

**CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA
CAJAMAG**

**INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES (PQRSDF), SOLICITUDES Y
AFILIACIONES**

CUARTO TRIMESTRE DE 2019

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
ENERO DE 2020**

PRESENTACION

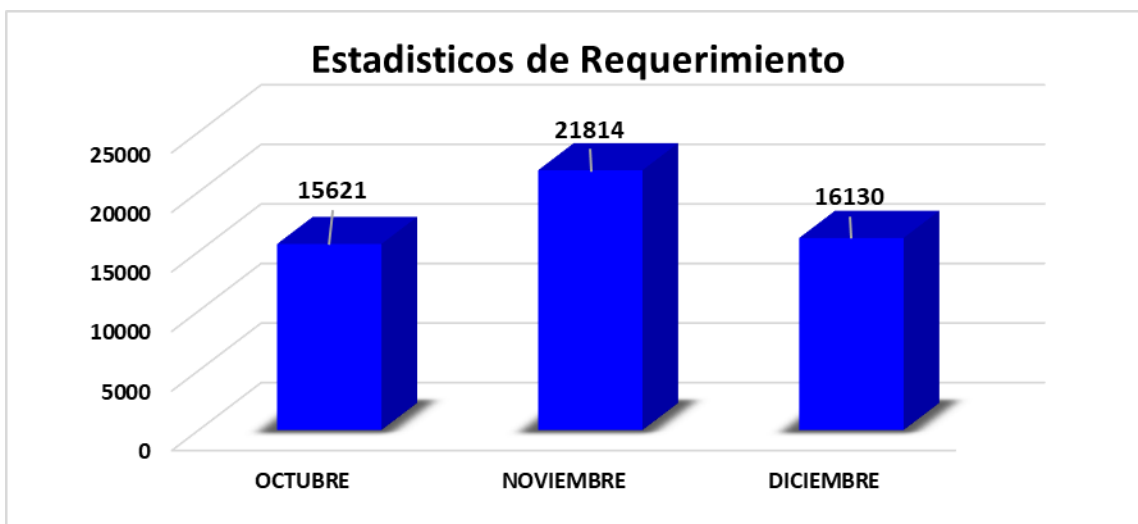
La Oficina de Atención al Cliente cumpliendo con los lineamientos establecidos en las Circulares Externas Nos. 0004 de 2016 y la No.00007 de 2019, emitidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar, presenta el informe estadístico de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), solicitudes y afiliaciones atendidas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 20 de diciembre del año 2019, con destino a la Dirección Administrativa y a la Oficina de Protección al Usuario de la SSF.

Este informe contiene la descripción y análisis estadístico de las PQRSF, SOLICITUDES y AFILIACIONES presentadas por los clientes, las cuales fueron capturadas a través del aplicativo de gestión integral para atención de PQRSDF de nuestra Caja de Compensación (I-gestión), de igual manera se entregarán los datos concernientes a la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los clientes a nuestra entidad al igual que la Calidad de la Respuesta entregada a las PQR; para una mayor facilidad en la lectura del informe los datos se han subdividido en tres grandes grupos:

1. Análisis Cuantitativo de PQRSDF, SOLICITUDES y AFILIACIONES
2. Canales de Atención para la Captura de PQRSDF, SOLICITUDES y AFILIACIONES
3. Estado y Oportunidad en la Respuesta a las PQR
4. Análisis de Calidad en Respuesta a PQR (Encuesta)

ANÁLISIS CUANTITATIVO DE PQRSF

El objetivo de este informe es realizar la verificación de la gestión de las PQRSDF, solicitudes y afiliaciones que fueron atendidas por la Caja de Compensación durante el cuarto trimestre del año 2019, fueron atendidos un total de **36.102** usuarios los cuales, radicaron un total de **53.565** requerimientos divididos mes a mes de la siguiente manera:

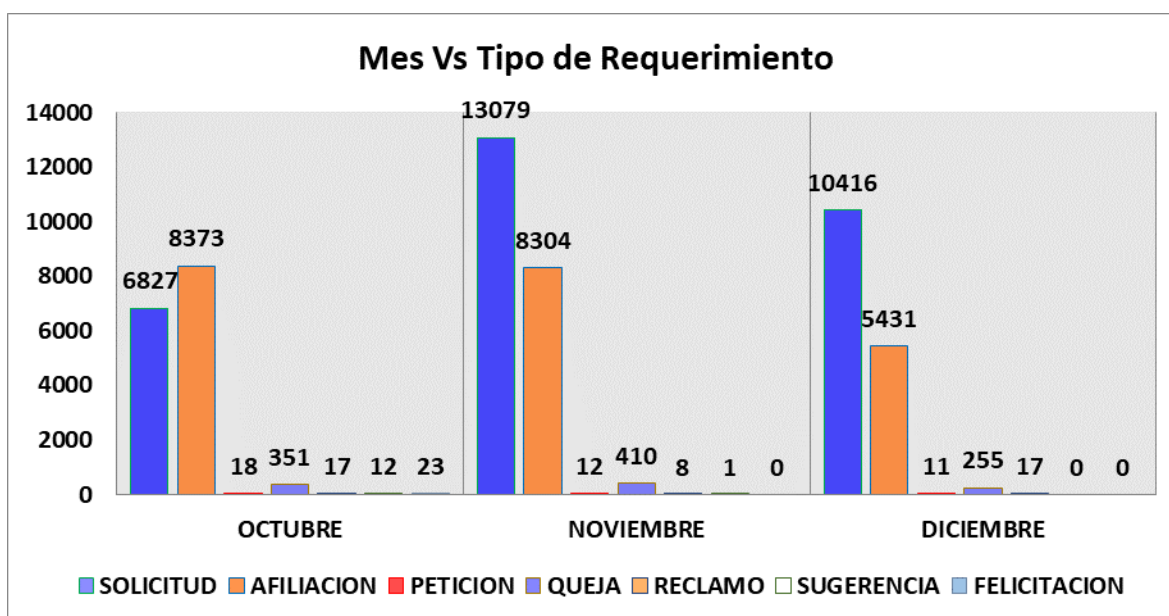


Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Como podemos observar, el mes con mayor número de atenciones registradas fue el mes de noviembre con 21.814 atenciones, cabe anotar que manejamos fecha de corte hasta 20 de diciembre, sin embargo es el segundo mes con más registros para este periodo con un total de 16.130, Como se mencionó anteriormente los requerimientos presentados por los clientes no son solo del tipo (**PQRSDF**), también se registran **solicitudes** (presentación de certificaciones de estudios, incapacidades, certificados de discapacidad, solicitud de información, solicitudes de créditos, trámites relacionados con los medios de pago de cuota monetaria entre otros) y **afiliaciones** como puede observarse en la tabla siguiente:

