

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



**AREA ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Santa Marta D.T.C.H, enero de 2022**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
1. OBJETIVOS.....	2
1.1 OBJETIVO GENERAL .....	2
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	2
2. ALCANCE DEL INFORME.....	2
3. RESPONSABILIDAD .....	2
4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES .....	2
5. ASPECTOS GENERALES.....	3
6. INFORME PORMENORIZADO .....	4
6.1 PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FÍSICAS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA O MODALIDAD .....	5
6.1.1 ESTADO DE PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS.....	7
6.1.2 COMPORTAMIENTO MENSUAL.....	7
6.1.3 PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS .....	8
6.1.4 PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS ASIGNADAS POR UNIDAD INTEGRAL DE SERVICIOS UIS .....	9
6.2 TRAMITES Y / O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD .....	9
6.3 QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTES.....	9
6.4 SOLICITUDES RECURRENTES.....	11
6.5 PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS POR CANALES DE ATENCIÓN .....	11
6.6 DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL .....	144
7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQR, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS .....	14
9.CONCLUSIONES.....	20
10.RECOMENDACIONES .....	21



## 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 2021.

En el marco de la situación que actualmente afronta el país generado 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 de 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 informe presenta la gestión de las PQRSDF, afiliaciones físicas y las atenciones u orientaciones realizadas por CAJAMAG, durante el período comprendido entre el primero (01) de octubre al treinta (30) de diciembre del 2021, teniendo como fuente de información los datos estadísticos suministrados por el sistema IGESTIÓN, el cual apoya la gestión y trazabilidad de las PQRSDF, y los registros realizados en el grupo de Atención al Cliente.

## 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 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 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, atenciones vencen hoy, atenciones abiertas, 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, realizando oportunamente la reapertura de aquellos requerimientos que no cumplan lo establecido en el subproceso de atención a PQRSFD.

## 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 2021, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

 <p><b>Canal Telefónico</b> PBX (+57) 4217900 Contact Center 4365058 WhatsApp 320 8577189 Línea gratuita nacional 018000 7454</p> <p>Horario de atención: lunes a viernes de 8:00am-12:00m 2:00pm-6:00pm Atención al Cliente</p>	 <p><b>Canal Presencial</b> Calle 23 No.7-78 Santa Marta y UIS</p> <p>Horario de atención: lunes a viernes de 7:00am-4:00pm jornada continua Atención al Cliente</p>	 <p><b>Canal Virtual</b> Formulario PQRSF: <a href="http://www.cajamag.com.co">www.cajamag.com.co</a></p> <p><b>Redes Sociales:</b> Facebook: CAJAMAG Twitter: @cajamag Instagram: cajamag.oficial</p> <p><b>Correo:</b> atencion.cliente@cajamag.com.co juridica@cajamag.com.co</p>	 <p><b>Buzón de sugerencias</b> Ubicado Calle 23 No.7-78 Santa Marta y UIS</p>
---	---	--	---

Gráfica No.1 Canales de atención para la ciudadanía  
Fuente: Protocolo de Atención al Cliente

## 6.1 PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FÍSICAS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA O MODALIDAD

La entidad recibió y gestionó un total de 29.990 requerimientos clasificados como atenciones o PQRSF, afiliaciones físicas y solicitudes, las cuales tuvieron una disminución del -6,04% en comparación con el mismo período del año anterior, se identificó que el requerimiento registrado mayormente por los clientes fue el de tipo **Solicitudes** representando el 74,48% del total de los requerimientos atendidos (22.338), tuvo una disminución en cuanto a su comportamiento en un 12,90 % en comparación con el mismo período del año anterior, en segundo lugar tenemos a las **afiliaciones físicas** representando el 20,44 % del total de los requerimientos (6113) y las cuales obtuvieron un aumento del 37,96 % en comparación con el mismo período del año anterior, esto se ha presentado debido a la reactivación de la atención presencial y a la ampliación del número de las citas programadas para un mayor número de usuarios, como puede observarse en las siguientes gráficas:

### ➤ Consolidado Cuarto Trimestre 2021



Gráfica No.2 Distribución PQRSDF por modalidad

Fuente: Igestión

➤ Consolidado Cuarto Trimestre 2020



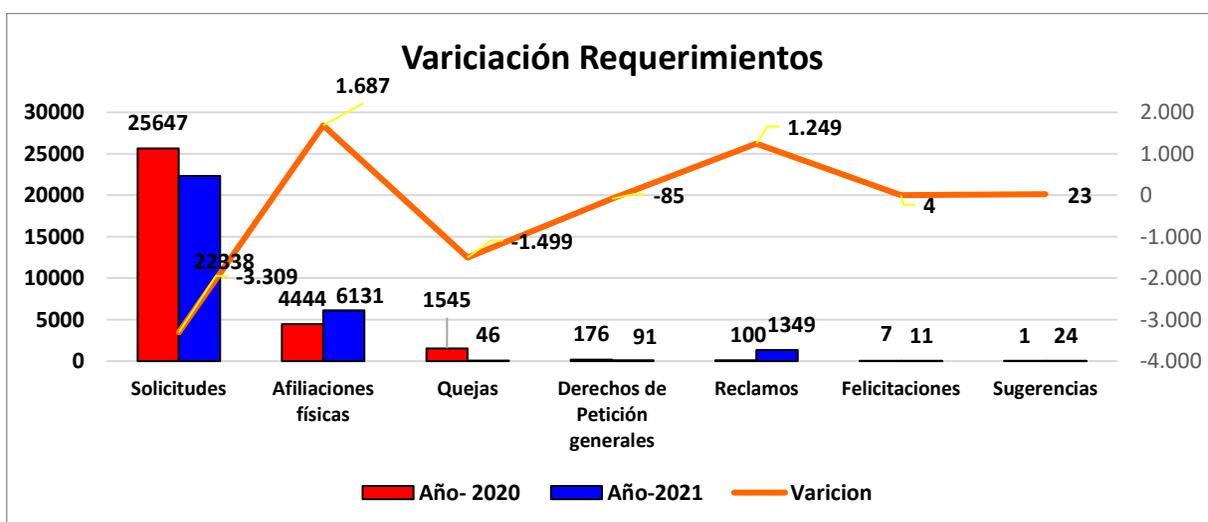
Gráfica No.3 Distribución PQRSDF por modalidad

