

**CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA
CAJAMAG**

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

PRIMER TRIMESTRE DE 2020

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
ABRIL 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 Felicidades (PQRSF), solicitudes y afiliaciones atendidas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 20 de marzo del año 2020, con destino a la Dirección Administrativa y a la Oficina de Protección al Usuario de la SSF.

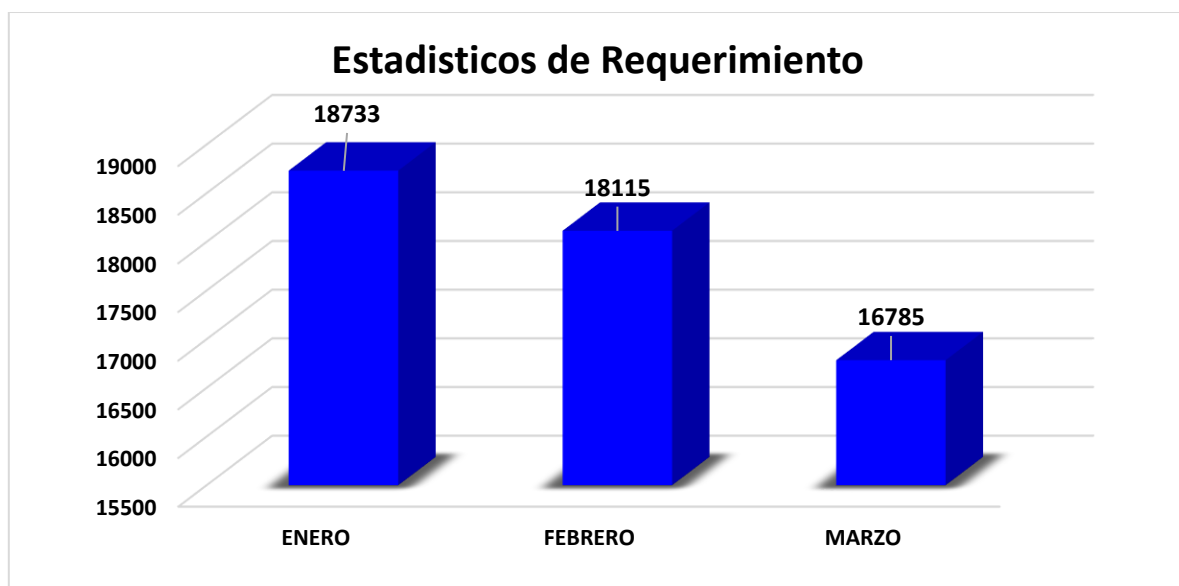
Este informe contiene la descripción y análisis estadístico de las PQRSF, SOLICITUDES y AFILIACIONES presentadas por los clientes, las cuales fueron capturadas a través del aplicativo de gestión integral para atención de PQRSDF de nuestra Caja de Compensación (I-gestión), de igual manera se entregarán los datos concernientes a la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los clientes a nuestra entidad, para 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

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 primer trimestre del año 2020, fueron atendidos un total de **53.634** usuarios los cuales, radicaron un total de **53.633** requerimientos mes a mes de la siguiente manera:

| ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|-------|---------|-------|-------|
| 18733 | 18115 | 16785 | 53633 |



Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Como podemos observar, el mes con mayor número de atenciones registradas fue el mes de enero con 18.733 atenciones. 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 | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| SOLICITUD | 9314 | 9054 | 8715 | 27083 |
| AFILIACION | 9091 | 8579 | 6939 | 24609 |
| PETICION | 16 | 15 | 16 | 47 |
| QUEJA | 309 | 439 | 551 | 1299 |
| RECLAMO | 3 | 14 | 177 | 194 |
| SUGERENCIA | 0 | 4 | 304 | 308 |
| FELICITACION | 0 | 10 | 83 | 93 |
| TOTALES | 18733 | 18115 | 16785 | 53633 |

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Durante este período las PQRSF, solicitudes y afiliaciones (53.633) disminuyeron en un -12% en comparación con el mismo período del año anterior (61.089).

