

INFORME DE GESTION DE PQRSF I TRIMESTRE DE 2022

El Subproceso de Servicio al cliente de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander “COMFANORTE”, tiene como objetivo Gestionar una cultura de servicio en cumplimiento con el Direccionamiento estratégico y los requisitos legales vigentes.

Por lo anterior y con el fin de garantizar la transparencia de la información, dando cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, y demás normas aplicables, se presenta la siguiente información con destino a nuestras partes interesadas y la Alta Dirección, relacionada con la gestión a las PQRSF recepcionadas durante el I trimestre de 2022.

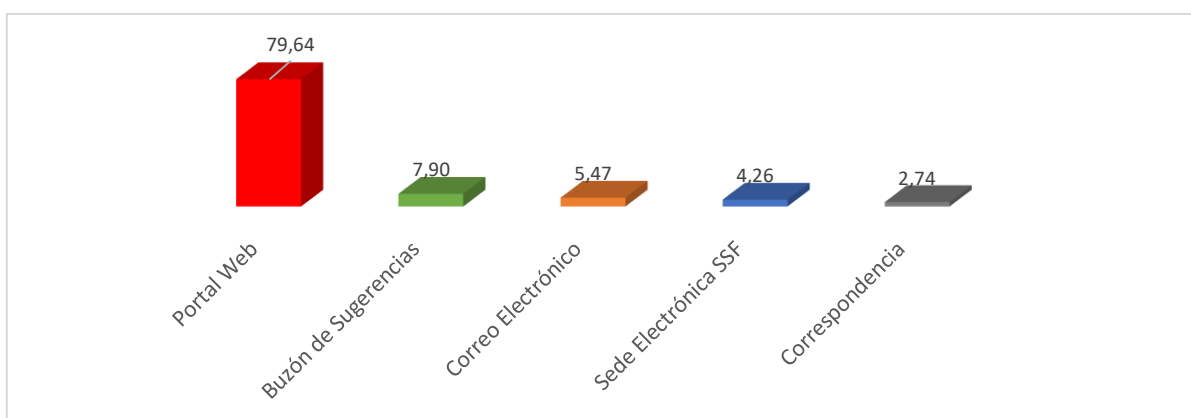
1. CANALES DE ATENCIÓN PARA RADICACION PQRSF

COMFANORTE, cuenta con los siguientes canales de atención para la recepción de las PQRSF

