



Primer Trimestre 2021

Informe de PQRSF

Gestión de la calidad y
mejoramiento continuo



COMFIAR

JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN

INTRODUCCIÓN

El Proceso de atención de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (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 a disposición de la dirección, la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámite para las (PQRSF) en la Caja de Compensación Familiar de Arauca durante el Primer trimestre de 2021, las sugerencias y observaciones para la mejora continua en la prestación de los servicios.

INFORME DE GESTIÓN PRIMER 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 2021.

RESULTADO DE LAS PQRSF

Durante el primer trimestre de 2021 se recibieron en total en la Caja de Compensación Familiar de Arauca, **30 PQRSF** a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico y la Oficina de atención al cliente, o las entidades donde pueden acudir los usuarios para presentar sus “Solicitudes y peticiones”, “Quejas, reclamos y denuncias” y “Felicitaciones” (PQRSF) personalmente.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Dentro de las **30 PQRSF** recibidas durante el primer trimestre de 2021, encontramos Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos (PQRSF), distribuidas en cantidad y porcentaje de la siguiente manera:

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones y Solicitudes	25	74%
Quejas y Reclamos	5	26%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	30	100%

Tabla 1 Clasificación de PQRSF recibidas

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

PETICIONES Y SOLICITUDES

2. Afiliación Y Recaudo de Aporte Parafiscales

1. Se presenta la solicitud de devolución de aportes, teniendo en cuenta que no ha sido posible reclamar el beneficio.
1. Solicitud de afiliación a la hija al núcleo familiar, teniendo en cuenta que envió los documentos y no se ha realizado la afiliación.

1. Gestión Créditos

1. Afiliado presenta la petición respetuosa de: Copia de los pagaré o títulos ejecutivos y sus anexos suscritos con COMFIAR, copia del convenio financiero o contrato o figura jurídica suscrita con COMFIAR y EMAAR, y la relación detallada de los pagos que ha girado la empresa EMMAR desde el año 2018 hasta la actualidad.

2. Gestión Jurídica

1. Se presenta la solicitud de información
 - ✓ La fecha estimada para la elección del nuevo Consejo Directivo de la Caja
 - ✓ El procedimiento explicando tanto para la postulación como para la elección del Consejo Directivo, y los formatos y requisitos para la postulación.
 - ✓ Modalidad (virtual o presencial) de la Asamblea General de Afiliados.
 - ✓ Número total y listado de afiliados activos (sea empresa, persona natural o jurídica, Consorcio o Unión temporal, etc), a la fecha de la presente petición, en la que se incluya: a) Nombre o razón social, b) Cedula o Nit, c) ubicación del municipio, d) tipo de empleador, e) dirección y en todo caso la que resulte calificada como dato publico conforme a la Ley 1581 de 2012.
 - ✓ De copias: Copia de estatutos vigentes, incluyendo sus últimas reformas si existieren, reglamento interno de la Asamblea de afiliados y Reglamento interno del Consejo Directivo.
1. Derecho de petición de información sobre financiación de campañas electorales por parte de las Cajas de Compensación Familiar.

14. Gestión Subsidio

Las PQRSF atendidas se enmarcaron en las siguientes solicitudes:

2. Solicitud del subsidio familiar, teniendo en cuenta que no le ha llegado siendo afiliada.
1. Solicitud de información para la entrega de kits escolares de los beneficiarios.
1. Solicitud de paz y salvo y estado de cuenta correspondiente a los aportes de seguridad social de los funcionarios de LA PREVISORA S.A Compañía de Seguros.
1. Solicitud de información respecto a las postulaciones a Mecanismo de Protección al Cesante que ha realizado la ciudadana y el resultado de esta.
1. Solicitud de información del porque no se le recibieron los formularios de afiliación de tres funcionarios de Migración Colombia, información del procedimiento para la afiliación de los funcionarios.
1. Solicitud de apoyo con la afiliación del beneficiario, quien desea afiliar a su padre y a su conyugue, nos comunicamos con Comfiar y nos indican que debemos enviar la solicitud al correo 'auxaportes@comfiar.com.co' y nos brindan un numero de whatsapp donde también nos comunicamos y nos indican que enviemos la solicitud al correo mencionado anteriormente se ya que estos trámites no se pueden realizar por la página, se hace la solicitud el día 17 de enero de 2021 y al día de hoy no brindan respuesta, solicitamos de su apoyo con este tema ya que es de suma urgencia porque la personas lleva un mes sin la afiliación de sus beneficiarios y esto es realmente importante para los indicadores de la entidad.
1. Solicitud un certificado de afiliación de mi núcleo familiar con el propósito de actualizar contrato con la Secretaría de Educación Departamental, con la que he estado vinculado como docente tutor por los últimos cinco años.
1. Se presenta la solicitud de devolución de aportes por pagos dobles.
1. Derecho de petición solicitando el traslado de los aportes a COMFAMA, puesto que la trabajadora se encuentra en mora.
1. Solicitud de colaboración solucionando el medio de envío del subsidio de mi hijo quien es beneficiario, debido a que la trabajadora se encuentra en la ciudad de Bucaramanga.
1. Derecho de petición con las siguientes peticiones:
 - ✓ Se realice corrección debida sobre la novedad de retiro realizada a la señora MARLY LORENA CELON identificada con cedula de ciudadanía No. 1115734771.

