

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO:</b> DOC-DIR100-004
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Versión 2.0</b>

Yopal, enero 2025

## INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE PQRFS - VIGENCIA 2024

En cumplimiento de la Circular No. 008 de 2020, emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, se presenta informe con el objetivo de dar a conocer a la Dirección de la Corporación la gestión realizada durante la vigencia 2024 en el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias (PQRFS) allegadas a la oficina de Atención al Cliente en relación con los servicios ofertados por la Caja a través de los diferentes canales de atención al usuario.

Durante el 2024, se ha evidenciado un incremento en la presentación de PQRFS, lo cual está asociado a la dinamización del botón de buzón de sugerencias en la página web de la Corporación, permitiendo a los usuarios expresar sus opiniones de manera más fácil y eficiente.

El informe detalla el número total de PQRFS recibidas durante el año 2024, discriminadas por modalidad de petición. Asimismo, se realiza un análisis comparativo con el año 2023 frente al año 2024, evaluando el ingreso mensual de solicitudes, los canales de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRFS. Además, se examina el tiempo de respuesta proporcionado para cada solicitud, asegurando la eficacia en la atención.

De acuerdo con la información obtenida de los canales de atención, durante el año 2024 se recibieron un total de 1.710 PQRFS. Estas fueron debidamente direccionadas a las dependencias correspondientes, garantizando su trámite y una respuesta oportuna a cada usuario.

### 1. PQRFS por modalidad de petición.

A continuación, se detalla el total de PQRFS radicadas y asignadas a las dependencias de la Comfacasanare durante el año 2024, discriminadas por modalidad de petición, donde se puede evidenciar:



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: DOC-DIR100-004</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Versión 2.0</b>

Año 2024		
Peticiones (Solicitudes)	1.626	95%
Quejas	53	3%
Reclamos	21	1%
Felicitaciones	5	0%
Sugerencias	5	0%



En 2024, se han recibido 1.710 PQRFS, de las cuales el 95% corresponde a peticiones, el 4% a quejas y reclamos, y menos del 1% a felicitaciones y sugerencias. La predominancia de las peticiones indica que los usuarios buscan principalmente información y gestión de trámites, mientras que el bajo número de felicitaciones y sugerencias refleja una menor participación en la retroalimentación positiva del servicio.

## 2. Análisis Comparativo

Tipo de PQRFS	Año 2023	Año 2024	Incremento
Peticiones (Solicitudes)	1.159	1.626	40%
Quejas	77	53	- 31%
Reclamos	46	21	- 54%
Felicitaciones	25	5	- 80%
Sugerencias	10	5	- 50%
<b>Total</b>	<b>1.317</b>	<b>1.710</b>	<b>30%</b>



Vigilado Supersubsidio



En el año 2024, se observa un aumento significativo en la cantidad total de PQRFS, impulsado principalmente por el crecimiento en Peticiones (Solicitudes), que pasaron de 1.159 en 2023 a 1.626 en 2024, representando un incremento del 40%. Esto sugiere una mayor demanda de información y servicios por parte de los usuarios, posiblemente debido a una mayor accesibilidad a los canales de atención.

