

**INFORME SUBPROCESO PQSRF  
Segundo TRIMESTRE 2023**

**PQRSF por modalidad de petición.**

**PQRSF ASIGNADAS POR SERVICIOS Y MODALIDAD DE PETICION**

AREA	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERE	FELICITA	SOLICITES	PETICION	TOTAL
CREDITO	1	0	0	0	0	0	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	6	782	48	0	33	11	880
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO	1	0	0	0	0	0	1
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	2	0	0	0	0	0	2
VIVIENDA	1	0	0	0	4	14	19
TESORERIA	0	0	0	0	9	2	11
UIS CODAZZI	0	0	1	0	0	0	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	2	0	0	0	6	0	8
EDUCACIÓN CONTINUADA	0	0	0	0	1	0	1
GIMNASIO-VALLEDUPAR	1	0	0	0	0	2	3
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	0	0	0	1	0	0	1
OFICINA LA LOMA	1	0	0	0	0	0	1
OFICINA LA JAGUA	1	0	0	0	0	0	1
GESTION TECNOLOGICA	1	0	0	0	0	0	1
PROTECCIÓN AL CESANTE	3	0	0	0	6	5	14
SUBSIDIO AL DESEMPLEO	0	0	0	0	1	0	1
BIBLIOTECAS Y CULTURA	1	0	0	0	1	0	2
UIS BOSCONIA	1	0	0	0	0	0	1
CARTERA Y COBRANZAS	0	0	0	0	1	0	1
MERCADEO -UIS AGUACHICA	1	0	0	0	0	0	1
IPS	2	0	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>782</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>62</b>	<b>34</b>	<b>953</b>

En el Segundo trimestre de 2023 se recibieron una totalidad de **953** requerimientos de los diferentes servicios y tramites que se realizan en comfacerar

**CLASIFICACION POR PERIODOS Y MODALIDAD DE PETICION**

MODALIDAD DE PETICION	TOTAL PQRSF
QUEJA	25
RECLAMO	782
SUGERENCIA	49
FELICITACIONES	1
SOLICITUDES	62
PETICIONES	34
<b>Total</b>	<b>953</b>

La **MODALIDAD** que más se Recibió es **RECLAMOS CON 782** en el servicio de Subsidio Familiar, estos se refieren directamente a la prestación del servicio.

**PQRSF POR CANAL DE ATENCION. II TRIMESTRE 2023**

TIPO	FUENTE DE INFORMACION	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	EMAIL	16
DERECHO DE PETICION	OFICIO ESCRITO	8
DERECHO DE PETICION	PRESENCIAL	2
DERECHO DE PETICION	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO	7
DERECHO DE PETICION	CORREOS ELECTRÓNICOS	1
FELICITACION	PAGINA WEB	1

QUEJA	EMAIL	5
QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	3
QUEJA	PAGINA WEB	3
QUEJA	CORREOS ELECTRÓNICOS	14
RECLAMO	TELEFONO	67
RECLAMO	EMAIL	15
RECLAMO	PRESENCIAL	691
RECLAMO	PAGINA WEB	2
RECLAMO	CORREOS ELECTRÓNICOS	7
SUGERENCIA	TELEFONO	4
SUGERENCIA	PRESENCIAL	44
SUGERENCIA	CORREOS ELECTRÓNICOS	1
SOLICITUDES	TELEFONO	6
SOLICITUDES	EMAIL	37
SOLICITUDES	BUZON DE SUGERENCIAS	1
SOLICITUDES	PAGINA WEB	8
SOLICITUDES	CORREOS ELECTRÓNICOS	10

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

**COMPARATIVO DE PQRSF EN RELACION CON EL PERIODO DEL AÑO ANTERIOR POR SERVICIOS Y MODALIDAD SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022 Y 2023**

Comparativo/Periodo	Quejas		Reclamos		Sugerencias		Felicitaciones		Solicitudes		Peticiones		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
CREDITO	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	3	6	681	782	45	48	0	0	50	33	11	11	790	880
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2
EDUCACION FORMAL -COLEGIO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
VIVIENDA	0	1	0	0	0	0	0	0	9	4	13	14	22	19
TESORERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	4	9	0	2	4	11
UIS CODAZZI	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	1	0	5	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	1	2	0	0	0	0	0	0	10	6	0	0	11	8
EDUCACIÃ“N CONTINUADA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
GIMNASIO-VALLEDUPAR	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	3
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	1
OFICINA LA LOMA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
OFICINA LA JAGUA	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	1
GESTION TECNOLOGICA	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	1
PROTECCIÃ“N AL CESANTE	5	3	0	0	0	0	0	0	10	6	9	5	24	14
SUBSIDIO AL DESEMPLEO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
CENTRO INTERPRETACIÃ“N -PUEBLO BELLO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
RECREACION Y DEPORTES -KIOSKOS -MANUARE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
BIBLIOTECAS Y CULTURA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
UIS BOSCONIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CARTERA Y COBRANZAS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	2	1
MERCADEO -UIS AGUACHICA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
IPS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
GESTION HUMANA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
<b>TOTALES</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>681</b>	<b>782</b>	<b>52</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>89</b>	<b>62</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>881</b>	<b>953</b>

## COMPARATIVO POR TIPO O MODALIDAD

Comparativo/Periodo	SEGUNDO TRIMESTRE	
TIPO DE PQR	2022	2023
QUEJAS	21	25
RECLAMOS	681	782
SUGERENCIAS	52	49
FELICITACIONES	0	1
SOLICITUDES	89	62
PETICIONES	38	34
<b>TOTALES</b>	<b>881</b>	<b>953</b>

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

### Número de PQRS resueltas oportunamente

Total pqrsf	NO respondidos a tiempo	Respondidos a tiempo	%cumpli
953	24	929	97%

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

No PQRSF	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	Porcentaje
953	452	445	98%

### NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE (Encuestas a SERVICIOS)

NUMERO DE ENCUESTAS X SERVICIOS	% CUMPLIMIENTO
6	90 %

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

ACCION GENERADORA	CANTIDAD
RECLAMOS RESUELTOS	
<b>CREDITO</b>	
SOLICITUD DE PIGNORACION	1
<b>SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES</b>	
ACTUALIZACION DE DATOS	13
AFILIACIONES INGRESADAS TARDE	5
AFILIACIONES NO INGRESADAS X AUXILIAR	20
AFILIADO EN OTRA SUCURSAL	11
APLICA CADUCIDAD ARTICULO SEXTO	127
ATENCION A USUARIOS EN LA OLIMPICA	6
ATENCION AL USUARIO	4
BENEFICIARIO INACTIVO EN BASE DE DATOS	2
CERTIFICADO NO INGRESADO POR EL AUXILIAR	31
CERTIFICADO NO PRESENTADO POR EL TRABAJA	6
CONSULTA DE SALDO	1
D/TO PRESENTA EXTEMPORANEO-CADUCIDAD	299
DATOS NO INCLUIDOS EN FORMULARIO	16
DEVENGA SALARIO MENOR AL MINIMO	12

EMPRESA EXPULSADA	2
EMPRESA MORA APORTES	1
EMPRESA NO TIENE APORTES	3
EMPRESA PAGO TARDE LOS APORTES	17
ERROR AFILIACION DE BENEFICIARIO	2
ERROR EN INGRESO DE AFILIACION	33
ERROR EN TRASLADO DEL TRABAJADOR	4
ESCOLARIDAD MAL INGRESADA POR AUXILIAR	15
INCAPACIDADES NO REPORTADAS	3
INCONSISTENCIA SISU -PADRES	36
INCONSISTENCIA SISU- DISCAPACITADOS	15
INFORMACION AFILIACION Y BENE	1
INFORMACION MEDIO DE PAGO	4
NO AFILIADO	2
NO CUENTA CON MEDIO DE PAGO	1
NO CUMPLE REQUISITOS	2
NOVEDADES EN AFILIACION	9
PAGO DE CUOTA MONETARIA	21
PRODUCTO NO CONFORME	1
R/DURIA REPORTA MUERTO O SIN DERECHO POL	1
REGISTRO DE NOVEDADES	3
SALARIO MENOR O MAYOR EN PLANILLA UNICA	93
SOLICITUD ACTUALIZACI?N DOCUMENTOS	1
SOLICITUD CERTIFICACI?N DE APORTES	1
SOLICITUD CERTIFICADO DE AFILIACI?N	4
SOLICITUD DE ACTUALIZACI?N DE DATOS	4
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE APORTES	5
SOLICITUD DE INFORMACION	3
SOLICITUD DE LISTADO DE TRABAJADORES	4
SOLICITUD PAGO SUBSIDIO FAMILIAR	2
SOLICITUD PAZ Y SALVO	2
TOPE DE SALARIOS ENTRE CONYUGE	2
TRABAJA -DOS EMPRESAS -AFILIADO X UNA	21
TRabajador INACTIVO POR PLANILLA UNICA	4
VACACIONES NO REPORTADAS	2
YA CANCELADO	4
<b>CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO</b>	
ATENCION AL CLIENTE	1
<b>RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA</b>	
REALIZACI?N DE EVENTOS	2
<b>VIVIENDA</b>	
ATENCION AL CLIENTE	1
INFORMACION SOBRE VIVIENDA	4
SOLICITUD DE INFORMACION	13
<b>TESORERIA</b>	
DEVOLUCI?N DE APORTES	1
PETICION A SUPERINTENDENCIA	1
TRASLADO DE APORTES	9
<b>UIS CODAZZI</b>	
EN SERVICIOS	1

<b>MERCADEO-VALLEDUPAR</b>	
INFORMACION DE SERVICIOS	1
COTIZACION	3
SOLICITUD DE ASESOR COMERCIAL	4
<b>EDUCACIÓN CONTINUADA</b>	
DEVOLUCION DE DINERO	1
<b>GIMNASIO-VALLEDUPAR</b>	
ATENCION POR LOS INSTRUCTORES	1
ATENCION AL CLIENTE	2
<b>EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST</b>	
ATENCION AL USUARIO	1
<b>OFICINA LA LOMA</b>	
ATENCION AL CLIENTE	1
<b>OFICINA LA JAGUA</b>	
GIMNASIO	1
<b>GESTION TECNOLOGICA</b>	
INCONVENIENTES ZONA TRANSACCIONAL	1
<b>PROTECCIÓN AL CESANTE</b>	
POSTULACION AL SUBSIDIO AL DESEMPLEO	2
POSTULANTE EN ESPERA DE RECURSOS	3
RESPUESTA DE ESTADO DE POSTULACION	4
SOLICITUD DE VACANTES AGENCIA DE EMP	3
SOLICITUD PAGO DE CUOTA SUBSIDIO DEEMPL	2
<b>SUBSIDIO AL DESEMPLEO</b>	
ATENCION AL USUARIO	1
<b>BIBLIOTECAS Y CULTURA</b>	
INFRAESTRUCTURA	2
<b>UIS BOSCONIA</b>	
DESEMBOLSO DEL DINERO- PIGNORACION	1
<b>CARTERA Y COBRANZAS</b>	
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	1
<b>MERCADEO AGUACHICA</b>	
COLIZACION DE SERVICIOS	1
<b>IPS</b>	
ATENCION PROGRAMA CRECIENDO JUNTOS	1
ATENCION USUARIO EN IPS	1
<b>TOTAL</b>	<b>953</b>

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