Fuente: Sistema Igestión

Tabla No.1 Variación estándar distribución de PQRSDF por modalidad

Variación Estándar				
Tipo Requerimiento	2020	2021	variación	Var. Porcentual
Solicitudes	25647	22338	-3.309	-12,90%
Afiliaciones físicas	4444	6131	1.687	37,96%
Quejas	1545	46	-1.499	-97,02%
Derechos de Petición generales	176	91	-85	-48,30%
Reclamos	100	1349	1.249	1249,00%
Felicitaciones	7	11	4	57,14%
Sugerencias	1	24	23	2300,00%
<b>TOTAL</b>	<b>31.920</b>	<b>29.990</b>		

Fuente: Sistema I-gestión.



Gráfica No.4 Variación Estándar PQRSDF por modalidad

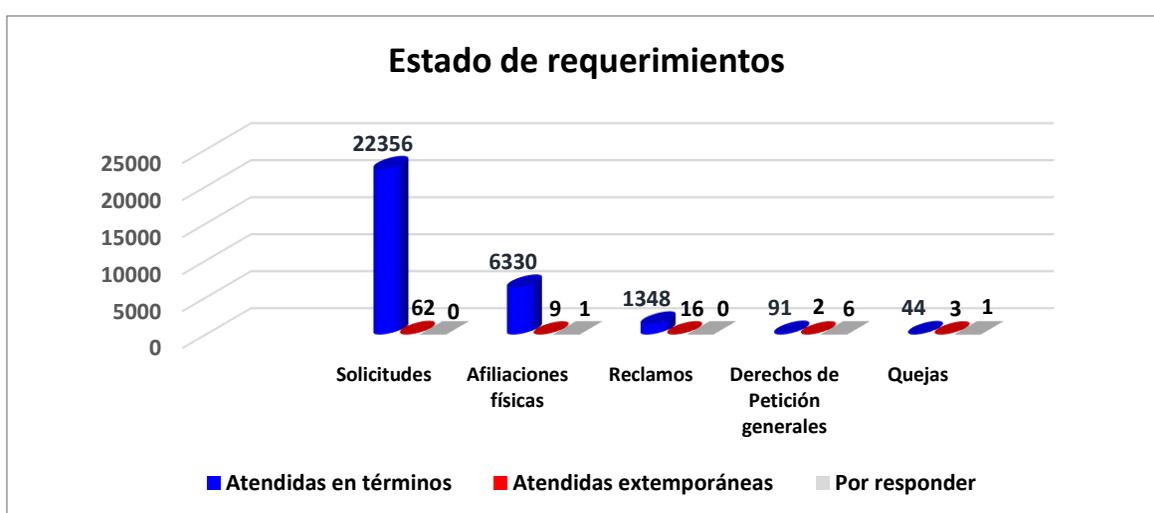
### 6.1.1 ESTADO DE PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FÍSICAS RECIBIDAS

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

Tabla No 2. Estado de pqrfs, solicitudes y afiliaciones físicas recibidas

Tipo requerimiento	Total requerimientos registrados en el período	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	En trámite
PQRS, Afiliaciones físicas	29.990	29.825	67	98

Fuente: Sistema I-gestión.



Gráfica No.5 requerimientos recibidos oportunidad.

### 6.1.2 COMPORTAMIENTO MENSUAL

Durante este período, en el mes de noviembre se atendió el mayor número de requerimientos: 11.394, siendo el 37,99% del total del trimestre con un incremento del 3,43% en comparación con el mismo mes del año anterior como se observa en la tabla siguiente:

#### ➤ Consolidado Cuarto Trimestre 2021

Tabla No 3. Comportamiento requerimientos mensualmente

Tipo Requerimiento Vs Mes				
Tipo Requerimiento	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Solicitudes	7013	8616	6709	22338
Afiliaciones Físicas	1960	2231	1940	6131
Derechos de Petición Generales	33	35	23	91
Quejas	11	17	18	46
Reclamos	421	491	437	1349
Sugerencias	1	4	19	24
Felicitaciones	8	0	3	11
<b>TOTALES</b>	<b>9447</b>	<b>11394</b>	<b>9149</b>	<b>29990</b>

Fuente: Sistema I-gestión

### 6.1.3 PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

Las dependencias que registran mayor atención a requerimientos fueron: Unidad de Subsidio y Aportes con 18.760 atenciones, representando el 62,55% del total de requerimientos recibidos, seguida por la Unidad de Tesorería y Caja con 3.414 atenciones (11,38%) y, en tercer lugar, la Unidad de Crédito y Cobranza con 3.076 atenciones. (10,25%).