Tipo Requerimiento Vs Mes				
Tipo Requerimiento	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SOLICITUD	6827	13079	10416	30322
AFILIACION	8373	8304	5431	22108
PETICION	18	12	11	41
QUEJA	351	410	255	1016
RECLAMO	17	8	17	42
SUGERENCIA	12	1	0	13
FELICITACION	23	0	0	23
TOTALES	15621	21814	16130	53565

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Se observa que los tipos de requerimiento en mayor número son: solicitudes con 30.322, afiliaciones con 22.108 y quejas con 1.016; los cuales representan el 56.60%, el 41.27% y el 1.89 % respectivamente de las atenciones registradas durante el trimestre.

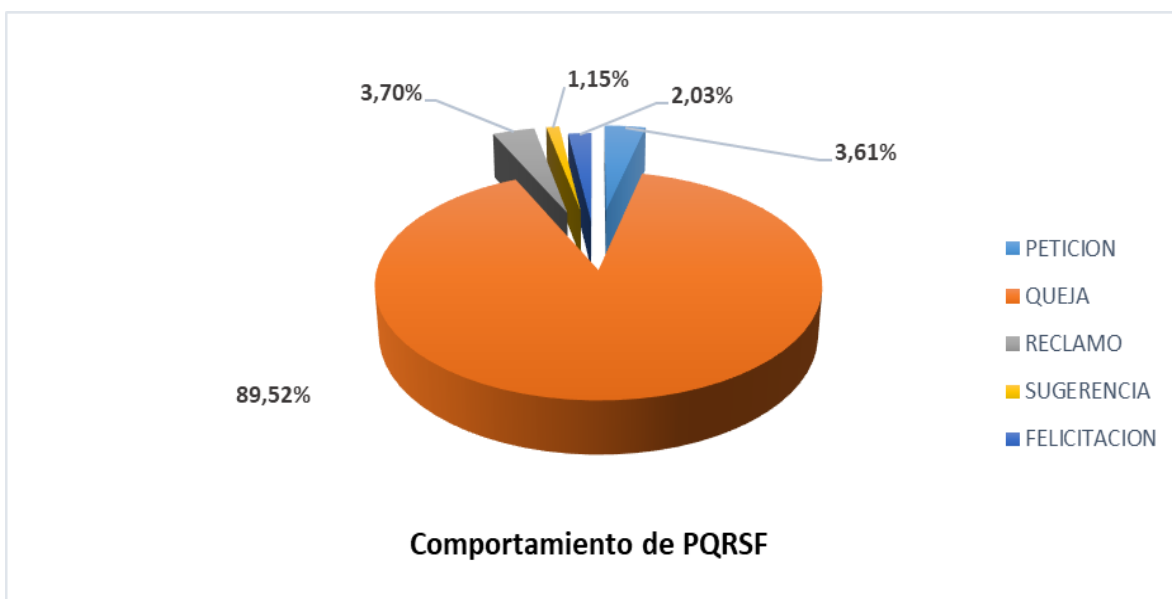
La mayor parte los requerimientos presentados por los usuarios se concentran en el Departamento de **Subsidio y Aportes** con **42.444** requerimientos, seguida por el Departamento de **Crédito y Cobranza** con **6.829** requerimientos y, en tercer lugar, el Departamento de **Tesorería** con **1.291** requerimientos. El comportamiento de las solicitudes tuvo un aumento del 41.89% (30.322) en comparación con el mismo período del año anterior (21.370), las afiliaciones incrementaron en un 2.82% (22.108) en comparación con el mismo período del año anterior (21.500). Ver Tabla No.1.

En lo correspondiente a **PQRSDF** se recibieron un total de **1.135** requerimientos lo que representa el **2.11 %** del total de requerimientos registrados, en comparación con el mismo período del año anterior, disminuyeron en un 0.07%, veamos los datos individuales de cada tipo de requerimiento:

TIPO REQUERIMIENTO	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION	41	3,61%
QUEJA	1016	89,52%
RECLAMO	42	3,70%
SUGERENCIA	13	1,15%
FELICITACION	23	2,03%

TOTALES	1135	100%
----------------	-------------	-------------

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



Fuente: Datos tomados del Sistema I gestión

Como visualizamos el tipo de PQRSDF con mayor registro fue **Queja** con un **89.52%** de lo presentado siendo la más representativa del periodo ya nombrado, seguido por **Reclamos** con un **3.70%** y **Peticiones** con un **3.61%**; el mes con mayor número de quejas fue noviembre con **410** y los meses con mayor número de reclamos registrados fue octubre y diciembre con 17 cada uno; ahora veamos las causas que las originaron:

CODIGO	TIPO DE QUEJA PRESENTADA	CANTIDAD RECIBIDA
0026	REQUERIMIENTO DE PAGO DE CUOTA MONETARIA NO GENERADA POR EL SISTEMA	371
0027	DOCUMENTO(S) DE TRABAJADOR O BENEFICIARIO(S) NO GRABADOS EN SISTEMA	83
0028	ERROR(ES) EN INFORMACION DE TRABAJADOR Y/O BENEFICIARIO(S)	116
0037	TRABAJADOR PRESENTA APORTE INCOMPLETO O CON INCONSISTENCIA EN EL SISTEMA	174
0036	DOCUMENTACION NO PRESENTADA O CON INCONSISTENCIA POR PARTE DEL TRABAJADOR	96
0039	RECEPCION DE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA (SUBSIDIO Y APORTES)	168
0038	TRABAJADOR O SUMATORIA DE SALARIOS CON NUCLEO FAMILIAR SUPERA EL RANGO SALARIAL	7
0020	RECEPCION DE QUEJA PARA SUBSIDIO DE VIVIENDA - PROGRAMA CAVIS	1
TOTALES		1016

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión.



Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión.

Como podemos observar la mayoría de los motivos de queja son por procesos internos y constantes ya que vienen presentándose desde el primer trimestre del año lo que lleva a pensar que los líderes no han diseñado acciones efectivas para erradicarlos como son: requerimiento de pago de cuota monetaria no generada por el sistema, documento(s) de trabajador o beneficiario (s) no grabados en sistema y recepción de queja por falta oportunidad en respuesta.

Por otra parte, se tiene parametrizado que el requerimiento Petición aplica para lo correspondiente a los derechos de petición, veamos su distribución entre las dependencias involucradas:

DEPENDENCIA	PETICION	PARTICIPACION
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	32	78,05%
PROGRAMA VIVIENDA	4	9,76%
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	3	7,32%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	1	2,44%
FOSFEC	1	2,44%
TOTAL	41	1

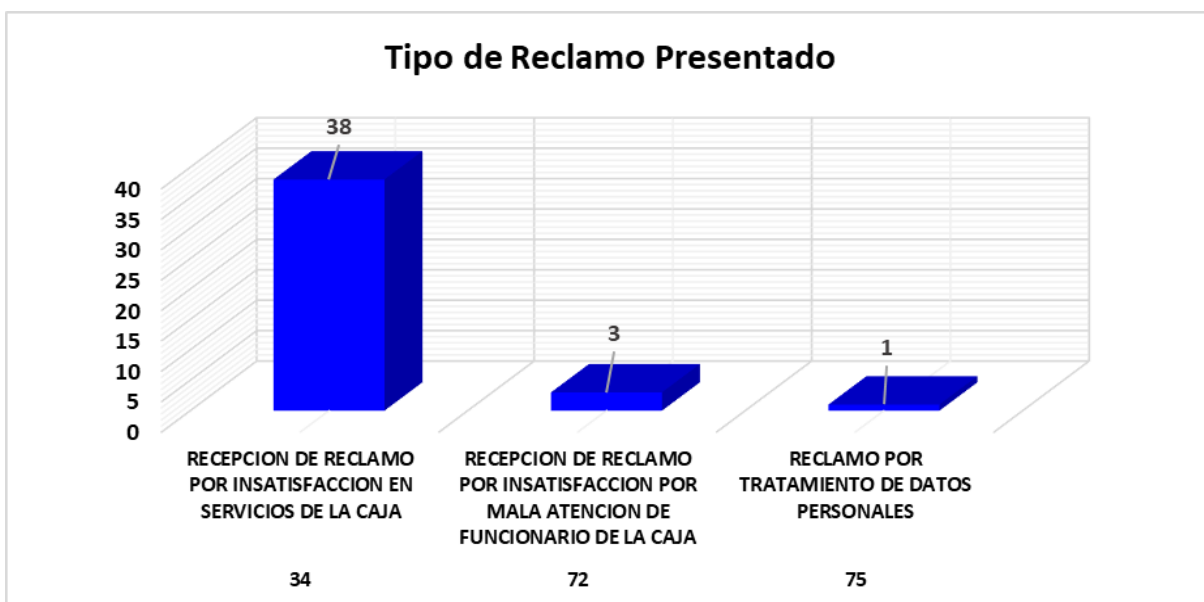
Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión.

Observamos que el 78.05% los derechos de peticiones fueron radicados a la Dependencia de Subsidio y Aportes, seguido por el programa de vivienda con 9.76% y por último crédito social con el 7.32%.

Para el requerimiento Reclamo, se muestra que la primera causa de estos fue la insatisfacción en servicios de la Caja con un 90.47% y, en segundo lugar, la insatisfacción por mala atención de funcionario de la Caja con un 7.14%, como puede verificarse en la tabla siguiente:

CODIGO	TIPO DE RECLAMO PRESENTADO	CANTIDAD RECIBIDA
34	RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION EN SERVICIOS DE LA CAJA	38
72	RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION POR MALA ATENCION DE FUNCIONARIO DE LA CAJA	3
75	RECLAMO POR TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	1
TOTALES		42

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

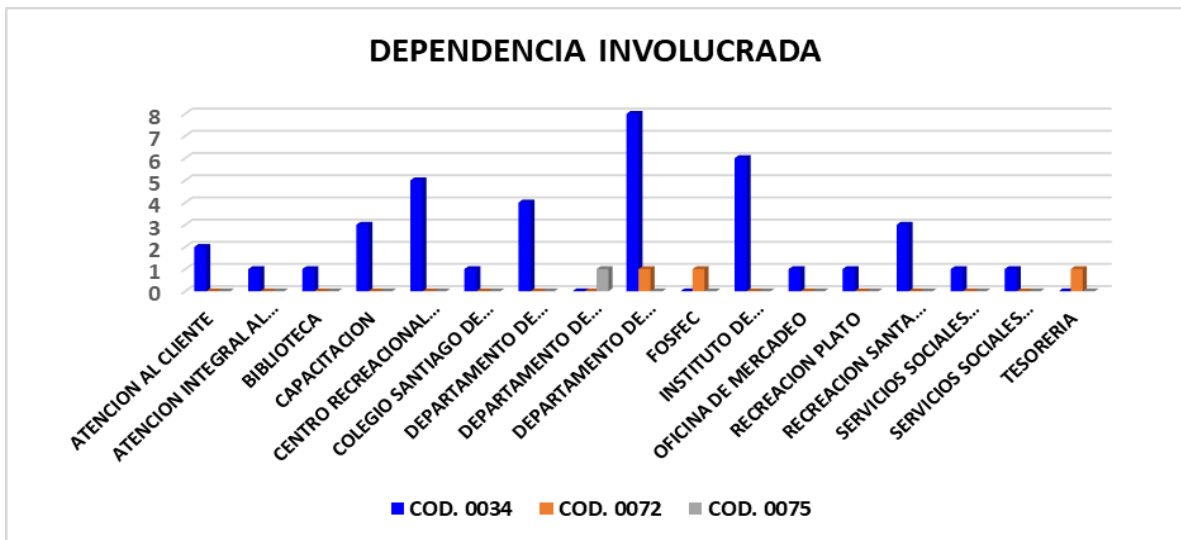


Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Las dependencias involucradas fueron las siguientes:

DEPENDENCIA INVOLUCRADA	COD. 0034	COD. 0072	COD. 0075	TOTAL
ATENCION AL CLIENTE	2	0	0	2
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	1	0	0	1
BIBLIOTECA	1	0	0	1
CAPACITACION	3	0	0	3
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	5	0	0	5
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	1	0	0	1
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	4	0	0	4
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	0	0	1	1
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	8	1	0	9
FOSFEC	0	1	0	1
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	6	0	0	6
OFICINA DE MERCADEO	1	0	0	1
RECREACION PLATO	1	0	0	1
RECREACION SANTA MARTA	3	0	0	3
SERVICIOS SOCIALES CIENAGA	1	0	0	1
SERVICIOS SOCIALES SANTA MARTA	1	0	0	1
TESORERIA	0	1	0	1
TOTALES	38	3	1	42

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión.

