

INFORME GESTION SERVICIO AL CLIENTE

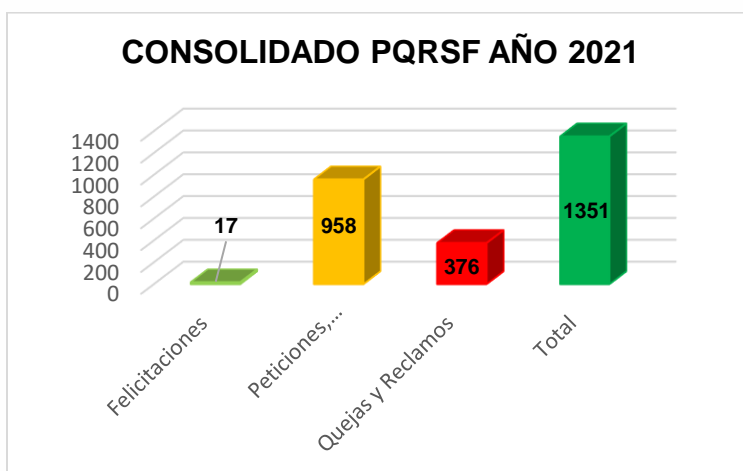
AÑO 2021

I. SEGUIMIENTO PQRSF

a. Comportamiento General

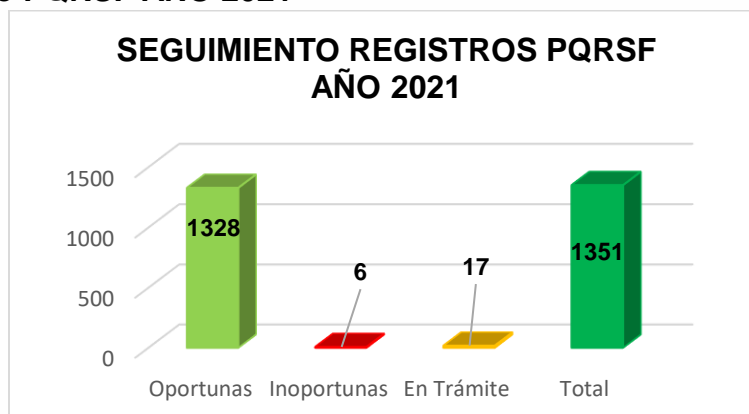
Durante el año 2021, se recibieron **1351** registros de los cuales, el **70%** corresponden a Peticiones, Solicitudes y Sugerencias, el **28%** a Quejas y Reclamos y el **1.2%** a Felicidades.

Respecto al año 2020, se observa una disminución significativa del **63%**, en el registro de Solicitudes.



Las Quejas y Reclamos tienen un peso porcentual del **28%**

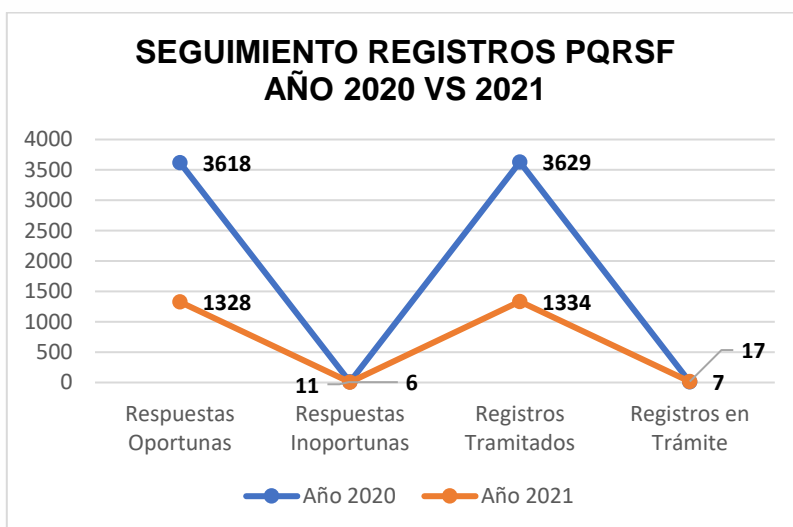
b. Seguimiento PQRSF AÑO 2021



En relación al año 2020, se puede observar una variación positiva del **55%** respecto al número de registros que se respondieron fuera de términos (11/6)