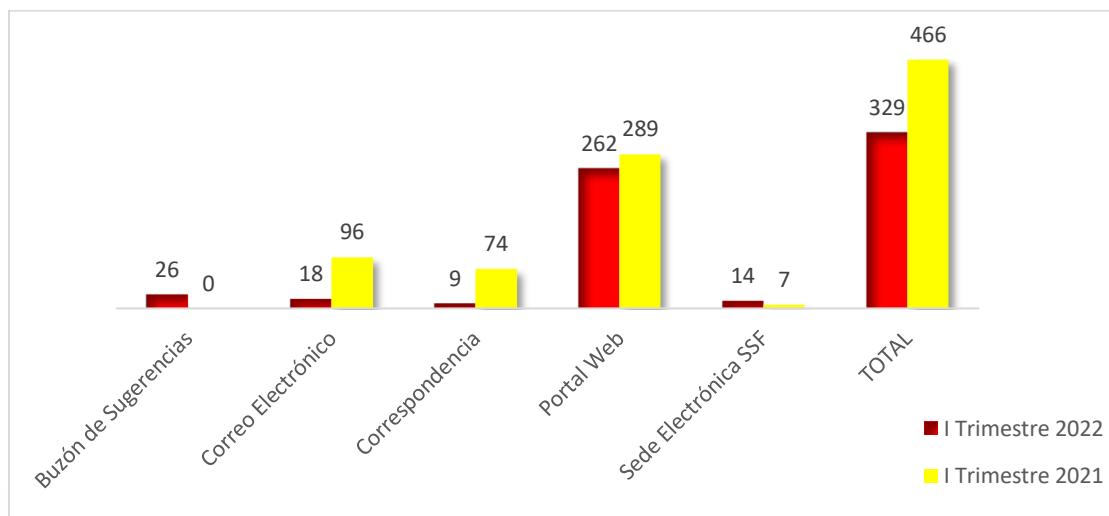


Durante el I Trimestre de 2022, se recibieron **329** PQRSF.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD	%
Portal Web	262	79,64
Buzón de Sugerencias	26	7,90
Correo Electrónico	18	5,47
Sede Electrónica SSF	14	4,26
Correspondencia	9	2,74
TOTAL	329	100



El canal de atención más utilizado para registrar PQRSF por parte de los Usuarios es la página web con un **80%** del total de los registros, lo cual evidencia que las TICS, facilitan la interacción de las partes interesadas con la Corporación.

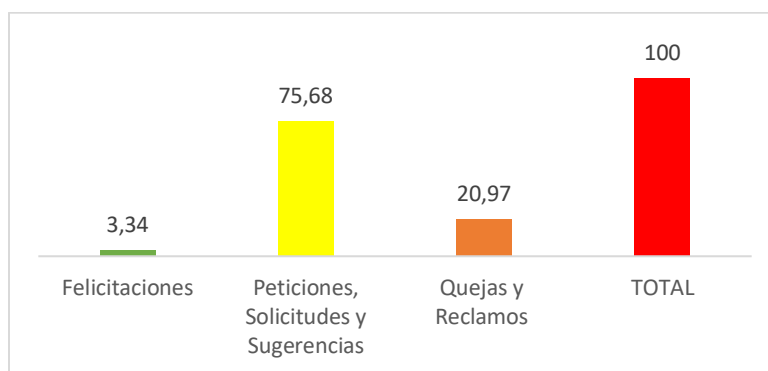


Respecto al mismo Trimestre del año anterior, disminuyó el uso del portal Web, en un **10%**.

2. TOTAL DE PQRSF

Se recibieron **329** PQRSF, de las cuales el **76%** corresponden a Peticiones, Solicitudes y Sugerencias, el **21%** a Quejas y Reclamos y el **3%** a Felicitaciones.

MOTIVO	CANTIDAD	%
Felicitaciones	11	3,34
Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	249	75,68
Quejas y Reclamos	69	20,97
TOTAL	329	100



3. ANALISIS COMPARATIVO DE LAS PQRSF EN RELACION CON EL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR

Como se observa en la siguiente tabla y teniendo en cuenta el comparativo 2022 vs 2021, en el I Trimestre del presente año, las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias registradas tuvieron una disminución del **34%**; las Quejas y Reclamos tuvieron una disminución del **20%**; y las Felicitaciones aumentaron en un **267%**.

MOTIVO	1er. Trimestre 2022	1er. Trimestre 2021	%	Tendencia
Felicitaciones	11	3	267%	
Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	249	377	-34%	
Quejas y Reclamos	69	86	-20%	

4. PQRSF ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

PROCESO	Felicitaciones	Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	Quejas y Reclamos	CANTIDAD	%
Subsidio		202	41	243	73,86
Recreación	5	9	16	30	9,12
Gestión Comercial	6	16	1	23	6,99
Vivienda y Crédito Social		8	5	13	3,95
Mecanismo de Protección al Cesante		6	1	7	2,13
Planeación		5		5	1,52
Educación Colegio		2	1	3	0,91
Gestión Financiera		1	2	3	0,91
Gestión Social			1	1	0,30
Educación Instituto			1	1	0,30
TOTAL	11	248	68	329	100

Se evidencia que el Proceso de **Subsidio** con **243** radicaciones es el que más participación tiene con un **74%**; seguido por **Recreación** con **30** radicaciones y un **9%** de participación; por último, **Gestión Comercial** con **23** radicaciones y un **7%** de participación del total de solicitudes.

