



**INFORME PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS
PRIMER TRIMESTRE 2021**

AREA ATENCIÓN AL CLIENTE

Santa Marta D.T.C.H, abril de 2021



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS
 - 1.1. OBJETIVO GENERAL
 - 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS
2. ALCANCE DEL INFORME
3. RESPONSABILIDAD
4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES
5. ASPECTOS GENERALES
6. INFORME PORMENORIZADO
 - 6.1. PQRSF RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA
 - 6.1.1. ATENCIÓN A PQRSF RECIBIDAS
 - 6.1.2. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS MENSUALMENTE
 - 6.1.3. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS
 - 6.1.4. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS POR SEDE
 - 6.2. TRAMITES Y/O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD
 - 6.3. QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTES
 - 6.4. SOLICITUDES RECURRENTES
 - 6.5. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS POR CANALES DE ATENCIÓN
 - 6.6. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL
 - 6.6.1. NUMERO DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL
 - 6.7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQR, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS
 - 6.8. CALIDAD DE LA RESPUESTA A PQR, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

INTRODUCCIÓN

En este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas allegadas por los grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través de las diferentes fuentes de mejora, en cumplimiento a lo establecido en el Subproceso Atención a PQRSFD y sus políticas.

La información dispuesta en este informe contempla las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas recibidas por los canales de comunicación habilitados por la Caja de Compensación Familiar del Magdalena durante el período comprendido entre enero y marzo de 2021.

En el marco de la situación que actualmente afronta el país generada por la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid-19, lo contemplado en el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”, la atención presencial se continúa ofreciendo con el cumplimiento de las medidas de bioseguridad para preservar la salud de los grupos de interés y los trabajadores de Cajamag.



1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, solicitudes y afiliaciones físicas, recibidas en la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, durante el período comprendido entre enero y marzo del año 2021, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Presentar la información de las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas recibidas por los diferentes de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- ✓ Mostrar información de los trámites y/o servicios que presentan mayor inconformidad
- ✓ Presentar las quejas y reclamos recurrentes
- ✓ Presentar las solicitudes recurrentes
- ✓ Presentar la información de las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas según el canal de atención
- ✓ Presentar las acciones y gestión del Área de Atención al Cliente.

2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias, solicitudes y afiliaciones físicas, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el período comprendido entre el mes de enero y el mes de marzo del año 2021, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

3. RESPONSABILIDAD

El Área de Atención al Cliente tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación.

4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- ✓ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA**
- ❖ **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá

reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

✓ **LEYES**

- ❖ **Ley 1437 de 2011**, Código Contencioso Administrativo. Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- ❖ **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ❖ **Ley 1755 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ❖ **Ley 1712 de 2014**, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ❖ **Ley 1757 de 2015**, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

✓ **DECRETOS**

- ❖ **Decreto 103 de 2015**, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- ❖ **Decreto 1166 de 2016**, “Por el cual se adiciones el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- ❖ **Decreto 417 del 2020**, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.
- ❖ **Decreto 491 de 2020**, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas



de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

- ❖ **Decreto 1168 de 2020**, “Por medio del cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus covid-19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”.

✓ **CIRCULARES EXTERNAS DE LA SSF**

- ❖ **Circular Externa No. 2020-00008**, “Por medio de la cual se imparten Directrices en materia de Atención al Ciudadano de las Cajas de Compensación Familiar”.

5. ASPECTOS GENERALES

Durante el primer trimestre del año 2021, el Área de Atención al Cliente adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRS, Solicitudes y Afiliaciones físicas:

- Reporte diario del estado de las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas que ingresan a la Entidad a cada responsable de dar respuesta.
- Seguimiento a las alarmas del Sistema I-gestión el cual informa a cada Jefe de Dependencia y responsables de responder, el estado de las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas (notificación de atenciones a vencerse a 2 días y notificación de atenciones vencidas)
- Recordar mensualmente la obligatoriedad de dar atención oportuna a las PQR de los usuarios
- Seguimiento a la calidad de la respuesta a PQR.
- Seguimiento a la calidad de la atención de los gestores

6. INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias, solicitudes y afiliaciones físicas, recibidas por la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, durante el período comprendido entre enero y marzo del año 2021, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Presencial	Punto de Atención al Cliente	Calle 23 No.7-78 y sedes municipales	7:00am-1:00pm
Telefónico	Línea gratuita nacional	018000 7454	Lunes a viernes de 8:00am-12:00M 1:00pm-6:00pm
	Línea fija	4365058	
	PBX	4217900	
	WhatsApp	320 8577189	
Electrónico	Página web	www.cajamag.com.co	Horario de atención permanente
	Correo institucional	atencion.cliente@cajamag.com.co	

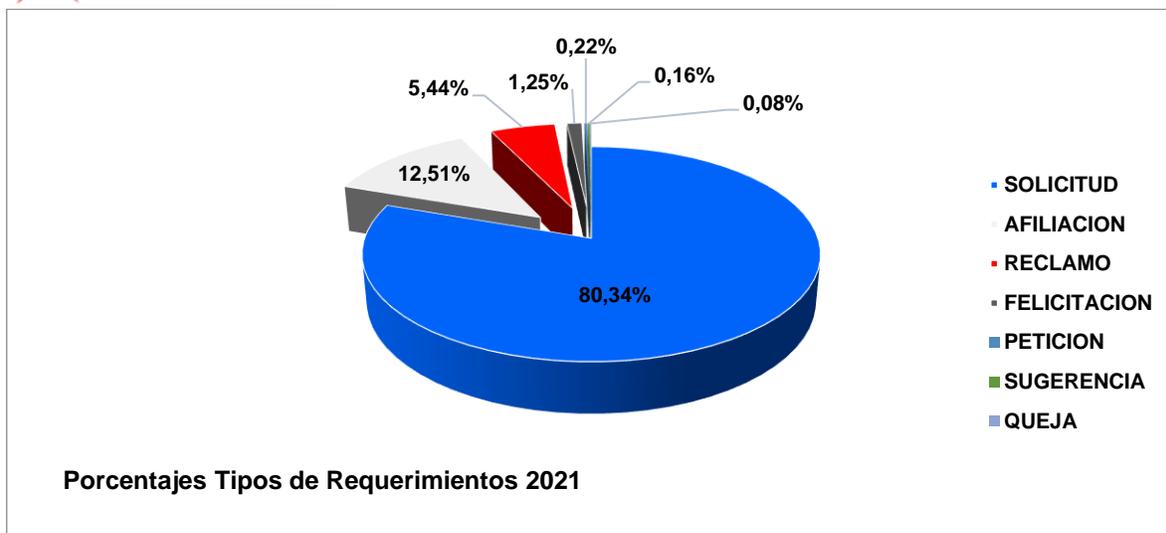
6.1 PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FÍSICAS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

➤ Consolidado Primer Trimestre 2021

Tabla 1

REGISTROS 2021		
TIPO REQUERIMIENTO	TOTAL	PORCENTAJE
Solicitudes	30815	80,34%
Afiliaciones físicas	4800	12,51%
Reclamos	2086	5,44%
Felicitaciones	479	1,25%
Derechos de Petición Generales	86	0,22%
Sugerencias	61	0,16%
Quejas	31	0,08%
TOTALES	38358	100%

Fuente: Sistema I-gestión



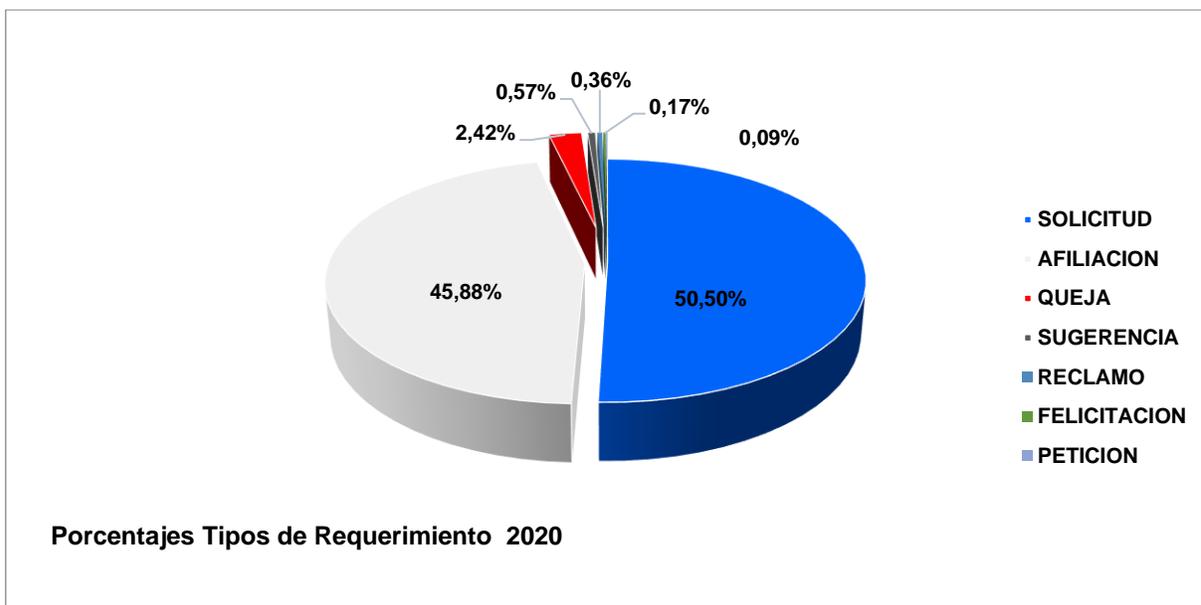
Fuente: Sistema I-gestión.

➤ Consolidado Primer Trimestre 2020

Tabla 2

REGISTROS 2020		
TIPO REQUERIMIENTO	TOTAL	PORCENTAJE
Solicitudes	27083	50,50%
Afiliaciones físicas	24609	45,88%
Quejas	1299	2,42%
Sugerencias	308	0,57%
Reclamos	194	0,36%
Felicitaciones	93	0,17%
Derechos de Petición Generales	47	0,09%
TOTALES	53633	100,00%

Fuente: Sistema I-gestión.

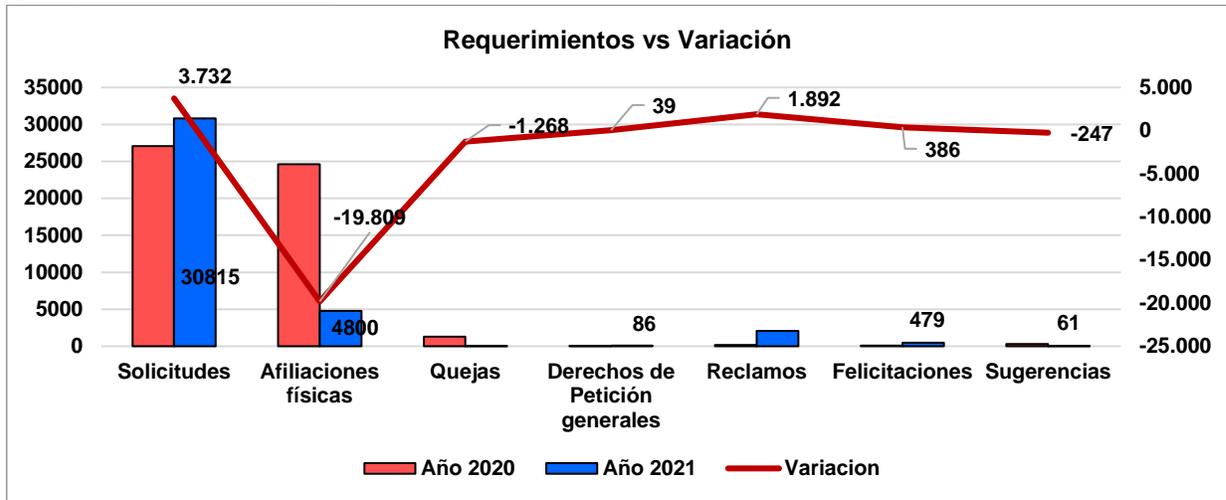


Fuente: Sistema I-gestión.

Tabla 3

Variación Estándar				
Tipo Requerimiento	2020	2021	variación	Var. Porcentual
Solicitudes	27083	30815	3.732	13,78%
Afiliaciones físicas	24609	4800	-19.809	-80,49%
Derechos de Petición generales	47	86	39	82,98%
Felicitaciones	93	479	386	415,05%
Sugerencias	308	61	-247	-80,19%
TOTAL	55.653	38.358		

Fuente: Sistema I-gestión.



Fuente: Sistema I-gestión

Se puede observar que durante este período el requerimiento registrado mayormente por los clientes fue el de tipo SOLICITUDES, el cual representa el 80,34% del total de los requerimientos, en cuanto a su comportamiento, aumentó en un 13,78% en comparación con el mismo período del año anterior, en segundo lugar tenemos a las AFILIACIONES FISICAS representando el 12,51% del total de los requerimientos y las cuales han disminuido en un -80,49% en comparación con el mismo período del año anterior, comportamiento muy positivo toda vez que refleja la aceptación y uso de la herramienta digital implementada por la Caja para la realización de afiliaciones por parte de nuestros clientes. Durante este período no se realizó el comparativo entre las quejas y reclamos con el mismo período del año anterior, debido a que de acuerdo con la circular externa No.2020-00008 de la SSF, se corrigió la definición de estos tipos de requerimientos.

Por otra parte, debe considerarse que como estrategia para evitar demoras en la atención del alto número de requerimientos presentados por los usuarios a través de los canales telefónico y email (total 44.559), se optó por registrar en el I-gestión únicamente 28.938 atenciones que requirieron escalamiento a nivel interno, las cuales representan el 64,94% de los requerimientos presentados.

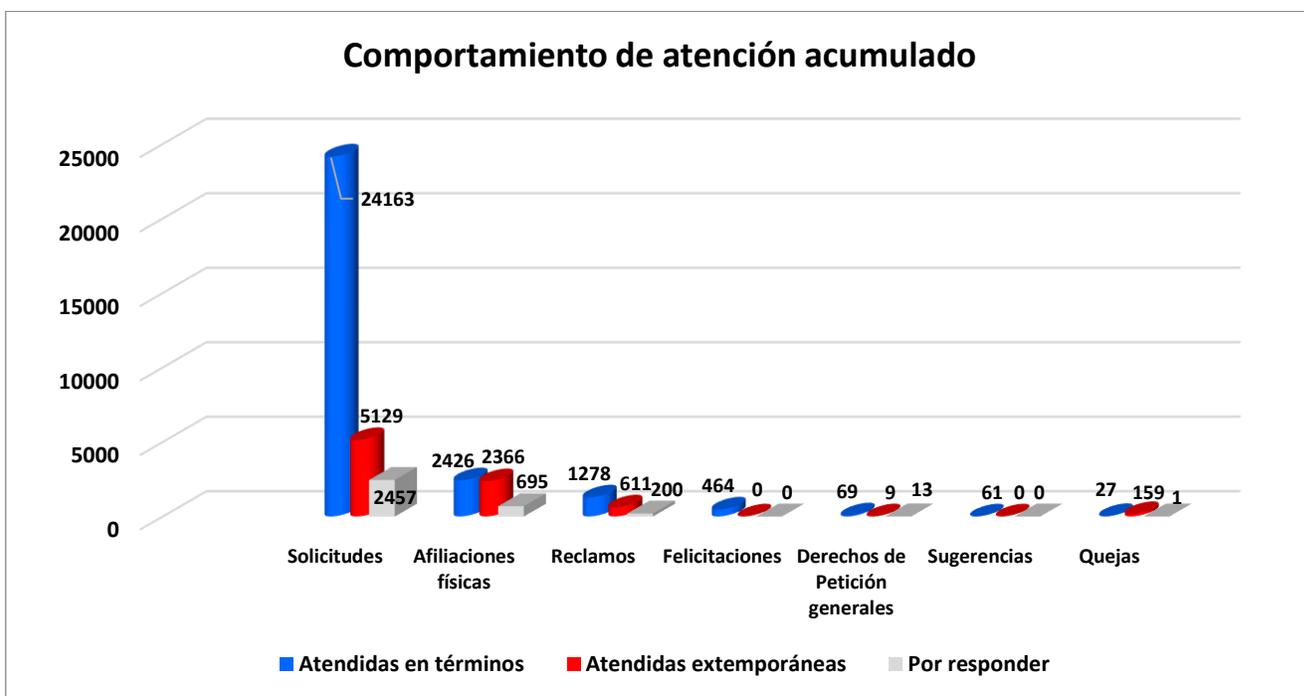
6.1.1. ATENCION A PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al primer trimestre de 2021 de las PQRSF, solicitudes y afiliaciones físicas recibidas por CAJAMAG, se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 4

Tabla 4 Tipo requerimiento	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Por responder
Solicitudes	30815	24163	5129	2457
Afiliaciones físicas	4800	2426	2366	695
Reclamos	2086	1278	611	200
Felicitaciones	479	464	0	0
Derechos de Petición generales	86	69	9	13
Sugerencias	61	0	0	0
Quejas	31	27	159	1
TOTAL	38.358	28427	8274	3366

Fuente: Sistema I-gestión



Fuente: Sistema I-gestión

6.1.2. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS MENSUALMENTE

➤ Consolidado Primer Trimestre 2021

Tabla 5

REGISTROS 2021				
TIPO REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SOLICITUD	8045	12185	10585	30815
AFILIACION	1464	1699	1637	4800
DERECHOS DE PETICION GENERALES	25	31	30	86
QUEJA	14	8	9	31
RECLAMO	585	695	806	2086
SUGERENCIA	1	41	19	61
FELICITACION	1	335	143	479
TOTALES	10135	14994	13229	38358

Fuente: Sistema I-gestión

➤ ENERO 2021

Tabla 6

Registros enero 2021		
Tipo Requerimiento	Total recibidos	Porcentaje
Solicitudes	8.045	79,38%
Afiliaciones físicas	1.464	14,44%
Reclamos	585	5,77%
Derechos de Petición generales	25	0,25%
Quejas	14	0,14%
Felicitaciones	1	0,01%
Sugerencias	1	0,01%
TOTAL	10.135	100%

Fuente: Sistema I-gestión

➤ FEBRERO 2021

Tabla 7

Registros febrero 2021		
Tipo Requerimiento	Total recibidos	Porcentaje
Solicitudes	12.185	81,27%
Afiliaciones físicas	1.699	11,33%
Reclamos	695	4,64%
Felicitaciones	335	2,23%
Sugerencias	41	0,27%
Derechos de Petición generales	31	0,21%
Quejas	8	0,05%
TOTAL	14.994	100%

Fuente: Sistema I-gestión

➤ MARZO 2021

Tabla 8

Registros marzo 2021		
Tipo Requerimiento	Total recibidos	Porcentaje
Solicitudes	10.585	80,01%
Afiliaciones físicas	1.637	12,37%
Reclamos	806	6,09%
Felicitaciones	143	1,08%
Derechos de Petición generales	30	0,23%
Sugerencias	19	0,14%
Quejas	9	0,07%
TOTAL	13.229	100%

Fuente: Sistema I-gestión

Durante este período los meses de febrero y marzo se atendieron un mayor número de requerimientos de clientes y/o usuarios: 14.994 y 13.229 respectivamente, sin duda alguna los trámites virtuales de solicitudes de créditos y afiliaciones han impactado positivamente estos resultados.

6.1.3. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

Tabla 9

DEPENDENCIA VS TIPO DE REQUERIMIENTO								
DEPENDENCIA	SOLICITUD	AFILIACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
ATENCION AL CLIENTE	1680	0	2	5	0	2	6	1695
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	2	0	0	0	0	9	23	34
BIBLIOTECA	0	0	1	0	0	1	3	5
CAPACITACION	30	0	0	0	0	1	9	40
CAPACITACION CIENAGA	0	0	0	0	0	0	1	1
CAPACITACION FUNDACION	0	0	0	0	0	3	4	7
CAPACITACION PIVIJAY	0	0	0	0	0	1	0	1
CAPACITACION PLATO	0	0	0	0	0	0	1	1
CENTRO MUSICAL SANTA MARTA	0	0	0	0	0	0	1	1
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	15	0	0	0	0	6	4	25
CLUB ARHUACO	0	0	0	0	0	6	10	16
COLEGIO CAJAMAG	0	0	0	0	0	2	1	3
UNIDAD DE CREDITO Y COBRANZA	1604	0	5	1	0	1	1	1612
UNIDAD DE CULTURA Y COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	17	17
PROGRAMA ENTREGA DE KIT/BONO ESCOLAR	2478	0	3	3	0	3	57	2544
UTI	2201	0	0	0	1	0	0	2202
UNIDAD DE SUBSIDIO Y APORTES	17518	4800	62	7	2036	0	1	24424
FOSFEC	348	0	7	2	0	4	41	402
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	23	0	0	1	0	2	2	28
JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA	1	0	0	0	0	18	142	161
OFICINA DE JURIDICA	0	0	1	0	0	0	0	1
OFICINA DE MERCADEO	4	0	0	0	0	0	0	4
PROGRAMA NIÑO ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	1	1
PROGRAMA VIVIENDA	276	0	3	0	0	0	1	280
RECREACION PIVIJAY	1	0	0	0	0	0	0	1
RECREACION SANTA MARTA	28	0	0	1	0	0	135	164
SALUD OCUPACIONAL	1	0	0	0	0	1	1	3
SERVICIOS SOCIALES SANTANA	0	0	1	0	0	0	0	1
TEATRO CAJAMAG	0	0	0	0	0	0	1	1
TESORERIA	4493	0	0	11	49	0	0	4553
TURISMO SOCIAL	1	0	0	0	0	1	15	17
VACUNACION	111	0	1	0	0	0	1	113
TOTALES	30815	4800	86	31	2086	61	479	38358

Fuente: Sistema I-gestión

Las dependencias que registran mayor atención a PQRSF, SOLICITUDES fueron: Unidad de Subsidio y Aportes con 24.424 atenciones, Unidad de Tesorería con 4.553 atenciones, Programa entrega de kit/bono escolar con 2544 atenciones, UTI con 2202 atenciones, Atención al Cliente con 1695 atenciones y en último lugar, la Unidad de crédito y cobranza con 1612 atenciones.

6.1.4. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS ASIGNADAS POR SEDES

Tabla 10

SEDE VS TIPO DE REQUERIMIENTO								
SEDE	SOLICITUD	AFILIACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	TOTAL
SEDE ADMINISTRATIVA	25194	3971	79	29	1883	479	61	31696
SEDE CIENAGA	1643	209	1	0	89	0	0	1942
SEDE EL BANCO	2401	122	1	0	34	0	0	2558
SEDE FUNDACION	652	288	1	0	18	0	0	959
SEDE PIVIJAY	396	68	3	1	15	0	0	483
SEDE PLATO	386	70	1	1	16	0	0	474
SEDE SANTAANA	143	72	0	0	31	0	0	246
TOTALES	30815	4800	86	31	2086	479	61	38358

Fuente: Sistema I-gestión

Entre las sedes municipales la que registra mayor número de atenciones es la sede de El Banco con 2.558, las cuales están relacionadas con consultas por tarjeta débito, seguida por la sede de Ciénaga con 1.942 atenciones también relacionadas mayormente con las consultas por tarjeta débito.

6.2. TRAMITES Y / O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD

Los trámites con mayor inconformidad están relacionados con el proceso de afiliación y el pago del subsidio monetario, como podrán verificarse en las quejas más recurrentes.

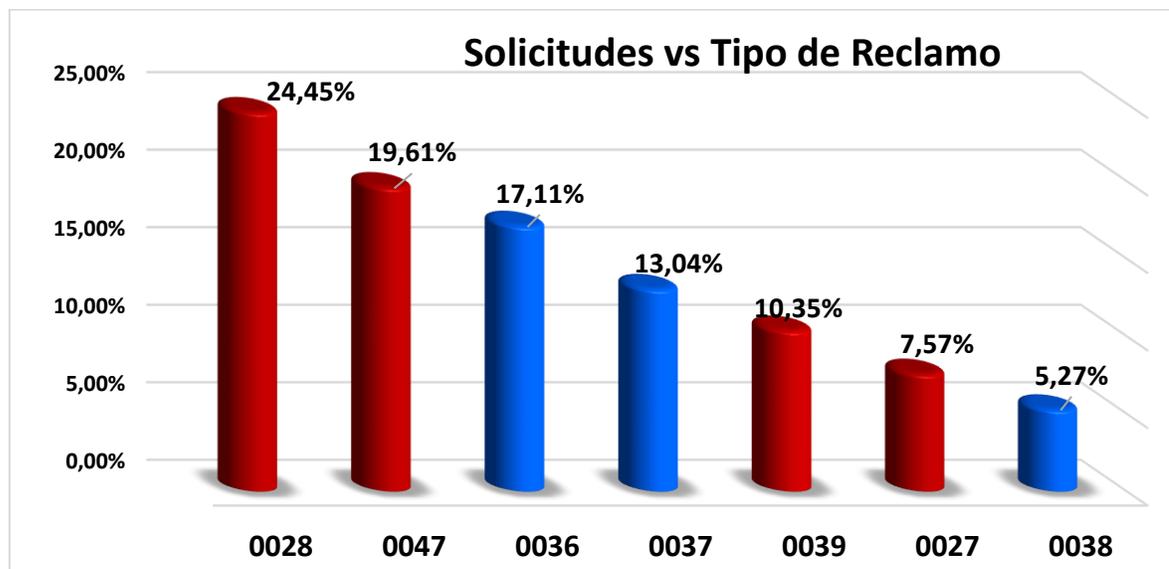
6.3. QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTES

Durante este período los reclamos más recurrentes fueron los siguientes:

Tabla 11

TIPO DE RECLAMO PRESENTADO		
CODIGO SSF	TIPO DE SOLICITUD	RECLAMO
20	ERROR(ES) EN INFORMACION DE TRABAJADOR Y/O BENEFICIARIO(S)	510
13	RECEPCION DE PROCESO PARA KIT ESCOLAR NO GENERADO CON NORMALIDAD	409
1	DOCUMENTACION NO PRESENTADA O CON INCONSISTENCIA POR PARTE DEL TRABAJADOR	357
8	TRABAJADOR PRESENTA APORTE INCOMPLETO O CON INCONSISTENCIA EN EL SISTEMA	272
9	RECEPCION DE RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA (SUBSIDIO Y APORTES)	216
20	DOCUMENTO(S) DE TRABAJADOR O BENEFICIARIO(S) NO GRABADOS EN SISTEMA	158
7	TRABAJADOR O SUMATORIA DE SALARIOS CON NUCLEO FAMILIAR SUPERA EL RANGO SALARIAL	110
9	RECEPCION DE RECLAMO POR DEMORA EN ACTIVACION DE MEDIO DE PAGO Y/O REINTEGRO DE SALDO ANTERIOR	48
5	DEMORA EN LA REALIZACION DE VISITA DE TRABAJO SOCIAL - SUBSIDIO FAMILIAR	3
9	REQUERIMIENTO DE PAGO DE CUOTA MONETARIA NO GENERADA POR EL SISTEMA	2
2	RECEPCION DE RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN SERVICIO OFERTADO POR LA CAJA	1
TOTAL		2086

Fuente: Sistema I-gestión



Fuente: Sistema I-gestión

Teniendo en cuenta que los códigos de color azul corresponden a situaciones externas y los de color rojo a situaciones internas, se puede observar que las principales causas de reclamos fueron en primer lugar: **ERROR(ES) EN INFORMACION DE TRABAJADOR Y/O BENEFICIARIO(S)**, en segundo lugar, **RECEPCION DE PROCESO PARA KIT ESCOLAR NO GENERADO CON NORMALIDAD**, en tercer lugar **RECEPCION DE RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA (SUBSIDIO Y APORTES)** y en cuarto lugar, **RECEPCION DE RECLAMO POR**

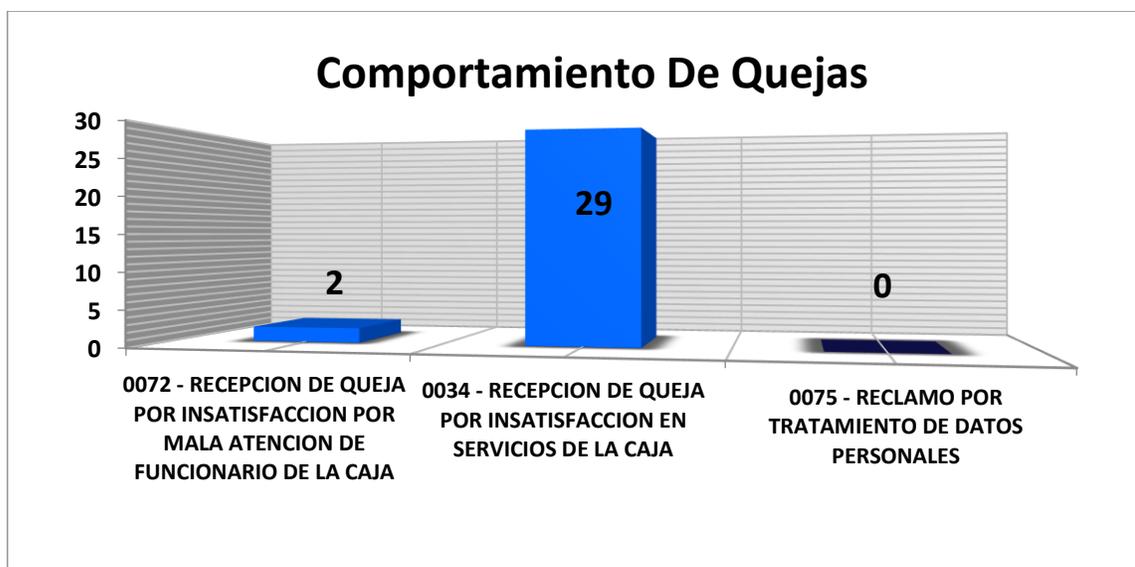
DEMORA EN ACTIVACION DE MEDIO DE PAGO Y/O REINTEGRO DE SALDO ANTERIOR, las tres primeras causas direccionadas la unidad de Subsidio y Aportes y la última direccionada a la Unidad de Tesorería.

Durante este período encontramos como quejas más recurrentes las siguientes:

Tabla 12

QUEJAS RECURRENTE	
MOTIVOS DE QUEJAS	CANTIDAD
0072 - RECEPCION DE QUEJA POR INSATISFACCION POR MALA ATENCION DE FUNCIONARIO DE LA CAJA	2
0034- RECEPCION DE QUEJA POR INSATISFACCION EN SERVICIOS DE LA CAJA	29
TOTALES	31

Fuente: Sistema I-gestión



Fuente: Sistema I-gestión

Se identifica la insatisfacción con servicios de la Caja como la principal causa de queja, mayormente con la Unidad de tesorería, las demás dependencias y programas involucradas fueron:

Tabla 13

DEPENDENCIA INVOLUCRADA	CANTIDAD QUEJA	%
ATENCION AL CLIENTE (Código SSF: 60)	5	16,13%
UNIDAD DE CREDITO Y COBRANZA (Código SSF: 49)	1	3,23%
PROGRAMA ENTREGA DE KIT/BONO ESCOLAR (Código SSF: 60)	3	9,68%
UNIDAD DE SUBSIDIO Y APORTES (Códigos SSF: 20)	7	22,58%
FOSFEC (Código SSF: 29)	2	6,45%
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA (Código SSF: 42)	1	3,23%
RECREACION SANTA MARTA (Código SSF: 45)	1	3,23%
UNIDAD DE TESORERIA (Códigos SSF: 2 y 60)	11	35,48%
TOTALES	31	100,00%

Fuente: Sistema I-gestión

Las quejas direccionadas a la Unidad de Tesorería están relacionadas con el reembolso de cuotas monetarias por cambio de medio de pago y al incumplimiento de cita virtual para cambio de medio de pago y las direccionadas a la Unidad de subsidio y aportes están relacionadas con el proceso de afiliaciones.

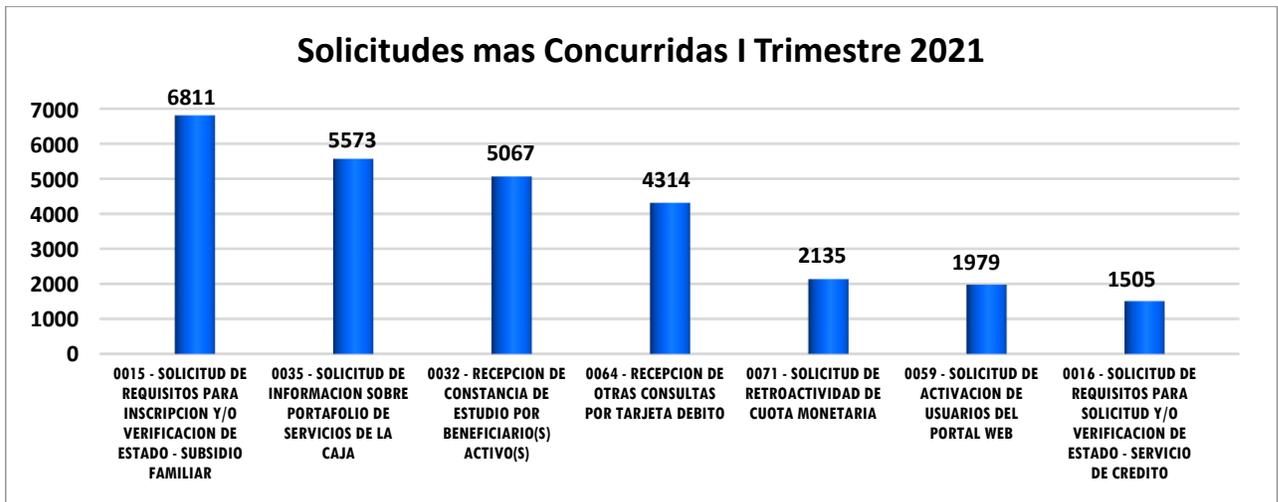
6.4 SOLICITUDES RECURRENTE

Dentro de las solicitudes más recurrentes encontramos las siguientes:

Tabla 14

SOLICITUD VS TIPO PQRS		
TIPO DE SOLICITUD	SOLICITUD	%
0015 - SOLICITUD DE REQUISITOS PARA INSCRIPCION Y/O VERIFICACION DE ESTADO - SUBSIDIO FAMILIAR	6811	22,10%
0035 - SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA CAJA	5573	18,09%
0032 - RECEPCION DE CONSTANCIA DE ESTUDIO POR BENEFICIARIO(S) ACTIVO(S)	5067	16,44%
0064 - RECEPCION DE OTRAS CONSULTAS POR TARJETA DEBITO	4314	14,00%
0071 - SOLICITUD DE RETROACTIVIDAD DE CUOTA MONETARIA	2135	6,93%
0059 - SOLICITUD DE ACTIVACION DE USUARIOS DEL PORTAL WEB	1979	6,42%
0016 - SOLICITUD DE REQUISITOS PARA SOLICITUD Y/O VERIFICACION DE ESTADO - SERVICIO DE CREDITO	1505	4,88%

Fuente: Sistema I-gestión



Se puede observar que las solicitudes recurrentes durante este período están relacionadas con los requisitos para inscripción y/o verificación de estado tanto de subsidio familiar como de crédito, solicitudes de información sobre portafolio de servicios de la Caja, solicitud de activación de usuarios del portal web y actualización de constancias de estudios por beneficiario activo.

6.5. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS POR CANALES DE ATENCIÓN

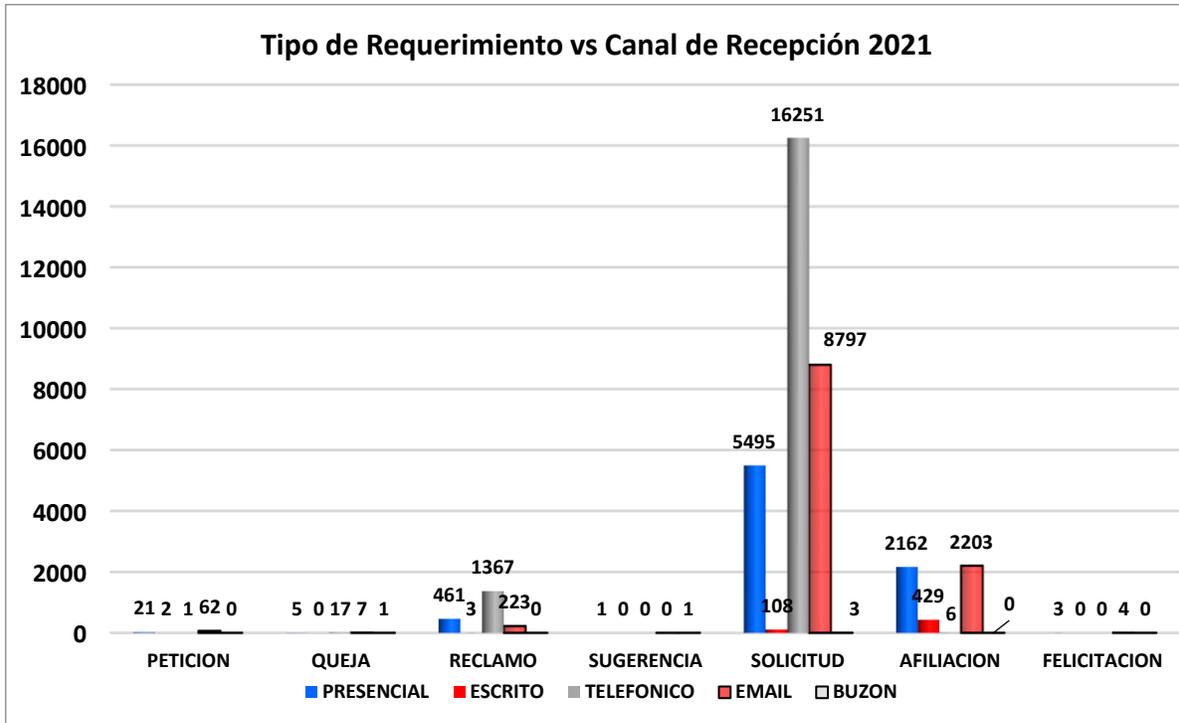
➤ **Consolidado Cuarto Trimestre 2021**

Tabla 15

TIPO DE PQRS Vs CANAL DE RECEPCIÓN								
TIPO REQUERIMIENTO	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICO	EMAIL	PAGINA WEB	BUZON	ENCUESTA	TOTAL
PETICION	21	2	1	62	0	0	0	86
QUEJA	5	0	17	7	1	1	0	31
RECLAMO	461	3	1367	223	32	0	0	2086
SUGERENCIA	1	0	0	0	0	1	59	61
SOLICITUD	5495	108	16251	8797	157	3	4	30815
AFILIACION	2162	429	6	2203	0	0	0	4800
FELICITACION	3	0	0	4	0	0	472	479

TOTALES	8148	542	17642	11296	190	5	535	38358
---------	------	-----	-------	-------	-----	---	-----	-------

Fuente: Sistema I-gestión



Se observa que los canales más utilizados por nuestros clientes fueron en primer lugar, el telefónico con 17642 registros, en segundo lugar, el email con 11296 registros y, en tercer lugar, el presencial con 8148 registros.

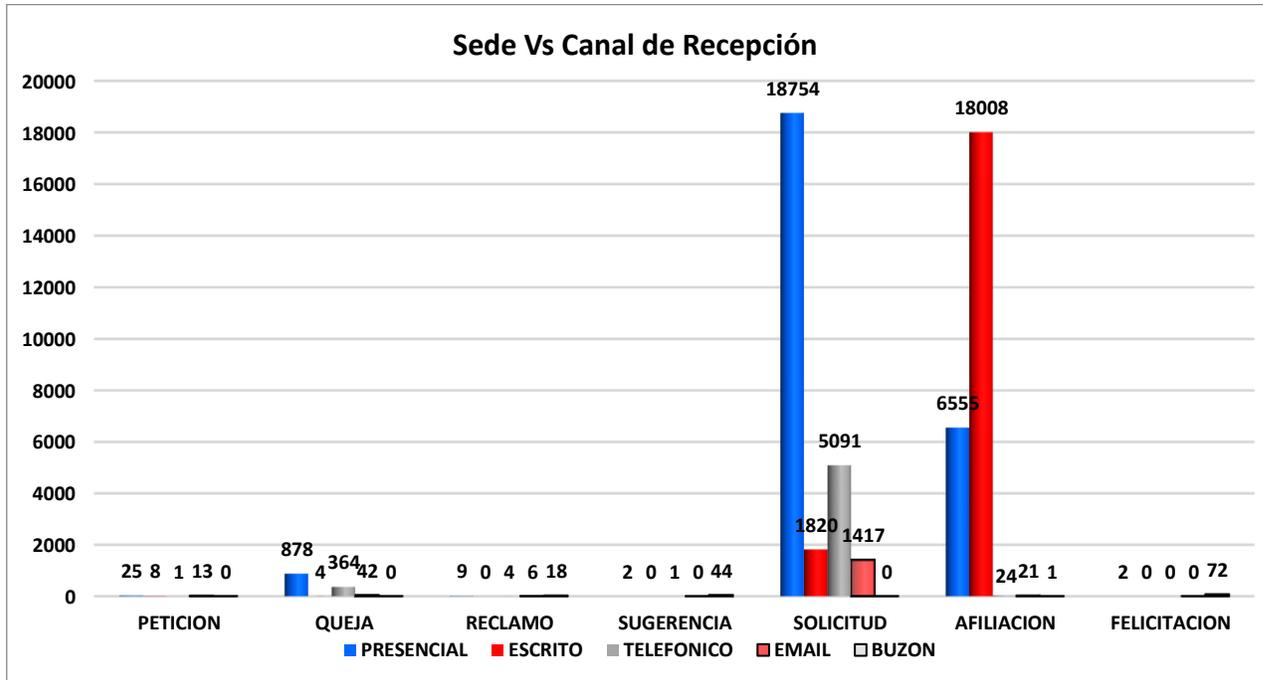
➤ **Consolidado Primer Trimestre 2020**

Tabla 16

TIPO DE PQRS 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: Sistema I-gestión



Podemos observar que durante este período un pequeño grupo de clientes y/o usuarios utilizaron la página web para realizar solicitudes, se registraron requerimientos que usuarios entregaron a través de las encuestas de satisfacción, también vemos que el canal telefónico incrementó en un 221,64% (17.642) en comparación con el mismo período del año anterior (5.485), el canal virtual email muestra un incremento del 653,56% (11.296) en comparación el mismo período del año anterior (1.499) y el canal escrito disminuyó un -97,26% (542) en comparación con el mismo período del año anterior (19.840).

➤ **Comportamiento mes a mes**

Tabla 17

CANAL RECEPCION VS MES					
CANAL DE RECEPCION	Promedio Mensual	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PRESENCIAL	2716	1718	2962	3468	8148
TELEFONICO	5881	5577	7420	4645	17642
EMAIL	3765	2523	3983	4790	11296
ESCRITO	181	170	210	162	542
BUZON DE SUGERENCIAS	2	1	2	2	5
PAGINA WEB	63	145	45	0	190
ENCUESTA	178	1	372	162	535

TOTALES		10135	14994	13229	38358
----------------	--	--------------	--------------	--------------	--------------

Fuente: Sistema I-gestión

Se observa que el canal de atención telefónico fue el más usado por los clientes durante el mes de febrero con 7420 registros y el canal virtual email fue el más usado durante el mes de marzo con 4790 registros.

6.6. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL

En el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el gobierno nacional, se brinda la atención presencial en jornada continua los lunes a viernes de 7:00am-1:00pm, con citas reservadas a través del link <https://citas.cajamag.com.co/>, así mismo se mantienen los canales virtuales habilitados para la atención a los grupos de interés.

6.6.1. NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL

➤ Consolidado Cuarto Trimestre 2021

Tabla 18

Clientes y/o Usuarios Atendidos			
ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
2091	3468	3880	9439

Fuente: Sistema I-gestión

Durante este período el canal presencial atendió a 9439 usuarios cumpliendo con el protocolo de bioseguridad para la atención presencial, los cuales realizaron consultas, tramitaron afiliaciones físicas, firmaron garantías para los créditos

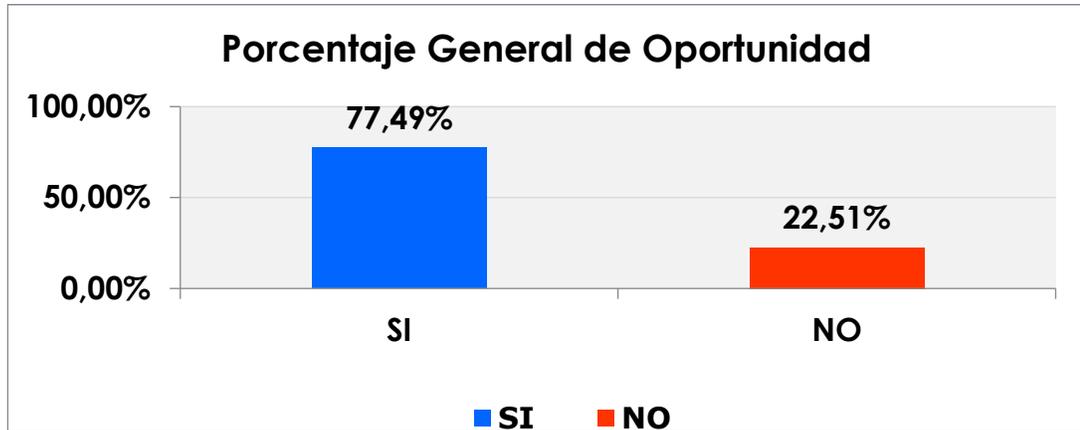
6.7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQR, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS

➤ Consolidado Primer Trimestre 2021

Tabla 19

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	28.487	77,49%
NO	8.274	22,51%
TOTAL	36.761	100,00%

Fuentes: Sistema I-gestión

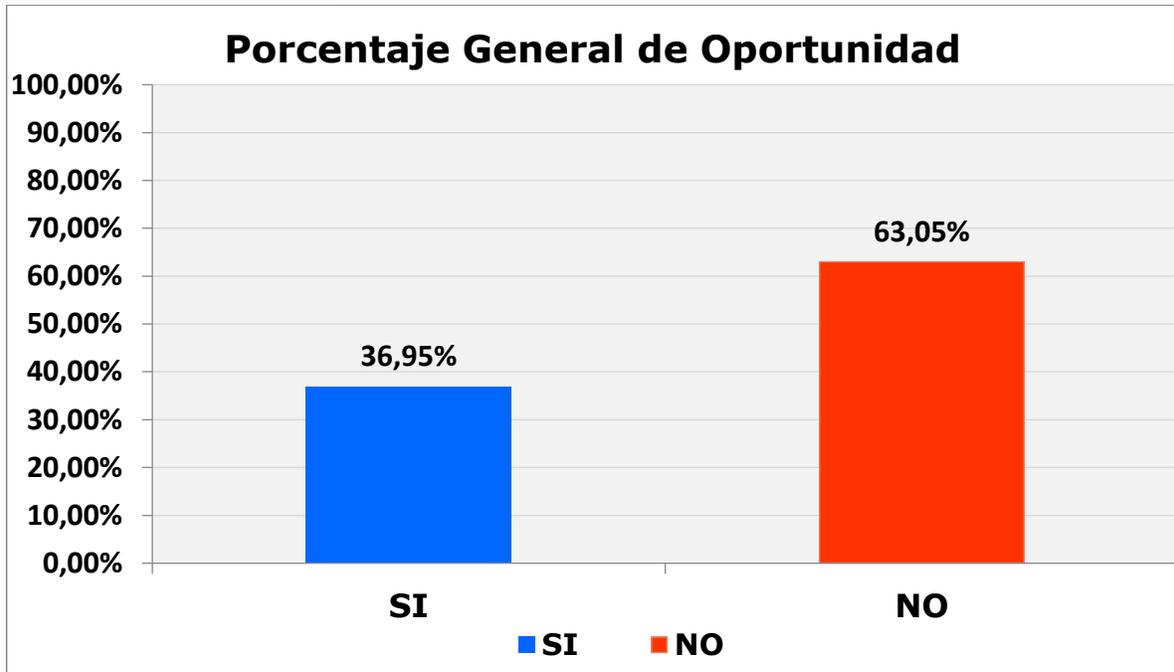


➤ Consolidado Primer Trimestre 2020

Tabla 20

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

Fuente: Sistema I-gestión



La oportunidad en la respuesta a PQR, Solicitudes y Afiliaciones físicas durante este período alcanzó un nivel del 77,49%, incrementándose en un 40,54% en comparación con el mismo período del año anterior (36,95%) como puede observarse, se ubica en un 12,51% por debajo de la meta (90%)

➤ Comportamiento mensualmente

Tabla 21

MES	TOTALES	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
ENERO	11935	8270	3665	69,29%	30,71%
FEBRERO	14930	12324	2606	82,55%	17,45%
MARZO	9896	7893	2003	79,76%	20,24%
TOTAL	36761	28487	8274		

Fuente: Sistema I-gestión

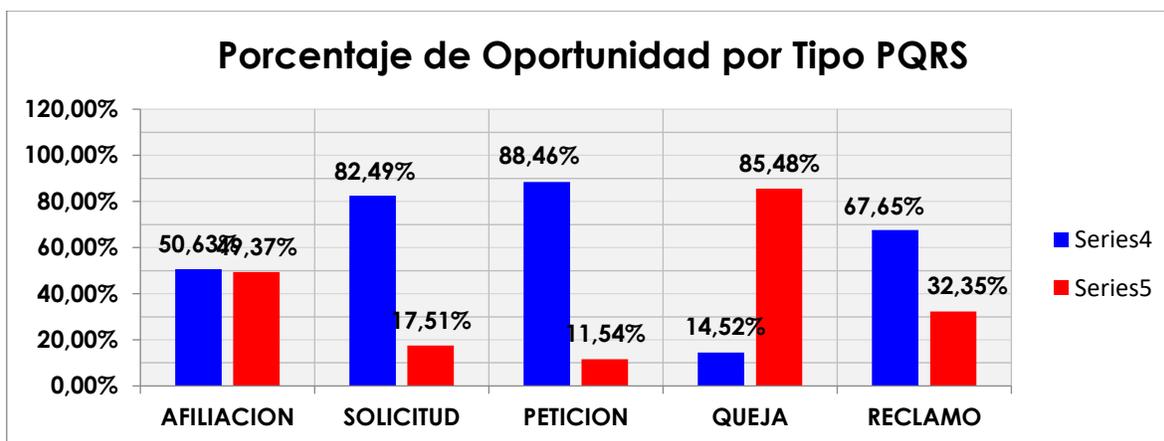
Se constata que el mayor nivel de oportunidad en la respuesta a requerimientos de los clientes se alcanzó durante el mes de febrero con un 82,55%.

➤ Oportunidad por Tipo de Requerimiento

Tabla 22

TIPO PQRS	TOTALES	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
AFILIACION	4792	2426	2366	50,63%	49,37%
SOLICITUD	29292	24163	5129	82,49%	17,51%
PETICION	78	69	9	88,46%	11,54%
QUEJA	186	27	159	14,52%	85,48%
RECLAMO	1889	1278	611	67,65%	32,35%
FELICITACION	464	464	0	100,00%	0,00%
SUGERENCIA	60	60	0	100,00%	0,00%
TOTAL	36761	28487	8274		

Fuentes: Sistema I-gestión



Se observa que el tipo de requerimiento que alcanzó mayor nivel de oportunidad en la respuesta fue el de derecho de peticiones con un 88,46%, seguido por las solicitudes con un 82,49%.

➤ Oportunidad por Dependencia

Tabla 23

DEPENDENCIA	TOTALES	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO

ATENCION AL CLIENTE	1701	1674	27	98,41%	1,59%
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	34	34	0	100,00%	0,00%
BIBLIOTECA	4	4	0	100,00%	0,00%
CAPACITACION	40	40	0	100,00%	0,00%
CAPACITACION CIENAGA	1	1	0	100,00%	0,00%
CAPACITACION FUNDACION	7	7	0	100,00%	0,00%
CAPACITACION PIVIJAY	1	1	0	100,00%	0,00%
CAPACITACION PLATO	1	1	0	100,00%	0,00%
CENTRO DE FORMACIÓN MUSICAL	2	1	1	50,00%	50,00%
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	25	25	0	100,00%	0,00%
CLUB ARHUACO	16	16	0	100,00%	0,00%
COLEGIO CAJAMAG	4	4	0	100,00%	0,00%
UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZA	1612	1593	19	98,82%	1,18%
UNIDAD DE CULTURA Y COMUNICACIONES	18	18	0	100,00%	0,00%
ENTREGA DE KIT/BONO ESCOLAR	2546	2532	14	99,45%	0,55%
UNIDAD DE TECNOLOGÍAS E INFORMÁTICA	2203	2201	2	99,91%	0,09%
UNIDAD DE SUBSIDIO Y APORTES	22816	14682	8134	64,35%	35,65%
FOSFEC	404	389	15	96,29%	3,71%
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	28	26	2	92,86%	7,14%
JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA	161	161	0	100,00%	0,00%
OFICINA DE JURIDICA	3	1	2	33,33%	66,67%
OFICINA DE MERCADEO	4	4	0	100,00%	0,00%
PROGRAMA VIVIENDA	279	265	14	94,98%	5,02%
RECREACION PIVIJAY	1	1	0	100,00%	0,00%
RECREACION SANTA MARTA	177	163	14	92,09%	7,91%
SALUD OCUPACIONAL	3	3	0	100,00%	0,00%
TEATRO CAJAMAG	1	1	0	100,00%	0,00%
TESORERIA	4555	4527	28	99,39%	0,61%
VACUNACION	114	112	2	98,25%	1,75%
TOTAL	36761	28487	8274		

Fuentes: Sistema I-gestión

Podemos observar que de las 29 dependencias que debían responder requerimientos de los clientes durante este período, la oportunidad fue alcanzada solo por el 89,65% de ellas (26 dependencias), incumpliendo: Centro de formación musical (50%), Unidad de subsidio y aportes (64,35%) y la oficina jurídica (33,33%).

La Unidad de subsidio y aportes registra una trayectoria de inoportunidad en la respuesta a requerimientos de clientes: I trimestre 2020: 25,62%, II Trimestre 2020: 25,32%, III Trimestre de 2020: 71,21%, IV Trimestre de 2020: 69,37%; I Trimestre 2019: 65,95%, II Trimestre 2019: 54,98%, III Trimestre 2019:67,00%, IV Trimestre 2019: 35,64%.

6.8. Calidad de la respuesta a PQR

Tabla 24

CALIDAD DE LA RESPUESTA A PQR		
Nivel	Cantidad	Porcentaje
SATSIFECHO	375	93,28%
INSATISFECHO	27	6,72%
TOTAL	402	100%

Fuente: Sistema de tabulación de encuestas



Como puede apreciarse el nivel de satisfacción de los clientes con la respuesta a su PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas durante este período alcanzó un 93,28%, ubicándose en un 3,28% por encima de la meta (90%).

7. CONCLUSIONES

- De acuerdo con el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” y el Decreto Legislativo 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en el Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)”, la atención a los grupos de interés de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial para el cuarto trimestre como medidas adoptadas por Atención al Cliente, brindando un servicio oportuno, ágil y de calidad, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta y fortalecimiento del uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el propósito de garantizar la prestación del servicio.
- Durante este período se realizó una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación.
- El porcentaje de PQRSF, Solicitudes y afiliaciones físicas con respuesta extemporánea mostrado del consolidado corresponde a PQRSF, Solicitudes y

afiliaciones físicas, equivalente a un 21,5% del total de 38.358 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes y afiliaciones físicas recibidas.

- Las tecnologías de la información y las comunicaciones han permitido que Cajamag a través de las diferentes herramientas y plataformas continúe prestando y ofreciendo sus servicios sin ningún tipo de limitantes atendiendo normalmente los requerimientos de nuestros grupos de interés durante la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus Covid-19.
- El Área de Atención al Cliente con el fin de responder oportunamente los requerimientos de los grupos de interés, envía diariamente notificaciones (semáforos) a los responsables de responder las PQRSF, Solicitudes y afiliaciones físicas, también envía diariamente reportes de atenciones a 2 días para vencerse a los jefes de dependencias y responsables de responder.
- Con el propósito de verificar que las PQRS hayan sido respondidas de fondo, la caracterización de atención a PQRSF contempla una actividad donde Atención al Cliente realiza el seguimiento a PQR con respuesta y estado R (por revisar) para verificar que hayan cumplido con los siguientes criterios:
 1. Que la respuesta sea coherente con el requerimiento del cliente
 2. Que el nombre del cliente y su identificación sea correcto
- Hay incumplimiento en la oportunidad de la respuesta a PQR, Solicitudes y afiliaciones físicas por parte de algunas dependencias
- Se puede mejorar la calidad de la respuesta a solicitudes de los clientes.

RECOMENDACIONES

1. Adelantar gestiones de autocontrol a PQR, Solicitudes y afiliaciones físicas, para determinar cuáles de ellas no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos en función del autocontrol.
2. Realizar revisión de respuestas a PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas antes de guardarla en el Igestión por parte de los responsables de responder, así se evita el reproceso en el cierre de la atención.
3. Incrementar la planta de personal en las dependencias críticas como lo son el Área de atención al cliente y la Unidad de Subsidio y Aportes con el fin de atender oportunamente a los usuarios.



NELLYS FERNANDEZ MERCADO

Jefe de Área Atención al Cliente

Revisó: Danny Martínez A.