El registro de los requerimientos de nuestros usuarios en cada una de las sedes de servicios fue el siguiente:

SEDE VS TIPO DE REQUERIMIENTO								
SEDE	SOLICITUD	AFILIACION	PETICION	QUEJA	FELICITACION	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
SEDE ADMINISTRATIVA	21579	19057	27	867	28	42	13	41613
SEDE CIENAGA	3684	974	3	118	1	1	0	4781
SEDE EL BANCO	486	294	0	20	0	0	0	800
SEDE FUNDACION	3588	698	11	31	1	0	0	4329
SEDE PIVIJAY	258	46	0	13	0	0	0	317
SEDE PLATO	434	977	0	24	0	0	0	1435
SEDE SANTAANA	232	41	0	17	0	0	0	290
TOTALES	30261	22087	41	1090	30	43	13	53565

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Se puede observar que la sede municipal con mayor de registro de atenciones fue Ciénaga con 4.781 seguida por Fundación con 4.329 atenciones y las con menor número de atenciones registradas fueron: Plato con 1435 atenciones, El Banco con 800 atenciones, Pivijay con 317 atenciones y Sana Ana con 290 atenciones; el comportamiento de las sedes mensualmente se puede visualizar en la tabla No.2.

CANALES DE ATENCIÓN PARA LA CAPTURA DE PQRSDF

CAJAMAG ha implementado diferentes herramientas y soluciones tanto físicas como virtuales para facilitar la comunicación con los usuarios, que van desde el Centro de Atención al Cliente, hasta el desarrollo de aplicativos locales y web que permiten al usuario realizar sus solicitudes de información, registrar sus peticiones o interponer sus quejas y reclamos, así como la de expresar sus sugerencias y felicitaciones, realizar diferentes solicitudes y tramitar afiliaciones, teniendo esto como punto de partida para el trimestre en estudio se presentó el siguiente movimiento según los canales, recordando que se recibieron un total de **53.565** requerimientos:

TIPO DE REQUERIMIENTO Vs CANAL DE RECEPCIÓN						
TIPO REQUERIMIENTO	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICO	EMAIL	BUZON	TOTAL
PETICION	33	4	0	4	0	41
QUEJA	518	9	467	22	0	1016
RECLAMO	3	1	9	7	21	42
SUGERENCIA	2	0	0	1	10	13
SOLICITUD	21970	323	6676	1352	1	30322
AFILIACION	6590	15482	22	14	0	22108
FELICITACION	1	0	1	0	21	23
TOTALES	29117	15819	7175	1400	53	53565

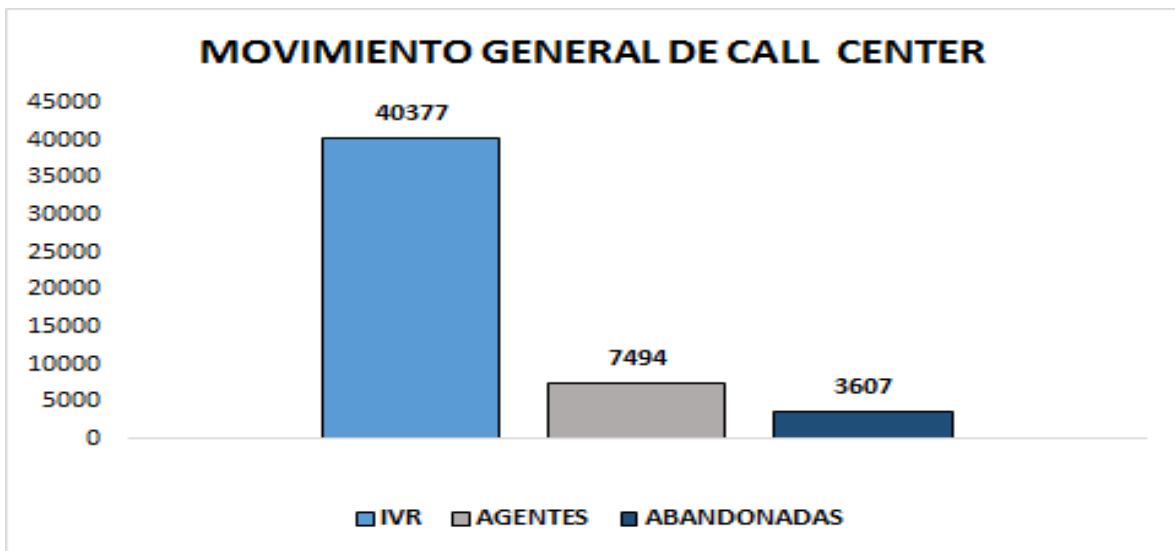
Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Se observa que el canal **Presencial** capta la mayoría de los requerimientos con un **54.35%**, luego el canal **Escrito** 29.53% y en tercer lugar el canal **Telefónico** con un **13.39%**. A través del email se registraron el 2.61% de las atenciones.

Analizando los datos obtenidos encontramos que los canales **presenciales** y **escrito** se alimentan en gran medida por los requerimientos **Afiliación** y **Solicitud** por lo cual se recomienda verificar cuáles trámites pueden realizarse virtualmente, lo que representaría menores gastos en infraestructura física y mayores facilidades para los clientes favoreciendo la imagen que éstos tienen hacia la Caja de Compensación.

Para observar el comportamiento de estos canales de atención en las sedes municipales, ver Tabla No.3.

