

INFORME DE GESTION DE PQRSF DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2023

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 del Subproceso de Servicio al cliente y la gestión a las PQRSF recepcionadas durante el cuarto trimestre de 2023.

1. CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR COMFANORTE PARA LA RADICACION PQRSF.

La Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander “COMFANORTE”, cuenta con los siguientes canales de atención para la recepción de las PQRSF:

Canales Virtuales:

- Página web: www.comfanorte.com.co
- Correo Institucional: Siau@comfanorte.com.co
- Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube
- Sede Electrónica de la SSF

Canal telefónico:

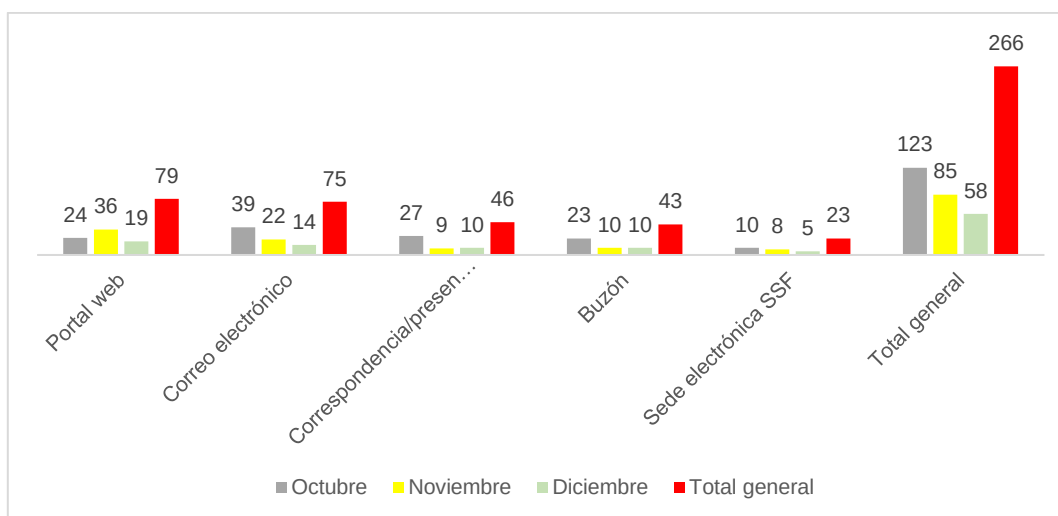
- PBX: (+57) 607 5823455
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 97 5000

Canales Presenciales:

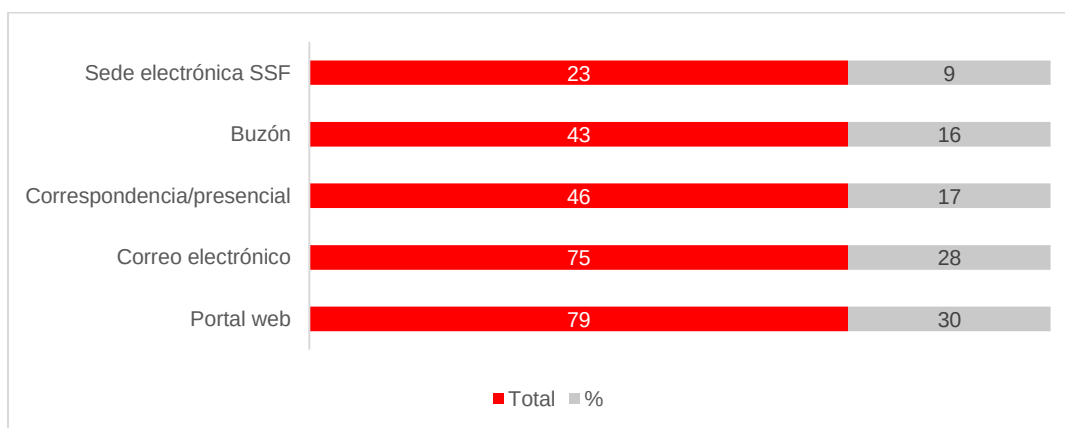
- Radicación de Correspondencia (Sede principal)
- Oficina de servicio al cliente (Centro de Servicios – Sede principal)
- Buzones de Sugerencias (ubicados en todos los puntos de atención de Comfanorte <https://comfanorte.com.co/index/contacto/>)
- UISC Ocaña
- UISC Tibú
- UISC Pamplona

2. PQRSF POR MEDIO DE CANAL DE RECEPCION.

Durante el cuarto trimestre de 2023, se recibieron 266 PQRSF por los canales autorizados. El canal de atención más utilizado para registrar PQRSF por los afiliados y demás partes interesadas fue el Portal web con el 30% de participación, seguido del correo electrónico con el 28% de participación, y Presencial en la oficina de correspondencia con el 17% de participación, como se muestra en la siguiente gráfica:

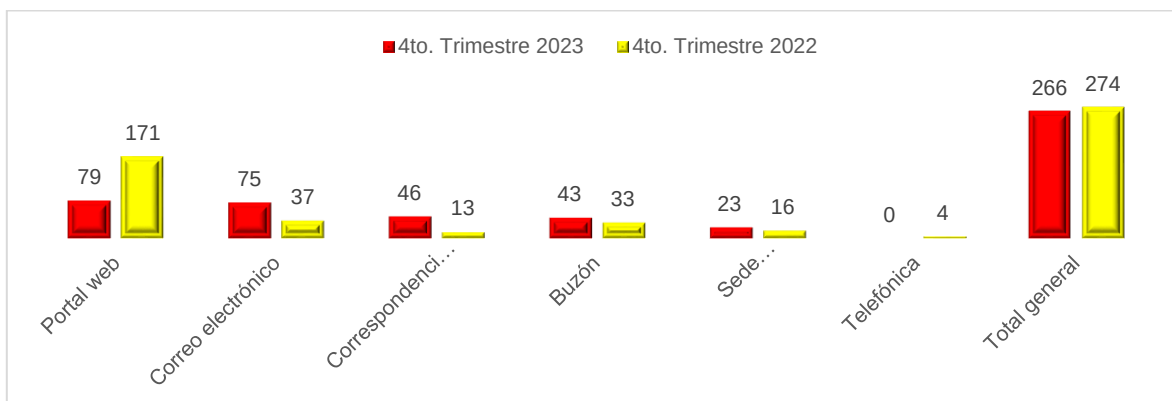


Gráfica No.1 Canales de atención 4to. Trimestre 2023



Gráfica No.2 Análisis porcentaje de usos de los canales de atención 4to. Trimestre 2023

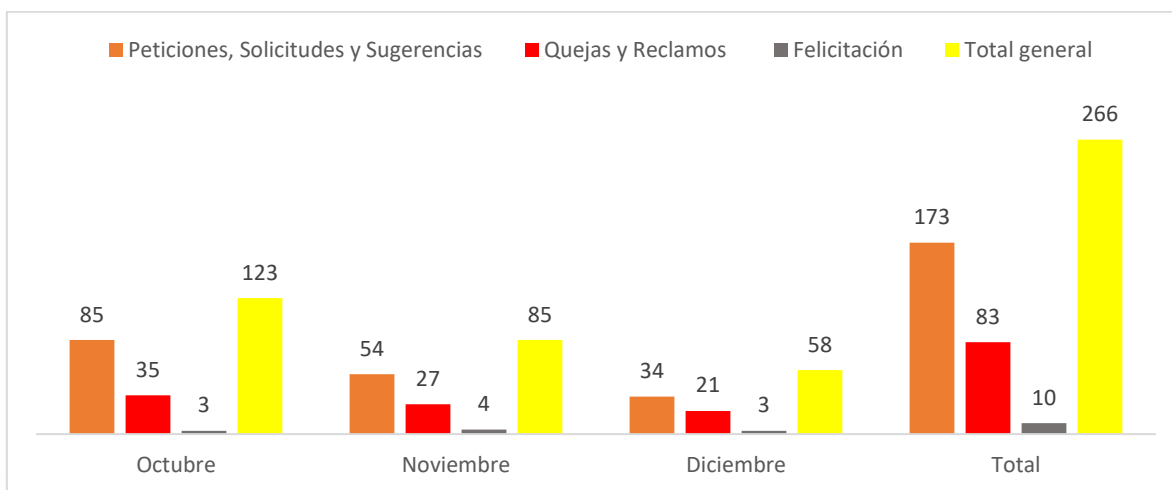
Respecto al mismo trimestre del año anterior, aumentó la radicación presencial en la oficina de correspondencia de PQRSF con el 254% de participación, seguido del uso del correo electrónico Institucional con el 103%. Asimismo, disminuyó el 54% el uso del portal web corporativo, como se muestra en la siguiente gráfica:



