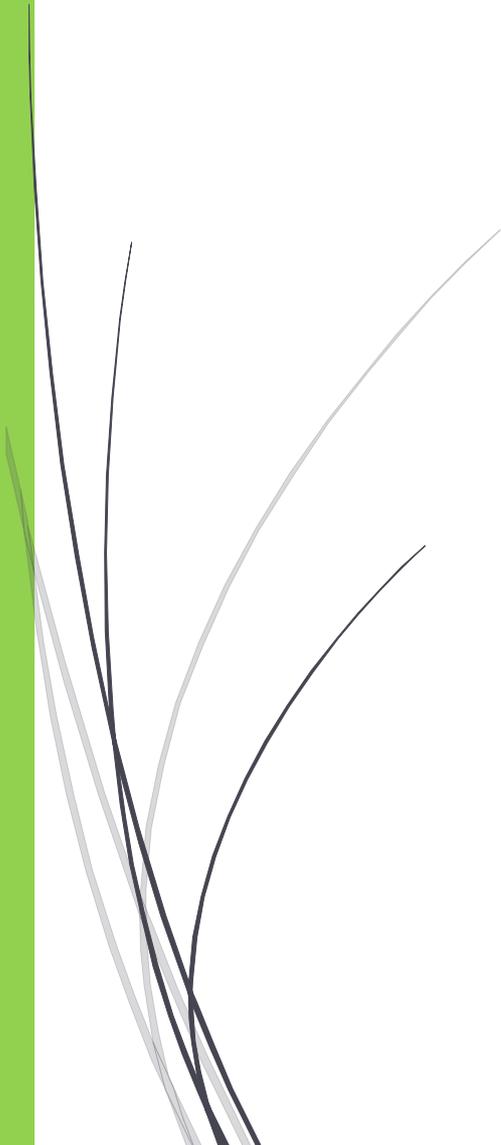




Primer Trimestre 2020

Informe de PQRSF

Gestión de la calidad y
mejoramiento continuo



COMFIAR
JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN

INTODUCCIÓN

El Proceso de atención de PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) “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 (PQR) en la caja de compensación familiar de Arauca durante el primer trimestre de 2020, las sugerencias y observaciones para la mejora continua en la prestación de los servicios.

INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2020

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

RESULTADO DE LAS PQRSF

Durante el primer trimestre de 2020 se recibieron en total en la Caja de Compensación Familiar de Arauca, **12 PQR** 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” (PQR) personalmente.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Dentro de las 12 PQRSF recibidas durante el primer trimestre de 2020, encontramos Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos y Felicitaciones (PQR), distribuidas en cantidad y porcentaje de la siguiente manera:

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones y Solicitudes	4	33%
Quejas y Reclamos	7	58%
Felicitaciones	1	8%
TOTAL	12	100%

Tabla 1 Clasificación de PQRS recibidas

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

Peticiones y Solicitudes

✓ *Gestión Subsidio*

Solicitud de corrección de datos en la plataforma lo apellidos aparecen invertidos.

Agilizar el proceso de ventanilla, al momento de la entrega de un certificado de estudio quita mucho tiempo,

✓ *Vivienda*

Información por escrito del estado actual de entrega de inmueble, especificando fecha en que se será debidamente entregada al beneficiario suscrito.

✓ *Afiliación Recaudo y Aportes*

Empresa con sede en Bogotá y opera en Arauca solicita información para hacer los respectivos tramites de afiliación por correo electrónico,

Quejas y Reclamos

✓ *Canales de atención*

Inconformidades con servicios brindados por canales de atención. 2 en ventanilla por la mala actitud de los colaboradores al momento de realizar la afiliación, 1 En el centro recreacional los Araguatos por generar supuesta burla, por no poder ingresar a la piscina por no contar con la ropa apropiada, 1 en la sede Saravena por no brindar la información adecuada y la mala actitud de la colaboradora.

✓ *SUBSIDIO - Cuota Monetaria*

Presunta manipulación de la información de los datos personales, por parte de la Caja de compensación con el objetivo de perjudicar el pago de la cuota monetaria, CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA No pago de aportes del empleador

✓ *SUBSIDIO - EN ESPECIE*

Subsidio en especie, Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados, por el trámite y los requisitos que tiene que hacer para la entrega, “No es una limosna”

✓ *Fondos de ley Mecanismo de Protección al Cesante (FOSFEC)*

El lugar o sitio donde se reclaman el bono de alimentación, primero no tiene gran variedad, segundo el costo de los productos es más alto, tercero brindar la oportunidad de tener otro proveedor

✓ **FELECITACIONES**

Por la gran labor que hacen los colaboradores en ventanilla, por la gestión y colaboración a la hora de atender al público, hacer más agradable venir, felicitaciones familia COMFIAR

ESTADO DE LAS PQRS

Actualmente las PQR 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>	4	14	4
<i>Quejas y Reclamos</i>	7	53	8
<i>Felicitaciones</i>	1	1	1
	12	68	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	1	17%
2	0	0%
3	1	17%
4	1	0,166666667
5	3	50%
N/A	0	0%
TOTAL	6	100%

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

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	0	0%
2	1	17%
3	1	17%
4	0	0
5	4	67%
N/A	0	0%
TOTAL	6	100%

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

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	2	33%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0
5	4	67%
N/A	0	0%
TOTAL	6	100%

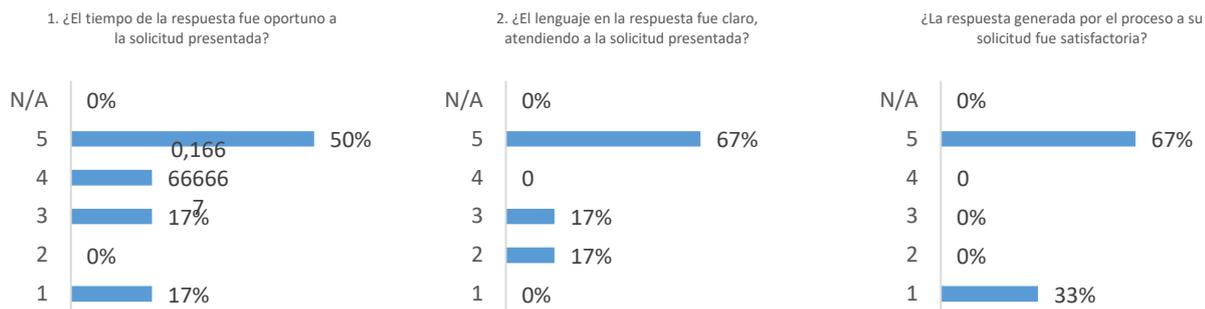


Tabla 3 Resultados de la encuesta

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 4 días hábiles.

El tiempo promedio de Quejas y Reclamos es de 8 días hábiles, que corresponde, SUBSIDIO - Cuota Monetaria, RECREACIÓN –, como se describe en tipos de solicitudes recibidas, donde se evidencia que las más recurrentes con corresponder a canales de atención, para tal efecto se levanta no conformidad 20-13, también aclarar que en el mes de enero se reasigno Queja en la sede Saravena para el FOSCFEC, pero el funcionario en el momento no la remitió al proceso correspondiente, perjudicando el tiempo de respuesta del radicado 20205370036232, se levantó no conformidad 20-12 proceso Administrativa - Saravena

Felicitaciones SUBSIDIO – Por la buena disponibilidad y actitud de los colaboradores de ventanilla en el proceso de afiliación

Encuesta

De las 12 PQR, que se presentaron durante el trimestre solo 6 personas contestaron la encuesta de forma telefónica.

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

De los 6 encuestados 4 manifestaron un grado alto de satisfacción y 2 manifestó insatisfacción en el tiempo oportuno de respuesta.

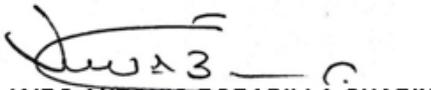
¿El lenguaje en la respuesta fue claro, atendiendo a la solicitud presentada?

De los 6 encuestados 4 manifestaron un grado alto de satisfacción y 2 manifestó insatisfacción en el lenguaje.

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

De los 6 encuestados 4 manifestaron un grado alto de satisfacción y 2 manifestó insatisfacción en satisfacción de la solicitud.

Elaborado por:



JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN
Profesional SGC