



Cuarto Trimestre 2021

# Informe de PQRSF

Gestión de la calidad y  
mejoramiento continuo



COMFIAR  
*HARRISON DAVID VESGA PLATA*

## 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 Cuarto Trimestre de 2021, las sugerencias y observaciones para la mejora continua en la prestación de los servicios.

### INFORME DE GESTIÓN CUARTO 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 Cuarto Trimestre de 2021.

### RESULTADO DE LAS PQRSF

Durante el Cuarto Trimestre de 2021 se recibieron en total en la Caja de Compensación Familiar de Arauca, **27 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 **27 PQRSF** recibidas durante el Cuarto 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	14	52%
Quejas y Reclamos	12	44%
Felicitaciones	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

*Tabla 1 Clasificación de PQRSF recibidas*

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

## **PETICIONES Y SOLICITUDES**

### **ESTRATEGICOS**

#### **1. Dirección administrativa**

- Por medio de a presente le informamos que la clausura de los XIII juegos Deportivos del Magisterio Araucano, tenemos pensado realizarla el día domingo 14 de noviembre del año en curso a partir de las 6:00 pm, en el Centro Recreacional Araguatos y solicitamos su apoyo para la realización de este magno evento.
- Por medio de a presente, me permito solicitar respetuosamente con el fin de charla especial, actualización de la siguiente información: nombre completo de los consejeros principales y suplentes correspondientes a representantes de los trabajadores y empleados, correo electrónico legible para efecto de comunicaciones a estos consejeros.

### **OPERATIVOS**

#### **1. Afiliaciones y Recaudo de Aportes Parafiscales**

- buenas tardes  
quisiera saber cómo actualiza datos el nombre de mi hija quedo el apellido mal diligenciado.  
quiero solicitar un crédito me podría facilitar un numero de wasap  
quiero ingresar a mi conyugue como hago
- Solicitud de información sobre el proceso de afiliación del trabajo mencionado en el documento y los aportes que realizo la empresa en la cual laboró para un proceso de demanda.
- Cordialmente solicito un certificado de afiliación a Caja de Compensación Comfiar con los siguientes datos.
- Buenas tardes estimados Comfiar me dirijo a ustedes para solicitar me colabores con el retiro de mi grupo familiar de la caja Comfiar ya que a mis padres no me lo aceptaron en Comfacesar por que aparece con ustedes afiliado, desearía poder contar con el soporte respectivo para poder llevarlo a la caja solicitante y así poder incluir a mi padre y que este siga gozando de os beneficios a que por ley tiene derecho.

- buenos días la presente es para solicitar información acerca del no pago desde el mes de septiembre del presente año gracias.
- CORDIALMENTE SOLICITO UN CERTIFICADO DE AFILIACIÓN A CAJA DE COMPENSACIÓN COMFIAR CON LOS SIGUIENTES DATOS.
- Buenas tardes Me dirijo a ustedes con el fin de solicitar ajuste de mis aportes del mes de Julio a diciembre del año 2021, ya que la empresa a la cual laboro realizo pagos extemporáneos perjudicando nuestro aporte a seguridad social. Agradezco pronta respuesta.
- Solicito se realice ajuste y giro de las cuotas monetarias dejadas de pagar desde el mes de agosto de 2021 por atraso en el pago de aportes por parte del empleador 900837079. A la fecha sea realizo el debido pago y la empresa ya está al día por este concepto

## **2. Afiliaciones y Recaudo de Aportes Parafiscales – Fiscalización**

- Bajo los protocolos de la ley, mediante la búsqueda selectiva en Bases de Datos de la CAJA DE COMPENSACION DE ARAUCA-COMFIAR, determinar si la señora identificada con la cedula de ciudadanía para el mes de marzo del 2013 y el Señor identificado con la Cedula ciudadanía para el mes de octubre 2013 se encontraban afiliados, y en caso afirmativo si como beneficiario o cotizante, en este último evento, si como independiente o dependiente y en el último caso, quien figura como empleador allegado a la copia de la respectiva afiliación. se solicita sea remitida la información requerida en el acápite anterior, al correo electrónico institucional [carlosa.rodriguez@fiscalia.gov.co](mailto:carlosa.rodriguez@fiscalia.gov.co)

## **3. Gestión programas integrales**

- Es sugerencia de que las cubetas de huevos del mes de agosto no las pudimos consumir porque se evidencio un sabor a medicamentos, espero tomen en cuenta mi opinión.