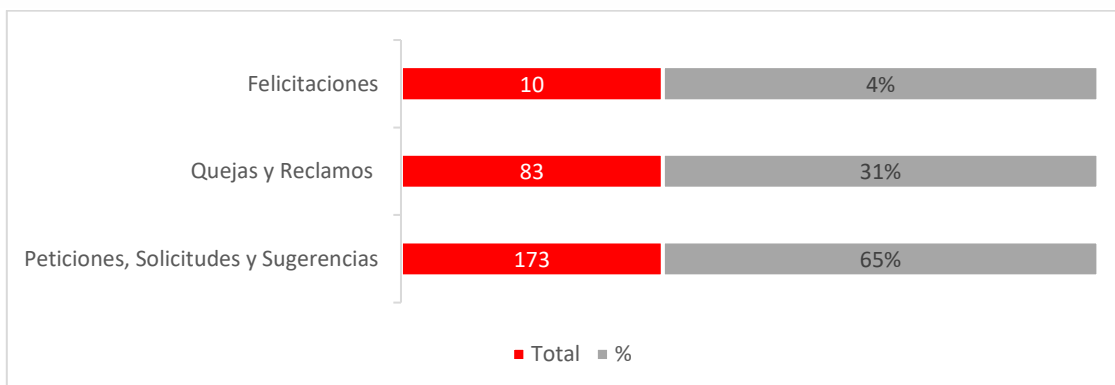
Gráfica No.3 Análisis comparativo de los canales de atención 4º Trimestre 2023 Vs 2022

3. CLASIFICACION DE PQRSF

Se recibieron 266 PQRSF, de las cuales el 65% corresponden a Peticiones, Solicitudes y Sugerencias, el 31% a Quejas y Reclamos y el 4% a Felicidades.



Gráfica No.4 Clasificación de PQRSF 4º Trimestre 2023



Gráfica No.5 Análisis de porcentaje de Clasificación de PQRSF 4º Trimestre 2023

4. ANALISIS COMPARATIVO DE LAS PQRSF CON RELACION AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR

Comparando con el mismo trimestre de 2022; se observa que, las Felicitaciones aumentaron el 56%, las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias aumentaron el 44% y las Quejas y reclamos aumentaron el 33%.

Motivo	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total 4to.Trimestre		%	Tendencia
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022		
Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	85	68	54	58	34	45	173	171	1%	↑
Quejas y Reclamos	35	27	27	31	21	34	83	92	-10%	↓
Felicitación	3	2	4	7	3	2	10	11	-9%	↓
Total General	123	97	85	96	58	81	266	274		

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4º Trimestre 2023

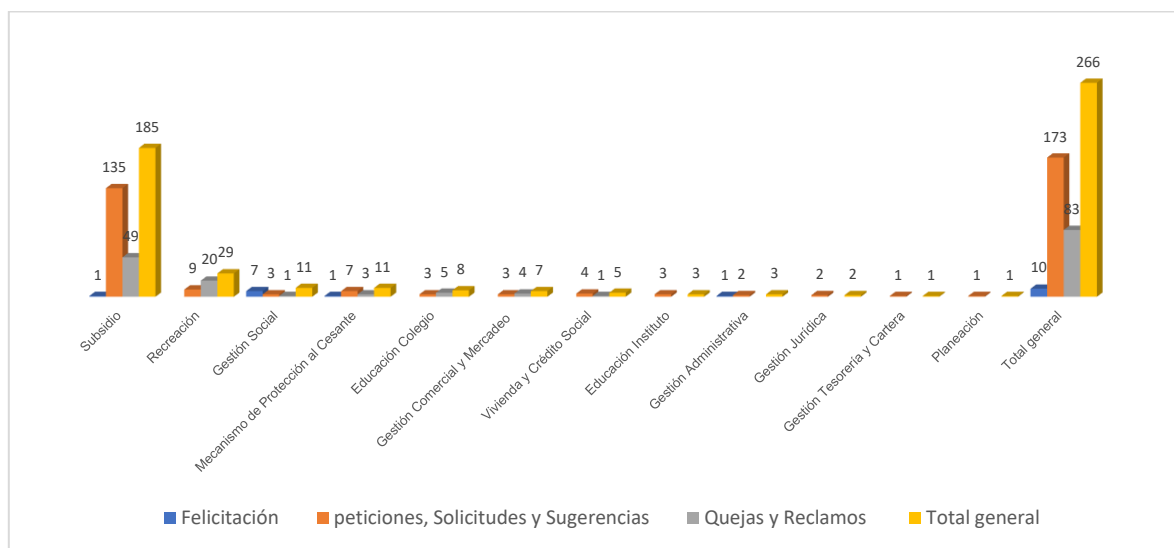
5. PQRSF ASIGNADAS POR PROCESOS

Durante el cuarto trimestre de 2023, el Proceso de Subsidio obtuvo el mayor número de radicaciones de PQRSF con 344 y el 79% de participación; seguido por Gestión Social con 28 radicaciones y el 6% de participación; seguido de Recreación con 21 radicaciones y el 5% de participación; por último, Gestión Comercial con 11

radicaciones y el 3% de participación del total de PQRSF; como se observa en la siguiente tabla:

PROCESO	Felicitación	peticiones, Solicitudes y Sugerencias	Quejas y Reclamos	Total general
Subsidio	1	135	49	185
Recreación		9	20	29
Gestión Social	7	3	1	11
Mecanismo de Protección al Cesante	1	7	3	11
Educación Colegio		3	5	8
Gestión Comercial y Mercadeo		3	4	7
Vivienda y Crédito Social		4	1	5
Educación Instituto		3		3
Gestión Administrativa	1	2		3
Gestión Jurídica		2		2
Gestión Tesorería y Cartera		1		1
Planeación		1		1
Total general	10	173	83	266

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4º Trimestre 2023



Gráfica No.6 Clasificación de PQRSF por Procesos en el 4º Trimestre 2023

En Comparación con el cuarto trimestre de 2022, se resalta la disminución de las quejas y reclamos del 100% para los Proceso de Educación Instituto y Gestión Tesorería y Cartera; seguido del 80% para Vivienda y Crédito Social. Asimismo, hubo un incremento de las quejas y reclamos radicados para Educación Colegio con el 400% y Gestión Comercial, Mercadeo con el 100% y Mecanismo de Protección al Cesante con el 50% como se evidencia en la siguiente tabla:

Proceso	Felicitación		Peticiónes, Solicitudes y Sugerencias		Quejas y Reclamos		Total 4to. Trimestre 2023	Total 4to. Trimestre 2022
	2023	2022	2023	2022	2023	2022		
Subsidio	1		135	120	49	50	185	170
Recreación		9	9	9	20	25	29	43
Gestión Social	7		3	1	1	3	11	4
Mecanismo de Protección al Cesante	1		7	10	3	2	11	12
Educación Colegio			3	2	5	1	8	3
Gestión Comercial y Mercadeo		2	3	17	4	2	7	21
Vivienda y Crédito Social			4	4	1	5	5	9
Educación Instituto			3	2		1	3	3
Gestión Administrativa	1		2				3	0
Gestión Jurídica			2	1			2	1
Gestión Tesorería y Cartera			1			3	1	3
Planeación			1	3			1	3
Gestión Humana				2				2
Total general	10	11	173	171	83	92	266	274

