



**CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA
CAJAMAG**

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

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
JULIO 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 abril y el 26 de junio 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 físicas presentadas por los clientes, las cuales fueron capturadas a través del aplicativo de gestión integral para atención de PQRSDF de nuestra Caja de Compensación Familiar (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 cuatro grupos:

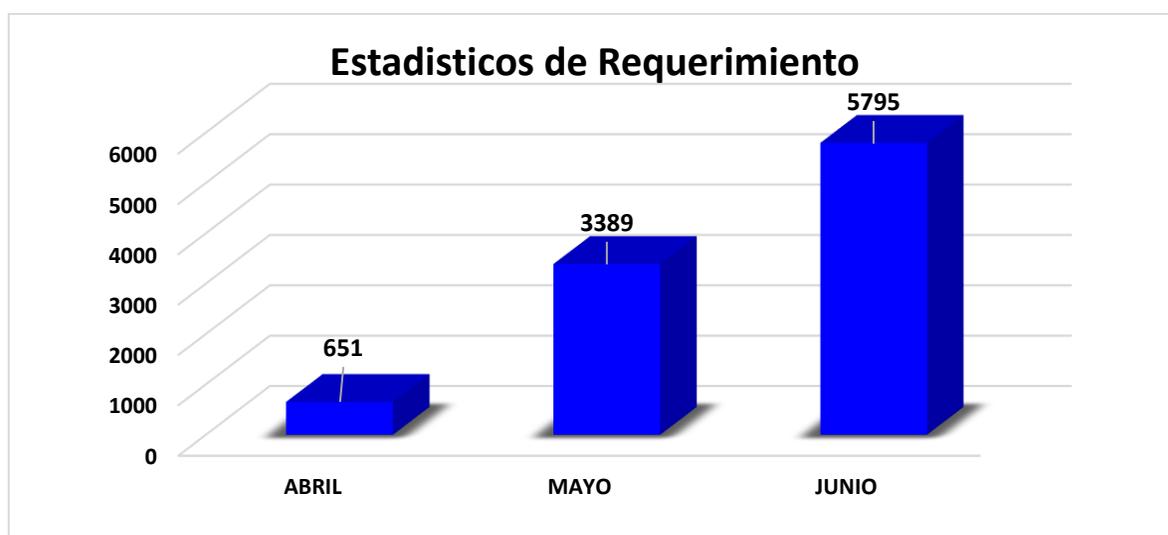
1. Análisis Cuantitativo de PQRSDF, Solicitudes y Afiliaciones
2. Canales de Atención para la Captura de PQRSDF, Solicitudes y Afiliaciones
3. Estado y Oportunidad en la Respuesta a las PQR
4. Análisis de Calidad en Respuesta a PQR (Encuesta)

1.- ANÁLISIS CUANTITATIVO DE PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones

El objetivo de este informe es realizar la verificación de la gestión de las PQRSDF, solicitudes y afiliaciones físicas que fueron atendidas por la Caja de Compensación Familiar durante el segundo trimestre del año 2020; durante este período fueron atendidos un total de **7.940** usuarios los cuales, radicaron un total de **9.835** requerimientos registrados mensualmente de la siguiente manera:

ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
651	3389	5795	9835

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

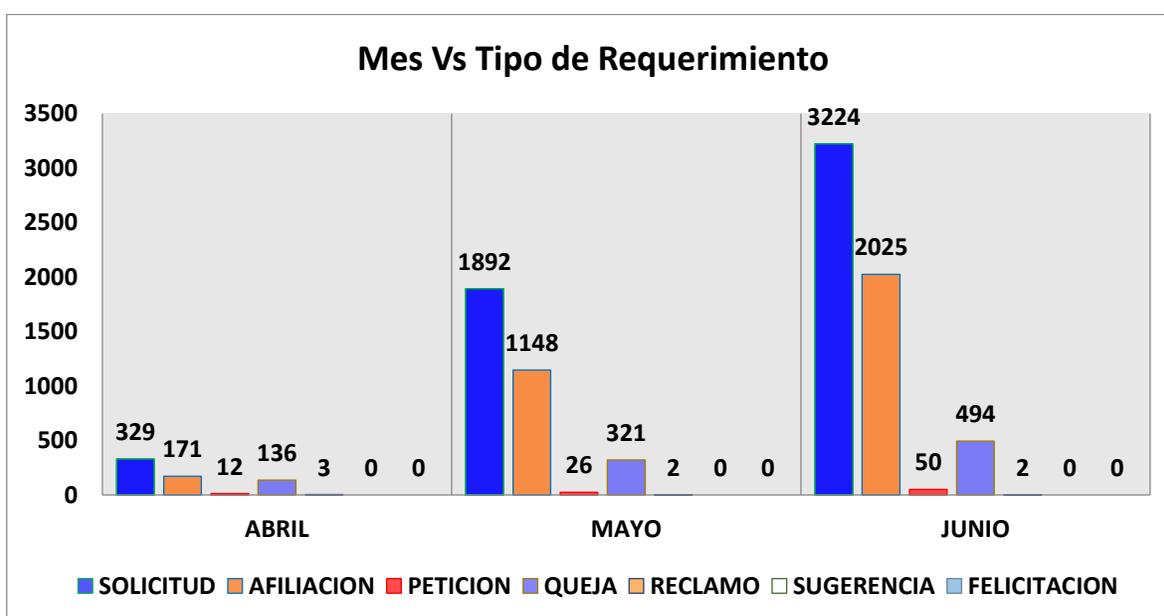


Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Como podemos observar, los meses con mayor número de atenciones registradas fueron mayo y junio con 3.389 y 5.795 atenciones respectivamente. 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 físicas** como puede observarse en la tabla siguiente:

Tipo Requerimiento Vs Mes				
Tipo Requerimiento	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SOLICITUD	329	1892	3224	5445
AFILIACION	171	1148	2025	3344
PETICION	12	26	50	88
QUEJA	136	321	494	951
RECLAMO	3	2	2	7
SUGERENCIA	0	0	0	0
FELICITACION	0	0	0	0
TOTALES	651	3389	5795	9835

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

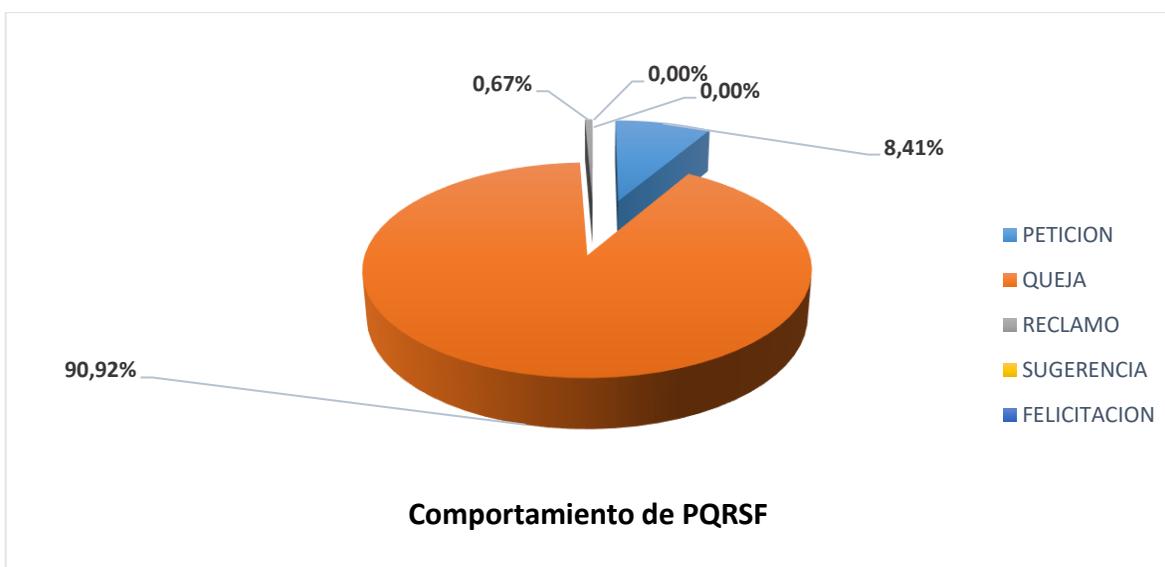
Se observa que los tipos de requerimientos en mayor número son: solicitudes con 5.445, afiliaciones físicas con 3.344 y quejas con 951; los cuales representan el 55.23%, el 33.93% y el 9.67 % respectivamente de las atenciones registradas durante el trimestre, las peticiones representan el 0.89% y los reclamos el 0.07%.

Durante este período las PQRSDF, solicitudes y afiliaciones físicas muestran una disminución del -79% (9.855) en comparación con el mismo período del año anterior (49.079), debido a la implementación de trámites virtuales como lo son: afiliaciones, postulación al subsidio de vivienda Fovis y actualización de certificados escolares. La mayor parte los requerimientos presentados por los usuarios se concentran en el Departamento de **Subsidio y Aportes** con **7.993** requerimientos, seguida por el Departamento de **Tesorería** con 1.241 requerimientos y, en tercer lugar, el Fosfec con 281 requerimientos. El comportamiento de las solicitudes tuvo un descenso del -79% (5.445) en comparación con el mismo período del año anterior (26.086), las afiliaciones físicas descendieron en un -84% (3.344) en comparación con el mismo período del año anterior (21.359). Ver Tabla No.1.

