



**CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA  
CAJAMAG**

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

**TERCER TRIMESTRE DE 2020**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
OCTUBRE 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 Julio y el 28 de septiembre 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:

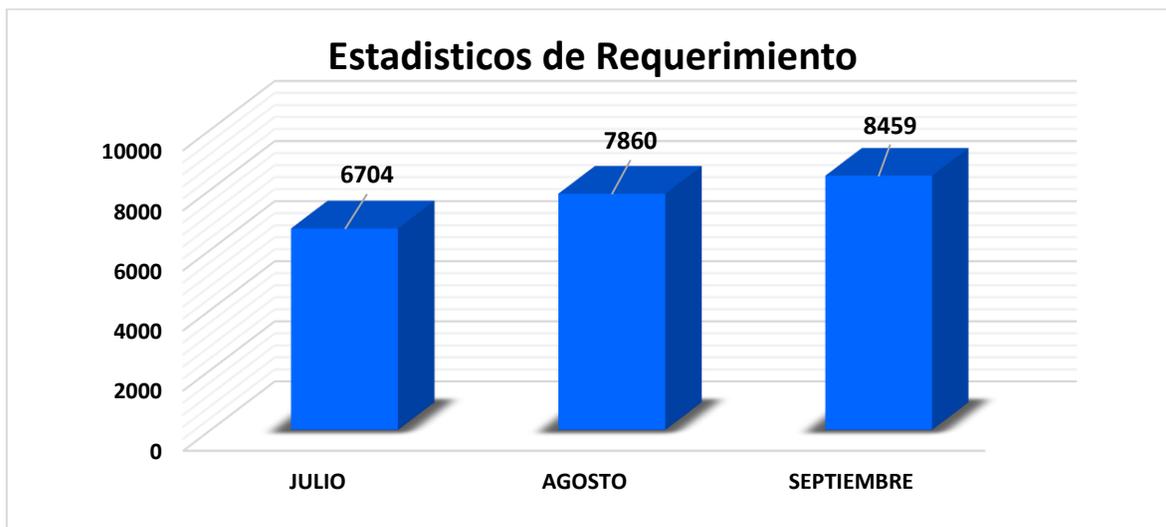
1. Análisis Cuantitativo de PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones
2. Canales de Atención para la Captura de PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones
3. Estado y Oportunidad en la Respuesta a las PQR, Solicitudes
4. Análisis de Calidad en Respuesta a PQR, Solicitudes (Encuesta)

### **1.- ANÁLISIS CUANTITATIVO DE PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones**

El objetivo de este informe es realizar la verificación de la gestión de las PQRSF, solicitudes y afiliaciones físicas que fueron atendidas por la Caja de Compensación Familiar durante el tercer trimestre del año 2020; durante este período fueron atendidos un total de **13.377** usuarios los cuales, radicaron un total de **23.023** requerimientos registrados mensualmente de la siguiente manera:

<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>6704</b>	<b>7860</b>	<b>8459</b>	<b>23023</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

