



Informe I Trimestral PQRSF 2024

Presentado por Comunicaciones y
Atención Al Ciudadano

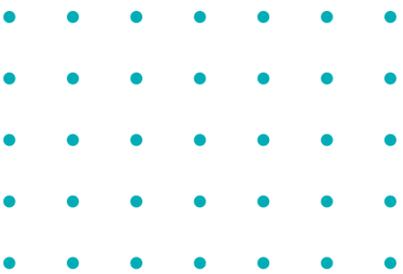


INTRODUCCIÓN

El proceso de atención de PQRSF ("Solicitudes y peticiones", "Quejas, Reclamos y Denuncias" y "Felicitaciones") proporciona información crucial para revisar y analizar nuestros procedimientos, lo que nos permite formular acciones correctivas destinadas a abordar las causas de las quejas y mejorar así el desempeño institucional de nuestros servicios para los usuarios.

En el actual entorno empresarial, la atención al cliente juega un papel vital en el éxito y la reputación de cualquier organización. Las PQRSF representan una herramienta valiosa para recopilar información directa de nuestros clientes, lo que nos ayuda a comprender sus necesidades, abordar sus inquietudes y desarrollar estrategias efectivas para ofrecer un servicio excepcional.

A continuación, presentamos la información obtenida a través del Proceso de Atención al Ciudadano en la Caja de Compensación Familiar de Arauca durante el primer trimestre de 2024.



INFORME DE GESTIÓN I TRIMESTRE DE 2024

Nos complace presentarles el informe de análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) correspondiente al período del I trimestre del 2024. Este informe tiene como objetivo brindar una visión integral de las interacciones y opiniones expresadas por nuestros clientes, con el propósito de mejorar continuamente nuestros productos, servicios y la experiencia del cliente.

Durante el período analizado, hemos recibido un total de 28 PQRSF a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico, la Oficina de Atención al Ciudadano y las entidades donde pueden acudir los usuarios para presentarlas personalmente, lo que refleja la participación activa y el compromiso de nuestros ciudadanos con nuestra corporación. Valoramos enormemente cada una de estas interacciones, ya que nos proporcionan valiosos conocimientos sobre cómo podemos mejorar y brindar una mejor experiencia.



En este informe, hemos clasificado y categorizado cada una de ellas para comprender mejor los temas más recurrentes y poder abordarlos de manera efectiva.

El informe se divide en secciones que abordan cada categoría de las PQRSF. Encontrarán un resumen general de las categorías más frecuentes, un análisis detallado de las quejas y reclamos, así como una sección dedicada a las sugerencias y felicitaciones recibidas.

Nos complace presentarles a continuación el análisis detallado de este informe de PQRSF.



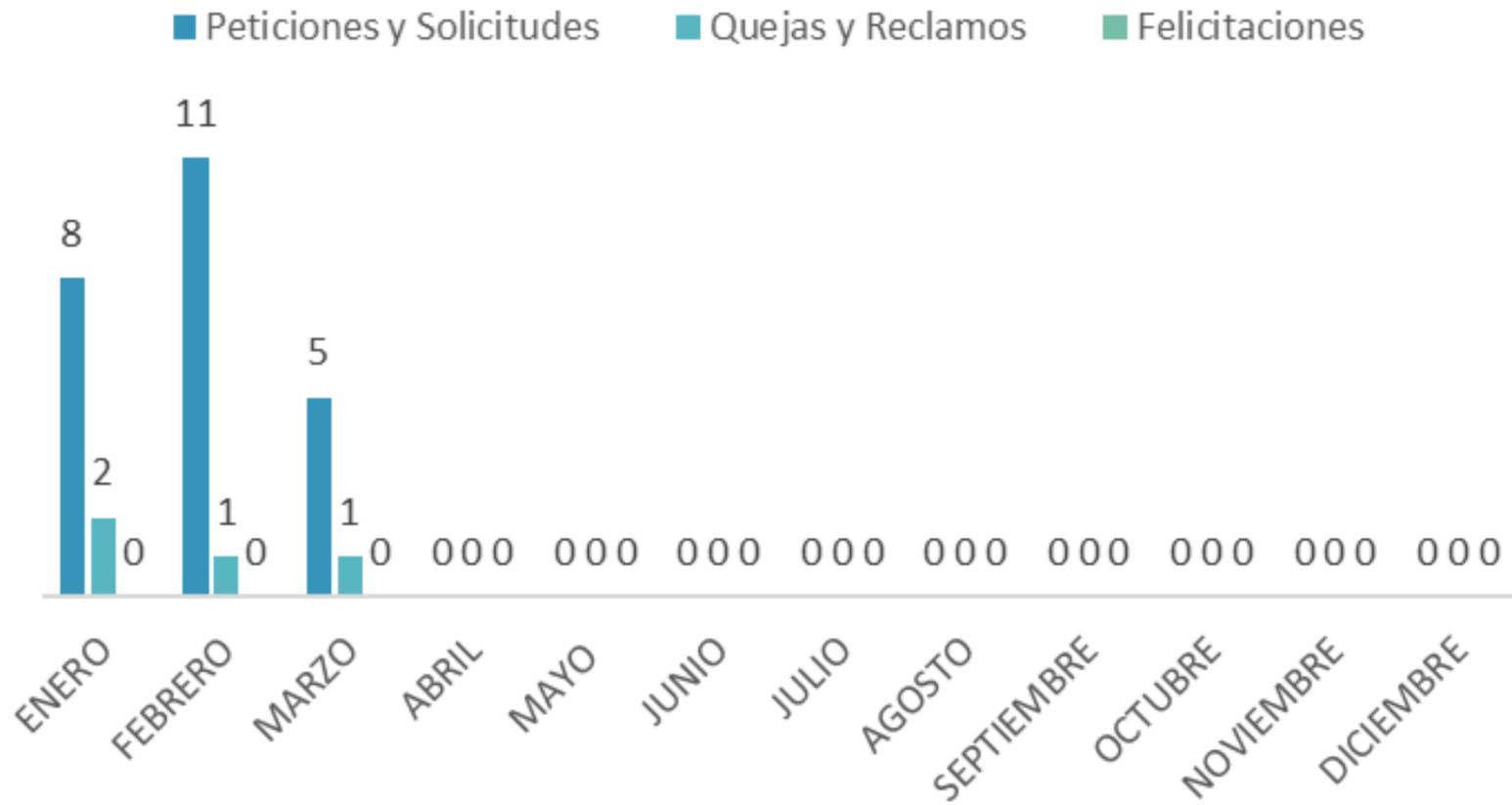
TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