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4º Trimestre 2023 Vs 2022

6. TIEMPOS DE RESPUESTA

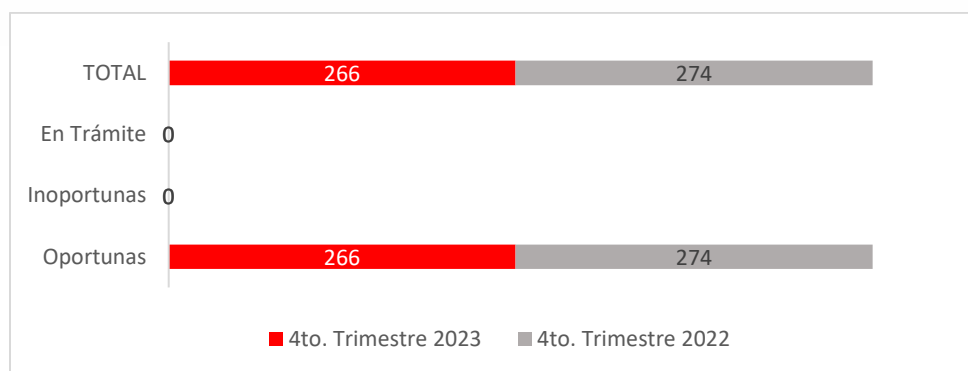
• Oportunidad en la respuesta

De 266 PQRSF radicadas durante el cuarto trimestre de 2023, el 100% se respondieron oportunamente, como se muestra en el siguiente gráfico:



Gráfica No.6 Oportunidad en la respuesta a PQRSF 4º. Trimestre 2023

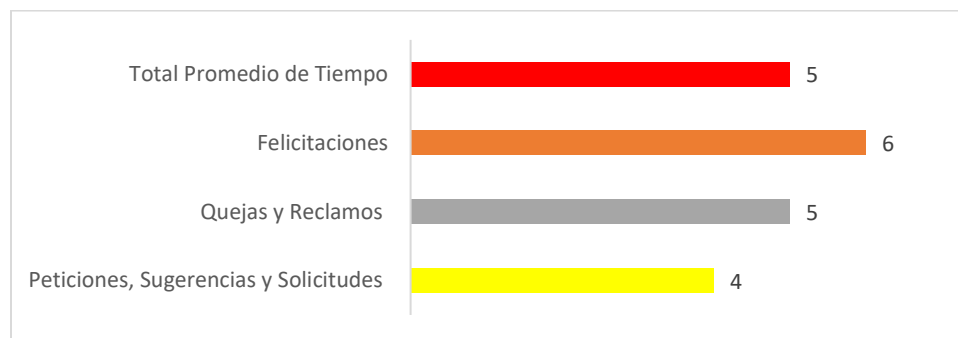
En comparación con el cuarto trimestre del 2022, la oportunidad en la respuesta se mantiene en el 100%, como se muestra en el siguiente gráfico:



Gráfica No.7 Análisis comparativo de oportunidad en la respuesta 2023 Vs 2022

• Tiempo Promedio de respuesta

El tiempo promedio de respuesta durante el cuarto trimestre de 2023, fue de cinco (5) días hábiles.

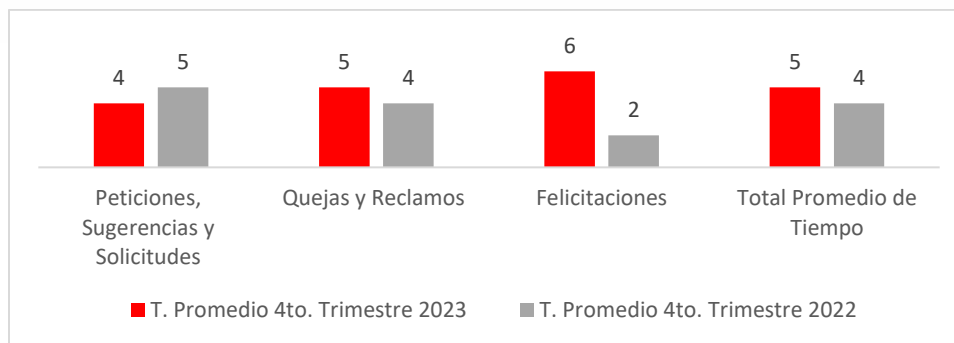


Gráfica No.8 Tiempo promedio de respuesta a PQRSF 4º Trimestre 2023

Para el cuarto trimestre de 2023, hubo un aumento de un (1) día en el tiempo de respuesta a las PQRSF en comparación con el mismo trimestre del año anterior, como se evidencia en la siguiente tabla:

Modalidad	T. Promedio 4to. Trimestre 2023	T. Promedio 4to. Trimestre 2022
Peticiones, Sugerencias y Solicitudes	4	5
Quejas y Reclamos	5	4
Felicitaciones	6	2
Total Promedio de Tiempo	5	4

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4º. Trimestre 2023 Vs 2022



Gráfica No.9 Análisis comparativo tiempo de respuesta a PQRSF 2023 Vs 2022

7. CLASIFICACION POR TIPOLOGIAS DE QUEJAS RECLAMOS.

De las Quejas y Reclamos radicadas en el cuarto trimestre del año 2023, se evidencia por “tipología”, la siguiente información:

CODIGO TIPOLOGIA SSF	CATEGORIA SSF	TIPOLOGIA SSF	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA SSF	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).	10
2	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No cuenta con medio de pago (dificultades en expedición de tarjeta o dificultades en contrato con operadores y/o cajeros, etc.)	1
3	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No cumple requisitos (el trabajador está solicitando beneficio por persona a cargo no incluida en la norma vigente y/o no es persona a cargo de ese trabajador)	1
6	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Acreditación de discapacidad (No entrega de documento idóneo que acredite la limitación del dependiente para trabajar y/o no giro de doble cuota a causa de la condición especial)	1
7	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)	4

8	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No pago de aportes del empleador	1
9	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	9
13	Subsidio en especie	Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados.	N/A	14
15	Aportes	Mora/inconsistencias (personas jurídicas y naturales)	N/A	1
17	Aportes	Mora e inconsistencias de micro y pequeñas empresas (Ley 590 o la que aplique para progresividad)	N/A	1
18	Aportes	Independientes	N/A	1
19	Afiliaciones	Empresas	N/A	1
21	Afiliaciones	Beneficiarios	N/A	2
23	Afiliaciones	Certificaciones	N/A	1
29	Fondos de ley	Mecanismo de Protección al Cesante	N/A	2
39	Servicios sociales	Educación	Jardines	2
40	Servicios sociales	Educación	Colegios	3
45	Servicios sociales	Recreación	Eventos	12
46	Servicios sociales	Recreación	Hotelería	8
49	Servicios sociales	Crédito	N/A	1
53	Servicios sociales	Bibliotecas	N/A	1
60	Canales de atención	Call center, presencial, web, etc.	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	5
61	Otros	(Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.)	(en blanco)	1
TOTAL GENERAL				83

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4º. Trimestre 2023

8. TRAMITES O SERVICIOS QUE PRESENTARON MAYOR INCONFORMIDAD.

De acuerdo con la tabla anterior y teniendo en cuenta las quejas o causales más recurrentes y más representativas, clasificadas por Tipologías, se consideran para análisis y toma de acciones a que haya lugar durante el cuarto trimestre de 2023, las siguientes:

CATEGORIA SSF	CODIGO TIPOLOGIA SSF	TIPOLOGIA SSF	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA SSF	TOTAL
Subsidio monetario	1	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).	10
Subsidio monetario	9	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	9
Subsidio monetario	7	Pago del subsidio	Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)	4
Subsidio monetario	2	Pago del subsidio	No cuenta con medio de pago (dificultades en expedición de tarjeta o dificultades en contrato con operadores y/o cajeros, etc.)	1
Subsidio monetario	3	Pago del subsidio	No cumple requisitos (el trabajador está solicitando beneficio por persona a cargo no incluida en la norma vigente y/o no es persona a cargo de ese trabajador)	1
Subsidio monetario	6	Pago del subsidio	Acreditación de discapacidad (No entrega de documento idóneo que acredite la limitación del dependiente para trabajar y/o no giro de doble cuota a causa de la condición especial)	1
Subsidio monetario	8	Pago del subsidio	No pago de aportes del empleador	1
TOTAL SUBSIDIO MONETARIO				27
Servicios sociales	45	Recreación	Eventos	12
Servicios sociales	46	Recreación	Hotelería	8
Servicios sociales	40	Educación	Colegios	3
Servicios sociales	39	Educación	Jardines	2
Servicios sociales	49	Crédito	N/A	1
Servicios sociales	53	Bibliotecas	N/A	1
TOTAL SERVICIOS SOCIALES				27
Subsidio en especie	13	Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados.	N/A	14
TOTAL SUBSIDIO EN ESPECIE				14

