



Tercer 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 tercer 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 tercer 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, **38 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 tercer 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	47%
Quejas y Reclamos	19	50%
Felicitaciones	1	3%
TOTAL	38	100%

Tabla 1 Clasificación de PQRS recibidas

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

Peticiones y Solicitudes

8. Afiliación Y Recaudo de Aporte Parafiscales

Aclarar el inconveniente por el cual nos han enviado un correo indicando que nos expulsaron, se aclara al peticionario que no se registra el pago por parte de la empresa del periodo 201911, la gestión de cobro se estableció bajo la resolución 2082 de 2016 de la UGPP y procedimiento interno de expulsión.

Certificación de pago de aportes parafiscales,

Manifiesta información sobre los motivos por el cual no se le ha girado el pago de la cuota monetaria, “Al artículo anterior mencionado se puede realizar el retroactivo de dos meses atrás de acuerdo a la fecha de radicación en su caso la empresa legalizo su afiliación el día 02 de julio de 2020, aplica el pago de subsidio de los periodos 202005 y 202006.”

Solicitar la cancelación del subsidio familiar ya que hace más de un año que no lo reclamo, debido a que se me olvida. Por lo que solicito si es factible la cancelación total del mismo. “Para el trámite de la devolución de cuota monetarias pendiente debe diligenciar y firmar el formato FT-GS-022 que se envía adjunto a la respuesta.....”

3 Solicitudes de formación Ministerio de Defensa Nacional “Procedimos a realizar las validaciones correspondientes en nuestro sistema de gestión documental, con el fin de allegar información solicitada.....”

Solicitud de certificado “En atención a dicha solicitud, nos permitimos informarle que no se encontró ningún tipo de información en nuestra base de datos que refiera a retenciones del año 2019 que corresponda a la cedula relacionada....”

Sección Crédito

Derecho de petición solicitando la suspensión los reportes en las centrales de riesgo para quien no pueda pagar sus obligaciones durante la emergencia económica causada por la propagación del Covid 19 “antes de que se aplicara la medida de suspender los reportes en las centrales de riesgo para quienes no puedan pagar sus obligaciones durante la emergencia económica causada por la propagación del covid – 19 en el país, la peticionaria ya había sido reportada no solo por nuestra Corporación si no por otra entidad.....”

Gestión Subsidio (MPC-FOSFEC)

Solicitar información sobre el proceso de postulación al beneficio del desempleo, (cesante), por razón de la pandemia.

De acuerdo a su petición formulada, y una vez realizada la revisión detallada en nuestro sistema de información, me permito indicar que el señor, ha estado afiliado de manera discontinua a la Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR, desde el 24 de octubre de 2011, como se refleja en el documento anexo trayectoria de afiliación emitido por el jefe de la Sección Subsidio y Aportes de la Corporación.

Se realizó la validación de la trayectoria de la postulación de la peticionaria y se constató que cumplió con todos los requisitos mínimos exigidos, por ello se le notificó el día 28 de mayo del 2020, mediante el correo electrónico suministrado en el formulario de postulación....., del estado actual de su solicitud y se le respondió a la peticionaria de la siguiente manera.....

2 Buenos días por medio de la presente, quisiera saber que tengo que hacer para poder beneficiarme de los programas de subsidio ofrecidos por la caja,.....

Solicitud de suspensión del proceso de formación por motivos de fuerza mayor “Por lo anteriormente mencionado se otorga a los peticionarios la Exención que dispone el Artículo 2.2.6.1.4.8 del Decreto 1072 de 2015 y una vez superada la fuerza mayor podrán realizar nuevamente el proceso matrícula”

Vivienda

Que le permitan contar con una ferretería para compra de materiales del valor del subsidio otorgado por COMFIAR.... Ejecutar el subsidio de vivienda antes de culminar el tiempo establecido....., que permitan pagar su propia mano de obra... “Una vez revisada y analizada la trazabilidad del beneficio al subsidio de vivienda en sitio propio de la peticionaria, se encontró que el 01 de junio de 2020 realizó petición solicitando información sobre las cantidades de obra a construirse con el subsidio asignado, el costo mínimo de aplicación por subsidio y las especificaciones técnicas de la construcción (si las hay), el día 19 de junio de 2020, se dio respuesta a cada una de las solicitudes presentadas por la peticionaria.....”