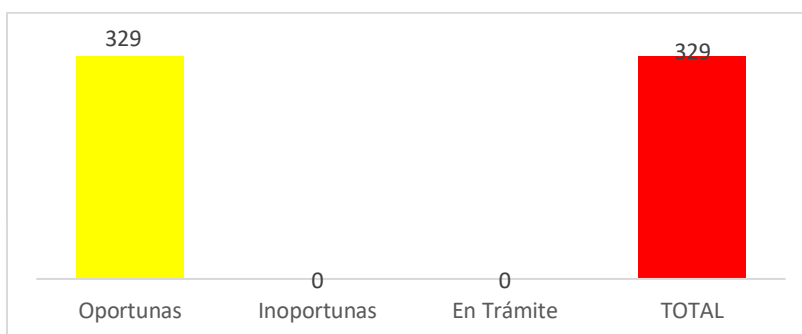
PROCESO	TOTAL 1er. TRIM. 2022	TOTAL 1er. TRIM. 2021	DIFERENCIA	%
Recreación	30	3	27	900%
Gestión Financiera	3	1	2	200%
Mecanismo de Protección al Cesante	7	0	7	100%
Vivienda y Crédito Social	13	16	-3	-19%
Gestión Comercial	23	31	-8	-26%
Subsidio	243	369	-126	-34%
Planeación	5	10	-5	-50%
Educación Colegio	3	11	-8	-73%
Gestión Social	1	5	-4	-80%
Educación Instituto	1	17	-16	-94%
Gestión Humana		3	-3	-100%

En Comparación con el I Trimestre de 2021, los Procesos que tuvieron un incremento significativo fueron: Recreación con **27** registros, Gestión Financiera **2** registros, Mecanismo de Protección al Cesante **7**.

5. TIEMPOS DE RESPUESTA

Se recepcionaron **329** PQRSF y se tramitaron **329** de manera oportuna (**100%**)

OBSERVACION	TOTAL
Oportunas	329
Inoportunas	0
En Trámite	0
TOTAL	329



Como se observa en el gráfico anterior, la oportunidad en las respuestas se encuentra en un **100%**, no se evidencian registros respondidos fuera de términos en este Trimestre. En comparación con el I Trimestre del año anterior, hubo una variación positiva en cuanto a la oportunidad en las respuestas, tal como se muestra en la siguiente tabla:

OBSERVACION	1er. TRIMESTRE 2022	1er. TRIMESTRE 2021
Oportunas	329	463
Inoportunas	0	3
En Trámite	0	0
TOTAL	329	466

El tiempo promedio en este Trimestre fue de **cuatro (4)** días. Respecto al I Trimestre del año anterior (2021), tuvo una variación positiva de **un (1)** día (Circular Externa número 0007 de 2019).

Modalidad	T. Promedio 1er. Trimestre 2022	T. Promedio 1er. Trimestre 2021
Peticiones, Sugerencias y Solicitudes	4	5
Quejas y Reclamos	4	5
Felicitaciones	7	5
TOTAL PROMEDIO DE TIEMPO	4	5

6. CLASIFICACION POR TIPOLOGIAS DE QUEJAS RECLAMOS

De las Quejas y Reclamos radicados, se evidencia por “tipología” la siguiente información en el I trimestre del año 2022:

COD. TIPOLOGIA	CATEGORIA	TIPOLOGIA	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA	CANTIDAD QUEJAS Y RECLAMOS	%
60	Canales de atención	Call center, presencial, web, etc.	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	13	18,84
21	Afiliaciones	Beneficiarios	N/A	11	15,94
9	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	6	8,70
61	Otros	(Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.)	0	6	8,70
1	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).	4	5,80
7	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)	4	5,80
20	Afiliaciones	Trabajador	N/A	4	5,80
32	Fondos de ley	FOVIS	FOVIS URBANO - VIVIENDA NUEVA	4	5,80
45	Servicios sociales	Recreación	Eventos	4	5,80
48	Servicios sociales	Recreación	Centros recreacionales	3	4,35
4	Subsidio monetario	Caducidad/prescripción/Retroactividad (según lo señala la normatividad vigente)	N/A	1	1,45