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4º. Trimestre 2023

En el cuarto trimestre de 2023, se evidencian las siguientes tipologías con mayor número de quejas:

- **Subsidio Monetario:** Con 27 radicaciones y el 33% de participación, discriminadas mayormente en la Tipología 1. Los afiliados presentaron inconformidad por no pago de la cuota monetaria, sin embargo al validar la información, los trabajadores no entregaron la documentación requerida para acreditar el derecho).
- **Servicios sociales:** Con 27 radicaciones y el 33% de participación, discriminadas mayormente en los servicios de recreación. Estas quejas hacen referencia a inconformidad en la organización con la entrega de obsequio en el día del niño, dificultad para el alquiler de cabañas, estado de nevera en centro vacacional de Salazar de la Palmas.
- **Subsidio en especie:** Con 14 radicaciones y el 16% de participación. Estas quejas hacen referencia a la inconformidad por que no se realizó entrega del kit escolar.

Con relación al cuarto trimestre del año anterior, los trámites y servicios recurrentes, continúan siendo, el Proceso de Subsidio con las tipologías 9 Subsidio Monetario-Pago del Subsidio y el Proceso de Recreación con la Tipología 46 - Hotelería y 45 - Eventos, como se muestra en la siguiente tabla:

CATEGORIA SSF	CODIGO TIPOLOGIA SSF	TIPOLOGIA SSF	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA SSF	4TO. TRIMESTRE 2023	4TO. TRIMESTRE 2022
Subsidio monetario	9	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	9	8
Servicios sociales	45	Recreación	Eventos	12	6
Servicios sociales	46	Recreación	Hotelería	8	9

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4º Trimestre 2023

9. QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTE POR PROCESOS CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES

A continuación, se detallan los dos (2) Procesos que presentaron mayor número de quejas y reclamos durante el cuarto trimestre 2023.

• UES Subsidio

CATEGORIA SSF	CODIGO TIPOLOGIA SSF	TIPOLOGIA SSF	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA SSF	TOTAL
Subsidio monetario	1	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).	10
Subsidio monetario	9	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	9
Subsidio monetario	7	Pago del subsidio	Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)	4
Subsidio monetario	2	Pago del subsidio	No cuenta con medio de pago (dificultades en expedición de tarjeta o dificultades en contrato con operadores y/o cajeros, etc.)	1
Subsidio monetario	3	Pago del subsidio	No cumple requisitos (el trabajador está solicitando beneficio por persona a cargo no incluida en la norma vigente y/o no es persona a cargo de ese trabajador)	1
Subsidio monetario	6	Pago del subsidio	Acreditación de discapacidad (No entrega de documento idóneo que acredite la limitación del dependiente para trabajar y/o no giro de doble cuota a causa de la condición especial)	1
Subsidio monetario	8	Pago del subsidio	No pago de aportes del empleador	1
TOTAL SUBSIDIO MONETARIO				27
Subsidio en especie	13	Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados.	N/A	14
TOTAL SUBSIDIO EN ESPECIE				14
Afiliaciones	21	Beneficiarios	N/A	2
Afiliaciones	23	Certificaciones	N/A	1
TOTAL AFILIACIONES				3
Canales de atención	60	Call center, presencial, web, etc.	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	2
TOTAL CANALES DE ATENCION				2
Aportes	15	Mora/inconsistencias (personas jurídicas y naturales)	N/A	1
Aportes	17	Mora e inconsistencias de micro y pequeñas empresas (Ley 590 o la que aplique para progresividad)	N/A	1
Aportes	18	Independientes	N/A	1
TOTAL APORTES				3
TOTAL SUBSIDIO				49

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4º Trimestre 2023

Como se observa en la tabla anterior, las principales causas de quejas y reclamos radicadas por los afiliados en este trimestre para el Proceso de Subsidio, hacen referencia a:

- 13 – Subsidio en especie - textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados, con 14 radicaciones y el 29% de participación del total de quejas radicadas para este Proceso. Estas quejas se clasificaron dentro de esta tipología, teniendo en cuenta la inconformidad manifestada por algunos trabajadores por la entrega del kit escolar.
- 1 - Subsidio Monetario - Pago del Subsidio, con 10 radicaciones y el 20% de participación del total de quejas radicadas a este Proceso. Para esta tipología, las quejas presentadas por el no pago de la cuota monetaria, se dieron, según la respuesta dada por el Proceso de Subsidio, porque los trabajadores no presentaron documentos que acreditaran el derecho.
- 9 - Subsidio monetario – Pago del subsidio, con 9 radicaciones y el 18% de participación del total de quejas radicadas a este Proceso. 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. Una vez, el Proceso de Subsidio validó la información de cada trabajador, realizó los ajustes en la base de datos y el giro de la cuota monetaria.
- 7- Subsidio monetario – Pago del subsidio, con 4 radicaciones y el 8% de participación, del total de quejas radicadas a este Proceso. Estas quejas se clasificaron en esta tipología, teniendo en cuenta que los afiliados manifestaron no recibir la cuota monetaria en el trimestre, pero al revisar los casos por el Proceso de subsidio, se confirmó que hubo inconvenientes por parte de la empresa a la hora de reportar novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.).
- 21- Afiliación-Beneficiarios, con 2 radicaciones y el 4% de participación, del total de quejas radicadas a este Proceso. Estas quejas hacen referencia a la dificultad manifestada por los trabajadores y beneficiarios para realizar la afiliación de manera virtual.
- 60 – canales de atención, con 4 radicaciones el 6% de participación del total de quejas radicadas a este Proceso. Estas quejas hacen referencia a la inconformidad con la atención presencial en el centro de servicios por el

personal de Afiliaciones y Sede de Villa del Rosario y la atención por el canal telefónico.

- 2 - Subsidio monetario – Pago del subsidio, con 1 radicaciones y el 2% de participación del total de quejas radicadas a este Proceso. Estas quejas hacen referencia a la dificultad de algunos afiliados para cobrar la cuota monetaria, porque no cuentan con medio de pago como la tarjeta multiservicios o realizan apertura de cuenta móviles, pero los bancos demoran en realizar la apertura de la misma.
- 3 - Subsidio monetario – Pago del subsidio, con 1 radicaciones y el 2% de participación del total de quejas radicadas a este Proceso. Estas quejas hacen referencia a que los trabajadores manifestaron inconformidad por no recibir la cuota monetaria y al revisar la información en la base de datos, el trabajador no cumple requisitos, estaba solicitando beneficio por persona a cargo no incluida en la norma vigente y/o no es persona a cargo del mismo.
- 6 - Subsidio monetario – Pago del subsidio, con 1 radicaciones y el 2% de participación del total de quejas radicadas a este Proceso. Estas quejas hacen referencia a que los trabajadores manifestaron inconformidad por no recibir la cuota monetaria y al revisar la información en la base de datos, el trabajador no presentó el documento idóneo que acreditara la limitación del dependiente para trabajar y/o no giro de doble cuota a causa de la condición especial.
- 8- Subsidio monetario – Pago del subsidio, con 1 radicación y el 2% de participación, del total de quejas radicadas a este Proceso. Esta queja se clasificó en esta tipología, teniendo en cuenta que el afiliado manifestó no recibir la cuota monetaria en el trimestre, pero al revisar el caso por el Proceso de subsidio, se confirmó que no registraba pago de aportes del empleador.
- 23- Afiliación-certificaciones, con 1 radicación y el 2% de participación, del total de quejas radicadas a este Proceso. Esta queja hace referencia a la inconformidad presentada por un trabajador afiliado, por actualización de categoría.
- 15 – Aportes - Mora/inconsistencias (personas jurídicas y naturales) con 1 radicación y el 2% de participación, del total de quejas radicadas a este Proceso. Esta queja hace referencia a la inconformidad presentada por empresa por presunta mora en aportes.
- 17 – Aportes - Mora e inconsistencias de micro y pequeñas empresas (Ley 590 o la que aplique para progresividad) con 1 radicación y el 2% de

participación, del total de quejas radicadas a este Proceso. Esta queja hace referencia a la inconformidad presentada por empresa por presunta mora en aportes.

- 18 – Aportes – Independientes con 1 radicación y el 2% de participación, del total de quejas radicadas a este Proceso. Esta queja hace referencia a la inconformidad presentada por trabajador independiente donde solicita anulación de la afiliación.

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

PROCESO	CATEGORIA SSF	CODIGO TIPOLOGIA SSF	4TO. TRIMESTRE 2023	4TO. TRIMESTRE 2022
Subsidio	Subsidio monetario	9	9	8
	Afiliaciones	60	2	3
	Subsidio monetario	7	4	2

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4º. Trimestre 2023

A través de correo electrónico, se envía al Responsable del Proceso de Subsidio, el informe de PQRSF del cuarto trimestre y la relación de las mismas para que se tomen las acciones que contribuyan al mejoramiento continuo.

• UES Recreación

CATEGORIA SSF	CODIGO TIPOLOGIA SSF	TIPOLOGIA SSF	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA SSF	TOTAL
Servicios sociales	45	Recreación	Eventos	12
Servicios sociales	46	Recreación	Hotelería	8
TOTAL RECREACIÓN				20

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4º Trimestre 2023

Como se observa en la tabla anterior, las principales causas de insatisfacción de los afiliados en el Proceso de Recreación para este trimestre, hace referencia a:

- 45 - Servicios sociales – Recreación con 12 radicaciones y el 60% de participación del total de quejas radicadas para este Proceso. El motivo es la inconformidad presentada en la actividad del día del niño.
- 46 - Servicios sociales - Recreación, con 8 radicaciones y el 40% de participación del total de quejas radicadas para este Proceso. El motivo de inconformidad se debió a la dificultad para realizar el alquiler de cabañas y estado de neveras en centro vacacional

En comparación con el cuarto trimestre del año anterior, la tipología 48 sigue siendo recurrente para el Proceso de Recreación, como se muestra en la siguiente tabla:

PROCESO	CATEGORIA SSF	CODIGO TIPOLOGIA SSF	4TO. TRIMESTRE 2023	4TO. TRIMESTRE 2022
Recreación	Servicios sociales	46	8	9
		45	12	6

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4º. Trimestre 2023

A través de correo electrónico, se envía al Responsable del Proceso de Recreación, el informe de PQRSF del cuarto trimestre y la relación de las mismas, para que se tomen las acciones que contribuyan al mejoramiento continuo.

10. SEGUIMIENTOS.

10.1 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 resume los siguiente:

- ✓ Se continúa en el 97% de cumplimiento en estado ejecutado y el 3% restante, se encuentra en etapa de desarrollo e implementación.

10.2 PROTOCOLOS DE ATENCION.

El Subproceso de servicio al cliente de Comfanorte, mide el cumplimiento del protocolo de atención que se brinda a través del canal telefónico.

Los protocolos de atención, se han dado a conocer a los trabajadores nuevos a través de la inducción general programada por el Proceso de Gestión Humana y los trabajadores antiguos han sido capacitados a través de formaciones y toma de conciencia directamente por el jefe del subproceso de Servicio al Cliente.

10.2.1 PROTOCOLO DE ATENCION TELEFÓNICA.

En la medición realizada durante el cuarto trimestre de 2023, se obtuvo respuesta a 139 llamadas telefónicas por partes de los Procesos de la Corporación, que permitió realizar el seguimiento al cumplimiento y adherencia del Protocolo de atención de este canal.

Resultado de la Medición por Procesos

A continuación se detalla el total de seguimientos realizados por Procesos:

PROCESOS	TOTAL DE SEGUIMIENTOS
Subsidio	57
Gestión Comercial	22
Gestión social	14
Vivienda y Crédito Social	12
Gestión Humana	10
Educación Instituto	8
MPC	4
Planeación	3

Gestión Tesorería y Cartera	3
Recreación	2
Gestión Administrativa	2
Educación Colegio	1
Gestión Tecnológica	1
TOTAL GENERAL	139

Fuente: Atención telefónica PL-Sc-Fo-19 4º Trimestre 2023

Como se evidencia en la tabla anterior y teniendo en cuenta el número de consultas que ingresan por este canal, los tres (3) procesos que tuvieron mayor seguimiento fueron: Subsidio, con una participación del 41%, Gestión Comercial y Mercadeo con el 16% de participación, y Gestión Social con el 10% de participación.

Cumplen con el Protocolo telefónico

De 139 llamadas atendidas, el 98% de los Procesos, cumplieron con el Protocolo de atención telefónica, como se evidencia en la siguiente tabla:

PROCESOS	CUMPLIO	NO CUMPLIO	TOTAL DE SEGUIMIENTOS
Educación Instituto	8		8
Gestión Comercial	22		22
Gestión Humana	10		10
Gestión social	14		14
MPC	4		4
Planeación	3		3
Recreación	2		2
Subsidio	55	2	57
Vivienda y Crédito Social	11	1	12
Educación Colegio	1		1
Gestión Administrativa	2		2
Gestión Tesorería y Cartera	3		3
Gestión Tecnológica	1		1
TOTAL GENERAL	136	3	139

Fuente: Atención telefónica PL-Sc-Fo-19 4º trimestre 2023

Conclusiones

- El 98% de las personas que respondieron a la aplicación del ejercicio de medición, cumplieron con el protocolo de atención telefónica.

- Se evidencia mayor compromiso por parte de los Procesos al contestar las llamadas, bajo el marco del protocolo de atención telefónica.

Sugerencia

- Es importante continuar con la estrategia de fortalecer el canal telefónico de la Corporación, con la implementación de nuevas tecnologías que permitan gestionar las llamadas entrantes y salientes. De tal manera que se pueden descargar reportes estadísticos de total de llamadas entrantes y salientes, llamadas perdidas, llamadas desatendidas, entre otras funcionalidades con las que actualmente no se cuenta.

10.2.2 PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL

En el cuarto trimestre de 2023, se realizaron 773 seguimientos a los trabajadores de diferentes Procesos, que se encuentran de cara al cliente. Lo anterior, con el fin de validar el cumplimiento y adherencia del Protocolo de atención presencial.

Resultado de la Medición por Procesos

A continuación, se detalla el total de seguimientos realizados por Procesos:

PROCESO	TOTAL DE SEGUIMIENTOS
Subsidio	239
Mecanismo de Protección al Cesante	194
Gestión Tesorería y Cartera	95
Vivienda y Crédito Social	61
Gestión Social	56
Recreación	54
Educación Instituto	28
Gestión Administrativa	28
Gestión Comercial y Mercadeo	18
TOTAL GENERAL	773

Fuente: Atención Presencial PL-Sc-Fo-20 4º trimestre 2023

Como se puede evidenciar en la tabla anterior, el 31% de total de seguimientos se hicieron al personal de cara al cliente del Proceso de Subsidio, el 25% al personal de cara al cliente del Mecanismo de Protección al Cesante, el 12% al personal de cara al cliente del Proceso de Gestión Tesorería y Cartera en el Centro de Experiencias y por último el 8% al personal de cara al cliente del Proceso de Vivienda y Crédito Social.

Cumplen con el Protocolo de atención Presencial

En esta medición, se encontró que el 100% de los trabajadores cumplieron con el Protocolo de atención en ventanilla (saludan – Cómo puedo servirle), como se evidencia en la siguiente gráfica:



Gráfica No.10 Cumplimiento Protocolo de atención presencial 4º trimestre 2023

Conclusión

- Se evidencia mayor compromiso por parte del personal de cara al cliente en cada uno de los Procesos de la Corporación, teniendo en cuenta que en la aplicación del ejercicio de medición el 100% cumplieron con el protocolo de atención presencial.
- Por parte de la Coordinación de servicio al cliente, durante el cuarto trimestre de 2023, realizó seguimiento al cumplimiento del protocolo de atención presencial a través de encuesta por formulario Google a un total de 58 usuarios que visitaron el Centro de servicios, el centro de experiencia, vivienda y crédito social, Agencia de Empleo, Vacunación y Oficina Pila. En esta encuesta se obtuvo que el 100% estuvo satisfecho con la atención brindada por el funcionario y el 100% de los trabajadores aplicaron el protocolo de atención.

10.3 SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN EN EL CENTRO DE SERVICIOS COMFANORTE

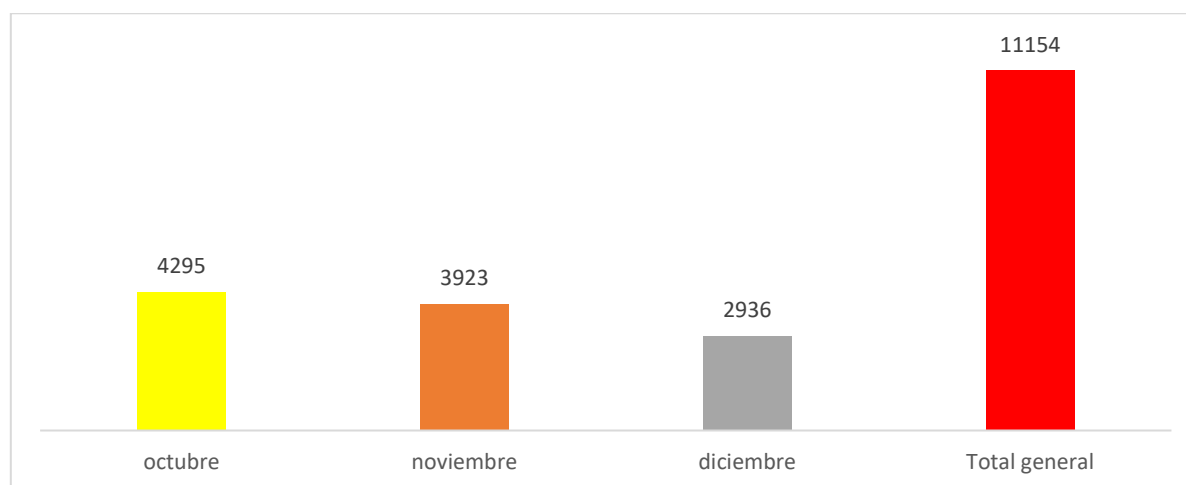
A continuación, se presenta el informe correspondiente al comportamiento de los turnos atendidos, calificación de atención en el Centro de Servicios, ubicado en la sede principal de Comfanorte durante el cuarto trimestre de 2023.

10.3.1 TRAMITES QUE SE REALIZAN

- Casilla 1 y 2: Reconocimientos de pago de cuota monetaria
- Casilla 3: Entrega de Tarjeta Multiservicios
- Casillas 4 a la 9: Trámite de afiliación de trabajadores y beneficiarios
- Casilla 11: Asesoría Planilla Asistida PILA

10.3.1 TOTAL TURNOS ATENDIDOS POR MES

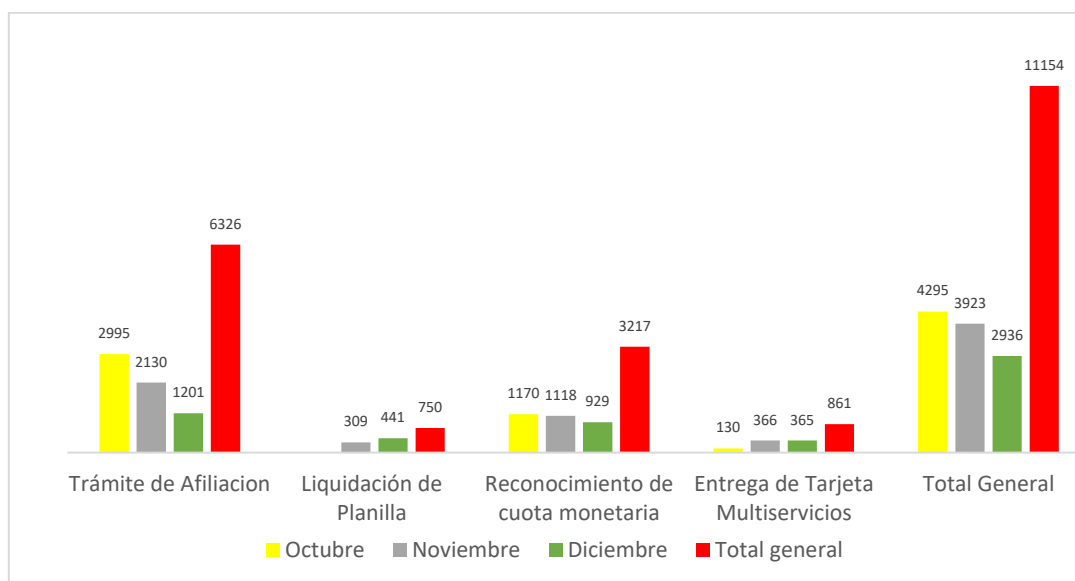
Durante el cuarto trimestre de 2023, se atendieron 11.154 usuarios en el centro de servicios de Comfanorte; el 39% de las atenciones se realizaron en el mes de octubre, el 35% en el mes de noviembre y el 26% en el mes de diciembre, como se evidencia en la siguiente gráfica:



Gráfica No.11 Total turnos atendidos 4º Trimestre de 2023 centro de servicios

10.3.1 TOTAL TURNOS ATENDIDOS POR TRÁMITE

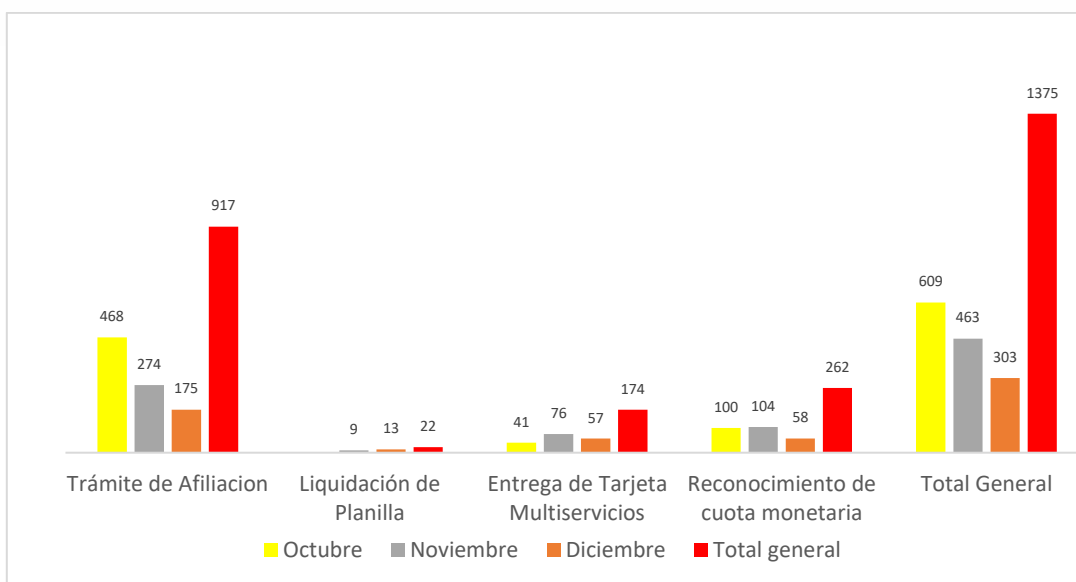
En el cuarto trimestre de 2023, el 57% de la atención en el Centro de servicios de Comfanorte, se dio para afiliación de trabajadores y beneficiarios; el 29% para reconocimiento de la cuota monetaria; el 8% para entrega de tarjeta multiservicios y el 7% para asesoría en planilla PILA.