TIPO DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones y Solicitudes	24	85.7%
Quejas y Reclamos	4	14.3%
Felicitaciones	0	0.0%
Total	28	100%



ESTADÍSTICAS

CLASIFICACIÓN PQRSF



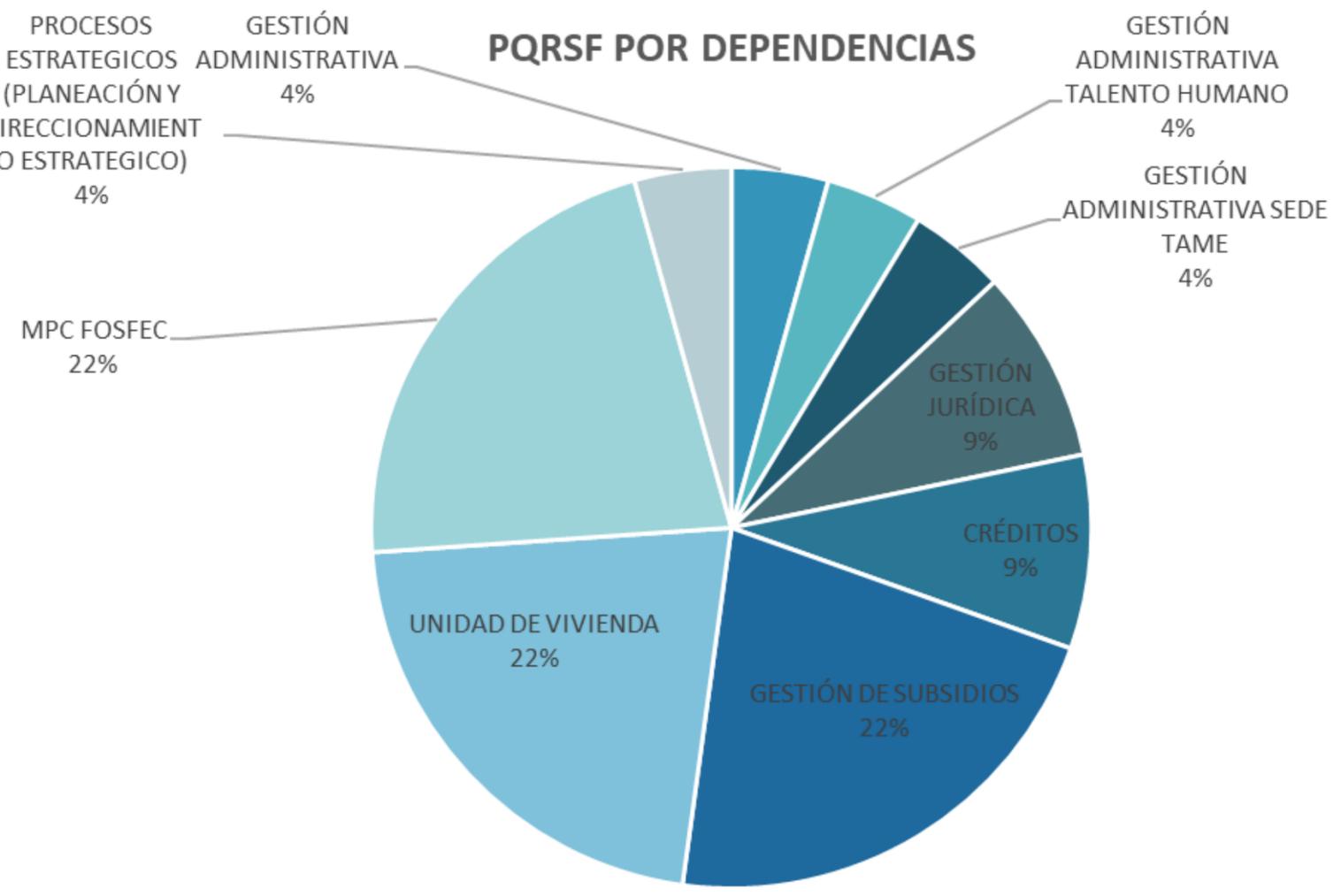
CLASIFICACIÓN PQRSF



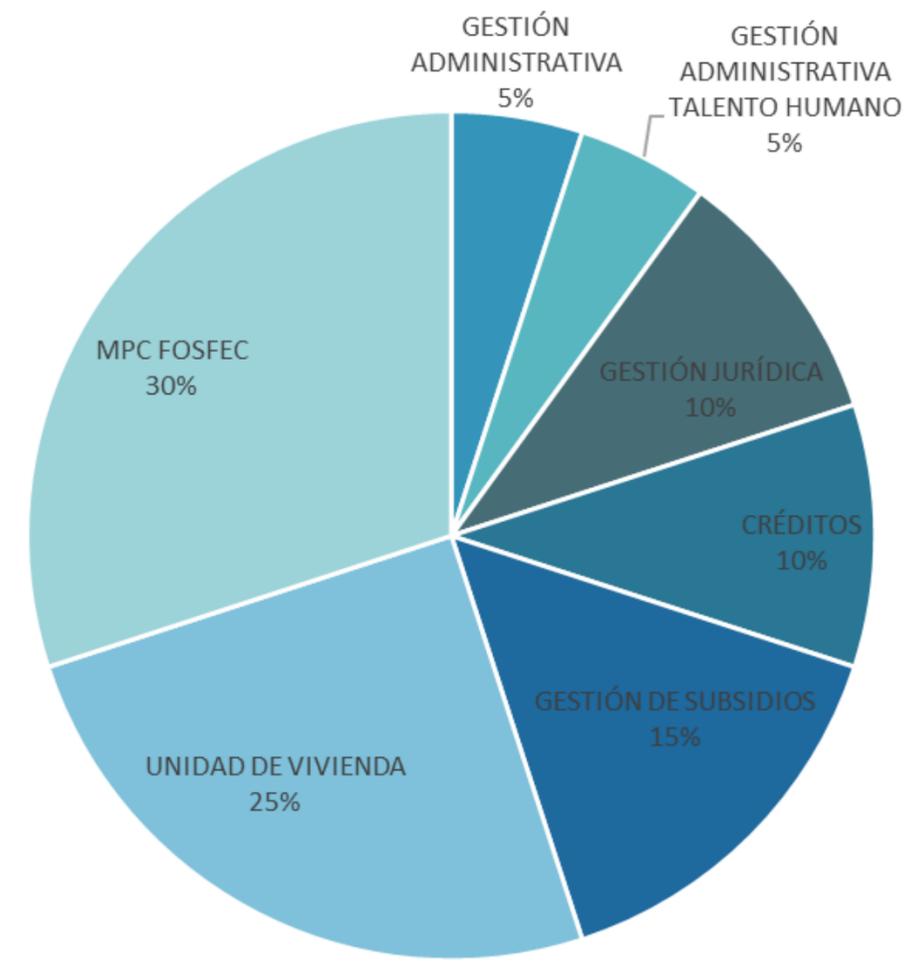


ESTADÍSTICAS

PQRSF POR DEPENDENCIAS



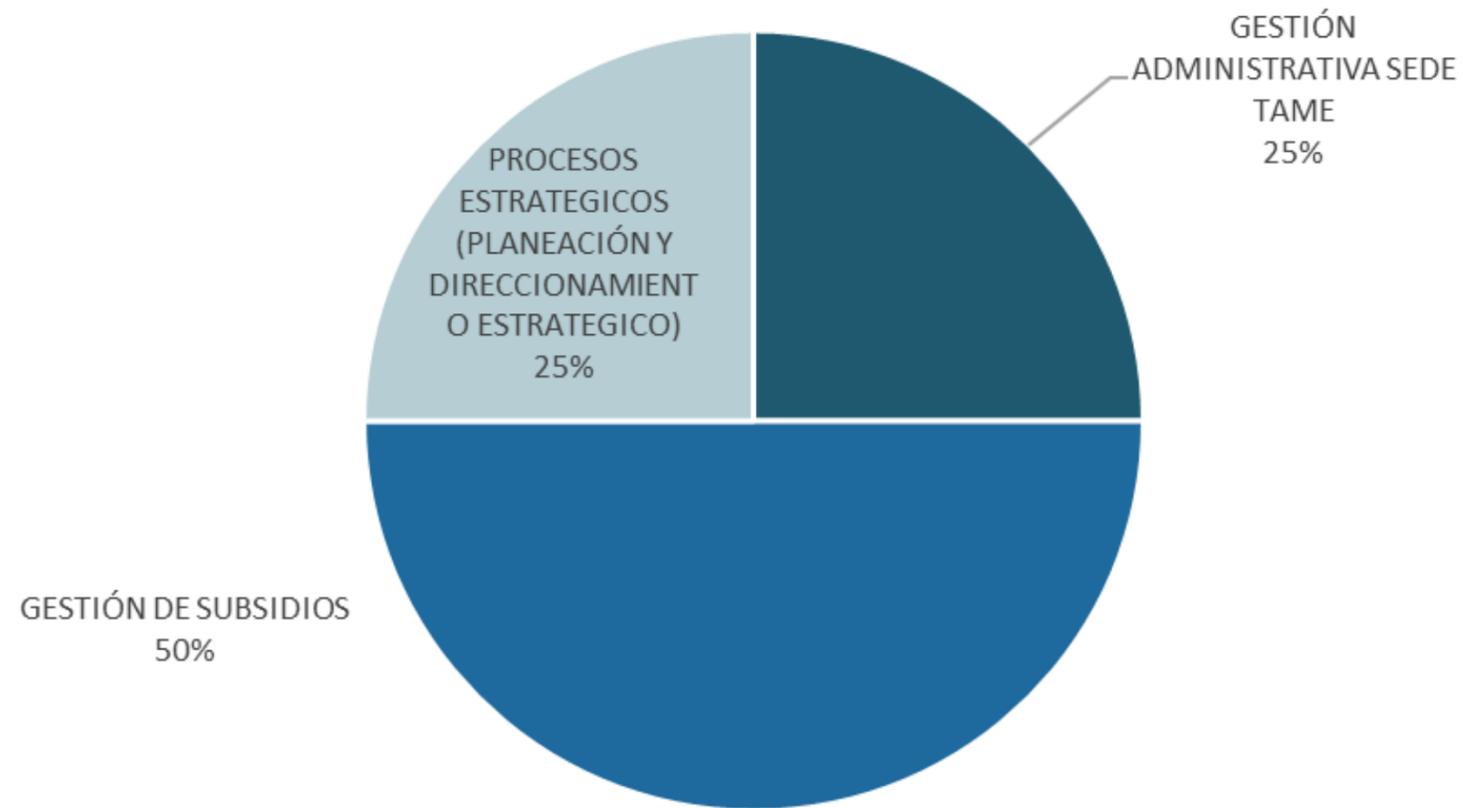
DEPENDENCIAS QUE PRESENTAN PETICIONES Y SOLICITUDES





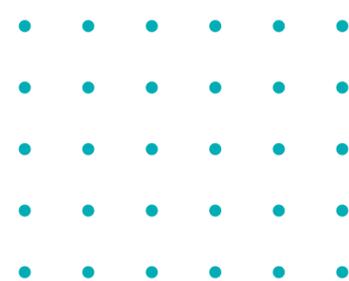
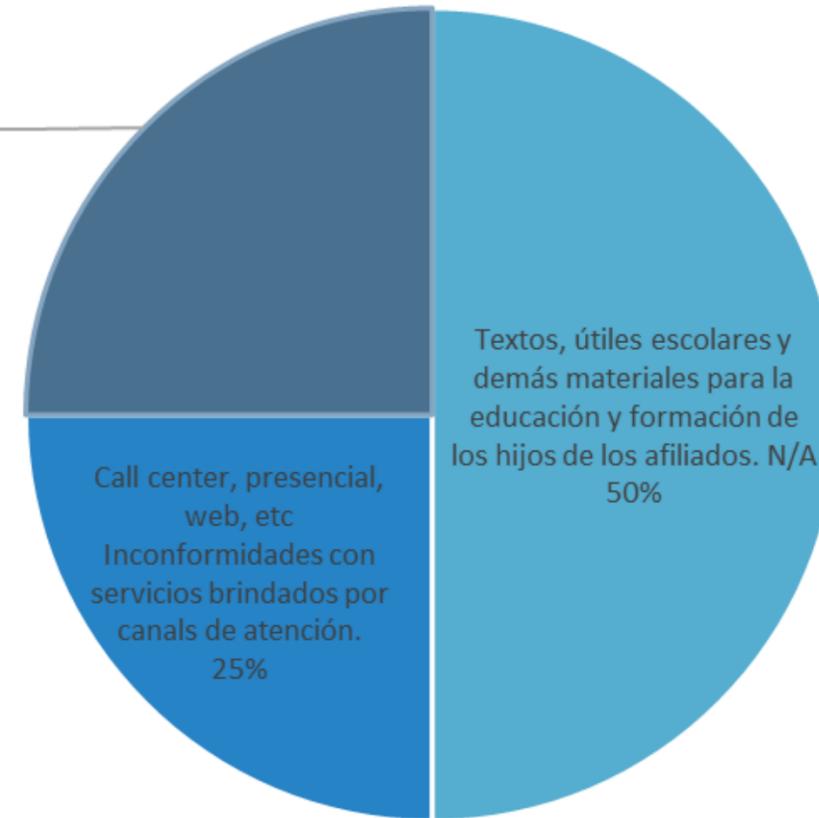
ESTADÍSTICAS

DEPENDENCIAS QUE PRESENTAN ICONFORMIDAD



QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTE POR TIPOLOGIA Y CAUSAS

(Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.)
25%



PETICIONES Y SOLICITUDES

SOPORTE

SISTEMA DE GESTIÓN SST :

1. De acuerdo a lo informado de manera oportuna a mi empleador de la enfermedad que padezco desde el mes de agosto del año 2023, en el cual se me informo de manera verbal iba a ser informado la ARL, reporte que desde ese momento he solicitado copia a la fecha no se me ha entregado.

GESTIÓN JURÍDICA:

1. El día 18 de diciembre del 2023, fui notificado mediante memorando No. 20235210117093 para ejercer las funciones de PROFESIONAL APOYO CONTABILIDAD (E) por un periodo de dos (2) meses de prueba, según lo establecido en una convocatoria interna. El día 18 de febrero 2024 concluí mi periodo de prueba. sin embargo, al investigar los requisitos para ocupar el cargo puede verificar que la persona seleccionada junto conmigo para el periodo de prueba no cumple con dichos requisitos.