Por otra parte, revisando el canal Telefónico encontramos que para el cuarto trimestre de 2019, se recibieron un total de **51.478** llamadas a través del sistema de Contact Center, obteniéndose un aumento del 20.21% en comparación con el mismo período del año anterior (42.821), de las cuales **40.377** fueron atendidas por el **IVR** (Sistema de Audio respuesta), **7.494** llamadas fueron atendidas por los agentes y **3.607** llamadas fueron abandonadas por los usuarios; podemos observar una diferencia entre el número de llamadas contestadas (7.494) y el número de llamadas registradas en el I-gestión (7.175), ésta se debe a que los agentes están gestionando durante el mismo tiempo la atención en la plataforma Sagicc Omnicanal y en el sistema I-gestión (no existe una interfase entre ambos sistemas o aplicativos que permita que la atención ingresada por el Sagicc Omnicanal quede automáticamente registrada en el aplicativo I-gestión) lo que les demanda más tiempo de atención y aumenta el tiempo de espera de las llamadas en cola, por lo que no logran registrar todas las atenciones en el I-gestión ya que pasan a atender la siguiente llamada; por el canal WhatsApp se atendieron **6.150** consultas, de las cuales se contestaron **5528**. Para observar el comportamiento de llamadas mes a mes ver Tabla No.4.



Si hacemos un análisis comparativo con el mismo período del año 2018, encontraremos las siguientes variaciones:

LLAMADAS	IV TRIMESTRE 2018	IV TRIMESTRE 2019	VARIACION	VARIACION %
IVR	33.699	40.377	6.678	20%
AGENTES	9.122	11.101	1.979	22%

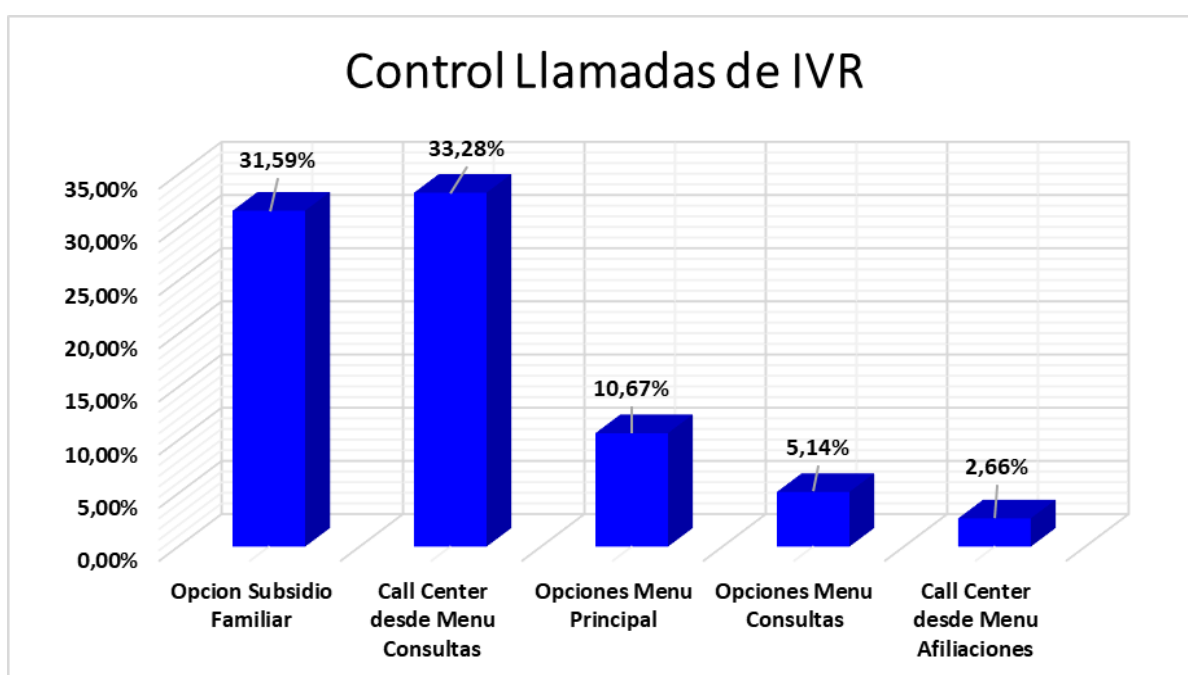
Fuente: Datos tomados del Sistema Sagicc

Como es de observar se presentó un incremento del 20% en las consultas del IVR y un 22% en las llamadas contestadas por los agentes, se continúa la promoción de los canales de comunicación **WhatsApp, e-mail corporativo** y la **línea gratuita**.

Por otra parte, se realiza la verificación de las consultas más solicitadas del menú interactivo (IVR) hallando que las cinco opciones más usadas por nuestros afiliados en el cuarto trimestre del año 2019 fueron:

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES	PORTCENTAJE
Opción Subsidio Familiar	5547	4639	2568	12754	31,59%
Call Center desde Menú Consultas	4261	5462	3714	13437	33,28%
Opciones Menú Principal	1478	1668	1162	4308	10,67%
Opciones Menú Consultas	664	829	581	2074	5,14%
Call Center desde Menú Afiliaciones	374	384	315	1073	2,66%
TOTAL	12324	12982	8340	33646	