En lo correspondiente a **PQRSDF** se recibieron un total de **1.048** lo que representa el **10.63 %** del total de requerimientos registrados, en comparación con el mismo período del año anterior, disminuyeron en un -35.86% (1.634), veamos los datos individuales de cada tipo de requerimiento:

TIPO REQUERIMIENTO	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION	88	8,41%
QUEJA	951	90,92%
RECLAMO	7	0,67%
SUGERENCIA	0	0,00%
FELICITACION	0	0,00%
TOTALES	1634	100%

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

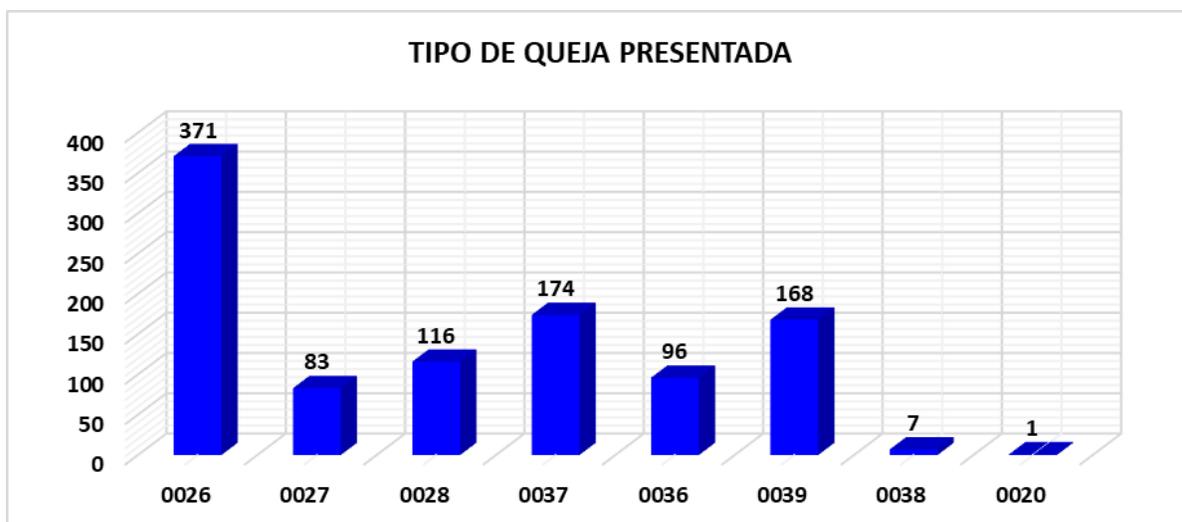


Fuente: Datos tomados del Sistema I gestión

Como visualizamos el tipo de PQRSDF con mayor registro fue **Queja** con un **91%** de lo presentado siendo la más representativa del periodo ya nombrado, seguido por **Peticiones** con un **8%** y **Reclamos con un 1%**; los meses con mayor número de quejas fueron mayo y junio con 321 y 494 respectivamente, ahora veamos las causas que las originaron:

TIPO DE SOLICITUD DE MAYOR FRECUENCIA	QUEJAS
0026 - REQUERIMIENTO DE PAGO DE CUOTA MONETARIA NO GENERADA POR EL SISTEMA	624
0037 - TRABAJADOR PRESENTA APORTE INCOMPLETO O CON INCONSISTENCIA EN EL SISTEMA	107
0027 - DOCUMENTO(S) DE TRABAJADOR O BENEFICIARIO(S) NO GRABADOS EN SISTEMA	68
0036 - DOCUMENTACION NO PRESENTADA O CON INCONSISTENCIA POR PARTE DEL TRABAJADOR	61
0028 - ERROR(ES) EN INFORMACION DE TRABAJADOR Y/O BENEFICIARIO(S) EN LA GRABACION EN EL SISTEMA	52
0038 - TRABAJADOR O SUMATORIA DE SALARIOS CON NUCLEO FAMILIAR SUPERA EL RANGO SALARIAL	21
0039 - RECEPCION DE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA (SUBSIDIO Y APORTES)	9
0018 - RECEPCION DE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA SERVICIO DE CREDITO SOCIAL	4
0046 - RECEPCION DE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN DESAFILIACION DE TRABAJADOR(ES)	3
0047 - RECEPCION DE PROCESO PARA KIT ESCOLAR NO GENERADO CON NORMALIDAD	2
0055 - SOLICITUD DE ACTIVACION DE TARJETA DEBITO PRIMERA VEZ O REEXPEDIDA	0
TOTAL	951

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, error(es) en información de trabajador y/o beneficiario(s) en la grabación en el sistema. El 68,18% los derechos de peticiones fueron radicados a la Dependencia de Fosfec (60), seguido por la dependencia de Subsidio y aportes con 22,72 % (20), sigue crédito con el 3,40%, Tesorería 2,27% y por último Atención al Cliente, Crédito y Programa Vivienda Fovis con el 1,13% cada una.

