

**CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA
CAJAMAG**

**INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
PQRSF**

PRIMER TRIMESTRE DE 2019

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
ABRIL DE 2019**

PRESENTACION

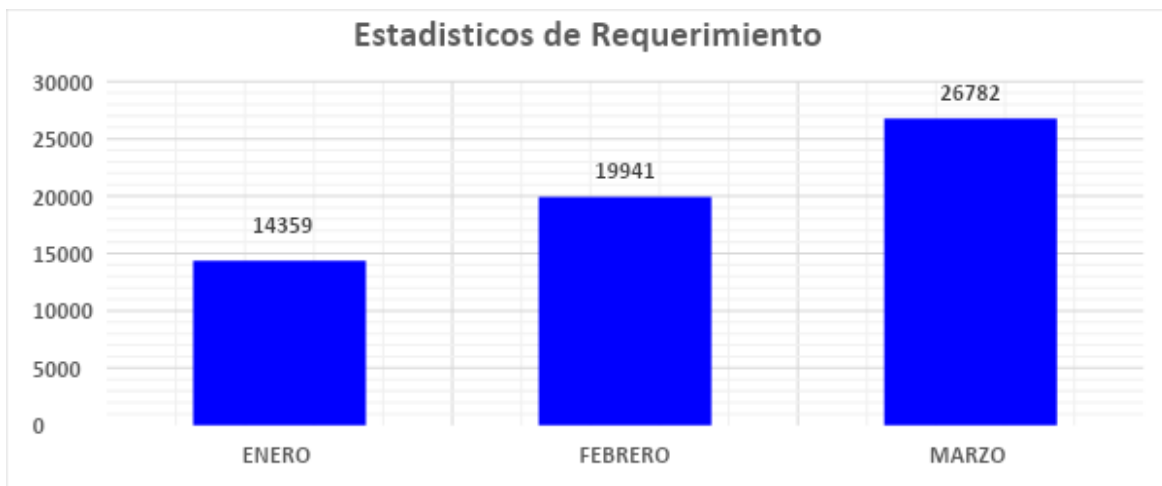
La Oficina de Atención al Cliente cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Circular Externa No. 0004 de 2016 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, presenta el informe estadístico de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) atendidas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Marzo del año 2019, 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 presentadas por los clientes, las cuales fueron capturadas a través del aplicativo de gestión integral para atención de PQRSF de nuestra caja de compensación (Igestion), de igual manera se entregarán los datos concernientes a la oportunidad en la atención a los requerimientos de los clientes a nuestra entidad, también se observarán los datos arrojados por la aplicación de las encuestas de Calidad de la Respuesta entregada a las PQR, para una mayor facilidad en la lectura del informe los datos se han subdividido en cuatro grandes grupos:

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

ANÁLISIS CUANTITATIVO DE PQRSF

En principio el objetivo primordial de este informe es realizar la verificación de las PQRSF que fueron atendidas por la Caja de Compensación Familiar, sin embargo, este tipo de atenciones no es lo único que se realiza en la entidad por lo cual se entrega una serie de datos estadísticos que pueden ser de gran importancia. Teniendo esto en cuenta se constata que para el primer trimestre del año 2019, fueron atendidos un total de **41.736** usuarios los cuales radicaron un total de **61.082** requerimientos, divididos mes a mes de la siguiente manera:



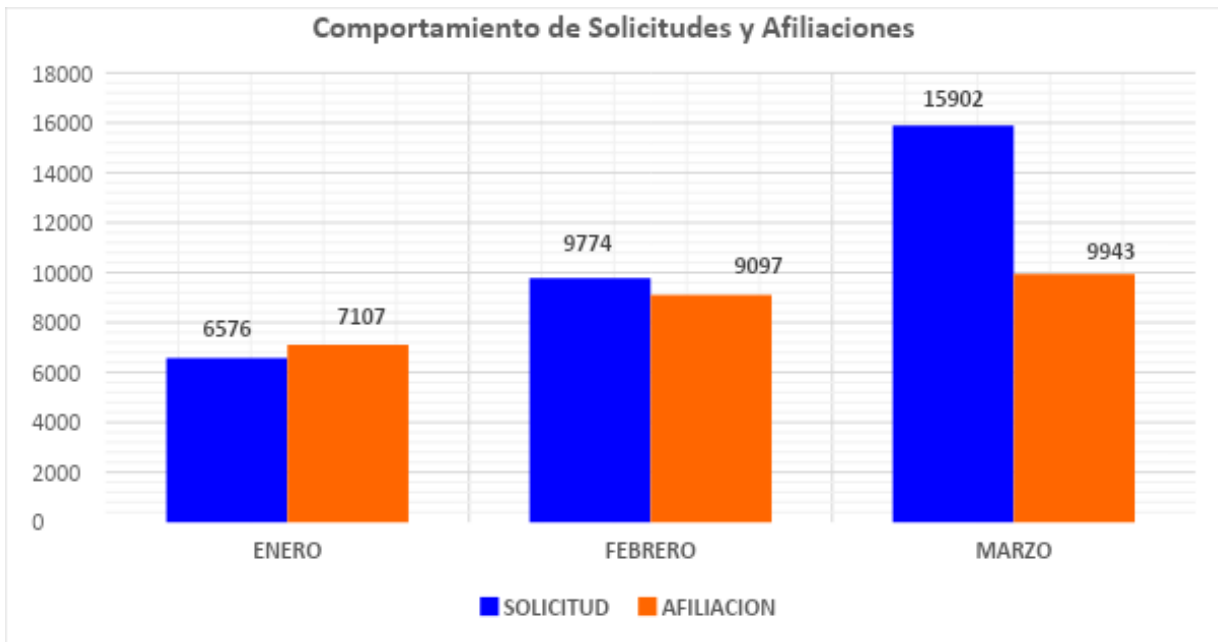
Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Como podemos observar la tendencia es al alza, llegando a su punto más alto durante el mes de Marzo, mes en el cual los clientes actualizaron las certificaciones de estudio de sus beneficiarios. Ahora bien, como se mencionó anteriormente, los requerimientos presentados por los clientes no son solo del tipo (PQRSF), por lo cual para una mayor facilidad en el análisis, los datos los dividiremos en dos grupos: en el primero encontraremos lo correspondiente a **Solicitudes y Afiliaciones** y, en el Segundo se analizará lo correspondiente a las **PQRSF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones).

