	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: DOC- DIR100-004</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Versión 1.0</b>

Yopal, enero de 2022

## INFORME AÑO 2021

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 2021 en el trámite de las PQRFS allegadas a la oficina de Atención al Cliente en relación a los servicios ofertados por la caja.


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 discriminadas por modalidad de petición, se realiza un análisis comparativo del año 202 – 2021, se tiene en cuenta el ingreso mes a mes; igualmente los canales de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQR, sin dejar de lado también se indica el tiempo de respuesta.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el del año 2021, se recibieron (1.606) PQRFS y teniendo en cuenta lo reportado de direccionó a cada una de las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite y oportuna respuesta.



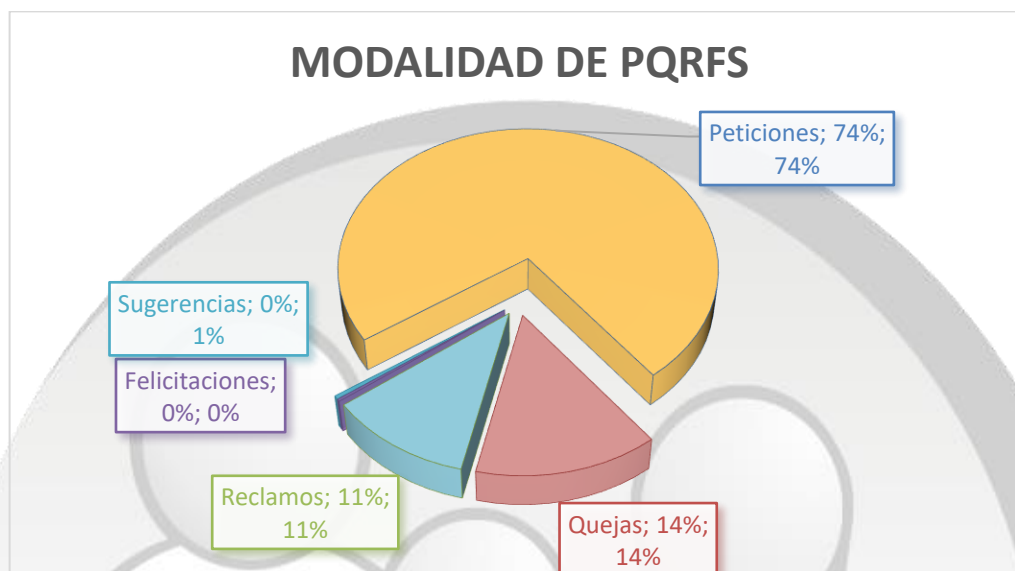
  
**VIGILADO SuperSubsidio**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: DOC- DIR100-004</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Versión 1.0</b>

## 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 2021, discriminadas por modalidad de petición, donde se puede evidenciar:


Año 2021		
Peticiones (Solicitudes)	1186	74%
Quejas	228	14%
Reclamos	182	11%
Felicitaciones	4	0%
Sugerencias	6	0%



VIGILADO SuperSubsidio

El total de PQRFS allegada en el año 2020 fue de 1326, de las cuales el 73% corresponde a peticiones/derechos de petición, el 18% pertenece a las quejas presentadas y el 9% equivale a los reclamos

Donde podemos inferir que las peticiones tienen alto porcentaje por la solicitud del subsidio de emergencia, dado que fue una variable significativa en el año, igualmente; la solicitud del pago de cuota monetaria.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: DOC- DIR100-004</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Versión 1.0</b>


## 2. Análisis comparativo año 2020 – 2021

Tipo de PQRFS	Año 2020	Año 2021	Incremento
Peticiones (Solicitudes)	963	1186	23%
Quejas	234	228	-3%
Reclamos	119	182	53%
Felicitaciones	5	4	-20%
Sugerencias	5	6	20%
<b>Total</b>	<b>1326</b>	<b>1606</b>	<b>21,12%</b>



