

INFORME SUBPROCESO PQSRF CUARTO TRIMESTRE 2022
PQSRF por modalidad de petición – Dependencia y/o Servicios

| AREA | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERE | FELICIT | SOLICI | PETICION | TOTAL |
|--------------------------------|-----------|------------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| CREDITO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES | 5 | 738 | 56 | 0 | 33 | 18 | 850 |
| CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| VIVIENDA | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 19 | 23 |
| CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TESORERIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 1 | 7 |
| UIS AGUACHICA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| MERCADEO-VALLEDUPAR | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| EDUCACIÓN CONTINUADA | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| OFICINA LA LOMA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| PROTECCIÓN AL CESANTE | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| CARTERA Y COBRANZAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 |
| MERCADEO -UIS AGUACHICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| IPS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| GESTION HUMANA | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 |
| TOTAL | 11 | 738 | 56 | 0 | 52 | 43 | 900 |

En el **CUARTO TRIMESTRE** de 2022 se recibieron una totalidad de **900** requerimientos de los diferentes servicios y tramites que se realizan en comfacsar

CLASIFICACION PQRSF POR MODALIDAD Y CANALES DE ATENCION.

| TIPOS | EMAIL | OFICIO ESCRITO | PRESENCIAL | SUPERINTEND DEL SUBSIDIO | BUZON SUGERENCIAS | TELEFONO | PAGINA WEB | TOTAL |
|----------------|------------|----------------|------------|--------------------------|-------------------|-----------|------------|------------|
| PETICION | 25 | 2 | 2 | 14 | - | - | - | 43 |
| QUEJA | 7 | - | - | - | 4 | - | - | 11 |
| RECLAMO | 18 | 4 | 665 | - | 2 | 48 | 1 | 738 |
| FELICITACIONES | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| SURERENCIAS | 8 | 1 | 45 | - | - | 1 | 1 | 56 |
| SOLICITUDES | 51 | - | - | - | - | - | 1 | 52 |
| TOTAL | 109 | 7 | 712 | 14 | 6 | 49 | 3 | 900 |

MODALIDAD que mas se reciben es **RECLAMOS850** en el subsidio familiar

- Los canales que más utilizados para las PQRSF, fuere en atención presencial

COMPARATIVO PQRSF EN RELACION CON EL PERIODO ANTERIOR
EN CUARTO TRIMESTRE DE 2021 Y CUARTO TRIMESTRE 2022

| COMPARATIVO DE PQRSF EN RELACION CON EL PERIODO DEL AÑO ANTERIOR | | | | | | | | | | |
|--|------------------|------------|-------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|-------------|-------------|
| COMPRATIVO / PERIODO | PRIMER TRIMESTRE | | SEGUNDO TRIMESTRE | | TERCER TRIMESTRE | | CUARTO TRIMESTRE | | TOTALES | |
| | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| QUEJA | 14 | 14 | 13 | 21 | 17 | 23 | 30 | 11 | 74 | 69 |
| RECLAMO | 514 | 602 | 488 | 681 | 661 | 675 | 513 | 738 | 2176 | 2696 |
| SUGERENCIA | 47 | 40 | 32 | 52 | 57 | 46 | 37 | 56 | 173 | 194 |
| FELICITACIONES | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| SOLICITUDES | 64 | 121 | 63 | 89 | 215 | 125 | 103 | 52 | 445 | 387 |
| PETICIONES | 19 | 42 | 29 | 38 | 38 | 43 | 45 | 43 | 131 | 166 |
| TOTAL | 659 | 819 | 625 | 881 | 989 | 913 | 729 | 900 | 3002 | 3513 |

Indicador 1: OPORTUNIDAD**Número de PQRS resueltas oportunamente**

| | | |
|--------------------|-----------------------------|----------------|
| Total pqrst | Respondidos a tiempo | %cumpli |
| 900 | 893 | 98% |

Indicador 2: SATISFACCIÓN EN RESPUESTA**NIVEL DE PETICIONES GESTIONADAS A SATISFACCION DE LOS AFILIADOS (PQRSF)**

| | | | |
|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| No PQRSF | ENCUESTADOS | SATISFECHOS | Porcentaje |
| 900 | 562 | 479 | 96% |

NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE (Encuestas a SERVICIOS)

| | |
|--|-----------------------|
| NUMERO DE ENCUESTAS X SERVICIOS | % CUMPLIMIENTO |
| 8 | 94 % |

MOTIVO MÁS FRECUENTE QUE ORIGINARON PQSR EN CADA SERVICIO EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2022 FUERON:

| ACCION GENERADORA | CANTIDAD |
|--|-----------------|
| SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES | |
| ACREDITACION DE CUSTODIA | 1 |
| ACTUALIZACIÓN DE DATOS | 1 |
| AFILIACIONES INGRESADAS TARDE | 5 |
| AFILIACIONES NO INGRESADAS X AUXILIAR | 13 |
| AFILIADO EN OTRA SUCURSAL | 2 |
| APLICA CADUCIDAD ARTICULO SEXTO | 118 |
| ATENCION A USUARIOS EN LA OLIMPICA | 1 |
| ATENCION AL USUARIO | 2 |
| BENEFICIARIO INACTIVO EN BASE DE DATOS | 2 |
| CERTIFICADO DE AFILIACION | 1 |
| CERTIFICADO NO INGRESADO POR EL AUXILIAR | 7 |
| CERTIFICADO NO PRESENTADO POR EL TRABAJA | 9 |
| D/TO PRESENTA EXTEMPORÁNEO-CADUCIDAD | 288 |
| DATOS NO INCLUIDOS EN FORMULARIO | 12 |
| DEVENGA SALARIO MENOR AL MINIMO | 31 |
| DEVOLUCIÓN DE AFILIACIÓN-SUBSANADA | 1 |
| EMPRESA EXPULSADA | 8 |
| EMPRESA NO TIENE APORTES | 3 |
| EMPRESA PAGO TARDE LOS APORTES | 23 |
| ERROR AFILIACION DE BENEFICIARIO | 1 |
| ERROR EN INGRESO DE AFILIACION | 40 |
| ERROR EN TRASLADO DEL TRABAJADOR | 2 |
| ESCOLARIDAD MAL INGRESADA POR AUXILIAR | 12 |
| INCAPACIDADES NO REPORTADAS | 2 |
| INCONSISTENCIA SISU -PADRES | 37 |
| INCONSISTENCIA SISU- DISCAPACITADOS | 14 |
| INFORMACION AFILIACION Y BENE | 1 |
| INFORMACION PARA AFILIACION DE EMPRES | 1 |

| | |
|---|-----|
| NO ACREDITACION , SIN DOCUMENTOS | 1 |
| NOVEDADES EN AFILIACION | 6 |
| PAGO DE CUOTA MONETARIA | 22 |
| PAZ Y SALVO EMPRESA | 1 |
| PRODUCTO NO CONFORME | 4 |
| REGISTRO DE NOVEDADES | 7 |
| SALARIO MENOR O MAYOR EN PLANILLA UNICA | 60 |
| SALARIO NO ACTUALIZADO POR NOSOTROS | 1 |
| SOL. DEVOLUCION DE APORTES | 1 |
| SOLICITUD ACTUALIZACIÓN DE DATOS | 1 |
| SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE APORTES | 1 |
| SOLICITUD CERTIFICADO DE AFILIACIÓN | 7 |
| SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS | 4 |
| SOLICITUD DE AFILIACION | 4 |
| SOLICITUD DE CERTIFICADO DE APORTES | 10 |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 3 |
| SOLICITUD DE LISTADO DE TRABAJADORES | 3 |
| SOLICITUD PAZ Y SALVO | 5 |
| TOPE DE SALARIO DEL TRABAJADOR | 2 |
| TOPE DE SALARIOS ENTRE CONYUGE | 2 |
| TRABAJA -DOS EMPRESAS -AFILIADO X UNA | 41 |
| TRABAJADOR INACTIVO POR PLANILLA UNICA | 17 |
| TRABAJADOR NO INCLUIDO EN PLANILLA | 5 |
| TRASLADO DE APORTES | 1 |
| YA CANCELADO | 3 |
| TOTAL | 850 |
| CREDITO | |
| DEMORA E N LA ATENCION | 2 |
| CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO | |
| ATENCION AL CLIENTE | 1 |
| VIVIENDA | |
| INFORMACION SOBRE VIVIENDA | 2 |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 18 |
| SOLICITUD SUBSIDIO VIVENDA AFILIADO | 3 |
| CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL | |
| INCONVENIENTES EN INFRAESTRUCTURA | 1 |
| TESORERIA | |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 1 |
| TRASLADO DE APORTES | 6 |
| UIS AGUACHICA | |
| AFILIACIÓN DE TRABAJADORES | 1 |
| MERCADEO-VALLEDUPAR | |
| SOLICITUD DE ASESORES | 1 |
| EDUCACIÓN CONTINUADA | |
| SOLICITUD DE CERTIFICADO | 3 |
| OFICINA LA LOMA | |
| PETICION INCONVENIENTES CON TERCEROS | 1 |
| PROTECCIÓN AL CESANTE | |
| RESPUESTA DE ESTADO DE POSTULACION | 1 |
| SUSPENSION SUBSIDIO AL DESEMPLEO | 1 |
| CARTERA Y COBRANZAS | |

| | |
|-------------------------------------|---|
| COBRO PREJURIDICO | 1 |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 2 |
| MERCADEO-VALLEDUPAR | |
| SOLICITUD DE SERVICIOS | 1 |
| IPS | |
| SOLICITUD DE SERVICIOS | 1 |
| GESTION HUMANA | |
| PLANILLA DE APORTES | 1 |
| SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN LABORAL | 1 |
| VERIFICACIÓN DE CERTIFICADO LABORAL | 1 |

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN: Durante el cuarto Trimestre 2022, no se presentaron Solicitudes referentes a acceso de información pública y/o de los usuarios.