

INFORME DE GESTION DE PQRSF DEL TERCER 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 tercer trimestre de 2022.

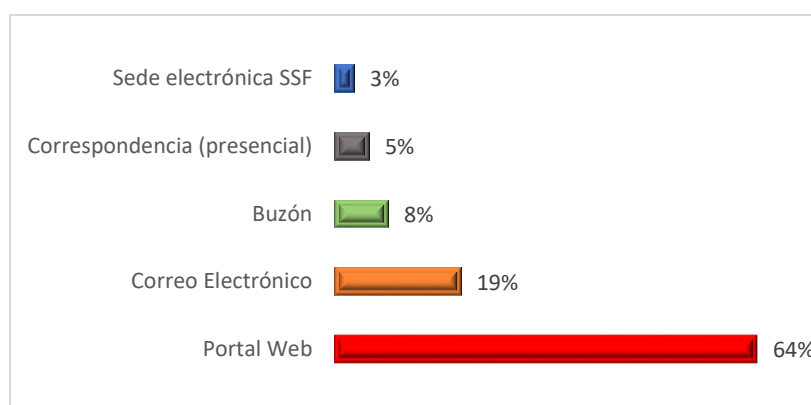
1. CANALES DE ATENCIÓN PARA RADICACION PQRSF

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

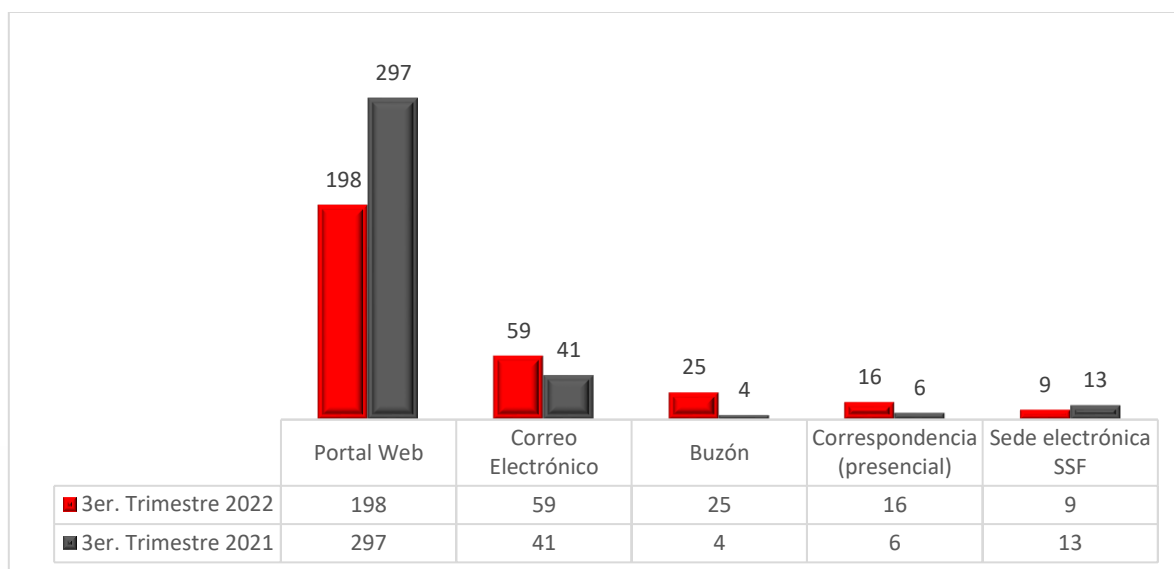


Durante el tercer trimestre de 2022, se recibieron 307 PQRSF.

Canal de atención	Total	%
Portal Web	198	64%
Correo Electrónico	59	19%
Buzón	25	8%
Correspondencia (presencial)	16	5%
Sede electrónica SSF	9	3%
Total general	307	100%



El canal de atención más utilizado para registrar PQRSF por parte de los afiliados y demás clientes, es la página web corporativa con un 64% del total de los registros; lo cual, evidencia que las TICS, facilitan la interacción de las partes interesadas con la Corporación.

