

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

Yopal, enero de 2024

INFORME AÑO 2023

Con el presente informe se da cumplimiento a la circular No. 008 de 2020 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, para dar a conocer a la Dirección de la Corporación la gestión realizada durante la vigencia 2023 en el trámite de las PQRFS allegadas a la oficina de Atención al Cliente en relación a los servicios ofertados por la caja.

El área de atención al cliente, presenta informe anual de la gestión de la PQRFS presentada por los diferentes canales de atención

Teniendo como canales de atención al cliente se ha venido presentando incremento en la presentación de las PQR, dado que se ha dinamizado el botón de buzón de sugerencias en la página web de la Corporación y los usuarios han podido apoyarse en esta herramienta para dar a conocer sus opiniones.

El informe indica y describe el número total de PQR recibidas y discriminadas por modalidad de petición, se realiza un análisis comparativo del año 2022 – 2023, se tiene en cuenta el ingreso mes a mes; igualmente los canales de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQR, e igualmente se indica se indica el tiempo de respuesta.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el año 2023, se recibieron (1.317) 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.

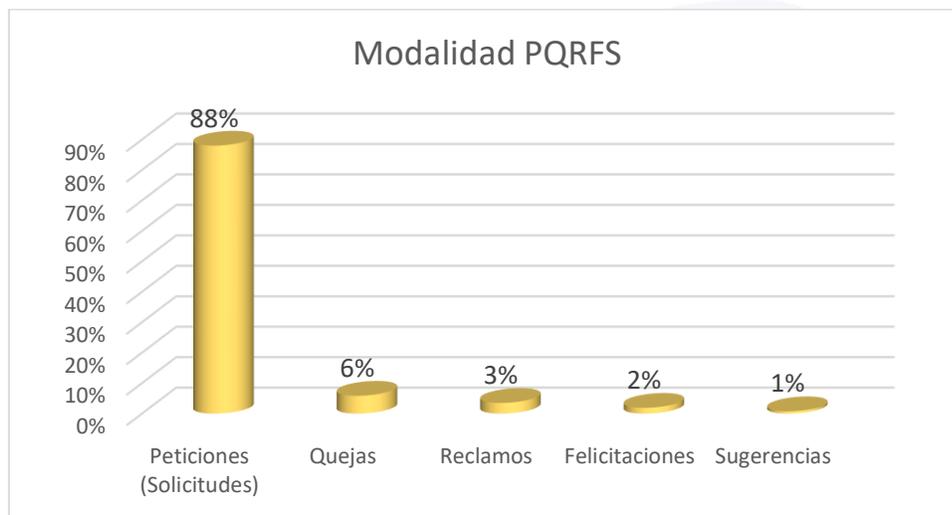


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CODIGO: DOC-DIR100-004
	INFORME EJECUTIVO	Versión 1.0

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 2023, discriminadas por modalidad de petición, donde se puede evidenciar:

Año 2023		
Peticiones (Solicitudes)	1159	88%
Quejas	77	6%
Reclamos	46	3%
Felicitaciones	25	2%
Sugerencias	10	1%



Las PQRFS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias) radicadas y asignadas a las dependencias de Comfacasanare proporciona una comprensión profunda de la dinámica entre la entidad y los usuarios. Cada una de estas modalidades de petición ofrece información valiosa sobre la percepción de los usuarios, su satisfacción y las áreas que requieren atención por parte de la entidad a continuación, se presenta un análisis de cada una de las modalidades:

1. Peticiones (Solicitudes) 88%: Esta alta proporción de peticiones indica una demanda significativa de servicios o información por parte de los usuarios. Estas solicitudes están relacionadas con una variedad de servicios ofrecidos por Comfacasanare, como consultas sobre trámites, información sobre beneficios y programas, entre otros. Este alto porcentaje nos indica

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

una fuerte interacción de los usuarios con la entidad y la necesidad de mantener una capacidad de respuesta eficiente para satisfacer estas demandas.

2. Quejas 6%: Aunque representan una proporción menor en comparación con las peticiones, las quejas es un tema muy importante de la insatisfacción de los usuarios o de dificultades en la prestación de servicios. Identificar las causas de estas quejas y abordarlas de manera efectiva es crucial para mejorar la calidad de los servicios y fortalecer la relación con los usuarios. Las quejas pueden abarcar un amplio espacio de problemas, desde retrasos en la atención hasta inconvenientes con la calidad de los servicios.

3. Reclamos 3%: Los reclamos constituyen una proporción significativa de las interacciones, aunque son menos comunes que las quejas y las peticiones, los reclamos pueden ser más específicos y estar relacionados con situaciones que requieren una respuesta inmediata y efectiva por parte de la entidad. Es fundamental gestionar los reclamos de manera rápida y eficiente para resolver las inconformidades y restaurar la confianza de los usuarios en la entidad.