5	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Acreditación de Custodia (Incluye custodias de tíos, abuelos, parientes, novedades en custodia y cargas económica del trabajador a causa de esta figura)	1	1,45
8	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No pago de aportes del empleador	1	1,45
23	Afiliaciones	Certificaciones	N/A	1	1,45
29	Fondos de ley	Mecanismo de Protección al Cesante	N/A	1	1,45
30	FONIÑEZ	Fondos de ley	N/A	1	1,45
40	Servicios sociales	Educación	Colegios	1	1,45
41	Servicios sociales	Educación	Capacitación	1	1,45
46	Servicios sociales	Recreación	Hotelería	1	1,45
49	Servicios sociales	Crédito	N/A	1	1,45
TOTAL				69	100

7. TRAMITES O SERVICIOS QUE PRESENTARON MAYOR INCONFORMIDAD

Acorde a la tabla anterior y teniendo en cuenta las quejas o causales más recurrentes (más representativas), clasificadas por Tipologías (según Tabla 100 de la Anexo Técnico CE#00007 del 2019), se consideran para análisis y toma de acciones a que haya lugar las siguientes:

COD. TIPOLOGIA	CATEGORIA	TIPOLOGIA	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA	PROCESO	CANTIDAD	TOTAL CANTIDAD QUEJAS Y RECLAMOS	%
60	Canales de atención	Call center, presencial, web, etc.	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	Subsidio	5	13	19,12
				Recreación	8		
21	Afiliaciones	Beneficiarios	N/A	Subsidio	11	11	16,18
9	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	Subsidio	4	6	8,82
				Gestión Financiera	2		

Se evidencia que la tipología **60/Canales de atención-Inconformidades con servicios brindados por canales de atención**, es la que más participación tiene con **13** radicaciones y un **19%** de participación; seguido por la tipología **21/ Afiliación-Beneficiarios**, el cual presenta **11** casos con una participación del **16%** y sigue la tipología **9 Subsidio Monetario-Pago del Subsidio** con **6** solicitudes y una participación del **9%** del total de las solicitudes.

En relación con el I Trimestre del año anterior, los trámites y servicios que presentaron mayor inconformidad, continúan presentándose en el Proceso de **Subsidio** con las tipologías **20 y 21** que corresponden a la afiliación de trabajadores y beneficiarios, como se muestra en la siguiente tabla:

COD. TIPOLOGIA	I TRIMESTRE 2022	I TRIMESTRE 2021
60	13	9
21	11	7
9	6	30
61	6	16
20	4	9

8. QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTE

- UES Subsidio

COD. TIPOLOGIA	CATEGORIA	TIPOLOGIA	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGIA	CONCEPTO	CANTIDAD	TOTAL GENERAL
60	Canales de atención	Call center, presencial, web, etc.	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	Asesoría para afiliación oficina virtual	3	5
				Atención en la casilla de reconocimientos	2	
21	Beneficiarios	Afiliaciones	N/A	Afiliación oficina virtual	8	11
				Estado de afiliación	3	
9	Pago del subsidio	Subsidio monetario	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	Pago de cuota monetaria	6	6

Como se observa en la tabla anterior, las principales causales de insatisfacción en el Proceso de Subsidio para este Trimestre, hacen referencia al servicio de asesoría para afiliación de trabajadores y beneficiarios, atención en la Casilla de Reconocimientos, Dificultades para la afiliación a través de la Oficina virtual, y el giro y pago de Cuota Monetaria. Se sugiere para este trimestre revisión de estas causales para el levantamiento de la acción correspondiente.