2. Respetuosamente solicito se me aclare notificación enviada desde la oficina de jurídica el día 19 de febrero de 2024 donde se me hace un cobro injustificado de un cruce de beneficio del Fosfec.

PETICIONES Y SOLICITUDES

GESTIÓN ADMINISTRATIVA RECURSOS HUMANOS:

1. La Sra. quien presuntamente labora en la compañía CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ARAUCA COFMFIAR, presenta una obligación con Renovar Financiera S.A.S sin que a la fecha se hubiese logrado pago, conciliación de la deuda o no ha sido posible obtener contacto.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA :

1. Por medio de la presente solicito muy respetuosamente certificación del tiempo laborado con funciones específicas en la caja de compensación familiar COMFIAR

OPERATIVO

CRÉDITOS:

1. Amablemente solicito los soportes de los prestamos adquiridos adquiridos con ustedes donde se evidencia el número de la cuenta y nombre del titular en la cual se desembolso el dinero; lo anterior, por cuanto estoy proxima a terminar la libranza que tengo en la actualidad en convenio con la cámara de Comercio de Arauca y ustedes.
2. Les envió la conversación con la persona que ni siquiera se ha identificado formalmente, pero propone adquirir créditos así haya reporte negativo en centrales de riesgo.

PETICIONES Y SOLICITUDES

MPC FOSFEC:

