i>Quejas y Reclamos</i>	12	88	7	22,2%
<i>Felicitaciones</i>	1	10	10	1,9%
<i>Total</i>	27	151	5,6	



Teniendo en cuenta la información recopilada se puede evidenciar que el tiempo promedio de respuesta del cuarto trimestre del 2022 de las peticiones y solicitudes fue de 4 días, mostrando una igualdad 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 12 días, lo que representa un aumento del 71% con respecto al mismo periodo del año anterior, para

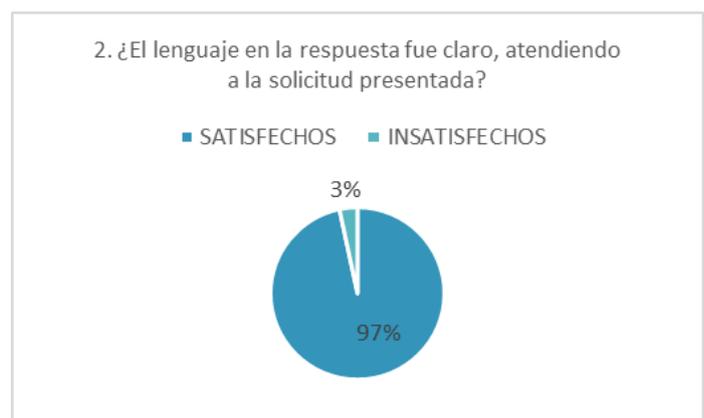
las felicitaciones se registró un tiempo promedio de respuesta de 5 días, lo que representa una disminución del 50% con relación al mismo periodo del año anterior.

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	0	0%
4	4	27%
5	11	73%
N/A	0	0%
TOTAL	15	100%



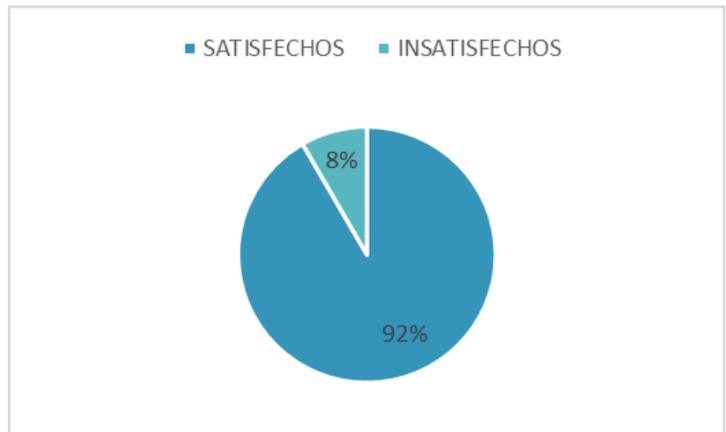
2. ¿El lenguaje en la respuesta fue claro, atendiendo a la solicitud presentada?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	13%
5	13	87%
N/A	0	0%
TOTAL	15	100%



3. ¿La respuesta generada por el proceso a su solicitud fue satisfactoria?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	0	0%
2	1	7%
3	1	7%
4	4	27%
5	9	60%
N/A	0	0%
TOTAL	15	100%



SATISFACCIÓN GENERAL PQRSF	
NIVEL	PORCENTAJE
SATISFECHOS	92%
INSATISFECHOS	8%



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 92% 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 54 PQRSF que, se presentaron durante el trimestre 15 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 93% 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 97% 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 85% manifiesta un grado alto de satisfacción.

OBSERVACIONES EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

No se presentaron observaciones por parte de los encuestados en el cuarto trimestre de 2022.

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 el inconveniente presentando en el trimestre anterior” algunos procesos al momento de generar la respuesta en la herramienta ORFEO generan otro radicado como si fuera una nueva PQRSF” se ha venido corrigiendo satisfactoriamente ya que el error se presentó en un número reducido de PQRSF.
- ✓ Es importante recalcar que los tiempos de respuestas de los procesos con relación a las Quejas y Reclamos aumentaron con respecto al mismo periodo del año anterior, por lo que es importante tomar acciones correctivas.
- ✓ Las felicitaciones mostraron un tiempo promedio de 5 días, dando cumplimiento con los tiempos establecidos en el procedimiento PR-GM-03 “PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF”, es por ello, se subsana las acciones expuestas en el informe del III trimestre de PQRSF.
- ✓ Las quejas y reclamos recurrentes fueron de la tipología “DATOS SUJETOS A VERIFICACIÓN, REALMENTE ESTOS REQUERIMIENTOS NO PUEDEN SER CLASIFICADOS EN OTRA CATEGORIA”.
- ✓ La satisfacción de los afiliados y/o beneficiarios que respondieron la encuesta se encuentra en un nivel alto con un 92% de satisfacción.

Elaborado por:



Harrison David Vesga Plata

Profesional Sistema Gestión Calidad