Tabla No.4. Distribución de requerimientos por dependencia

Dependencia Vs Tipo De Requerimiento								
Dependencia	Solicitud	Afiliación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
Atención Al Cliente	792	0	0	1	1	17	5	816
Atención Integral Al Menor	1	0	0	0	0	0	0	1
Biblioteca	1	0	0	0	0	2	0	3
Capacitación	33	0	0	0	0	0	0	33
Centro De Empleo Cajamag	8	0	0	0	0	0	0	8
Centro Recreacional Teyuna	58	0	0	3	0	0	0	61
Colegio Cajamag	0	0	0	1	0	0	0	1
Contabilidad	6	0	0	0	0	0	0	6
Departamento De Cultura Y Comunicaciones	1	0	0	0	0	0	0	1
Dirección Administrativa	0	0	0	1	0	0	0	1
Fosfec	756	0	11	6	0	0	0	773
Instituto De Formación Técnica	25	0	1	1	0	0	0	27
Oficina De Jurídica	0	0	8	0	0	0	0	8
Programa Vivienda	156	0	3	0	1	0	0	160
Recreación Santa Marta	267	0	1	3	0	1	1	273
Servicios Sociales Santa Marta	8	0	0	0	0	0	0	8
Turismo Social	24	0	2	2	0	0	0	28
Unidad De Crédito Y Cobranza	3055	0	5	15	0	1	0	3076
Unidad De Gestión Logística	148	0	0	0	0	0	0	148
Unidad De Subsidio Y Aportes	11315	6131	58	6	1250	0	0	18760
Unidad De Tecnología De La Inf.	2273	0	0	0	0	0	0	2273
Unidad De Tesorería Y Caja	3309	0	2	3	97	2	1	3414
Unidad Integral De Servicios Ciénaga	0	0	0	1	0	0	0	1
Unidad Integral De Servicios El Banco	0	0	0	1	0	0	0	1
Unidad Integral De Servicios Fundación	1	0	0	1	0	0	0	2
Unidad Integral De Servicios Pivijay	0	0	0	1	0	0	0	1
Unidad Integral De Servicios Plato	4	0	0	0	0	0	0	4
Vacunación	97	0	0	0	0	1	4	102
<b>TOTAL</b>	<b>22338</b>	<b>6131</b>	<b>91</b>	<b>46</b>	<b>1349</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>29990</b>

Fuente: Sistema I-gestión



#### 6.1.4 PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS ASIGNADAS POR UNIDAD INTEGRAL DE SERVICIOS UIS

Entre las UIS municipales la que registra mayor número de atenciones es la UIS de Ciénaga con 3.462, las cuales están relacionadas con consultas del pago de la cuota monetaria y procesos de afiliación, seguida por la UIS de Fundación con 1.695 atenciones también relacionadas mayormente con el proceso de afiliación, el pago de la cuota monetaria y consultas relacionadas con el medio de pago, la UIS que registró el menor número de requerimientos fue la de El Banco con 161 requerimientos.

Tabla No. 5. Distribución de requerimientos por UIS

Sede Vs Tipo De Requerimiento								
Sede	Solicitud	Afiliación	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Sugerencia	Total
Sede Administrativa	17481	4699	82	44	1209	11	24	23550
UIS Ciénaga	2779	597	5	2	79	0	0	3462
UIS El Banco	95	63	0	0	3	0	0	161
UIS Fundación	1077	578	2	0	38	0	0	1695
UIS Pivijay	403	56	1	0	3	0	0	463
UIS Plato	399	83	0	0	7	0	0	489
UIS Santa Ana	104	55	1	0	10	0	0	170
<b>TOTALES</b>	<b>22338</b>	<b>6131</b>	<b>91</b>	<b>46</b>	<b>1349</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>29990</b>

Fuente: Sistema I-gestión

#### 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 los reclamos más recurrentes.

#### 6.3 QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTE

##### ✓ Reclamos más recurrentes

Durante este período entre los reclamos más recurrentes (75,31%) se encuentran identificados los relacionados con el pago del subsidio monetario debido a fallas operativas, al no pago de aportes del empleador y a la no acreditación de documentación requerida para acreditar el derecho como se ve en la tabla No.6:

Tabla No.6. Reclamos recurrentes

RECLAMOS RECURRENTE					
CODIGO CAJA	CODIGO SSF	CATEGORÍA/TIPOLOGIA SSF	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGIA SSF	TOTAL RECLAMOS	%
0028	9	Subsidio monetario/pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	443	33%
0028	20	Afiliaciones trabajador	N/A	62	5%
0037	8	Subsidio monetario/pago del subsidio	No pago de aportes del empleador	272	20%
0036	1	Subsidio monetario/pago del subsidio	No acreditación (no se ha girado el subsidio debido a que el trabajador no ha entregado la documentación requerida para acreditar el derecho)	239	18%

Fuente: Sistema I-gestión



✓ **Encontramos las quejas más recurrentes:**

Durante este período entre las quejas más recurrentes se encuentran identificadas las relacionadas con la insatisfacción con servicios de la Caja (95,65%), mayormente con Servicios Sociales-Crédito, Fondos de Ley (MPC) y pago de subsidio, como puede observarse en la tabla No.7:

Tabla No. 7. Quejas recurrentes

QUEJAS RECURRENTE				
CODIGO CAJA	CODIGO SSF	CATEGORÍA/TIPOLOGIA SSF	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGIA SSF	TOTAL QUEJAS
34	2	Subsidio monetario/pago de subsidio	No cuenta con medio de pago (dificultades en expedición de tarjeta o dificultades en contrato con operadores y/o cajeros, etc.). TESORERÍA.	4
	9	Subsidio monetario/pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	4
	29	Fondos de Ley	Mecanismo de Protección Al Cesante	6
	49	Servicios Sociales - Crédito	N/A	15
<b>TOTALES</b>				<b>44</b>

Fuente: Sistema I-gestión

Las quejas se concentraron mayormente en un 32,61% en la Unidad de Crédito y cobranza, en un 13,04% tanto para la dependencia de Fosfec como para la Unidad de Subsidio y Aportes como se muestra en la tabla No.8.:

Tabla No.8. Comportamiento de queja por dependencia

DEPENDENCIA INVOLUCRADA	QUEJA	%
Atención Al Cliente	1	2,17%
Centro Recreacional Teyuna	3	6,52%
Colegio Cajamag	1	2,17%
Dirección Administrativa	1	2,17%
Fosfec	6	13,04%
Instituto De Formación Técnica	1	2,17%
Recreación Santa Marta	3	6,52%
Turismo Social	2	4,35%
Unidad De Crédito Y Cobranza	15	32,61%
Unidad De Subsidio Y Aportes	6	13,04%
Unidad De Tesorería Y Caja	3	6,52%
Unidad Integral De Servicios Ciénaga	1	2,17%
Unidad Integral De Servicios El Banco	1	2,17%
Unidad Integral De Servicios Fundación	1	2,17%
Unidad Integral De Servicios Pivijay	1	2,17%
<b>TOTALES</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema I-gestión