- 1. Respetuosamente pido de su colaboración a una problemática que estoy viviendo, en días anteriores me acerque a las oficinas de comfiar Saravena para postularme a lo del cesante ya que llevaba mas de 2 años consecutivos sin cotizando, lleve toda la documentación requerida a la cual me rechazan uy me dicen que no la pueden recibir porque en mi certificado laboral está hasta el día 7 de noviembre y que en plataforma solo hay 1 dia laborado.**
- 2. Teniendo claro el objeto de la petición se requiere a la corporación para que allegue contestación a la PQRS descrita, advirtiéndole que no habrá de entregar respuestas sesgadas ni confusas, en un lenguaje claro, razón por la cual, su escrito deberá contener los parámetros de calidad que merece la ciudadanía, puestos en términos sencillos e inequívocos que garanticen su comprensión.**
- 3. Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se evidencio que la respuesta proporcionada de la caja de compensación familiar no fue clara y de fondo, por ello se le requiere por segunda vez para que la corporación verifique a través de los sistemas de información a que tienen acceso.**

PETICIONES Y SOLICITUDES

4. Conforme lo citado, confortando la información enviada por comfiar, y revisado el sistema de información Gerencial SIGER de la superintendencia del Subsidio Familiar se evidencia que el peticionario realizó aportes en la caja de compensación familiar regional de Meta COFREM en los periodos Septiembre, Octubre y Noviembre, estos aportes no se referencian en los tiempos y la información enviada como respuesta al segundo requerimiento de esta superintendencia. Por lo anterior esta oficina no acepta que COMFIAR no haya realizado de manera detallada la verificación de los aportes realizados por el peticionario.