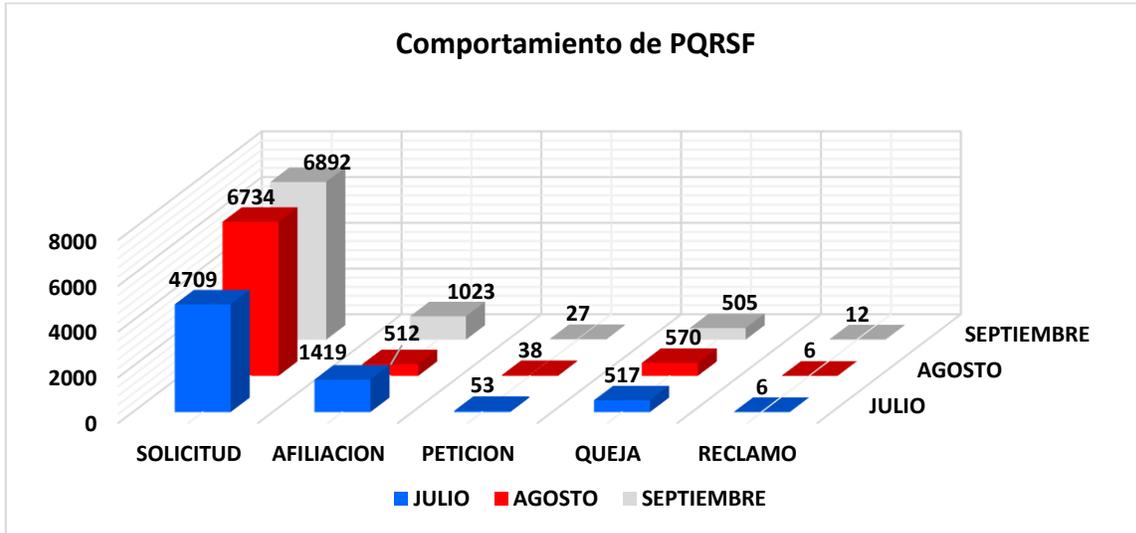


Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Podemos observar, los meses con mayor número de atenciones registradas fueron agosto y septiembre con 7.860 y 8.459 atenciones respectivamente; como se mencionó anteriormente, los requerimientos presentados por los clientes no son solo del tipo (**PQRSF**), 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SOLICITUD	4709	6734	6892	18335
AFILIACION	1419	512	1023	2954
PETICION	53	38	27	118
QUEJA	517	570	505	1592
RECLAMO	6	6	12	24
SUGERENCIA	0	0	0	0
FELICITACION	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>6704</b>	<b>7860</b>	<b>8459</b>	<b>23023</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

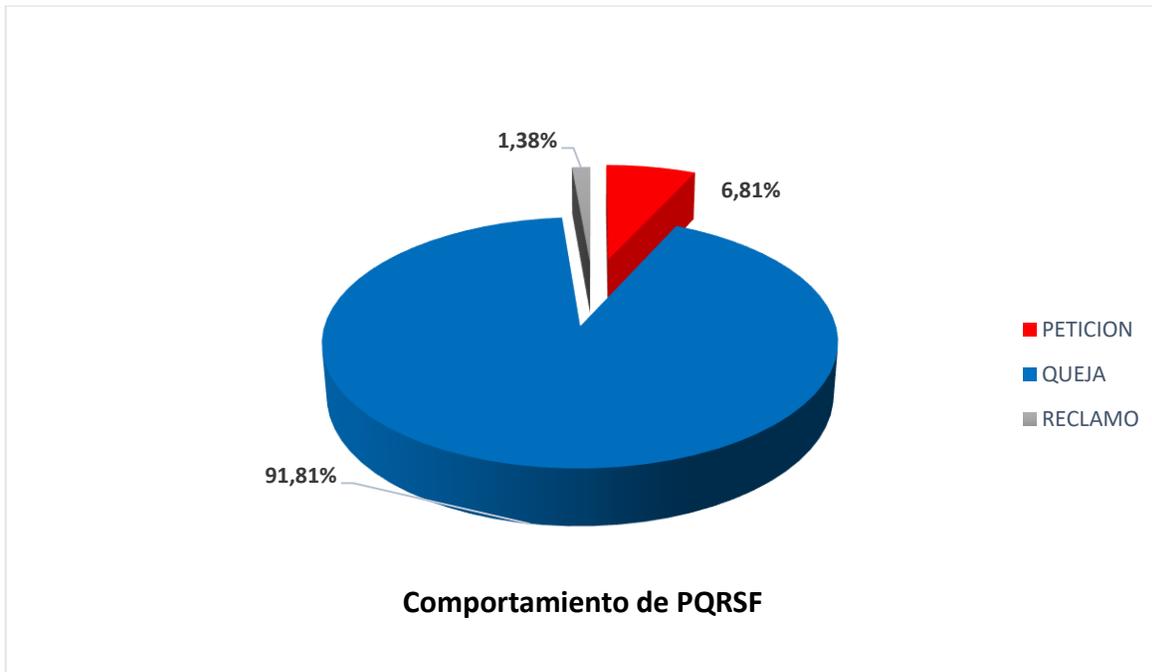
Se observa que los tipos de requerimientos en mayor número son: solicitudes con 18.335, afiliaciones físicas con 2.954 y quejas con 1952; los cuales representan el 79.63%, el 12.83% y el 8.47 % respectivamente de las atenciones registradas durante el trimestre, las peticiones representan el 0.51% y los reclamos el 0.10%.

Durante este período las PQRSF, solicitudes y afiliaciones físicas muestran una disminución del -46% (23.023) en comparación con el mismo período del año anterior (42.741), debido a la implementación de trámites virtuales como lo son: afiliaciones de trabajadores, afiliaciones de empresas, postulación al subsidio de vivienda Fovis, solicitudes de créditos mediante el portal web y la actualización de certificados escolares. La mayor parte los requerimientos presentados por los usuarios se concentran en la Unidad de **Subsidio y Aportes** con **14.997** requerimientos, seguida por la Unidad de **Tesorería** con **5.403** requerimientos, en tercer lugar, La Unidad de **Crédito y Cobranza** **977** requerimientos y, en cuarto lugar, el **Área de Atención al Cliente** con **899** requerimientos. El comportamiento de las solicitudes presentó un aumento del 2.6% (18.335) en comparación con el mismo período del año anterior (17.873), las afiliaciones físicas descendieron en un -88% (2954) en comparación con el mismo período del año anterior (23.761). Ver Tabla No.1.

En lo correspondiente a **PQRSF** se recibieron un total de **1.734** lo que representa el **7.53 %** del total de requerimientos registrados, en comparación con el mismo período del año anterior, aumentaron en un 54% (1.107), veamos los datos individuales de cada tipo de requerimiento:

TIPO REQUERIMIENTO	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION	118	6,81%
QUEJA	1592	91,81%
RECLAMO	24	1,38%
SUGERENCIA	0	0,00%
FELICITACION	0	0,00%
<b>TOTALES</b>	<b>1734</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

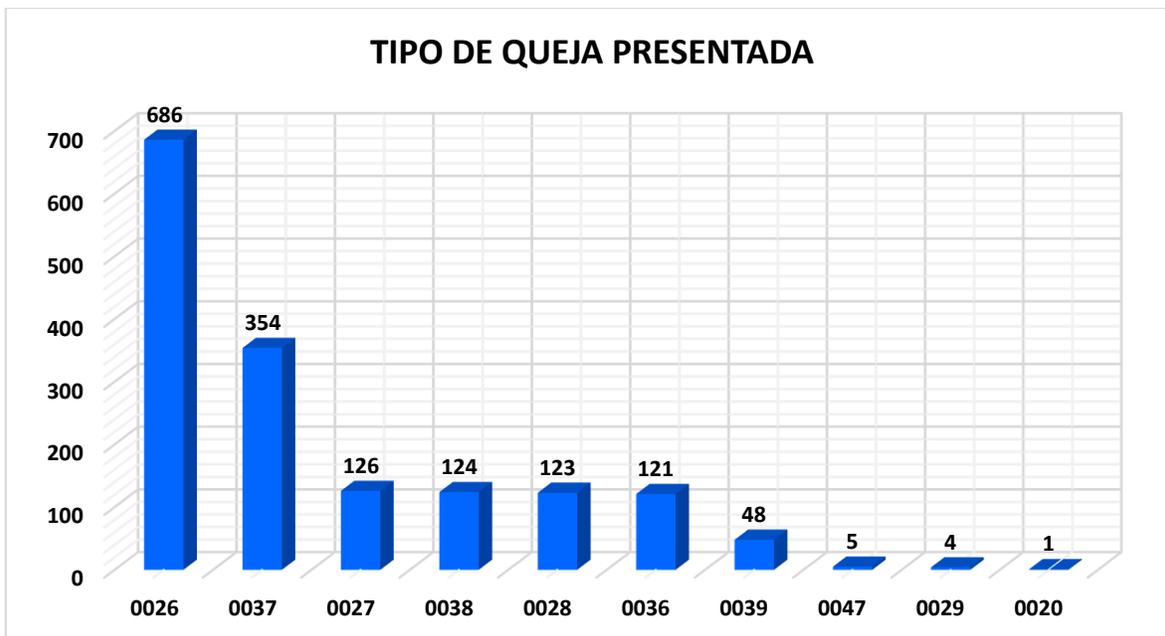


Fuente: Datos tomados del Sistema I gestión

Como visualizamos el tipo de PQRSF con mayor registro fue **Queja** con un **91,81%** de lo presentado siendo la más representativa del periodo ya nombrado, seguido por **Peticiones** con un **6,81%** y **Reclamos con un 1,38%**; los meses con mayor número de quejas fueron julio y agosto con 517 y 570 respectivamente, ahora veamos las causas que las originaron:

CODIGO	TIPO DE QUEJA PRESENTADA	CANTIDAD RECIBIDA
0026	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIVOS DIFICULTAD EN LA COMUNICACIÓN, CAIDAS DEL SISTEMA, ETC.)	686
0037	TRABAJADOR PRESENTA APOORTE INCOMPLETO O CON INCONSISTENCIA EN EL SISTEMA	354
0027	DOCUMENTO(S) DE TRABAJADOR O BENEFICIARIO(S) NO GRABADOS EN SISTEMA	126
0038	TRABAJADOR O SUMATORIA DE SALARIOS CON NUCLEO FAMILIAR SUPERA EL RANGO SALARIAL	124
0028	ERROR(ES) EN INFORMACION DE TRABAJADOR Y/O BENEFICIARIO(S)	123
0036	DOCUMENTACION NO PRESENTADA O CON INCONSISTENCIA POR PARTE DEL TRABAJADOR	121
0039	RECEPCION DE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA (SUBSIDIO Y APORTES)	48
0047	RECEPCION DE PROCESO PARA KIT ESCOLAR NO GENERADO CON NORMALIDAD	5
0029	DEMORA EN LA REALIZACION DE VISITA DE TRABAJO SOCIAL - SUBSIDIO FAMILIAR	4
0020	RECEPCION DE QUEJA PARA SUBSIDIO DE VIVIENDA - PROGRAMA CAVIS	1
<b>TOTALES</b>		<b>1592</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión.



Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión.

