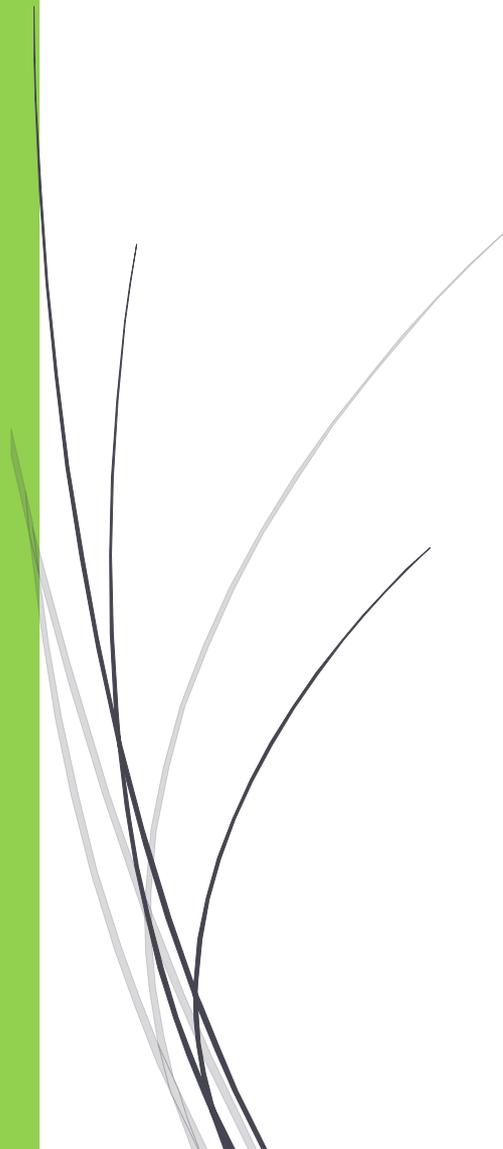




Tercer Trimestre 2019

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 tercer 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 tercer 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, **18 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 18 PQRSF recibidas durante el tercer 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	10	56%
Quejas y Reclamos	8	44%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	18	100%

Tabla 1 Clasificación de PQRS recibidas

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

Peticiones y Solicitudes

- ✓ *Educación no formal*

Una solicitud de para que se ajusten los horarios por diferentes motivos,

- ✓ *Aportes*

Tres solicitudes en aportes una por información sobre una presunta deuda que tiene con la corporación, otra para verificar información de datos de un afiliado e información sobre el procedimiento para solicitar la devolución de aportes que se realizaron de forma equivocada a la caja de compensación, una solicitud sobre información para poder acceder a los beneficios de subsidio de la caja de compensación,

- ✓ *Vivienda*

Información por el cual no se puede acceder al beneficio de subsidio de vivienda,

- ✓ *Recreación*

Dos en el parque recreacional los Araguatos, donde se mejoren las condiciones de las iluminación de los escenarios deportivos,

- ✓ *Agencia de Empleo*

Dos Solicitud de información solicitando soportes del proceso de postulación, las respuestas se dieron en los tiempos establecidos de ley y no se ha evidenciado réplica de la solicitud, ya que todas las mencionadas han tenido no solo una respuesta sino acciones tomadas en los servicios con el objetivo de mejorar la prestación de los mismos

Quejas y Reclamos

- ✓ *Canales de Atención*

Se presentaron dos quejas en canales de comunicación en la sede de Saravena y ventanilla de gestión subsidio, relacionado con la mala actitud de los colaboradores en estos puntos,

- ✓ *Subsidio y Aportes*

Una en subsidio y cuota monetaria por tema que se cambió de operador para el pago de cuota monetaria.

✓ *FOSFEC*

Tres en FOSFEC una por inconformidad en la entrega en tiempo del bono de alimentación, otra por no encontrar productos de la marca de preferencia de los beneficiarios al bono de alimentación, y otro por supuesto sobrecosto en el valor del queso bloque de 2K.

✓ *Recreación*

Una en recreación deporte por el mal estado de la canchas de minitejo.

✓ *Programas Integrales*

Una, por actitudes inadecuada de la docente y al mismo tiempo por divulgar información integral del niño si consentimiento del padres de familia o acudientes

Felicitaciones

No se presentaron felicitaciones durante el tercer trimestre

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>	10	37	4
<i>Quejas y Reclamos</i>	8	72	9
<i>Felicitaciones</i>	0	0	0
	18	109	6

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 4 días hábiles, donde se evidencia una mejora significativa frente al promedio de tiempo de respuesta frente al segundo trimestre.

El tiempo promedio de Quejas y Reclamos es de 9 días hábiles, que corresponde a las gestiones de Canales de Atención, Subsidio y Aportes, FOSFEC, Programas Integrales, como se describe en tipos de solicitudes recibidas, donde se evidencia que las más recurrentes con corresponder a FOSFEC, principalmente con los bonos de alimentación y la variedad y precios que ofrece el proveedor.

Felicitaciones no se presentaron felicitaciones durante el tercer trimestre.

Se levantó no conformidad como acción correctiva (19-17), llamado de atención por demora en la respuesta y la mala actitud en la atención a los beneficiarios según radicado 75063, se aclaró que el pago de la cuota monetaria se cambió de operador, con el objetivo de mejora continua de nuestro servicio para el beneficio de afiliados, fortaleciendo situaciones como ampliación de horario, comodidad, puntos de pago, seguridad, y facilidad de cobro, donde se solucionó de forma inmediata el pago de la cuota monetaria, con relación a los productos y precios donde se reclaman los bonos de alimentación el proveedor comercial DIMITRI se comprometió a surtir con algunas de las marca de preferencia de los beneficiarios, y se realizó estudio de mercado con el valor del quesillo, donde se le sustento a beneficiario que el valor del mismo no supera los valores del producto del mercado legalmente constituidos, las canchas de minitejo, se cambió la plastilina de forma inmediata, a la docente del CDI, se realizara el respectivo llamado de atención.

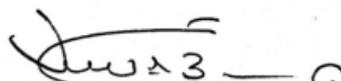
No conformidad 15 de agosto de 2019

Acompañamiento al llamado de atención 75063 el 30 de sep del 2019 - 27 de diciembre de 2019

Verificar esporádicamente los precios y productos de Comercializadora DIMITRI 15 de diciembre al 27 de diciembre

Acompañamiento a la docente en relación al llamado de atención 30 de noviembre

Elaborado por:


JAIRO ANTONIO BOBADILLA GUARIN
Profesional SGC