5. Por medio de la presente me dirijo a ustedes con el fin de permitir que a mediados de febrero fui a la central de comfiar y que el requisito era que no estuviera afiliado a servicios de salud, por ser régimen especial, envió la documentación el día 27 de febrero de 2024 cuando me hacen conocer el día anterior que quede sin servicios de salud. y cuando me postulo a fosfec aparece que estoy ACTIVO con comfiar.

6. Desde la semana pasada estoy intentando realizar las gestiones necesarias para postularme al subsidio de desempleo, ya que cumplo con las condiciones de acceso al mismo, mi solicitud esta encaminada a saber si es admisible la respuesta que me dio la Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar, toda vez que no encuentro respaldo legal alguno.

PETICIONES Y SOLICITUDES

GESTIÓN DE SUBSIDIOS:

1. Acudo a ustedes para pedir se me estudie el caso ya que hoy 15 de enero del 2024 hice una llamada a Comfiar Arauca y me respondieron que no tenía pagos de cuota monetaria del año 2023 porque mi hijo había cumplido 12 años y no había llevado el certificado de estudios. Del cual Comfiar me había informado. Exijo mis derechos como trabajadora y el desembolso de lo que por derecho le corresponde al estar afiliado a la caja de compensación, a demás me dicen que no tiene derecho a kit escolar, me parece un atropello.
 2. El día miércoles 17 de enero del presente año, recibí un radicado de la caja de compensación familiar de Arauca-Comfiar, en el cual se afirma que me he beneficiado con cuotas pagadas sin derecho debido a beneficiario fallecido, sin el soporte de registro civil e defunción. Al respecto, debo manifestar que en ningún momento he recibido ni cobrado la cuota monetaria de mi señor padre, Pedro Agustín Ruda Fuentes (fallecido) como afirma en su comunicación. Solicito que se me proporcionen los comprobantes de pago en los cuales se verifique que he cobrado dichas cuotas monetarias.
-

PETICIONES Y SOLICITUDES

3. Solicito a COMFIAR que me siga depositando en mi cuenta personal en calidad progenitora y que tengo la custodia legal de mis tres niños puntualmente dichos subsidios de mis tres hijos conforme lo venia haciendo sin traumatismo ni oposiciones.

SUBSIDIOS Y APORTES:

1. Comedidamente me dirijo a ustedes con el fin de solicitarles se sirvan de allegar un ESTADO DE CUENTA a corte del 31 de diciembre 2023 en el que se relaciona la totalidad de las cotizaciones realizadas por INGENIERIA Y SERVICIOS SA ESP, por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral en beneficio de sus afiliados.
2. Mediante la presente nos permitimos solicitar la expedición de Paz y Salvo a 31 de diciembre de 2023, correspondientes a los aportes al sistema General de seguridad social que SOLUTIONS & PAYROLL SAS identificada con NIT 900.508.955-5 tienen en esta administradora.
3. Verificar y aclarar el motivo por el cual no se ha realizado el pago de la cuota monetaria al peticionario. Si la respuesta esta fundamentada en la normatividad vigente y/o en reglamentos interno o resoluciones de carácter privado. En caso de que la respuesta no sea satisfactoria, sírvase indicar que curso de acción puede tomar el peticionario frente a la caja de compensación

PETICIONES Y SOLICITUDES

UNIDAD DE VIVIENDA:

1. Se me indique, el valor de las cosas y/o gastos legales en ocasión del procedimiento judicial referenciado, incluyendo los aranceles y derechos judiciales, como también los honorarios de abogados etc. Pagados por Comfiar, parte que resulto vencida en el proceso judicial anteriormente mencionado.
2. por medio de la presente, con todo respeto me permito solicitarles la devolución de los rendimientos financieros de las 89 viviendas nuevas en la **URBANIZACION ALEJANDRIA**, del municipio de Saravena, departamento de Arauca, además los subsidios a la fecha-2024 (indexación) de las 28 viviendas que no se construyeron.
3. Elevo el presente **DERECHO DE PETICION** cuyas peticiones hare: **PRIMERO:** Se nos informe si el encargo fiduciario No 506000114328 con la fiduciaria **DAVIVIENDA**, esta vigente y a cuanto asciende el monto a la fecha. **SEGUNDO:** por que la etapa de laureles II se encuentra suspendida. **TERCERO:** el contrato se hizo para construir 132 viviendas, por que se consignaron 119 subsidios. **CUARTO:** como se hizo la escogencia en la **ETAPA I y ETAPA II de LAURELES.**

PETICIONES Y SOLICITUDES

4. Por medio de la presente me permito radicar petición respetuosamente con ocasión de los trámites que se encuentran pendientes con mi cliente, particularmente aquel radicado 20231005867-1 que a la fecha no ha sido resuelto.

5. Solicito claridad del motivo por el cual yo debo asumir el aumento del valor de la casa equivalente a \$ 27.410.666 firmando una nueva promesa de compraventa con valor base del salario mínimo mensual legal vigente del año 2023, cuando lo prometido fue del año 2021 y por mi parte cumplí en los términos y fechas pactadas.

QUEJAS Y RECLAMOS

ESTRATEGICOS

PROCESOS ESTRATEGICOS (PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO) :

1. Trabaje como auxiliar de distribución de bodega de Comfiar, en el pago del salario del mes de enero me hicieron un descuento por un valor de \$10.000 ya que al pasar el pago lo pasan por Arauca y yo trabajo en Tame, siendo error de la persona encargada de Arauca. Me parece una falta de sentido común, que ya se va a acabar el mes y nada que me solucionan el pago.