Fuente: Datos tomados del Sistema Sagicc



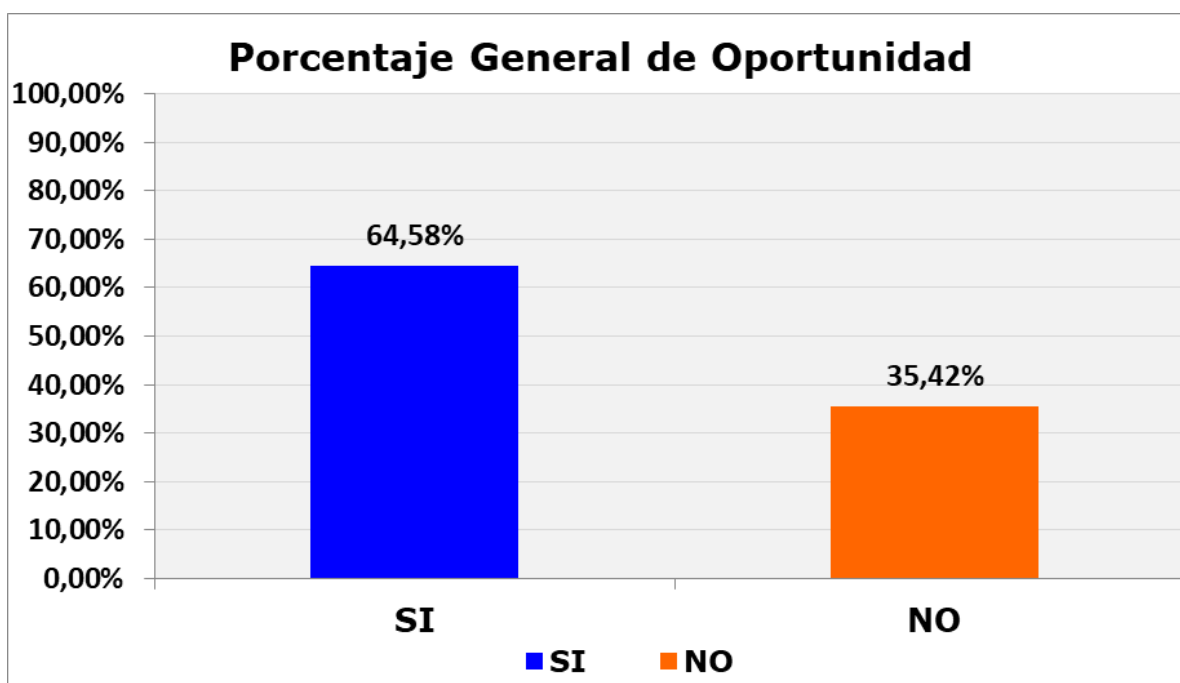
Fuente: Datos tomados del Sistema Sagicc

ESTADO Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Uno de los propósitos del informe es establecer la capacidad de respuesta oportuna de la Corporación con relación a las **PQRSDF, solicitudes y afiliaciones** recibidas, es importante recordar que la oportunidad es medida en relación con el periodo en que haya sido respondido y la promesa de servicio, es decir, las atenciones que deberían responderse durante el período, explicado lo anterior para el cuarto trimestre de 2019 se tienen los siguientes datos:

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	28.657	64,58%
NO	15.719	35,42%
TOTAL	44.376	100,00%

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

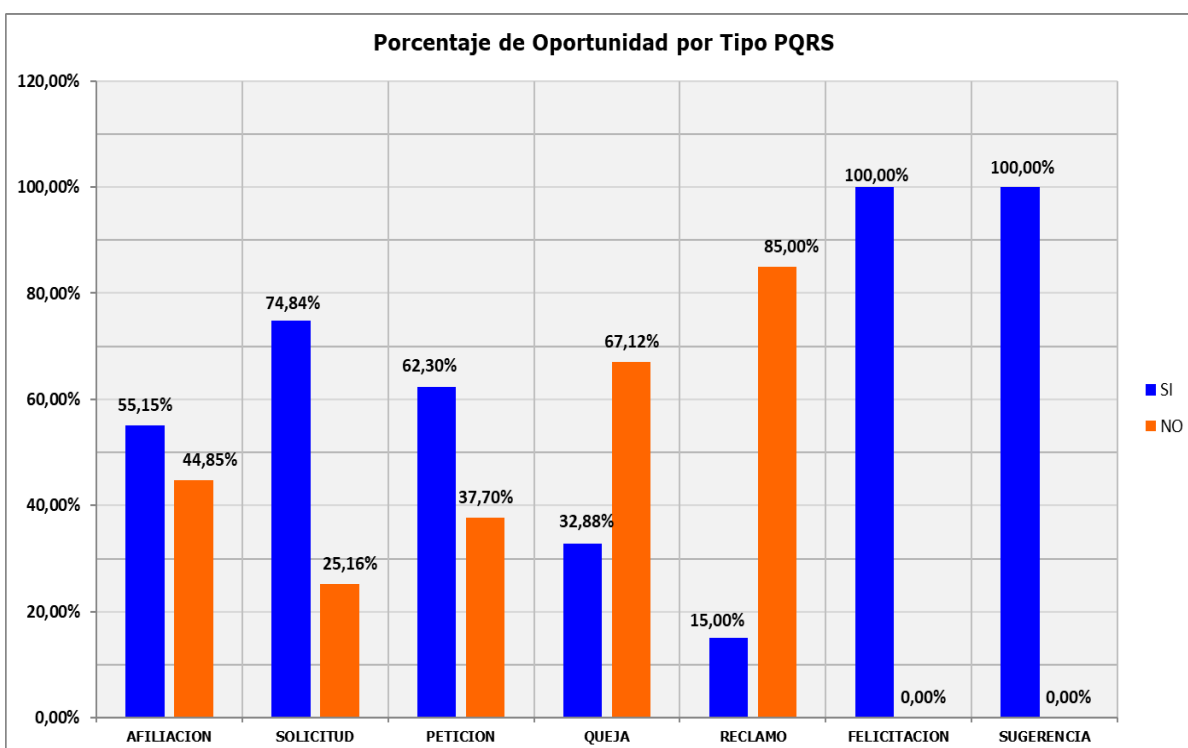


Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

En relación con la oportunidad de todos los tipos de requerimientos (PQR, solicitudes y afiliaciones) a responderse durante este período (44.376), observamos que se han resuelto oportunamente por parte de la Corporación el **64,58 %** (28.657), **ubicándose en un 25.42% por debajo de la meta establecida (90%)**; esto mismo visualizado desde cada uno de los tipos de requerimientos se desglosa de la siguiente manera:

TIPO REQUERIMIENTO	TOTALES	RESUELTAS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
AFILIACION	20403	11252	9151	55,15%	44,85%
SOLICITUD	22628	16935	5693	74,84%	25,16%
PETICION	61	38	23	62,30%	37,70%
QUEJA	1168	384	784	32,88%	67,12%
RECLAMO	80	12	68	15,00%	85,00%
FELICITACION	23	23	0	100,00%	0,00%
SUGERENCIA	13	13	0	100,00%	0,00%
TOTAL	44376	28657	15719		

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Podemos observar que los requerimientos **Reclamo** y **Queja** presentan los mayores grados de **inoportunidad**, seguidos por **Afiliación**, **Petición** y **Solicitud**, se sugiere tomar acciones eficaces que mejoren el nivel de cumplimiento en la oportunidad de las respuestas a los requerimientos de los usuarios.

