


| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | CODIGO: DOC- DIR100-004 |
| | INFORME EJECUTIVO | Versión 1.0 |

Yopal, enero 25 de 2023

INFORME AÑO 2022

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta las PQRFS registradas en el Sistema de Gestión Documental SIGED, con los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones durante el período del año 2022.


Dando cumplimiento a la circular No. 008 de 2020 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, se da a conocer la gestión realizada durante la vigencia 2022 en el trámite de las PQRFS allegadas a la oficina de Atención al Cliente en relación a los servicios ofertados por la caja presentadas por los diferentes canales de atención.

El informe indica y describe el número total de PQR recibidas y discriminadas por modalidad de petición, se realiza un análisis comparativo del año 2021 – 2022, se tiene en cuenta el ingreso mes a mes; igualmente los canales de recepción e igualmente se indica el tiempo de respuesta.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el año 2022, se recibieron (1.337) PQRFS y teniendo en cuenta lo reportado se direccionó a cada una de las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite y oportuna respuesta.



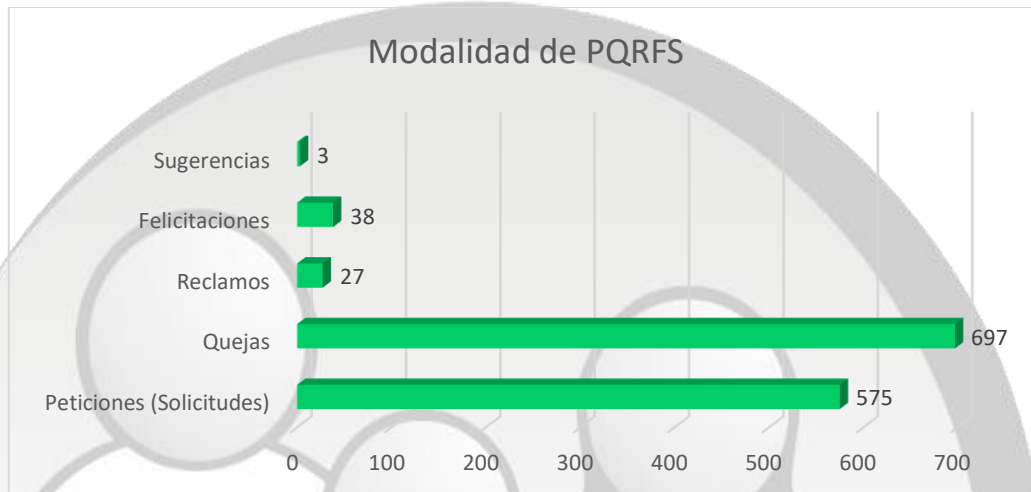

 VIGILADO SuperSubsidio

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | CODIGO: DOC- DIR100-004 |
| | INFORME EJECUTIVO | Versión 1.0 |


1. PQR por modalidad de petición

A continuación, se detalla el total de PQRFS radicadas y asignadas a las dependencias de la Comfacasanare durante el año 2022, discriminadas por modalidad de petición, donde se puede evidenciar:

| Año 2022 | | |
|--------------------------|------|-----|
| Peticiones (Solicitudes) | 1082 | 81% |
| Quejas | 117 | 9% |
| Reclamos | 103 | 8% |
| Felicitaciones | 32 | 2% |
| Sugerencias | 3 | 0% |



En virtud del análisis de la información recopilada, podemos ver que las peticiones representan el mayor número de PQRFS recibidas para un total de 1082 solicitudes equivalente al 81%, porcentaje que indica que los usuarios han solicitado información, aclaraciones o soluciones a situaciones específicas de los procesos y servicios de Comfacasanare, así mismo podemos observar que para este mismo año con respecto a los siguientes ítem se recibieron 117 quejas (9%) y 103 reclamos (8%) seguidamente 32 felicitaciones con el 2% y 3 sugerencias siendo el indicador con menor porcentaje.


| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | CODIGO: DOC- DIR100-004 |
| | INFORME EJECUTIVO | Versión 1.0 |

2. Análisis comparativo año 2021 – 2022

| Tipo de PQRFS | Año 2021 | Año 2022 | Incremento |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Peticiones (Solicitudes) | 1186 | 1082 | -9% |
| Quejas | 228 | 117 | -49% |
| Reclamos | 182 | 103 | -43% |
| Felicitaciones | 4 | 32 | 700% |
| Sugerencias | 6 | 3 | -50% |
| Total | 1606 | 1337 | -17% |



El análisis comparativo de los tipos de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) entre los años 2021 y 2022 revela una visión general de disminución en la cantidad total de registros, con variaciones muy notable en cada categoría. Peticiones: Disminuyeron un 9%, indicando mayor eficiencia y satisfacción en los usuarios.

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | CODIGO: DOC- DIR100-004 |
| | INFORME EJECUTIVO | Versión 1.0 |

Quejas: Redujeron un 49%, gracias al esfuerzo y dedicación de los funcionarios de todas las áreas de Comfacasanare las Quejas de los usuarios han disminuido significativamente lo que afirma un avance positivo en la gestión de la resolución de quejas.

Reclamos: Disminuyeron un 43%, mostrando resolución más efectiva de problemas y inquietudes de los usuarios que diariamente buscan solución a sus problemas en las oficinas de la empresa.