Como podemos observar la mayoría de los motivos de queja procedente relacionadas con el pago de subsidio, 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: fallas operativas; el 40,68% de los derechos de peticiones fueron radicados a la Dependencia de Fosfec (48) relacionadas con el subsidio de emergencia por covid-19, seguido por la dependencia de Subsidio y aportes con 37,29 % (44), sigue crédito con el 12,71% relacionados con reporte negativo ante las centrales de riesgo, Programa de Vivienda 4,24% (5),

Tesorería 2,27% y por último Colegio Santiago de Cali, Instituto de Formación Técnica y Oficina de Mercadeo con el 0,85% cada una.

DEPENDENCIA	PETICION	PARTICIPACION
FOSFEC	<b>48</b>	<b>40,68%</b>
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	<b>44</b>	<b>37,29%</b>
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	<b>15</b>	<b>12,71%</b>
PROGRAMA VIVIENDA	<b>5</b>	<b>4,24%</b>
TESORERIA	<b>3</b>	<b>2,54%</b>
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	<b>1</b>	<b>0,85%</b>
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	<b>1</b>	<b>0,85%</b>
OFICINA DE MERCADEO	<b>1</b>	<b>0,85%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>

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	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	TOTAL
SEDE ADMINISTRATIVA	13909	2559	117	1367	20	0	0	17972
SEDE CIENAGA	1006	0	0	9	0	0	0	1015
SEDE EL BANCO	2371	64	0	53	3	0	0	2491
SEDE FUNDACION	562	155	0	38	0	0	0	755
SEDE PIVIJAY	187	38	0	41	1	0	0	267
SEDE PLATO	250	5	1	63	0	0	0	319
SEDE SANTAANA	50	133	0	21	0	0	0	204
<b>TOTALES</b>	<b>18335</b>	<b>2954</b>	<b>118</b>	<b>1592</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23023</b>

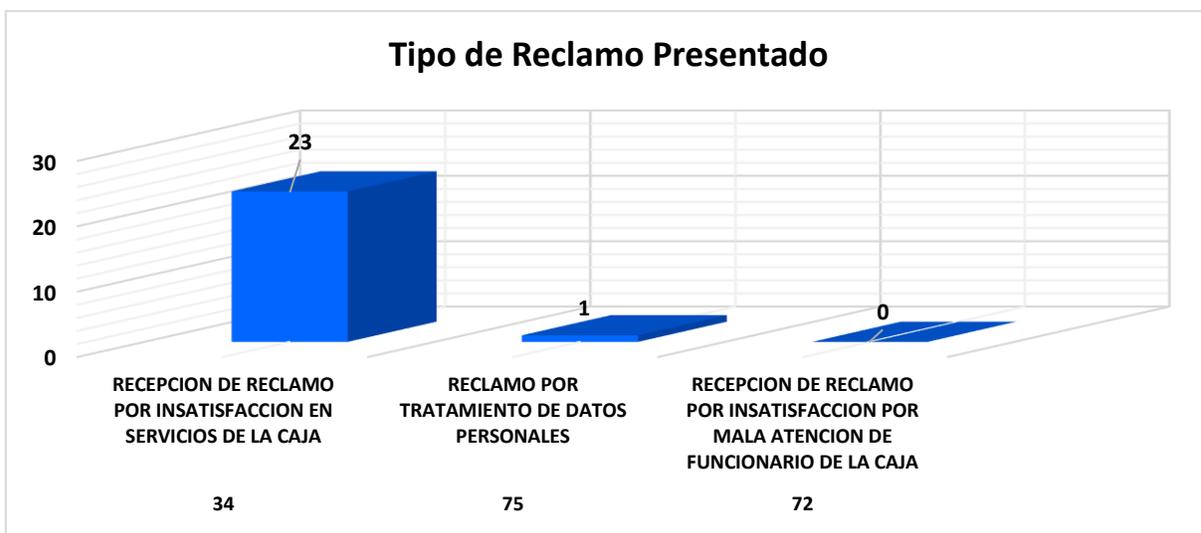
Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Se puede observar que la sede municipal con mayor número de registro de atenciones fue el Banco con 2.491 seguida por Ciénaga con 1015 atenciones y las sedes con menor número de atenciones registradas fueron: fundación con 755 atenciones, Plato con 319 atenciones, Pivijay con 267 atenciones y Santa Ana con 204 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:

CODIGO	TIPO DE RECLAMO PRESENTADO	CANTIDAD RECIBIDA
34	RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION EN SERVICIOS DE LA CAJA	23
75	RECLAMO POR TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	1
72	RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION POR MALA ATENCION DE FUNCIONARIO DE LA CAJA	0
<b>TOTALES</b>		<b>24</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Las dependencias involucradas fueron las siguientes:

DEPENDENCIA INVOLUCRADA	RECLAMO	%
TESORERIA	14	58,33%
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	4	16,67%
FOSFEC	4	16,67%
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	2	8,33%
TURISMO SOCIAL	0	0,00%
<b>TOTALES</b>	<b>24</b>	<b>82,76%</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

## 2- CANALES DE ATENCIÓN PARA LA CAPTURA DE PQRSF

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, solicitudes de créditos 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 **23.023** requerimientos:

TIPO DE PQRS VS CANAL DE RECEPCIÓN							
TIPO REQUERIMIENTO	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICO	EMAIL	ENCUESTA	BUZON	TOTAL
PETICION	4	2	1	111	0	0	118
QUEJA	236	7	1064	285	0	0	1592
RECLAMO	6	0	15	3	0	0	24
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUD	3889	227	10279	3940	0	0	18335
AFILIACION	586	1382	0	986	0	0	2954
FELICITACION	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>4721</b>	<b>1618</b>	<b>11359</b>	<b>5325</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23023</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Se observa que el trimestre en relación el canal **Telefónico** captó la mayoría de los requerimientos con un 49,33% (11.359), luego el canal **Email** con un 23,12% (5.325), en tercer lugar el canal **Presencial 20,50%** (4.721), y en cuarto lugar el **Escrito** con un 7,02 % (1.618). Es importante tener en cuenta que durante este período los requerimientos realizados por los clientes a través del canal email y que se encontraban represados no se registraron en el Igestión para agilizar su respuesta, igualmente muchos fueron direccionados a otras dependencias a través de los emails dispuestos para tal fin como es el caso del MPC, las consultas realizadas a través del canal WhatsApp no se registran en el Igestión.

Analizando los datos obtenidos encontramos que los requerimientos realizados por los usuarios a través de los canales **presenciales** y **escrito** disminuyeron en un -78,11% y -89,27% respectivamente, en comparación con el mismo período del año anterior, toda vez que la Caja implementó trámites virtuales.

En el Informe adjunto se puede observar con mayor claridad el comportamiento de los canales del Contact Center durante este período.

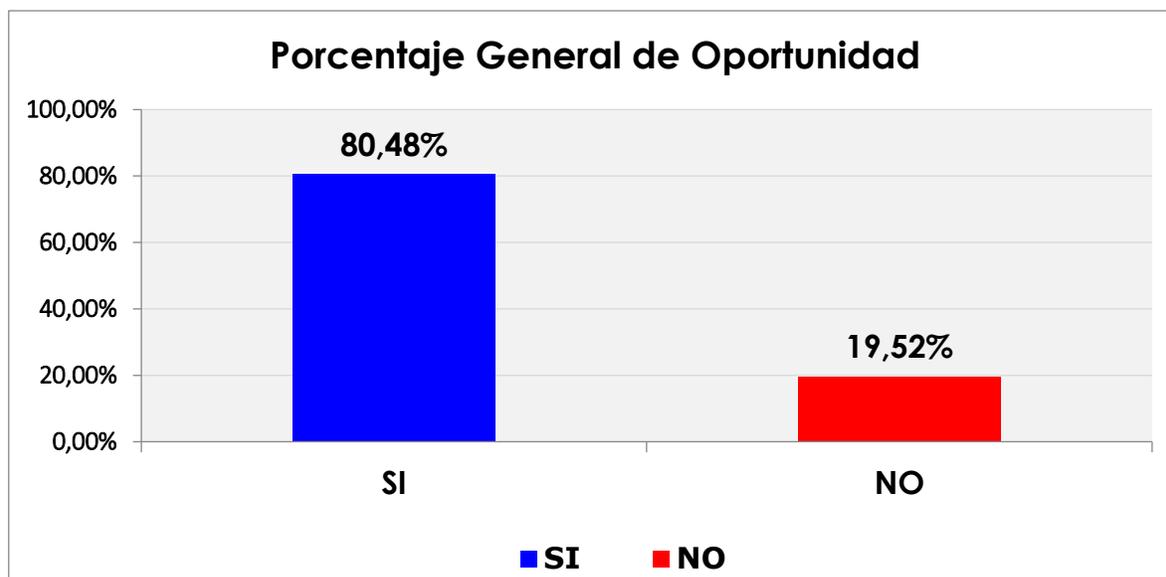
Para observar el comportamiento de estos canales de atención en las sedes municipales, ver Tabla No.3.

### 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 **PQRSF, 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 tercer trimestre de 2020 se tienen los siguientes datos:

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>SI</b>	19.898	80,48%
<b>NO</b>	4.827	19,52%
<b>TOTAL</b>	<b>24.725</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

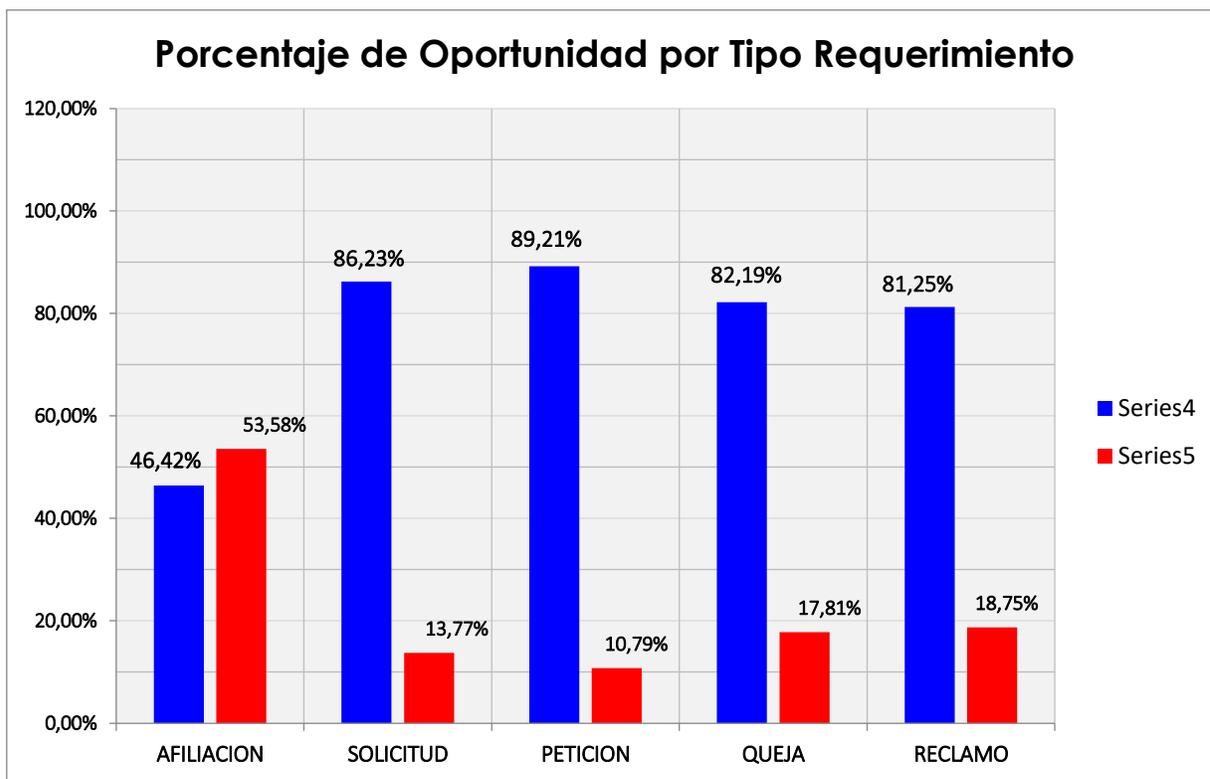


Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

En relación con la oportunidad de todos los tipos de requerimientos (PQR, solicitudes y afiliaciones físicas) a responderse durante este período (24.725), observamos que se han resuelto oportunamente por parte de la Corporación el **80,48 %** (19.898), ubicándose en un 9,52% por debajo de la meta establecida (90%), en general la oportunidad en la respuesta durante este trimestre aumentó en un 12% en comparación con el mismo período del año anterior (71.82%), esto mismo visualizado desde cada uno de los tipos de requerimientos se desglosa de la siguiente manera:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTALES	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
AFILIACION	3412	1584	1828	46,42%	53,58%
SOLICITUD	19474	16793	2681	86,23%	13,77%
PETICION	139	124	15	89,21%	10,79%
QUEJA	1684	1384	300	82,19%	17,81%
RECLAMO	16	13	3	81,25%	18,75%
FELICITACION	0	0	0	00,00%	00,00%
SUGERENCIA	0	0	0	00,00%	00,00%
<b>TOTAL</b>	<b>24725</b>	<b>19898</b>	<b>4827</b>		

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

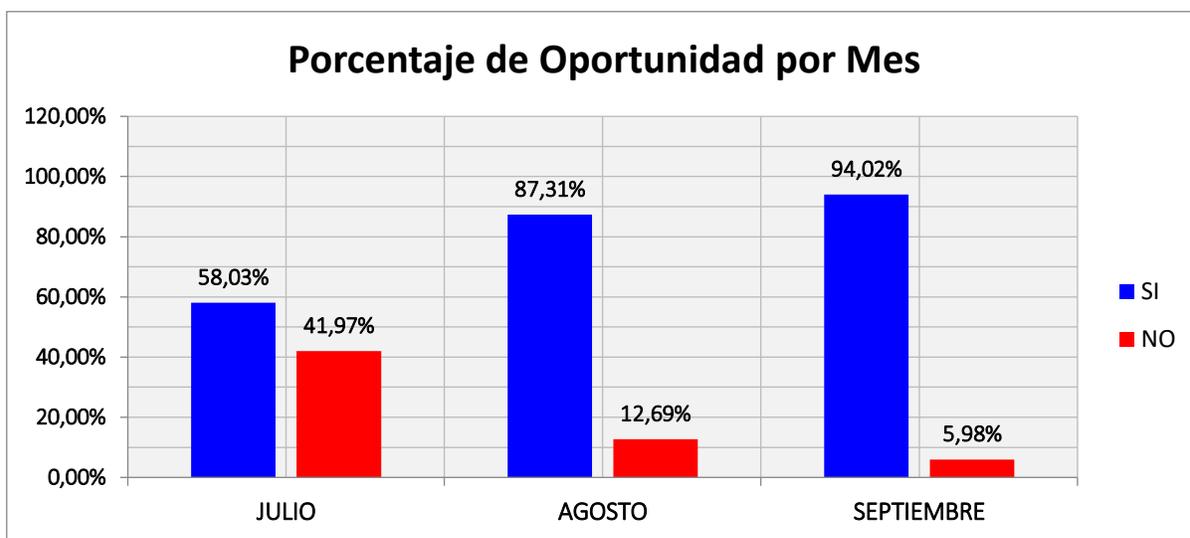


Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

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
JULIO	7707	4472	3235	<b>58,03%</b>	<b>41,97%</b>
AGOSTO	8569	7482	1087	<b>87,31%</b>	<b>12,69%</b>
SEPTIEMBRE	8449	7944	505	<b>94,02%</b>	<b>5,98%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24725</b>	<b>19898</b>	<b>4827</b>		

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



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	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
ATENCION AL CLIENTE	889	888	1	99,89%	0,11%
CAPACITACION	9	8	1	88,89%	11,11%
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	2	2	0	100,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	946	939	7	99,26%	0,74%
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	29	29	0	100,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	159	157	2	98,74%	1,26%
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	16702	11894	4808	71,21%	28,79%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	1	1	0	100,00%	0,00%
FOSFEC	396	392	4	98,99%	1,01%
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	9	8	1	88,89%	11,11%
OFICINA DE MERCADEO	2	2	0	100,00%	0,00%
PROGRAMA VIVIENDA	146	146	0	100,00%	0,00%
RECREACION CIENAGA	3	3	0	100,00%	0,00%
RECREACION SANTA MARTA	5	5	0	100,00%	0,00%
SERVICIOS SOCIALES PLATO	1	1	0	100,00%	0,00%
TEATRO CAJAMAG	1	1	0	100,00%	0,00%
TESORERIA	5391	5388	3	99,94%	0,06%
VACUNACION	34	34	0	100,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>24725</b>	<b>19864</b>	<b>4827</b>		

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Ya obtenidos estos datos podemos observar que, de las 18 dependencias involucradas, sólo el 83.33% (15 dependencias) contestaron oportunamente los requerimientos de sus clientes, las dependencias con mayor nivel de falta de oportunidad son: **Capacitación 88,89%**, **Instituto de Formación Técnica con 88,89%** y **Subsidio y Aportes 71,21%**.

#### Ahora veamos la oportunidad en la respuesta a PQR:

En la tabla siguiente se observa que de las **1839 PQR** a responderse durante el período de acuerdo con la promesa de servicio, sólo el **82,70 %** se respondieron con oportunidad:

DEPENDENCIA	TOTALES	RESOLUCION OPORTUNA DE PQR			
		SI	NO	% SI	% NO
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	1	1	0	100,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	16	15	1	93,75%	6,25%
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	1747	1435	312	82,14%	17,86%
FOSFEC	60	58	2	96,67%	3,33%
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	0	0	0	0,00%	0,00%
MEDICINA PREVENTIVA	0	0	0	0,00%	0,00%
OFICINA DE JURIDICA	0	0	0	0,00%	0,00%
OFICINA DE MERCADEO	1	1	0	100,00%	0,00%
PROGRAMA VIVIENDA	7	7	0	100,00%	0,00%
RECREACION SANTA MARTA	0	0	0	0,00%	0,00%
TESORERIA	7	4	3	57,14%	42,86%
TURISMO SOCIAL	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1839</b>	<b>1521</b>	<b>318</b>		

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

Durante este período las peticiones se respondieron oportunamente en un 89.21%, la oportunidad por dependencias fue: la dependencia de crédito alcanzó un 92.86%, subsidio y aportes un 81.67%, Fosfec un 96.43%, mercadeo un 100%, vivienda el 100%, tesorería 0% y el colegio 100%; las quejas se respondieron oportunamente en un 82.19%, la oportunidad por dependencias se comportó así: la dependencia de subsidio y aportes alcanzó un 82.17% y vivienda el 100% y los reclamos un 81.25%, la oportunidad por dependencias fue: subsidio y aportes 75% y tesorería 66.67%.

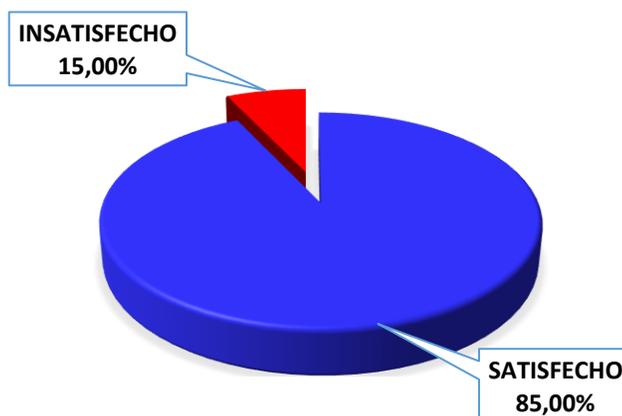
#### 4- ANÁLISIS DE CALIDAD EN RESPUESTA A PQR (ENCUESTA)

Para este dato verificamos nuevamente el total de PQR contestadas en el tercer trimestre de 2020, las cuales fueron **1.839**, 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 **85,00%**, ubicándose en un 5% por debajo de la meta (90%), aunque incrementó en un 36.32% en comparación con el mismo período del año anterior (62.35%).

CALIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SATISFECHO	153	85.00%
INSATISFECHO	27	15.00%
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

### PORCENTAJE SATISFACCIÓN CALIDAD EN RESPUESTA



Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

### RECOMENDACIÓN

Retroalimentar a los líderes de los procesos en el tema de Atención a PQRSF enfatizando la importancia de la oportunidad y calidad de la respuesta a PQRSF, solicitudes y afiliaciones con el objetivo de generar un real compromiso con la gestión de las mismas generando una mayor satisfacción en nuestros clientes.



**NELLYS FERNANDEZ MERCADO**  
Jefe Área de Atención al Cliente

Proyectó: Danny Martínez Acosta

Fecha elaboración: 05 de octubre de 2020

\*Soportes (archivo de oficina de Atención al Cliente)

# **ANEXOS**

**Tabla No.1**

DEPENDENCIA VS TIPO DE REQUERIMIENTO								
DEPENDENCIA	SOLICITUD	AFILIACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
ATENCION AL CLIENTE	899	0	0	0	0	0	0	899
ATENCION AL CLIENTE IFP	0	0	0	0	0	0	0	0
CAPACITACION	9	0	0	0	0	0	0	9
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	0	0	1	0	0	0	0	1
CREDITO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	960	0	15	0	2	0	0	977
DEPARTAMENTO DE DEPORTES	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	157	0	0	0	0	0	0	157
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	10404	2954	44	1591	4	0	0	14997
DIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0	0	0	0	0	0	1
FOSFEC	335	0	48	0	4	0	0	387
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	0	0	1	0	0	0	0	1
LEY 115 DEL 1994	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE MERCADEO	1	0	1	0	0	0	0	2
PROGRAMA VIVIENDA	139	0	5	1	0	0	0	145
PROMOCION Y PREVENCION SALUD	0	0	0	0	0	0	0	0
RECREACION CIENAGA	3	0	0	0	0	0	0	3
RECREACION SANTA MARTA	5	0	0	0	0	0	0	5
SERVICIOS SOCIALES PIVIJAY	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS SOCIALES PLATO	1	0	0	0	0	0	0	1
SERVICIOS SOCIALES SANTA MARTA	0	0	0	0	0	0	0	0
TEATRO CAJAMAG	1	0	0	0	0	0	0	1
TESORERIA	5386	0	3	0	14	0	0	5403
VACUNACION	34	0	0	0	0	0	0	34

<b>TOTALES</b>	<b>18335</b>	<b>2954</b>	<b>118</b>	<b>1592</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23023</b>
----------------	--------------	-------------	------------	-------------	-----------	----------	----------	--------------

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

**Tabla No.2**

<b>SEDE VS MES</b>				
<b>SEDE</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
SEDE ADMINISTRATIVA	5976	5735	6261	17972
SEDE CIENAGA	1	268	746	1015
SEDE EL BANCO	72	1222	1197	2491
SEDE FUNDACION	257	415	83	755
SEDE PIVIJAY	140	83	44	267
SEDE PLATO	164	88	67	319
SEDE SANTAANA	94	49	61	204
<b>TOTALES</b>	<b>6704</b>	<b>7860</b>	<b>8459</b>	<b>23023</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

**Tabla No.3**

<b>SEDE vs CANAL DE RECEPCIÓN</b>							
<b>SEDE</b>	<b>PRESENCIAL</b>	<b>ESCRITO</b>	<b>TELEFONICO</b>	<b>EMAIL</b>	<b>ENCUESTA</b>	<b>BUZON</b>	<b>TOTAL</b>
SEDE ADMINISTRATIVA	1361	1493	9949	5169	0	0	17972
SEDE SANTAANA	192	0	6	6	0	0	204
SEDE CIENAGA	56	1	958	0	0	0	1015
SEDE EL BANCO	2456	0	32	3	0	0	2491
SEDE FUNDACION	512	123	95	25	0	0	755
SEDE PIVIJAY	81	0	129	57	0	0	267
SEDE PLATO	63	1	190	65	0	0	319
<b>TOTALES</b>	<b>4721</b>	<b>1618</b>	<b>11359</b>	<b>5325</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23023</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



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