Gráfica No.12 Total turnos atendidos por trámite 4º Trimestre de 2023 centro de servicios

10.3.2 TURNOS PREFERENCIALES ATENDIDOS POR TRAMITE

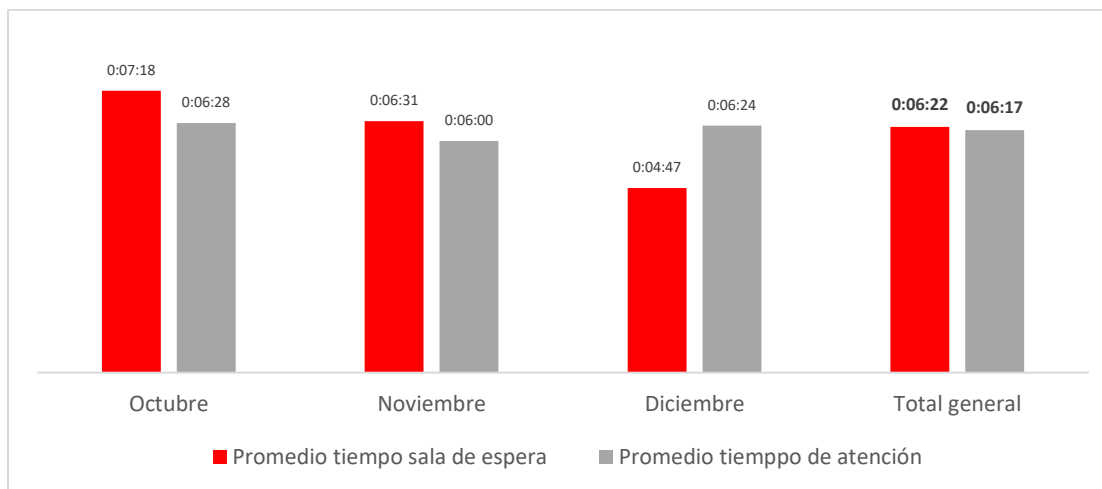
Comfanorte, dando cumplimiento a la Normatividad vigente en materia de atención al ciudadano, ofrece una atención especial y preferencial a personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, personas con niños en brazos o con debilidad manifiesta. Es por esto que, durante el cuarto trimestre del 2023, de 11.154 usuarios que se atendieron en el Centro de servicios de Comfanorte, el 12% (1375 personas) recibieron atención preferencial. En la siguiente gráfica se detallan las atenciones por tipo de trámite:



Gráfica 13. Total turnos preferenciales atendidos 4º trimestre 2023 centro de servicios

10.3.3 TIEMPO PROMEDIO EN SALA DE ESPERA VS TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION

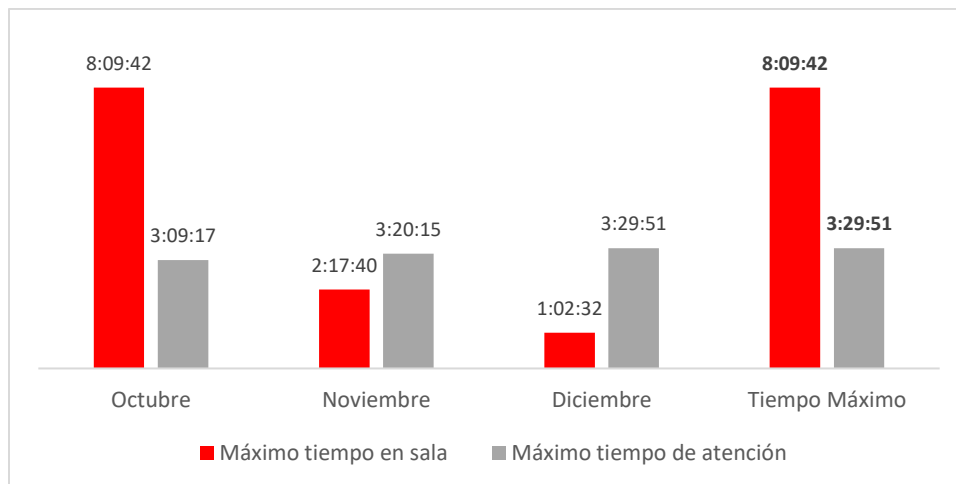
Durante el cuarto trimestre de 2023, el tiempo promedio de espera en el centro de servicios fue de 0:06:22 minutos y el tiempo promedio de atención en ventanilla fue de 0:06:17 minutos, como se detalla en la siguiente gráfica por meses:



Gráfica 14. Tiempo promedio espera Vs Tiempo promedio de atención 4º Trimestre 2023 centro de servicios

Asimismo, durante el cuarto trimestre de 2023, se presentó un tiempo máximo de espera en el centro de servicios de 8:09:42 en el mes de octubre y un tiempo

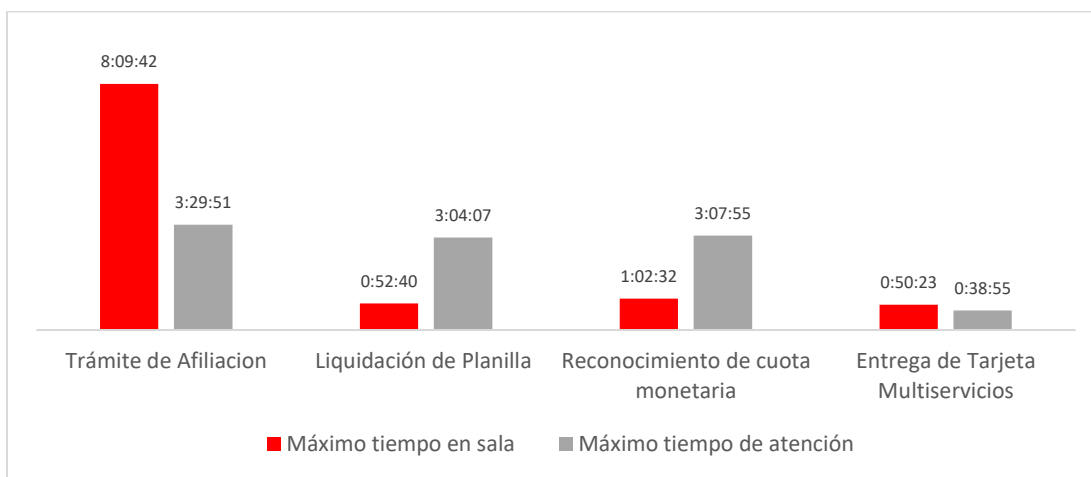
máximo de atención en ventanilla de 3:29:51 en el mes de diciembre, para el trámite de afiliación, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica 15. Tiempo promedio espera Vs Tiempo promedio de atención 4º Trimestre 2023 centro de servicios

Una vez analizados los tiempos máximos de atención, se evidenció que los trabajadores llamaron el turno y no cerraron la atención.

A continuación, se detalla el tiempo máximo de atención en sala de espera y máximo tiempo de atención en ventanilla por cada trámite.