#### 6.4 SOLICITUDES RECURRENTE

En el cuarto trimestre de 2021, entre las solicitudes más recurrentes encontramos las relacionadas con: requisitos para inscripción y/o verificación de estado de subsidio familiar, consultas por tarjeta débito, requisitos para solicitud y/o verificación de estado de servicio de crédito y en cuarto lugar, la activación de usuarios del portal web, como se puede ver en la tabla No.9:

Tabla No.9. Solicitudes más recurrentes

SOLICITUDE MAS RECURRENTE		
TIPO DE SOLICITUD	SOLICITUD	%
0015 - SOLICITUD DE REQUISITOS PARA INSCRIPCION Y/O VERIFICACION DE ESTADO - SUBSIDIO FAMILIAR	6790	30,40%
0064 - RECEPCION DE OTRAS CONSULTAS POR TARJETA DEBITO	3034	13,58%
0016 - SOLICITUD DE REQUISITOS PARA SOLICITUD Y/O VERIFICACION DE ESTADO - SERVICIO DE CREDITO	2796	12,52%
0059 - SOLICITUD DE ACTIVACION DE USUARIOS DEL PORTAL WEB	2273	10,18%

Fuente: Sistema I-gestión.

Las solicitudes antes mencionadas corresponden al nivel de atención I, las cuales son de respuesta inmediata por parte de los gestores de Atención al Cliente.

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

Durante este período los canales más utilizados por nuestros usuarios fueron en primer lugar el canal telefónico (38,11%), en segundo lugar el canal presencial (31,27%) y en tercer lugar el canal virtual email (26,69%); el número de requerimientos registrados por el canal telefónico disminuyó un 14,78 % (11.430) en comparación con el mismo período del año anterior (13.413), el número de registro de requerimientos por el canal virtual email muestra un incremento del 3,83 % (8.005) en comparación con el mismo período del año anterior (7.698) y los registros por el canal presencial también manifiestan un aumento de 2,26 % (9.378) en comparación con el mismo período del año anterior (9,170).

Es importante considerar los factores que no permitieron realizar un mayor número de registro de requerimientos en el I-gestión a través de los canales email y telefónico:

Email:

- ✓ Falta de datos del cliente
- ✓ Ingreso de Publicidad
- ✓ Información para otras dependencias (invitaciones, comunicaciones de otras empresas)
- ✓ Fallas técnicas
- ✓ Solicitudes de información sobre los servicios de la Caja

Teléfono:

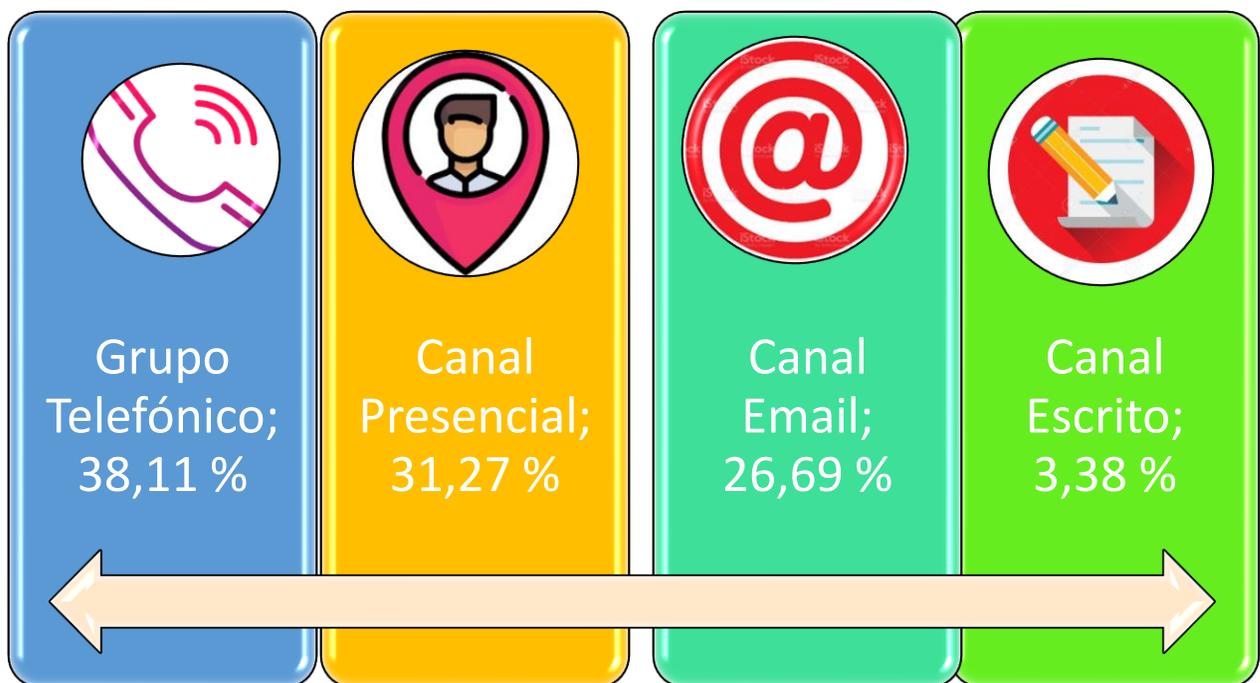
- ✓ Caída de llamadas
- ✓ El cliente termina la llamada justo cuando el gestor contesta, sin dar tiempo de gestionar la llamada
- ✓ Saturación de la troncal SIP
- ✓ Fallas técnicas