DEPENDENCIA	PETICION	PARTICIPACION
ATENCION AL CLIENTE	1	1,14%
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	4	4,55%
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	20	22,73%
FOSFEC	60	68,18%
PROGRAMA DE VIVIENDA	1	1,14%
TESORERIA	2	2,27%
TOTAL	88	100,00%

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

En las sedes municipales la atención a PQRSF, solicitudes y afiliaciones físicas puede observarse en la tabla siguiente:

SEDE VS TIPO DE REQUERIMIENTO								
SEDE	SOLICITUD	AFILIACION	PETICION	QUEJA	FELICITACION	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
SEDE ADMINISTRATIVA	3639	2842	86	666	0	7	0	7240
SEDE CIENAGA	519	2	0	85	0	0	0	606
SEDE EL BANCO	162	306	0	17	0	0	0	485
SEDE FUNDACION	524	25	0	42	0	0	0	591
SEDE PIVIJAY	220	36	0	47	0	0	0	303
SEDE PLATO	268	25	2	79	0	0	0	374
SEDE SANTAANA	111	108	0	17	0	0	0	236
TOTALES	5443	3344	88	953	0	7	0	9835

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

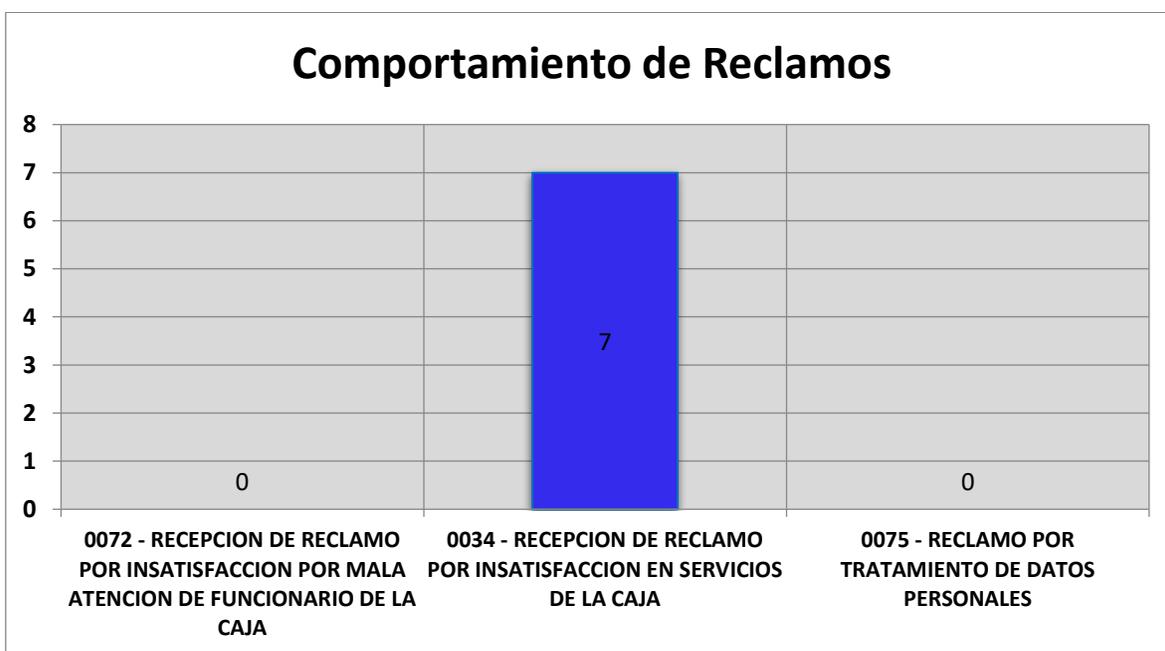
Se puede observar que la sede municipal con mayor de registro de atenciones fue Ciénaga con 606 seguida por Fundación con 591 atenciones y las con menor número de atenciones registradas fueron: El Banco con 485 atenciones, Plato con 374 atenciones,

Pivijay con 303 atenciones y Santa Ana con 236 atenciones; el comportamiento de las sedes mensualmente se puede visualizar en la tabla No.2.

Para el requerimiento Reclamo, se muestra que la causa de estos fue la insatisfacción en servicios de la Caja como puede verificarse en la tabla siguiente:

RECLAMOS	
MOTIVOS DE RECLAMOS	CANTIDAD
0072 - RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION POR MALA ATENCION DE FUNCIONARIO DE LA CAJA	0
0034 - RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION EN SERVICIOS DE LA CAJA	7
0075 - RECLAMO POR TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	0
TOTALES	7

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Las dependencias involucradas fueron las siguientes:

DEPENDENCIA INVOLUCRADA	RECLAMO
ATENCION AL CLIENTE FUNDACION	1
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	1
FOSFEC	3
ENTREGA DE KIT/BONO ESCOLAR	1
TESORERIA	1
TOTALES	7

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

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 tramites online como afiliaciones y postulación al Subsidio de Vivienda Fovis, 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 **9.835** requerimientos:

TIPO DE REQUERIMIENTOS Vs CANAL DE RECEPCIÓN							
TIPO REQUERIMIENTO	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICO	EMAIL	ENCUESTA	BUZON	TOTAL
PETICION	4	2	1	81	0	0	88
QUEJA	504	22	342	83	0	0	951
RECLAMO	1	0	1	5	0	0	7
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUD	2766	721	1039	918	0	1	5445
AFILIACION	677	2181	0	486	0	0	3344
FELICITACION	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	3952	2926	1383	1573	0	1	9835

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Se observa que el canal **Presencial** capta la mayoría de los requerimientos con un 40,18% (3.952), luego el canal **Escrito 29,75%** (2.926), en tercer lugar, el canal **Email** con un 15,99% (1.573), y en cuarto lugar el **Telefónico** con un 14,06 % (1.383).

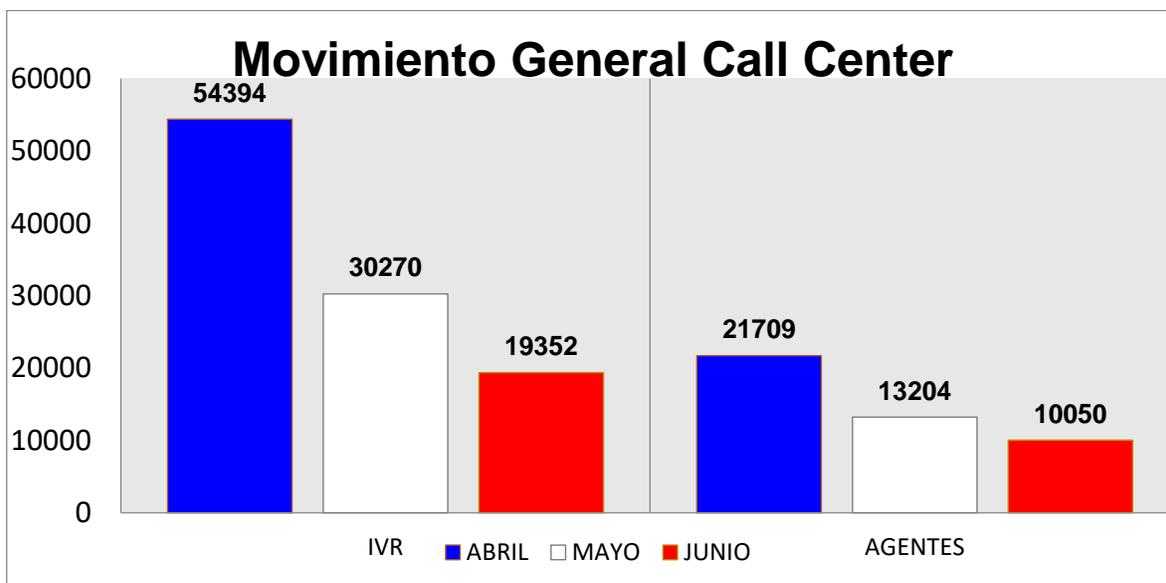
Analizando los datos obtenidos encontramos que los requerimientos realizados por los usuarios a través de los canales **presenciales** y **escrito** disminuyeron en un -84,71% y -79,67% respectivamente, en comparación con el mismo período del año anterior, toda vez que la Caja implementó trámites virtuales.

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

Por otra parte, revisando el canal Contact Center encontramos que para el segundo trimestre de 2020, ingresaron **44.963** contactos de clientes a través de los canales WhatsApp (18.019), Email (10.917) y teléfono (16.027) que en el marco de la pandemia alcanzó un rendimiento del 46,30% atendiéndose 20.822 requerimientos de los usuarios, toda vez que durante este período por la cuarentena la empresa no autorizó para todo el personal de Contact center trabajo en casa, sólo hasta el 11 de mayo se activó totalmente Atención al Cliente y un gran número de las solicitudes de los clientes no contaban con suficiente información para su gestión por lo que fueron cerrados. Los usuarios realizaron **104.016 consultas al Sistema de Audio respuesta (IVR)** registrando un incremento del 191.64% en comparación con el mismo período del año anterior; como puede evidenciarse, durante el II trimestre del año en curso, el Contact center se desbordó significativamente como consecuencia de la cuarentena por emergencia producida por el covid-19 de tal manera que no fue posible realizar el registro de todas las atenciones en el sistema del I-gestión con el objetivo de dinamizar la gestión de los requerimientos de los clientes, como fue el caso del subsidio al cesante por emergencia.

Movimiento General del Contact Center					TOTAL_GENERAL	PORCENTAJE
Tipo_contacto	Promedio Mensual	ABRIL	MAYO	JUNIO		
IVR	34672	54394	30270	19352	104016	69,82%
AGENTES	14988	21709	13204	10050	44963	30,18%
TOTALES		76103	43474	29402	148979	100,00%

Fuente: Datos tomados del Sistema SmartQueue



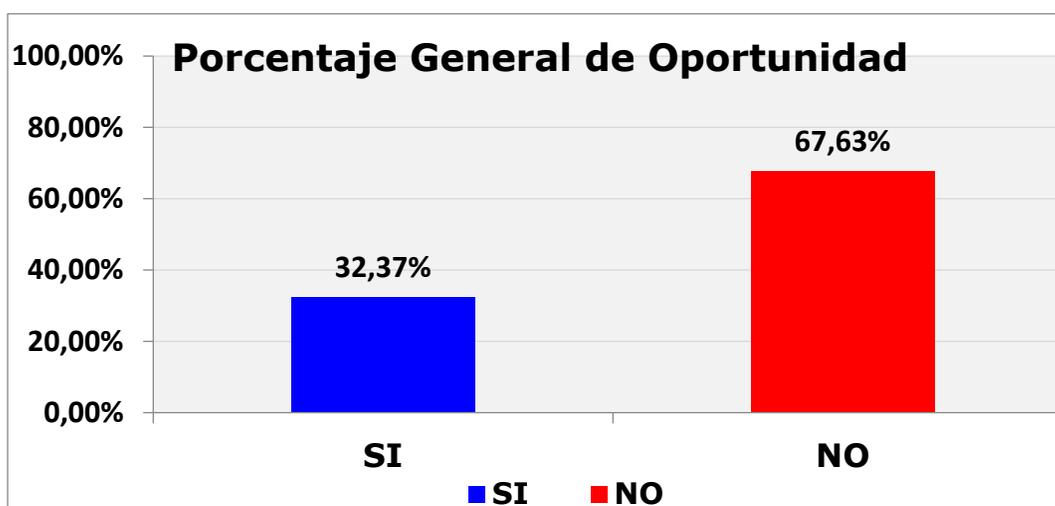
Por otra parte, se realiza la verificación de las consultas más solicitadas del menú interactivo (IVR) en el segundo trimestre del año 2020: Call center desde menú consultas (42.242) y opción subsidio familiar (31.051).

3- 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 segundo trimestre de 2020 se tienen los siguientes datos:

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5.775	32,37%
NO	12.066	67,63%
TOTAL	17.841	100,00%

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

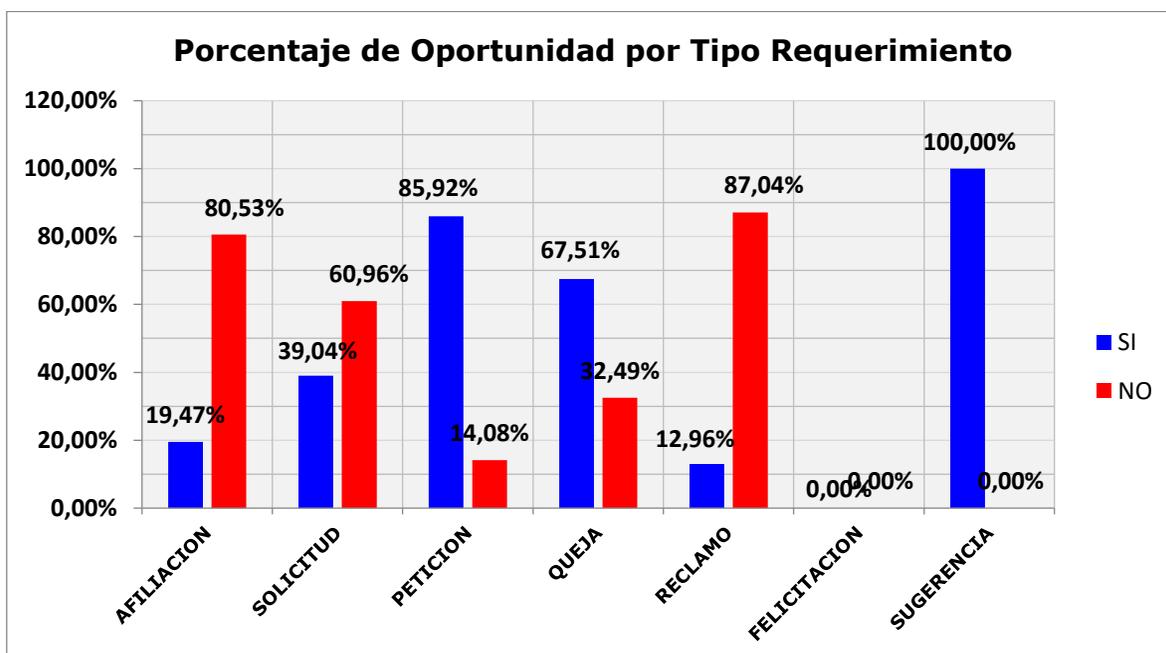


Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

En relación con la oportunidad de todos los tipos de requerimientos (PQR, solicitudes y afiliaciones físicas) a responderse durante este período (17.841), observamos que se han resuelto oportunamente por parte de la Corporación el **32,37%** (5.771), ubicándose en un 57,63% 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 PQRS	TOTALES	SOLICITUDES RESUELTAS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
AFILIACION	7453	1451	6002	19,47%	80,53%
SOLICITUD	9391	3666	5725	39,04%	60,96%
PETICION	71	61	10	85,92%	14,08%
QUEJA	868	586	282	67,51%	32,49%
RECLAMO	54	7	47	12,96%	87,04%
FELICITACION	0	0	0	0,00%	0,00%
SUGERENCIA	4	4	0	100,00%	0,00%
TOTAL	17841	5775	12066		

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

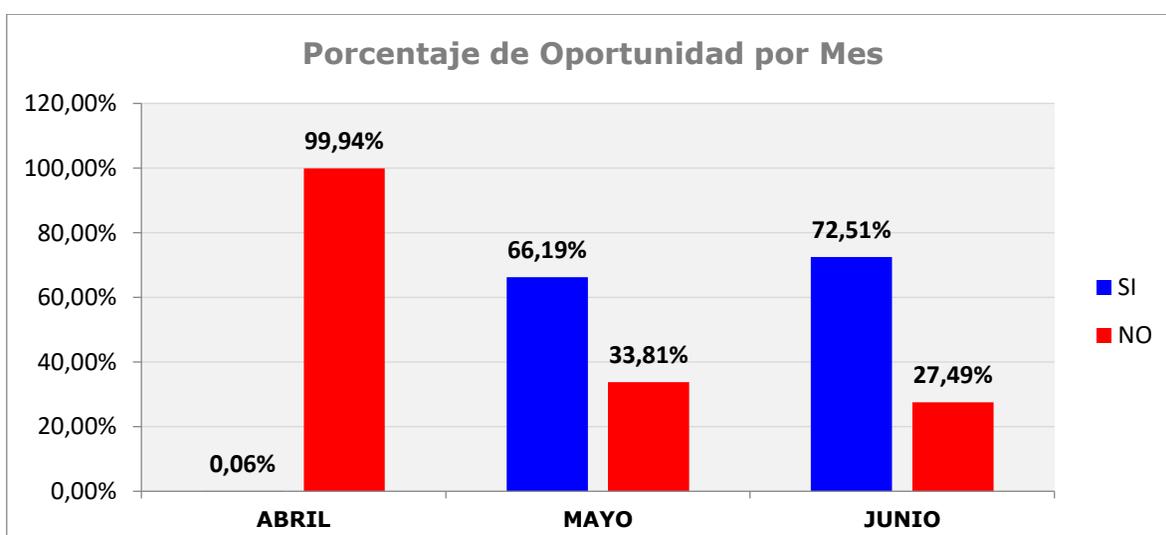


Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

En la tabla siguiente podemos observar el comportamiento de la oportunidad en la respuesta durante cada mes del trimestre estudiado:

MES	TOTALES	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
ABRIL	9579	6	9573	0,06%	99,94%
MAYO	3514	2326	1188	66,19%	33,81%
JUNIO	4748	3443	1305	72,51%	27,49%
TOTAL	17841	5775	12066		

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



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

DEPENDENCIA	TOTALES	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
ATENCION AL CLIENTE	80	78	2	97,50%	2,50%
CAPACITACION	12	0	12	0,00%	100,00%
CENTRO MUSICAL SANTA MARTA	13	0	13	0,00%	100,00%
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	1	1	0	100,00%	0,00%
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	5	3	2	60,00%	40,00%
CREDITO SOCIAL	1	1	0	100,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	458	123	335	26,86%	73,14%
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	9	8	1	88,89%	11,11%
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	1	1	0	100,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	15630	3957	11673	25,32%	74,68%
FOSFEC	274	273	1	99,64%	0,36%
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	5	5	0	100,00%	0,00%
JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA	8	0	8	0,00%	100,00%
ENTREGA DE KIT/BONO ESCOLAR	4	4	0	100,00%	0,00%
PROGRAMA VIVIENDA	84	80	4	95,24%	4,76%
TESORERIA	1243	1235	8	99,36%	0,64%
TURISMO SOCIAL	7	0	7	0,00%	100,00%
VACUNACION	6	6	0	100,00%	0,00%
TOTAL	17841	5775	12066		

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Ya obtenidos estos datos podemos observar que, de las 18 dependencias involucradas, sólo el 55% (10 dependencias) contestaron oportunamente los requerimientos de sus clientes, las dependencias con mayor nivel de falta de oportunidad son: Capacitación 0%, CFM 0%, Colegio Santiago de Cali 60%, Crédito 26%, Entrega de kit/bono escolar 88%, Subsidio y Aportes 25%, JEC 0% y Turismo 0%.

Ahora veamos la oportunidad en la respuesta a PQR:

En la tabla siguiente se observa que de las **997 PQR** a responderse durante el período de acuerdo con la promesa de servicio, sólo el **65,99%** se respondieron con oportunidad:

DEPENDENCIA	TOTALES	RESPUESTA OPORTUNA A PQR			
		SI	NO	% SI	% NO
ATENCION AL CLIENTE	2	2	0	100,00%	0,00%
CAPACITACION	12	0	12	0,00%	100,00%
CENTRO MUSICAL SANTA MARTA	13	0	13	0,00%	100,00%
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	1	1	0	100,00%	0,00%
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	5	3	2	60,00%	40,00%
CREDITO SOCIAL	1	1	0	100,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	17	1	16	5,88%	94,12%
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	1	0	1	0,00%	100,00%
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	0	0	0	0,00%	0,00%

DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	872	594	278	68,12%	31,88%
FOSFEC	56	55	1	98,21%	1,79%
JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA	8	0	8	0,00%	100,00%
PROGRAMA VIVIENDA	1	0	1	0,00%	100,00%
TESORERIA	1	1	0	100,00%	0,00%
TURISMO SOCIAL	7	0	7	0,00%	100,00%
TOTAL	997	658	339		

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

4- ANÁLISIS DE CALIDAD EN RESPUESTA A PQR (ENCUESTA)

Para este dato verificamos nuevamente el total de PQR contestadas en el segundo trimestre de 2020, las cuales fueron 997, siguiendo los lineamientos del subproceso de medición de la satisfacción del cliente, se encuestó al 10% de la población obteniéndose como resultado un nivel de satisfacción con la respuesta a PQR del 92,92%

CALIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SATISFECHO	92	92,92%
INSATISFECHO	7	7,08%
TOTAL	99	

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

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 julio de 2020

*Soportes (archivo de oficina de Atención al Cliente)

ANEXOS

Tabla No.1

DEPENDENCIA VS TIPO DE REQUERIMIENTO

DEPENDENCIA	SOLICITU D	AFILIACIO N	PETICIO N	QUEJ A	RECLAM O	SUGERENCI A	FELICITACIO N	TOTA L
ATENCION AL CLIENTE	78	0	1	0	1	0	0	80
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	0	0	0	0	1	0	0	1
CREDITO SOCIAL	0	0	1	0	0	0	0	1
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	122	0	3	2	0	0	0	127
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	11	0	0	0	1	0	0	12
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	3	0	0	0	0	0	0	3
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	3678	3344	20	951	0	0	0	7993
FOSFEC	218	0	60	0	3	0	0	281
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	5	0	0	0	0	0	0	5
LEY 115 DEL 1994	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRAMA VIVIENDA	81	0	1	0	0	0	0	82
SERVICIOS SOCIALES PIVIJAY	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS SOCIALES PLATO	3	0	0	0	0	0	0	3
SERVICIOS SOCIALES SANTANA	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBSIDIO AL 55%	0	0	0	0	0	0	0	0
TESORERIA	1238	0	2	0	1	0	0	1241
VACUNACION	6	0	0	0	0	0	0	6
TOTALES	5445	3344	88	951	7	0	0	9835

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Tabla No.2

SEDE VS MES				
SEDE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SEDE ADMINISTRATIVA	405	2206	4629	7240
SEDE CIENAGA	80	282	244	606
SEDE EL BANCO	0	330	155	485
SEDE FUNDACION	142	203	246	591
SEDE PIVIJAY	21	124	158	303
SEDE PLATO	3	148	223	374
SEDE SANTAANA	0	96	140	236
TOTALES	651	3389	5795	9835

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	1639	2897	1212	1491	0	1	7240
SEDE SANTAANA	233	0	3	0	0	0	236
SEDE CIENAGA	603	0	3	0	0	0	606
SEDE EL BANCO	483	0	1	1	0	0	485
SEDE FUNDACION	504	29	46	12	0	0	591
SEDE PIVIJAY	272	0	31	0	0	0	303
SEDE PLATO	218	0	87	69	0	0	374
TOTALES	3952	2926	1383	1573	0	1	9835

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



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