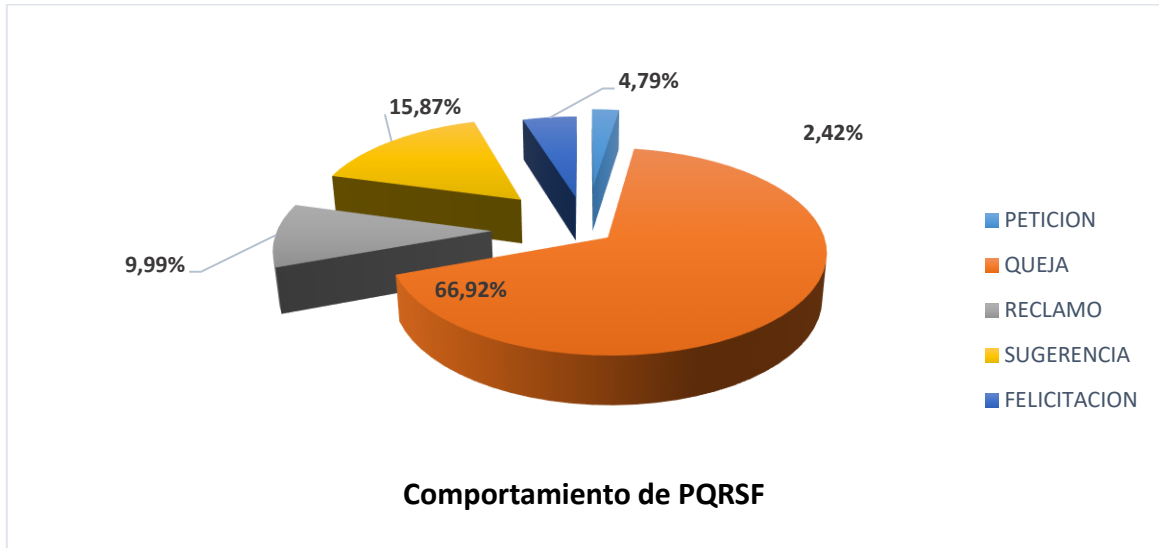
Se observa que los tipos de requerimiento en mayor número son: solicitudes con 27.083 registros, afiliaciones con 24.604 y quejas con 1.299; los cuales representan el 50,50%, el 45,87% y el 2,42% respectivamente de las atenciones registradas durante el trimestre.

La mayor parte los requerimientos presentados por los usuarios se concentran en el Departamento de **Subsidio y Aportes** con **44.531** requerimientos, seguida por el Departamento de **Crédito y Cobranza** con **3.980** requerimientos y, en tercer lugar, el Departamento de **Tesorería** con **1.373** requerimientos. El comportamiento de las solicitudes tuvo un descenso del -16% (27.083) en comparación con el mismo período del año anterior (32.252), las afiliaciones disminuyeron en un -5,90% (24.604) en comparación con el mismo período del año anterior (26.147). Ver Tabla No.1.

En lo correspondiente a **PQRSDF** se recibieron un total de **1.941** requerimientos lo que representa el **3,61%** del total de requerimientos registrados, disminuyeron en un -27,65%, en comparación con el mismo período del año anterior, veamos los datos individuales de cada tipo de requerimiento:

| TIPO REQUERIMIENTO | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------------|-------------|-------------|
| PETICION | 47 | 2,42% |
| QUEJA | 1299 | 66,92% |
| RECLAMO | 194 | 9,99% |
| SUGERENCIA | 308 | 15,87% |
| FELICITACION | 93 | 4,79% |
| TOTALES | 1941 | 100% |

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



Fuente: Datos tomados del Sistema I gestión

Como visualizamos el tipo de PQRSDF con mayor número fue Queja con un 66,92% de lo registrado siendo la más representativa del periodo ya nombrado, seguido por Sugerencias con un 15,87% y Reclamos con un 9,99%; el mes de marzo registró el mayor número de quejas: 551, Reclamos:177 y Sugerencias:304; ahora veamos las causas que motivaron las quejas:

| MOTIVOS DE QUEJAS RECURRENTES | QUEJAS | % |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 0047 - RECEPCION DE PROCESO PARA KIT ESCOLAR NO GENERADO CON NORMALIDAD | 432 | 33,26% |
| 0026 - REQUERIMIENTO DE PAGO DE CUOTA MONETARIA NO GENERADA POR EL SISTEMA | 337 | 25,94% |
| 0039 - RECEPCION DE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA (SUBSIDIO Y APORTES) | 95 | 7,31% |
| 0028 - ERROR(ES) EN INFORMACION DE TRABAJADOR Y/O BENEFICIARIO(S) EN LA GRABACION EN EL SISTEMA | 95 | 7,31% |
| 0027 - DOCUMENTO(S) DE TRABAJADOR O BENEFICIARIO(S) NO GRABADOS EN SISTEMA | 76 | 5,85% |

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión.

Como podemos observar, los motivos de quejas recurrentes son por procesos internos, los cuales vienen presentándose desde el año anterior, lo que lleva a concluir 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 de subsidio y aportes; para el caso del motivo de queja referente al proceso de kit escolar, éste se presenta anualmente durante la entrega de los kits y bonos escolares.