En la siguiente tabla se observa el comportamiento de las dependencias para realizar el proceso resolutorio de los diferentes requerimientos que les fueron asignados, veamos:

DEPENDENCIA	TOTAL E S	SOLICITUDES RESUELTAS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
ATENCION AL CLIENTE	1098	1087	11	99,00%	1,00%
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	31	27	4	87,10%	12,90%
BIBLIOTECA	10	7	3	70,00%	30,00%
CAPACITACION	460	402	58	87,39%	12,61%
CENTRO MUSICAL SANTA MARTA	87	81	6	93,10%	6,90%
CENTRO RECREACIONAL CIENAGA	1	0	1	0,00%	100,00%
CENTRO RECREACIONAL FUNDACION	1	0	1	0,00%	100,00%
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	33	27	6	81,82%	18,18%
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	4	2	2	50,00%	50,00%
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	6709	5500	1209	81,98%	18,02%
DEPARTAMENTO DE CULTURA Y COMUNICACIONES	1	1	0	100,00%	0,00%
LEY 115 DE 1994 (PROGRAMA KITS ESCOLARES)	214	204	10	95,33%	4,67%
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	53	53	0	100,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	33030	18913	14117	57,26%	42,74%
DEPORTES SANTA MARTA	0	0	0	0,00%	0,00%
FOSFEC	95	95	0	100,00%	0,00%
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	150	124	26	82,67%	17,33%
OFICINA DE JURIDICA	2	0	2	0,00%	100,00%

DEPENDENCIA	ATENDIDOS	NO ATENDIDOS	TOTAL	OPORTUNIDAD	NO OPORTUNIDAD
OFICINA DE MERCADEO	8	7	1	87,50%	12,50%
PROGRAMA VIVIENDA	908	733	175	80,73%	19,27%
RECREACION EL BANCO	1	1	0	100,00%	0,00%
RECREACION PLATO	4	2	2	50,00%	50,00%
RECREACION SANTA MARTA	57	56	1	98,25%	1,75%
SERV. SOCIALES SANTANA	2	2	0	100,00%	0,00%
SERVICIOS SOCIALES BANCO	1	0	1	0,00%	100,00%
SERVICIOS SOCIALES CIENAGA	4	2	2	50,00%	50,00%
SERVICIOS SOCIALES PIVIJAY	1	0	1	0,00%	100,00%
SERVICIOS SOCIALES PLATO	1	0	1	0,00%	100,00%
SERVICIOS SOCIALES SANTA MARTA	6	6	0	100,00%	0,00%
TEATRO CAJAMAG	4	2	2	50,00%	50,00%
TESORERIA	1367	1292	75	94,51%	5,49%
VACUNACION	33	31	2	93,94%	6,06%
TOTAL	44378	28657	15721		

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Ya obtenidos estos datos podemos observar que de las 32 dependencias involucradas, sólo el 40.6% (13 dependencias) contestaron oportunamente los requerimientos de sus clientes, las dependencias con mayor nivel de falta de oportunidad son: Centro Recreacional Ciénaga, Centro Recreacional Fundación, Oficina Jurídica, Servicios Sociales El Banco, Servicios Sociales Pivijay, Servicios Sociales Plato con **100,00%** cada una, siguen Colegio Santiago de Cali, Recreación Plato, Servicios Sociales Ciénaga y Teatro con el **50,00%** cada una, son cifras realmente alarmantes puesto que se encuentran muy por debajo de la meta (90%), del mismo modo se hace necesario verificar la inoportunidad en el cumplimiento de la promesa de servicios, por aquellas dependencias cuyos registros son mínimos.

Ahora veamos la oportunidad en la respuesta a PQR:

DEPENDENCIA	TOTALES	RESOLUCION OPORTUNA A PQR			
		SI	NO	% SI	% NO
ATENCION AL CLIENTE	7	5	2	71,43%	28,57%
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	29	25	4	86,21%	13,79%
BIBLIOTECA	2	1	1	50,00%	50,00%
CAPACITACION	8	0	8	0,00%	100,00%
CENTRO MUSICAL SANTA MARTA	0	0	0	0,00%	0,00%
CENTRO RECREACIONAL CIENAGA	1	0	1	0,00%	100,00%
CENTRO RECREACIONAL FUNDACION	1	0	1	0,00%	100,00%
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	6	1	5	16,67%	83,33%
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	3	1	2	33,33%	66,67%
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	12	5	7	41,67%	58,33%
DEPARTAMENTO DE CULTURA Y COMUNICACIONES	0	0	0	0,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	8	0	8	0,00%	100,00%
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	0	0	0	0,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	1173	418	755	35,64%	64,36%
DEPORTES SANTA MARTA	0	0	0	0,00%	0,00%
FOSFEC	2	2	0	100,00%	0,00%
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	11	1	10	9,09%	90,91%

**CAJA DE COMPENSACION DEL MAGDALENA
INFORME ESTADISTICO ATENCION A PQRSDF, SOLICITUDES
Y AFILIACIONES
CUARTO TRIMESTRE 2019**

OFICINA DE JURIDICA	2	0	2	0,00%	100,00%
OFICINA DE MERCADEO	1	1	0	100,00%	0,00%
PROGRAMA VIVIENDA	7	4	3	57,14%	42,86%
RECREACION EL BANCO	0	0	0	0,00%	0,00%
RECREACION PLATO	2	0	2	0,00%	100,00%
RECREACION SANTA MARTA	4	4	0	100,00%	0,00%
SERV. SOCIALES SANTANA	0	0	0	0,00%	0,00%
SERVICIOS SOCIALES BANCO	1	0	1	0,00%	100,00%
SERVICIOS SOCIALES CIENAGA	2	1	1	50,00%	50,00%
SERVICIOS SOCIALES PIVIJAY	1	0	1	0,00%	100,00%
SERVICIOS SOCIALES PLATO	1	0	1	0,00%	100,00%
SERVICIOS SOCIALES SANTA MARTA	0	0	0	0,00%	0,00%
TEATRO CAJAMAG	2	0	2	0,00%	100,00%
TESORERIA	56	0	56	0,00%	100,00%
VACUNACION	3	1	2	33,33%	66,67%
TOTAL	1345	470	875		