En comparación con el I Trimestre del año anterior, las tipologías **20, 21 y 9** se mantienen como las más representativas para el Proceso, como se muestra en la siguiente tabla:

COD. TIPOLOGIA	CONCEPTO	1er. TRIMESTRE 2022	1er. TRIMESTRE 2021
21	Afiliación - Beneficiarios	11	7
9	Subsidio Monetario - Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	6	30
60	Canales de atención - Inconformidades con servicios brindados por los canales de atención	5	0
20	Afiliación - Trabajador	4	9

- **UES Recreación**

COD. TIPOLOGIA	CATEGORIA	TIPOLOGIA	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA	CONCEPTO	CANTIDAD
60	Canales de atención	Call center, presencial, web, etc.	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	Atención para el alquiler de cabañas	8

Como se observa en la tabla anterior, las principales causales de insatisfacción en el Proceso de Recreación para este Trimestre, hacen referencia a la dificultad en la comunicación para alquiler de cabañas. Se sugiere para este trimestre revisión de estas causales para el levantamiento de la acción correspondiente.

En comparación con el I Trimestre del año anterior, las tipologías **60, 45 y 48** se mantienen como las más representativas para el Proceso, como se muestra en la siguiente tabla:

COD. TIPOLOGIA	CONCEPTO	1er. TRIMESTRE 2022	1er. TRIMESTRE 2021
60	Canales de atención - Inconformidades con servicios brindados por los canales de atención	8	1
45	Recreación - eventos	4	31
48	Recreación - Centros recreacionales	3	2

9. SEGUIMIENTOS

- **CIRCULAR 00008 DEL 14 de octubre de 2020**

En relación al cumplimiento de la Circular #0008 del 2020 del 100% de los criterios a evaluar (36), se continua con el **89%** en estado ejecutado y el **11%** en etapa de desarrollo e implementación.

• PROTOCOLOS DE ATENCION

Protocolo de Atención Telefónica

En I Trimestre de 2022 se realizaron **771** llamadas para realizar el seguimiento al cumplimiento y adherencia del Protocolo de atención telefónica en los diferentes Procesos de la Corporación, encontrándose que: el **56%** de las llamadas no fueron contestadas. Sin embargo, el **44%** de las llamadas contestadas, el **100%** cumplieron con el protocolo de atención.

PROCESO	TOTAL LLAMADAS REALIZADAS	NO RESPONDIERON	RESPONDIERON	CUMPLIMIENTO
Subsidio	472	268	204	204
Educación Instituto	43	24	19	19
Vivienda y Crédito Social	49	24	25	25
MPC	37	20	17	17
Recreación	41	18	23	23
Gestión Comercial	34	17	17	17
Gestión Humana	17	15	2	2
Gestión Financiera	22	13	9	9
Gestión Social	17	11	6	6
Gestión Tecnológica	15	9	6	6
Gestión Jurídica	6	5	1	1
Educación colegio	4	2	2	2
Gestión Administrativa	8	2	6	6
Gestión Contable	3	0	3	3
Planeación	3	0	3	3
TOTAL	771	428	343	343

Los procesos que presentaron mayor debilidad, porque no responden las extensiones fueron:

- Subsidio: con el **57%**

EXTENSION	SUBPROCESO	NO RESPONDIERON
407	Subsidio - Afiliación	103
225	Afiliaciones	69
424	Subsidio - Cuota	69
423	Subsidio - Cuota	11

- Educación Instituto **56%**

EXTENSION	SUBPROCESO	NO RESPONDIERON
445	Administrativo-Académico -Bienestar	13
446	Administrativo-Académico -Bienestar	10

- Mecanismo de Protección al Cesante **54%.**

EXTENSION	SUBPROCESO	NO RESPONDIERON
430	Fosfec	7
280	Agencia de Empleo - Registro Hoja de Vida	4
425	Fosfec (Subsidio) - Coordinador	3

- Vivienda y Crédito Social **49%**

EXTENSION	SUBPROCESO	NO RESPONDIERON
427	Vivienda	8
479	Crédito Social	5
429	Vivienda	4

Sugerencia: Con el fin de realizar una medición del cumplimiento de atención telefónica y adherencia al Protocolo, con mayor exactitud, el Subproceso de servicio al cliente, tiene como necesidad, mejorar el dispositivo telefónico (CONMUTADOR), por uno que permita acceder a un panel de estadísticas donde se pueda evidenciar el total de llamadas que ingresan a la Corporación, las horas, duración, las llamadas perdidas, llamadas desentendidas entre otras funcionalidades que actualmente no se cuenta.