Teniendo en cuenta lo anterior, para el periodo en análisis se recibieron **32.252** Solicitudes y **26.147** afiliaciones para un total de **58399** requerimientos lo que

representa el **95,60%** de lo que nuestros clientes presentaron en nuestra entidad, esto se visualiza de la siguiente manera:

TIPO REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
SOLICITUD	6576	9774	15902	32252
AFILIACION	7107	9097	9943	26147
TOTAL MES	13683	18871	25845	58399



Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Entre las solicitudes presentadas por los clientes se encuentran: presentación de certificaciones de estudios, información sobre el portafolio de servicios de la Caja, solicitudes de creación de usuario portal web, trámites relacionados con la tarjeta débito plus, solicitudes de créditos, recepción de bonos, cheques y demás documentos, solicitudes de paz y salvo, pago de servicios de la Caja, preinscripción de cursos de capacitación, presentación de certificados de discapacidad.

En el siguiente cuadro visualizaremos la cantidad de requerimientos en estos dos tipos que fueron asignados a las diferentes dependencias involucradas esto se visualiza de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	SOLICITUD	AFILIACION
AGENCIA DE VIAJES	1	0
ATENCION AL CLIENTE	697	0
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	4	0
BIBLIOTECA	10	0
CAPACITACION	592	0
CENTRO MUSICAL SANTA MARTA	178	0
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	28	0
CLUB ARHUACO	1	0
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	2	0
CONTABILIDAD	1	0
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	4088	0
DEPARTAMENTO DE CULTURA Y COMUNICACIONES	4	0
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	1599	0
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	184	0
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	21150	26147
DIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0

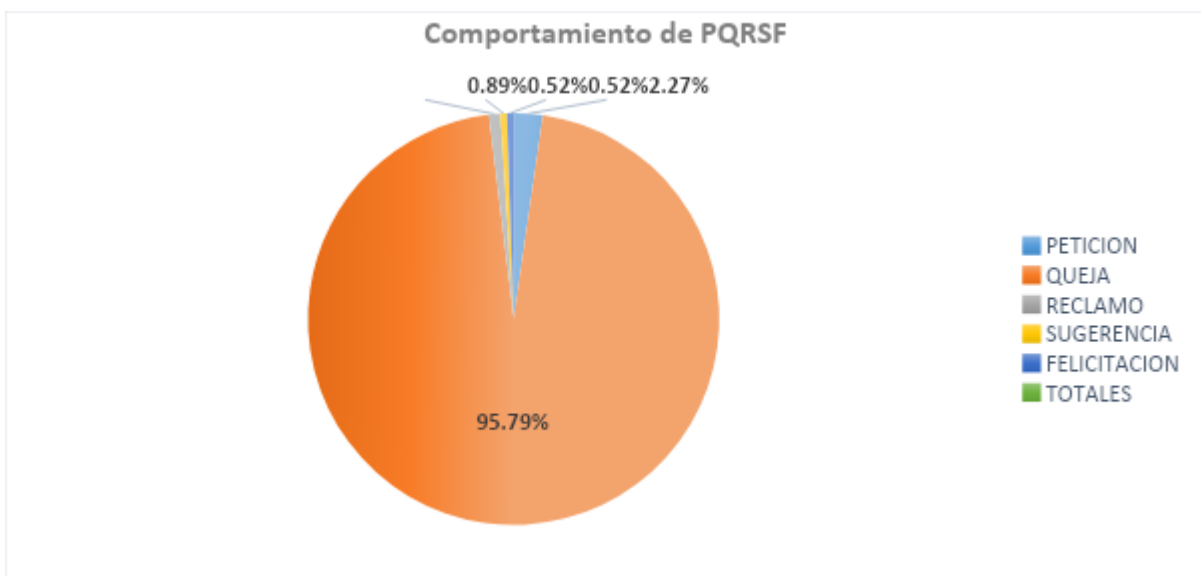
FOSFEC	202	0
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	678	0
MEDICINA PREVENTIVA	80	0
OFICINA DE JURIDICA	0	0
OFICINA DE MERCADEO	12	0
PROGRAMA NIÑO ESPECIAL	1	0
PROGRAMA VIVIENDA	811	0
RECREACION SANTA MARTA	33	0
SALUD OCUPACIONAL	2	0
SERV. SOCIALES SANTANA	2	0
SERVICIOS SOCIALES CIENAGA	2	0
SERVICIOS SOCIALES FUNDACION	0	0
SERVICIOS SOCIALES SANTA MARTA	9	0
TEATRO CAJAMAG	6	0
TESORERIA	1864	0
TURISMO SOCIAL	10	0
TOTALES	32252	26147

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Como podemos observar, la mayor parte los requerimientos presentados por los usuarios se concentran en el Departamento de **Subsidio y Aportes** con **21.150** solicitudes y 26.147 afiliaciones, seguida por el Departamento de **Crédito y Cobranza** con **4.088** solicitudes y, en tercer lugar el Departamento de **Tesorería** con **1864** solicitudes registradas en las sedes municipales.