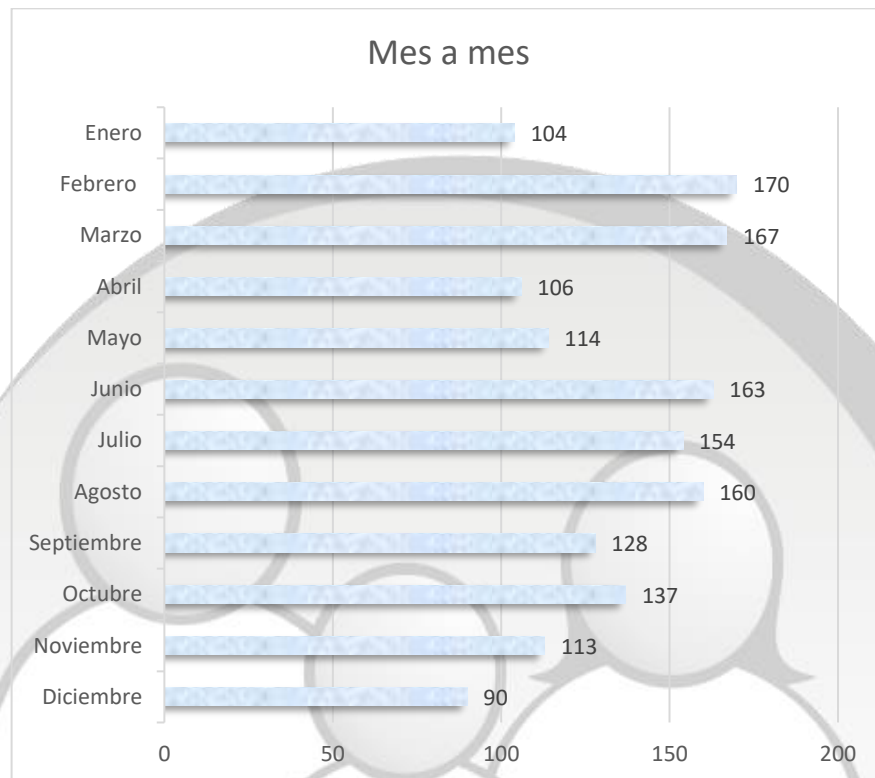
VIGILADO SuperSubsidio

En el comparativo de PQRFS de los dos años 2020 y 2021, podemos evidenciar que se incrementó en 742 peticiones colocadas por los usuarios, se incrementaron las 125 quejas frente al periodo anterior, los Reclamos aumentaron en 107; mientras que las felicitaciones disminuyeron junto con las Sugerencias con el -24 y -14 respectivamente.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: DOC- DIR100-004</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Versión 1.0</b>


### 3. Ingreso de PQRFS por mes

Meses	Cantidad
Enero	104
Febrero	170
Marzo	167
Abril	106
Mayo	114
Junio	163
Julio	154
Agosto	160
Septiembre	128
Octubre	137
Noviembre	113
Diciembre	90



  
**VIGILADO SuperSubsidio**

Se evidencia que el mes con mayor ingreso de PQRFS es Febrero y el mes con menos solicitudes es el de diciembre; a lo cual se deduce que por motivos decembrinos los usuarios no tienen la disposición para ello.

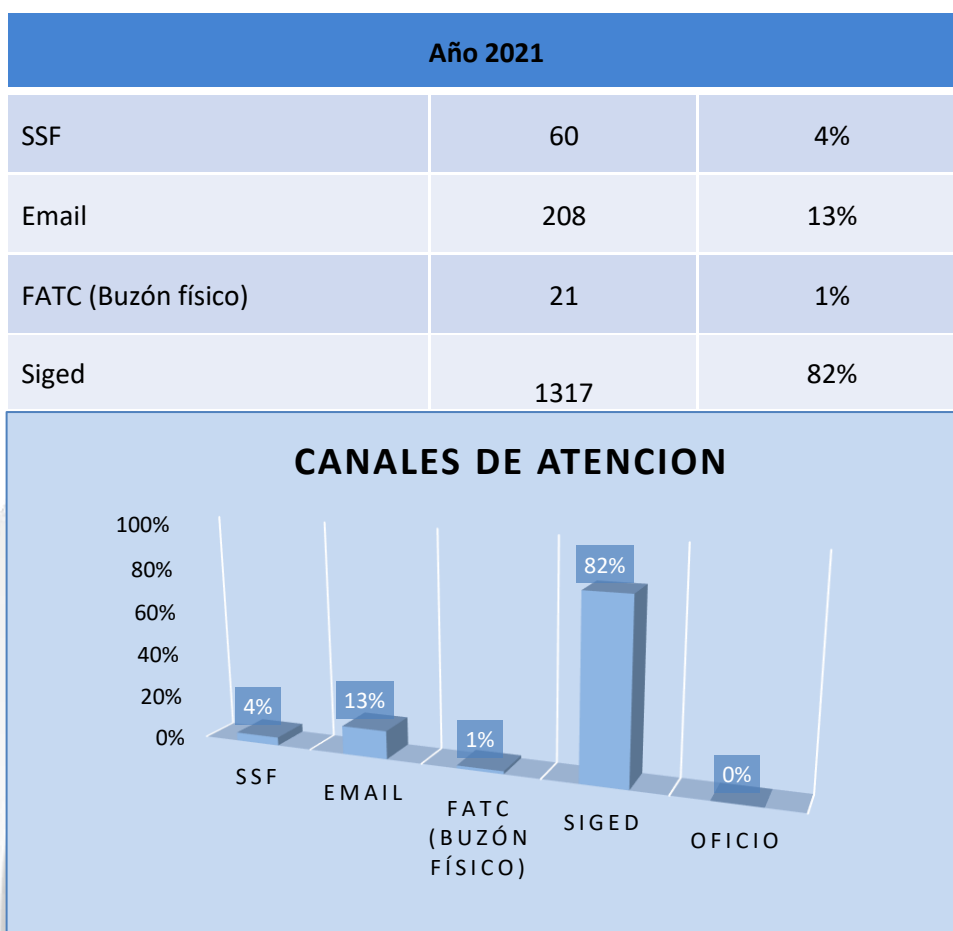
 <b>ComfaCasanare</b> Caja de Compensación Familiar de Casanare	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: DOC- DIR100-004</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Versión 1.0</b>

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


Comfacasanare cuenta con diferentes canales de atención, a través de los cuales los afiliados y grupos de interés puedan formular sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias.