OPERATIVOS

GESTIÓN DE SUBSIDIOS:

1. Me acerque a la sede de saravena a reclamar el kit escolar pasados 45 min de esperar el turno, se realiza el diligenciamiento de reclamar el kit, en el momento que me entrega el bono me informan que se redime el bono en el municipio de fortul, solicito me den solución, ya que la mamá y la niña viven en saravena. sugerencia: antes de realizar el proceso se le debería informar a los usuarios que se deben desplazar a otro municipio a reclamar el bono.

QUEJAS Y RECLAMOS

2. En saravena no solucionan con respecto a los kit debe ser prioridad para los niños...he ido y me dicen que por no ir a la masiva ya no lo entregaban. Tocaba ir a la principal y colocar un correo y expedir la solicitud de cupo para lograr obtenerlo. Las niñas de atencion muy groseras...necesito solucion... no soy la unica que no le entregaron.

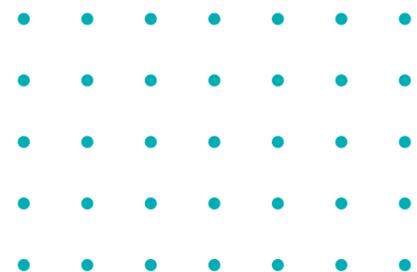
SOPORTE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA SEDE TAME :

1. Hoy jueves e intentado radicar los documentos para solicitar ajustar IBC del subsidio otorgado en 2021, y la sorpresa en oficina de Tame-Arauca. No me entienden la solicitud, que no se encuentra la persona que recibe la solicitud, he ido 3 veces y no ha sido posible.

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

I TRIMESTRE								
MODALIDAD	EJECUCIÓN 2023			EJECUCIÓN 2024			VARIACIÓN CANTIDAD CON AÑO ANTERIOR	VARIACIÓN DIAS PROMEDIO CON AÑO ANTERIOR
	CANTIDAD	DIAS DE RESPUESTA	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA	CANTIDAD	DIAS DE RESPUESTA	DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA		
PETICIONES Y SOLICITUDES	33	162	5	24	135	6	-27,27%	22,22%
QUEJAS Y RECLAMOS	9	42	5	4	15	4	-55,56%	-14,29%
FELICITACIONES	1	2	2	0	0	0	-100,00%	-100,00%
TOTAL	43	206	4	28	150	3	-34,88%	-13,61%

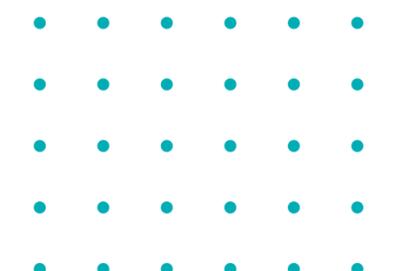
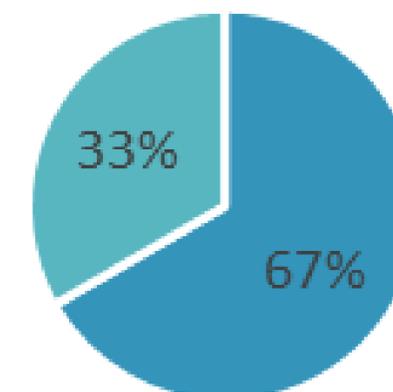


RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1. ¿LA RESPUESTA RECIBIDA POR PARTE DE LA CORPORACIÓN FUE FÁCIL Y CLARA DE COMPRENDER?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	2	17%
2	1	8%
3	2	17%
4	1	8%
5	6	50%
N/A	0	0%
TOTAL	12	100%