## **4. Gestión de Recreación Turismo Deporte y Eventos (Los Araguatos C.R)**

- Solicitud de espacio y logística para desarrollar evento la primera regional de la franquicia internacional "Sobredosis del Freestyle" en los Araguatos C.R

## **5. Agencia de Gestión y Colocación de Empleo**

- buenas tardes, mi nombre es, soy Ingeniera de alimentos recién graduada y estoy en búsqueda de empleo en la ciudad de Arauca. Gracias por su atención y quedo muy atenta a la respuesta.

## **QUEJAS Y RECLAMOS**

### **ESTRATEGICOS**

#### **1. Planeación y D.E**

- El día martes 9 del mes 11 2021 estaba siendo encuestado por el programa mundial de alimentos a cargo por parte de Comfiar y no sé por qué motivo no se me termino de completar la encuesta de mi núcleo familiar una funcionaria de entidad suspendió la encuesta de una forma no muy agradable gracias por su atención prestada.

### **OPERATIVOS**

#### **1. Colegio Comfiar**

- No utilizaron los libros de religión, matemáticas e inglés, tengo pantallazo donde una de las docentes fue grosera conmigo al preguntarle porque no tuvieron clase los niños ese día; Ser más amables a la hora de brindar una respuesta o aclarar una inquietud, utilizar los materiales académicos (libros).

#### **2. IFET**

- La presente es para presentar una queja, ya que se me ha estado llamando manifestando que tengo una deuda pendiente de un refuerzo en el año 2019 a nombre de mi hija beneficiaria, pero en cada uno de las actividades que se ingresa se hace el pago oportuno este se hizo en las instalaciones del colegio comfiar, realmente agradezco que se me aclare este mal entendido y ser más cuidadosos a la hora de los pagos ya que no es la primera vez que se me presenta esta situación.

#### **3. Gestión de Recreación Turismo Deporte y Eventos (DCT)**

- Quiero manifestar mi inconformidad con una situación en el marco del programa de discapacidad en el municipio de saravena, a inicios del mes de agosto se me contacto para que mis hijos con discapacidad participaran del programa, yo con gusto accedí y ayude en la consecución de más personas en situación similar para que hicieran parte del programa se me realizo llamad para la visita por parte de profesionales, yo manifesté que estaba laborando y que no podía atenderla, consideraba que ese tipo de actividades y visitas se debían programar y coordinar con tiempo. días después, al notar ausencia de los profesionales, le escribí vía Whatsapp a Hernando, quien después de una conversación, concluyo que había tomado la decisión de retirar a mis hijos del programa y darles la oportunidad a otras personas.

#### **4. Gestión de Recreación, Turismo, Deporte Y Eventos (Los Araguatos C.R)**

- Estoy muy inconforme con el servicio, ya que casi nunca hago uso y el día que decido venir, no hay ningún tipo de servicio, en donde habían podido informar con antelación, pienso que deben haber informado por cualquier medio y se trata de mejorar y mantener el buen servicio.
- Me siento inconforme que como usuario no puedo hacer uso de la piscina por que la tenía alquilada a un evento de particulares.
- Inconformismo ante la actividad realizada el día 17 de septiembre del 2021 presentando lo siguiente: los resultados se entregaron un mes después exactamente el día 15 de octubre de 2021, y eso que por parte de nosotros como empresa

realizamos seguimiento al Whatsapp de la persona encargada. esperamos sean corregidos y entregados nuevamente.

- Inconformidad presentada el día 23 de octubre del 2021, en las instalaciones de la piscina los araguatos sitio donde se desarrolló la celebración del día de la familia, debido a que no se tenía un orden para la fila del almuerzo por el cual me retiro del evento sin hacer efectivo el bono de los almuerzos. El cual se solicita con debido respeto que se corrijan para futuras actividades de la institución educativa, a la cual aprecio y agradecimiento especial por ser la encargada de la formación académica fundada en valores y principios para la vida.
- La siguiente es para dar un reclamo más por el mantenimiento de la piscina ya que tiene baldosas sueltas y rotas en esta ocasión fue mi brazo y no uno de mis hijos.

#### **5. Gestión de Subsidios (Mpc Agencia De Gestión Y Colocación De Empleo)**

- La queja expuesta por el señor identificado con cedula de extranjería, quien reseña que ha cumplido con los procedimientos, requisitos y protocolos que exige la Agencia de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar, para la postulación y procesos de selección de los empleos publicados a través de dicha agencia y asegura que ha aplicado a los empleos publicados en el sector petrolero, dado a su perfil y experiencia en la industria, además de contar con los títulos convalidados en Colombia por el Ministerio de Educación.