Análisis:

Trámites	AÑO			
	2020	%	2021	%
Respuestas Oportunas	3618	99.7	1328	99.6
Respuestas Inoportunas	11	0.3	6	0.4
Registros Tramitados	3629	99.8	1334	98.7
Registros en Trámite	7	0.2	17	1.3



Se observa mayor oportunidad en las respuestas a PQRSF dentro de los términos legales vigentes en el año 2021, respecto al 2020.

c. Tiempo promedio de respuestas (Circular Externa número 00007 de 2019 de la SSF)

<i>Tiempo Promedio Dias de Respuesta</i>			
<i>Modalidad</i>	<i>N°</i>	<i>Tiempo</i>	<i>T. Promedio</i>
<i>Peticiones, Sugerencias y Solicitudes</i>	958	4390	5
<i>Quejas y Reclamos</i>	376	1657	4
<i>Felicitaciones</i>	17	72	4
Totales	1351	6119	5

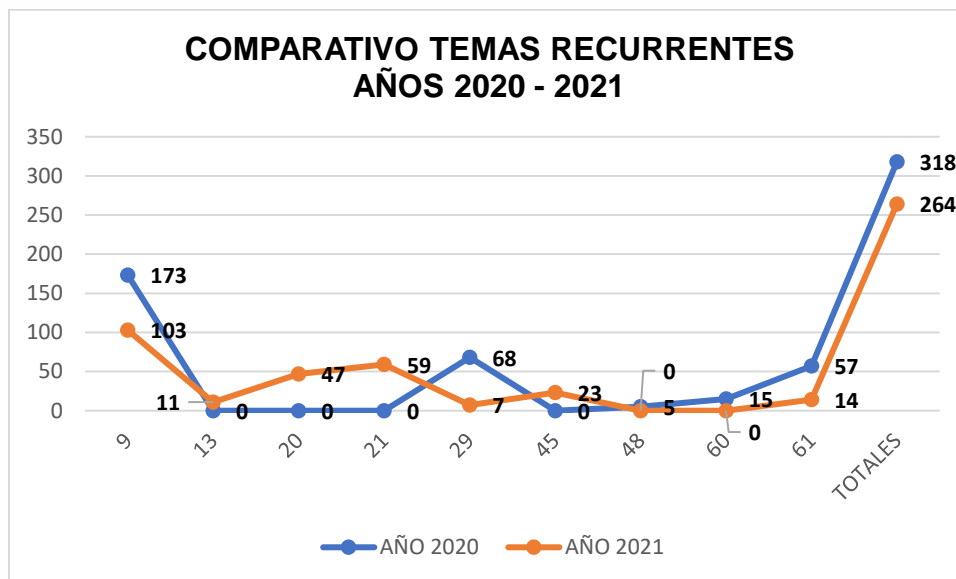
- **Tiempo promedio de respuesta:** Respecto al año anterior se incrementó en un (1) día, se mantiene un promedio de cinco (5) días.
- **Medio de Recepción:** La página web fue el medio más utilizado por los usuarios para registrar PQRSF, con un uso del **76%**.

d. Temas más recurrentes (Circular Externa #00007 de 20219)

Código	Categoría	Tipología	Causa y/0 Subtipología	Cant.
9	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	103
21	Afiliaciones	Beneficiarios	N/A	59
20	Afiliaciones	Trabajador	N/A	47
45	Servicios sociales	Recreación	Eventos	23
61	Otros	(Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.)	N/A	14
13	Subsidio en especie	Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados.	N/A	11
29	Fondos de ley	Mecanismo de Protección al Cesante	N/A	7
TOTAL				264

COMPARATIVO TEMAS MAS RECURRENTES

TIP TABLA 100	AÑO 2020	AÑO 2021
9	173	103
13	0	11
20	0	47
21	0	59
29	68	7
45	0	23
48	5	0
60	15	0
61	57	14
TOTALES	318	264