Protocolo de Atención Presencial

En I Trimestre de 2022 se tomó una muestra del **20% (55 de 269)** de los trabajadores de **10** Procesos de la Corporación, que se encuentran de cara al cliente, para realizar el seguimiento al cumplimiento y adherencia del Protocolo de atención presencial, encontrándose que:

- De **197** visitas, el **77%** de los trabajadores cumplieron con el Protocolo de atención en ventanilla (saludan – Cómo puedo servirle). Sin embargo, el **23%** no cumplen con el mismo.

PROCESO	CUMPLIO	NO CUMPLIO	TOTAL GENERAL
Educación Instituto	7	1	8
Gestión Administrativa	2	1	3
Gestión Comercial	1	1	2
Gestión Financiera	8	9	17
Gestión Social	1	3	4
MPC	17	4	21
Planeación	23		23
Recreación	18	1	19
Subsidio	69	24	93
Vivienda y Crédito Social	6	1	7
TOTAL	152	45	197

Los Procesos que presentan mayor incumplimiento en el seguimiento realizado son:

- Subsidio, orientación para afiliación de trabajadores y beneficiarios **24**
- Gestión Financiera, pagos y recaudos en el Centro de Experiencia **9**
- MPC, Agencia de Empleo y FOSFEC **4**

PROCESO	NO CUMPLIERON
Subsidio	24
Gestión Financiera	9
MPC	4
Gestión Social	3
Educación Instituto	1
Gestión Administrativa	1
Gestión Comercial	1
Recreación	1
Vivienda y Crédito Social	1
TOTAL	45

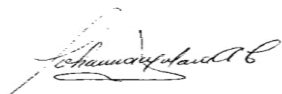
Sugerencia: Con el fin de realizar una medición con mayor exactitud, del cumplimiento de atención presencial y adherencia al Protocolo, el Subproceso de servicio al cliente, tiene como necesidad, mejorar el sistema INFOTURNO, por uno que permita el agendamiento de citas desde el portal web, que permita personalizar los turnos con el nombre de la persona, para que cuando llegue a ventanilla o a cualquier sede de atención de la CAJA, el trabajador pueda llamarlo por el nombre, que permita enviar una encuesta de calificación de la atención recibida, teniendo en cuenta que en la actualidad se calificación se hace manual y esta actividad en algunos casos lo realiza el mismo funcionario.

10. TALLERES DE FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

Se realizó un (1) Taller dirigido a Personal Docente y Administrativo del Colegio según acta **ID 5952** del 28 de enero del presente año y un (1) Taller dirigido a Personal del Ecoparque del Proceso de Recreación según acta **ID 6103** del 25 de marzo del presente año, llegando a un total de **137** trabajadores capacitado de la Caja.

11. INDICADORES

- **805 satisfacciones en la respuesta:** El **95%** de los encuestados manifestaron satisfacción con las respuestas recibidas. En relación con el año anterior, disminuyó en un **0.8%** este indicador.
- **806 oportunidad en la respuesta:** El **100%** de los registros se respondieron dentro de los términos de Ley, en comparación con el I Trimestre de 2021, que se respondieron tres (3) PQRSF, después de los tiempos de respuesta
- **902 atención telefónica:** Del **44%** de las llamadas contestadas, el **100%** de los trabajadores, cumplieron con el protocolo de atención.
- **939 atención presencial:** El **77%** de los trabajadores cumplieron con el Protocolo de atención en ventanilla (saludan – Cómo puedo servirle). Sin embargo, el **23%** no cumplen con el mismo.



JOHANNA MILENA ALFONSO CONTRERAS
Coordinador Servicio al Cliente (E)