

## INFORME DE GESTION DE PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2024

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 primer trimestre de 2024.

### 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](http://www.comfanorte.com.co)
- Correo Institucional: [Siau@comfanorte.com.co](mailto:Siau@comfanorte.com.co)
- Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube

#### Canal telefónico:

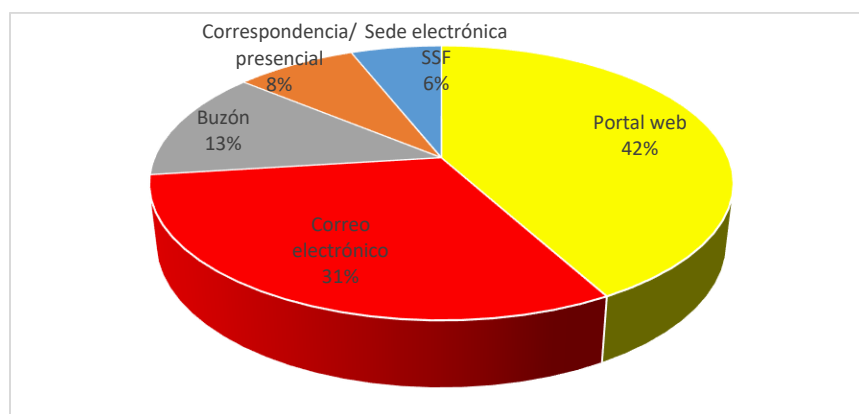
- PBX: (+57) 607 5823455
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 97 5000

#### Canales Presenciales:

- Oficina 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

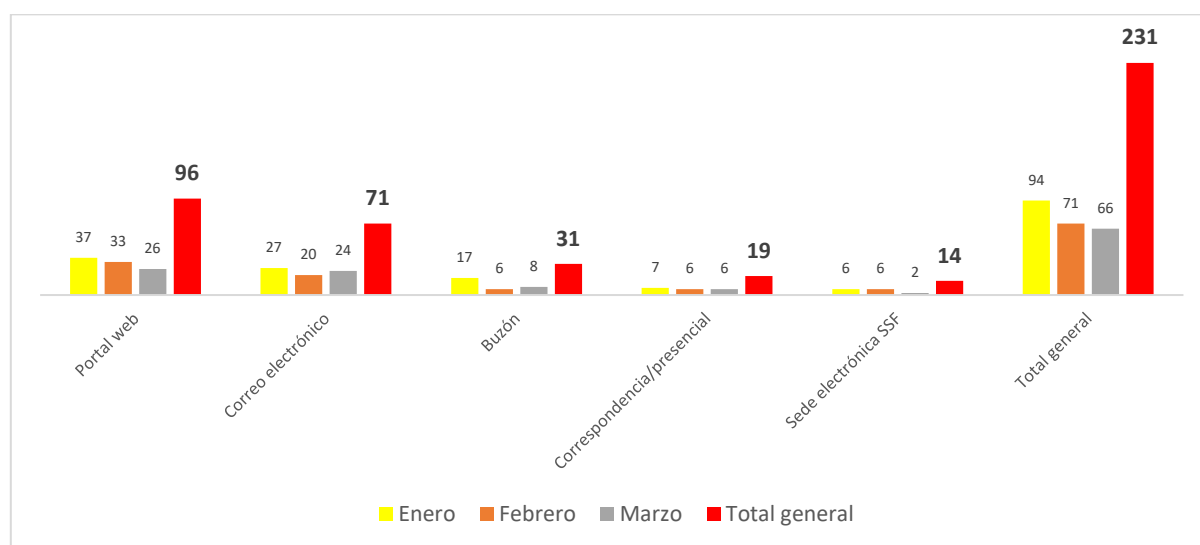
## 2. PQRSF POR MEDIO DE CANAL DE RECEPCION.

Durante el primer trimestre de 2024, se recibieron 231 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 42% de participación, seguido del correo electrónico con el 31% de participación, Presencial en la oficina de correspondencia con el 8% de participación y Sede electrónica de la SSF con el 6%, como se muestra en la siguiente gráfica:



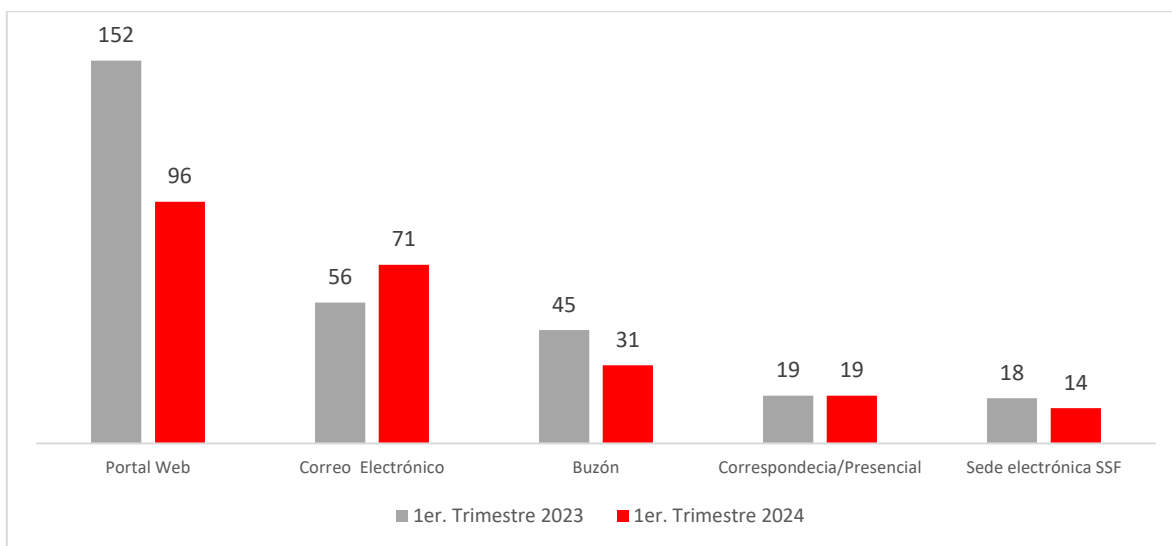
Gráfica No.1 Análisis porcentaje de usos de los canales de atención 1er. Trimestre 2024

A continuación, se detalla el total de PQRSF recepcionadas por mes, en cada uno de los canales, durante el primer trimestre de 2024:



Gráfica No.2 Canales de atención 1er. Trimestre 2024

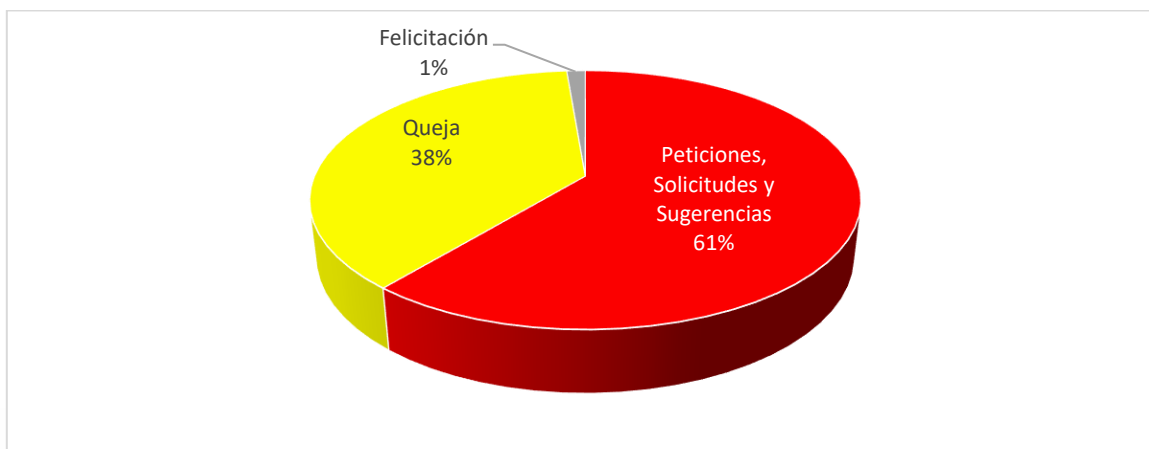
Respecto al mismo trimestre del año anterior, aumentó la radicación presencial en la oficina de correspondencia de PQRSF con 27% de participación. Asimismo, disminuyó el 37% el uso del Portal web Corporativo, el Buzón de sugerencias con el 31% y la Sede electrónica de la SSF con el 22%, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No.3 Análisis comparativo de los canales de atención 1er. Trimestre 2023 Vs 2024

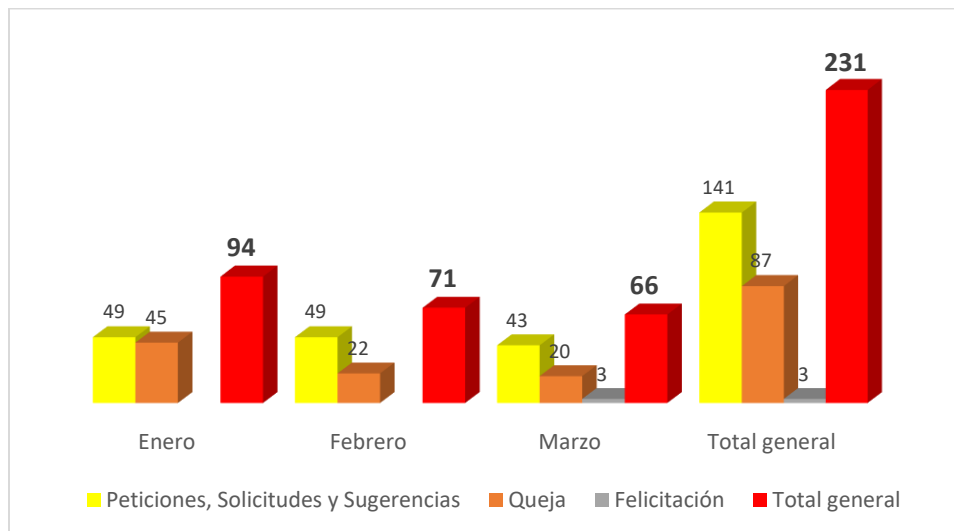
### 3. CLASIFICACION DE PQRSF

Se recibieron 231 PQRSF, de las cuales el 61% corresponden a Peticiones, Solicitudes y Sugerencias, el 38% a Quejas y Reclamos y el 1% a Felicitaciones.



Gráfica No.4 Análisis de porcentaje de Clasificación de PQRSF 1er. Trimestre 2024

A continuación, se detalla el total de PQRSF recepcionadas por mes:



Gráfica No.5 Clasificación de PQRSF 1er. Trimestre 2024

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

Comparando con el mismo trimestre de 2023; se observa que, las Felicitaciones disminuyeron el 25%, las Quejas y reclamos el 22% y las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias el 19% como se muestra en la siguiente tabla:

| Motivo                                | Enero      |           | Febrero    |           | Marzo     |           | Total 1er. Trimestre |            | %    | Tendencia |
|---------------------------------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|----------------------|------------|------|-----------|
|                                       | 2023       | 2024      | 2023       | 2024      | 2023      | 2024      | 2023                 | 2024       |      |           |
| Peticiones, Solicitudes y Sugerencias | 81         | 49        | 47         | 49        | 46        | 43        | 174                  | 141        | -19% | ↓         |
| Quejas y Reclamos                     | 30         | 45        | 54         | 22        | 28        | 20        | 112                  | 87         | -22% | ↓         |
| Felicitación                          | 4          | 0         | 0          | 0         | 0         | 3         | 4                    | 3          | -25% | ↓         |
| <b>Total General</b>                  | <b>115</b> | <b>94</b> | <b>101</b> | <b>71</b> | <b>74</b> | <b>66</b> | <b>290</b>           | <b>231</b> |      |           |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2024

## 5. PQRSF ASIGNADAS POR PROCESOS

Durante el primer trimestre de 2024, el Proceso de Subsidio obtuvo el mayor número de radicaciones de PQRSF con 185 y el 80% de participación; seguido por Recreación con 13 radicaciones y el 6% de participación y Mecanismo de Protección al Cesante con 10 radicaciones y el 4% de participación del total de PQRSF; como se observa en la siguiente tabla:

| Proceso                     | Felicitación | Peticiones, Solicitudes y Sugerencias | Queja     | Total general | %          |
|-----------------------------|--------------|---------------------------------------|-----------|---------------|------------|
| Subsidio                    | 3            | 116                                   | 66        | 185           | 80,1       |
| Recreación                  | -            | 4                                     | 9         | 13            | 5,6        |
| MPC                         | -            | 4                                     | 6         | 10            | 4,3        |
| Gestión Jurídica            | -            | 6                                     | -         | 6             | 2,6        |
| Gestión comercial           | -            | 1                                     | 3         | 4             | 1,7        |
| Educación Colegio           | -            | 2                                     | 1         | 3             | 1,3        |
| Gestión Tesorería y Cartera | -            | 3                                     | -         | 3             | 1,3        |
| Vivienda y Crédito Social   | -            | 2                                     | 1         | 3             | 1,3        |
| Educación Instituto         | -            | 1                                     | 1         | 2             | 0,9        |
| Gestión Financiera          | -            | 1                                     | -         | 1             | 0,4        |
| Gestión Humana              | -            | 1                                     | -         | 1             | 0,4        |
| <b>Total general</b>        | <b>3</b>     | <b>141</b>                            | <b>87</b> | <b>231</b>    | <b>100</b> |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2024

En Comparación con el primer trimestre de 2023, se resalta la disminución de las quejas y reclamos del 100%, para el Proceso de Gestión Tesorería y Cartera, el 50% para el Proceso de Educación Colegio, el 44% para el Proceso de Recreación, el 25% para el Proceso de Gestión Comercial y el 20% para el Proceso de Subsidio. Asimismo, hubo un incremento del 100% de las quejas y reclamos para el Proceso de Educación Instituto y el 20% para el Proceso de Mecanismo de Protección al Cesante como se evidencia en la siguiente tabla:

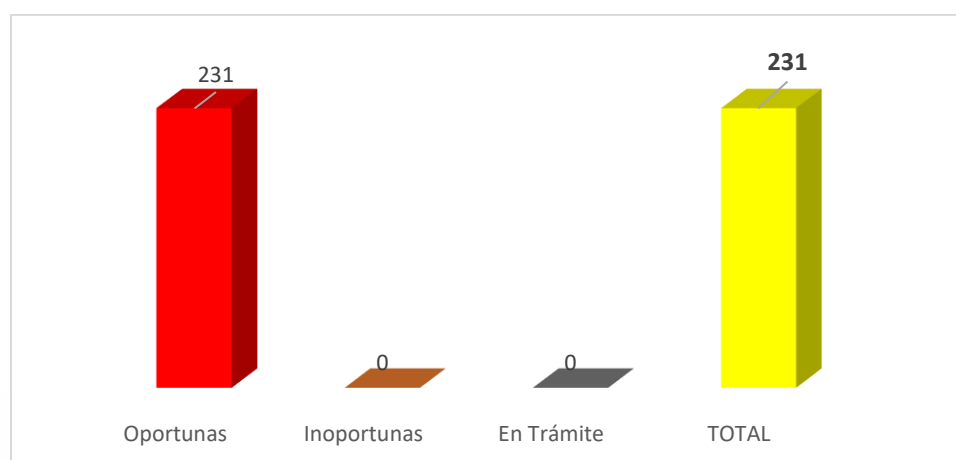
| Proceso                     | Felicitación |          | Peticiónes, Solicitudes y Sugerencias |            | Queja      |           | Total general |            | %         |
|-----------------------------|--------------|----------|---------------------------------------|------------|------------|-----------|---------------|------------|-----------|
|                             | 2023         | 2024     | 2023                                  | 2024       | 2023       | 2024      | 2023          | 2024       |           |
| Subsidio                    | 1            | 3        | 120                                   | 116        | 83         | 66        | 204           | 185        | -20       |
| Recreación                  | 3            | -        | 13                                    | 4          | 16         | 9         | 32            | 13         | -44       |
| MPC                         | -            | -        | 8                                     | 4          | 5          | 6         | 13            | 10         | 20        |
| Gestión Jurídica            | -            | -        | 2                                     | 6          | -          | -         | 2             | 6          | 0         |
| Gestión comercial           | -            | -        | 15                                    | 1          | 4          | 3         | 19            | 4          | -25       |
| Educación Colegio           | -            | -        | 4                                     | 2          | 2          | 1         | 6             | 3          | -50       |
| Gestión Tesorería y Cartera | -            | -        | 2                                     | 3          | 1          | -         | 3             | 3          | -100      |
| Vivienda y Crédito Social   | -            | -        | 6                                     | 2          | 1          | 1         | 7             | 3          | 0         |
| Educación Instituto         | -            | -        | 1                                     | 1          | -          | 1         | 1             | 2          | 100       |
| Gestión financiera          | -            | -        | -                                     | 1          | -          | -         | 0             | 1          | 0         |
| Gestión Humana              | -            | -        | -                                     | 1          | -          | -         | 0             | 1          | 0         |
| Gestión Contable            | -            | -        | 3                                     | -          | -          | -         | 3             | -          | 0         |
| <b>Total general</b>        | <b>4</b>     | <b>3</b> | <b>174</b>                            | <b>141</b> | <b>112</b> | <b>87</b> | <b>290</b>    | <b>231</b> | <b>20</b> |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2023 Vs 2024

## 6. TIEMPOS DE RESPUESTA

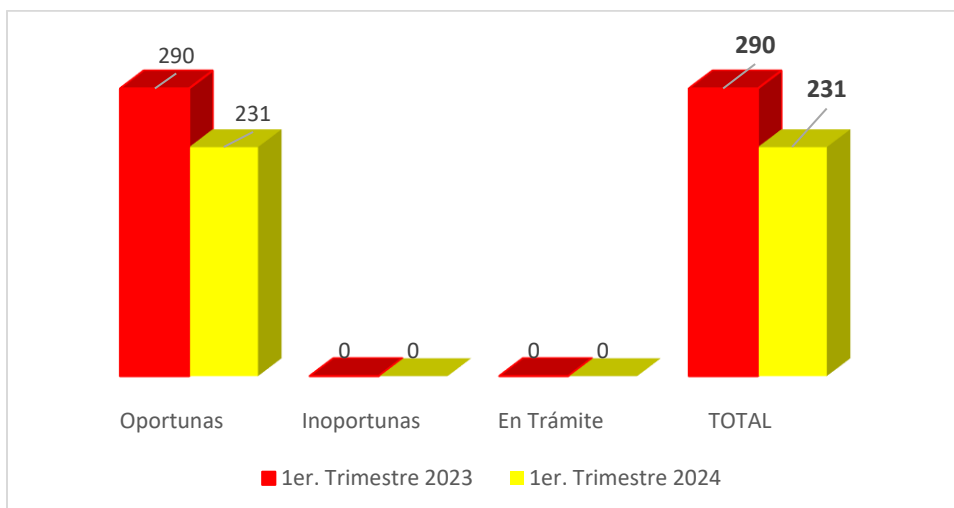
### • Oportunidad en la respuesta

De 231 PQRSF radicadas durante el primer trimestre de 2024, el 100% se respondieron oportunamente, como se muestra en el siguiente gráfico:



Gráfica No.6 Oportunidad en la respuesta a PQRSF 1er. Trimestre 2024

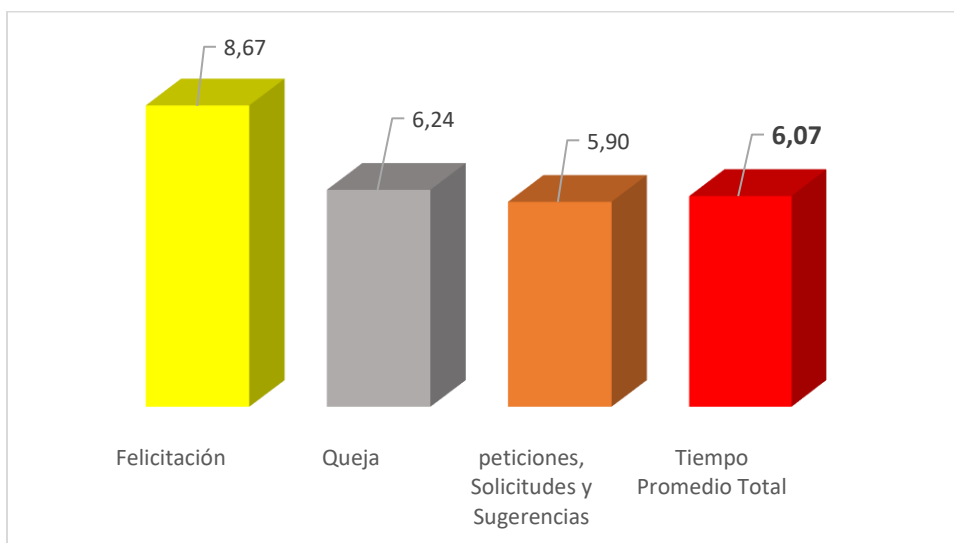
En comparación con el primer trimestre del 2023, la oportunidad en la respuesta se mantiene en el 100%, como se muestra en el siguiente gráfico:



Gráfica No.7 Análisis comparativo de oportunidad en la respuesta 2023 Vs 2024

### • Tiempo Promedio de respuesta

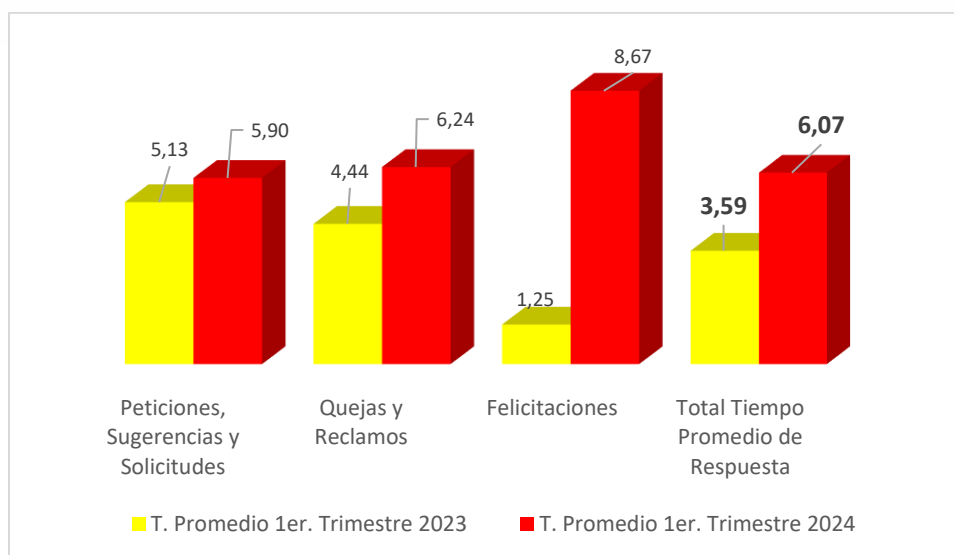
El tiempo promedio de respuesta durante el primer trimestre de 2024, fue de seis (6) días hábiles, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No.8 Tiempo promedio de respuesta a PQRSF 1er. Trimestre 2024

Para el primer trimestre de 2024, hubo un aumento de tres (3) días en el tiempo de respuesta a las PQRSF en comparación con el mismo trimestre del año anterior, como se evidencia en la siguiente tabla:





Gráfica No.9 Comparativo Tiempo promedio de respuesta a PQRSF 2023 VS 2024

## 7. CLASIFICACION POR TIPOLOGIAS DE QUEJAS RECLAMOS.

De las Quejas y Reclamos radicadas en el primer trimestre del año 2024, 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). | 2     |
| 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     |
| 7                    | Subsidio monetario | Pago del subsidio | Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)                      | 7     |
| 8                    | Subsidio monetario | Pago del subsidio | No pago de aportes del empleador                                                                                                               | 2     |



|                      |                     |                                                                                                           |                                                                                                                                     |           |
|----------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 9                    | Subsidio monetario  | Pago del subsidio                                                                                         | Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.) | 15        |
| 13                   | Subsidio en especie | Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados.  | N/A                                                                                                                                 | 27        |
| 19                   | Afiliaciones        | Empresas                                                                                                  | N/A                                                                                                                                 | 1         |
| 21                   | Afiliaciones        | Beneficiarios                                                                                             | N/A                                                                                                                                 | 9         |
| 22                   | Afiliaciones        | Independientes                                                                                            | N/A                                                                                                                                 | 1         |
| 29                   | Fondos de ley       | Mecanismo de Protección al Cesante                                                                        | N/A                                                                                                                                 | 6         |
| 32                   | Fondos de ley       | FOVIS                                                                                                     | FOVIS URBANO - VIVIENDA NUEVA                                                                                                       | 1         |
| 40                   | Servicios sociales  | Educación                                                                                                 | Colegios                                                                                                                            | 1         |
| 41                   | Servicios sociales  | Educación                                                                                                 | Capacitación                                                                                                                        | 1         |
| 46                   | Servicios sociales  | Recreación                                                                                                | Hotelería                                                                                                                           | 3         |
| 48                   | Servicios sociales  | Recreación                                                                                                | Centros recreacionales                                                                                                              | 5         |
| 60                   | Canales de atención | Call center, presencial, web, etc.                                                                        | Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.                                                                    | 4         |
| 61                   | Otros               | (Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.) | (en blanco)                                                                                                                         | 1         |
| <b>TOTAL GENERAL</b> |                     |                                                                                                           |                                                                                                                                     | <b>87</b> |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2024

## 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 primer trimestre de 2024, las siguientes:

| CODIGO                           | CATEGORIA           | TIPOLOGIA                                                                                                | CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA                                                                                                                         | TOTAL     |
|----------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 9                                | Subsidio monetario  | Pago del subsidio                                                                                        | Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)            | 15        |
| 7                                | Subsidio monetario  | Pago del subsidio                                                                                        | Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)                      | 7         |
| 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). | 2         |
| 8                                | Subsidio monetario  | Pago del subsidio                                                                                        | No pago de aportes del empleador                                                                                                               | 2         |
| 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         |
| <b>TOTAL SUBSIDIO MONETARIO</b>  |                     |                                                                                                          |                                                                                                                                                | <b>27</b> |
| 13                               | Subsidio en especie | Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados. | N/A                                                                                                                                            | 27        |
| <b>TOTAL SUBSIDIO EN ESPECIE</b> |                     |                                                                                                          |                                                                                                                                                | <b>27</b> |
| 21                               | Afiliaciones        | Beneficiarios                                                                                            | N/A                                                                                                                                            | 9         |
| 19                               | Afiliaciones        | Empresas                                                                                                 | N/A                                                                                                                                            | 1         |
| 22                               | Afiliaciones        | Independientes                                                                                           | N/A                                                                                                                                            | 1         |
| <b>TOTAL AFILIACIONES</b>        |                     |                                                                                                          |                                                                                                                                                | <b>11</b> |
| 48                               | Servicios sociales  | Recreación                                                                                               | Centros recreacionales                                                                                                                         | 5         |
| 46                               | Servicios sociales  | Recreación                                                                                               | Hotelería                                                                                                                                      | 3         |
| 40                               | Servicios sociales  | Educación                                                                                                | Colegios                                                                                                                                       | 1         |
| 41                               | Servicios sociales  | Educación                                                                                                | Capacitación                                                                                                                                   | 1         |
| <b>TOTAL SERVICIOS SOCIALES</b>  |                     |                                                                                                          |                                                                                                                                                | <b>10</b> |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2024

En el primer trimestre de 2024, se evidencian las siguientes tipologías con mayor número de quejas:

- **Subsidio en especie:** Con 27 radicaciones y el 31% de participación. Estas quejas hacen referencia a la inconformidad por que no se realizó entrega del kit escolar.
- **Subsidio Monetario:** Con 27 radicaciones y el 31% de participación, discriminadas mayormente en la Tipología 9. Los afiliados presentaron inconformidad por no pago de la cuota monetaria y al validar la información por el Proceso de subsidio, se realizan los ajustes en la base de datos para el posterior pago del Subsidio.
- **Afiliaciones:** Con 11 radicaciones y el 13% de participación, discriminadas mayormente en la Tipología 21. Los afiliados presentaron por dificultad en el trámite de afiliación de beneficiarios.
- **Servicios sociales:** Con 10 radicaciones y el 11% de participación, discriminadas mayormente en los servicios de recreación. Estas quejas hacen referencia a inconformidad por situaciones presentadas en el Ecoparque Comfanorte.

Con relación al primer trimestre del año anterior, los trámites y servicios recurrentes, continúan siendo: **Proceso de Subsidio con las tipologías:** 13 Subsidio en especie -Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados; 9 Subsidio Monetario - Pago del Subsidio; 21 Afiliación de beneficiarios. **Proceso de Recreación con las tipologías:** 46-Hotelaría y 48– Centros recreacionales, como se muestra en la siguiente tabla:

| CATEGORIA SSF       | CODIGO TIPOLOGIA SSF | I trimestre 2023 | I trimestre 2024 |
|---------------------|----------------------|------------------|------------------|
| Subsidio en especie | 13                   | 35               | 27               |
| Subsidio monetario  | 9                    | 7                | 15               |
|                     | 7                    | 6                | 7                |
| Afiliaciones        | 21                   | 18               | 9                |
| Servicios sociales  | 46                   | 11               | 3                |
|                     | 48                   | 2                | 5                |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2024

## 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 primer trimestre 2024.

### • UES Subsidio

| CODIGO                    | CATEGORIA           | TIPOLOGIA                                                                                                | CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA                                                                                                                         | TOTAL |
|---------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 9                         | Subsidio monetario  | Pago del subsidio                                                                                        | Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)            | 15    |
| 7                         | Subsidio monetario  | Pago del subsidio                                                                                        | Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)                      | 7     |
| 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). | 2     |
| 8                         | Subsidio monetario  | Pago del subsidio                                                                                        | No pago de aportes del empleador                                                                                                               | 2     |
| 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     |
| TOTAL SUBSIDIO MONETARIO  |                     |                                                                                                          |                                                                                                                                                | 27    |
| 13                        | Subsidio en especie | Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados. | N/A                                                                                                                                            | 27    |
| TOTAL SUBSIDIO EN ESPECIE |                     |                                                                                                          |                                                                                                                                                | 27    |
| 21                        | Afiliaciones        | Beneficiarios                                                                                            | N/A                                                                                                                                            | 9     |
| TOTAL AFILIACIONES        |                     |                                                                                                          |                                                                                                                                                | 9     |
| 60                        | Canales de atención | Call center, presencial, web, etc.                                                                       | Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.                                                                               | 3     |
| TOTAL CANALES DE ATENCIÓN |                     |                                                                                                          |                                                                                                                                                | 3     |
| TOTAL SUBSIDIO            |                     |                                                                                                          |                                                                                                                                                | 66    |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2024

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 27 radicaciones y el 41% de participación del total de quejas radicadas para este Proceso, hacen referencia a la inconformidad manifestada por algunos trabajadores por la entrega del kit escolar.
- 9 - Subsidio monetario – Pago del subsidio, con 15 radicaciones y el 23% 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 y una vez, el Proceso de Subsidio validó la información de cada trabajador, realizó los ajustes en la base de datos para el posterior pago del subsidio.
- 21- Afiliación-Beneficiarios, con 9 radicaciones y el 14% 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 el proceso de afiliación.
- 7- Subsidio monetario – Pago del subsidio, con 7 radicaciones y el 11% 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.).
- 60 – canales de atención, con 3 radicaciones el 5% 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.
- 1 - Subsidio Monetario - Pago del Subsidio, con 2 radicaciones y el 3% 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.

- 8- Subsidio monetario – Pago del subsidio, con 2 radicación y el 3% 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.
- 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, realizan apertura de cuenta móviles, pero los bancos demoran en realizar la apertura de la misma y bloqueos de cuentas móviles.

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

| CATEGORIA SSF       | CODIGO TIPOLOGIA SSF | 1er. TRIMESTRE 2023 | 1er. TRIMESTRE 2024 |
|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|
| Subsidio en especie | 13                   | 35                  | 27                  |
| Subsidio monetario  | 9                    | 7                   | 15                  |
| Afiliaciones        | 21                   | 18                  | 9                   |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2024

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



• **UES Recreación**

| CODIGO                  | CATEGORIA          | TIPOLOGIA                                                                                                 | CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA | TOTAL    |
|-------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------|
| 48                      | Servicios sociales | Recreación                                                                                                | Centros recreacionales | 5        |
| 46                      | Servicios sociales | Recreación                                                                                                | Hotelería              | 3        |
| 61                      | Otros              | (Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.) | (en blanco)            | 1        |
| <b>TOTAL RECREACION</b> |                    |                                                                                                           |                        | <b>9</b> |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2024

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:

- 48 – Servicios sociales – Recreación, con 5 radicaciones y el 56% de participación. Las quejas que se clasificaron dentro de esta tipología, hacen referencia a la inconformidad de trabajadores por la atención recibida en el Centro recreacional Ecoparque Comfanorte.
- 46 - Servicios sociales - Recreación, con 3 radicaciones y el 33% 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.
- 61 – Otros – Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría con 1 radicación y el 11% de participación. Esta queja hace referencia a enfermedad de trabajador por la falta de centro recreacional en el Municipio de Ocaña.

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



| CODIGO | CATEGORIA          | TIPOLOGIA  | CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA | 1er. TRIMESTRE 2023 | 1er. TRIMESTRE 2024 |
|--------|--------------------|------------|------------------------|---------------------|---------------------|
| 48     | Servicios sociales | Recreación | Centros recreacionales | 2                   | 5                   |
| 46     | Servicios sociales | Recreación | Hotelería              | 6                   | 3                   |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2024

A través de correo electrónico, se envía al Responsable del Proceso de Recreación, el informe de PQRSF del primer 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.

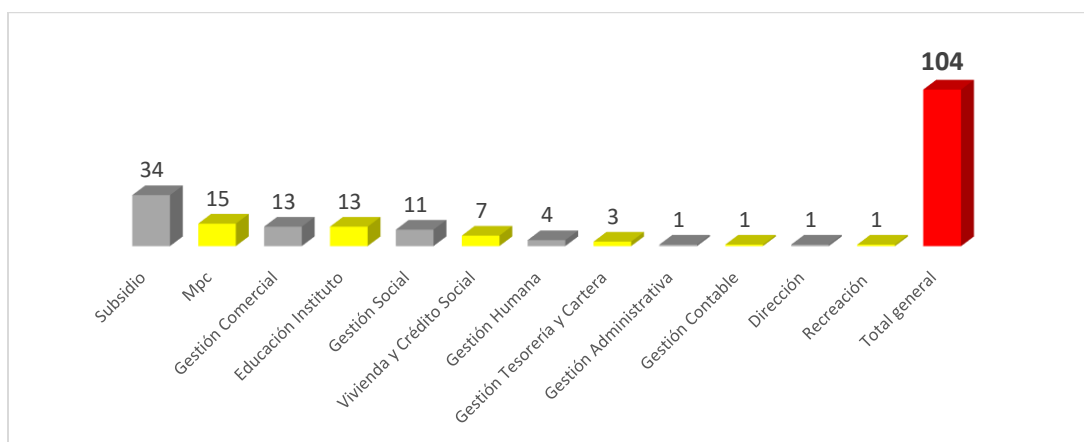
Los protocolos de atención, se han dado a conocer a los trabajadores nuevos a través de la inducción general programada por el Proceso de Gestión Humana y los trabajadores antiguos han sido capacitados a través de formaciones y toma de conciencia directamente por el jefe del subproceso de Servicio al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

### 10.2.1 PROTOCOLO DE ATENCION TELEFÓNICA.

En la medición realizada durante el primer trimestre de 2024, se obtuvo respuesta a 104 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

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 33%, Mecanismo de Protección al Cesante con el 14% de participación y Gestión Comercial y Mercadeo con el 13% de participación, como se detalla en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 10 Seguimiento por Procesos 1er. Trimestre 2024. Fuente: Atención telefónica PL-Sc-Fo-19

#### Cumplen con el Protocolo telefónico

De 104 llamadas atendidas, el 98% de los Procesos, cumplieron con el Protocolo de atención telefónica, como se evidencia en la siguiente tabla:

| Proceso                   | Cumple | No cumple | Total general |
|---------------------------|--------|-----------|---------------|
| Subsidio                  | 34     | -         | 34            |
| MPC                       | 15     | -         | 15            |
| Gestión Comercial         | 11     | 2         | 13            |
| Educación Instituto       | 13     | -         | 13            |
| Gestión Social            | 11     | -         | 11            |
| Vivienda y Crédito Social | 7      | -         | 7             |
| Gestión Humana            | 4      | -         | 4             |

|                             |            |          |            |
|-----------------------------|------------|----------|------------|
| Gestión Tesorería y Cartera | 3          | -        | <b>3</b>   |
| Gestión Administrativa      | 1          | -        | <b>1</b>   |
| Gestión Contable            | 1          | -        | <b>1</b>   |
| Dirección                   | 1          | -        | <b>1</b>   |
| Recreación                  | 1          | -        | <b>1</b>   |
| <b>Total general</b>        | <b>102</b> | <b>2</b> | <b>104</b> |

Fuente: Atención telefónica PL-Sc-Fo-19 1er. trimestre 2024

## 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.

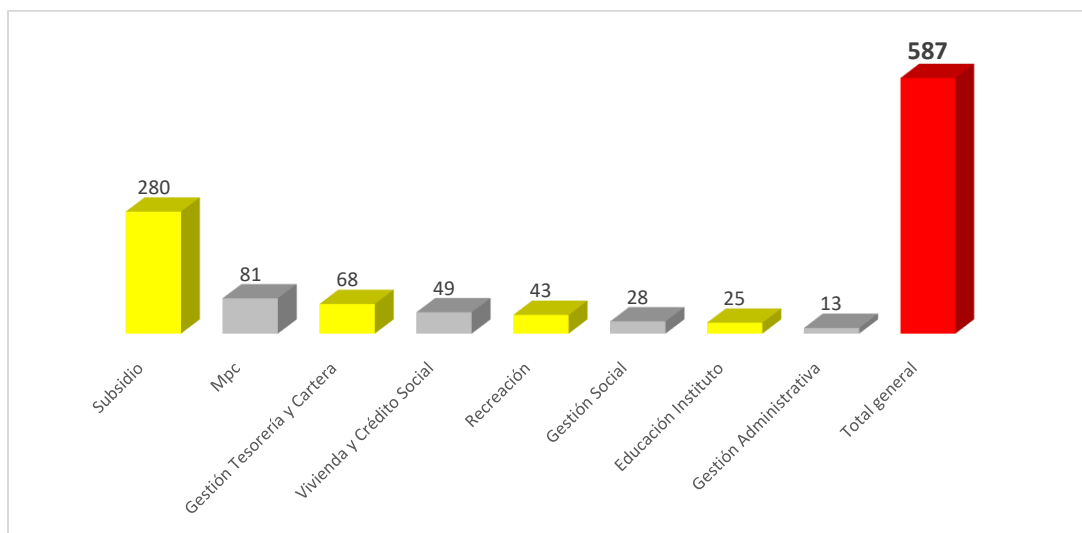
## 10.2.2 PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL

En el primer trimestre de 2024, se realizaron 587 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

De los seguimientos realizados, el 48% se hicieron al personal de cara al cliente del Proceso de Subsidio, el 14% al personal del Mecanismo de Protección al Cesante, el 12% al personal del Proceso de Gestión Tesorería y Cartera en el Centro de Experiencias, el 8% al personal del Proceso de Vivienda y Crédito Social, el 7% al personal de Recreación en el Centro de experiencias, el 5% al personal de Gestión social del punto de vacunación, el 4% al personal de Educación Instituto y por último el 2% al personal de cara al cliente del Proceso de Gestión Administrativa ubicado en el Centro de Experiencias.

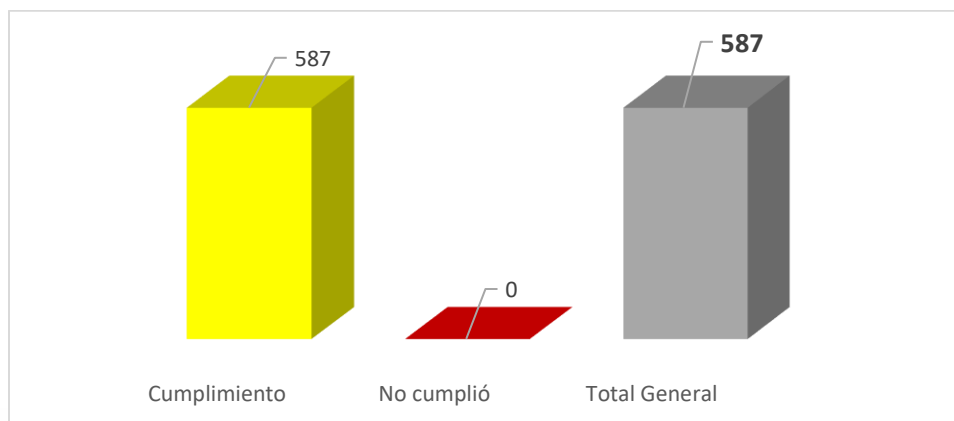
A continuación, se detalla el total de seguimientos realizados por Procesos:



Gráfica No. 11 Seguimiento por Procesos 1er. Trimestre 2024. Fuente: Atención Presencial PL-Sc-Fo-20

### 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.12 Cumplimiento Protocolo de atención presencial 1er. trimestre 2024

## 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 primer trimestre de 2024, se realizaron 39 seguimientos para validar el cumplimiento de los protocolos y la satisfacción de los afiliados con la atención en el Centro de Servicios, Centro de Experiencias, Oficina de Correspondencia, Oficina de MPC, Oficina de Vivienda y Crédito Social, UISC Ocaña y UISC Pamplona. En este seguimiento se obtuvo que el 97% cumplieron con los protocolos de atención y el 97% de los encuestados manifestaron estar satisfechos por la atención del asesor.

## 10.3 SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN EN EL CENTRO DE SERVICIOS COMFANORTE

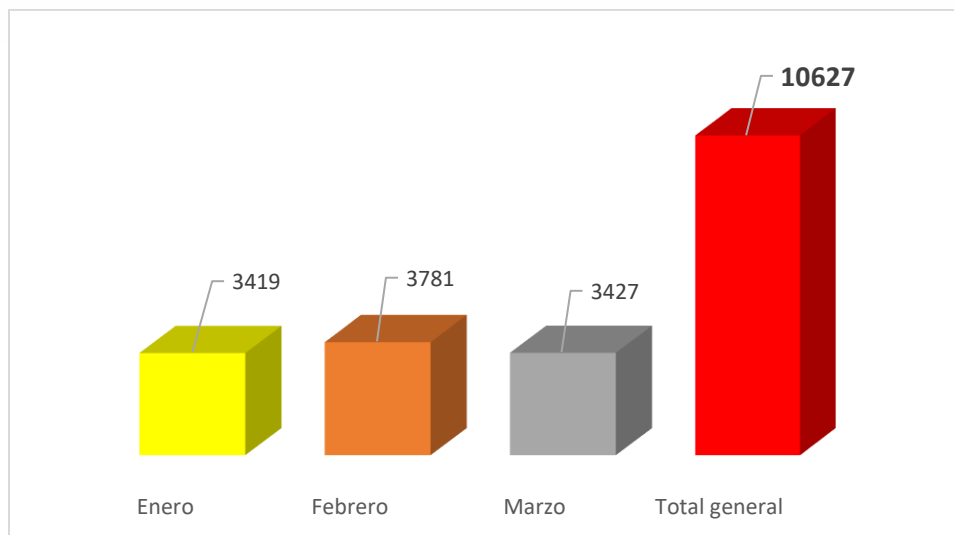
A continuación, se presenta el informe correspondiente al comportamiento de los turnos atendidos, calificación de atención en el Centro de Servicios, ubicado en la sede principal de Comfanorte durante el cuarto trimestre de 2023.

### 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

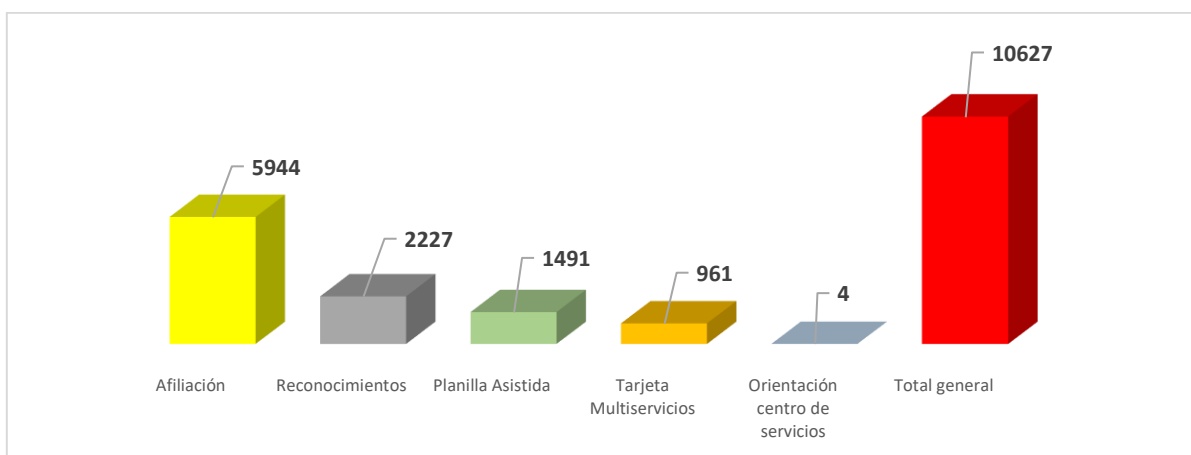
Durante el primer trimestre de 2024, se atendieron 10.627 usuarios en el centro de servicios de Comfanorte; el 36% de las atenciones se realizaron en el mes de febrero, el 32% en el mes de marzo y el 32% en el mes de enero de 2024, como se evidencia en la siguiente gráfica:



Gráfica No.12 Total turnos atendidos 1er. Trimestre de 2024 centro de servicios

### 10.3.1 TOTAL TURNOS ATENDIDOS POR TRÁMITE

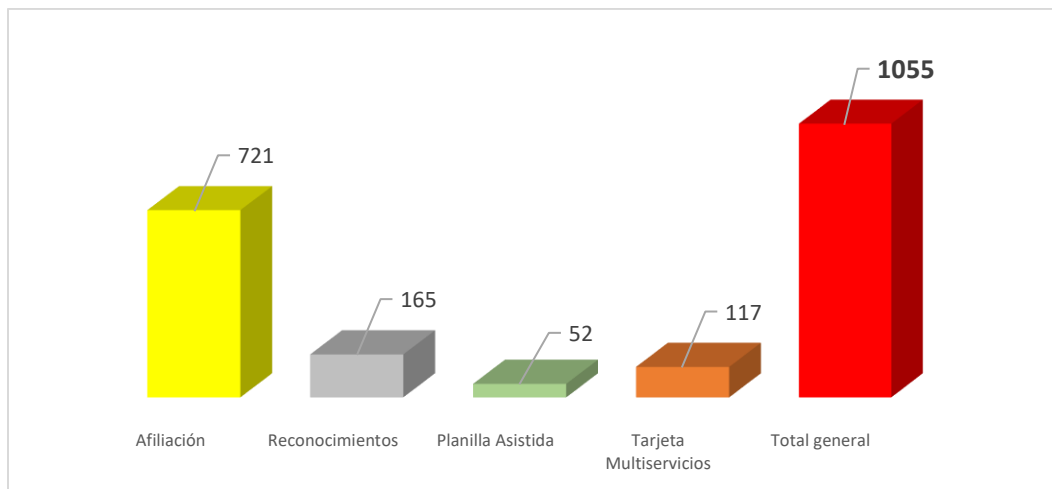
En el primer trimestre de 2024, el 56% de la atención en el Centro de servicios de Comfanorte, se dio para trámite de afiliación de trabajadores y beneficiarios; el 21% para reconocimiento de la cuota monetaria; el 14% asesoría en planilla PILA, el 9% para entrega de tarjeta multiservicios y el 0.04% para orientación de servicios en general.



Gráfica No.13 Total turnos atendidos por trámite 1er. Trimestre de 2024 centro de servicios

### 10.3.2 TURNOS PRIORITARIOS ATENDIDOS POR TRAMITE

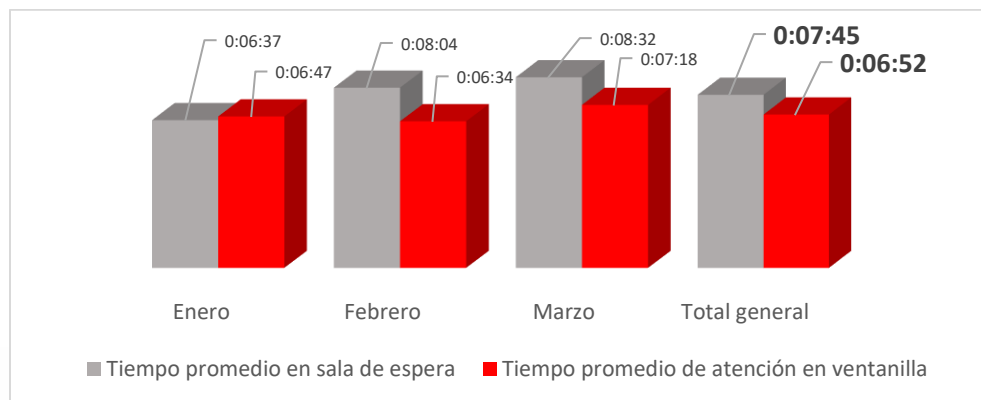
Comfanorte, dando cumplimiento a la Normatividad vigente en materia de atención al ciudadano, ofrece una atención especial y prioritaria a personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, personas con niños en brazos o con debilidad manifiesta. Es por esto que, durante el primer trimestre de 2024, de 10.627 usuarios que se atendieron en el Centro de servicios de Comfanorte, el 9% (1.375 personas) recibieron atención prioritaria. En la siguiente gráfica se detallan las atenciones por tipo de trámite:



Gráfica 14. Total turnos preferenciales atendidos 1er. trimestre 2024 centro de servicios

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

Durante el primer trimestre de 2024, 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 15. Tiempo promedio espera Vs Tiempo promedio de atención 1er. Trimestre 2024 centro de servicios



### 10.3.4 PRODUCTIVIDAD POR ASESOR.

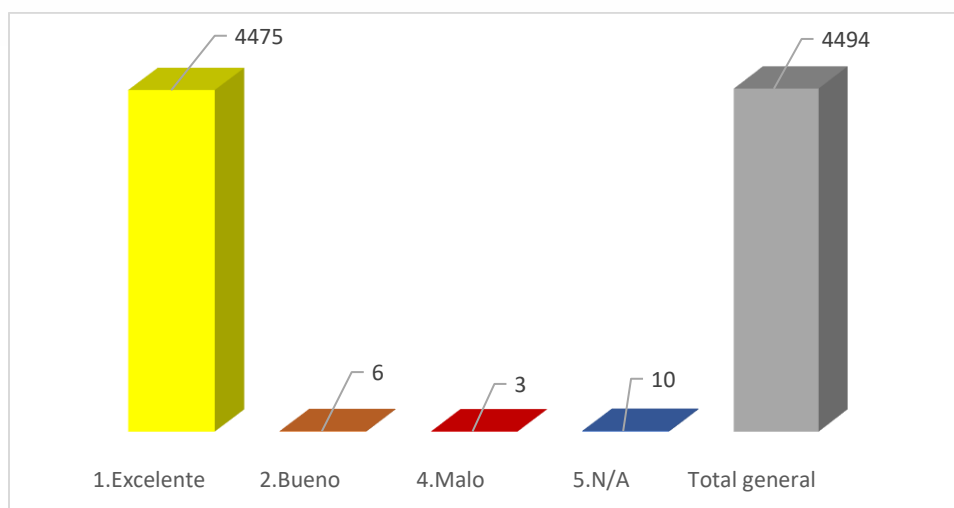
Del total de personas atendidas en el Centro de Servicios de Comfanorte durante el primer trimestre de 2024, la funcionaria Zeina Araque, realizó el mayor número de atenciones, con el 22% de participación para trámite de afiliación de trabajadores y beneficiarios.

| Asesor                            | Afiliación  | Reconocimientos | Planilla Asistida | Tarjeta Multiservicios | Orientación centro de servicios | Total        |
|-----------------------------------|-------------|-----------------|-------------------|------------------------|---------------------------------|--------------|
| Zeina Araque                      | 2355        | -               | -                 | -                      | -                               | 2355         |
| Yorelis Ortiz                     | 1871        | -               | -                 | -                      | -                               | 1871         |
| Jazmín Duarte                     | -           | -               | 1491              | -                      | -                               | 1491         |
| Andrea Marcela González Navarrete | 1464        | -               | -                 | -                      | -                               | 1464         |
| Jarid Reyes                       | 1           | 1295            | -                 | -                      | -                               | 1296         |
| Jorge Blanco                      | -           | -               | -                 | 961                    | -                               | 961          |
| Andrea Benavides                  | 1           | 932             | -                 | -                      | -                               | 933          |
| Juan Lizarazo                     | 115         | -               | -                 | -                      | -                               | 115          |
| Robín Alejandro Kelin             | 114         | -               | -                 | -                      | -                               | 114          |
| Geicel Yeraldin Pimiento          | 17          | -               | -                 | -                      | -                               | 17           |
| Luisa Fernanda Rojas              | 6           | -               | -                 | -                      | -                               | 6            |
| Alexandra Rodríguez               | -           | -               | -                 | -                      | 4                               | 4            |
| <b>Total general</b>              | <b>5944</b> | <b>2227</b>     | <b>1491</b>       | <b>961</b>             | <b>4</b>                        | <b>10627</b> |

Turnos atendidos por asesor en el 1er. Trimestre 2024 centro de servicios

### 10.3.5 CALIFICACION DEL SERVICIO POR TRAMITE Y ASESOR.

Durante el primer trimestre de 2024, se obtuvo una calificación del 42% del total de personas atendidas en el Centro de servicios. El 99% de los usuarios que calificaron consideran que la atención es Excelente; el 0,13% como buena; el 0.07% como mala, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica 17. Calificación del servicio 1er. Trimestre 2024 centro de servicios

A continuación, se detalla la calificación dada a cada asesor en el centro de servicios, durante el primer trimestre de 2024.

| Asesor - Trámite                               | 1.Excelente | 2.Bueno  | 4.Malo   | 5.N/A     | Total general |
|------------------------------------------------|-------------|----------|----------|-----------|---------------|
| Jazmín Duarte (Planilla Asistida)              | 1462        | -        | 1        | 3         | 1466          |
| Jarid Reyes (Reconocimientos)                  | 952         | 3        | 2        | -         | 957           |
| Yorelis Ortiz (Afiliación)                     | 948         | -        | -        | 7         | 955           |
| Jorge Blanco (Tarjeta Multiservicios)          | 880         | -        | -        | -         | 880           |
| Andrea Benavides (Reconocimientos)             | 128         | 3        | -        | -         | 131           |
| Andrea Marcela González Navarrete (Afiliación) | 105         | -        | -        | -         | 105           |
| <b>Total general</b>                           | <b>4475</b> | <b>6</b> | <b>3</b> | <b>10</b> | <b>4494</b>   |

Fuente: Reporte de calificación del servicio Infoturno 1er. Trimestre 2024

## Conclusiones:

- Durante el primer trimestre de 2024, 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

**Cúcuta**  
 Edificio Comfanorte  
 Av. 1 Calle 9 Barrio Latino  
 PBX 6075823455

**Pamplona**  
 Calle 6 No. 3-69  
 Barrio El Carmen  
 Teléfono 6075689105

**Ocaña**  
 Carrera 11 No. 12-40  
 Barrio El Tamaco  
 Teléfono 6075610235

**Tibú**  
 Carrera 6 No. 2-95  
 Barrio Miraflores  
 Teléfono 6075663399

número de turnos, según el reporte de turno – estacionalidad del sistema de información Infoturno.

- La atención recibida conforme a la perspectiva de los usuarios, dio 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 primer trimestre de 2024, se realizó la Formación y toma de conciencia para trabajadores de la UISC Ocaña y Pamplona, 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 18 trabajadores.

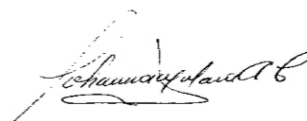
## 12. INDICADORES

- **805 satisfacciones en la respuesta:** Se realizaron **87** llamadas, encontrándose que el **100%** de los encuestados manifestaron satisfacción con las respuestas recibidas.
- **806 oportunidad en la respuesta:** De **231** 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