

INFORME PQRSF I TRIMESTRE

2022

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Elaborado por: Harrison David Vesga Plata



INTRODUCCIÓN

El Proceso de atención de (PQRSF) “Solicitudes y peticiones”, “Quejas, reclamos y denuncias” y “Felicitaciones”, provee información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones Institucionales.

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

INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRE DE 2021

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 Primer Trimestre de 2022 y el análisis de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y/o afiliados que las radicaron.

RESULTADO DE LAS PQRSF

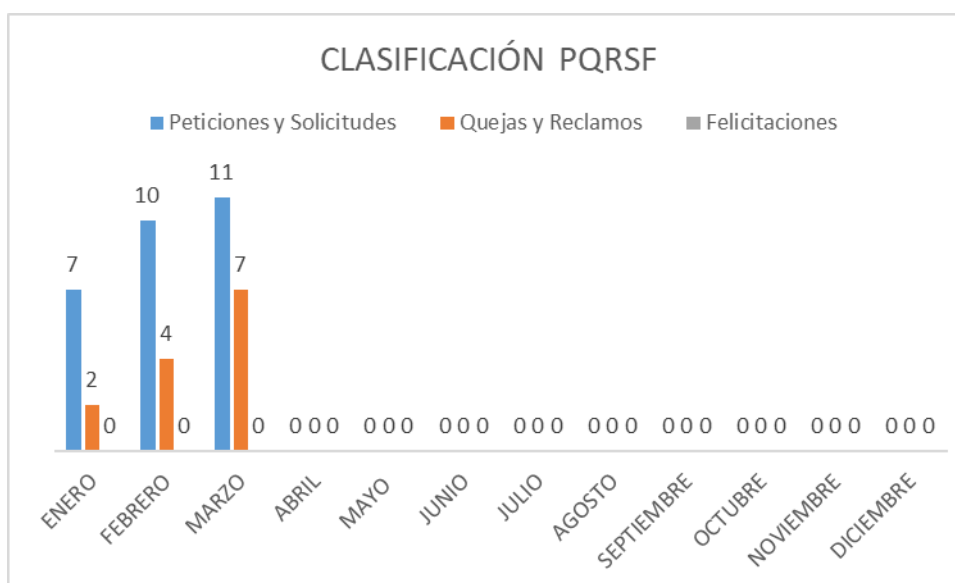
Durante el Primer Trimestre de 2022 se recibieron en total en la Caja de Compensación Familiar de Arauca, 41 PQRSF a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico, la Oficina de atención al cliente y las entidades donde pueden acudir los usuarios para presentalas personalmente.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Dentro de las 41 PQRSF recibidas durante el Primer 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	28	68%
Quejas y Reclamos	13	32%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	41	100%





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

PETICIONES Y SOLICITUDES

ESTRATEGICOS

1. PLANEACIÓN Y D.E

- En base a lo anterior, de manera respetuosa nos dirigimos a ustedes con el fin de solicitar el préstamo de espacios disponibles en sus instituciones educativas (Salones, canchas, salón de conferencias), a fin de contar con un escenario adecuado para llevar a cabo los encuentros que se tienen planificados. Cabe resaltar que, por parte de nuestra organización, nos comprometemos a garantizar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y el cuidado de las instalaciones. No siendo más en la presente, agradecemos de antemano la atención prestada y estaremos atentos a la respuesta que nos puedan brindar, la cual solicitamos sea a por los siguientes canales

OPERATIVOS

1. AFILIACIÓN, RECAUDO Y APORTES PARAFISCALES

- El motivo de mi mensaje es para saber a qué correo podemos enviar tramites de devolución de aportes de su caja de compensación a otras, en los casos en los que hemos realizado mal el aporte.
- La previsora seguros solicita paz y salvo, estado de cuenta en lo que hace referencia al aporte de seguridad social de sus funcionarios