➤ **Consolidado Cuarto Trimestre 2021**

Tabla No 10. Comportamiento de requerimientos por canal de atención

Tipo Requerimiento	Presencial	Escrito	Telefónico	Email	Mercurio	Buzón de sugerencias	Grupo Focal	Total
Derechos de Peticiones Generales	25	0	0	66	0	0	0	91
Quejas	9	0	8	17	5	7	0	46
Reclamos	285	7	896	156	4	1	0	1349
Sugerencias	0	0	0	3	0	20	1	24
Solicitudes	6465	130	10526	5103	114	0	0	22338
Afiliaciones físicas	2594	875	0	2660	2	0	0	6131
Felicitaciones	0	1	0	0	0	10	0	11
<b>TOTALES</b>	<b>9378</b>	<b>1013</b>	<b>11430</b>	<b>8005</b>	<b>125</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>29990</b>

Fuente: Sistema I-gestión



Gráfica No. 6 Comportamiento PQRSDf por canales de atención



Gráfica No.7 Comportamiento PQRSDF por canales de atención

➤ **Consolidado Cuarto Trimestre 2020**

Tabla No 11. Comportamiento de requerimientos por canal de atención

TIPO DE REQUERIMIENTO Vs CANAL DE RECEPCIÓN							
TIPO REQUERIMIENTO	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICO	EMAIL	PAGINA WEB	BUZON	TOTAL
Derechos de Petición Generales	15	109	1	51	0	0	176
Quejas	316	25	962	239	3	0	1545
Reclamos	6	0	71	22	1	0	100
Sugerencias	0	0	0	0	0	1	1
Solicitudes	7074	341	12376	5547	309	0	25647
Afiliaciones físicas	1759	843	3	1839	0	0	4444
Felicitaciones	0	0	0	0	0	7	7
<b>TOTALES</b>	<b>9170</b>	<b>1318</b>	<b>13413</b>	<b>7698</b>	<b>313</b>	<b>8</b>	<b>31920</b>

Fuente: Sistema I-gestión

Tabla No 12. Comportamiento de requerimientos por canales de comunicación mensualmente

CANAL RECEPCION VS MES					
CANAL DE RECEPCION	Promedio Mensual	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Presencial	3126	2867	3565	2946	9378
Telefónico	3810	3692	4460	3278	11430
Email	2668	2646	3093	2266	8005
Escrito	338	231	249	533	1013
Buzón De Sugerencias	13	11	5	22	38
Mercurio	42	0	22	103	125
Grupo Focal	0	0	0	1	1
Encuesta	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>		<b>9447</b>	<b>11394</b>	<b>9149</b>	<b>29990</b>

Fuente: Sistema I-gestión

Se observa que el canal de atención telefónico fue el más utilizado por los clientes durante el mes de noviembre con 4.460 registros aunque disminuyó durante el mes de diciembre (3278), el canal virtual email registró un buen movimiento durante el mes de noviembre con 3093 registros, sin embargo, su tendencia es variable porque durante los meses de octubre y diciembre presentó un número de 2.646 y 2.268 registros respectivamente, el canal presencial obtuvo su mayor uso en el mes de noviembre con un total de 3.565 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 de lunes a viernes en el horario de 7:00am-4:00pm, con citas reservadas a través del enlace <https://citas.cajamag.com.co/>, así mismo se mantienen los canales virtuales habilitados para la atención a los grupos de interés.

Durante este período el canal presencial atendió a 8.179 usuarios cumpliendo con el protocolo de bioseguridad para la atención presencial, el mes de noviembre tuvo el mayor número de clientes atendidos con un total de 3582, representando el 44% del total de usuarios atendidos presencialmente hasta el 28 de diciembre, en comparación con el mes anterior se atendieron 2512 clientes más, toda vez que se atendieron usuarios de los servicios de tesorería, crédito, recreación, afiliaciones y PQRSF.

## 7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQR, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FÍSICAS

El promedio de cierre de las PQRSDF durante el IV trimestre de 2021 de las peticiones con fecha máxima de respuesta al 30 de diciembre de 2021 se establece de acuerdo con los tiempos otorgados por la normatividad vigente a las modalidades de petición:

CLASE	TERMINO
<b>Peticiones en interés general y particular</b>	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
<b>Peticiones de documentos e información</b>	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
<b>Consultas</b>	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
<b>Peticiones entre autoridades</b>	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
<b>HABEAS DATA</b>	
<b>Consultas</b>	10 días hábiles
<b>Reclamos</b>	15 días hábiles
<b>Quejas, Reclamos y Felicitaciones (QRF)</b>	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
<b>Solicitudes</b>	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Fuente: Políticas de Atención a PQRSDF

Por lo anterior, se adelantó el análisis del promedio de cierre de los requerimientos, identificando que las peticiones por cada modalidad no superaron el tiempo máximo que la normatividad establece.

La oportunidad en la respuesta a PQR, Solicitudes y Afiliaciones físicas durante este período alcanzó un nivel del **99,70 %**, incrementándose en un 11.63 % en comparación con el mismo período del año anterior como puede observarse, en cuanto a los requerimientos atendidos inoportunamente

disminuyeron en un 98,30 %. De los 30.261 requerimientos contestados en el período, el 1,44% (436 requerimientos) fueron radicados en períodos anteriores. La meta establecida para este indicador es de 90%. Ver Tablas No.13,14 y 15.