Solicitud de información

Solicitud de información sobre los representantes legales de empresa en mención, documentos de constitución, expedientes..... (La solicitud se analiza por parte de jurídica lo que se condirá tema de Habeas data).

Planeación y Desarrollo Estratégico

Solicitud de información por parte del grupo de investigación de la Universidad Nacional de Colombia...Acción desde el estado para resolver problema publico laboral. “y con el fin de contribuir significativamente a la disminución de barreras para acceder al mercado laboral, la Caja de compensación Familiar de Arauca COMFIAR, ha venido desarrollando en los últimos años programas y proyectos en adopción a las políticas públicas del orden nacional, departamental y municipal, que han permitido generar un impacto positivo en la búsqueda de acciones.....

Quejas y Reclamos

Gestión Subsidio (MPC-FOSFEC)

15 Fondos de ley; Mecanismo de Protección al Cesante, de las cuales 9 fueron tramitadas por la plataforma de Superintendencia de Subsidio Familiar. “están asociados con postulaciones al beneficio de emergencia en el marco del Decreto 488 y asignación de Subsidios de Emergencia al Cesante, en el marco del Decreto 770 de 2020.”

Afiliación Y Recaudo de Aporte Parafiscales

Subsidio monetario Pago del subsidio Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)

Afiliaciones Trabajador

Afiliaciones Certificaciones

Gestión de Recreación, Turismo, Deporte y Eventos (los Araguatos C.R)

Servicios sociales Recreación Eventos

Gestión Jurídica

Competencia Otra entidad (La petición debe ser resuelta por otra entidad)

Atención al cliente (Administrativa sede Saravena y Tame)

Canales de atención Call center, presencial, web, etc Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.

El día de hoy (28/07/2020) hice una llamada para recibir información de unos pagos que no me habían llegado a nombre de mi hija por no haber presentado la certificación de escolaridad y la persona que respondió mi llamada, respondió de una forma agresiva expresándome que si los demás podían estar al día con la documentación yo porque no lo había hecho. “Coordinador sede Saravena se comunica vía telefónica para aclarar dicha situación, y dando solución a la petición inicial del beneficiario....”

Manifiesta inconvenientes al momento de solicitar información correspondiente para el proceso de afiliación como independiente con una funcionaria de la sede Tame, “La respuesta de ella fue en un tono desagradable y enojada....” “de antemano agradecemos por utilizar nuestros canales de comunicación para presentarnos su queja.....En referencia a la situación ocurrida, hemos adelantado protocolos de bioseguridad para prevención de Covid – 19 y en él se establece la no atención presencial.....”

Felicitaciones

Gestión Subsidio (MPC-FOSFEC)

Agradecer por el apoyo a estos meses que estuve desempleada me siento muy agradecida de verdad y quiero notificar que ingreso a laborar nuevamente.. “Para esta corporación, es gratificante saber que el empeño y esfuerzo dedicado por el área del Mecanismo de Protección al Cesante hacia nuestros afiliados; en aras de cumplir con el objetivo de articular y ejecutar un sistema integral de políticas activas y pasivas de mitigación de los efectos del desempleo y a su vez facilitar la re-inserción de la población cesante en el mercado laboral, es reconocido por nuestra población beneficiaria.”