- Solicito de manera atenta y respetuosa sea expedido certificado de desafiliación y de paz y salvo, con el propósito de llevar a cabo la afiliación a otra caja familiar en el departamento de Boyacá.
- Buen día, solicito amablemente me informen sobre el estado de mi afiliación y de mi núcleo familiar, ingresé a laborar recientemente y quisiera saber si ya puedo empezar a hacer uso de los servicios que ustedes ofrecen.
- Dentro de nuestro proceso de depuración de cartera que estamos haciendo internamente, queremos que nos confirmen si tenemos trabajadores que presenten alguna deuda presunta en el pago de aportes, en caso contrario solicitamos nos puedan enviar un Paz y salvo a este correo para dejar constancia de los aportes realizados a la Caja de compensación. Así mismo solicitamos contar con un asesor de servicios mediante el cual se pueda tener contacto directo ya sea mediante correo electrónico o telefónico que permita depurar las inconsistencias de manera efectiva.
- Buenas tardes, cordial saludo, por medio de la presente, solicito de su amable colaboración con él envió de la histórica afiliación del colaborador que adjunto a continuación OCAMPO OROZCO LUNA VANESSA identificada con CC # 1114210618, elevo solicitud por este medio ya que al intentar ingresar por el portal empresarial con mi usuario y contraseña no es posible realizar el proceso, de antemano agradezco su atención y colaboración a la gestión de la presente solicitud.
- Necesito retirar unos funcionarios porque ya terminaron su servicio social obligatorio en la entidad, he intentado por la página y no me deja terminar el proceso. Por favor son: Lopez Pacheco Brian-1082977869, termino el 11 de febrero de 2022 Angie Jeovanna Vera Rincon1121940081, termino el 10 de febrero de 2022 y Sebastian Antonio Gutierrez Romero-1119510769, termino el 24 de febrero de 2022.
- SOLICITUD ESTADO DE CUENTA O PAZ Y SALVO DE GRUPO EMPRESARIA SGS
- solicitud de estado de cartera de la empresa ESCORT SECURITY SERVICES LTDA.
- Me permito por medio de la presente solicitar información acerca de la solicitud de afiliación a la CAJA DE COMPENSACIÓN COMFIAR, tanto para el CONSORCIO
- JAS5 identificado con NIT. 901.551.564 - 4 como para la trabajadora Johamny Zerpa Contreras con C.C 68301845.Dicha solicitud se realizó en días pasados al correo atencionalcliente@comfiar.com.co, en vista de que por medio de la plataforma con su opción de vídeo atención no ha sido posible por problemas en la propia

plataforma, pero aún no tengo respuesta, por esta razón solicito información por este medio.

- Solicitamos de su colaboración brindándonos indicaciones para actualizar información y recuperar clave de ingreso al portal de la compañía Bancamía SA, debido a que la persona a que la persona que manejaba la información ya no labora con nosotros por lo tanto no tenemos la información de recuperación de contraseña. Gracias.
- Me permito solicitar paz y salvo de los aportes realizados en el año 2021 de la empresa. NIT 900.888.050 SEGEN SOLUCIONES EFECTIVAS SAS
- muy respetuosamente me permito solicitar un certificado de afiliación a mi nombre con el fin de adelantar trámites laborales.
- Por medio de la presente solicito la certificación de pago de aportes por el periodo de septiembre año 2021 y de marzo del año 2022 realizados por parte de la empresa S&SITA ICAIRIXI S.A.S. con Nit: 900.520.434 —9, representado por CINDY JOHANA VALENZUELA CASTAÑO (como consorciados del CONSORCIO 45 CSP); Para tramite de acta parcial N° 2 del contrato de obra de la referencia.

2. COLEGIO COMFIAR

- solicitud de documentación para beneficio del hijo
- solicitud de documentación del hijo
- solicitud de autenticidad del título de bachiller
- Solicitar información relacionada con el plan de atención académica adoptado por el colegio, durante el periodo de incapacidad médica de la docente.
- Me permito solicitar, se estudie la posibilidad de autorizar el traslado de grupo.
- Solicitamos nos sea permitido el desarrollo de una investigación a los estudiantes de entre 8 a 10 años.

3. GESTIÓN SUBSIDIO

- Solicitud de clave para el portal ya que voy a ingresar a un empleado en la caja de compensación
- Solicita el pago de la cuota monetaria de los meses de abril y mayo del año 2021 ya que argumenta tener cancelados los dos meses.
- La afiliada argumenta que no fue beneficiaria del kit escolar para su hijo y solicita que se le informe desde cuando se le dejo de cancelar los beneficios, que se le cancelen los mismos dejados de percibir, e informar a donde fueron los dineros dejados de percibir.

- la señora solicita explicación sobre el porqué no recibe el derecho al subsidio de cuota monetaria por sus dos hijos.
- la señora solicita información sobre el beneficio del beneficio del kit escolar para su hija
- muy buenos días, de manera atenta solicito se me cancelen las cuotas del subsidio a que tengo derecho ya que mi sueldo básico no supera los 4 SLMV. y a hoy no me han cancelado las cuotas. mi sueldo es \$.3.068.818 esta petición la hago ya que recibí un correo de la oficina de Talento Humano de Migración Colombia donde me comunican que yo tengo derecho al subsidio familiar. además, yo estoy afiliado a esa caja de compensación desde que nació Migración Colombia.
- Respetuoso saludo. Fui a reclamar el subsidio de padre a supergiros y me informaron que ya no figuro en la lista de entrega de subsidio, ¿me pueden informar las causas de por qué no puedo recibir el subsidio?