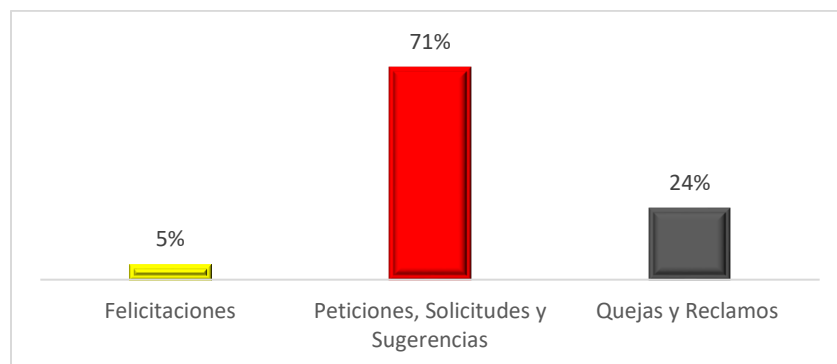


Respecto al mismo Trimestre del año anterior, disminuyó el uso del portal web corporativo, en el 33%, sin embargo, sigue siendo el canal más utilizado por los afiliados y demás partes interesadas para comunicarse con las Corporación.

2. TOTAL DE PQRSF

Se recibieron 307 PQRSF, de las cuales el 71% corresponden a Peticiones, Solicitudes y Sugerencias, el 24% a Quejas y Reclamos y el 5% a Felicidades.

MOTIVO	TOTAL	%
Felicidades	16	5%
Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	218	71%
Quejas y Reclamos	73	24%
Total general	307	100



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

En el comparativo del año 2022 vs el año 2021; se observa que, en este tercer trimestre del presente año, las Felicidades aumentaron el 100%; las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias se mantienen con el mismo número y las Quejas y Reclamos disminuyeron el 46%.

MOTIVO	3er. Trimestre 2022	3er. Trimestre 2021	%	Tendencia
Felicitaciones	16	8	100%	
Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	218	218	0%	
Quejas y Reclamos	73	135	-46%	

4. PQRSF ASIGNADAS POR PROCESOS

Se evidencia que el Proceso de Subsidio con 205 radicaciones, es el que más participación tiene con el 67%; seguido por Gestión Comercial y Mercadeo con 45 radicaciones y un 15% de participación; por último, Recreación con 22 radicaciones y un 7% de participación del total de solicitudes; como se observa a continuación:

Proceso	Felicitaciones	Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	Quejas y Reclamos	Total general
Subsidio		158	47	205
Gestión Comercial y Mercadeo	10	31	4	45
Recreación	6	10	6	22
Vivienda y Crédito Social		6	3	9
Gestión Social		2	5	7
Mecanismo de Protección al Cesante		4	3	7
Planeación		2	2	4
Educación Colegio		2	1	3
Gestión Tesorería y cartera		2	1	3
Educación Instituto			1	1
Gestión Jurídica		1		1
Total general	16	218	73	307

En Comparación con el tercer trimestre de 2021, los Procesos que tuvieron un incremento significativo fueron: Gestión Comercial y Mercadeo con 34 registros, Recreación con 12 y Gestión social con 4 registros.

Proceso	3er. Trimestre 2022	3er. Trimestre 2021	Diferencia	%
Gestión Comercial y Mercadeo	45	11	34	309%
Recreación	22	10	12	120%
Gestión Social	7	3	4	133%
Gestión Tesorería y Cartera	3	0	3	0%
Gestión Jurídica	1	0	1	0%
Planeación	4	4	0	0%
Educación Colegio	3	4	-1	-25%
Gestión Administrativa	0	1	-1	-100%
Gestión Humana	0	1	-1	-100%
Gestión Contable	0	1	-1	-100%
Vivienda y Crédito Social	9	10	-1	-20%
Mecanismo de Protección al Cesante	7	10	-3	-30%
Gestión Financiera	0	3	-3	-100%
Educación Instituto	1	8	-7	-88%
Subsidio	205	295	-90	-30%

4. TIEMPOS DE RESPUESTA

Se recibieron 307 PQRSF y se tramitaron 307 de manera oportuna.



Como se observa en el gráfico anterior, la oportunidad en las respuestas se encuentra en el 100%; no se evidencian registros con respuesta fuera de términos en este trimestre. En comparación con el tercer trimestre del año anterior, se presentó una variación positiva en cuanto a este indicador; tal como, se muestra en la siguiente tabla:

OBSERVACION	3er. Trimestre 2022	3er. Trimestre 2021
Oportunas	307	358
Inoportunas	0	3
En Trámite	0	0
TOTAL	307	361

El tiempo promedio en este tercer trimestre de 2022, fue de cuatro (4) días. Respecto al comparativo con el segundo trimestre del año inmediatamente anterior (2021), se mantiene en el mismo número promedio.

Modalidad	T. Promedio 3er. Trimestre 2022	T. Promedio 3er. Trimestre 2021
Peticiones, Sugerencias y Solicitudes	5	5
Quejas y Reclamos	5	5
Felicitaciones	1	2
TOTAL PROMEDIO DE TIEMPO	4	4

5. CLASIFICACION POR TIPOLOGIAS DE QUEJAS RECLAMOS.

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

COD. TIPOLOGIA	CATEGORIA	TIPOLOGIA	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA	TOTAL
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).	12
9	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	11
21	Afiliaciones	Beneficiarios	N/A	7

61	Otros	(Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.)	0	6
7	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)	5
30	Fondos de ley	FONINÉZ	N/A	4
44	Servicios sociales	Recreación	Deportes y clubes	4
13	Subsidio en especie	Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados.	N/A	3
19	Afiliaciones	Empresas	N/A	3
60	Canales de atención	Call center, presencial, web, etc.	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	3
20	Afiliaciones	Trabajador	N/A	2
23	Afiliaciones	Certificaciones	N/A	2
29	Fondos de ley	Mecanismo de Protección al Cesante	N/A	2
48	Servicios sociales	Recreación	Centros recreacionales	2
49	Servicios sociales	Crédito	N/A	2
4	Subsidio monetario	Caducidad/prescripción/Retroactividad (según lo señala la normatividad vigente)	N/A	1
8	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No pago de aportes del empleador	1
34	Fondos de ley	FOVIS	Vivienda territorial esfuerzo	1
40	Servicios sociales	Educación	Colegios	1
41	Servicios sociales	Educación	Capacitación	1
Total general				73

6. TRAMITES O SERVICIOS QUE PRESENTARON MAYOR INCONFORMIDAD

De acuerdo con 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	TOTAL	%
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).	12	16%
9	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	11	15%
21	Afiliaciones	Beneficiarios	N/A	7	10%
61	Otros	(Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.)	0	6	8%
7	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc)	5	7%

En el tercer trimestre de 2022, se evidencian las siguientes tipologías:

- 1- Subsidio Monetario - Pago del Subsidio, es la que más participación tiene con 12 radicaciones y el 16% de participación, sin embargo, las quejas presentadas por el no pago de la cuota monetaria se debieron, según la respuesta dada por el Proceso de Subsidio, a que los trabajadores no presentaron documentos que acreditaran el derecho al pago de la cuota monetaria.

- 9 - Subsidio monetario – Pago del subsidio con 11 radicaciones y el 15% de participación; estas quejas se clasificaron como fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.), teniendo en cuenta que los Titulares manifestaron no recibir el pago de la cuota monetaria y según las respuestas dadas por el Proceso de Subsidio a cada una de ellas, se validaron cada uno de los casos y se realizaron los ajustes en la base de datos y por lo tanto los giros pendientes según el caso.
- 21- Afiliación-Beneficiarios, el cual presenta 7 casos con la participación del 10%, hacen referencia a la dificultad manifestada por los trabajadores y beneficiarios para realizar la afiliación de manera virtual.
- 61-Otros- con 6 radicaciones y el 8% de participación, corresponden a quejas radicadas, pero que, sin embargo, revisado el caso de los trabajadores no aplican para los servicios de la Caja de Compensación Familiar y no pueden ser clasificadas en otra categoría.
- 7-Subsidio monetario – Pago del Subsidio con 5 casos y la participación del 7%, sin embargo, según la respuesta dada por e Proceso de subsidio a los titulares, el no pago de la cuota monetaria se debió a Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc).

Con relación al tercer trimestre del año anterior, los trámites y servicios que presentaron mayor inconformidad, continúan siendo: el Proceso de Subsidio con las tipologías 9 Subsidio Monetario-Pago del Subsidio y 21 Afiliación-Beneficiarios; como se muestra en la siguiente tabla:

Cod. Tipología	3er. Trimestre de 2022	3er. Trimestre de 2021	Diferencia
1	12	0	12
9	11	44	-33
21	7	22	-15
61	6	12	-6
7	5	0	5
30	4	0	4
44	4	0	4
13	3	12	-9
19	3	0	3
60	3	2	1

7. QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTES POR PROCESOS CON MAYOR NUMERO DE INCONFORMIDADES

- UES Subsidio

COD. TIPOLOGIA	CATEGORIA	TIPOLOGIA	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA	TOTAL
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).	12
9	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	11
21	Afiliaciones	Beneficiarios	N/A	7
7	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)	5
13	Subsidio en especie	Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados.	N/A	3
20	Afiliaciones	Trabajador	N/A	2
23	Afiliaciones	Certificaciones	N/A	2
4	Subsidio monetario	Caducidad/prescripción/Retroactividad (según lo señala la normatividad vigente)	N/A	1
8	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No pago de aportes del empleador	1
19	Afiliaciones	Empresas	N/A	1
60	Canales de atención	Call center, presencial, web, etc.	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	1
61	Otros	(Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.)	0	1
Total general				47

Como se observa en la tabla anterior, las principales causales de insatisfacción de los afiliados en el Proceso de Subsidio para este trimestre, hacen referencia al no pago de la cuota monetaria, dificultades para la afiliación de beneficiarios a través de la Oficina virtual y la no entrega de los Kit escolar.

Asimismo, en la **medición de voz** presentada en el segundo cuatrimestre de 2022 a la SSF, dando respuesta al Exp 135, de 482 encuestas obtenidas para medir la satisfacción en la oportunidad, efectividad, calidez e infraestructura relacionadas con el Proceso de Subsidio, 73 personas manifestaron las siguientes necesidades:

- Mejorar los canales de atención para la afiliación de trabajadores y beneficiarios
- Aumentar la información sobre los requisitos para acceder a los subsidios
- Mayor capacitación y entrenamiento del personal de atención
- Dificultad de la afiliación a través de la Oficina virtual
- No le han consignado la cuota monetaria
- Mayor información sobre el mes que se paga de cuota monetaria
- Aumentar los medios para recibir el pago de la Cuota Monetaria

Se sugiere para este trimestre, continuar trabajando en la acción de mejora 2027 del 26 de julio de 2022, con su respectivo plan de acción que lleven a subsanar esta situación.

En comparación con el tercer trimestre del año anterior, las tipologías 9, 21, 13 y 20, se mantienen como las más representativas para el Proceso; como se muestra en la siguiente tabla:

COD. TIPOLOGIA	CATEGORIA	TIPOLOGIA	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA	3er.TRIMESTRE 2022	3er.TRIMESTRE 2021
9	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	11	44

21	Afiliaciones	Beneficiarios	N/A	7	22
13	Subsidio en especie	Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados.	N/A	3	11
20	Afiliaciones	Trabajador	N/A	2	28

- UES Recreación**

COD. TIPOLOGIA	CATEGORIA	TIPOLOGIA	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA	TOTAL
44	Servicios sociales	Recreación	Deportes y clubes	4
48	Servicios sociales	Recreación	Centros recreacionales	2
Total general				6

Como se observa en la tabla anterior, las principales causales de insatisfacción en el Proceso de Recreación para este tercer trimestre, hacen referencia a inconformidad por información suministradas en escuela de patinaje, natación y futbol. Asimismo, inconformidad con el servicio en el Ecoparque Comfanorte.

El proceso de Recreación, no considera necesario crear una acción de mejora, justificando que la cantidad no es representativa en comparación con el número de servicios prestados; sin embargo, se hará seguimiento por parte del Responsable del Proceso, en el próximo trimestre para evaluar y realizar los ajustes pertinentes.

En comparación con el tercer trimestre del año anterior, no se presentaron quejas recurrentes en los servicios prestados, como se muestra en la siguiente tabla:

COD. TIPOLOGIA	CATEGORIA	TIPOLOGIA	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA	3er.TRIMESTRE 2022	3er.TRIMESTRE 2021
44	Servicios sociales	Recreación	Deportes y clubes	4	0
45	Servicios sociales	Recreación	Eventos	0	1
48	Servicios sociales	Recreación	Centros recreacionales	2	0
Total general				6	1

- GESTION SOCIAL**

COD. TIPOLOGIA	CATEGORIA	TIPOLOGIA	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA	TOTAL
30	Fondos de ley	FONIÑEZ	N/A	4
61	Otros	(Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.)	0	1
Total general				5

Como se observa en la tabla anterior, las principales causales de insatisfacción en el Proceso de Gestión Social para este Trimestre, hace referencia a la falta de ventiladores en CDI Aurora de Colores, lo que ha ocasionado, según información de los padres de familia, brote en la piel de los niños y fatiga.

En comparación con el tercer trimestre del año anterior, no se presentaron quejas recurrentes en los servicios prestados por el Proceso; como se muestra en la siguiente tabla:

COD. TIPOLOGIA	CATEGORIA	TIPOLOGIA	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA	3er.TRIMESTRE 2022	3er.TRIMESTRE 2021
30	Fondos de ley	FONIÑEZ	N/A	4	0
54	Servicios sociales	Mercadeo/droguerías	N/A	0	2
61	Otros	(Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.)	0	1	0
Total general				5	2

8. SEGUIMIENTOS.

- CIRCULAR 00008 DEL 14 de octubre de 2020**

Con 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 el tercer trimestre de 2022, se realizaron 936 llamadas para realizar el seguimiento al cumplimiento y adherencia del Protocolo de atención telefónica en los diferentes Procesos de la Corporación, encontrándose que: el 60% de las llamadas fueron contestadas. Sin embargo, el 40% de las llamadas no se contestaron.

PROCESO	TOTAL SEGUIMIENTOS TELEFONICOS	NO RESPONDIERON	SI RESPONDIERON
Educación Instituto	60	17	43
Gestión Administrativa	22	6	16
Gestión Auditoría	2	1	1
Gestión Comercial	71	24	47
Gestión Contable	11	1	10
Gestión Financiera	22	4	18
Gestión Humana	21	10	11
Gestión Jurídica	9	4	5
Gestión Social	20	16	4
Gestión Tecnológica	15	7	8
MPC	43	14	29
Planeación	11		11
Recreación	93	31	62
Subsidio	446	209	237
Vivienda y Crédito Social	75	25	50
Gestión Tesorería y cartera	15	8	7
Total general	936	377	559

Los Cinco (5) procesos que presentaron mayor debilidad, porque no responden las extensiones para este tercer trimestre fueron:

- Subsidio: con el **55%**

EXTENSION	SERVICIO	NO RESPONDEN LA LLAMADA
407	Subsidio - Afiliación	79
424	Subsidio - Cuota	54
225	Afiliaciones	47
422	Jefe Subsidio y Aportes	8
423	Subsidio - Cuota	6
405	Aportes y Fiscalización	4
404	Aportes y Fiscalización	3
403	Aportes y Fiscalización	2
411	Reconocimientos	2
416	Subsidio - Tarjeta Multiservicio	1
417	Caja 5 asesoría Afiliación	1
426	Subsidio - Cuota	1
433	Aportes y Fiscalización	1
Total general		209

- Recreación: Con el **8%**

EXTENSION	SERVICIO	NO RESPONDEN LA LLAMADA
470	Recreación	15
111	Alquileres - Alimentos y Bebidas	7
463	Terraza Quinto piso	4
126	Responsable Recreación	3
219	Facturación - Recreación	2
Total general		31

- Vivienda y Crédito Social: Con el **7%**

EXTENSION	SERVICIO	NO RESPONDEN LA LLAMADA
414	Crédito Social	9
427	Vivienda	7
309	Crédito Social	4
429	Vivienda	3
428	Vivienda- jefe	2
Total general		25

- Gestión Comercial: Con el **6%**

EXTENSION	SERVICIO	NO RESPONDEN LA LLAMADA
456	Centro de Experiencias	15
220	Comunicaciones	7
222	Asesores Comerciales	2
Total general		24

- Educación Instituto: Con el **5%**

EXTENSION	SERVICIO	NO RESPONDEN LA LLAMADA
445	Administrativo-Académico -Bienestar	11
446	Administrativo-Académico -Bienestar	6
Total general		17

- Gestión Social: Con el **4%**

EXTENSION	SERVICIO	NO RESPONDEN LA LLAMADA
486	Vacunación	13
480	Comfanorte en tu corazón	2
488	Gestión Social	1
Total general		16

- MPC: Con el 4%

EXTENSION	SERVICIO	NO RESPONDEN LA LLAMADA
430	Fosfec	7
280	Agencia de Empleo - Registro Hoja de Vida	3
128	Agencia de Empleo - Coordinación	1
409	Intermediación Laboral y Gestión Empresarial	1
425	Fosfec (Subsidio) - Coordinador	1
493	Agencia de Empleo - Capacitación, Prog de Gobierno	1
Total general		14

De las 559 llamadas que respondieron, el 99% de los Procesos cumplieron con el Protocolo de atención telefónica. Sin embargo, el Proceso de Gestión Administrativa no cumplió al responder 1 llamada de las 16 que se le realizaron.

PROCESO	CUMPLIO	NO CUMPLIO	TOTAL
Subsidio	237		237
Recreación	62		62
Vivienda y Crédito Social	50		50
Gestión Comercial	47		47
Educación Instituto	43		43
MPC	29		29
Gestión Financiera	18		18
Gestión Administrativa	15	1	16
Gestión Humana	11		11
Planeación	11		11
Gestión Contable	10		10
Gestión Tecnológica	8		8
Gestión Tesorería y cartera	7		7
Gestión Jurídica	5		5
Gestión Social	4		4
Gestión Auditoría	1		1
Total general	558	1	559

Sugerencias

- Actualmente COMFANORTE, cuenta con un conmutador, que no permite realizar una medición real de la atención telefónica. El PBX, no arroja un dato estadístico donde se pueda evidenciar el total de llamadas que ingresan a la Corporación, ni realizar monitoreo de la atención. Se requiere mejorar el dispositivo telefónico, que permita gestionar un gran volumen de llamadas entrantes y salientes, que cuente con aviso de llamada en espera, que permita la comunicación con todas las sedes Corporativas, el desvío de llamadas a celulares Corporativos, grabación de las llamadas en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012. Asimismo, se requiere que se pueda realizar un monitoreo y permita descargar reportes estadísticos de total de llamadas entrantes y salientes, llamadas perdidas, llamadas desatendidas, entre otras funcionalidades con las que actualmente no se cuenta.
- Teniendo en cuenta el total de afiliados a la Corporación, el Subproceso de servicio al cliente, tiene como necesidad de apostar a la omnicanalidad, con la implementación de un CONTACT CENTER, que permita gestionar múltiples canales de atención (telefónico, chat, email, redes sociales, mensajería instantánea, etc.) de cara a entregar la mejor experiencia de acuerdo con las necesidades y preferencias de los afiliados y demás grupos de interés. De esta forma se podrá resolver y documentar inconvenientes, solicitudes, reclamos y dudas de los afiliados y ofrecer soluciones efectivas y ágiles que permitirá generar experiencias positivas para los afiliados y demás partes interesadas, impactando de manera positiva sobre su nivel de satisfacción y lealtad.

Protocolo de Atención Presencial

En el tercer trimestre de 2022, se tomó una muestra del 16% (44 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 285 visitas, el 48% de los trabajadores cumplieron con el Protocolo de atención en ventanilla (saludan – Cómo puedo servirle). Sin embargo, el 64% no cumplieron con el mismo en este trimestre.

PROCESO	CUMPLIO	NO CUMPLIO	TOTAL
SUBSIDIO	28	59	87
MPC	46	26	72
GESTION TESORERIA Y CARTERA	2	29	31
VIVIENDA Y CREDITO SOCIAL	11	10	21
RECREACIÓN	9	6	15
EDUCACIÓN INSTITUTO	12	1	13
PLANEACION	11	2	13
GESTION COMERCIAL	8	4	12
GESTIÓN SOCIAL	0	10	10
GESTION ADMINISTRATIVA	9	0	9
EDUCACIÓN COLEGIO	1	1	2
Total general	137	148	285

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

- Subsidio, orientación para afiliación de trabajadores y beneficiarios: 59
- MPC, Agencia de Empleo y Fosfec: 26
- Gestión Tesorería y Cartera: 29
- Vivienda y Crédito Social: 10
- Recreación: 6

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, que permita enviar una encuesta de calificación de la atención recibida al afiliado o usuario, al correo electrónico o por mensaje de texto, que permita medir la calidez, y la efectividad en la atención en cada uno de los puntos de atención. Lo anterior, teniendo en cuenta, que, en la actualidad, la calificación se hace manual y en algunos casos, la realiza el mismo funcionario que atiende. Asimismo, y en búsqueda de la transformación digital, se requiere que este sistema de información, permita el agendamiento de citas desde el portal web, 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.

TALLERES DE FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

Se realizaron 18 Formaciones y tomas de conciencia con los Procesos de la Caja según consta en acta ID 6390 en el sistema de Gestión Integral de KAWAK, llegando a un total de 113 trabajadores capacitados en las directrices en materia de atención al ciudadano de la Superintendencia de Subsidio Familiar según la Circular única.

9. INDICADORES

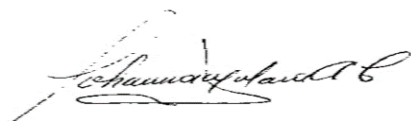
- **805 satisfacciones en la respuesta:** Se realizaron **51** llamadas, encontrándose que el **100%** de los encuestados manifestaron satisfacción con las respuestas recibidas.
- **806 oportunidad en la respuesta:** El **100%** de los registros se respondieron dentro de los términos de Ley. En comparación con el III Trimestre de 2021, se presenta una variación positiva en este indicador.
- **902 atención telefónica:** Del **60%** de las llamadas contestadas, el **99%** de los trabajadores, cumplieron con el protocolo de atención.
- **939 atención presencial:** El **48%** de los trabajadores cumplieron con el Protocolo de atención en ventanilla (saludan – Cómo puedo servirle). Sin embargo, el **52%** no cumplen con el mismo.

Sin otro particular,



EDGAR ORLANDO DIAZ CACERES

Jefe de Planeación



JOHANNA MILENA ALFONSO CONTRERAS

Coordinador Servicio al Cliente (E)