Gráfica 16. Tiempo promedio espera Vs Tiempo promedio de atención por trámite 4º Trimestre 2023 centro de servicios

10.3.4 PRODUCTIVIDAD POR ASESOR

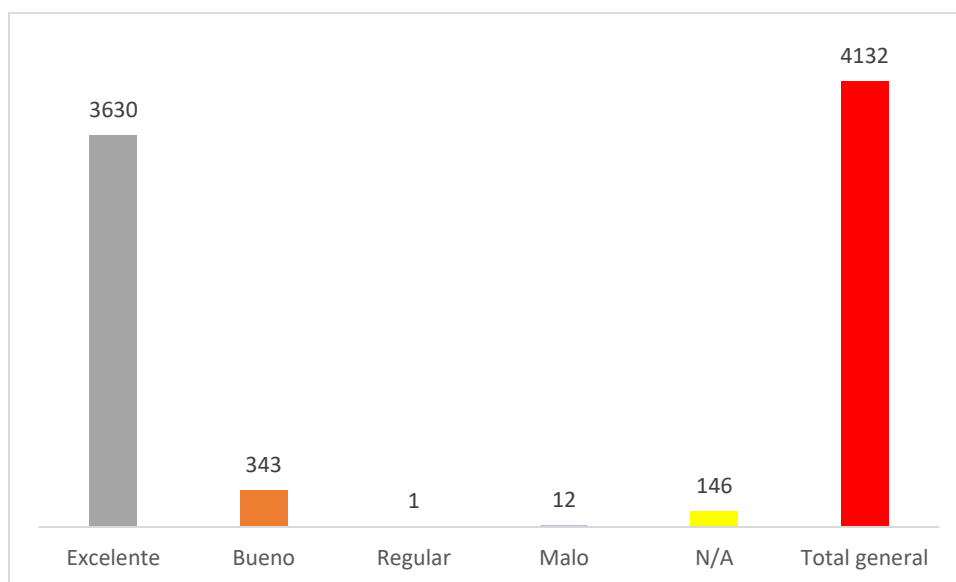
Del total de personas atendidas en el Centro de Servicios de Comfanorte durante el cuarto trimestre de 2023, la funcionaria Yorelis Ortiz, realizó el mayor número de atenciones, con el 15% de participación para trámite de afiliación de trabajadores y beneficiarios.

Asesor	Trámite de Afiliación	Liquidación de Planilla	Reconocimiento de cuota monetaria	Entrega de Tarjeta Multiservicios	Total
YORELIS ORTIZ	1684				1684
ANDREA BENAVIDES	1		1652		1653
JAIR REYES	2		1565		1567
ANDREA MARCELA GONZLEZ NAVARRETE	1453				1453
YURLEY ORTEGA	1445				1445
KARENT PEREZ	1201				1201
JORGE BLANCO				861	861
JAZMIN DUARTE		750			750
ZEINA ARAQUE	302				302
VALENTINA ROBLES	163				163
JUAN LIZARAZO	64				64
GEICEL YERALDIN PIMIENTA	11				11
Total general	6326	750	3217	861	11154

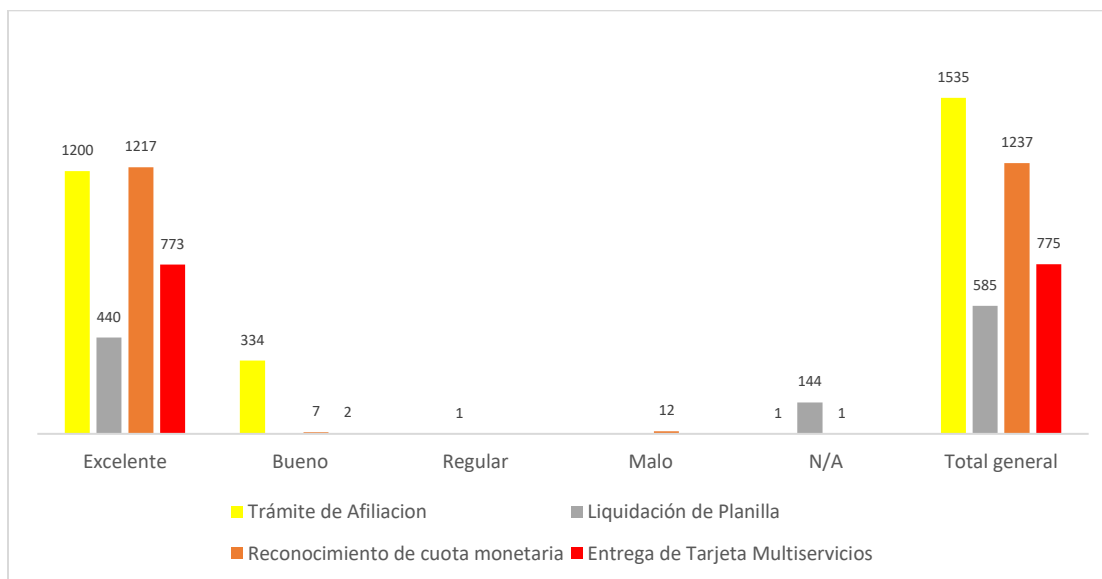
Turnos atendidos por asesor en el 4º Trimestre 2023 centro de servicios

10.3.5 CALIFICACION DEL SERVICIO POR TRAMITE Y ASESOR.

Durante el cuarto trimestre de 2023, se obtuvo una calificación del 37% del total de personas atendidas en el Centro de servicios. El 88% de los usuarios que calificaron la atención, consideran que es Excelente; el 8% como buena; el 0.02% como regular y el 0.3% malo, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica 17. Calificación del servicio 4º Trimestre 2023 centro de servicios



Gráfica 18. Calificación por servicio 4º Trimestre 2023 centro de servicios

A continuación, se detalla la calificación dada a cada asesor en el centro de servicios, durante el cuarto trimestre de 2023.

ASESOR - TRÁMITE	1.Excelente	2.Bueno	3.Regular	4.Malo	5.N/A	Total general
JARID REYES (Reconocimiento de cuota monetaria)	1181	6		12	1	1200
YORELIS ORTIZ (Trámite de afiliación)	1178	3				1181
JORGE BLANCO (Entrega de Tarjeta Multiservicios)	773	2				775
JAZMIN DUARTE (Liquidación de Planilla)	440		1		144	585
YURLEY ORTEGA (Trámite de afiliación)	5	331				336
ANDREA BENAVIDES (Reconocimiento de cuota monetaria)	36	1				37
ANDREA MARCELA GONZLEZ NAVARRETE (Trámite de afiliación)	16					16
JUAN LIZARAZO- (Trámite de afiliación)	1					1
KARENT PEREZ (Trámite de afiliación)					1	1
Total general	3630	343	1	12	146	4132

Fuente: Reporte de calificación del servicio infoturno 4º Trimestre 2023

Conclusiones:

- Durante el cuarto trimestre de 2023, las personas que se acercaron al centro de servicios de Comfanorte, se atendieron sin contratiempos.
- El horario más utilizado por los afiliados para acercarse al centro de servicios es de 09:00 – 11:00 am y de 02:00 a 04:00 pm, donde se generan mayor número de turnos, según el reporte de turno – estacionalidad del sistema de información Infoturno.
- Hubo oportunidad en la atención, teniendo en cuenta que de 11.154 personas que ingresaron al centro de servicios durante el trimestre, el 2% (258) fueron atendidas después de 30 minutos, según el reporte de productividad del sistema de información Infoturno.
- La atención recibida conforme a la perspectiva de los usuarios, dió una calificación favorable, demostrando el compromiso de los trabajadores en la aplicación de los protocolos y valores corporativos al momento de la atención y prestación del servicio.

11. TALLERES DE FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

En el cuarto trimestre de 2023, se realizó la Formación y toma de conciencia para trabajadores del Ecoparque Comfanorte, recordando el cumplimiento de las directrices en materia de atención al ciudadano de la Superintendencia de Subsidio Familiar, Protocolos de atención Corporativa, y Protección de datos personales, lográndose capacitar 21 trabajadores.

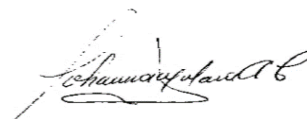
12. INDICADORES

- **805 satisfacciones en la respuesta:** Se realizaron **118** llamadas, encontrándose que el **100%** de los encuestados manifestaron satisfacción con las respuestas recibidas.
- **806 oportunidad en la respuesta:** De **266** PQRSF radicadas en la Corporación, el **100%** de los registros se respondieron dentro de los términos de Ley.
- **902 atención telefónica:** Del **100%** de las llamadas de seguimiento realizadas, el **98%** de los trabajadores, cumplieron con el protocolo de atención.
- **939 atención presencial:** El **100%** de los trabajadores cumplieron con el Protocolo de atención en ventanilla (saludan – Cómo puedo servirle).

Sin otro particular,



EDGAR ORLANDO DIAZ CACERES
Jefe de Planeación



JOHANNA MILENA ALFONSO CONTRERAS
Coordinador Servicio al Cliente