QUEJAS Y RECLAMOS

ESTRATEGICOS

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- Buenos días, en repetidas ocasiones me he querido comunicar vía telefónica con la caja de compensación familiar de Arauca y es casi imposible debido a que las líneas que soportan en la página web no funcionan. Al marcar los números dice que estas no han sido activadas. Favor solucionar ya que es uno de los canales de comunicación que ustedes disponen y no es posible la comunicación por este medio para las debidas consultas, lo que demuestra un fallo en el sistema de comunicación y calidad de la misma.

2. PLANEACIÓN Y D.E

- Mal atenciones al usuario no dan información clara, plataforma digital para la asignación de citas no funciona, además no atienden la llamada a la línea de teléfono tel.8858000 ext. 101.

OPERATIVOS

1. COLEGO COMFIAR

- la señora manifiesta que hubo burla por parte de la docente y compañeros del salón al momento en que la hija se encontraba exponiendo.
- el señor manifiesta inconformidad por la ventilación del salón donde estudia su hija
- Inconformidad presentada con el servicio educativo más específicamente el grado transición A
- Malestar al presentar una queja por el aire acondicionado del grado segundo y no resolver el inconveniente

2. LOS ARAGUATOS CENTRO RECREACIONAL

- quiero preguntar cómo hacen control de contaminación auditiva en el centro recreacional Los Araguatos? Los vecinos de la parte oriental del barrio San Carlos se están viendo muy damnificados con el sonido a alto volumen que se emite desde ese lugar y por tiempos tan prolongados. ¿Qué medidas concretas tienen implementadas

3. GESTIÓN SUBSIDIO

- QUEJA POR NO SER BENEFICIARIO AL KID ESCOLAR
- el usuario manifiesta el incumplimiento de la entrega del kit escolar, por parte de la oficina de saravena puesto que el día que debía ir a reclamarlo no se encontraba bien de salud.
- Hoy fui a reclamar el subsidio monetario de mis hijas y no me lo entregaron, por qué yo como trabajador y padre cabeza de familia no me lo entregan, solo lo puede reclamar mi esposa, bajo que argumento solo lo puede reclamar ella si no estamos divorciados y no ha hecho solicitud de madre autorizada.
- Dos menores de edad han sido afectados en el subsidio familiar, Hijos de afiliada Sra, Alexandra López Arguello, Identificada con Cédula 1.115.728.221 perteneciente a la nómina de la empresa, siendo la encargada del área administrativa y la aplicación de los procesos que conlleva el cumplimiento de protocolos de COVID, Afectación en el subsidio sus dos menores Hijos.

La empresa HOTEL SANTANDER en Cabeza de Gerencia, LA ADMINISTRADORA DEL HOTEL: ALEXANDRA LOPEZ, Notificamos no haber recibido comunicación alguna de parte de su entidad Caja de Compensación Familiar COMFIAR, dónde se realizará la petición de actualizar el certificado de estudios del menor de 15 años, ni comunicación alguna, excepto la Invitación a la asamblea general en Arauca.

Por esa razón no se actualizó del menor el certificado de estudios del menor y al día de hoy no fueron consignados desde hace dos años el subsidio de mes a mes, en beneficio del mismo menor.

También su otro Hijo menor de 10 meses fue afiliado desde el 27 de mayo 2021 por medio del correo electrónico: sedesaravena@comfiar.com.co ; el cual fue orientado por los funcionarios de la sede en Saravena, Srs, Hernando Ortiz y Xiomara, quienes me indicaron que debía realizarse por ese medio, cumpliendo el protocolo de pandemia, el menor Hijo de Sra Alexandra López, a la fecha no realizaron los aportes del subsidio de este 2do menor, porque no apareció afiliación hecha en Comfiar, el formulario y los documentos solicitados para esta afiliación fueron allegados a través del correo y se esperaba que se realizara la inscripción de manera oportuna el cual no fue así, hace 19 días dónde le informaron a su mamá del tema, adjunto prueba correo enviado.

4. AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MPC

- el señor manifiesta que recibió una llamada de la empresa por lo cual la persona que la llamo tenía una actitud déspota y no le brindó orientaciones sobre el proceso a realizar.

5. UNIDAD DE VIVIENDA

- la señora manifiesta sobre un daño que se está presentando en el apartamento que le fue asignado y así mismo solicita la garantía.

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.