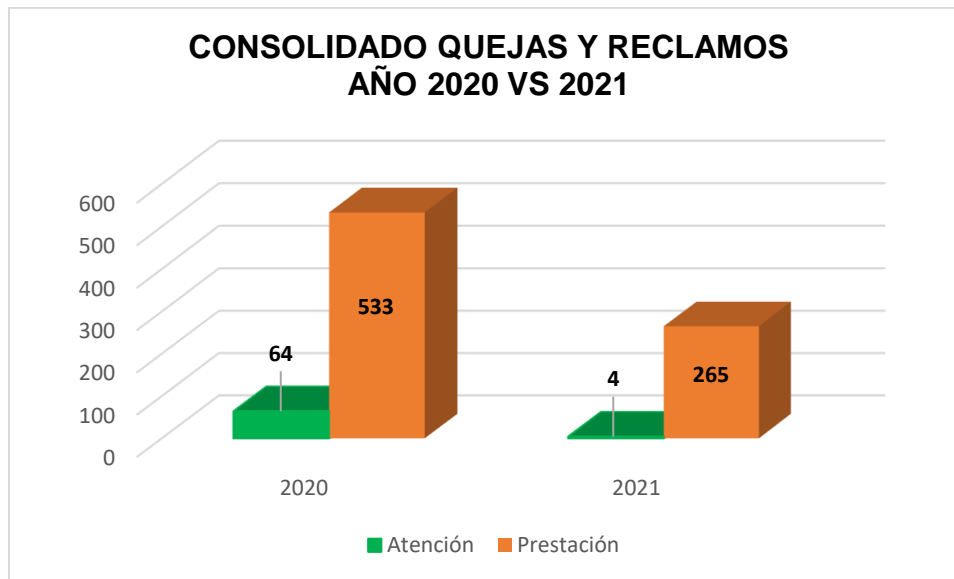


Las causales más recurrentes de insatisfacción presentadas por los Usuarios en el año 2021 tuvo una disminución significativa del **17%** respecto al año anterior.

e. Clasificación General Quejas y Reclamos 2021

POR ATENCION		No
Trato inadecuado por parte del personal		4
Subtotal		4
POR PRESTACION		No
Subsidio tramite		171
Servicios Recreación		20
Servicios Subsidio		74
Subtotal		265
TOTAL		269

Respecto al año 2020, la clasificación general de Quejas y Reclamos tuvo una disminución positiva del **52%** de las solicitudes registradas por los Usuarios. Respecto a la Atención por parte del personal, pasamos de **14** registros en el 2020 a cuatro (4) en el 2021, evidenciándose una disminución del **71%**.



Las quejas y reclamos de la vigencia 2021 presentaron una disminución representativa del **94%** por Atención y el **50%** por Prestación de servicios respecto al año 2020.

f. Cumplimiento de Indicadores

- ID 805 Satisfacción en la respuesta: **98%**
- ID 806 Oportunidad en la Respuesta: **99.6%**

Superamos la meta proyectada que era del **95%** para el año 2021

II SEGUIMIENTO CULTURA DEL SERVIR

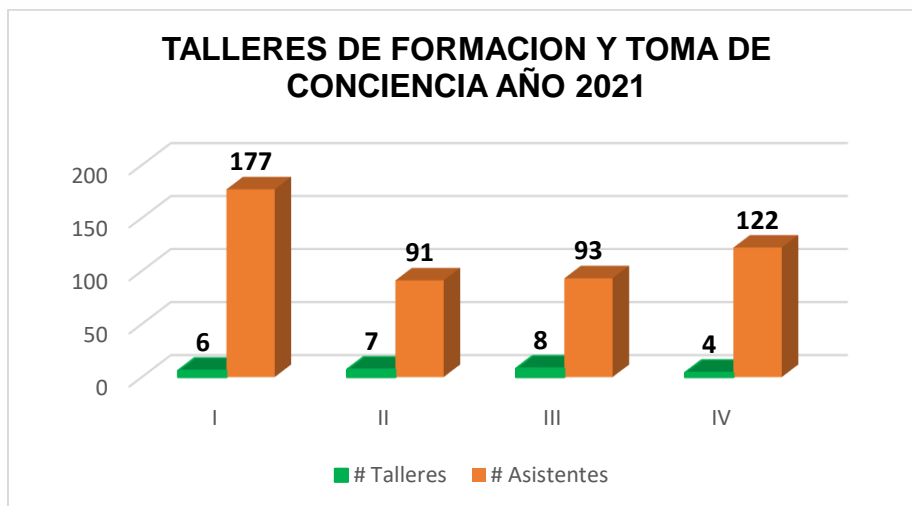
a. Protocolos de Atención: Meta proyectada para el 2021 del 80%