4. Felicitaciones 2%: Aunque representan una proporción menor, las felicitaciones son un indicador positivo de la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios ofrecidos por Comfacasanare. Reflejan experiencias positivas de los usuarios y son un reconocimiento del buen trabajo realizado por la entidad y sus funcionarios. Es importante valorar y reconocer estas felicitaciones como parte de un enfoque integral de gestión de la satisfacción del cliente.

5. Sugerencias 1%: Las sugerencias representan una proporción mínima de las interacciones, pero son una fuente valiosa de retroalimentación para la entidad. Ofrecen oportunidades de mejora y desarrollo, permitiendo a la entidad identificar áreas de oportunidad y optimizar sus servicios para satisfacer mejor las necesidades de los usuarios.

El análisis de las PQRFS proporciona una visión integral de la interacción entre los usuarios y Comfacasanare, identificando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora. Estos datos son fundamentales para la gestión eficaz de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, permitiendo a la entidad adaptarse y responder de manera proactiva a las necesidades y expectativas de los usuarios.

2. Análisis comparativo año 2022 – 2023

Tipo de PQRFS	Año 2022	Año 2023	Incremento
Peticiones (Solicitudes)	1082	1159	7%
Quejas	117	77	-34%
Reclamos	103	46	-55%
Felicitaciones	32	25	-22%
Sugerencias	3	10	233%
Total	1337	1317	-1%



VIGILADO SuperSubsidio

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



Para realizar un análisis comparativo entre los años 2022 y 2023 en términos de los tipos de PQRFS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias), podemos observar los siguientes puntos:

En el año 2022, hubo 1082 peticiones, mientras que en 2023 aumentaron a 1159, lo que representa un incremento del 7%.

En el año 2022, se registraron 117 quejas, sin embargo, este número disminuyó significativamente en 2023 a solo 77, lo que equivale a una reducción del 34%.

Los reclamos también experimentaron una disminución notable. En 2022, se reportaron 103 reclamos, pero en 2023 esta cifra cayó a 46, lo que representa una disminución del 55%.

En el caso de las felicitaciones, aunque disminuyeron, la reducción no fue tan pronunciada como en otros tipos de PQRFS. En 2022, se recibieron 32 felicitaciones, mientras que en 2023 bajaron a 25, lo que representa una disminución del 22%.

Las sugerencias tuvieron un aumento notable. En 2022, se registraron solo 3 sugerencias, pero en 2023 aumentaron a 10, lo que representa un incremento significativo del 233%.

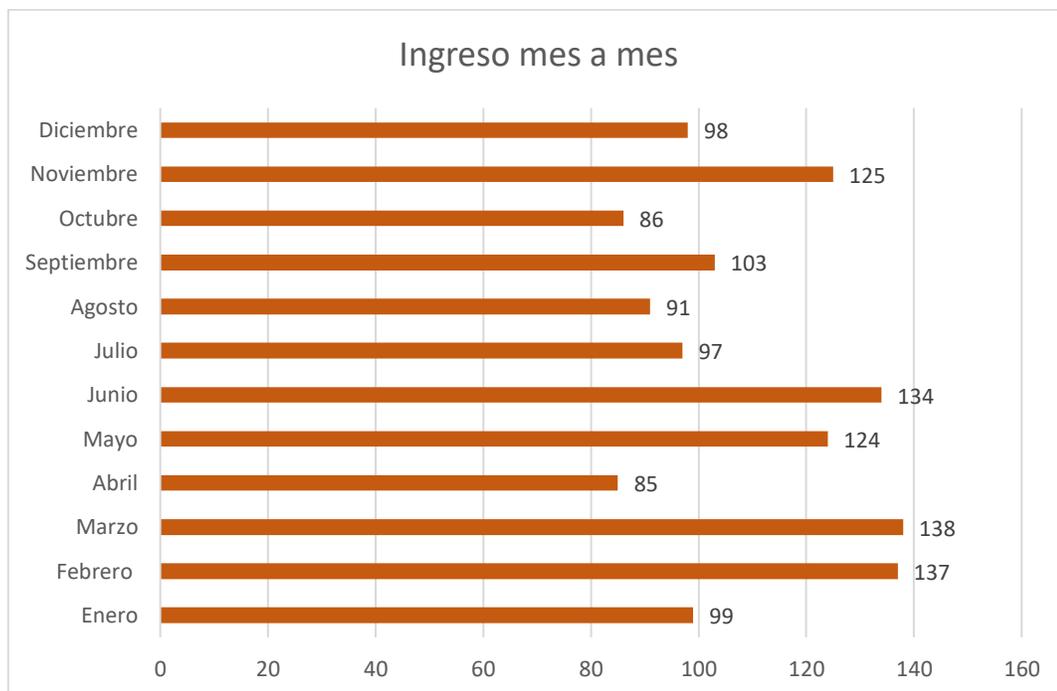
En términos generales, el total de PQRFS experimentó una ligera disminución del 1% de 1337 en 2022 a 1317 en 2023. Sin embargo, este descenso se debe principalmente a las reducciones en quejas, reclamos y felicitaciones, ya que las peticiones y sugerencias mostraron aumentos en su frecuencia.

Hubo cambios significativos en la distribución y la naturaleza de las interacciones de PQRFS entre 2022 y 2023, con un aumento en la participación de sugerencias y una disminución en quejas y reclamos, lo que afirma posibles mejoras en los servicios o en la satisfacción del cliente.

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

3. Ingreso de PQRFS por mes

Meses	Cantidad
Enero	99
Febrero	137
Marzo	138
Abril	85
Mayo	124
Junio	134
Julio	97
Agosto	91
Septiembre	103
Octubre	86
Noviembre	125
Diciembre	98

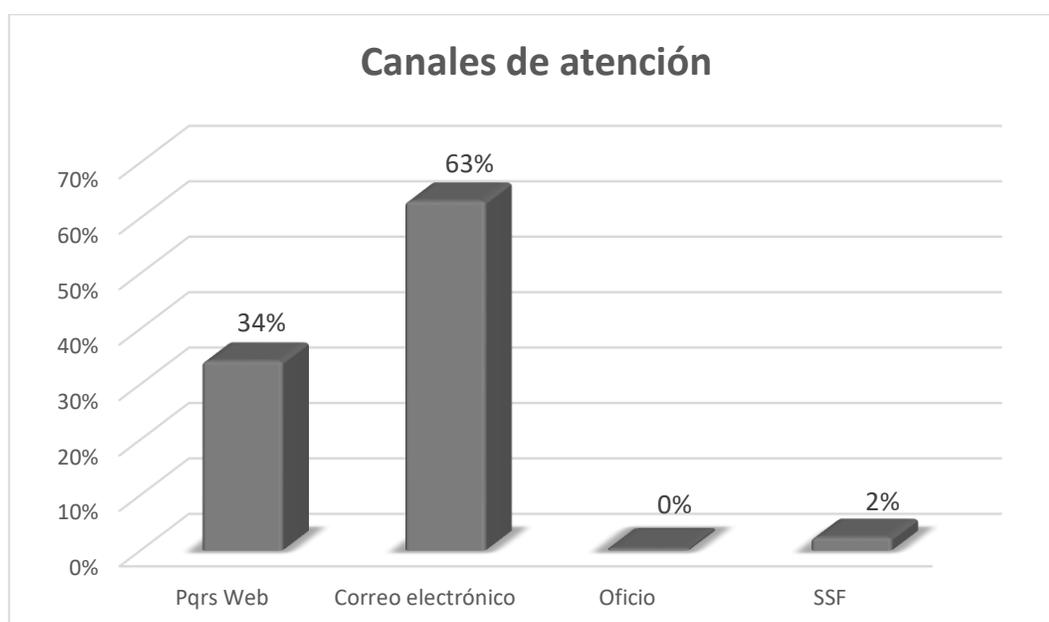


Podemos observar variabilidad en el ingreso de PQRFS a lo largo del año, con acciones que pueden ser influenciadas por factores estacionales, eventos comerciales, cambios de opinión del usuario etc., este análisis puede proporcionar información valiosa para la gestión de recursos y la planificación estratégica en relación con la atención al cliente y la satisfacción del cliente.

 ComfáCasanare Construimos Sueños!!!	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CODIGO: DOC-DIR100-004
	INFORME EJECUTIVO	Versión 1.0

4. Canales por los cuales ingresa la PQRFS

Año 2023		
PQRS Web	450	34%
Correo electrónico	830	63%
Oficio	6	0%
SSF	31	2%



Con estos datos, podemos observar que el correo electrónico es el canal de comunicación más utilizado para enviar PQRFS, representando la mayoría con un 63% del total. El siguiente canal más utilizado es la PQRS Web, con un 34% del total, seguido por el SSF con un 2%. El canal de oficio tiene una participación mínima del 0%.

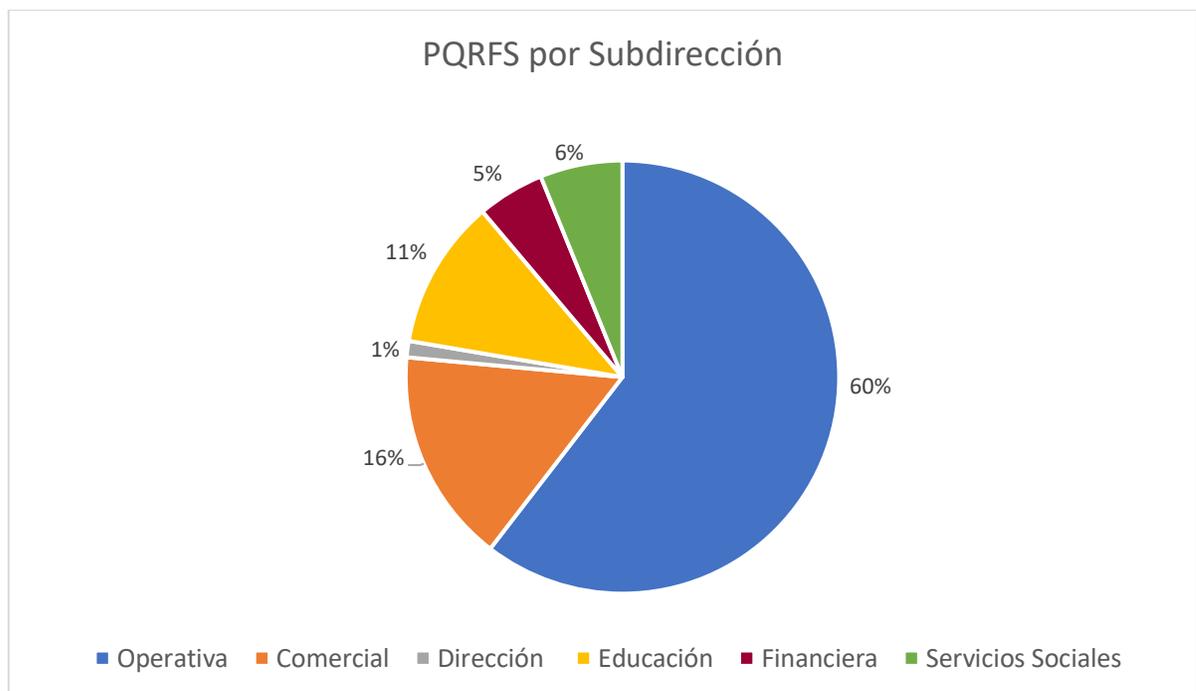
Este análisis proporciona información valiosa sobre las preferencias de los usuarios en cuanto a los canales de comunicación para presentar sus PQRFS. Esta información puede ser utilizada por la organización para optimizar la gestión de la atención al cliente y mejorar la experiencia del usuario, asegurando una respuesta eficiente y satisfactoria a través de los canales preferidos por los usuarios.

5. PQRFS asignadas por dependencias

Las PQRFS asignadas por dependencias, específicamente en el contexto de diferentes subdirecciones. Aquí hay una interpretación de los datos proporcionados:

 ComfaCasanare Construimos Sueños!!!	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CODIGO: DOC-DIR100-004
	INFORME EJECUTIVO	Versión 1.0

Subdirecciones		
Operativa	796	60%
Comercial	211	16%
Dirección	16	1%
Educación	147	11%
Financiera	66	5%
Servicios Sociales	81	6%



Estos datos nos indican la cantidad de PQRFS entre las diferentes subdirecciones de la empresa. La Subdirección Operativa tiene la mayor asignación direccionamiento de PQRFS, seguida por la Subdirección Comercial y Educación, mientras que Dirección tiene la asignación más baja en términos porcentuales.

A la subdirección operativa se redirecciono la mayor parte de PQRFS en el año 2023, dado a la solicitud de afiliación de trabajadores, solicitud de saldo de cuota monetaria, solicitud de traslado de aportes entre otros.

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

La subdirección, la gran mayoría fue peticiones de afiliación de empresas a la caja de compensación. Seguido la subdirección de Educación, se hace referencia a la solicitud de información para realizar la ruta de empleabilidad en la agencia de empleo.

6. 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	43%
6 – 10 días	556	42%
11 a 15 días	142	11%
Extemporáneas	58	4%

Este análisis muestra que la mayoría de las respuestas a las PQRFS se dan dentro de un plazo establecido por la norma dentro de los 15 días hábiles indicando que el 96% se responden oportunamente.

Las PQRFS, que se detallan como extemporáneas, hace referencia a la paz y salvos que tienen por norma establecido que se pueden enviar la respuesta hasta 60 días, luego de realizada la solicitud.

Se ha podido mejorar los tiempos de respuesta de acuerdo a la estrategia de semaforización en el sistema SIGED, disminuyendo en este el tiempo a 5 días de respuesta de acuerdo al procedimiento interno de Atención al Cliente en relación con la respuesta a PQRFS, lo que ha hecho que sea más oportuna la respuesta.

Atentamente,



ZULMA YAMILE OJEDA REYES
Jefe de Atención al Cliente