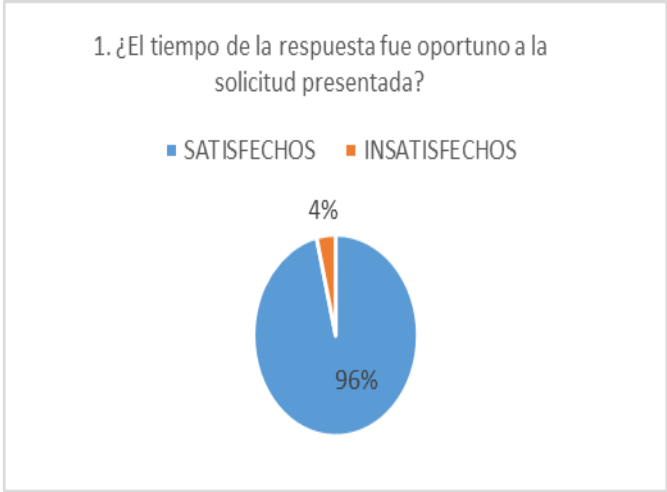
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTAS

<i>Modalidad</i>	<i>N°</i>	<i>Tiempo</i>	<i>T. Promedio</i>
<i>Peticiones y Solicitudes</i>	28	81	3
<i>Quejas y Reclamos</i>	13	39	3
<i>Felicitaciones</i>	0	0	0
<i>Total</i>	41	120	

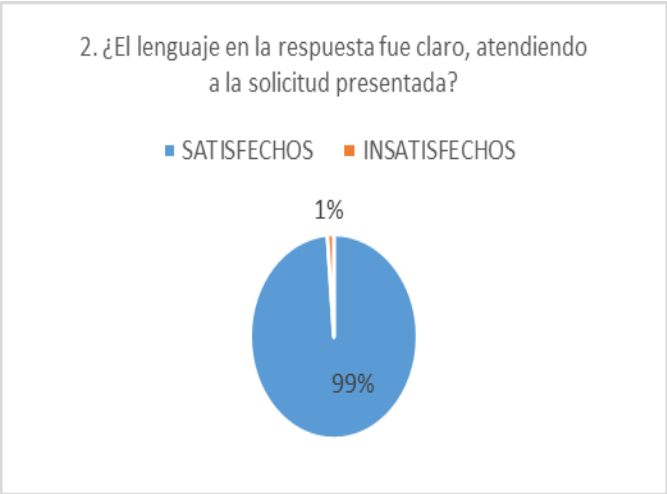
El tiempo promedio que le toma a la Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar en responder la PQRSF es de 3 días aproximadamente.

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	1	5%
4	1	5%
5	18	90%
N/A	0	0%
TOTAL	20	100%



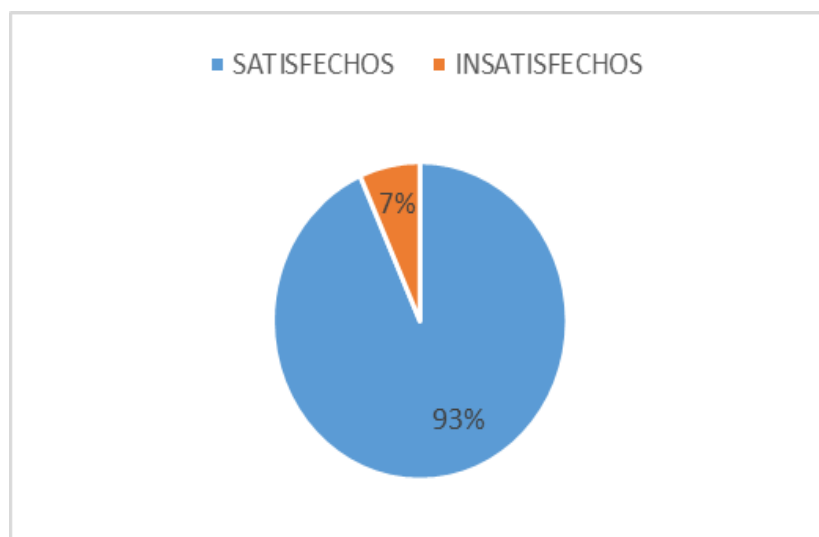
2. ¿El lenguaje en la respuesta fue claro, atendiendo a la solicitud presentada?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	5%
5	19	95%
N/A	0	0%
TOTAL	20	100%



3. ¿La respuesta generada por el proceso a su solicitud fue satisfactoria?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	2	10%
2	1	5%
3	0	0%
4	1	5%
5	16	80%
N/A	0	0%
TOTAL	20	100%



SATISFACCIÓN GENERAL PQRSF	
NIVEL	PORCENTAJE
SATISFECHOS	93%
INSATISFECHOS	7%



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 93% 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 Primer Trimestre de 2022.

De las 42 PQRSF que, se presentaron durante el trimestre 20 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 y un 4% 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 99% 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

- "lo que el necesita es una información de la totalidad de costo la pensión del año 2022 mensual tanto"
- "felicitaciones a la caja porque siempre está dispuesta a colaborarnos a los afiliados"
- No han solucionado y ya ha pasado una semana

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 3 días hábiles, lo que indica una disminución del 25% comparado con el periodo anterior.
- ✓ El tiempo promedio de Quejas y Reclamos es de 3 días hábiles, lo que para este trimestre representa una disminución del 57% en comparación al tiempo promedio del periodo anterior que fue de 7 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)