



Segundo 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 segundo 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 segundo trimestre de 2020 se recibieron en total en la Caja de Compensación Familiar de Arauca, **41 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 41 PQRSF recibidas durante el segundo trimestre de 2020, encontramos Peticiones y Solicitudes, Quejas y Reclamos (PQR), distribuidas en cantidad y porcentaje de la siguiente manera:

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones y Solicitudes	18	44%
Quejas y Reclamos	23	56%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

*Tabla 1 Clasificación de PQRS recibidas*

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

## **Peticiones y Solicitudes**

### *4. Afiliación Y Recaudo de Aporte Parafiscales*

Certificado donde indique el tiempo que realice aportes a la Caja De Compensación a través del aportante .... gestión en seguridad social sas. de los meses de febrero, abril, mayo, junio de 2018. *“no es posible expedir la misma, dado que la empresa no se encuentra afiliada a la caja de compensación y por consiguiente el suscrito tampoco....”*

Solicitar certificados parafiscales de las siguientes empresas

### **9. Gestión Subsidio**

Certificación de afiliación y certificación e historial de todas las semanas cotizas en la caja de compensación

Certificado que la empresa para la cual labore *“Respetuosamente le informo que la empresa la cual realizó aportes por usted no se encuentra afiliada con nosotros y tampoco legalizaron su afiliación y así no podemos certificar por que en nuestra base de datos no aparece su cedula ni el nit de la empresa, por lo cual la empresa debe afiliarse y afiliarla a usted también para poder generar dicha certificación”*.

Verificando los aportes de escolaridad de los niños....., no les llego la cuota monetaria. solo llego a la niña ..... *“ya se realizó el ajuste correspondiente a las cuotas monetarias de los hijos.....los cuales presentaron certificado de estudio a tiempo, las cuotas monetarias podrán ser cobradas a partir del 01 de mayo.*

El mes de abril de 2020, no pude acercarme a reclamar el subsidio familiar que le corresponde a mi hijo....., pues se me cruzaba mis actividades laborales con el único día de pico y cedula ..cuando pude acercarme al pagatodo, me dijeron que ya no estaba disponible el pago. *“En ese caso, se va realizar la devolución de los periodos pendientes 201802 y 202002 por tanto, deberán ser reclamados los primeros cinco días del mes siguiente.....”*

Preguntar que si mi afiliación y la de los niños fue desde marzo, desde cuando se me pagaría la cuota monetaria, o como es el sistema de pagos ya que no reclame en el mes de abril. Para cuando me pagarían esa cuota monetaria. *“De acuerdo a la fecha de afiliación, el primer pago se realizó en el periodo de Marzo, este fue cobrado el día 4 de mayo del 2020, en lo que respecta al pago del periodo del mes de Abril no se realizó pago a consecuencia de que la empresa marcó la novedad”*.

Solicito actualizar el correo electrónico que tengo registrado, ya que no ha sido posible recibir información por parte de la caja de compensación, ya que el correo al que envían no es el mío. *“se procedió a realizar la respectiva modificación del correo electrónico en nuestra base de datos, y de igual forma se reestableció usuario y contraseña los cuales serán enviados al correo registrado....”*

En la base de datos de COMFIAR aparece un correo electrónico que no coincide con los que yo he suministrado, deseo saber cuál es el proceso a seguir para realizar la actualización. *“En atención a dicha solicitud, ya se procedió a realizar la respectiva modificación del correo electrónico en nuestra base de datos, y de igual forma se reestableció usuario y contraseña los cuales serán enviados al correo registrado...”*

Atendiendo la inquietud presentada y en aras de dar solución fructífera para nuestros afiliados me permito indicar, que la documentación debe ser enviada al correo electrónico [notificaciones@comfiar.com.co](mailto:notificaciones@comfiar.com.co), por otra parte el pago de los NUEVE MIL PESOS (\$9.000) se debe realizar a la cuenta corriente del banco Davivienda N°000159009968.

Solicito respetuosamente me sea suministrado el valor total de cuotas por subsidio familiar que no han sido liquidadas por la caja de compensación familiar desde el momento de la afiliación del trabajador. *“En ese caso, se va realizar la devolución de los periodos pendientes 201905, 201906, 202002, 202003 y 202004 por tanto, deberán ser reclamados los primeros cinco días del mes siguiente....”*

## 2. Gestión Subsidio (MPC-FOSFEC)

Se emite respuesta ante la SSF, aclarando *“Una vez revisada nuestra base de datos del Mecanismo de Protección al Cesante de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR se evidenció que la señora LEIDY MILENA ESLAVA, identificada con cédula de ciudadanía No. 60.445.800 de Cúcuta no cuenta con registro alguno como afiliada a nuestra Caja de Compensación Familiar, y tal como se evidencia en el mismo escrito de traslado el cual hace referencia que la señora Eslava se encuentra afiliada a la Caja de Compensación Familiar COMFANORTE”*

Indicar, que en ninguno de los casos el documento denominado pagaré y carta de instrucción ha sido limitante para aceptar o rechazar las postulaciones al BENEFICIO DE PROTECCIÓN AL CESANTE POR LA EMERGENCIA DEL COVID-19, por parte de los cesantes que

cumplan con los requisitos establecidos en el Artículo 6 del decreto 488 de 2020 y el artículo 5 de la resolución 0853 de 2020; Sin embargo este documento se había requerido con el fin de un eventual incumplimiento por parte del cesante al que le sea asignado el beneficio económico y que este se vea en la obligación de reintegrar los recursos percibidos sin derecho al fondo, tal como lo establece el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1636 de 2013.

Solicitud de subsidio al desempleo sin respuesta alguna a la fecha. *“Una vez revisada y analizada la documentación allegada a nuestros sistemas de información se procedió a realizar una confirmación de solicitud de postulación al Subsidio al Desempleo y con base en ello procedemos a comunicarle”*

#### 1. Gestión Subsidio (Vivienda)

En virtud a la situación presentada a nivel nacional debido a la emergencia sanitaria presentada por el Covid-19 no ha sido posible una inspección final que permita realizar una visita de Cierre y expedición de la certificación ya que aún existen restricciones de movilidad en el todo el territorio colombiano, ante lo cual ya se están adelantando otras alternativas que permitan la obtención de dicha certificación que permita la entrega final de los apartamentos a los beneficiarios adoptando todos los protocolos establecidos.

#### 1. Planeación y Desarrollo Estratégico

Solicitar apoyo en mercado, soy de nacionalidad venezolana, me encuentro en condición migratoria regular. *“Respetuosamente le informamos que su solicitud será atendida por uno de nuestros funcionarios pertenecientes al convenio entre programa mundial de alimentos y COMFIAR que opera en Arauquita, Arauca, Tame y Saravena; para su debido proceso de focalización y levantamiento de datos necesarios, es preciso aclarar que COMFIAR no elige a las personas beneficiarias...”*

### **Quejas y Reclamos**

#### 15 Gestión Subsidio (MPC-FOSFEC)

Proceso de postulación del beneficio de la protección al cesante por la emergencia del covid 19. Un gran porcentaje de estas quejas y reclamos fueron interpuestos mediante la SSF. Respuestas donde se exponen y evidencia la trazabilidad de las postulaciones, tiempos, respuestas que se han brindado a los peticionarios.

5 Subsidio monetario, Pago del subsidio, No acreditación (no se ha girado el subsidio debido a que el trabajador no ha entregado la documentación requerida para acreditar el derecho).

3 Subsidio monetario, Pago del subsidio No pago de aportes del empleador

### 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>	18	148	8
<i>Quejas y Reclamos</i>	23	97	4
	41	245	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	7%
2	0	0%
3	5	36%
4	2	0,142857143
5	6	43%
N/A	0	0%
TOTAL	14	100%

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

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	1	7%
2	0	0%
3	0	0%
4	3	0,214285714
5	10	71%
N/A	0	0%
TOTAL	14	100%

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

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	2	14%
2	1	7%
3	2	14%
4	0	0
5	9	64%
N/A	0	0%
TOTAL	14	100%

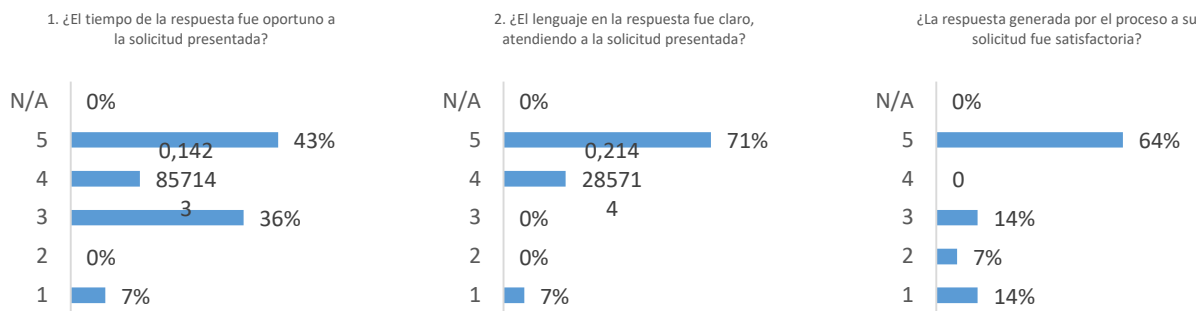


Tabla 3 Resultados de la encuesta

## 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 8 días hábiles.

El tiempo promedio de Quejas y Reclamos es de 4 días hábiles, que corresponde, Gestión Subsidio (MPC-FOSFEC), Subsidio monetario, estas están relacionados con las solicitudes se la Superintendencia de Subsidio Familiar, y la trazabilidad se realiza en plataforma de la SSF, y establece 5 días hábiles para cargar las repuestas, relacionado con los beneficios establecidos por el gobierno nacional por motivos de la pandemia.

Para tal efecto se levanta no conformidad 20-35, Demora con la radicación y respuesta para la postulación al beneficio de protección al cesante por la emergencia de Covid 19.

Fortalecer, la trazabilidad del manejo de la herramienta ORFEO, para los soportes de las PQR.

Ajustar el procedimiento de las PQR, principalmente en definir los tiempos de respuestas que se ajusten a la normatividad vigente.

### Encuesta

De las 41 PQR, que se presentaron durante el trimestre solo 14 personas contestaron la encuesta de forma telefónica.

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

De los 14 encuestados 8 manifestaron un grado alto de satisfacción y 6 manifestó insatisfacción en el tiempo oportuno de respuesta.

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

De los 14 encuestados 13 manifestaron un grado alto de satisfacción y 1 manifestó insatisfacción en el lenguaje.

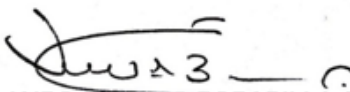
¿La respuesta generada por el proceso a su solicitud fue satisfactoria?

De los 14 encuestados 9 manifestaron un grado alto de satisfacción y 5 manifestó insatisfacción en satisfacción de la solicitud.

Observaciones

Felicitaciones por el servicio, No contesta el teléfono, la respuesta no es coherente con la solicitud, Servicio Bueno, Muy eficientes... Felicitaciones a COMFIAR, Se le dio contestación a todas las PQR

Elaborado por:

  
JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN  
Profesional SGC