ESTADO DE LAS PQRS

Actualmente las PQR se encuentran 97% cerradas, de acuerdo al reporte estadístico generado por la herramienta de gestión documental Orfeo, se evidencia la respuesta de las mismas

TIEMPO PROMEDIO RESPUESTAS

Tiempo Promedio Respuestas			
Modalidad	N°	Tiempo	T. Promedio
Peticiones y Solicitudes	18	118	7
Quejas y Reclamos	19	105	6
Felicitaciones	1	1	1
	38	224	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	8%
2	2	15%
3	1	8%
4	0	0
5	9	69%
N/A	0	0%
TOTAL	13	100%

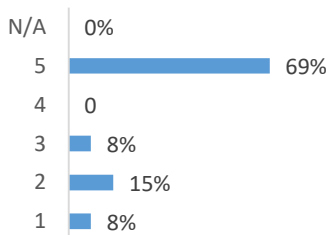
2. ¿El lenguaje en la respuesta fue claro, atendiendo a la solicitud presentada?

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	2	15%
2	2	15%
3	0	0%
4	1	0,076923077
5	8	62%
N/A	0	0%
TOTAL	13	100%

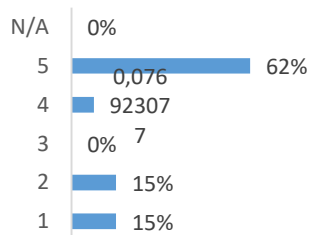
¿La respuesta generada por el proceso a su solicitud fue satisfactoria?

CALIFICACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
1	5	38%
2	0	0%
3	1	8%
4	0	0
5	7	54%
N/A	0	0%
TOTAL	13	100%

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



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



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

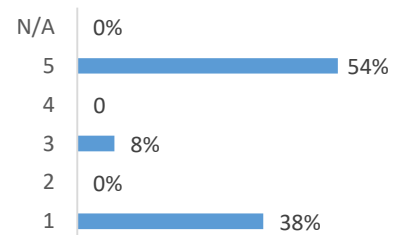


Tabla 3 Resultados de la encuesta

CONCLUSIONES

Se logra evidenciar que los procesos dan respuesta a las PQRSF y el 97% 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 7 días hábiles.

20205320206822; el radicado no presenta la trazabilidad y soporte de la respectiva respuesta, se levanta no conformidad 20-48 a Unidad de vivienda, se traslada a GESTIÓN JURÍDICA bajo la siguiente observación “*La unidad de Vivienda manifiesta que la respuesta al derecho de petición debe ser proyectada desde el marco jurídico, sin embargo como fue asignada a la unidad se realizó la respectiva gestión ante esta oficina para dar trámite a la respuesta la cual una vez analizada con el asesor jurídico de la corporación se recomendó debía ser amparada en la reserva de documentos al igual que como dicho contrato ya fue liquidado y la petición se enfoca en el proceso precontractual del mismo, el cual es de manejo del área jurídica, se acordó trasladar la PQR para proyección de respuesta desde el área jurídica el día 11 de agosto de 2020. Por lo anterior no es posible realizar la respectiva respuesta sin la proyección específica de la norma y la verificación jurídica del proceso.*”

El tiempo promedio de Quejas y Reclamos es de 6 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 le estructura 4-104D, se adjunta certificación No 20205260005105 del 27/10/2020

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.

Los radicados 20205320231172, 20205320194772 se encuentran duplicados 20205270218982, 20205320186912; respectivamente y el radicado

El Radicado 20205270217072; no tiene imagen asociada.

Los radicados mencionados no se tuvieron en cuenta al momento de realizar el reporte, pero se encuentran en la herramienta ORFEO

Encuesta

De las 38 PQR, que se presentaron durante el trimestre solo 13 personas contestaron la encuesta de forma telefónica.

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

De los 13 encuestados 9 manifestaron un grado alto de satisfacción y 4 manifestó insatisfacción en el tiempo oportuno de respuesta.

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

De los 13 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

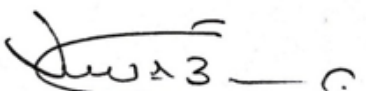
Comentario

"Por falta de experticia de los funcionarios frente al desarrollo de depto. Dar solución pronta para poder tramitar seguridad social"

"Tener más claridad cuando dan una respuesta a la solicitud de protección al cesante

Capacitar al personal que da la información a la persona de protección al cesante en sede unión"

Elaborado por:


JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARÍN
Profesional SGC