- ✓ Se le elimine como deudor sobre este aspecto ante su entidad debido a que estoy paz y salvo por todo concepto, y se deje sin efecto la resolución de expulsión No. 011 de 2020, en lo relacionado a INVERTEK SAS, pues la mismo no tienen ningún tipo de sustento al no existir deuda alguna con su entidad.
- ✓ Que se envié certificación de paz y salvo con la contestación de esta petición.
- ✓ Que no se le siga violando el derecho fundamental de habeas data.
- ✓ Que se notifique a las centrales de riesgo, si estoy reportado por este error.
- ✓ Que esta petición sea contestada dentro del término legal.
- ✓ En caso de no ser competente para resolver el presente asunto se remira el presente Derecho de Petición al funcionario que lo sea.

2. Solicitud de afiliación y desvinculación al núcleo familiar.

1. Gestión Subsidio (MPC-AGENCIA)

1. Solicitud de información sobre las empresas SIERRACOL ENERGY y SETIP INGENIERIA SA PIAMONTE, con respecto a las fechas de apertura de las ofertas laborales generadas por parte de las contratistas citadas para que los profesionales de la región hicieran parte de sus procesos de selección específicamente para los empleos de HSE, ASISTENTE y COMPANY MAN.

4. Gestión Subsidio (FOSFEC)

1. Solicitud de postulación al subsidio al desempleo, teniendo en cuenta la pandemia y la edad del afiliado.

1. Solicitud de devolución de aportes efectuados al Sistema General de Pensiones, con ocasión del Mecanismo de Protección al Cesante consagrado en la Ley 1636 de 2013, una vez efectuando el análisis por parte de la Dirección de Contribuciones Pensionales y Egresos y consultadas las bases de datos y los sistemas de información de COLPENSIONES.

1. Como madre cabeza de hogar y desplaza víctima del conflicto armado, en este momento me encuentro sin empleo y sin ninguna ayuda de parte del estado, en donde pago arriendo, y tengo otros gastos como la universidad de mi hijo, mientras estuve laborando no recibí ningún subsidio; es por eso que solicito reevaluar mi petición porque en verdad en medio de esta crisis si necesito cualquier ayuda.

1. En ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, respetuosamente: Me permito solicitar: 1. la verificación de cumplimiento de requisitos para la aplicación al subsidio de emergencia del Mecanismo de Protección al Cesante, en igualdad como lo establece la constitución política de Colombia en su artículo 13. 2. Dar una explicación clara, precisa y concisa del motivo de llegase a no cumplir con los requisitos.

1. Gestión Subsidio (Vivienda)

1. Teniendo en cuenta que desde hace aproximadamente 8 años para ser beneficiaria del proyecto Castillos del Llano la gobernación me solicito un crédito, el cual, se tramito por medio del IDEAR. Luego, el dinero del préstamo el IDEAR nos solicitó que lo depositáramos en una cuenta de Davivienda a la cual le llamaron "Fiducia" representada por COMFIAR. De acuerdo con lo anterior, el 26 de diciembre de 2016 se depositó \$21.484.000 pesos en la cuenta de Davivienda que abrió COMFIAR, tal como se evidencia en el documento anexo. Solicito que se me dé a conocer el valor del interés hasta el día de hoy, de igual forma, la fecha de entrega de los mismo.

QUEJAS Y RECLAMOS

2. Gestión Subsidio (MPC-FOSFEC)

1. Se evidenció una falta de claridad respecto a la afirmación que realiza la ciudadana de publicación en redes sociales que afirmaban que no perdían turno en el Mecanismo de Protección al Cesante por emplearse.