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 |
|------------------------------------|-----------|----------------|
| CENTRO RECREACIONAL TEYUNA | 1 | 2,13% |
| DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA | 3 | 6,38% |
| DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES | 35 | 74,47% |
| FOSFEC | 1 | 2,13% |
| LEY 115 DEL 1994 | 2 | 4,26% |
| PROGRAMA VIVIENDA | 2 | 4,26% |
| RECREACION SANTA MARTA | 1 | 2,13% |
| TEATRO CAJAMAG | 1 | 2,13% |
| TESORERIA | 1 | 2,13% |
| TOTAL | 47 | 100,00% |

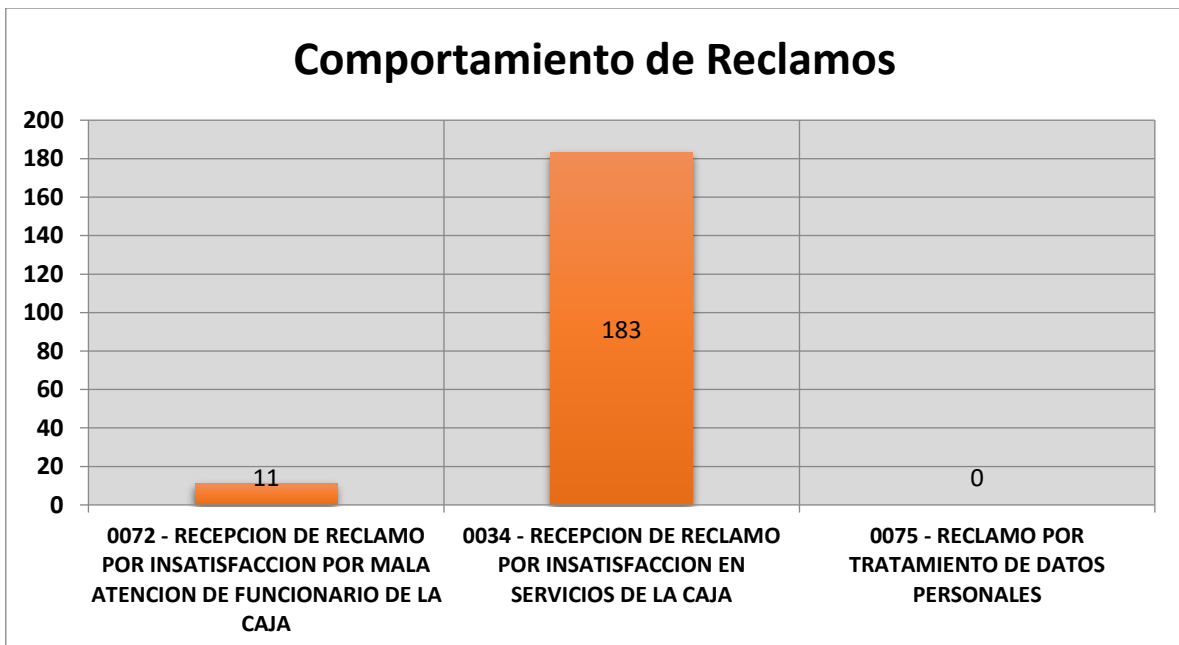
Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión.

Observamos que el 74,47% de los derechos de peticiones fueron radicados a la Dependencia de Subsidio y Aportes, seguido por el departamento de Crédito con 6,38% y por último, Programa Ley 115 de 1994 con el 4,26% y programa de vivienda con 4,26%.

Para el requerimiento Reclamo, se muestra que la primera causa de estos fue la insatisfacción en servicios de la Caja con un 94,32% y, en segundo lugar, la insatisfacción por mala atención de funcionario de la Caja con un 5,68%, como puede verificarse en la tabla siguiente:

| MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMO |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 0072 - RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION POR MALA ATENCION DE FUNCIONARIO DE LA CAJA | 11 |
| 0034 - RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION EN SERVICIOS DE LA CAJA | 183 |
| 0075 - RECLAMO POR TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | 0 |
| TOTALES | 194 |

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

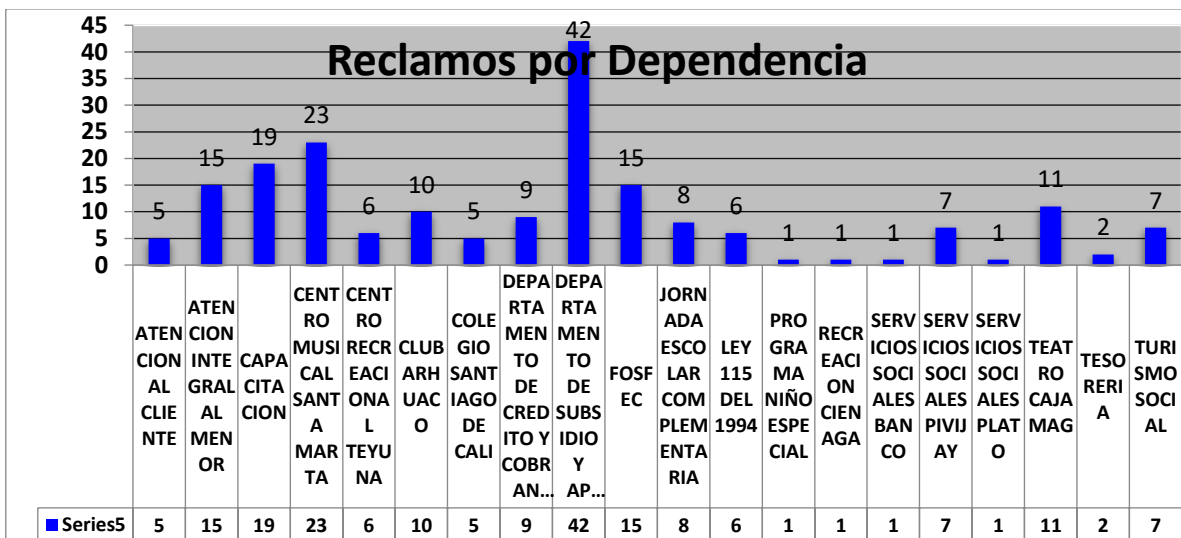
Las dependencias involucradas fueron las siguientes:

| DEPENDENCIA INVOLUCRADA | COD. 0034 | COD. 0072 | COD. 0075 | TOTAL |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-------|
| ATENCION AL CLIENTE | 4 | 1 | 0 | 5 |
| ATENCION INTEGRAL AL MENOR | 15 | 0 | 0 | 15 |
| CAPACITACION | 19 | 0 | 0 | 19 |
| CENTRO MUSICAL SANTA MARTA | 23 | 0 | 0 | 23 |
| CENTRO RECREACIONAL TEYUNA | 5 | 1 | 0 | 6 |
| CLUB ARHUACO | 10 | 0 | 0 | 10 |
| COLEGIO SANTIAGO DE CALI | 5 | 0 | 0 | 5 |
| DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA | 3 | 6 | 0 | 9 |
| DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES | 39 | 3 | 0 | 42 |
| FOSFEC | 15 | 0 | 0 | 15 |
| JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA | 8 | 0 | 0 | 8 |
| LEY 115 DEL 1994 | 6 | 0 | 0 | 6 |

**CAJA DE COMPENSACION DEL MAGDALENA
INFORME ESTADISTICO ATENCION A PQRSDF, SOLICITUDES
Y AFILIACIONES
PRIMER TRIMESTRE 2020**

| | | | | |
|----------------------------|------------|-----------|----------|------------|
| PROGRAMA NIÑO ESPECIAL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| RECREACION CIENAGA | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SERVICIOS SOCIALES BANCO | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SERVICIOS SOCIALES PIVIJAY | 7 | 0 | 0 | 7 |
| SERVICIOS SOCIALES PLATO | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TEATRO CAJAMAG | 11 | 0 | 0 | 11 |
| TESORERIA | 2 | 0 | 0 | 2 |
| TURISMO SOCIAL | 7 | 0 | 0 | 7 |
| TOTALES | 183 | 11 | 0 | 194 |

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 | 18988 | 21085 | 36 | 1074 | 92 | 194 | 308 | 41777 |
| SEDE CIENAGA | 3708 | 1510 | 3 | 100 | 1 | 0 | 0 | 5322 |
| SEDE EL BANCO | 585 | 358 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 | 959 |
| SEDE FUNDACION | 2428 | 626 | 5 | 45 | 0 | 0 | 0 | 3104 |
| SEDE PIVIJAY | 389 | 179 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 | 584 |
| SEDE PLATO | 777 | 761 | 2 | 30 | 0 | 0 | 0 | 1570 |
| SEDE SANTAANA | 208 | 90 | 1 | 18 | 0 | 0 | 0 | 317 |
| TOTALES | 27083 | 24609 | 47 | 1299 | 93 | 194 | 308 | 53633 |

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Se puede observar que la sede municipal con mayor de registro de atenciones fue Ciénaga con 5.322 seguida por Fundación con 3.104 atenciones y las con menor número de atenciones registradas fueron: Plato con 1.570 atenciones, El Banco con 959 atenciones, Pivijay con 584 atenciones y Sana Ana con 317 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, 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 a través de los diferentes canales de atención:

| TIPO REQUERIMIENTO Vs CANAL DE RECEPCIÓN | | | | | | | |
|------------------------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|------------|------------|--------------|
| TIPO REQUERIMIENTO | PRESENCIAL | ESCRITO | TELEFONICO | EMAIL | ENCUESTA | BUZON | TOTAL |
| PETICION | 25 | 8 | 1 | 13 | 0 | 0 | 47 |
| QUEJA | 878 | 4 | 364 | 42 | 11 | 0 | 1299 |
| RECLAMO | 9 | 0 | 4 | 6 | 157 | 18 | 194 |
| SUGERENCIA | 2 | 0 | 1 | 0 | 261 | 44 | 308 |
| SOLICITUD | 18754 | 1820 | 5091 | 1417 | 1 | 0 | 27083 |
| AFILIACION | 6555 | 18008 | 24 | 21 | 0 | 1 | 24609 |
| FELICITACION | 2 | 0 | 0 | 0 | 19 | 72 | 93 |
| TOTALES | 26225 | 19840 | 5485 | 1499 | 449 | 135 | 53633 |

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Se observa que el canal **Presencial** capta la mayoría de los requerimientos con un 26.225, luego el canal **Escrito** 19.840 y en tercer lugar el canal **Telefónico** con un 5.485; a través del email se registraron el 1.499 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 primer trimestre de 2020, se recibieron un total de **53.191** llamadas a través del sistema de Contact Center, obteniéndose un aumento del 5,76% en comparación con el mismo período del año anterior (50.290), se registraron 67.079 consultas al **IVR** (Sistema de Audio respuesta).

