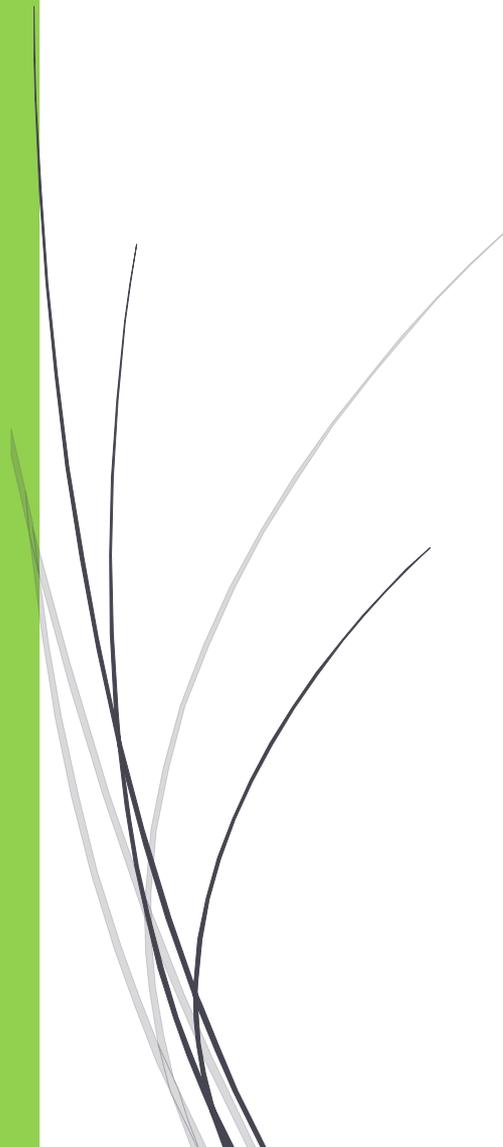




Segundo Trimestre
2019

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 segundo 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 segundo 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, **12 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 12 PQRSF recibidas durante el segundo 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	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

- ✓ *Colegio*

Con referencia a la entrega de carnets estudiantiles

- ✓ *FOSFEC*

Información sobre el bono al cual el beneficiario considera tiene derecho

- ✓ *Afiliación*

La evaluación del servicio de afiliación es importante que la realice directamente quien está haciendo la afiliación y no el mismo funcionario

Que no se solicite el certificado de estudio a los niños que estudian en el colegio COMFIAR

Quejas y Reclamos

- ✓ *Cultura*

Logística del evento celebración día de la niñez

- ✓ *Canales de atención*

Tramitología en el proceso de afiliación, la actitud en atención en la afiliación por parte de la funcionaria de ventanilla

2 Inconvenientes con la radicación de afiliación por parte de la funcionaria de ventanilla

Mala atención por brindada vía telefónica por parte de una funcionaria, al cuestionar el tono de voz.

Inconveniente con el colaborador de ventanilla, al solicitar información sobre el valor de la cuota monetaria, sin revisar le sistemas fue tajante en la información

- ✓ *Subsidio y Aportes*

2 meses sin poder recibir el beneficio, de las persona a cargo, por que al momento de la radicación de no se relacionaron en el núcleo familiar.

Felicitaciones

- ✓ *Subsidio y Aportes*

- ✓ Por la agilidad en la recepción de los documentos y la excelente atención de los funcionarios en ventanilla

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>	4	12	3
<i>Quejas y Reclamos</i>	7	29	4
<i>Felicitaciones</i>	1	1	1
	12	42	4

Tabla 2 Tiempo Promedio Respuestas

CONCLUSIONES

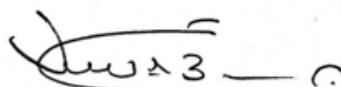
Se logra evidenciar que los procesos dan respuesta a las PQRSF y el 100% de casos del trimestre se asocia la respuesta a la herramienta Orfeo tal como lo indica el procedimiento.

El tiempo promedio de las Peticiones y Solicitudes es de 12 días hábiles, donde se evidencia una mejora significativa frente al promedio de tiempo de respuesta frente al primer trimestre.

El tiempo promedio de Quejas y Reclamos es de 4 días hábiles, que corresponde a las gestiones de Cultura, Canales de atención, Subsidio y Aportes, como se describe en tipos de solicitudes recibidas, donde el caso de canales de atención, se estableció mesa de trabajo para establecer estrategias con las gestiones de Talento Humano, Mercadeo y Ventas, Financiera y Gestión calidad.

Felicitaciones se relacionan por agilidad en el proceso de afiliación de los colaboradores en ventanilla.

Elaborado por:


JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN
Profesional SGC