1. Buen día hago este reclamo ya que cuando ingrese papeles para el subsidio los papeles se me recibieron y se aprobaron con un decreto el cual para ese entonces se iba a pagar con ese decreto el cual eran quinientos algo de pesos por 3 meses no entiendo por qué me pagan con un nuevo decreto el cual iba hacer para las nuevas asignaciones en este nuevo decreto dice que son 160.000 por 3 meses y en la página dice que son 6 meses no hay coherencia en la plataforma lo cual espero una explicación porq se me cambio el decreto si ya estaba aprobado con el antiguo y se iba a pagar a los que faltaban con ese mismo.

2. Gestión Subsidio

1. Reclamo de la devolución de la cuota monetaria, teniendo en cuenta que, no están atendiendo de forma presencial.

1. Solicitud de revisión de los canales de comunicación de COMFIAR, teniendo en cuenta que los correos que dan son incompletos, los números de celular y telefónico nunca contestan y el proceso de afiliación es muy engorroso.

1. Gestión de Recreación, Turismo, Deporte y Eventos (Los Araguatos C.R)

Se presenta la queja, debido al inconformismo con el proceso de inscripción a la actividad del bingo día de la mujer, debido a que la fecha de nacimiento estaba mal registrada en la base de datos de COMFIAR.

ESTADO DE LAS PQRSF

Actualmente las PQRSF se encuentran 99% cerradas, de acuerdo al reporte estadístico generado por la herramienta de gestión documental Orfeo, se evidencia la respuesta de las mismas

TIEMPO PROMEDIO RESPUESTAS

<i>Tiempo Promedio Respuestas</i>			
<i>Modalidad</i>	<i>N°</i>	<i>Tiempo</i>	<i>T. Promedio</i>
<i>Peticiones y Solicitudes</i>	25	113	5
<i>Quejas y Reclamos</i>	5	37	7
<i>Felicitaciones</i>	0	0	-
	31	112	4

Tabla 2 Tiempo Promedio Respuestas

RESULTADO DE LA ENCUESTA

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

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	3	0,3333333333
5	6	67%
N/A	0	0%
TOTAL	9	100%

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

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0
5	9	100%
N/A	0	0%
TOTAL	9	100%

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

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	0,1111111111
5	8	89%
N/A	0	0%
TOTAL	9	100%

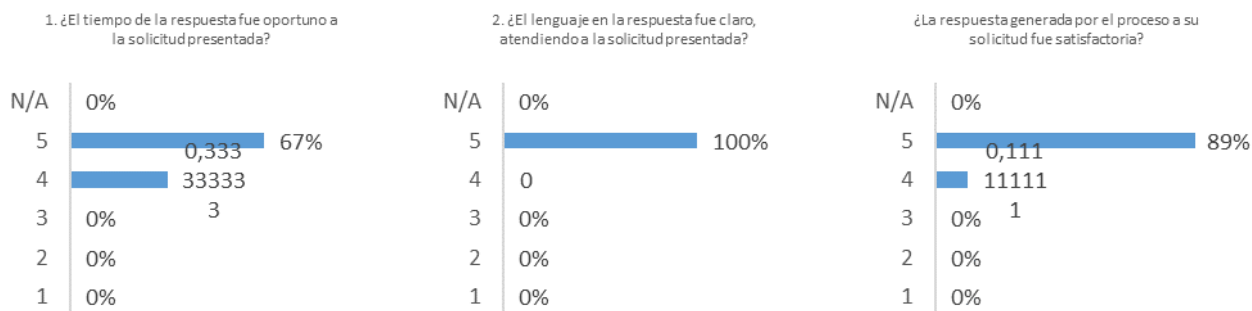


Tabla 3 Resultados de la encuesta

CONCLUSIONES

- ✓ Se logró evidenciar que los procesos dan respuesta a las PQRSF y el 99% de casos del trimestre se asocia la respuesta a la herramienta Orfeo tal como lo indica el procedimiento.
- ✓ El tiempo promedio de las Peticiones y Solicitudes es de 3 días hábiles, lo que indica una reducción en el tiempo de respuesta del 43%, comparado con el tiempo de respuesta del trimestre anterior.
- ✓ El tiempo promedio de Quejas y Reclamos es de 4 días hábiles, lo que para este trimestre presenta una reducción de 57% comparado con el trimestre anterior.
- ✓ Para la estructura 4-104D, se adjunta Certificación con radicado No. **20215260003485** del 22 de abril de 2021.

✓ ENCUESTA

De las 30 PQRSF que, se presentaron durante el trimestre 9 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 100% presentó un grado alto de satisfacción, ninguna 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 100% 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

Comentario en la encuesta

- ✓ Realizar atención presencial ya que es muy complicado todo por vía virtual urgente por favor.

Elaborado por:

JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN
Profesional Sistema Gestión Calidad

Realizado por: **Morly Lisseth Ojeda Navarro**
Contratista