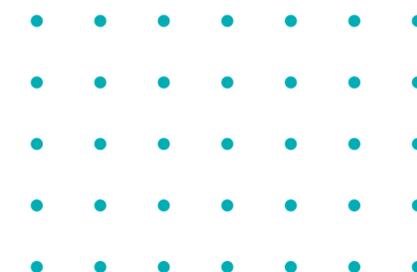
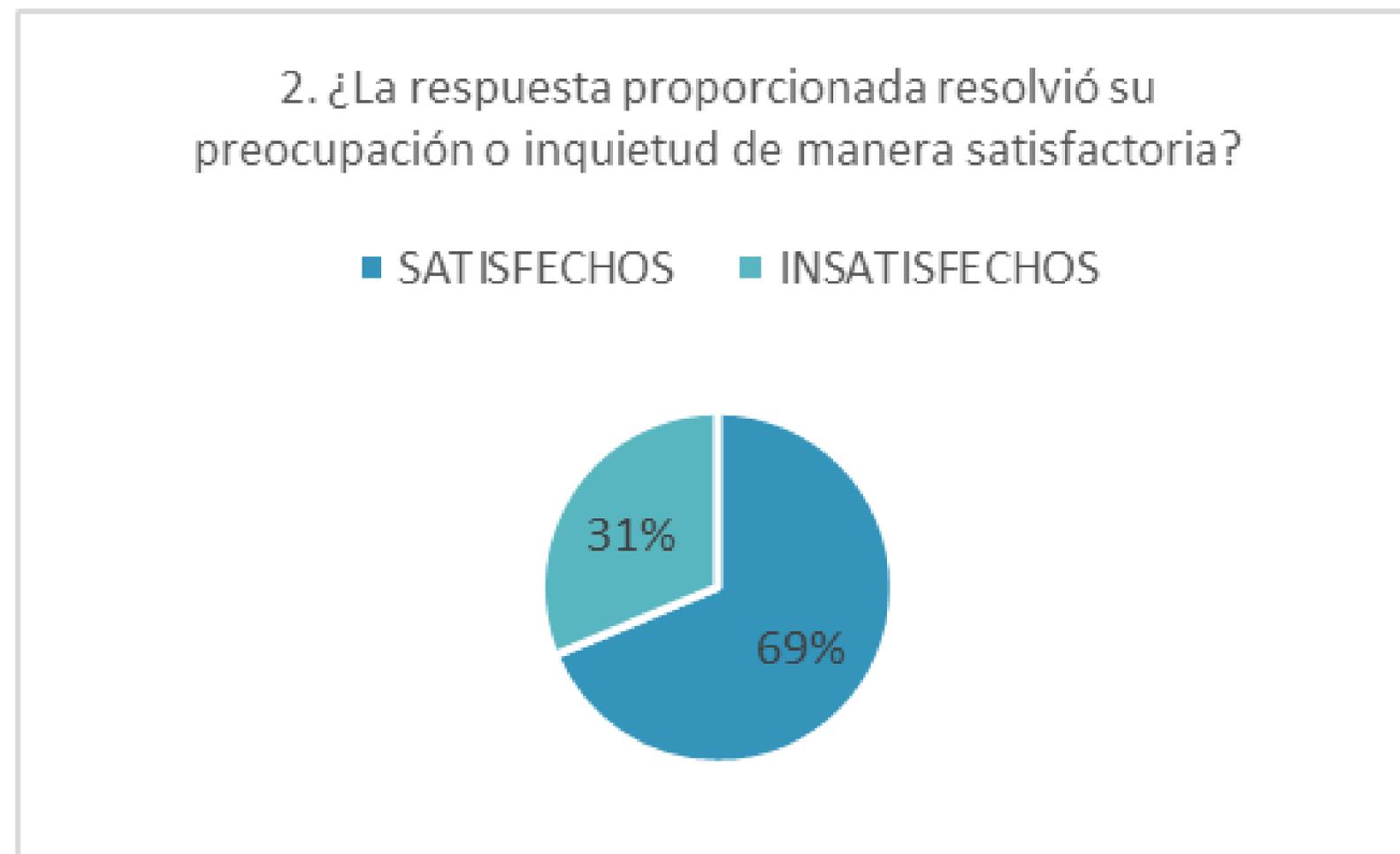
1. ¿La respuesta recibida por parte de la corporación fue facil y clara de comprender?

■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

2. ¿LA RESPUESTA PROPORCIONADA RESOLVIÓ SU PREOCUPACIÓN O INQUIETUD DE MANERA SATISFACTORIA?		
CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	3	25%
2	0	0%
3	1	8%
4	1	8%
5	7	58%
N/A	0	0%
TOTAL	12	100%



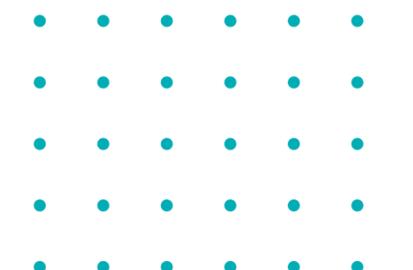
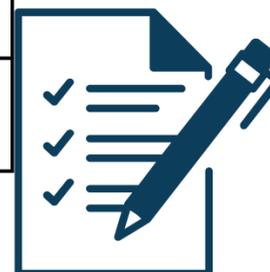
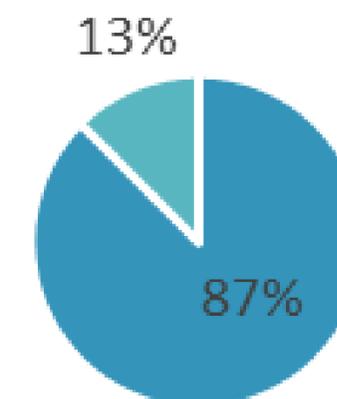
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

3. ¿COMO CALIFICARÍA EL ACCESO AL SERVICIO A TRAVÉS DEL CANAL DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZO PARA ESTABLECER SU PQRSF?

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE DE PERSONAS POR CALIFICACIÓN
1	1	8%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	17%
5	9	75%
N/A	0	0%
TOTAL	12	100%

