



**INFORME PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS
CUARTO TRIMESTRE 2020**

AREA ATENCIÓN AL CLIENTE

Santa Marta D.T.C.H, enero 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 octubre y diciembre de 2020.

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 octubre y diciembre del año 2020, 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 octubre y el mes de diciembre del año 2020, 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 cuarto trimestre del año 2020, 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)
- Recordar mensualmente la obligatoriedad de dar atención oportuna a las PQR de los usuarios
- Seguimiento a la calidad de la respuesta a PQR.

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 octubre y diciembre del año 2020, 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	

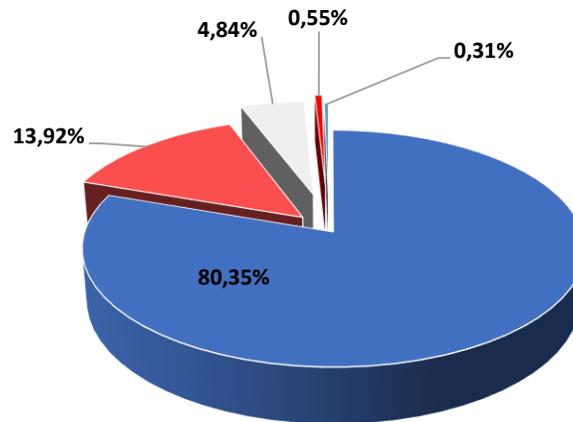
6.1 PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FÍSICAS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

➤ Consolidado Cuarto Trimestre 2020

Tipo Requerimiento	Total recibidos	Porcentaje
Solicitudes	25.647	80,35%
Afiliaciones físicas	4.444	13,92%
Quejas	1.545	4,84%
Derechos de Petición generales	176	0,55%
Reclamos	100	0,31%
Felicitaciones	7	0,02%
Sugerencias	1	0,00%
TOTAL	31.920	100%

Fuente: Sistema I-gestión

Portecentajes Tipos Requerimiento



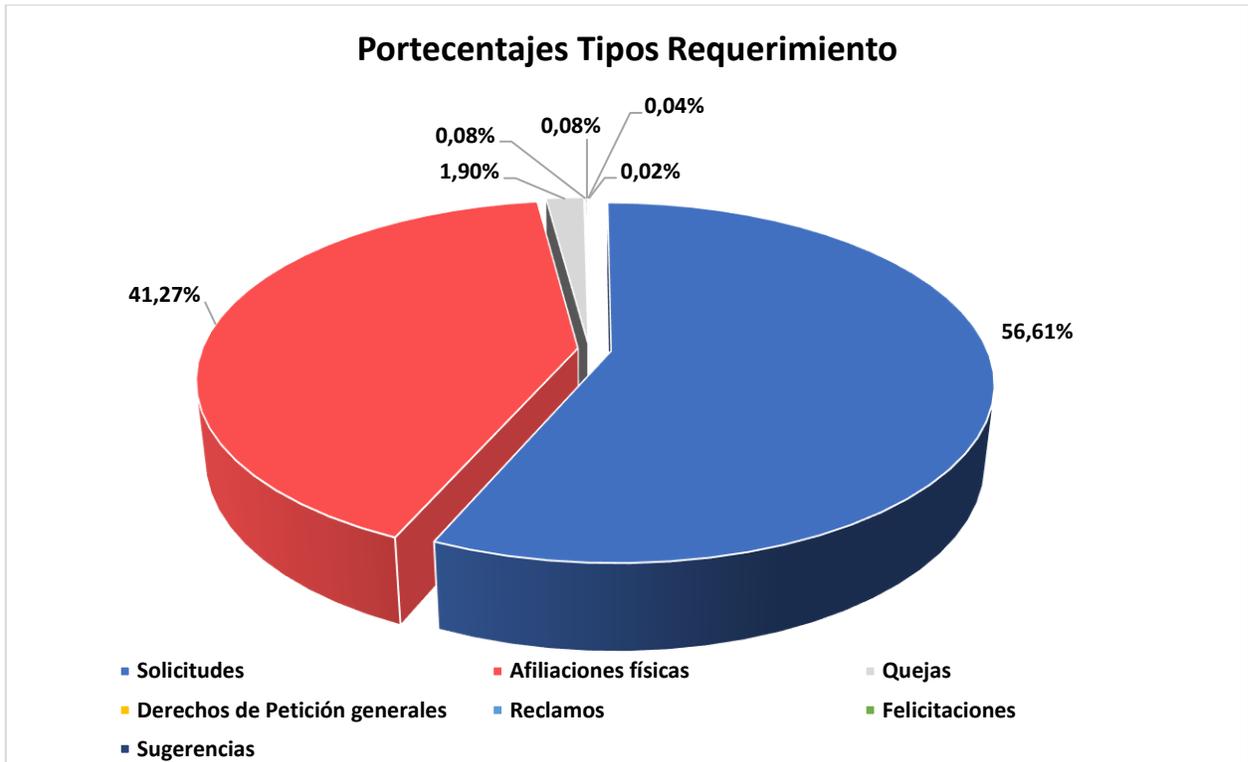
■ Solicitudes ■ Afiliaciones físicas ■ Quejas ■ Derechos de Petición generales ■ Reclamos

Fuente: Sistema I-gestión.