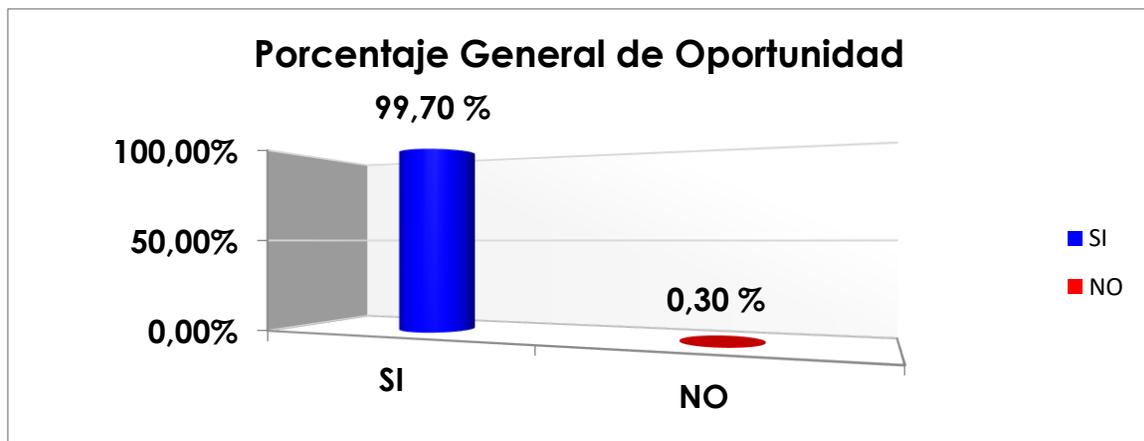
Se constata que el mayor nivel de oportunidad en la respuesta a requerimientos de los clientes se alcanzó durante los meses de noviembre y diciembre con un 99,79 % cada uno superando el margen de oportunidad establecido por la Caja de Compensación teniendo una tendencia al alza desde el mes de octubre. Ver Tabla No.16.

➤ **Consolidado Cuarto Trimestre 2021**

Tabla No 13. Nivel de oportunidad de la respuesta a requerimientos

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	30.169	99,70%
NO	92	0,30%
<b>TOTAL</b>	<b>30.261</b>	<b>100,00%</b>

Fuentes: Sistema I-gestión



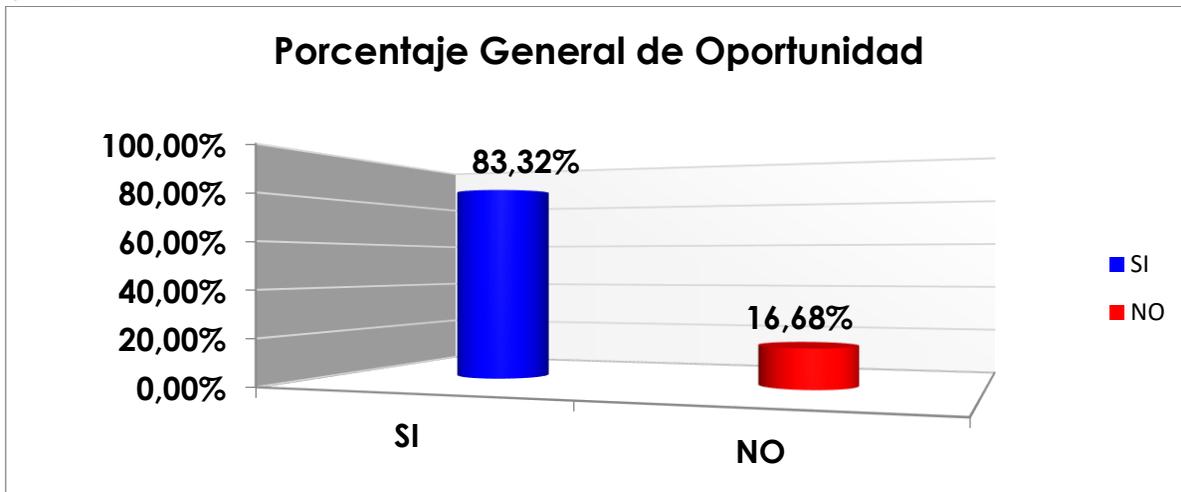
Gráfica No. 8 Comportamiento general oportunidad

➤ **Consolidado Cuarto Trimestre 2020**

Tabla No.14 Nivel de oportunidad de la respuesta a requerimientos

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	27.027	83,32%
NO	5.411	16,68%
<b>TOTAL</b>	<b>32.438</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema I-gestión

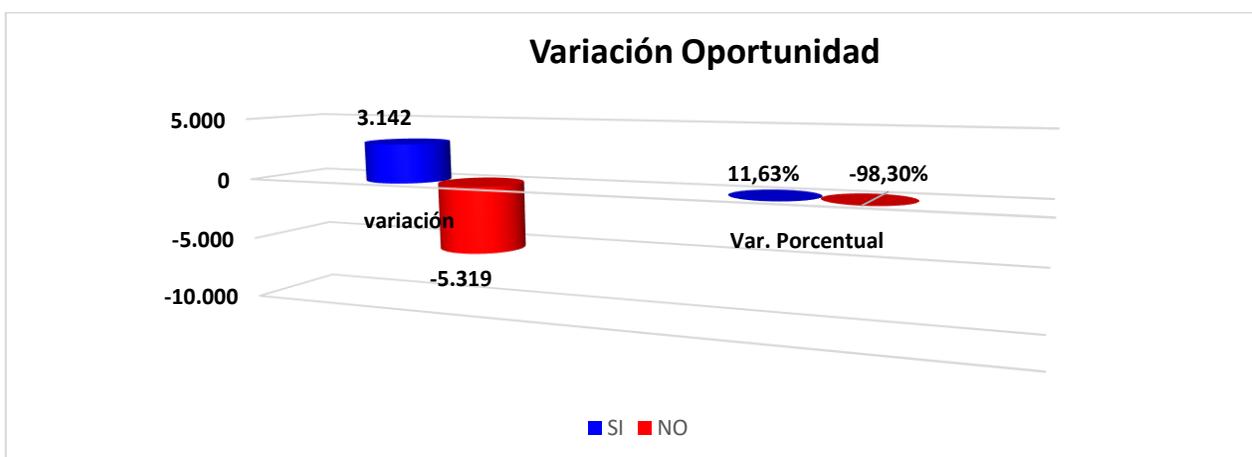


Gráfica No. 9 Comportamiento general oportunidad

Tabla No 15. Variación estándar oportunidad de la respuesta a requerimientos

Variación Estándar				
Oportunidad	2020	2021	variación	Var. Porcentual
SI	27.027	30.169	3.142	11,63%
NO	5.411	92	-5.319	-98,30%
<b>TOTAL</b>	<b>32.438</b>	<b>30.261</b>		

Fuente: Sistema I-gestión.