En lo correspondiente a **PQRSF** se recibieron un total de **2.683** requerimientos lo que representa el **4,39 %** del total, ahora los datos individuales de cada tipo son los siguientes:

TIPO REQUERIMIENTO	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION	61	2,27%
QUEJA	2570	95,79%
RECLAMO	24	0,89%
SUGERENCIA	14	0,52%
FELICITACION	14	0,52%
TOTALES	2683	

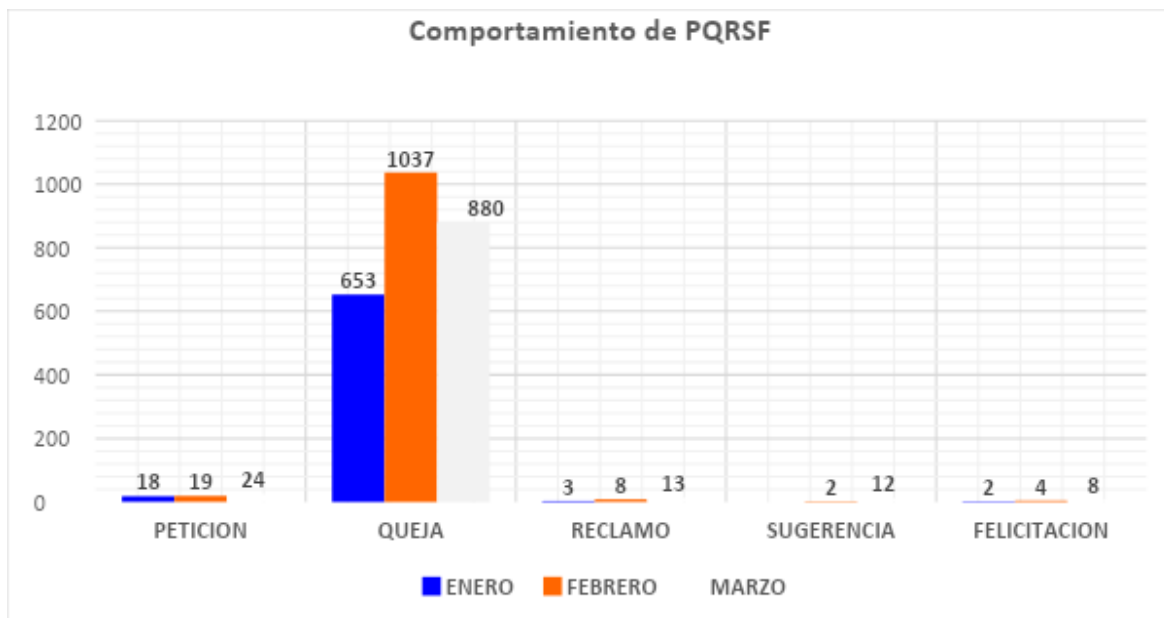


Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Como visualizamos el tipo de requerimiento **Queja** concentra el **95,79%** de lo presentado siendo la más representativa del periodo ya nombrado, seguido por

Petición, que hace referencia a los derechos de petición con un **2,27%** y **Reclamo** con un **0,89%**, por otra parte, visualizando mes a mes el comportamiento se presenta de esta forma:

TIPO REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICION	18	19	24	61
QUEJA	653	1037	880	2570
RECLAMO	3	8	13	24
SUGERENCIA	0	2	12	14
FELICITACION	2	4	8	14
TOTALES	676	1070	937	2683



Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Ahora bien, para efectos de desarrollar estrategias encaminadas al mejoramiento de los procesos, es importante analizar el volumen de PQRSF asignadas a cada dependencia por lo cual los datos obtenidos son los siguientes:

DEPENDENCIA	PETICIO N	QUEJ A	RECLAM O	SUGERENCI A	FELICITACIO N	TOTAL
AGENCIA DE VIAJES	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL CLIENTE	0	4	2	1	4	11
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	0	0	2	0	0	2
BIBLIOTECA	0	0	1	0	1	2
CAPACITACION	0	1	1	0	0	2
CENTRO MUSICAL SANTA MARTA	0	0	0	0	0	0
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	0	0	2	0	0	2
CLUB ARHUACO	0	0	0	0	0	0
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	0	0	0	0	0	0
CONTABILIDAD	0	0	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	3	9	2	2	1	17
DEPARTAMENTO DE CULTURA Y COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0
ENTREGA DE KITS ESCOLARES	0	0	2	0	0	2
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	0	1	0	1	0	2
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	47	2545	7	9	3	2611
DIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0
FOSFEC	2	0	1	0	0	3

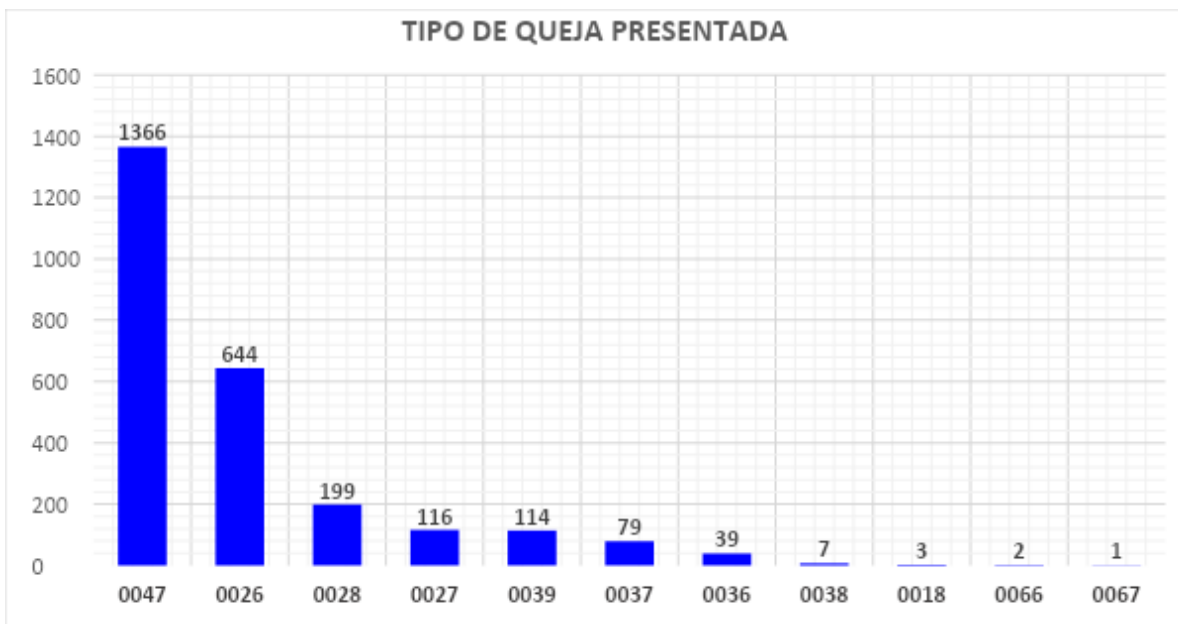
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	1	3	1	0	1	6
MEDICINA PREVENTIVA	0	1	0	0	4	5
OFICINA DE JURIDICA	1	0	0	0	0	1
OFICINA DE MERCADEO	0	0	0	0	0	0
PROGRAMA NIÑO ESPECIAL	0	0	0	0	0	0
PROGRAMA VIVIENDA	6	1	0	0	0	7
RECREACION SANTA MARTA	0	0	0	0	0	0
SALUD OCUPACIONAL	0	0	0	0	0	0
SERV. SOCIALES SANTANA	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS SOCIALES CIENAGA	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS SOCIALES FUNDACION	0	0	1	1	0	2
SERVICIOS SOCIALES SANTA MARTA	0	0	0	0	0	0
TEATRO CAJAMAG	1	0	0	0	0	1
TESORERIA	0	5	2	0	0	7
TURISMO SOCIAL	0	0	0	0	0	0
TOTALES	61	2570	24	14	14	2683

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Como se puede observar, las dependencias con mayor volumen de **PQRSF** son el Departamento de **Subsidios y Aportes** con **2611 (97,31%)**, el Departamento de **Crédito y Cobranzas** con **17 PQRSF (0,63%)** y **Atención al Cliente** con **11** de las mismas **(0,40%)**, centrándose mayormente en el requerimiento **Queja**, así que analizamos las causas de las mismas, para lo cual los datos serían los siguientes:

CODIGO	MOTIVOS DE QUEJAS	CANTIDAD RECIBIDA
0047	RECEPCION DE PROCESO PARA KIT ESCOLAR NO GENERADO CON NORMALIDAD	1366
0026	REQUERIMIENTO DE PAGO DE CUOTA MONETARIA NO GENERADA POR EL SISTEMA	644
0028	ERROR(ES) EN INFORMACION DE TRABAJADOR Y/O BENEFICIARIO(S)	199
0027	DOCUMENTO(S) DE TRABAJADOR O BENEFICIARIO(S) NO GRABADOS EN SISTEMA	116
0039	RECEPCION DE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA (SUBSIDIO Y APORTES)	114
0018	RECEPCION DE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA SERVICIO DE CREDITO SOCIAL	3
0037	TRABAJADOR PRESENTA APORTE INCOMPLETO O CON INCONSISTENCIA EN EL SISTEMA	79
0036	DOCUMENTACION NO PRESENTADA O CON INCONSISTENCIA POR PARTE DEL TRABAJADOR	39
0066	RECEPCION DE QUEJA POR DEMORA EN LA ENTREGA DE TARJETA DEBITO PLUS	2
0067	RECEPCION DE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN SERVICIO OFERTADO POR LA CAJA	1
0029	DEMORA EN LA REALIZACION DE VISITA DE TRABAJO SOCIAL - SUBSIDIO FAMILIAR	0
0038	TRABAJADOR O SUMATORIA DE SALARIOS CON NUCLEO FAMILIAR SUPERA EL RANGO SALARIAL	7
0019	RECEPCION DE QUEJA PARA SUBSIDIO DE VIVIENDA - PROGRAMA FOVIS	0

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion



Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Se tiene parametrizado que el requerimiento **Petición** aplica para lo correspondiente a los derechos de petición que son presentados ante nuestra entidad datos que son reflejados para cada dependencia de la siguiente manera:

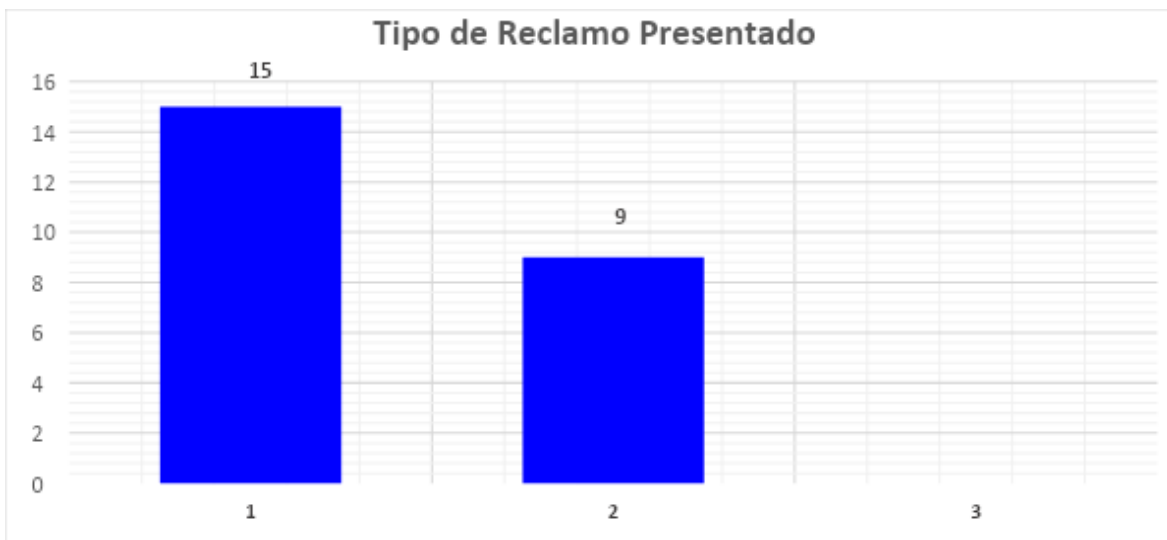
DEPENDENCIA	No. DE PETICION
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	3
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	47
FOSFEC	2
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	1
OFICINA DE JURIDICA	1
PROGRAMA VIVIENDA	6
TEATRO CAJAMAG	1
TOTAL	61

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Vemos que la mayoría de los derechos de petición son causados a la Dependencia de **Subsidio y Aportes**.

Para el requerimiento **Reclamo**, se muestran los datos desde el tipo de Reclamo presentado como a que dependencias fueron asignadas por los usuarios al momento de informar este tipo de requerimiento, los datos son los siguientes:

CODIGO	TIPO DE RECLAMO PRESENTADO	CANTIDAD RECIBIDA
0034	RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION EN SERVICIOS DE LA CAJA	15
0072	RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION POR MALA ATENCION DE FUNCIONARIO DE LA CAJA	9
0075	RECLAMO POR TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	0



Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Revisando estos datos y discriminados por dependencias a las que fueron cargadas podemos observar lo siguiente:

DEPENDENCIA INVOLUCRADA	CODIGO 0034	CODIGO 0072	CODIGO 0075	TOTAL DEPENDENCIA
FOSFEC	1	0	0	1
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	4	3	0	7
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	2	0	0	2
TESORERIA	2	0	0	2
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	2	0	0	2
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	1	1	0	2
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	1	0	0	1
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	2	0	0	2
ATENCION AL CLIENTE	0	1	0	1
ATENCION AL CLIENTE IFP	0	1	0	1
BIBLIOTECA SANTA MARTA	0	1	0	1
CAPACITACION	0	1	0	1
SERVICIOS SOCIALES FUNDACION	0	1	0	1
TOTALES	15	9	0	24



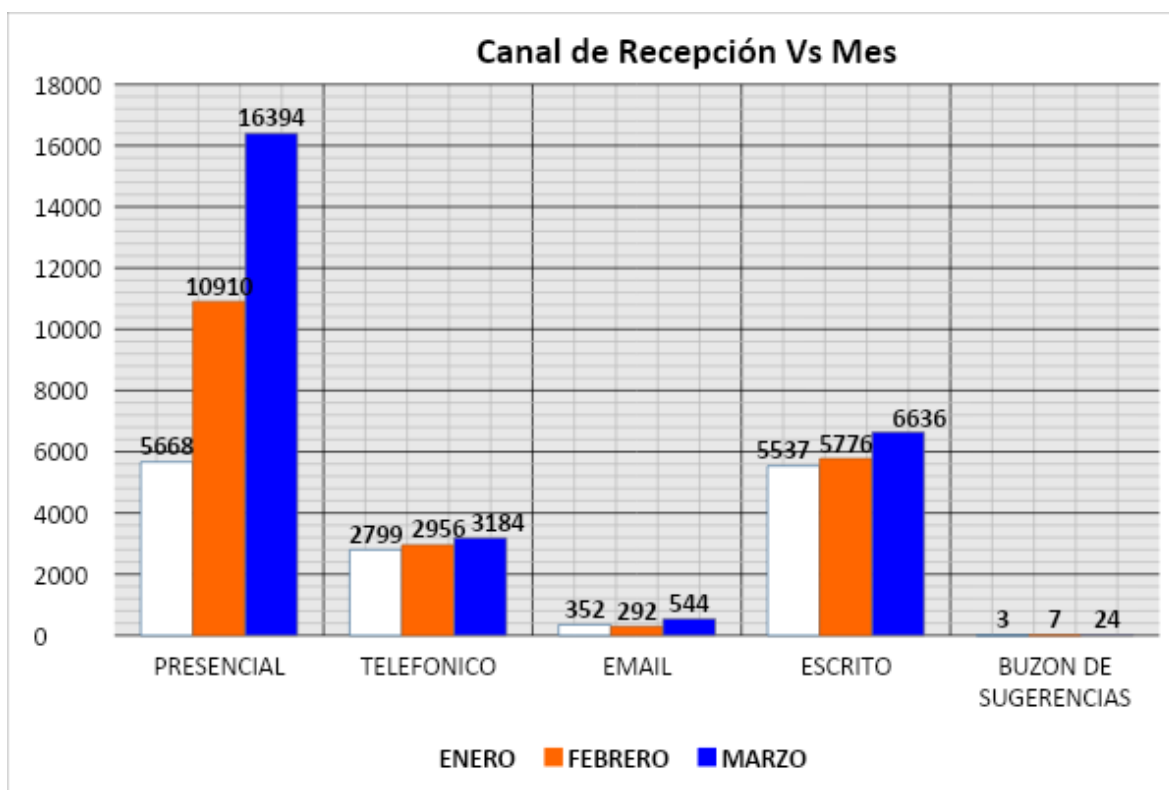
Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

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 la

implementación del Punto de Atención al Ciudadano, hasta el desarrollo de aplicativos locales y web que permiten al usuario, realizar sus solicitudes de información, realizar sus peticiones o interponer sus quejas y reclamos, así como la de expresar sus sugerencias y felicitaciones, 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 **61.082** requerimientos:

CANAL RECEPCION VS MES				
CANAL DE RECEPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PRESENCIAL	5668	10910	16394	32972
TELEFONICO	2799	2956	3184	8939
EMAIL	352	292	544	1188
ESCRITO	5537	5776	6636	17949
BUZON DE SUGERENCIAS	3	7	24	34
GRUPO FOCAL	0	0	0	0
TOTALES	14359	19941	26782	61082



Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Se observa que el canal **Preencial** capta la mayoría de los requerimientos con un **53,97%** luego el canal **Escrito 29,38%** y en tercer lugar el canal **Telefónico** con un **14,63%**, sin embargo, cabe revisar en profundidad que tipo de requerimientos se están llevando a cabo por medio de cada canal esto se observa mediante el siguiente cuadro:

TIPO DE PQRS VS CANAL DE RECEPCIÓN						
TIPO REQUERIMIENTO	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICO	EMAIL	BUZON	TOTAL
PETICION	33	16	0	12	0	61
QUEJA	2037	29	434	70	0	2570
RECLAMO	4	0	4	8	8	24
SUGERENCIA	2	0	0	0	12	14
SOLICITUD	22046	707	8428	1070	1	32252

	CAJA DE COMPENSACION DEL MAGDALENA SEGUIMIENTO A PQRSF INFORME ESTADISTICO DEL PRIMER TRIMESTRE 2019					
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

AFILIACION	8849	17197	73	28	0	26147
FELICITACION	1	0	0	0	13	14
TOTALES	32972	17949	8939	1188	34	61082

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Analizando los datos obtenidos encontramos que en el canal **presencial** y el canal **escrito** se alimentan en gran medida por los requerimientos **Afiliación** y **Solicitud** por lo cual se recomienda verificar qué procesos de este tipo se puedan formalizar en un ámbito virtual, lo que representaría menores gastos en infraestructura física y generando mayores facilidades para los clientes lo cual desembocaría en una mejora en la imagen que éstos tienen de la Caja de Compensación Familiar.

Ahora bien, estos canales de atención son aprovechados por todas las sedes que posee nuestra Caja de Compensación Familiar tanto locales como municipales, realizando una revisión a estos datos tenemos lo siguiente:

SEDE Vs CANAL DE RECEPCIÓN						
SEDE	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICO	EMAIL	BUZON	TOTAL
SEDE ADMINISTRATIVA	20169	15370	8927	1184	33	45683
SEDE CENTRO CULTURAL	189	2543	0	0	0	2732
SEDE SANTA ANA	245	0	0	0	0	245
SEDE CIENAGA	6168	24	5	0	0	6197
SEDE EL BANCO	881	12	6	0	0	899
SEDE FUNDACION	3933	0	0	0	1	3934
SEDE PIVIJAY	463	0	0	0	0	463
SEDE PLATO	924	0	1	4	0	929
TOTALES	32972	17949	8939	1188	34	61082

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Si entramos a realizar una revisión específicamente al canal Telefónico encontramos que para el primer trimestre de **2019**, se recibieron un total de **50.290** llamadas a través del sistema de call center de las cuales **38.423** fueron consultas realizadas a la IVR (Sistema de Audio respuesta) y los **11.867** restantes fueron atendidas por los agentes, el siguiente cuadro muestra estos datos como también lo relacionado a la recepción de llamadas mes a mes:

Movimiento General del Call Center					TOTAL_ GENERAL	PORCENTAJE
Tipo Llamada	Promedio Mensual	ENERO	FEBRERO	MARZO		
IVR	12808	13153	11942	13328	38423	76,40%
AGENTES	3956	4327	3803	3737	11867	23,60%
TOTALES		17480	15745	17065	50290	100,00%

Fuente: Datos tomados del Sistema Sagicc

Ahora bien, en lo correspondiente a las llamadas que ingresaron para ser atendidas por los agentes el **88,11 %** fueron contestadas sin inconvenientes mientras que el **11,88%** restantes fueron **abandonadas** por los usuarios antes de ser atendidos por un agente, el siguiente cuadro muestra en detalle dicha información:

Control de Llamadas a Agentes

TIPO DE LLAMADA	PROMEDIO_MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTALES
CONTESTADAS	3486	3827	3574	3056	10457
ABANDONADAS	470	500	229	681	1410
TOTALES		4327	3803	3737	11867

Fuente: Datos tomados del Sistema Sagicc

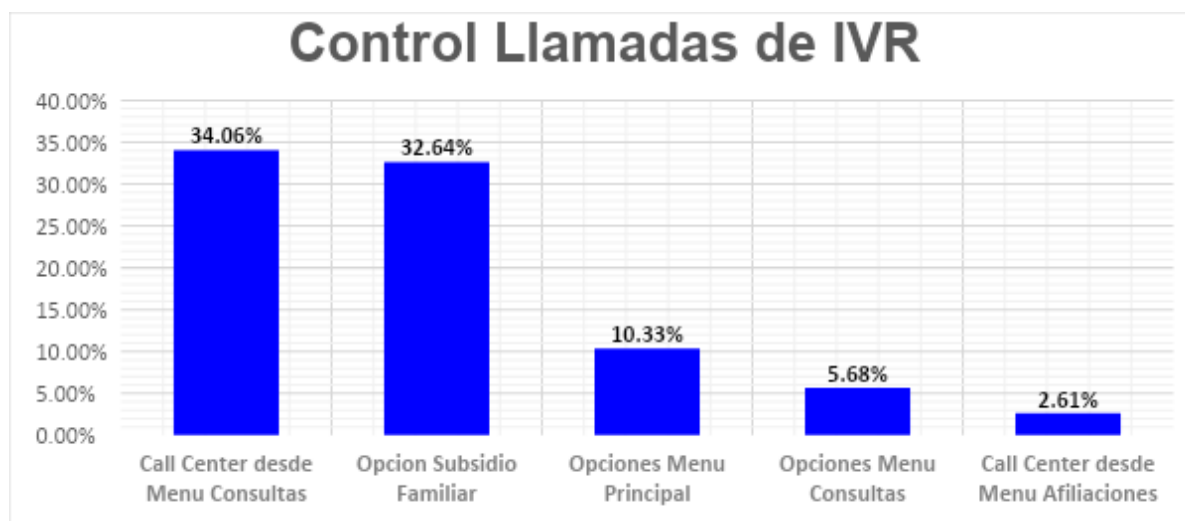
Al ser comparados estos datos, con los del mismo período del año 2018, se refleja una variación porcentual en las llamadas atendidas del **9%** como lo ilustra la tabla a continuación:

LLAMADAS	I TRIMESTRE 2018	I TRIMESTRE 2019	VARIACION	VARIACION %
CONTESTADAS	9.590	10.457	867	9%
ABANDONADAS	2.062	1.410	(652)	-32%
TOTAL	11.652	11.867	215	2%

Fuente: Datos tomados del Sistema Sagicc

Como se observa, hay un aumento en la efectividad de la atención telefónica del **2%** y una disminución en las llamadas abandonadas del **32%**.

En las consultas del menú interactivo (IVR) las cinco opciones más usadas por nuestros afiliados en el primer trimestre del año 2019 fueron: Call Center Desde Menú Consultas (**13086 - 34,06%**), Opción Subsidio Familiar (**12540 - 32,64%**), Opciones Menú Principal (**3970 - 10,33%**), Opciones Menú Consultas (**2181 - 5,68%**), Call Center Desde Menú afiliaciones (**1002 - 2,61%**), ilustrado en la siguiente grafica se muestran estos datos:



En las consultas realizadas por nuestros clientes a través del WhatsApp, las de mayor número fueron: consulta de pago de subsidio familiar (48%), consultas servicios de la Caja (26%), consultas kits escolares (24%) y consultas estados y proceso de afiliación (18%), como puede apreciarse en el cuadro siguiente:

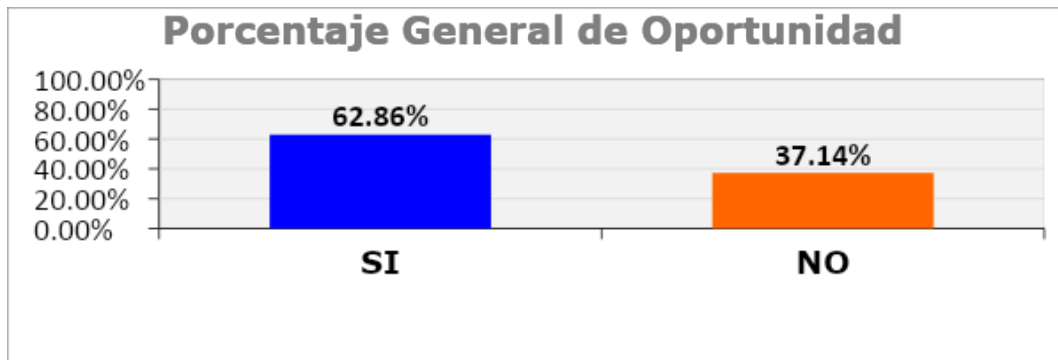
CONSULTAS POR CANAL WHATSAPP						
TIPO DE CONSULTA	PROMEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTALES	PORCENTAJE
Consulta de Pago de Subsidio Familiar	301	221	293	388	902	48%
Consultas Credito Social	86	78	88	92	258	14%

Consultas Estados y Procesos de Afiliación	115	81	82	183	346	18%
Consultas de Respuestas a PQRS	24	11	30	30	71	4%
Consultas de Subsidio de Vivienda	27	33	16	33	82	4%
Consultas de Tarjeta Debito	64	55	58	80	193	10%
Consultas de Teatro	3	3	1	5	9	0%
Consultas Generales	82	79	65	101	245	13%
Consultas Servicios de la Caja	163	141	136	213	490	26%
Consultas de Kit Escolares	154	294	118	50	462	24%
Consultas Dpto. de Fosfec	30	27	26	37	90	5%
Consultas NO Terminadas	25	20	23	32	75	4%
TOTALES		1043	936	1244	1888	100,00%

ESTADO Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PQR

Uno de los propósitos del informe es establecer la capacidad de respuesta oportuna de la Corporación, con relación a las **PQR** recibidas, sin embargo, también es válido mostrar el comportamiento de tanto el tipo de requerimiento Solicitud como el de Afiliación, por lo cual inicialmente mostraremos un reporte general de oportunidad en la respuesta (solicitudes, afiliación y pqr) y posteriormente, el resultado de oportunidad en la respuesta a PQRSF. Es importante recordar que la oportunidad es medida en relación al periodo en que haya sido respondido y la promesa de servicio, explicado lo anterior para el primer trimestre de 2019 se tienen los siguientes datos:

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	31.275	62,86%
NO	18.478	37,14%
TOTAL	49.753	100,00%

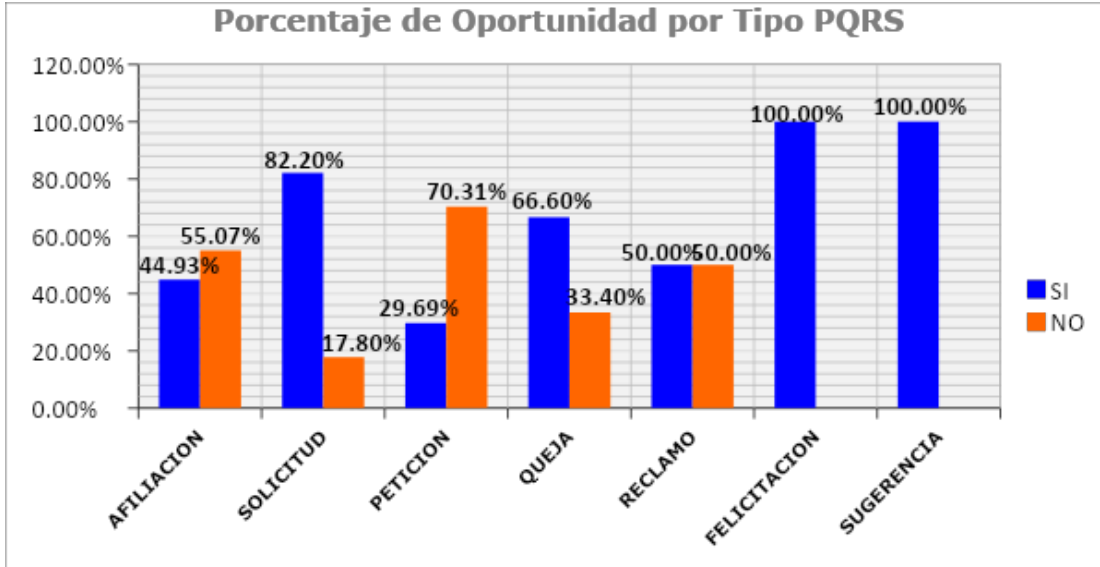


Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

En relación con la oportunidad de respuesta para todos los tipos de requerimientos se observa que se han resuelto oportunamente por parte de la Corporación el **62,86%** de los requerimientos, 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	24690	11092	13598	44,93%	55,07%
SOLICITUD	22489	18486	4003	82,20%	17,80%
PETICION	64	19	45	29,69%	70,31%
QUEJA	2464	1641	823	66,60%	33,40%
RECLAMO	18	9	9	50,00%	50,00%

FELICITACION	14	14	0	100,00%	0,00%
SUGERENCIA	14	14	0	100,00%	0,00%
TOTAL	49753	31275	18478		



Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Podemos observar que los requerimientos Petición y Afiliación presentan los mayores niveles de inoportunidad, seguido por Reclamo.

En la siguiente tabla se observa el comportamiento de las dependencias para realizar el proceso resolutivo a **PQRSF** que les fueron asignados:

DEPENDENCIA	TOTAL S	RESPUESTA OPORTUNA A PQRSF			
		SI	NO	% SI	% NO
AGENCIA DE VIAJES	0	0	0	0,00%	0,00%
ATENCION AL CLIENTE	18	18	0	100,00%	0,00%
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	0	0	0	0,00%	0,00%
BIBLIOTECA	5	4	1	80,00%	20,00%
CAPACITACION	0	0	0	0,00%	0,00%
CENTRO MUSICAL SANTA MARTA	0	0	0	0,00%	0,00%
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	4	1	3	25,00%	75,00%
CLUB ARHUACO	0	0	0	0,00%	0,00%
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	0	0	0	0,00%	0,00%
CONTABILIDAD	0	0	0	0,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	8	4	4	50,00%	50,00%
DEPARTAMENTO DE CULTURA Y COMUNICACIONES	1	1	0	100,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	0	0	0	0,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	0	0	0	0,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	2514	1658	856	65,95%	34,05%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0,00%	0,00%
FOSFEC	3	3	0	100,00%	0,00%
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	0	0	0	0,00%	0,00%
MEDICINA PREVENTIVA	3	3	0	100,00%	0,00%

OFICINA DE JURIDICA	1	1	0	100,00%	0,00%
OFICINA DE MERCADEO	0	0	0	0,00%	0,00%
PROGRAMA VIVIENDA	6	0	6	0,00%	100,00%
RECREACION SANTA MARTA	0	0	0	0,00%	0,00%
SALUD OCUPACIONAL	0	0	0	0,00%	0,00%
SERV. SOCIALES SANTANA	1	0	1	0,00%	100,00%
SERVICIOS SOCIALES CIENAGA	1	0	1	0,00%	100,00%
SERVICIOS SOCIALES FUNDACION	3	3	0	100,00%	0,00%
SERVICIOS SOCIALES SANTA MARTA	0	0	0	0,00%	0,00%
TEATRO CAJAMAG	0	0	0	0,00%	0,00%
TESORERIA	6	1	5	16,67%	83,33%
TURISMO SOCIAL	0	0	0	0,00%	0,00%
TOTAL	2574	1697	877		

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Ya obtenidos estos datos podemos observar que las dependencias con mayor nivel de falta de oportunidad a PQRSF son: Programa de Vivienda con 100%, Departamento de Tesorería con 83,33%, Centro Recreacional TEYUNA con 75,00%, Departamento de Crédito y Cobranza con 50,00%, el Departamento de Subsidio y Aportes con 34,05% y Biblioteca con 20%.

ANÁLISIS DE CALIDAD EN RESPUESTA A PQR (ENCUESTA)

Se realizaron 84 encuestas a los clientes que registraron PQR durante el trimestre en estudio:

CALIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SATISFECHO	62	73,81%
INSATISFECHO	22	26,19%
TOTAL	84	



Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Observamos que se alcanzó el **73,81%** de satisfacción en la calidad de la respuesta.

NELLYS FERNANDEZ MERCADO

Supervisora de Atención al Cliente

Preparado y consolidado: Danny Rafael Martínez Acosta



**CAJA DE COMPENSACION DEL MAGDALENA
SEGUIMIENTO A PQRSF
INFORME ESTADISTICO DEL PRIMER TRIMESTRE 2019**

Gestor Atención al Cliente I

Fecha elaboración: Abril de 2019

*Soportes (archivo de oficina de Atención al Cliente)