

**INFORME SUBPROCESO PQSRF
PRIMER TRIMESTRE 2023**

PQRSF por modalidad de petición.

PQRSF ASIGNADAS POR SERVICIOS Y MODALIDAD DE PETICION

AREA	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERE	FELICIT	SOLICITUDES	PETICION	TOTAL
CREDITO	5	0	0	0	0	2	7
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	10	671	36	0	57	26	800
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO	1	0	0	0	0	0	1
VIVIENDA	2	0	0	0	7	7	16
TESORERIA	0	0	0	0	2	0	2
UIS CODAZZI	6	0	0	0	0	0	6
MERCADEO-VALLEDUPAR	0	0	0	0	14	0	14
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	0	0	0	0	3	0	3
OFICINA LA JAGUA	1	0	0	0	0	0	1
PROTECCIÓN AL CESANTE	1	2	0	0	2	2	7
SUBSIDIO AL DESEMPLEO	1	0	0	0	0	0	1
CONTABILIDAD	0	0	0	0	1	0	1
CARTERA Y COBRANZAS	1	0	0	0	2	0	3
IPS	2	0	0	0	0	0	2
GESTION HUMANA	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	30	673	36	0	88	38	865

En el PRIMER trimestre de 2023 se recibieron una totalidad de **865** requerimientos de diferentes servicios y tramites que se realizan en comfacerar

CLASIFICACION POR PERIODOS Y MODALIDAD DE PETICION

MODALIDAD DE PETICION	TOTAL PQRSF
QUEJA	30
RECLAMO	673
SUGERENCIA	36
FELICITACIONES	0
SOLICITUDES	88
PETICIONES	38
Total	865

La **MODALIDAD** que más se Recepionan es **RECLAMOS CON 671** en el servicio de Subsidio Familiar, estos se refieren directamente a la prestación del servicio.

PQRSF POR CANAL DE ATENCION.

TIPO	FUENTE DE INFORMACION	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	EMAIL	23
DERECHO DE PETICION	OFICIO ESCRITO	5
DERECHO DE PETICION	PRESENCIAL	2
DERECHO DE PETICION	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO	8
QUEJA	TELEFONO	1
QUEJA	EMAIL	10
QUEJA	PRESENCIAL	3
QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	16
RECLAMO	TELEFONO	44
RECLAMO	EMAIL	26
RECLAMO	OFICIO ESCRITO	3
RECLAMO	PRESENCIAL	598

RECLAMO	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO	1
RECLAMO	PAGINA WEB	1
SUGERENCIA	TELEFONO	5
SUGERENCIA	OFICIO ESCRITO	1
SUGERENCIA	PRESENCIAL	30
SOLICITUDES	EMAIL	87
SOLICITUDES	PRESENCIAL	1

Los canales que más utilizados para las PQRSF, fuere en atención **PRESENCIAL** donde el tipo más recibido es **RECLAMOS**

COMPARATIVO PQRSF EN RELACION CON EL PERIODO ANTERIOR EN PRIMER TRIMESTRE DE 2022 Y PRIMER TRIMESTRE 2023 POR SERVICIOS

COMPARATIVO DE DE PQRSF EN RELACION CON EL PERIODO DEL AÑO ANTERIOR														
PRIMER DE 2020 Y 2021														
COMPRATIVO / PERIODO	QUEJA		RECLAMOS		SUGERENCIA		FELICITACIONES		SOLICITUDES		PETICIONES		TOTALES	
AREA/SERVICIO	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
SUBSIDIOS Y APORTES	4	10	601	671	37	36	-	-	62	57	12	26	716	800
CREDITO	1	5							1		1	2	3	7
CIS 14		1											1	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	2								2		1		5	0
INSTEMCOM			1						2	3	1		4	3
VIVIENDA	1	2							17	7	19	7	37	16
TESORERIA									8	2			8	2
UIS AGUACHICA	2												1	0
UIS CODAZZI		6			3								3	6
MERCADEO-VALLEDUPAR									14	14	1		15	14
EDUCACIÓN CONTINUADA	2								1				3	0
PROTECCIÓN AL CESANTE	1	1		2					10	2	5	2	16	7
FOSFEC		1											0	1
CONTABILIDAD		0								1			0	1
GESTION HUMANA		0									2	1	2	1
RECREACION CENTRO –PUEBLO BELLO									1				1	0
CARTERA		1							2	2			2	3
IPS		2							1				1	2
SUBSIDIO -UIS AGUACHICA	1												1	0
OFICINA LA LOMA		1											0	1
PROTECCIÓN DE DATOS													0	0
TOTALES	14	30	602	673	40	36	0	0	121	88	42	38	819	865

COMPARATIVO POR TIPO O MODALIDAD

Comparativo/Periodo	Primer Trimestre	
TIPO DE PQR	2022	2023
QUEJAS	14	30
RECLAMOS	602	673
SUGERENCIAS	40	36
FELICITACIONES	0	0
SOLICITUDES	121	88
PETICIONES	42	38
TOTALES	819	865

TRAMITE O SERVICIO QUE PRESENTA MAYOR NUMERO DE REQUERIMIENTOS PRIMER TRIMESTRE DE 2023 :
Subsidios y Aportes (Reclamo por pago de cuota monetaria)