Gráfica No.9 Comportamiento general oportunidad

➤ Comportamiento mensualmente

Tabla No.16 Comportamiento de oportunidad en I respuesta a requerimientos mensualmente

Mes	Totales	Requerimientos Resueltos Oportunamente			
		Si	No	% Si	% No
Octubre	9643	9595	48	99,50%	0,50%
Noviembre	11254	11230	24	99,79%	0,21%
Diciembre	9364	9344	20	99,79%	0,21%
<b>Total</b>	<b>30261</b>	<b>30169</b>	<b>92</b>		

Fuente: Sistema I-gestión

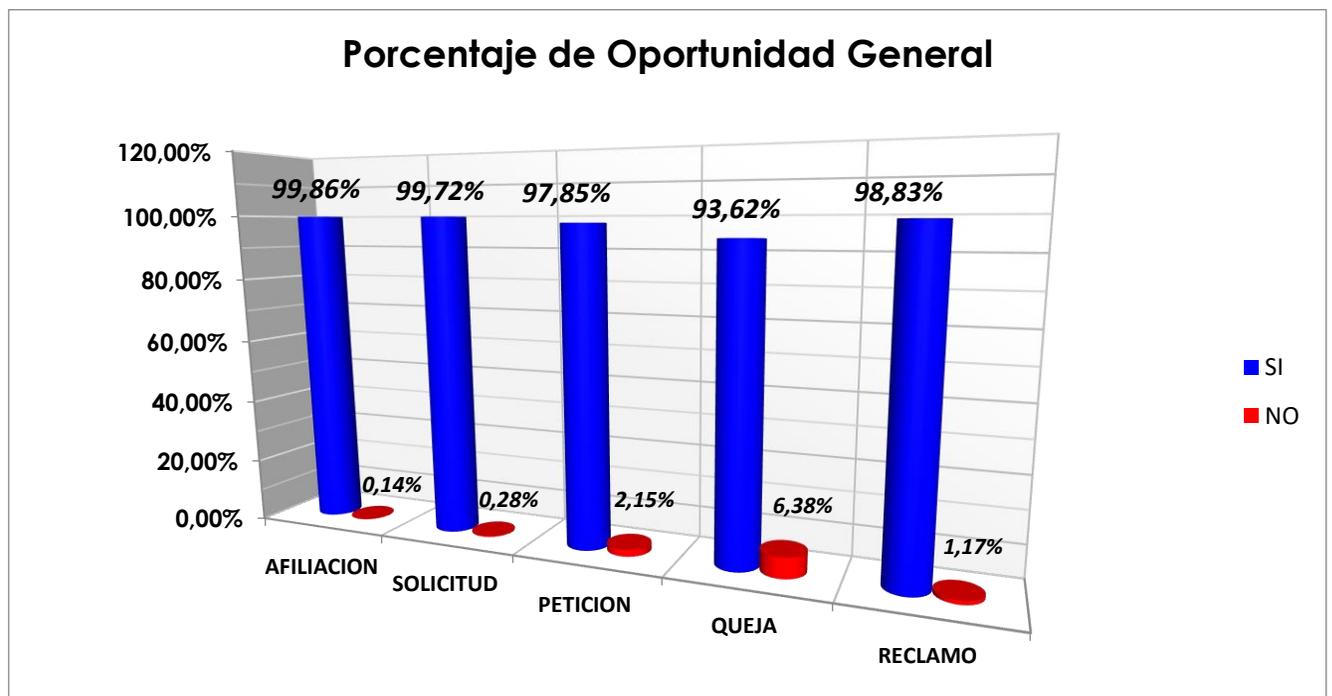
➤ **Oportunidad por Tipo de Requerimiento**

Se observa que el tipo de requerimiento que alcanzó mayor nivel de oportunidad en la respuesta fueron las afiliaciones físicas con un 99,86 %, seguida de las solicitudes con un 99,72 %, los reclamos con el 98,83% y los derechos de peticiones con un 97,85 %, es pertinente tener en cuenta que las peticiones tienen la obligatoriedad jurídica de ser contestadas oportunamente a los peticionarios, lo cual se cumple por las dependencias involucradas, sin embargo, el cargue de la respuesta en el I-gestión para el cierre de la atención en algunos casos no se realiza oportunamente. Ver Tablas Nos.17 y 18.

Tabla No.17 Nivel de oportunidad en general

TIPO REQUERIMIENTO	TOTALES	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
Afiliaciones físicas	6339	6330	9	99,86%	0,14%
Solicitudes	22418	22356	62	99,72%	0,28%
Derechos de peticiones generales	93	91	2	97,85%	2,15%
Quejas	47	44	3	93,62%	6,38%
Reclamos	1364	1348	16	98,83%	1,17%
Felicitaciones	0	0	0	0,00%	0,00%
Sugerencias	0	0	0	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>30261</b>	<b>30169</b>	<b>92</b>		

Fuentes: Sistema I-gestión



Gráfica No. 10 Comportamiento oportunidad requerimientos

➤ Oportunidad por Dependencia

Tabla No.18 Comportamiento de la oportunidad general por dependencia

DEPENDENCIA	TOTALES	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
ATENCION AL CLIENTE	793	792	1	99,87%	0,13%
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	1	1	0	100,00%	0,00%
BIBLIOTECA	1	1	0	100,00%	0,00%
CAPACITACION	33	33	0	100,00%	0,00%
CENTRO DE EMPLEO CAJAMAG	8	8	0	100,00%	0,00%
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	61	60	1	98,36%	1,64%
COLEGIO CAJAMAG	2	2	0	100,00%	0,00%
CONTABILIDAD	6	6	0	100,00%	0,00%
UNIDAD DE CULTURA Y COMUNICACIONES	1	1	0	100,00%	0,00%
FOSFEC	771	771	0	100,00%	0,00%
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	27	27	0	100,00%	0,00%
OFICINA DE JURIDICA	10	10	0	100,00%	0,00%
PROGRAMA VIVIENDA	160	160	0	100,00%	0,00%
RECREACION SANTA MARTA	271	271	0	100,00%	0,00%
SERVICIOS SOCIALES SANTA MARTA	8	8	0	100,00%	0,00%
TURISMO SOCIAL	27	27	0	100,00%	0,00%
UNIDAD DE CREDITO Y COBRANZA	3075	3072	3	99,90%	0,10%
UNIDAD DE GESTION LOGISTICA	148	148	0	100,00%	0,00%
UNIDAD DE SUBSIDIO Y APORTES	19059	18985	74	99,61%	0,39%
UNIDAD DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	2275	2275	0	100,00%	0,00%
UNIDAD DE TESORERIA Y CAJA	3418	3408	10	99,71%	0,29%
UNIDAD INTEGRAL DE SERVICIOS EL BANCO	1	0	1	0,00%	100,00%
UNIDAD INTEGRAL DE SERVICIOS FUNDACION	2	2	0	100,00%	0,00%
UNIDAD INTEGRAL DE SERVICIOS PIVIJAY	1	1	0	100,00%	0,00%
UNIDAD INTEGRAL DE SERVICIOS PLATO	5	4	1	80,00%	20,00%
VACUNACION	97	96	1	98,97%	1,03%
<b>TOTAL</b>	<b>30261</b>	<b>30169</b>	<b>92</b>		

fuentes: Sistema I-gestión

➤ **Oportunidad respuesta a PQRSF por Dependencia**

Podemos observar que de las 16 dependencias responsables de responder PQRS de los clientes durante el período, solo el 87,5% (14) contestaron oportunamente a sus clientes, incumpliendo el Centro Recreacional TEYUNA y la UIS de El Banco.

Tabla No.19 Comportamiento de la oportunidad PQRS

DEPENDENCIA	TOTALES	RESOLUCION OPORTUNA			
		SI	NO	% SI	% NO
Atención Al Cliente	1	1	0	100,00%	0,00%
Centro Recreacional Teyuna	3	2	1	66,67%	33,33%
Colegio Cajamag	2	2	0	100,00%	0,00%
Fosfec	16	16	0	100,00%	0,00%
Instituto De Formación Técnica	2	2	0	100,00%	0,00%
Oficina De Jurídica	10	10	0	100,00%	0,00%
Programa Vivienda	5	5	0	100,00%	0,00%
Recreación Santa Marta	4	4	0	100,00%	0,00%
Servicios Sociales Santa Marta	0	0	0	0,00%	0,00%
Turismo Social	3	3	0	100,00%	0,00%
Unidad De Crédito Y Cobranza	20	19	1	95,00%	5,00%
Unidad De Subsidio Y Aportes	1326	1316	10	99,25%	0,75%
Unidad De Tesorería Y Caja	109	101	8	92,66%	7,34%
Unidad Integral De Servicios El Banco	1	0	1	0,00%	100,00%
Unidad Integral De Servicios Fundación	1	1	0	100,00%	0,00%
Unidad Integral De Servicios Pivijay	1	1	0	100,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1504</b>	<b>1483</b>	<b>21</b>		

fuentes: Sistema I-gestión

## 8. Calidad de la respuesta a PQR

En el cuarto trimestre de 2021, el nivel de calidad de la respuesta a requerimientos de los usuarios fue del 91,45%, aumentando en 9,22% en comparación con el mismo período del año anterior (83,73%) y superando 1,45% la meta establecida del 90%.

Tabla No 20. Nivel de satisfacción con la respuesta

CLASIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
SATISFECHO	139	91,45%
INSATISFECHO	13	8,55%
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>

Fuentes: Sistema I-gestión



## 9. 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 y a su vez se efectuó el envío correspondiente a cada uno de los responsables en las unidades y servicios encargados de dar resolución a los mismos.
- El porcentaje de PQRSF, Solicitudes y afiliaciones físicas con respuesta extemporánea mostrado del consolidado corresponde a 92 PQRSF, Solicitudes y afiliaciones físicas, equivalente a un 0,30 % del total de 29.990 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes y afiliaciones físicas a responderse durante el IV trimestre de 2021.
- 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 en 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.
- Los clientes se encuentran satisfechos con la calidad de la respuesta a solicitudes de los clientes.

## 10.RECOMENDACIONES

1. Continuar con la gestión 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 I-gestión por parte de los responsables de responder, así se evita el reproceso en el cierre de la atención.
3. Verificar e identificar las inconsistencias que se pueden resolver de manera general, para evitar el alto número de registros de requerimientos, por una sola incidencia.
4. Mantener comunicado al equipo de trabajo del área de atención al cliente, de los cambios efectuados en las Unidades, programas y servicios, para mantener una información confiable y dar las orientaciones correspondientes a los afiliados.
5. Revisar y modificar los términos de respuestas de algunos Reclamos relacionados con el pago de cuota monetaria, con el objetivo de incrementar el nivel de oportunidad en la respuesta y garantizar que la respuesta al derecho de petición cumpla los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: Calidad de la respuesta, Debe ser completa, Debe ser clara, Debe ser precisa e idónea, Ser congruente, Suficiente, Soportes y Documentos Anexos, Horarios de atención, Presentación de la respuesta.

**NELLYS FERNANDEZ MERCADO**

**Jefe Área Atención Al Cliente**

Proyectó: Danny Rafael Martínez Acosta

Coordinador Área Atención al Cliente