#### **6. Gestión de Subsidios (MPC FOSFEC)**

- Inconformidad debido a que solicite el beneficio del seguro de desempleo a inicios del mes de agosto y a la fecha no me han dado respuesta de cuando me dan el beneficio, estoy necesitando de manera urgente la ayuda soy padre cabeza de familia, desplazado de la violencia, les agradezco que me ayuden con una pronta solución.

#### **7. Gestión de Subsidios (Unidad de Vivienda)**

- Estoy en estos momentos solicitando un subsidio recurrente para la compra de vivienda nueva del programa de Mi Casa Ya y los beneficios que otorgan las Cajas de compensación familiar en este caso COMFIAR sede Saravena (ARAUCA) el día 22 de noviembre del 2021 me acerque a la oficina de COMFIAR dando a conocer mi postulación especificando que deseaba aplicar al subsidio concurrente para que posteriormente hacer mi postulación por medio del Fondo Nacional del Ahorro. La respuesta de la persona que me atendió que por pandemia no estaban dando ningún subsidio de ninguna índole.

### **FELICITACIONES**

#### **OPERATIVOS**

##### **1. Gestión de Recreación Turismo Deporte y Eventos (DCT)**

- Respetuosamente quiero reconocer y agradecer, en nombre del Instituto de Desarrollo de Arauca-IDEAR, y el mío propio, el acompañamiento y apoyo que nos fue prestado durante las actividades llevadas a cabo en las instalaciones del centro

recreacional "Los Araguatos" en marco de la ejecución de las actividades del programa de Bienestar Social de nuestra entidad.

### 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 RESPUESTAS

<i>Tiempo Promedio Respuestas</i>			
<i>Modalidad</i>	<i>N°</i>	<i>Tiempo</i>	<i>T. Promedio</i>
<i>Peticiones y Solicitudes</i>	14	53	4
<i>Quejas y Reclamos</i>	12	88	7
<i>Felicitaciones</i>	1	10	10
	27	151	6

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	2	11%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	11%
5	14	78%
N/A	0	0%
TOTAL	18	100%

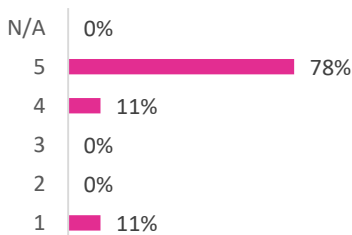
2. ¿El lenguaje en la respuesta fue claro, atendiendo a la solicitud presentada?

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	1	6%
2	0	0%
3	1	6%
4	3	17%
5	13	72%
N/A	0	0%
TOTAL	18	100%

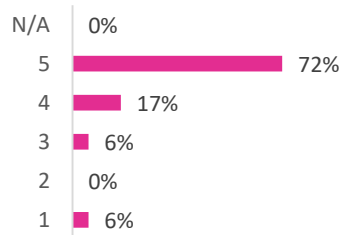
¿La respuesta generada por el proceso a su solicitud fue satisfactoria?

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	2	11%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	11%
5	14	78%
N/A	0	0%
TOTAL	18	100%

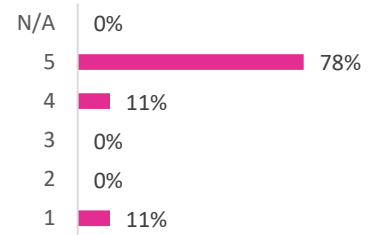
1. ¿El tiempo de la respuesta fue oportuno a la solicitud presentada?



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



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



### *Tabla 3 Resultados de la encuesta*

#### **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 que aumento comparado con el periodo anterior.
- ✓ El tiempo promedio de Quejas y Reclamos es de 7 días hábiles, lo que para este trimestre representa un aumento en comparación al tiempo promedio del periodo anterior que fue de 5,7 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.

#### **ENCUESTA**

De las 27 PQRSF que, se presentaron durante el trimestre 18 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 89% presentó un grado alto de satisfacción y un 11% 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 89% 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 89% manifiesta un grado alto de satisfacción.

Desde atención al cliente se realiza la gestión de aplicar encuesta, el inconveniente que se viene presentando es que los números de contacto con los que se relaciona la PQRSF, no se puede obtener la comunicación con la parte interesada (buzón correo de voz, no responde; El número no se encuentra en servicio; Tele asistencia (correo de voz).

#### **Observaciones**



- No me gusta que a veces los libros no los terminan. Cuando hay un examen no dictan clase
- No veo solución... me lo sacaron del programa y no pasó nada... no es ético para una persona... son pocos los programas y cuando uno intenta beneficiarse no lo aceptan

**Elaborado por:**



*Harrison David Vesga Plata*

*Profesional Sistema Gestión Calidad (E)*