Número de PQRS resueltas oportunamente

Total pgrsf	NO respondidos a tiempo	Respondidos a tiempo	%cumpli
865	4	861	99%

NIVEL DE PETICIONES GESTIONADAS A SATISFACCION DE LOS AFILIADOS (PQRSF)

No PQRSF	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	Porcentaje
865	321	207	95%

NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE (Encuestas a SERVICIOS)

NUMERO DE ENCUESTAS X SERVICIOS	% CUMPLIMIENTO
7	99 %

MOTIVO MÁS FRECUENTE QUE ORIGINARON PQSR EN CADA SERVICIO EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2023 FUERON:

ACCION GENERADORA	CANTIDAD
CREDITO	
SOLICITUD DE INFORMACION	5
SOLICITUD DE PIGNORACION	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	
AFILIACIONES INGRESADAS TARDE	2
AFILIACIONES NO INGRESADAS X AUXILIAR	19
AFILIADO EN OTRA SUCURSAL	1
ATENCION A USUARIOS EN LA OLIMPICA	26
ATENCION A USUARIOS EN SUPER GIROS	3
ATENCION AL USUARIO	3
BENEFICIARIO INACTIVO EN BASE DE DATOS	18
CERTIFICADO NO INGRESADO POR EL AUXILIAR	4
CERTIFICADO NO PRESENTADO POR EL TRABAJA	3
D/TO PRESENTA EXTEMPORÁNEO-CADUCIDAD	296
DATOS NO INCLUIDOS EN FORMULARIO	15
DEVENGA SALARIO MENOR AL MINIMO	25
DEVOLUCION DE APORTES	2
DEVOLUCIÓN DE AFILIACIÓN-SUBSANADA	1
EMPRESA EXPULSADA	15
EMPRESA MORA APORTES	2
EMPRESA PAGO TARDE LOS APORTES	22
ERROR AFILIACION DE BENEFICIARIO	1

ERROR EN INGRESO DE AFILIACION	33
ESCOLARIDAD MAL INGRESADA POR AUXILIAR	3
INCAPACIDADES NO REPORTADAS	4
INCONSISTENCIA SISU -PADRES	45
INCONSISTENCIA SISU- DISCAPACITADOS	25
INFORMACION MEDIO DE PAGO	2
INFORMACION PARA AFILIACION DE EMPRESAS	13
NO ACREDITACION , SIN DOCUMENTOS	3
NO ACREDITACION DE DOCUMENTOS	4
NO CUMPLE REQUISITOS	1
NOVEDADES EN AFILIACION	9
PAGO DE CUOTA MONETARIA	2
PAZ Y SALVO EMPRESA	2
SALARIO MENOR O MAYOR EN PLANILLA UNICA	94
SOL. DEVOLUCION DE APORTES	7
SOLICITUD ACTUALIZACIÓN DE DATOS	1
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE APORTES	4
SOLICITUD CERTIFICADO DE AFILIACIÓN	6
SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS	8
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE APORTES	32
SOLICITUD DE INFORMACION	2
SOLICITUD DE LISTADO DE TRABAJADORES	2
SOLICITUD PAGO SUBSIDIO FAMILIAR	7
SOLICITUD PAZ Y SALVO	2
TOPE DE SALARIO DEL TRABAJADOR	3
TOPE DE SALARIOS ENTRE CONYUGE	1
TRABAJA -DOS EMPRESAS -AFILIADO X UNA	20
TRABAJADOR INACTIVO POR PLANILLA UNICA	5
TRASLADO DE APORTES	2
TOTAL	800
CENTRO DE SERVICIOS	

ATENCION AL USUARIO 1

VIVIENDA	
FALTA DE INFORMACION EN PROGRAMAS	1
INFORMACION SOBRE VIVIENDA	8
SOLICITUD DE INFORMACION	4
SOLICITUD SUBSIDIO VIVENDA AFILIADO	3
TESORERIA	
TRASLADO DE APORTES	2
UIS CODAZZI	
INCONFORMIDAD GIMNASIO CODAZZI	6
OFICINA LA JAGUA	
ATENCION AL USUARIO	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	
INFORMACIÓN DE SERVICIOS	3
SOLICITUD PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1
SOLICITUD DE ASESOR COMERCIAL	10
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	
SOLICITUD DE INFORMACION	3
PROTECCIÓN AL CESANTE Y SUB AL DESEMPLEO	
ATENCION AL USUARIO	2

FALTA DE INFORMACIÓN	2
POSTULANTE EN ESPERA DE RECURSOS	1
SOLICITUD SUBSIDIO AL DESEMPLEO	2
SUSPENSION SUBSIDIO AL DESEMPLEO	1
CONTABILIDAD	
SOLICITUD DE RETEFUENTE	1
CARTERA Y COBRANZAS	
CARTERA VENCIDA	2
PAZ Y SALVO	1
IPS	
ATENCION PROGRAMA CRECIENDO JUNTOS	2
GESTION HUMANA	
CERTIFICADO LABORAL	1

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN: Durante el primer Trimestre de 2023, no se presentaron solicitudes referentes a acceso de información pública y/o de los usuarios.