Si hacemos un análisis comparativo con el mismo período del año 2019, encontraremos las siguientes variaciones:

| LLAMADAS | I TRIMESTRE 2019 | I TRIMESTRE 2020 | VARIACION | VARIACION % |
|-----------|------------------|------------------|-----------|-------------|
| IVR | 38.423 | 67.079 | 28.656 | 74.58% |
| ENTRANTES | 50.290 | 53.191 | 2.901 | 5.76% |

Fuente: Datos tomados del Sistema Sagicc

Como es de observar se presentó un incremento del 74.58% en las consultas del IVR, se continúa con 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 primer trimestre del año 2020 fueron:

| DEPENDENCIA | TOTALES | PORTCENTAJE |
|----------------------------------|--------------|-------------|
| Call Center desde Menú Consultas | 25.321 | 37.74% |
| Opción subsidio familiar | 18.703 | 27.88% |
| Opciones Menú Principal | 5.447 | 8.12% |
| TOTAL | 49471 | |

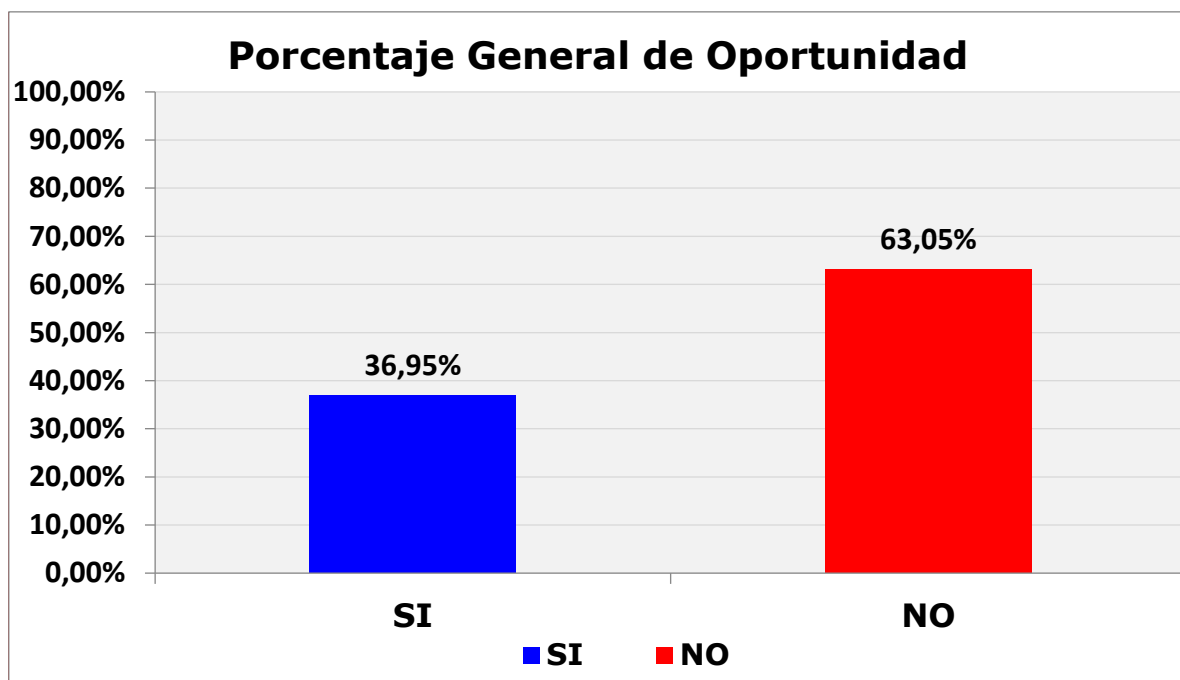
Fuente: Datos tomados del Sistema Sagicc

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 la promesa de servicio, es decir, las atenciones que deberían responderse durante el período, explicado lo anterior para el primer trimestre de 2020 se tienen los siguientes datos:

| OPORTUNIDAD | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--------------|---------------|----------------|
| SI | 19.656 | 36,95% |
| NO | 33.546 | 63,05% |
| TOTAL | 53.202 | 100,00% |