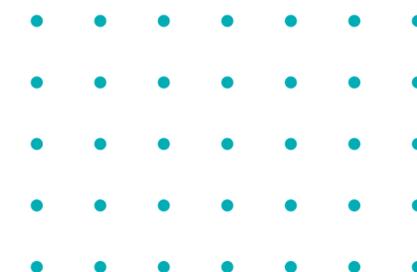
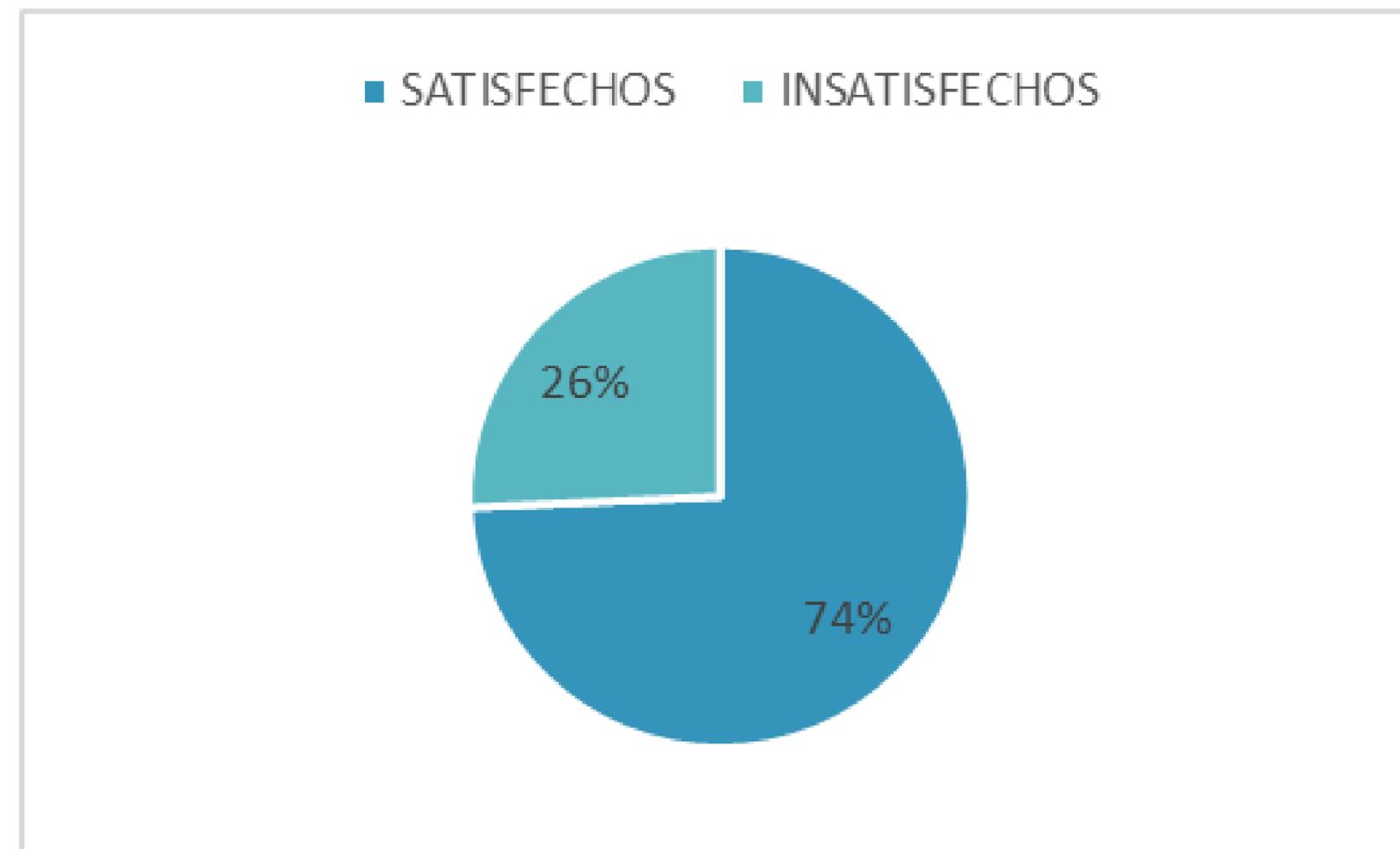
3. ¿Cómo calificaría el acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizó para establecer su PQRS?

■ SATISFECHOS ■ INSATISFECHOS



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN GENERAL PQRSF	
NIVEL	PORCENTAJE
SATISFECHOS	74%
INSATISFECHOS	26%



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



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.

Con base en esta información, se puede concluir que la calificación obtenida por los aspectos evaluados en las encuestas es de 74%, esto indica un nivel significativo de satisfacción, con los tiempos y argumentos de las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) interpuestas a la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR en el primer trimestre de 2024., esta calificación se considera media según los estándares establecidos. Esto sugiere que, aunque hay un nivel de satisfacción, aún existe margen para mejorar y alcanzar niveles más altos de satisfacción.

De las 28 PQRSF que se presentaron durante el I trimestre 11 personas contestaron la siguientes encuesta de forma telefónica:

1.¿La respuesta por parte de la corporación fue fácil y clara de comprender?

Según la información proporcionada, el 67% de los encuestados expresaron un grado medio de satisfacción con la respuesta ofrecida por la corporación en términos de claridad y facilidad de comprensión



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



2. ¿La respuesta proporcionada resolvió su preocupación o inquietud de manera satisfactoria?

El 69% de los encuestados expresó un grado medio de satisfacción. Aunque no alcanzan niveles óptimos de satisfacción, estas cifras muestran que la corporación está abordando las inquietudes de los clientes y proporcionando respuestas comprensibles.

3. ¿Cómo calificaría el acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizo para establecer su PQRSF?

El 87% de los encuestados expresó un alto grado de satisfacción con el acceso al servicio. Este alto nivel de satisfacción indica que la mayoría de las personas considera que el canal de comunicación utilizado es efectivo y fácil de utilizar.

Aunque hay una satisfacción general con los tiempos y argumentos de las PQRSF, la calificación promedio obtenida en las encuestas indica que hay áreas que pueden mejorarse. Es importante analizar más a fondo los aspectos que generaron menor satisfacción y tomar medidas correctivas para garantizar una atención satisfactoria a los usuarios en el futuro.



OBSERVACIONES EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En el transcurso del I trimestre del 2024, no se registró las siguientes observaciones por parte de los encuestados.

- Me dieron solución a una parte de la queja, la solución no fue la solicitada ya que me tocó reclamar en Tame y la niña estudia en Saravena.
- La Gobernación dice una cosa y Comfiar dice otra...Estamos mirando acudir a otras vías, la fiducia no respondió por una reserva bancaria, en el caso de Alejandría no hay claridad.
- no entiendo porque cobran un certificado laboral, es la primera vez que veo que una entidad cobra por ese servicio.

Agradecemos el esfuerzo y dedicación de todos en mantener nuestros estándares de calidad.





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.
- Es importante recalcar que durante el I Trimestre se han disminuido las PQRSF con relación a las Quejas y Reclamos del mismo periodo del año anterior.
- La cantidad de Peticiones y Solicitudes varía y los tiempos de respuestas de los procesos disminuyeron con respecto al mismo periodo del año anterior.
- Las quejas y reclamos recurrentes fueron de la tipología "Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados".
- La satisfacción de los afiliados y/o beneficiarios que respondieron las encuestas se encuentra en un nivel medio con un 74% de satisfacción.
- Se observó un puntaje muy bajo de encuestas realizadas con efectividad siendo de 28 PQRSF solo se logró un número de 11 de encuestas satisfactorias.

Cordialmente

SAMUEL HERNANDO SANCHEZ

Jefe sección Comunicaciones y Atención al Ciudadano