Felicitaciones: Aumentaron un 700%, el incremento significativo en las felicitaciones es un aumento en la satisfacción del cliente y el reconocimiento de buenos servicios o productos.

Sugerencias: Disminuyeron un 50%, esto afirma que hay menos participación en proponer mejoras en la empresa.

Esto muestra una disminución general del 17% en el total de PQRS entre 2021 y 2022; la disminución en peticiones, nos muestra que es posible seguir mejorando para brindar satisfacción a los usuarios. Hay un aumento muy notable en felicitaciones, esto es un reconocimiento positivo por parte de los usuarios. La reducción en sugerencias podría requerir una evaluación más detallada para comprender mejor la participación del cliente en la mejora continua.

3. Ingreso de PQRFS por mes

| Meses | Cantidad |
|------------|----------|
| Enero | 197 |
| Febrero | 213 |
| Marzo | 169 |
| Abril | 50 |
| Mayo | 104 |
| Junio | 113 |
| Julio | 85 |
| Agosto | 100 |
| Septiembre | 98 |
| Octubre | 75 |
| Noviembre | 76 |
| Diciembre | 57 |



VIGILADO SuperSubsidio

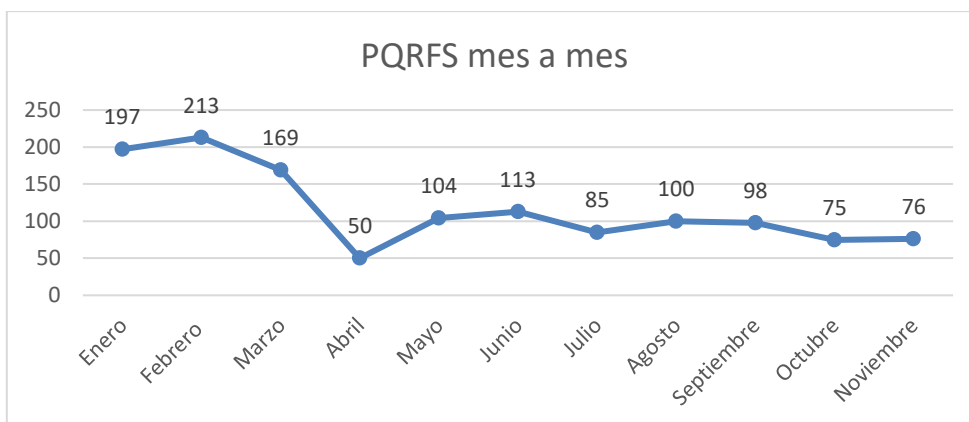


SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

CODIGO: DOC- DIR100-004

INFORME EJECUTIVO

Versión 1.0



De acuerdo a la información recopilada podemos observar que el mes con mayor número de PQRFS fue febrero con un total de 213, seguido de enero con 197, esto podría indicar que para estos meses los usuarios realizan mayor numero de consultas y solicitudes relacionadas especialmente con actualización de documentos; actualización de certificados de estudios, solicitudes de kit escolar y afiliaciones de trabajadores siendo estos con mayores consultas. En contraste, a los meses de abril, diciembre y octubre presentan un menor número de PQRFS, con 50, 57 y 75 respectivamente en relación a las solicitudes y peticiones, porcentaje que refleja aspectos de mejora en la comunicación asertiva, atención a solicitudes, tiempos de respuestas y orientaciones en la prestación del servicio de Comfacasanare.



4. Canales por los cuales ingresa la PQRFS

| Año 2022 | | |
|--------------------|-----|-----|
| PQRS Web | 575 | 43% |
| Correo electrónico | 697 | 52% |
| Oficio | 27 | 2% |
| SSF | 38 | 3% |

VIGILADO SuperSubsidio



De acuerdo con el gráfico podemos concluir que del total de PQRs recibidas en el 2022 697 que equivalen a un 52% se tramitan o reciben a través de correo electrónico, 575 usuarios que significan un 43% lo hacen por la página web o portal web. Ahora bien observamos igualmente que el 3% que corresponde a 38 PQRs éstas son tramitadas directamente a la Superintendencia del Subsidio Familiar. Y el 2% que resta del total de PQRs y que equivalen a 27 solamente, son recibidas mediante oficio. Lo que nos indica que los medios electrónicos priman al momento de los usuarios manifestar sus solicitudes, quejas o reclamos.




5. Tiempo de respuestas

Estos datos indican el tiempo de respuesta para las solicitudes o consultas divididas en diferentes términos de tiempo:

| Términos de respuesta | PQRFS | |
|-----------------------|-------|-----|
| 0 a 5 días | 561 | 29% |
| 6 – 10 días | 556 | 22% |
| 11 a 15 días | 142 | 51% |

VIGILADO SuperSubsidio

| | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | CODIGO: DOC- DIR100-004 |
| | INFORME EJECUTIVO | Versión 1.0 |

Validando la información correspondiente al año 2022, nos muestra que se ha dado cumplimiento muy oportuno dentro de los 5 primeros días de la recepción de los requerimientos, seguido por un porcentaje de 29% que muestra que la entidad responde dentro de los primeros 10 días y con un porcentaje mayor del 51%, las solicitudes se le ha dado tramite en el plazo que nos indica la norma.

Atentamente.


ZULMA YAMILE OJEDA REYES
 Jefe de Atención al Cliente




 VIGILADO SuperSubsidio