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

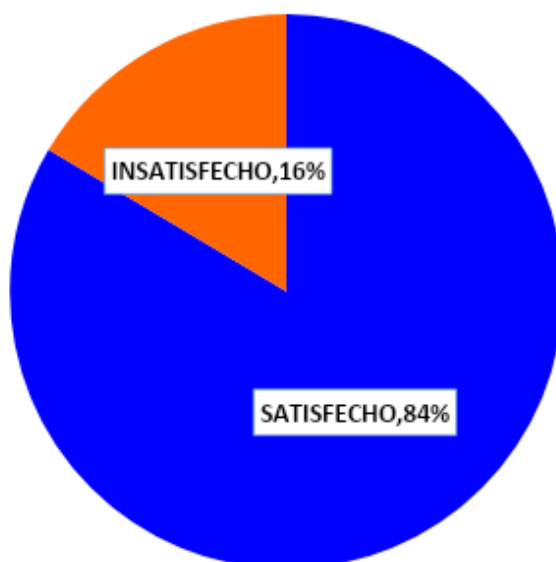
Se observa que de las **1.345 PQR** a responderse durante el período de acuerdo con la promesa de servicio, sólo el **34.94%** se respondieron con oportunidad.

ANÁLISIS DE CALIDAD EN RESPUESTA A PQR (ENCUESTA)

Para este dato verificamos nuevamente el total de PQR recibidas en el cuarto trimestre de 2019, las cuales fueron de **1135**, siguiendo los lineamientos del subproceso de medición de la satisfacción del cliente, se debe encuestar mínimo al **10%** de la población para obtener un resultado valido, sin embargo, para este trimestre se realizó un total de **85** encuestas lo que representaría el **7.48%** de la población, obteniendo los siguientes resultados:

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SATISFECHO	71	83,53%
INSATISFECHO	14	16,47%
TOTAL	85	

Porcentaje Satisfacción Calidad en Respuesta



Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Observamos que se alcanzó el **85.89%** de satisfacción en la calidad de la respuesta debido a no cumplimiento de requisitos para acceder al beneficio, respuesta poco clara, desconocimiento de la respuesta.

RECOMENDACIÓN

Retroalimentar a los líderes de los procesos en el tema de Atención a PQRSDF enfatizando la importancia de la oportunidad y calidad de la respuesta a PQRSDF, solicitudes y afiliaciones con el objetivo de generar un real compromiso con la gestión de las mismas.



NELLYS FERNANDEZ MERCADO

Jefe Área de Atención al Cliente

Proyectó: Danny Martínez Acosta

Fecha elaboración: 3 de enero de 2020

*Soportes (archivo de oficina de Atención al Cliente)

ANEXOS

Tabla No.1

DEPENDENCIA VS TIPO DE REQUERIMIENTO								
DEPENDENCIA	SOLICITUD	AFILIACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
ATENCION AL CLIENTE	1089	0	0	0	2	0	3	1094
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	1	0	0	0	1	6	19	27
BIBLIOTECA	6	0	0	0	1	1	0	8
CAPACITACION	405	0	0	0	3	0	0	408
CENTRO MUSICAL SANTA MARTA	81	0	0	0	0	0	0	81
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	24	0	0	0	5	0	0	29
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	0	0	0	0	1	0	0	1
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	6822	0	3	0	4	0	0	6829
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	51	0	0	0	1	0	0	52
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	19276	22108	32	1015	9	4	0	42444
DIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	1	0	0	0	0	1
FOSFEC	66	0	1	0	1	0	0	68
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	123	0	0	0	6	1	0	130
LEY 115 DEL 1994 (KIT SCOLAR)	215	0	0	0	0	0	0	215
OFICINA DE MERCADEO	3	0	0	0	1	0	0	4
PROGRAMA VIVIENDA	776	0	4	1	0	0	0	781
RECREACION EL BANCO	2	0	0	0	0	0	0	2
RECREACION PLATO	1	0	0	0	1	0	0	2
RECREACION SANTA MARTA	57	0	0	0	3	1	0	61
SERVICIOS SOCIALES CIENAGA	0	0	0	0	1	0	0	1
SERVICIOS SOCIALES SANTA MARTA	1	0	0	0	1	0	0	2
TEATRO CAJAMAG	2	0	0	0	0	0	0	2
TESORERIA	1290	0	0	0	1	0	0	1291
TURISMO SOCIAL	1	0	0	0	0	0	0	1
VACUNACION	30	0	0	0	0	0	1	31
TOTALES	30322	22108	41	1016	42	13	23	53565

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Tabla No.2

SEDE VS MES				
SEDE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SEDE ADMINISTRATIVA	13139	16274	12200	41613
SEDE CIENAGA	896	1980	1905	4781
SEDE EL BANCO	201	392	207	800
SEDE FUNDACION	994	1999	1336	4329
SEDE PIVIJAY	81	196	40	317
SEDE PLATO	249	794	392	1435
SEDE SANTAANA	61	179	50	290
TOTALES	15621	21814	16130	53565

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Tabla No.3

SEDE Vs CANAL DE RECEPCIÓN						
SEDE	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICO	EMAIL	BUZON	TOTAL
SEDE ADMINISTRATIVA	17269	15729	7161	1400	53	41613
SEDE SANTAANA	290	0	0	0	0	290
SEDE CIENAGA	4703	78	0	0	0	4781
SEDE EL BANCO	791	9	0	0	0	800
SEDE FUNDACION	4317	0	12	0	0	4329
SEDE PIVIJAY	313	2	2	0	0	317
SEDE PLATO	1434	1	0	0	0	1435
TOTALES	29117	15819	7175	1400	53	53565

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Tabla No.4

Movimiento General del Call Center					TOTAL_GENERAL	PORCENTAJE
Tipo Llamada	Promedio Mensual	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
IVR	13459	14490	15549	10338	40377	78,44%
AGENTES	2498	2764	2679	2051	7494	14,56%
ABANDONDAS	1202	814	1608	1185	3607	7,01%
TOTALES		18068	19836	13574	51478	100,00%

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión