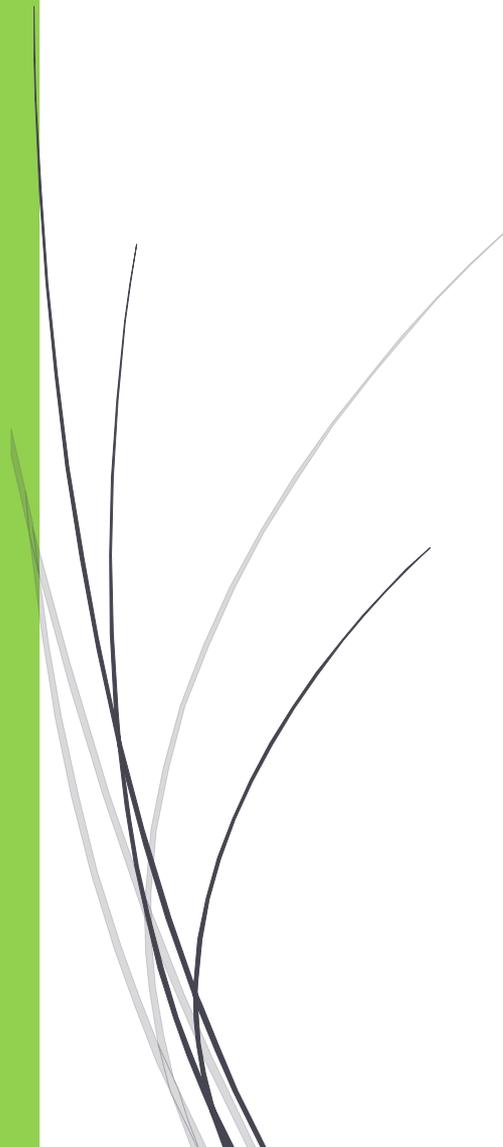




Cuarto Trimestre 2020

Informe de PQRSF

Gestión de la calidad y
mejoramiento continuo



COMFIAR
CARLOS JOSÉ CASTRO GALVIS

INTODUCCIÓN

El Proceso de atención de PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (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 cuarto trimestre de 2020, las sugerencias y observaciones para la mejora continua en la prestación de los servicios.

INFORME DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE DE 2020

El presente informe contiene la relación de las PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRSF) recibidos por la caja de compensación familiar de Arauca COMFIAR durante el cuarto trimestre de 2020.

RESULTADO DE LAS PQRSF

Durante el cuarto trimestre de 2020 se recibieron en total en la Caja de Compensación Familiar de Arauca, **34 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 34 PQRSF recibidas durante el cuarto trimestre de 2020, 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	9	26%
TOTAL	34	100%

Tabla 1 Clasificación de PQRSF recibidas

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

PETICIONES Y SOLICITUDES

1. Afiliación Y Recaudo de Aporte Parafiscales

Se presenta la solicitud de actualización de correo por parte de una empresa afiliada, informando que se detectan algunas inconsistencias en la plataforma de afiliaciones, se le presenta disculpas en nombre de la corporación y se aclara que se han tomado medidas para la implementación de canales virtuales; entre ellos, el lanzamiento de nuestra plataforma online, siendo esta una herramienta nueva y reciente en la cual se ha venido trabajando para brindar un mejor servicio a nuestra población afiliada.

1. Gestión Jurídica

Derecho de petición, donde se manifiesta la solicitud legalización crédito, archivo del proceso ejecutivo por pago total de la obligación, levantamiento de las medidas cautelares y devolución descuento sumas de dinero en forma arbitraria, a lo que la corporación bajo el artículo 39 de la ley 21 de 1982 dio respuesta según lo solicitado.

10. Gestión Subsidio

Las PQRSF atendidas se enmarcaron en las siguientes solicitudes:

1. Solicitud del paso a paso de la afiliación de empresas y trabajadores: la corporación mediante comunicación escrita dio respuesta informando que, para la afiliación del trabajador y las personas a su cargo, debe diligenciarse el formulario de inscripción del trabajador y ser firmado por parte del trabajador y del empleador si es por primera vez y anexar los documentos necesarios.

3. Solicitud de información del paso a paso del cobro de Subsidio Familiar acumulado: la corporación mediante comunicación escrita dio respuesta informando que, se realizará la devolución de los periodos pendientes por tanto, los cuales deberán ser reclamados en el tiempo estipulado para cada solicitud, además se aclara que si los pagos no son reclamados en las fechas estipuladas serán devueltos nuevamente.

3. Solicitud de certificación de afiliación: la corporación mediante comunicación escrita dio respuesta anexando los soportes necesarios según cada caso.

1. Solicitud de la Fiscalía General de la Nación, según el caso de investigación No.N.C 850016001173201800070 O.T. 8637: la corporación mediante comunicación escrita dio respuesta, informando los datos solicitados de acuerdo a nuestro sistema de información.

1. Solicitud de desafiliación empleado: la corporación mediante comunicación escrita dio respuesta informando que, se procedió a realizar la inactivación del trabajador suscrito, encontrándose a la fecha desvinculado de nuestra base de datos y de esta manera pudiese realizar el trámite de afiliación con la caja correspondiente.

1. Solicitud corrección de nombre: la corporación mediante comunicación escrita dio respuesta informando que, se realizaron las validaciones correspondientes en nuestro sistema de gestión documental, con el fin realizar corrección de datos del trabajador en mención, ya que por error involuntario de digitación quedo registrado con un nombre incorrecto.

8. Gestión Subsidio (FOSFEC)

1. Solicitud de revisión del caso teniendo en cuenta que bajo el decreto 488 de 2020, se realizaron dos pagos y el tercero fue suspendido: la corporación mediante comunicación escrita dio respuesta informando que, el cesante incumplió las condiciones señaladas en el artículo 13 de la Ley 1636 de 2013, además se explica el proceso a seguir.

1. Solicitud de fecha de entrega del beneficio: la corporación mediante comunicación escrita dio respuesta informando que el beneficio culmino por completo terminando todo el proceso.

1. Solicitud de información del estado de la lista de espera para subsidio del mecanismo de protección al cesante: la corporación mediante comunicación escrita dio respuesta informando que, El Gobierno Nacional dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica a través del Decreto 488 de 2020 dispuso de una transferencia económica para cubrir los gastos de acuerdo con las necesidades y prioridades de consumo de cada beneficiario, por un valor de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, divididos en tres (3) mensualidades iguales, de acuerdo a los cálculos estimados los recursos del FOSFEC no son suficientes para cubrir la gran demanda de postulaciones cesantes en lista de espera, se hizo necesario apalancar y disponer de una fuente de recursos adicional a los recursos propios de la Caja de Compensación Familiar, desde los recursos de la Nación transferidos al Ministerio del trabajo, para lograr amortiguar los efectos del desempleo causados por la prevención contagio del virus COVID-19.

2. Solicitud de subsidio de desempleo: teniendo en cuenta que se encuentra en una situación precaria: la corporación mediante comunicación escrita informando que, el ciudadano no realizó ninguna solicitud mediante nuestros canales destinados para acceder al beneficio del subsidio al desempleo.

1. Solicitud del estado del subsidio asignado: la corporación mediante comunicación escrita dio respuesta informando que, no dispone de recursos propios para cubrir las necesidades de la población cesante, y que teniendo en cuenta los recursos girados por el FOME mediante Decreto 553 de 2020, no fueron suficientes para mitigar la alta demanda de postulaciones aprobadas y que se encontraban en lista de espera, para ello se hizo necesario por parte del Gobierno Nacional la operación del auxilio económico a través del Decreto Legislativo 801 de 2020.

1. Manifestación de inconformismo por la pérdida del turno y del beneficio una vez se vuelve a quedar cesante: la corporación mediante comunicación escrita dio respuesta informando que, informando y sustentando la normatividad vigente aplicable en este caso.

1. Solicitud de información de la Procuraduría Regional de Arauca: la corporación mediante comunicación escrita dio respuesta informando todo el historial de la solicitud realizada, teniendo en cuenta la normatividad vigente y aplicable para el caso.

5. Gestión Subsidio (Vivienda)

4. Solicitud de información para realizar la devolución de dinero, estado de la asignación del subsidio de vivienda y copia del contrato de fiducia celebrado entre la Gobernación de Arauca y COMFIAR: la corporación dio respuesta a cada uno de los ítems de la solicitud bajo la normatividad aplicable y las fuentes de información a nuestro alcance.

1. Petición por daños en el apartamento entregado: la corporación dio respuesta informando que, a través del oficio con radicado N° 20205310052651 de fecha 22 de diciembre de 2020 se procedió a dar traslado de la petición al constructor quien deberá informar si las actividades mencionadas por usted son objeto de intervención como post venta, por tal motivo una vez sea recibido el respectivo informe por la firma Unión temporal Castillos del llano Arauca estaremos atentos a brindarle la respectiva respuesta y solución a la inconformidad presentada.

QUEJAS Y RECLAMOS

4. Gestión Subsidio (MPC-FOSFEC)

Fondos de ley; Mecanismo de Protección al Cesante, de las cuales 3 fueron tramitadas por la plataforma de Superintendencia de Subsidio Familiar. “están asociados con postulaciones al beneficio de emergencia en el marco del Decreto 488 y asignación de Subsidios de Emergencia al Cesante, en el marco del Decreto 770 de 2020.”

3. Afiliación Y Recaudo de Aporte Parafiscales

Subsidio monetario; Pago del subsidio Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)

Afiliaciones Trabajador

Afiliaciones Certificaciones

1. Gestión Administrativa

Canal de comunicación: inconformidad con servicio brindado en los canales de atención, a lo que la corporación dio respuesta informando que, se realizaron las respectivas revisiones en nuestros canales de atención y se detectó fallas en el aplicativo, además se hizo la revisión en el medio de whatsapp y no se encontró registro.

1. Gestión Subsidio (Vivienda)

Fondos de ley; el afiliado presenta queja demostrando el inconformismo por la demora en la entrega de vivienda nueva, la corporación dio respuesta informando que, el resultado de la revisión y el estado en el cual se encuentra el trámite de la solicitud.

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	175	7
<i>Quejas y Reclamos</i>	9	62	7
TOTAL	34	237	7

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	1	20%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	0,2
5	3	60%
N/A	0	0%
TOTAL	5	100%

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

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	1	20%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0
5	4	80%
N/A	0	0%
TOTAL	5	100%

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

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	1	20%
2	0	0%
3	1	20%
4	0	0
5	3	60%
N/A	0	0%
TOTAL	5	100%

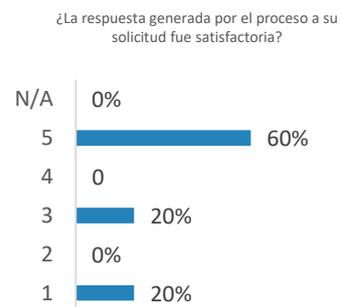
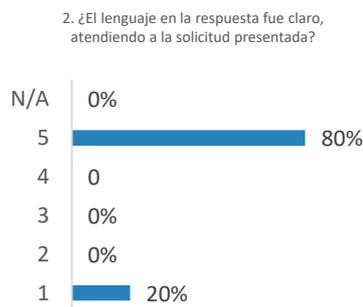
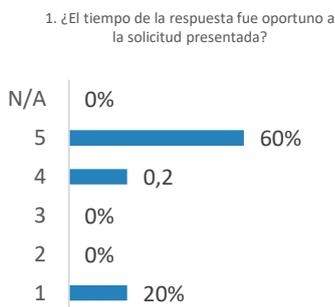


Tabla 3 Resultados de la encuesta

CONCLUSIONES

- ✓ Se logra 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 7 días hábiles.
- ✓ 20205320277732, 20205320301852, 20205270005092 y 20205320294702; los radicados no presentan la trazabilidad y soporte de la respectiva respuesta, se levanta no conformidad **21-10** a la Unidad de Vivienda, Gestión Subsidio (FOSFEC), y Gestión Jurídica bajo la siguiente observación: *Teniendo en cuenta el informe de PQRSF durante el IV trimestre 2020, se presenta extemporaneidad en las respuestas con más de 10 días, incumpliendo el PR-GM-03.*
- ✓ El tiempo promedio de Quejas y Reclamos es de 7 días hábiles, que corresponde, Gestión Subsidio (MPC-FOSFEC), Subsidio monetario, estas están relacionados con las solicitudes se la Superintendencia de Subsidio Familiar, y la trazabilidad se realiza en

plataforma de la SSF, y establece 5 días hábiles para cargar las repuestas, relacionado con los beneficios establecidos por el gobierno nacional por motivos de la pandemia.

- ✓ Para le estructura 4-104D, se adjunta No Conformidad No. 21-10 19/02/2021.
- ✓ Teniendo en cuenta la reiteración en la falta de trazabilidad del manejo de la herramienta ORFEO, para los soportes de las PQRSF, se debe fortalecer el seguimiento.

ENCUESTA

De las 34 PQRSF, que se presentaron durante el trimestre 5 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 60% presentó un grado alto de satisfacción, solo una persona manifestó su 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 80% presenta un alto grado de satisfacción con el lenguaje de la respuesta y una sola persona manifiesta inconformidad con el lenguaje de la respuesta.

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

Según los encuestados el 60% manifiesta un grado alto de satisfacción, una persona manifiesta conformidad y una persona manifestó su inconformismo.

Observaciones

Comentario

- ✓ Inconformidades por las respuestas generadas seguirá con el proceso.
- ✓ Con el área de subsidio y aportes se hizo la respectiva verificación de que los emitidos, serán pagos el lunes 30 de noviembre teniendo en cuenta que estos solo se pagan una vez al mes.

Elaborado por:



CARLOS JOSÉ CASTRO GALVIS
Gerente de Planeación y D.E