



Primer Trimestre 2019

Informe de PQRSF

Gestión de la calidad y
mejoramiento continuo

COMFIAR
JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN

INTODUCCIÓN

El Proceso de atención de Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos Felicitaciones (PQRSF) 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 2019 y las sugerencias y observaciones para la mejora continua en la prestación de los servicios.

INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2019

El presente informe contiene la relación de las Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos Felicitaciones (PQRSF) recibidos por la caja de compensación familiar de Arauca COMFIAR durante el primer trimestre de 2019.

RESULTADO DE LAS PQRSF

Durante el primer trimestre de 2019 se recibieron en total en la Caja de Compensación Familiar de Arauca, **15 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 Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos Felicitaciones (PQRSF) personalmente.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Dentro de las 15 PQRSF recibidas durante el primer trimestre de 2019, encontramos Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos y Felicitaciones (PQRSF), distribuidas en cantidad y porcentaje de la siguiente manera:

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones y Solicitudes	5	33%
Quejas y Reclamos	8	53%
Felicitaciones	2	13%
TOTAL	15	100%

Tabla 1 Clasificación de PQRS recibidas

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

Peticiones y Solicitudes

✓ *Vivienda*

Petición vivienda donde se solicitaba información precisa, pero no se adjuntaron los soportes mínimos para atender el requerimiento, se hizo conocer a la peticionaria los requerimientos mínimos para poder dar soporte a la respuesta, tiempo de respuesta desde el momento que se adjunten los soportes requeridos

Se aclaró la petición del consorcio CONSTRUHABITAT RURAL ARAUCA, que los soportes que se adjuntan a la petición son de un operador antes que COMFIAR, tomara la operación, cumplimiento de la ejecución de la obra al 100%

Incluir nombre como beneficiaria de “Vivienda Digna”, una vez analizadas nuestras bases de datos, se evidencia que para el caso puntual el estado de su postulación es Calificado – (No asignado y no figura postulación), dejando claridad que dentro del procedimiento el operador (COMFIAR) corre traslado al oferente de dicho proyecto.

✓ *Subsidio y Aportes*

Demora en la radicación de los documentos; se aclaró que es una política de gestión documental, donde todo documento debe ser radicado en el radicador, se le brindo la información para el link de prueba muy pronto para temas de radicación y actualización de afiliaciones.

Quejas y Reclamos

✓ *Subsidio y Aportes*

3 Por no brindar el servicio de afiliación por llegar a las instalaciones sobre la hora; se informó el horario de atención, aclarando que los turnos se reparten hasta la 5:00 p.m. pero la operación termina hasta que se terminen los turnos asignados.

✓ *Agencia de Empleo*

Vencimiento de las vacantes remitidas a la agencia de empleo; se aclaró que los tiempos se debido al receso laboral de la corporación, donde se informó a los empresarios en especial al sector hidrocarburos.

✓ *FOSFEC*

Inconformidad para reclamar el bono en AMERKAR, para poder ingresar a las instalaciones del supermercado, donde no se brinda espacio adecuados para esperar el turno, se remite el requerimiento a los representantes de A MERKAR SUPER MARKET.

Variedad en los productos de la canasta familiar e inconformidad en el valor de los productos, se aclara que el supermercado cuenta con variedad en los artículos y productos, y los precios se encuentran ajustados a los precios que se encuentran en el mercado.

✓ *Programas integrales*

Por presentar mordeduras y arañazos niño de 1 año en el CDI, y supuesta respuesta inadecuada de los funcionarios del CDI. “Son muchos niños, el niño tiene que aprender a defenderse”; Se aclara al ICBF, la que expuesta por la madre de familia y se plantean alternativas para superar los inconvenientes que se están presentando con el niño.

✓ *Vivienda*

Inconformidad por supuesto incumplimiento por el consorcio en la aplicación del subsidio de vivienda rural de interés social, el consorcio presenta construcción terminada y recibida a satisfacción

Felicitaciones

✓ *Empresas Aportes*

En el proceso de afiliación y aportes de empresas, Por la excelente actitud en la atención, brindada por la funcionaria al momento de realizar la afiliación. Por el buen desempeño y atención para ayudar a los afiliados.

ESTADO DE LAS PQRS

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>	5	81	16
<i>Quejas y Reclamos</i>	8	63	8
<i>Felicitaciones</i>	2	4	2
TOTAL	15	148	10

Tabla 2 Tiempo Promedio Respuestas

CONCLUSIONES

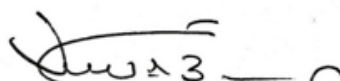
Se logra evidenciar que los procesos dan respuesta a las PQRSF y el 100% de casos del trimestre se asocia la respuesta a la herramienta Orfeo tal como lo indica el procedimiento.

El tiempo promedio de las Peticiones y Solicitudes es de 16 días hábiles, superando el promedio de 15 días, esta situación se dio a la petición de radicado 20195320111422 que tardo 25 días en dar respuesta afectando significativamente el tiempo en promedio de respuesta.

El tiempo promedio de Quejas y Reclamos es de 8 días hábiles, que corresponde a las gestiones de Subsidio y Aportes, Agencia de Empleo, FOSFEC, Programas integrales, Vivienda, como se describe en tipos de solicitudes recibidas

Felicitaciones se relacionan por la oportuna y excelente atención de los colaboradores en ventanilla.

Elaborado por:


JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN
Profesional SGC