➤ Consolidado Cuarto Trimestre 2019

Registros 2019		
Tipo Requerimiento	Total recibidos	Porcentaje
Solicitudes	30.322	56,61%
Afiliaciones físicas	22.108	41,27%
Quejas	1.016	1,90%
Derechos de Petición generales	41	0,08%
Reclamos	42	0,08%
Felicitaciones	23	0,04%
Sugerencias	13	0,02%
TOTAL	53.565	100%

Fuente: Sistema I-gestión.



Fuente: Sistema I-gestión.

Variación Estándar				
Tipo Requerimiento	2019	2020	variación	Var. Porcentual
Solicitudes	30.322	25.647	-4.675	-15,42%
Afiliaciones físicas	22.108	4.444	-17.664	-79,90%
Quejas	1.016	1.545	529	52,07%
Derechos de Petición generales	41	176	135	329,27%
Reclamos	42	100	58	138,10%
Felicitaciones	23	7	-16	-69,57%
Sugerencias	13	1	-12	-92,31%
TOTAL	53.565	31.920	-21.645	-40,41%

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 80,35% del total de los requerimientos, en cuanto a su comportamiento disminuyó en un -15,42% en comparación con el mismo período del año anterior, en segundo lugar tenemos a las AFILIACIONES FISICAS representando el 13,92% del total de los requerimientos y las cuales han disminuido en un -79,90% 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.

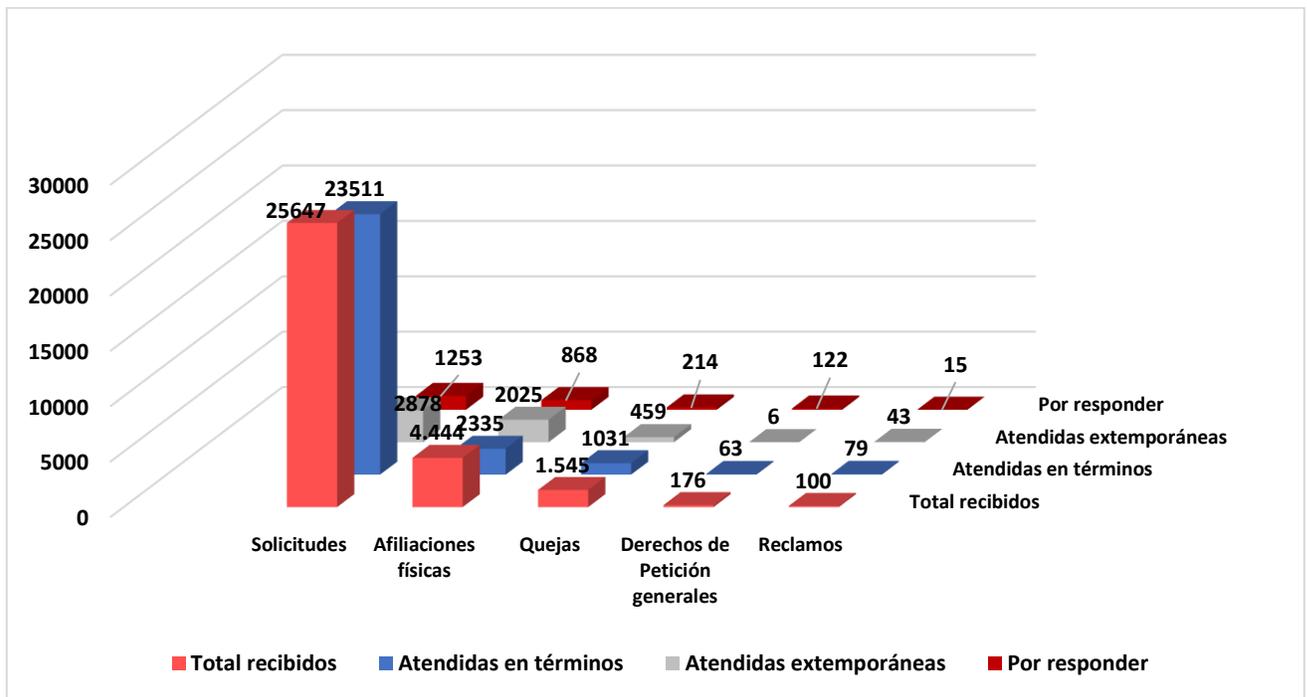
6.1.1. ATENCION A PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al cuarto trimestre de 2020 de las PQRSF, solicitudes y afiliaciones físicas recibidas por CAJAMAG, se muestra en el siguiente cuadro:

Tipo requerimiento	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Por responder
Solicitudes	25647	23511	2878	1253
Afiliaciones físicas	4.444	2335	2025	868
Quejas	1.545	1031	459	214
Derechos de Petición generales	176	63	6	122

Reclamos	100	79	43	15
Felicitaciones	7	7	0	0
Sugerencias	1	1	0	0
TOTAL	31.920	27027	5411	2472

Fuente: Sistema I-gestión



Fuente: Sistema I-gestión

6.1.2. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FÍSICAS RECIBIDAS MENSUALMENTE

➤ Consolidado Cuarto Trimestre 2020

Tipo Requerimiento Vs Mes				
Tipo Requerimiento	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SOLICITUD	8862	8892	7893	25647
AFILIACION	1648	1575	1221	4444
DERECHOS DE PETICIÓN GENERALES	23	24	129	176
QUEJA	567	497	481	1545
RECLAMO	28	28	44	100
SUGERENCIA	1	0	0	1
FELICITACION	7	0	0	7
TOTALES	11136	11016	9768	31920

Fuente: Sistema I-gestión

➤ Octubre 2020

Registros octubre 2020		
Tipo Requerimiento	Total recibidos	Porcentaje
Solicitudes	8.862	79,58%
Afiliaciones físicas	1.648	14,80%
Quejas	567	5,09%
Derechos de Petición generales	23	0,21%
Reclamos	28	0,25%
Felicitaciones	7	0,06%
Sugerencias	1	0,01%
TOTAL	11.136	100%

Fuente: Sistema I-gestión

➤ Noviembre 2020

Registros noviembre 2020

Tipo Requerimiento	Total recibidos	Porcentaje
Solicitudes	8.892	80,72%
Afiliaciones físicas	1.575	14,30%
Quejas	497	4,51%
Derechos de Petición generales	24	0,22%
Reclamos	28	0,25%
Felicitaciones	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
TOTAL	11.016	100%

Fuente: Sistema I-gestión

➤ **Diciembre 2020**

Registros diciembre 2020		
Tipo Requerimiento	Total recibidos	Porcentaje
Solicitudes	7.893	80,80%
Afiliaciones físicas	1.221	12,50%
Quejas	481	4,92%
Derechos de Petición generales	129	1,32%
Reclamos	44	0,45%
Felicitaciones	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
TOTAL	9.768	100%

Fuente: Sistema I-gestión

Durante este período los meses de octubre y noviembre se atendieron un mayor número de requerimientos de clientes y/o usuarios: 11.136 y 11.016 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

DEPENDENCIA VS TIPO DE REQUERIMIENTO								
DEPENDENCIA	SOLICITUD	AFILIACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
ATENCION AL CLIENTE	1315	0	107	0	3	0	7	1432
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	0	0	0	0	0	1	0	1
BIBLIOTECA	0	0	0	0	1	0	0	1
CAPACITACION	17	0	0	0	1	0	0	18
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	16	0	0	0	0	0	0	16
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	7	0	0	0	0	0	0	7
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	3336	0	7	0	2	0	0	3345
ENTREGA DE KIT ECOLAR	114	0	1	0	1	0	0	116
UTI	2590	0	1	0	0	0	0	2591
UNIDAD DE SUBSIDIO Y APORTES	10629	4444	37	1545	5	0	0	16660
DIRECCION ADMINISTRATIVA	3	0	0	0	0	0	0	3
FOSFEC	611	0	18	0	1	0	0	630
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	12	0	0	0	0	0	0	12
OFICINA DE JURIDICA	1	0	2	0	0	0	0	3
PROGRAMA VIVIENDA	175	0	2	0	0	0	0	177
RECREACION SANTA ANA	0	0	0	0	1	0	0	1
RECREACION SANTA MARTA	192	0	1	0	12	0	0	205
SERVICIOS SOCIALES SANTA MARTA	6	0	0	0	0	0	0	6
TEATRO CAJAMAG	0	0	0	0	1	0	0	1
TESORERIA	6583	0	0	0	72	0	0	6655
VACUNACION	40	0	0	0	0	0	0	40
TOTALES	25647	4444	176	1545	100	1	7	31920

Fuente: Sistema I-gestión

Las dependencias que registran mayor atención a PQRSF, SOLICITUDES fueron: Unidad de Subsidio y Aportes con 16.660 atenciones, seguida por Tesorería con 6.655 atenciones y, en tercer lugar, la Unidad de Crédito con 3.345 atenciones.

6.1.4. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS ASIGNADAS POR SEDES

SEDE VS TIPO DE REQUERIMIENTO								
SEDE	SOLICITUD	AFILIACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	TOTAL
SEDE ADMINISTRATIVA	19682	3756	174	1352	97	7	1	25069
SEDE CIENAGA	1564	231	1	88	0	0	0	1884
SEDE EL BANCO	3932	50	0	49	0	0	0	4031
SEDE FUNDACION	76	233	0	17	0	0	0	326
SEDE PIVIJAY	157	25	0	10	1	0	0	193
SEDE PLATO	197	46	1	21	0	0	0	265
SEDE SANTAANA	39	103	0	8	2	0	0	152
TOTALES	25647	4444	176	1545	100	7	1	31920

Fuente: Sistema I-gestión

Entre las sedes municipales la que registra mayor número de atenciones es la sede de El Banco con 4.031, las cuales están relacionadas con consultas por tarjeta débito, seguida por la sede de Ciénaga con 1884 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.

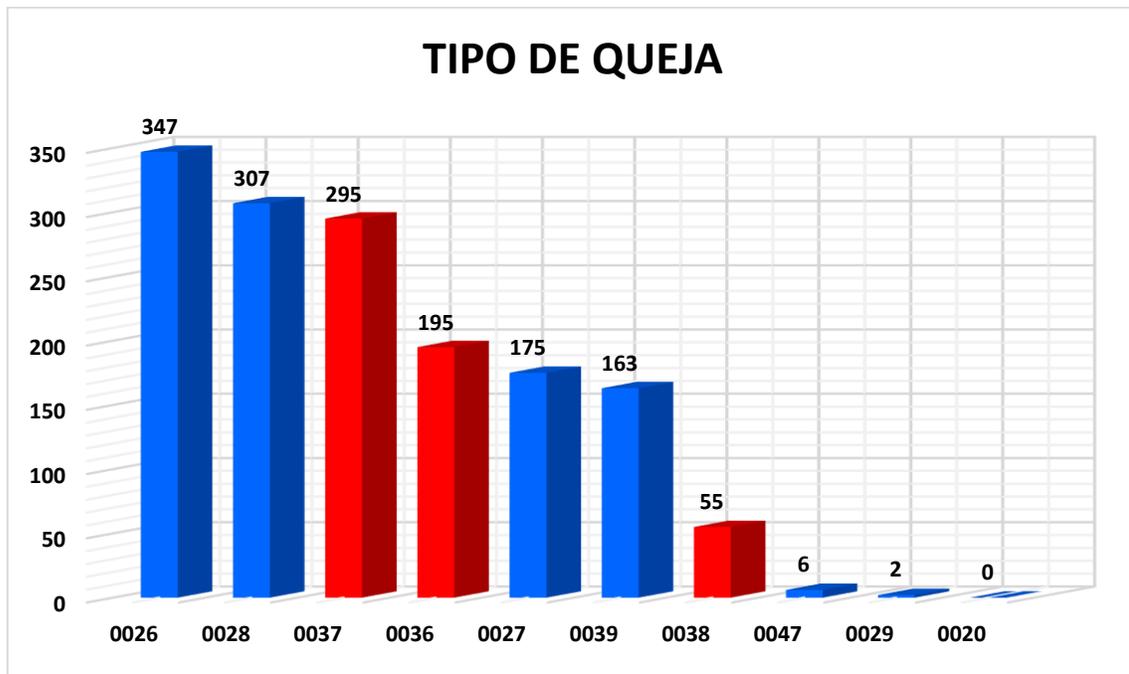
6.3. QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTE

Durante este período las quejas más recurrentes se encuentran las siguientes:

CODIGO	CAUSAS DE QUEJA	CANTIDAD RECIBIDA
0026	NO PAGO DEL SUBSIDIO POR FALLAS OPERATIVAS	347
0028	ERROR(ES) EN INFORMACION DE TRABAJADOR Y/O BENEFICIARIO(S)	307
0037	TRABAJADOR PRESENTA APOORTE INCOMPLETO O CON INCONSISTENCIA EN EL SISTEMA	295
0036	DOCUMENTACION NO PRESENTADA O CON INCONSISTENCIA POR PARTE DEL TRABAJADOR	195
0027	DOCUMENTO(S) DE TRABAJADOR O BENEFICIARIO(S) NO GRABADOS EN SISTEMA	175
0039	RECEPCION DE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA (SUBSIDIO Y APORTES)	163
0038	TRABAJADOR O SUMATORIA DE SALARIOS CON NUCLEO FAMILIAR SUPERA EL RANGO SALARIAL	55

0047	RECEPCION DE PROCESO PARA KIT ESCOLAR NO GENERADO CON NORMALIDAD	6
0029	DEMORA EN LA REALIZACION DE VISITA DE TRABAJO SOCIAL - SUBSIDIO FAMILIAR	2
0020	RECEPCION DE QUEJA PARA SUBSIDIO DE VIVIENDA - PROGRAMA CAVIS	0
TOTALES		1545

Fuente: Sistema I-gestión



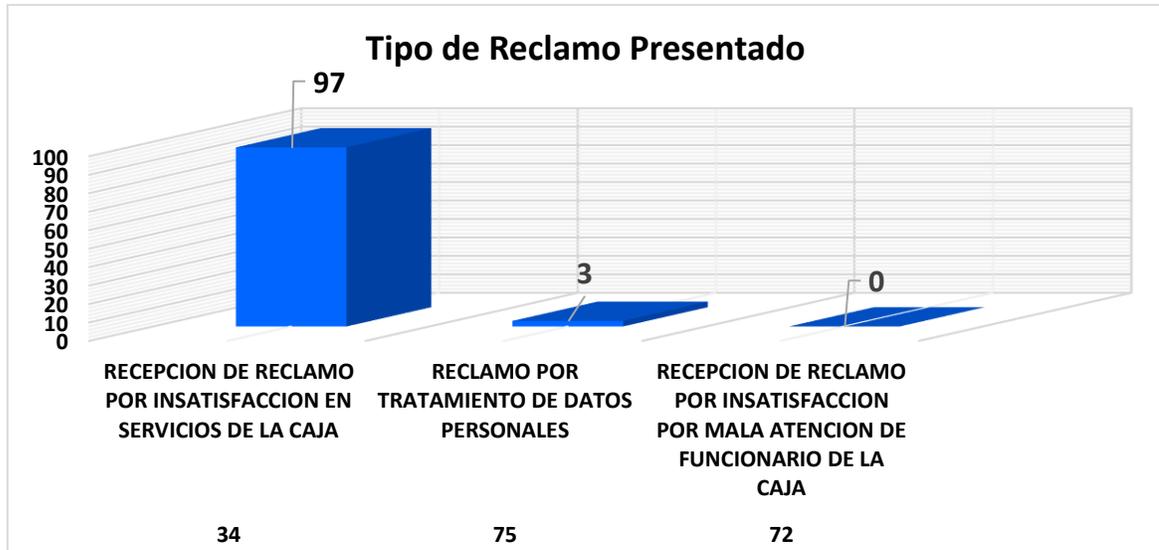
Fuente: Sistema I-gestión

Teniendo en cuenta que los códigos de color azul corresponden a situaciones internas y los de color rojo a situaciones externas, se puede observar que las principales causas de quejas fueron en primer lugar NO PAGO DEL SUBSIDIO POR FALLAS OPERATIVAS y, en segundo lugar, ERROR(ES) EN INFORMACION DE TRABAJADOR Y/O BENEFICIARIO(S):

Encontramos los reclamos más recurrentes

CAUSAS DE RECLAMOS	
CAUSAS DE RECLAMOS	RECLAMO
0034 - RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION EN SERVICIOS DE LA CAJA	97
0075 - RECLAMO POR TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	3
0072 - RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION POR MALA ATENCION DE FUNCIONARIO DE LA CAJA	0
TOTALES	100

Fuente: Sistema I-gestión



Fuente: Sistema I-gestión

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

DEPENDENCIA INVOLUCRADA	RECLAMO	%
ATENCION AL CLIENTE	3	3,00%
BIBLIOTECA SANTA MARTA	1	1,00%
CAPACITACION	1	1,00%
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	2	2,00%
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	1	1,00%
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	5	5,00%
FOSFEC	1	1,00%
RECREACION SANTA ANA	1	1,00%
RECREACION SANTA MARTA	12	12,00%
TEATRO CAJAMAG	1	1,00%
TESORERIA	72	72,00%
TOTALES	100	100,00%

Fuente: Sistema I-gestión

6.4. SOLICITUDES RECURRENTE

Dentro de las solicitudes más recurrentes encontramos las siguientes:

SOLICITUDES RECURRENTE		
TIPO DE SOLICITUD	SOLICITUD	%
0064 - RECEPCION DE OTRAS CONSULTAS POR TARJETA DEBITO	6390	26,46%
0015 - SOLICITUD DE REQUISITOS PARA INSCRIPCION Y/O VERIFICACION DE ESTADO - SUBSIDIO FAMILIAR	5774	23,91%
0035 - SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA CAJA	3340	13,83%
0016 - SOLICITUD DE REQUISITOS PARA SOLICITUD Y/O VERIFICACION DE ESTADO - SERVICIO DE CREDITO	2622	10,86%
0059 - SOLICITUD DE ACTIVACION DE USUARIOS DEL PORTAL WEB	2258	9,35%

Fuente: Sistema I-gestión

Constatamos que las solicitudes recurrentes durante este período están relacionadas con las tarjetas débito, 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 y solicitud de activación de usuarios del portal web.

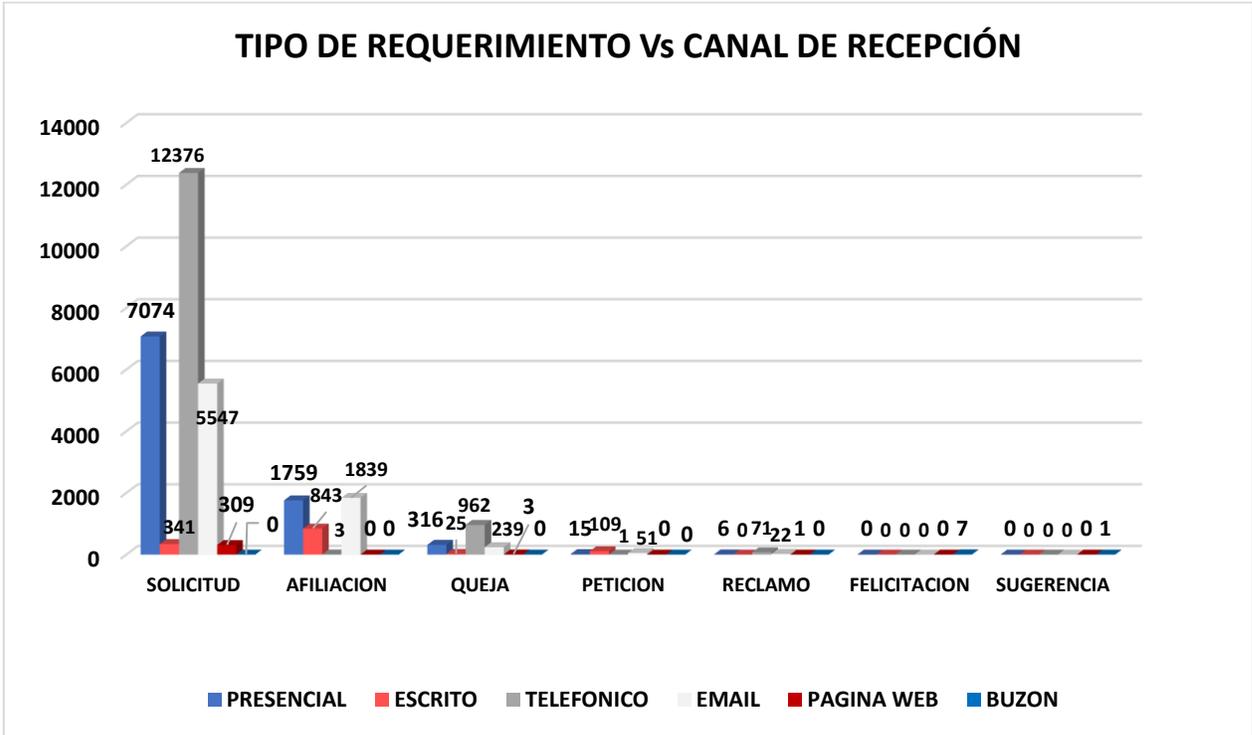
6.5. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS POR CANALES DE ATENCIÓN

➤ Consolidado Cuarto Trimestre 2020

TIPO DE REQUERIMIENTO Vs CANAL DE RECEPCIÓN							
TIPO REQUERIMIENTO	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICO	EMAIL	PAGINA WEB	BUZON	TOTAL
PETICION	15	109	1	51	0	0	176
QUEJA	316	25	962	239	3	0	1545
RECLAMO	6	0	71	22	1	0	100
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	1	1
SOLICITUD	7074	341	12376	5547	309	0	25647
AFILIACION	1759	843	3	1839	0	0	4444
FELICITACION	0	0	0	0	0	7	7

TOTALES	9170	1318	13413	7698	313	8	31920
---------	------	------	-------	------	-----	---	-------

Fuente: Sistema I-gestión

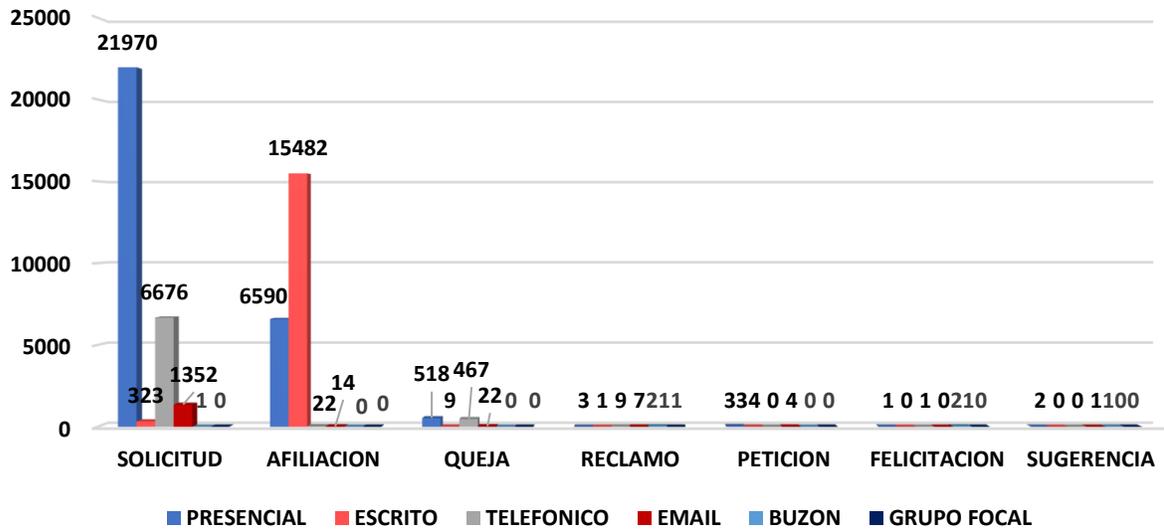


➤ Consolidado Cuarto Trimestre 2019

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

Fuente: Sistema I-gestión

TIPO DE PQRS Vs CANAL DE RECEPCIÓN



Podemos observar que durante este período un grupo de clientes y/o usuarios utilizaron el canal de atención web para realizar solicitudes, también vemos que el canal presencial disminuyó un -69% en comparación con el mismo período del año anterior, el canal telefónico muestra un incremento del 87% en comparación el mismo período del año anterior y el canal email incrementó un 450% en comparación con el mismo período del año anterior.

➤ Comportamiento mes a mes

Canal de Recepción Vs Requerimiento - Mes																
Canal de Recepción	OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE					
	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	P	Q	R	S	F	
PRESENCIAL	3	101	1	0	0	4	114	0	0	0	8	101	5	0	0	
TELEFONICO	0	369	24	0	0	0	288	18	0	0	1	305	29	0	0	
EMAIL	20	84	3	0	0	17	84	10	0	0	14	71	9	0	0	

ESCRITO	0	13	0	0	0	3	11	0	0	0	106	1	0	0	0
PAGINA WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	23	567	28	1	7	24	497	28	0	0	129	481	44	0	0

Fuente: Sistema I-gestión

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, 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 2020

Mes	Clientes y/o Usuarios Atendidos
Octubre	3363
Noviembre	3436
Diciembre	2371

Fuente: Sistema I-gestión

Durante este período el canal presencial atendió a 9.170 usuarios cumpliendo con el protocolo de bioseguridad para la atención presencial.

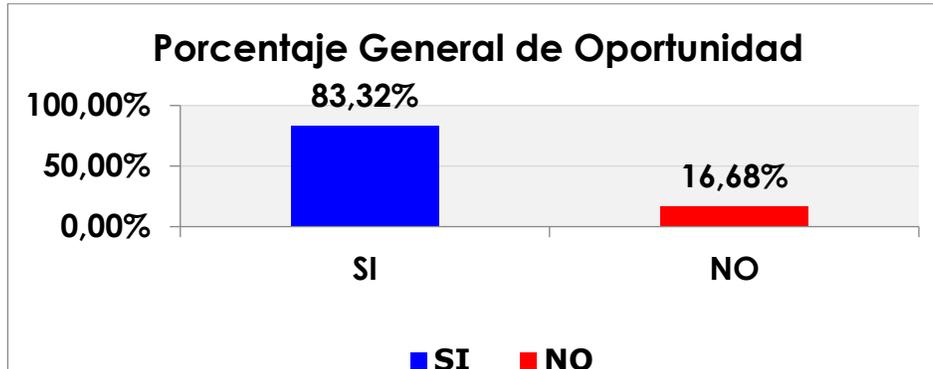
6.7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQR, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS

➤ Consolidado Cuarto Trimestre 2020

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	27.027	83,32%

NO	5.411	16,68%
TOTAL	32.438	100,00%

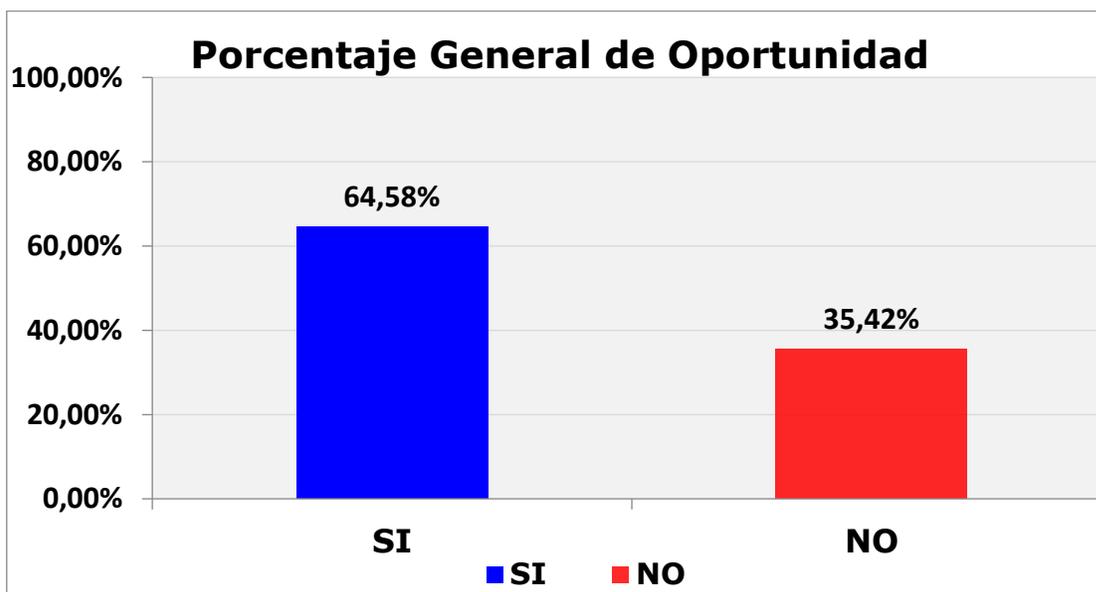
Fuentes: Sistema I-gestión



➤ Consolidado Cuarto Trimestre 2019

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

Fuente: Sistema I-gestión



La oportunidad en la respuesta a PQR, Solicitudes y Afiliaciones físicas durante este período alcanzó un nivel del 83,32%, incrementándose en un 18,74% en comparación con el mismo período del año anterior como puede observarse.

➤ Comportamiento mensualmente

MES	TOTALES	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
OCTUBRE	10683	9915	768	92,81%	7,19%
NOVIEMBRE	12686	9433	3253	74,36%	25,64%
DICIEMBRE	9069	7679	1390	84,67%	15,33%
TOTAL	32438	27027	5411		

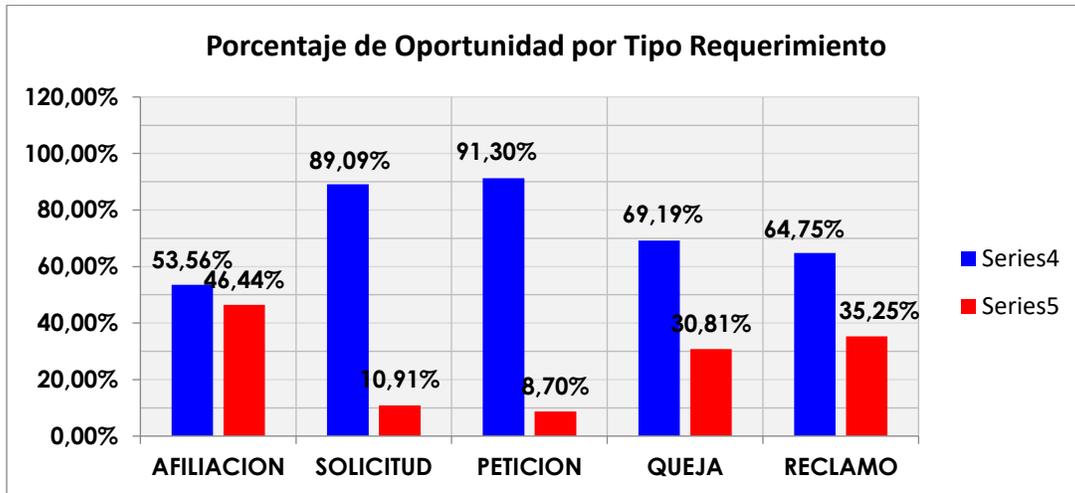
Fuente: Sistema I-gestión

Se constata que el mayor nivel de oportunidad en la respuesta a requerimientos de los clientes se alcanzó durante el mes de octubre con un 92,81%.

➤ Oportunidad por Tipo de Requerimiento

TIPO PQRS	TOTALES	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
AFILIACION	4360	2335	2025	53,56%	46,44%
SOLICITUD	26389	23511	2878	89,09%	10,91%
PETICION	69	63	6	91,30%	8,70%
QUEJA	1490	1031	459	69,19%	30,81%
RECLAMO	122	79	43	64,75%	35,25%
FELICITACION	7	7	0	100,00%	0,00%
SUGERENCIA	1	1	0	100,00%	0,00%
TOTAL	32438	27027	5411		

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 91,30%

➤ **Oportunidad por Dependencia**

DEPENDENCIA	TOTALES	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
ATENCION AL CLIENTE	1321	1311	10	99,24%	0,76%
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	17	2	15	11,76%	88,24%
BIBLIOTECA SANTA MARTA	1	1	0	100,00%	0,00%
CAPACITACION	19	18	1	94,74%	5,26%
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	16	16	0	100,00%	0,00%
CLUB ARHUACO	2	0	2	0,00%	100,00%
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	8	8	0	100,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	3349	3340	9	99,73%	0,27%
DEPARTAMENTO DE DEPORTES	7	0	7	0,00%	100,00%
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	118	112	6	94,92%	5,08%
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	2591	2590	1	99,96%	0,04%

DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	17215	11942	5273	69,37%	30,63%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	3	3	0	100,00%	0,00%
FOSFEC	633	628	5	99,21%	0,79%
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	13	12	1	92,31%	7,69%
OFICINA DE JURIDICA	1	1	0	100,00%	0,00%
OFICINA DE MERCADEO	0	0	0	0,00%	0,00%
PROGRAMA VIVIENDA	179	178	1	99,44%	0,56%
RECREACION FUNDACION	2	2	0	100,00%	0,00%
RECREACION SANTA MARTA	201	186	15	92,54%	7,46%
SERVICIOS SOCIALES BANCO	1	0	1	0,00%	100,00%
SERVICIOS SOCIALES CIENAGA	0	0	0	0,00%	0,00%
SERVICIOS SOCIALES PIVIJAY	7	0	7	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	2	2	0	100,00%	0,00%
TESORERIA	6685	6629	56	99,16%	0,84%
VACUNACION	40	40	0	100,00%	0,00%
TOTAL	32438	27027	5411		

Fuentes: Sistema I-gestión

Podemos observar que de las 28 dependencias que debían responder requerimientos de los clientes, la oportunidad fue alcanzada solo por el 53,58% de ellas (15 dependencias).

6.8. Calidad de la respuesta a PQR

NIVEL	CANTIDAD	PORCENTAJE
SATISFECHO	139	83,73%
INSATISFECHO	27	16,27%
TOTAL	166	

Fuentes: Sistema I-gestión



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 83,73%, debido a varios motivos: no le han dado la respuesta oportunamente, le han dicho que le van a cancelar los subsidios que le deben y no los consignan completos, no le dieron solución, no le han informado si quedó afiliada o no, porque piden muchos requisitos para afiliarse, no le han girado los subsidios a pesar de que presentó certificado de estudio.

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 5.411 PQRSF, Solicitudes y afiliaciones físicas, equivalente a un 16,95% del total de 31.920 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 gestión por parte de los responsables de responder, así se evita el reproceso en el cierre de la atención.