- ID 939 Atención Presencial: Se cumplió en un **63%**
- ID 902 Atención Telefónica: Se cumplió en un **61%**

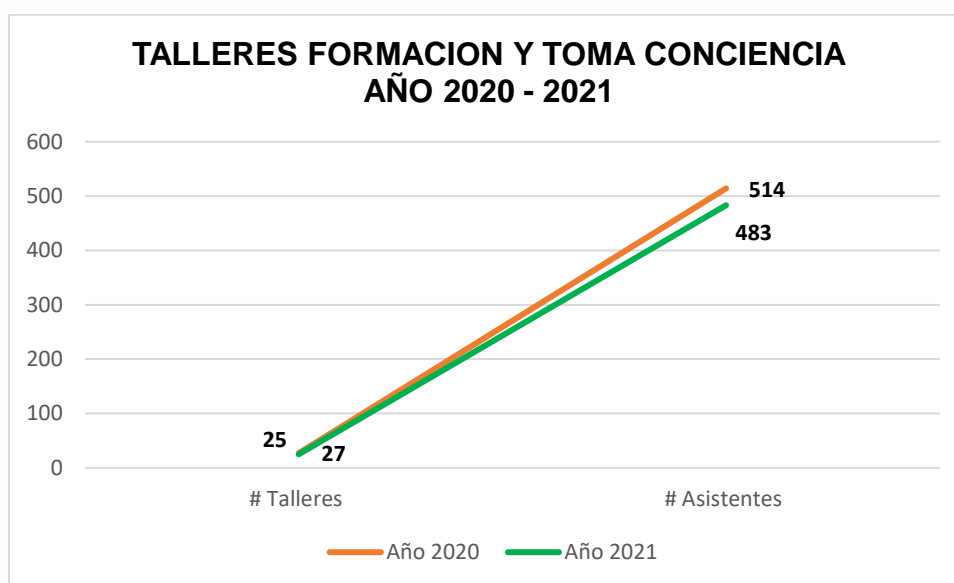
No se cumplió la meta propuesta en atención a que faltó mayor compromiso por parte de los Trabajadores de la Caja en la aplicación de los Protocolos Presencial y telefónico.

b. Talleres de Formación y Toma de Conciencia

Como parte de la estrategia Cultura del Servir, en el año 2021 se realizaron talleres de Formación y Toma de Conciencia dirigidos a trabajadores de los diferentes Procesos y Subprocesos de la Caja.



Se ejecutaron 25 talleres y se contó con una asistencia de **483** trabajadores de la Caja; respecto al año 2020.



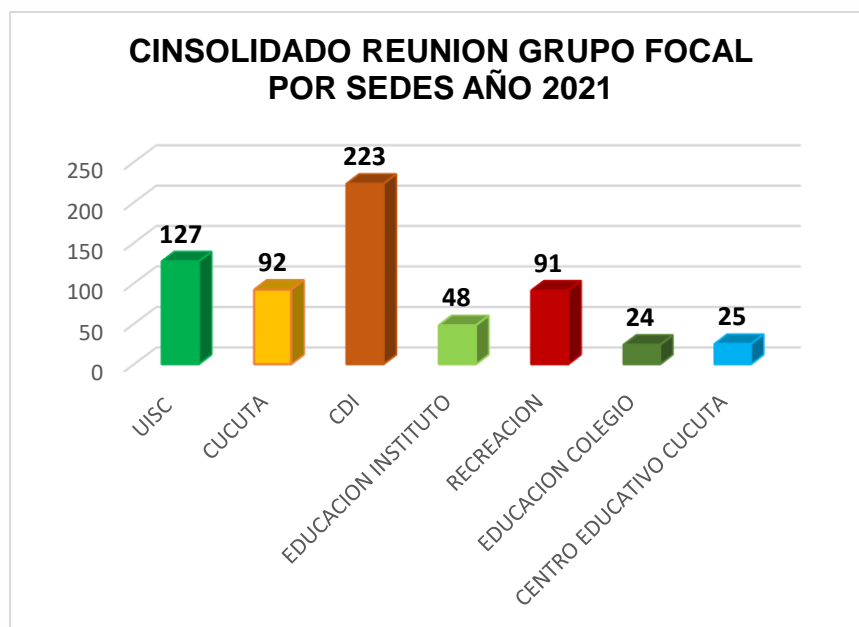
Respecto al año 2020, el número de talleres realizados disminuyó en un 7% y el número de trabajadores asistentes en un **6%**.