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

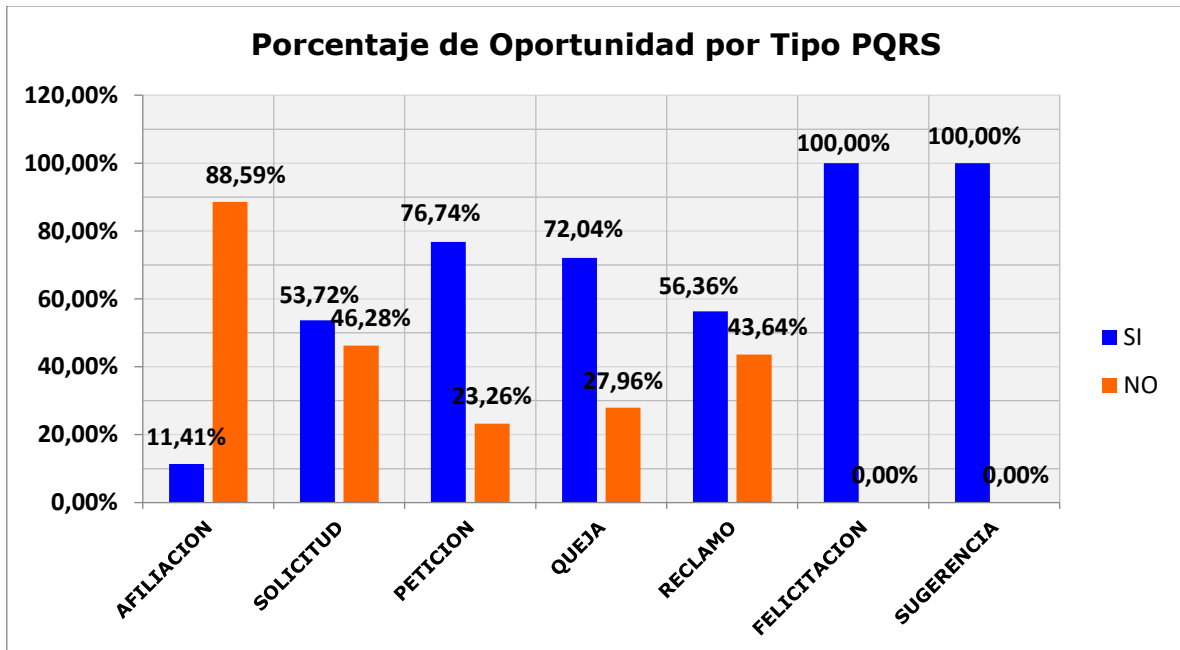


Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

En relación con la oportunidad de todos los tipos de requerimientos (PQR, solicitudes y afiliaciones) a responderse durante este período (53.202), observamos que se han resuelto oportunamente por parte de la Corporación el **36.94 %** (19.656), ubicándose en un 53.06% por debajo de la meta establecida (90%), para este período es relevante tener en cuenta que hubo un período en el cual se presentaron inconvenientes con la implementación de plataforma de afiliaciones online, la alta recepción de certificaciones de estudios de beneficiarios entre los 5 y 11 años de edad para acceder al kit escolar y el estado de cuarentena decretada por el gobierno nacional por la emergencia ocasionada por el covid-19 tomándonos por sorpresa y la cual nos obligó incluso, a decretar vacaciones colectivas en la Caja, esta situación no permitió atender oportunamente trámites y solicitudes de nuestros clientes; esto mismo visualizado desde cada uno de los tipos de requerimientos se desglosa de la siguiente manera:

| TIPO PQRS | TOTALES | RESUELTAS OPORTUNAMENTE | | | |
|--------------|--------------|-------------------------|--------------|---------|--------|
| | | SI | NO | % SI | % NO |
| AFILIACION | 22126 | 2525 | 19601 | 11,41% | 88,59% |
| SOLICITUD | 29197 | 15686 | 13511 | 53,72% | 46,28% |
| PETICION | 43 | 33 | 10 | 76,74% | 23,26% |
| QUEJA | 1345 | 969 | 376 | 72,04% | 27,96% |
| RECLAMO | 110 | 62 | 48 | 56,36% | 43,64% |
| FELICITACION | 93 | 93 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| SUGERENCIA | 288 | 288 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| TOTAL | 53202 | 19656 | 33546 | | |

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Podemos observar que los requerimientos **Petición, Quejas y Solicitudes** presentan los mayores grados de **inoportunidad**, 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 | TOTALES | SOLICITUDES RESUELTAS OPORTUNAMENTE | | | |
|------------------------------------|---------|-------------------------------------|-------|---------|--------|
| | | SI | NO | % SI | % NO |
| ATENCION AL CLIENTE | 384 | 381 | 3 | 99,22% | 0,78% |
| ATENCION INTEGRAL AL MENOR | 29 | 29 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| BIBLIOTECA | 19 | 19 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| CAPACITACION | 260 | 260 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| CENTRO MUSICAL SANTA MARTA | 97 | 97 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| CENTRO RECREACIONAL TEYUNA | 49 | 46 | 3 | 93,88% | 6,12% |
| CLUB ARHUACO | 49 | 49 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| COLEGIO SANTIAGO DE CALI | 31 | 28 | 3 | 90,32% | 9,68% |
| CONTABILIDAD | 2 | 2 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| CULTURAL SANTA MARTA | 6 | 6 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA | 3763 | 3326 | 437 | 88,39% | 11,61% |
| DEPARTAMENTO DE SISTEMAS | 84 | 84 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES | 44408 | 11378 | 33030 | 25,62% | 74,38% |
| DEPORTES SANTA MARTA | 2 | 2 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| FOSFEC | 152 | 152 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| INSTITUTO DE FORMACION TECNICA | 379 | 357 | 22 | 94,20% | 5,80% |
| JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA | 41 | 41 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| LEY 115 DEL 1994 | 1315 | 1308 | 7 | 99,47% | 0,53% |
| OFICINA DE MERCADEO | 13 | 13 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| PROGRAMA VIVIENDA | 589 | 558 | 31 | 94,74% | 5,26% |
| RECREACION CIENAGA | 3 | 3 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| RECREACION PIVIJAY | 6 | 6 | 0 | 100,00% | 0,00% |