Para el año 2021 el 82% de las PQRFS ingresó por el buzón virtual (SIGED), el 13% lo hizo por el correo electrónico dispuesto para ello; mientras que las PQR allegadas por la plataforma de la Superintendencia del Subsidio Familiar cuenta con el 4% y finalmente se evidencia que decreció las solicitudes por los buzones físicos.

Así podemos evidenciar que el canal de atención por el cual se interesa y le brinda facilidad desde los dispositivos móviles y electrónicos al usuario para colocar sus PQR fue por la plataforma SIGED, seguido del buzón virtual, seguido del correo electrónico que se encuentra habilitado; siendo estos dos los más demandados.

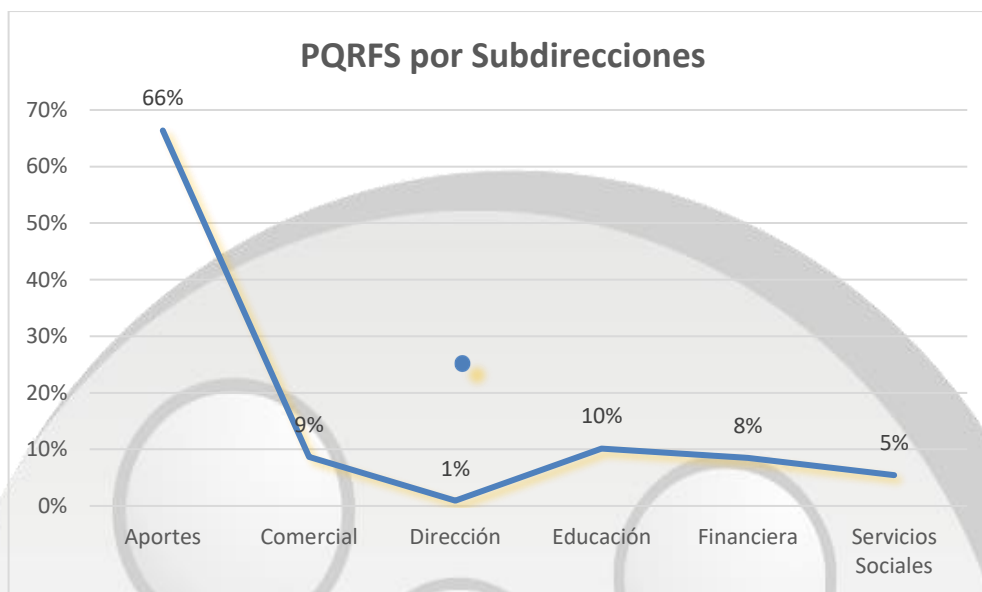


  
 VIGILADO SuperSubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: DOC- DIR100-004</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Versión 1.0</b>

## 5. PQRFS asignadas por dependencias

Subdirecciones		
Aportes y Pagos	1066	66%
Comercial	139	9%
Dirección	15	1%
Educación	163	10%
Financiera	136	8%
Servicios Sociales	87	5%




La subdirección con mayor concentración de PQRFS para el año 2021 fue Aportes y Pagos con 1066 equivalente al 66%, la subdirección de educación le sigue con 163 equivalente al 10% donde se concentra la solicitud de agencia de empleo y subsidio de desempleo; luego la subdirección Comercial con 139 PQRFS con el 9% , en esta subdirección es constante la solicitud para afiliación de empresas; siendo así la mayor concentración de PQRFS en estas tres subdirección.

Sin dejar de lado la subdirección Financiera, Servicios Sociales y en ultimo se encuentra la Dirección; con el 8%, 5% y 1% respectivamente.



VIGILADO SuperSubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: DOC- DIR100-004</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Versión 1.0</b>

## 6. Tiempo de respuestas

Términos de respuesta	PQRFS	
Dentro del término 15 días	1100	68%
Respuesta extemporánea	399	25%
Sin responder	107	7%

De acuerdo a la tabla anterior se evidencia que el 68% de los procesos cumplen con la directriz emitida por la SSF enviando la respuesta dentro del término establecido; el 25% lo realizó fuera del tiempo establecido (15 días), y el 7% de las PQRFS a la realización del informe no se habían respondido.

## 7. Recomendaciones:

- Apalancamiento con el área de Talento Humano y Dirección, en relación a las acciones para que haya oportunidad de las respuestas de la PQRFS.
- Realizar encuestas de satisfacción inmediata al envío de la respuesta.
- Reiterar a los funcionarios la importancia de revisar la plataforma SIGED con el fin de identificar y gestionar oportunamente las PQR asignadas.

Atentamente,

  
**ZULMA YAMILE OJEDA REYES** •  
 Jefe de Atención al Cliente



  
 VIGILADO SuperSubsidio