III REUNIONES GRUPO FOCAL

En atención a la cuarentena por el COVID-19 y acorde a las instrucciones de la SSF, Exp. 427/2020/PGEN - Instructivo Citación Grupos Focales, para los grupos focales del I, II y III Trimestre de 2020, se realizó bajo la modalidad virtual y encuestas enviadas a los usuarios. Durante el año 2021 se realizaron las reuniones bajo la modalidad virtual (encuestas), plataforma Meet.

TOTAL REUNIONES GRUPO FOCAL 2021

TRIMESTRE	TEMA
IV DEL 2020	Evaluar la percepción del Afiliado, Beneficiario y Partes Interesadas reapertura en la continuidad de los servicios presenciales de la Caja.
I DEL 2021	Evaluar Protocolos de Atención Presencial y Telefónico aplicados en las sedes de la Caja
II DEL 2021	Evaluar la percepción del Afiliado, Beneficiario y Partes Interesadas respecto al proceso de afiliación, giro y pago de la cuota monetaria en las Unidades Integrales de Servicio de Comfanorte UISC y la sede principal de Comfanorte Cúcuta
III DEL 2021	Evaluar la percepción de los servicios de Educación Colegio Comfanorte, Instituto Técnico Laboral y Empresarial Comfanorte y Escuelas de Iniciación Deportiva por parte de Afiliados, Beneficiarios y Partes Interesadas.



Se realizaron **19** reuniones de Grupo Focal y se contó con una participación de **630** Usuarios.

Cúcuta

Edificio Comfanorte
Avenida 1 Calle 9
PBX 5823455

Pamplona

Carrera 5 No. 3-80
Barrio Centro
Teléfono 5687593

Ocaña

Carrera 11 No. 12-40
Barrio El Tamaco
Teléfono 5610235

Tibú

Carrera 6 No. 2-95
Barrio Miraflores
Teléfono 5663399

a. Consolidado y análisis Grupos Focales

IV TRIMESTRE 2020: Nivel de respuesta de los Usuarios fue del **68%**.

Pregunta	Rta Cúcuta	Rta UISC
Medio por el que se enteró de la reapertura de servicios	Correo electrónico 28%	WhatsApp 31%
Servicio más utilizado después de la reapertura	Subsidio 36%	Subsidio 53%
Calificación medios informativos	Excelentes 58%	Excelentes 58%
Calificación atención del personal	Excelente 57%	Excelentes 69%
Calidad de servicios	Excelente 57%	Excelentes 56%
Oportunidad en la atención	Oportuna 100%	Oportuna 94%

Percepción servicios por parte de los Usuarios:

- **Atención del Personal:** Excelente **58%**
- **Calidad del Servicio:** Excelente **56%**
- **Canales o medios de información:** Excelente **58%**
- **Oportunidad en la Atención:** Excelente **98%**

I TRIMESTRE 2021: Nivel de respuesta de los Usuarios fue del **67%**.

Pregunta	Rta Cúcuta	Rta UISC
Se respetan los turnos para la atención	Si, respondió un 100%	Si, respondió un 100%
Cumplimiento Protocolo de Atención Presencial	Si, respondió el 90%	el 100% manifestó que si en Tibu y Pamplona y en Ocaña el 87%
Evaluación general de la Atención	Excelente 100%	Excelente 94%
Tiempo de espera para atención presencial	62%, entre 5 y 10 minutos	88%, entre 5 y 10 minutos

Cúcuta

Edificio Comfanorte
 Avenida 1 Calle 9
 PBX 5823455

Pamplona

Carrera 5 No. 3-80
 Barrio Centro
 Teléfono 5687593

Ocaña

Carrera 11 No. 12-40
 Barrio El Tamaco
 Teléfono 5610235

Tibú

Carrera 6 No. 2-95
 Barrio Miraflores
 Teléfono 5663399

Adherencia Protocolo de Atención Telefónica	93%, manifestó que Si	99%, manifestó que Si
Acceso a la Atención Telefónica	Excelente 92%	Excelente 99%
Grado de satisfacción respuesta a solicitudes	Satisfechos el 97%	Satisfechos el 99%
Información suministrada ha dado respuesta a solicitudes	Si, respondió el 100%	Si, respondió el 99%

Percepción servicios por parte de los Usuarios:

- **Atención telefónica, Presencial y Satisfacción en la Respuesta:** Excelente **87%** en Ocaña, **97%** en Tibú, **97.8%** en Pamplona y **89%** en Cúcuta.

II TRIMESTRE 2021: Nivel de respuesta de los Usuarios fue del **85%**.

Pregunta	Rta Cúcuta	Rta UISC
Satisfacción proceso de afiliaciones, giro y pago de la cuota monetaria	89% satisfechos	91% satisfechos
Oportunidad en la respuesta proceso afiliación	86% satisfechos	85% satisfechos
Atención recibida canales virtuales habilitados	89% satisfechos	94% satisfechos
Dificultades para cuota monetaria	89% manifestó que No	71% manifestó que No y 21 que Si
Recepción de respuesta acorde a lo solicitado (giro y pago cuota monetaria)	86% manifestó que Si	91% manifestó que Si
Calificación medios habilitados por subsidio para atención requerimientos	86% manifestó que Excelente	96% manifestó que Excelente
Atención brindada línea corporativa 3162659075	85% manifestó que Excelente	89% manifestó que Excelente y Bueno

Cúcuta

Edificio Comfanorte
 Avenida 1 Calle 9
 PBX 5823455

Pamplona

Carrera 5 No. 3-80
 Barrio Centro
 Teléfono 5687593

Ocaña

Carrera 11 No. 12-40
 Barrio El Tamaco
 Teléfono 5610235

Tibú

Carrera 6 No. 2-95
 Barrio Miraflores
 Teléfono 5663399

Medio que se enteró de los canales habilitados por Subsidio para realizar trámites	Página web el 32%	Oficina UISC y trabajo el 54%
--	-------------------	-------------------------------

Percepción servicios por parte de los Usuarios:

En Cúcuta, en términos generales, la percepción por parte de los Usuarios en los servicios evaluados en el Proceso de Subsidio y Aportes, supera el **85%** y en las UISC supera el **80%**

III TRIMESTRE 2021: Nivel de respuesta de los Usuarios fue del **48%**.

III TRIMESTRE 2021				
Pregunta	Rta Educción Instituto y UISC	Rta Recreación	Colegio los Patios	Centro Educativo
Percepción atención personal Administrativo		91% entre Excelente y Bueno y 2.2% Reguar y Malo	100% entre Excelente y Bueno	100% entre Excelente y Bueno
Percepción atención personal que presta el servicio	48% entre Excelente y Bueno	75% entre Excelente y Bueno y 2.7% Reguar y Malo	35% entre Excelente y Bueno	34% entre Excelente y Bueno
Percepción de la prestación del servicio	68% entre Excelente y Bueno	91% entre Excelente y Bueno y 9.3% Reguar y Malo	100% entre Excelente y Bueno	100% entre Excelente y Bueno
Percepción atención telefónica por parte del personal de la Caja	48% entre Excelente y Bueno y 8.3% Reguar y Malo	91% entre Excelente y Bueno y 4.4% Reguar y Malo	100% entre Excelente y Bueno	100% entre Excelente y Bueno
Percepción atención presencial por parte del personal de la Caja	48% entre Excelente y Bueno y 4.2% Reguar y Malo	91% entre Excelente y Bueno y 8.8% Reguar y Malo	100% entre Excelente y Bueno	100% entre Excelente y Bueno

Percepción servicios por parte de los Usuarios:

- Colegio y Centro Educativo Comfanorte **100%** Excelentes y Buenos
- Educación Instituto, **87.5%** Excelentes y Buenos
- Recreación, **73%** Excelentes y Buenos

Reuniones Padres de Familia CDI

Fecha	CDI	Tema	# Asistentes	Observaciones
6/04/2021	CDI Ocaña y Cúcuta	Evaluar protocolos de atención presencial y telefónico aplicados en las sedes de la Caja	12	Deben ser más amables y que se haga todo sistemáticamente para no gastar tanta papelería
14/09/2021	Construyendo Futuro Ocaña	Socialización Canales de Comunicación	37	Los asistentes manifestaron estar satisfechos con la Atención y Prestación de los Servicios prestados por los CDI, los cuales fueron calificados como Excelentes.
16/09/2021	Nuevo Amanecer Ocaña		23	
22/09/2021	Nuevo Amanecer Cúcuta grupo uno		51	
22/09/2021	Nuevo Amanecer Cúcuta grupo dos		45	
27/09/2021	Mentes Creativas Cúcuta grupo uno		12	
28/09/2021	Mentes Creativas Cúcuta grupo dos		43	

CONCLUSIONES:

- Respecto al reporte de la Circular Externa # 00008 del 14 de octubre del 2020, se registra un cumplimiento del **89%**, el **11%** restante se encuentra en Desarrollo e Implementación y hace referencia a: Accesibilidad página web y Portal Corporativo actividades a cargo del Proceso de Comunicaciones y Accesibilidad de las personas al medio físico, Símbolo gráfico actividad a cargo de Gestión Administrativa.
- Se cumplió en un **100%** el cronograma enviado por la Superintendencia de Subsidio Familiar respecto a reportes de la Circular Externa #00008 del 2020.
- Los Indicadores de Oportunidad y Satisfacción en la Respuesta se cumplieron en un **98%** y **99.6%** respectivamente.
- Se cumplió en un **100%** el cronograma de reuniones de grupo focal y los reportes a la oficina de Atención e Interacción con el Ciudadano de la SSF.
- La oportunidad en las respuestas a PQRSF, tuvo un crecimiento positivo del **55%** respecto al año anterior, denotándose mayor eficiencia por parte de los Procesos para realizar trámites y dar respuestas a las Peticiones.
- El tiempo promedio para dar respuesta de manera general a las PQRSF fue de cinco (5) días.
- Se dio cumplimiento al cronograma de Formación y Toma de Conciencia, se realizaron **27** talleres y se contó con la asistencia de **483** trabajadores.
- Se incumplió la meta propuesta respecto a la Adherencia de los Protocolos de Atención; se logró un **63%** en Atención Presencial y un **61%** en Atención Telefónica (Meta **80%**).

SUGERENCIAS:

- a. Replantear estrategias Cultura del Servir respecto al cumplimiento de metas en la adherencia a Protocolos de Atención
- b. Crear Escuela de Líderes, que permitan fomentar la Cultura en la Atención y Prestación de los Servicios y la escucha de la voz del Cliente.
- c. Levantar acciones a que haya lugar para mitigar incumplimientos en las metas proyectadas.
- d. Organizar conjuntamente con Gestión Humana (Gestión del Conocimiento) cronograma de talleres de Formación y Toma de Conciencia relacionados con el Servicio y la Atención al Cliente y reentrenamiento adherencia a Protocolos de Atención.



JESUS GUEVARA ANGARITA
Coordinador Servicio al Cliente

Cúcuta

Edificio Comfanorte
Avenida 1 Calle 9
PBX 5823455

Pamplona

Carrera 5 No. 3-80
Barrio Centro
Teléfono 5687593

Ocaña

Carrera 11 No. 12-40
Barrio El Tamaco
Teléfono 5610235

Tibú

Carrera 6 No. 2-95
Barrio Miraflores
Teléfono 5663399