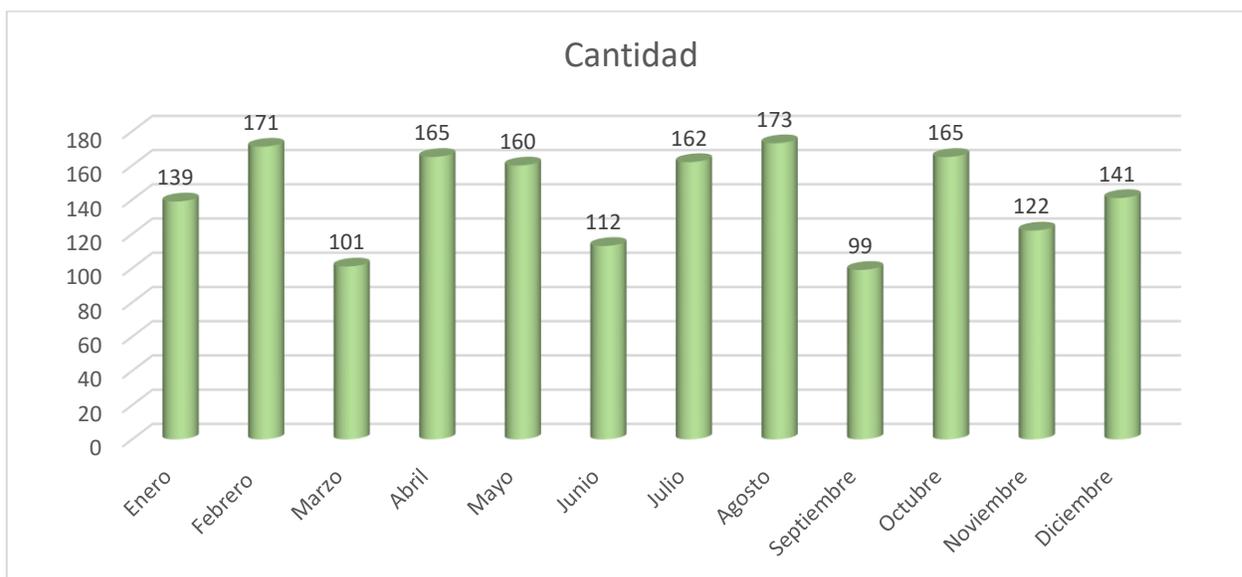
Por otro lado, las Quejas con el -31% y Reclamos -54% han disminuido considerablemente, lo que puede indicar una mejora en la prestación del servicio, una resolución más efectiva de las inquietudes desde la etapa de solicitud.

En cuanto a la retroalimentación positiva, tanto las Felicitaciones -80% como las Sugerencias -50% han disminuido drásticamente, es posible que los usuarios desconozcan la opción de expresar reconocimiento a los funcionarios de la Caja.

### 3. Ingreso de PQRFS por mes

Meses	Cantidad
Enero	139
Febrero	171
Marzo	101
Abril	165
Mayo	160
Junio	112

Meses	Cantidad
Julio	162
Agosto	173
Septiembre	99
Octubre	165
Noviembre	122
Diciembre	141



El comportamiento mensual del ingreso de PQRFS en 2024 muestra fluctuaciones en la cantidad de solicitudes recibidas, con picos y caídas a lo largo del año.

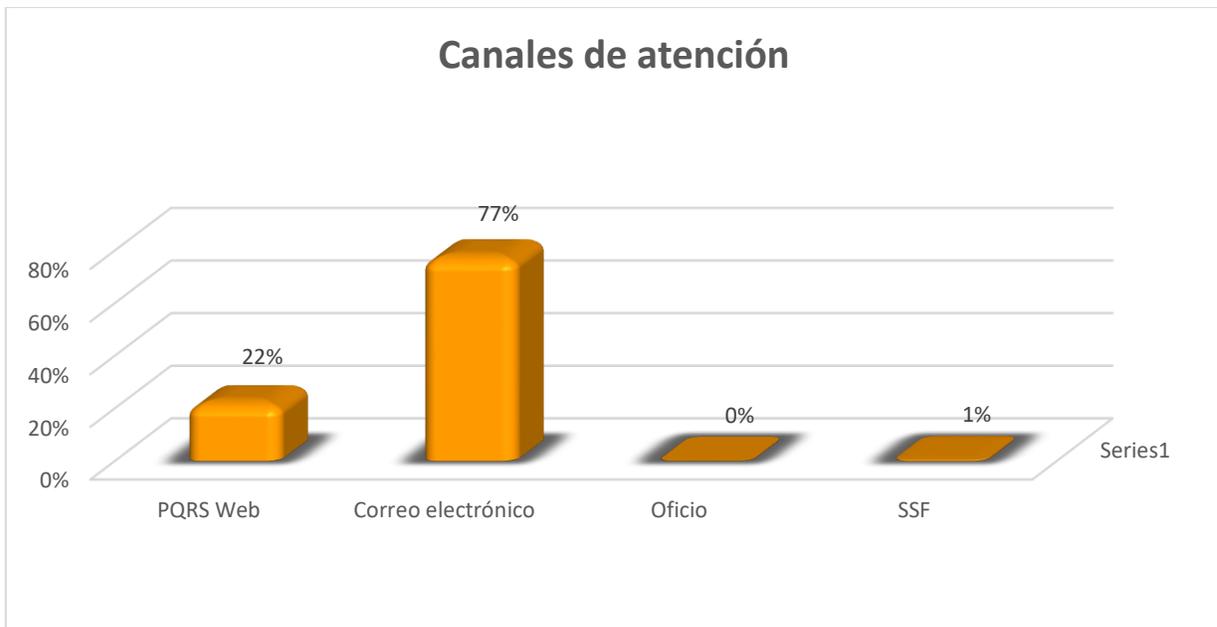
- Meses con mayor cantidad de PQRFS: Agosto (173), Febrero (171), Julio (162), Abril (165), Mayo (160) y Octubre (165). Estos meses presentan una mayor demanda de atención, lo que podría estar relacionado con períodos de alta actividad institucional, vencimientos de trámites o mayor uso de los servicios.
- Meses con menor cantidad de PQRFS: Marzo (101) y Septiembre (99). Estos meses presentan la menor cantidad de solicitudes, lo que sugiere una posible reducción en la demanda de servicios o una menor interacción de los usuarios con la entidad

Se observa un comportamiento variable, con picos en meses intermedios del año (abril, julio, agosto, octubre) y caídas en marzo y septiembre.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO:</b> DOC-DIR100-004
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Versión</b> 2.0

#### 4. Canales por los cuales ingresó la PQRFS

Año 2024		
PQRS Web	374	22%
Correo electrónico	1.322	77%
Oficio	3	0%
SSF	11	1%



En 2024, la mayoría de las PQRFS fueron recibidas a través del correo electrónico (77%), consolidándose como el canal preferido por los usuarios. Esto sugiere que los beneficiarios optan por medios digitales que les permitan gestionar sus solicitudes de manera rápida y sin desplazamientos.

El PQRS Web representa el 22%, lo que indica que la plataforma en línea es una herramienta relevante, pero con un uso significativamente menor que el correo. Esto podría deberse a factores como la familiaridad de los usuarios con el correo electrónico.

Los canales tradicionales, como el oficio físico (0%) y la PQRFS allegadas por la SSF (1%), tienen una participación mínima, lo que evidencia una clara preferencia por medios electrónicos y una disminución en la presentación de solicitudes de forma presencial o mediante otros mecanismos.

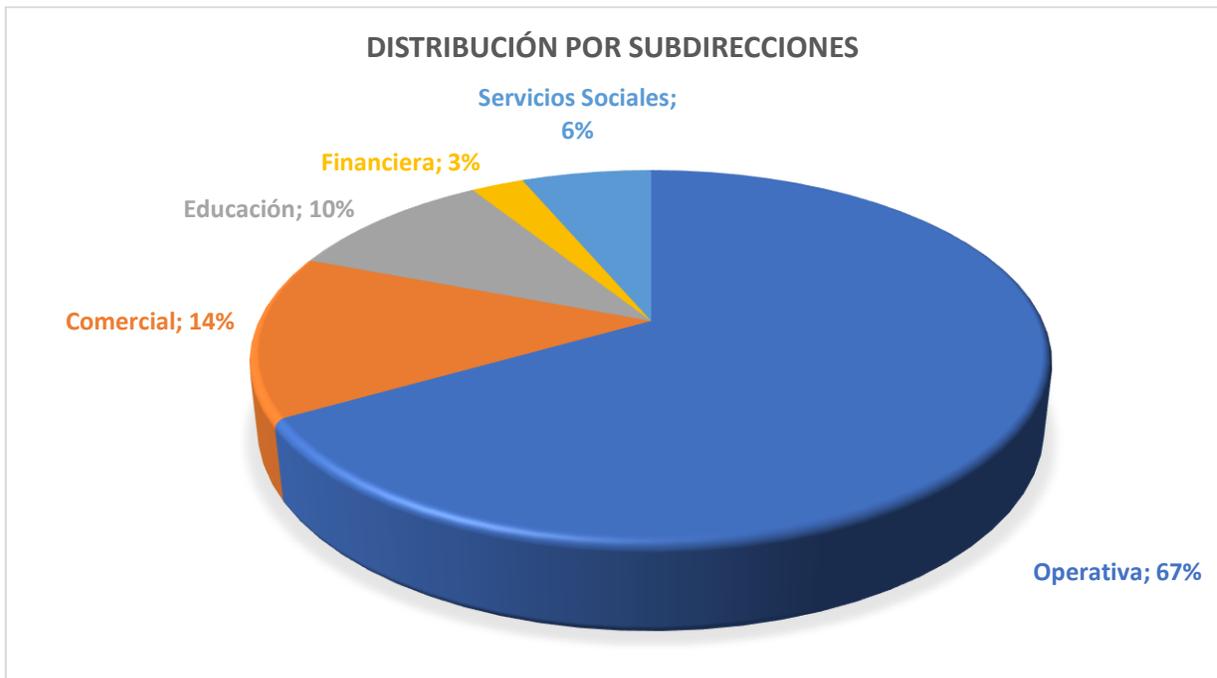


Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO:</b> DOC-DIR100-004
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Versión 2.0</b>

## 5. PQRFS asignadas por dependencias

Subdirecciones		
Operativa	1139	67%
Comercial	243	14%
Educación	175	10%
Financiera	44	3%
Servicios Sociales	108	6%



En 2024, la Subdirección Operativa recibió el mayor volumen de PQRFS, con 1.139 solicitudes (67%), lo que indica que esta área concentra la mayor demanda de atención por parte de los usuarios. Esto se debe a la naturaleza de sus procesos, que implican mayor interacción y generan más inquietudes y solicitudes de información.

La Subdirección Comercial recibió 243 PQRFS (14%), lo que sugiere que los usuarios también requieren atención en temas relacionados con servicios, productos comerciales de la entidad.



Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO:</b> DOC-DIR100-004
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Versión 2.0</b>

Las áreas de Educación (10%) y Servicios Sociales (6%) presentan una cantidad moderada de solicitudes, lo que esta asociado a consultas sobre programas, beneficios o servicios específicos que ofrecen estas dependencias.

Por otro lado, la Subdirección Financiera reporta solo 44 solicitudes (3%), lo que indica que los temas financieros generan menos requerimientos y los usuarios encuentran la información suficiente a través de otros medios sin necesidad de presentar PQRFS.

## 6. Tiempo de respuestas

<b>Términos de respuesta</b>	<b>PQRFS</b>	
0 a 5 días	545	32%
6 – 10 días	966	56%
11 a 15 días	199	12%

El 56% de las PQRFS fueron respondidas en un plazo de 6 a 10 días, lo que indica que la mayoría de las solicitudes se gestionan en un tiempo intermedio. Esto sugiere que los procesos internos requieren varios días para revisión y respuesta, lo que podría estar dentro de los estándares de atención, pero también podría reflejar oportunidades de optimización.

Un 32% de las solicitudes fueron resueltas en un período de 0 a 5 días, lo que demuestra que una parte significativa de los casos recibe respuesta ágilmente, en solicitudes más sencillas o con procesos automatizados.

Por otro lado, el 12% de las PQRFS tardaron entre 11 y 15 días, lo que implica que un grupo de usuarios experimentó tiempos de espera más largos, posiblemente debido a la complejidad del trámite o a demoras en la gestión de respuestas.

Atentamente,

  
**ZULMA YAMILE OJEDA RÉYES**  
 Jefe de Atención al Cliente



Vigilado Supersubsidio