**CAJA DE COMPENSACION DEL MAGDALENA
INFORME ESTADISTICO ATENCION A PQRSDF, SOLICITUDES
Y AFILIACIONES
PRIMER TRIMESTRE 2020**

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------|-------|
| RECREACION PLATO | 2 | 2 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| RECREACION SANTA MARTA | 19 | 19 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| SERVICIOS SOCIALES SANTA MARTA | 2 | 2 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| TEATRO CAJAMAG | 82 | 82 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| TESORERIA | 1375 | 1365 | 10 | 99,27% | 0,73% |
| TURISMO SOCIAL | 1 | 1 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| VACUNACION | 40 | 40 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| TOTAL | 53202 | 19656 | 33546 | | |

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Ya obtenidos estos datos podemos observar que, de las 29 dependencias involucradas, el 93% (27 dependencias) contestaron oportunamente los requerimientos de sus clientes, las dependencias con mayor nivel de falta de oportunidad son: Subsidio y Aportes con un 25,62% y Crédito con 88,39%.

Ahora veamos la oportunidad en la respuesta a PQR:

| DEPENDENCIA | TOTALES | RESPUESTA OPORTUNA | | | |
|------------------------------------|-------------|--------------------|------------|---------|---------|
| | | SI | NO | % SI | % NO |
| ATENCION AL CLIENTE | 34 | 33 | 1 | 97,06% | 2,94% |
| ATENCION INTEGRAL AL MENOR | 27 | 27 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| BIBLIOTECA | 18 | 18 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| CAPACITACION | 10 | 10 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| CENTRO MUSICAL SANTA MARTA | 37 | 37 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| CENTRO RECREACIONAL TEYUNA | 24 | 21 | 3 | 87,50% | 12,50% |
| CLUB ARHUACO | 48 | 48 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| COLEGIO SANTIAGO DE CALI | 27 | 24 | 3 | 88,89% | 11,11% |
| CONTABILIDAD | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% |
| CULTURAL SANTA MARTA | 6 | 6 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA | 18 | 15 | 3 | 83,33% | 16,67% |
| DEPARTAMENTO DE SISTEMAS | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% |
| DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES | 1438 | 1020 | 418 | 70,93% | 29,07% |
| DEPORTES SANTA MARTA | 2 | 2 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| FOSFEC | 26 | 26 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| INSTITUTO DE FORMACION TECNICA | 2 | 2 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA | 41 | 41 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| LEY 115 DEL 1994 | 7 | 2 | 5 | 28,57% | 71,43% |
| OFICINA DE MERCADEO | 6 | 6 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| PROGRAMA VIVIENDA | 1 | 0 | 1 | 0,00% | 100,00% |
| RECREACION CIENAGA | 3 | 3 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| RECREACION PIVIJAY | 6 | 6 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| RECREACION PLATO | 2 | 2 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| RECREACION SANTA MARTA | 4 | 4 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| SERVICIOS SOCIALES SANTA MARTA | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% |
| TEATRO CAJAMAG | 80 | 80 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| TESORERIA | 4 | 4 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| TURISMO SOCIAL | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% |
| VACUNACION | 8 | 8 | 0 | 100,00% | 0,00% |
| TOTAL | 1879 | 1445 | 434 | | |

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Se observa que de las **1.879 PQR** a responderse durante el período de acuerdo con la promesa de servicio, sólo el **76.90%** se respondieron oportunamente. Ver tabla No.4

ANÁLISIS DE CALIDAD EN RESPUESTA A PQR (ENCUESTA)

Debido al estado de cuarentena decretada por el gobierno nacional por la emergencia ocasionada por el covid-19 tomándonos a todos por sorpresa y la cual nos obligó incluso a decretar vacaciones colectivas en la Caja, no fue posible realizar la medición de la satisfacción de la respuesta a PQR.

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: 23 de abril de 2020

*Soportes (archivo de oficina de Atención al Cliente)

ANEXOS

**CAJA DE COMPENSACION DEL MAGDALENA
INFORME ESTADISTICO ATENCION A PQRSDF, SOLICITUDES
Y AFILIACIONES
PRIMER TRIMESTRE 2020**

Tabla No.1

| DEPENDENCIA VS TIPO DE REQUERIMIENTO | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------|--------------|-----------|-------------|------------|------------|--------------|--------------|
| DEPENDENCIA | SOLICITUD | AFILIACION | PETICION | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACION | TOTAL |
| ATENCION AL CLIENTE | 354 | 0 | 0 | 0 | 5 | 14 | 15 | 388 |
| ATENCION INTEGRAL AL MENOR | 2 | 0 | 0 | 0 | 15 | 16 | 11 | 44 |
| BIBLIOTECA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 18 | 0 | 19 |
| CAPACITACION | 250 | 0 | 0 | 0 | 19 | 12 | 0 | 281 |
| CENTRO MUSICAL SANTA MARTA | 60 | 0 | 0 | 0 | 23 | 23 | 4 | 110 |
| CENTRO RECREACIONAL TEYUNA | 24 | 0 | 1 | 0 | 6 | 14 | 3 | 48 |
| CLUB ARHUACO | 1 | 0 | 0 | 0 | 10 | 39 | 1 | 51 |
| COLEGIO SANTIAGO DE CALI | 4 | 0 | 0 | 0 | 5 | 27 | 0 | 36 |
| DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA | 3947 | 0 | 3 | 11 | 9 | 8 | 2 | 3980 |
| DEPARTAMENTO DE SISTEMAS | 74 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74 |
| DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES | 18538 | 24609 | 35 | 1285 | 42 | 21 | 1 | 44531 |
| FOSFEC | 126 | 0 | 1 | 0 | 15 | 10 | 0 | 152 |
| INSTITUTO DE FORMACION TECNICA | 379 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 381 |
| JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 39 | 2 | 49 |
| LEY 115 DEL 1994 | 1309 | 0 | 2 | 0 | 6 | 1 | 0 | 1318 |
| OFICINA DE MERCADEO | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 13 |
| PROGRAMA NIÑO ESPECIAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| PROGRAMA VIVIENDA | 591 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 593 |
| RECREACION CIENAGA | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| RECREACION PIVIJAY | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 |
| RECREACION PLATO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| RECREACION SANTA MARTA | 15 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 19 |
| SERVICIOS SOCIALES BANCO | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SERVICIOS SOCIALES PIVIJAY | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 |
| SERVICIOS SOCIALES PLATO | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TEATRO CAJAMAG | 2 | 0 | 1 | 0 | 11 | 31 | 43 | 88 |
| TESORERIA | 1366 | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 | 1 | 1373 |
| TURISMO SOCIAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 | 16 | 0 | 24 |
| VACUNACION | 32 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 40 |
| TOTALES | 27083 | 24609 | 47 | 1299 | 194 | 308 | 93 | 53633 |

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Tabla No.2

| SEDE VS MES | | | | |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| SEDE | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
| SEDE ADMINISTRATIVA | 15711 | 13925 | 12141 | 41777 |
| SEDE CIENAGA | 1481 | 1829 | 2012 | 5322 |
| SEDE EL BANCO | 192 | 274 | 493 | 959 |
| SEDE FUNDACION | 757 | 1099 | 1248 | 3104 |
| SEDE PIVIJAY | 40 | 219 | 325 | 584 |
| SEDE PLATO | 489 | 615 | 466 | 1570 |
| SEDE SANTAANA | 63 | 154 | 100 | 317 |
| TOTALES | 18733 | 18115 | 16785 | 53633 |

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Tabla No.3

| SEDE Vs CANAL DE RECEPCIÓN | | | | | | | |
|-----------------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|------------|------------|--------------|
| SEDE | PRESENCIAL | ESCRITO | TELEFONICO | EMAIL | ENCUESTA | BUZON | TOTAL |
| SEDE ADMINISTRATIVA | 14429 | 19801 | 5479 | 1484 | 449 | 135 | 41777 |
| SEDE SANTAANA | 316 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 317 |
| SEDE CIENAGA | 5293 | 29 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5322 |
| SEDE EL BANCO | 949 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 959 |
| SEDE FUNDACION | 3100 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 3104 |
| SEDE PIVIJAY | 584 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 584 |
| SEDE PLATO | 1554 | 0 | 2 | 14 | 0 | 0 | 1570 |
| TOTALES | 26225 | 19840 | 5485 | 1499 | 449 | 135 | 53633 |

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Tabla No.4

| MES | TOTALES | REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE | | | |
|--------------|--------------|----------------------------------------|--------------|--------|--------|
| | | SI | NO | % SI | % NO |
| ENERO | 22702 | 8265 | 14437 | 36,41% | 63,59% |
| FEBRERO | 16015 | 7366 | 8649 | 45,99% | 54,01% |
| MARZO | 14485 | 4025 | 10460 | 27,79% | 72,21% |
| TOTAL | 53202 | 19656 | 33546 | | |

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión