

**CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA  
CAJAMAG**

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

**TERCER TRIMESTRE DE 2019**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
OCTUBRE DE 2019**

## **PRESENTACION**

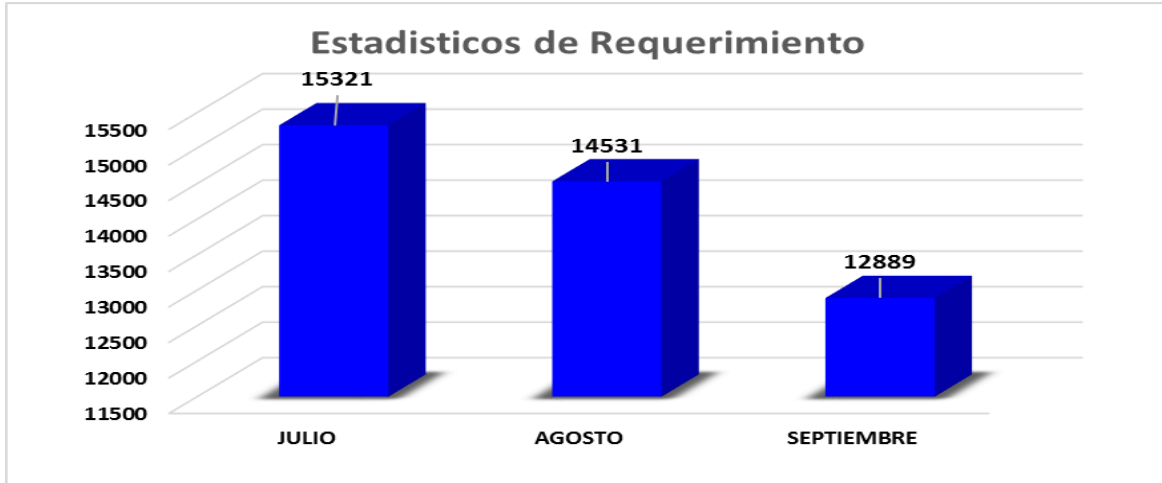
La Oficina de Atención al Cliente en cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Circular Externa No. 0004 de 2016 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, presenta el informe estadístico de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) atendidas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 27 de Septiembre 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 observara los datos arrojados por la aplicación de las encuestas en donde se analiza la Calidad de la Respuesta entregada a las PQR, ahora bien para una mayor facilidad en la lectura del informe los datos se han subdividido en tres 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, sin embargo, este tipo de atenciones no es lo único que se realiza en la entidad por lo cual se entregan una serie de datos estadísticos que pueden ser de gran importancia. Teniendo esto en cuenta se constata que para el tercer trimestre del año 2019 fueron atendidos un total de **30523** usuarios los cuales, radicaron un total de **42741** requerimientos divididos mes a mes de la siguiente manera:



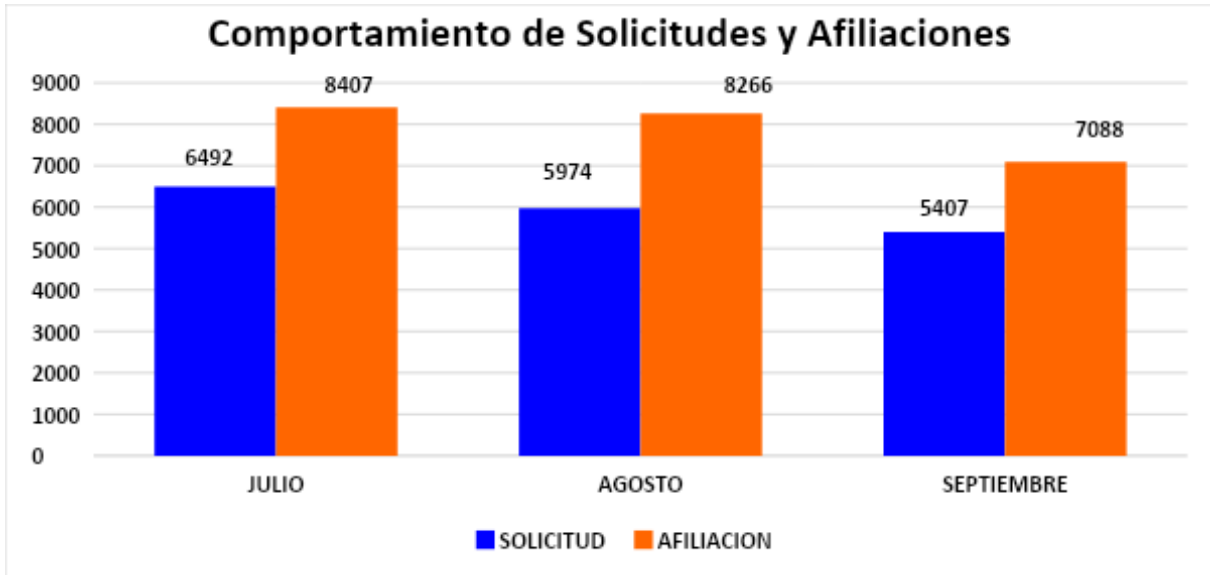
Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Como podemos observar la tendencia es a la baja, llegando a al punto más bajo durante el mes de Septiembre, cabe anotar que manejamos fecha de corte hasta 27 de Septiembre. 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 de los datos 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** (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones).

Teniendo esto en cuenta lo anterior, para el periodo en análisis se recibieron **17873** Solicitudes y **23761** afiliaciones para un total de **41634** requerimientos lo que representa el **97,40 %** de lo que nuestros clientes presentaron en nuestra entidad, esto se visualiza de la siguiente manera:

TIPO REQUERIMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
<b>SOLICITUD</b>	6492	5974	5407	<b>17873</b>
<b>AFILIACION</b>	8407	8266	7088	<b>23761</b>
<b>TOTAL MES</b>	<b>14899</b>	<b>14240</b>	<b>12495</b>	<b>41634</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión



Fuente: Datos tomados del Sistema I-gestión

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:

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

DEPENDENCIA	SOLICITUD	AFILIACION
ATENCION AL CLIENTE	607	0
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	0	0
BIBLIOTECA	1	0
CAPACITACION	550	0
CENTRO MUSICAL SANTA MARTA	170	0
CENTRO RECREACIONAL FUNDACION	0	0
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	32	0
CLUB ARHUACO	1	0
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	0	0
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	3924	0
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	156	0
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	9700	23761
DEPORTES SANTA MARTA	1	0
FOSFEC	133	0
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	255	0
OFICINA DE JURIDICA	0	0
OFICINA DE MERCADEO	7	0
PROGRAMA VIVIENDA	494	0
PROMOCION Y PREVENCION SALUD	52	0
RECREACION CIENAGA	1	0
RECREACION SANTA MARTA	23	0
SERVICIOS SOCIALES BANCO	0	0
SERVICIOS SOCIALES CIENAGA	0	0
TESORERIA	1762	0
TURISMO SOCIAL	4	0
<b>TOTALES</b>	<b>17873</b>	<b>23761</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

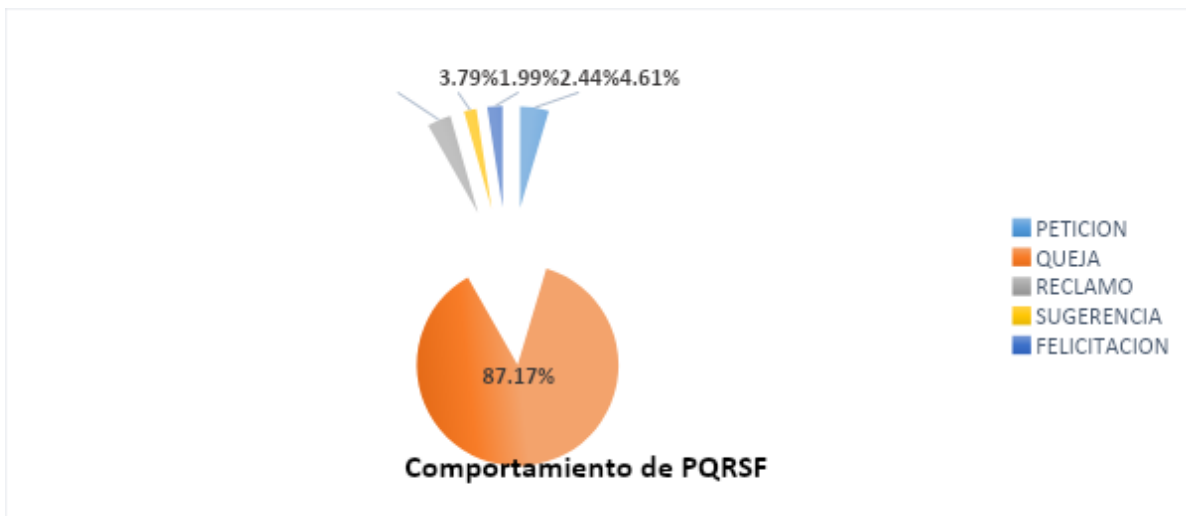
Como podemos observar la mayor parte los requerimientos presentados por los usuarios se concentran en el Departamento de **Subsidio y Aportes** con **9700**

solicitudes sumado al total de las afiliaciones, seguida por el Departamento de **Crédito y Cobranza** con **3924** y en tercer lugar el Departamento de **Tesorería** con **1762**.

En lo correspondiente a **PQRSF** se recibieron un total de **1634** requerimientos lo que representa el **3,32 %** del total, ahora los datos individuales de cada tipo son los siguientes:

TIPO REQUERIMIENTO	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION	51	4,61%
QUEJA	965	87,17%
RECLAMO	42	3,79%
SUGERENCIA	22	1,99%
FELICITACION	27	2,44%
<b>TOTALES</b>	<b>1107</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion



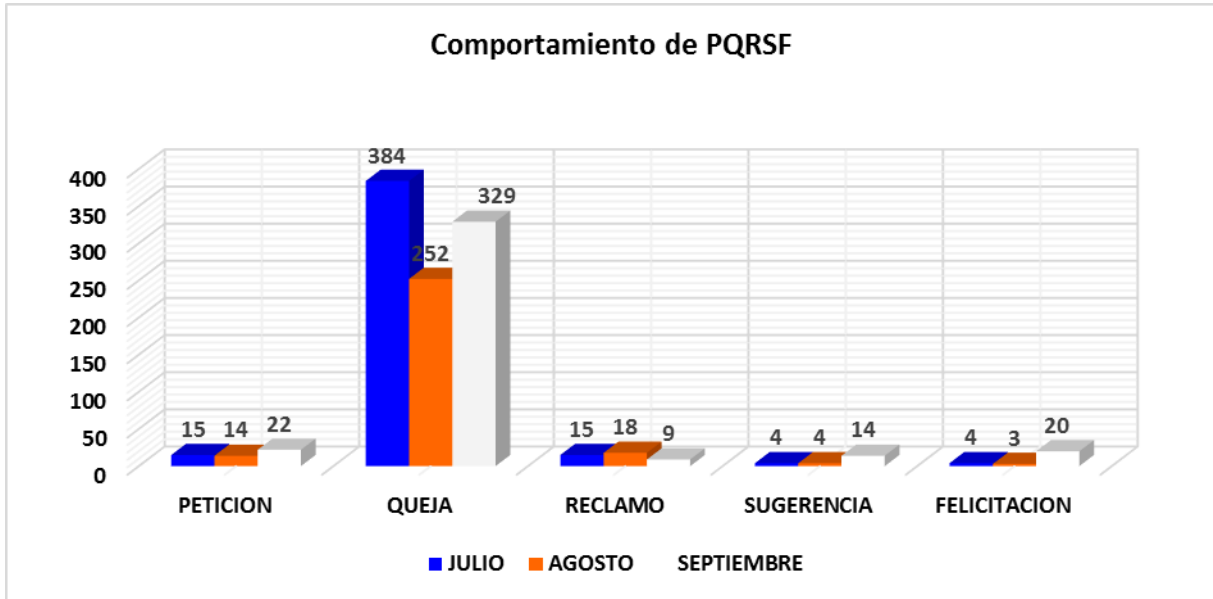
Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Como visualizamos el tipo de requerimiento **Queja** concentra el **87,17%** de lo presentado siendo la más representativa del periodo ya nombrado, seguido por **Petición**, que hace referencia a los derechos de petición con un **4,60%** y **Reclamo** con un **3,79%**, por otra parte, visualizando mes a mes el comportamiento se presenta de esta forma:

TIPO REQUERIMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PETICION	15	14	22	51
QUEJA	384	252	329	965
RECLAMO	15	18	9	42
SUGERENCIA	4	4	14	22

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

FELICITACION	4	3	20	27
<b>TOTALES</b>	<b>422</b>	<b>291</b>	<b>394</b>	<b>1107</b>



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:

<b>DEPENDENCIA VS TIPO DE REQUERIMIENTO</b>						
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
ATENCION AL CLIENTE	0	0	13	10	1	24
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	0	0	1	3	13	17
BIBLIOTECA	0	0	1	1	0	2
CAPACITACION	1	0	0	0	0	1
CENTRO MUSICAL SANTA MARTA	0	0	0	1	0	1
CENTRO RECREACIONAL FUNDACION	0	0	1	0	0	1
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	0	0	3	0	1	4
CLUB ARHUACO	0	0	0	0	0	0
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	1	0	7	3	0	11
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	1	2	1	0	0	4
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	0	0	0	1	0	1
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	39	960	4	2	1	1006
DEPORTES SANTA MARTA	0	0	0	0	0	0

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

FOSFEC	1	0	2	1	1	5
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	0	0	1	0	0	1
OFICINA DE JURIDICA	1	0	0	0	0	1
OFICINA DE MERCADEO	0	0	1	0	0	1
PROGRAMA VIVIENDA	6	0	0	0	0	6
PROMOCION Y PREVENCION SALUD	0	0	0	0	9	9
RECREACION CIENAGA	0	0	0	0	0	0
RECREACION SANTA MARTA	0	0	1	0	1	2
SERVICIOS SOCIALES BANCO	0	0	1	0	0	1
SERVICIOS SOCIALES CIENAGA	0	0	1	0	0	1
TESORERIA	1	3	4	0	0	8
TURISMO SOCIAL	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>51</b>	<b>965</b>	<b>42</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>1107</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

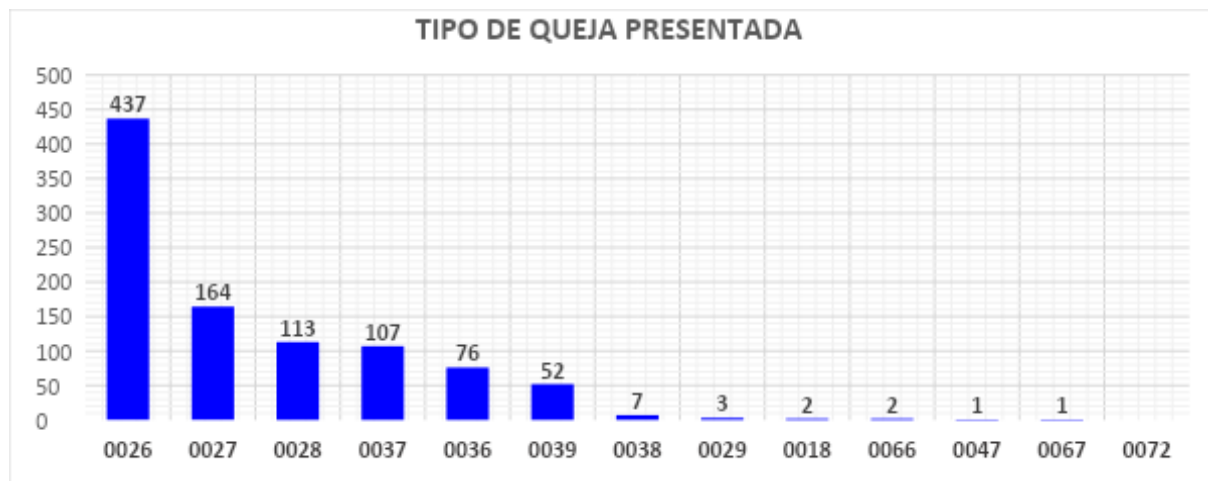
Como se puede observar las dependencias con mayor volumen de **PQRSF** son el Departamento de **Subsidios y Aportes** con **1006 (90,87%)** donde su representativo son las quejas, el **Área de Atención al Cliente** con **24 (2,16%)**, **Atención Integral Al Menor** con **17 (1,53%) PQRS** y por el último el **Colegio Santiago de Cali** con **11 PQRSF (0,67%)** divididos en **1 petición, 7 reclamos y 3 sugerencias** centrándose mayormente en el requerimiento de reclamos, así que analizamos que causo que se presentan estas, para lo cual los datos serían los siguientes:

CODIGO	TIPO DE QUEJA PRESENTADA	CANTIDAD RECIBIDA
0026	REQUERIMIENTO DE PAGO DE CUOTA MONETARIA NO GENERADA POR EL SISTEMA	437
0027	DOCUMENTO(S) DE TRABAJADOR O BENEFICIARIO(S) NO GRABADOS EN SISTEMA	164
0028	ERROR(ES) EN INFORMACION DE TRABAJADOR Y/O BENEFICIARIO(S)	113
0037	TRABAJADOR PRESENTA APORTE INCOMPLETO O CON INCONSISTENCIA EN EL SISTEMA	107
0036	DOCUMENTACION NO PRESENTADA O CON INCONSISTENCIA POR PARTE DEL TRABAJADOR	76
0039	RECEPCION DE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA (SUBSIDIO Y APORTES)	52
0038	TRABAJADOR O SUMATORIA DE SALARIOS CON NUCLEO FAMILIAR SUPERA EL RANGO SALARIAL	7
0029	DEMORA EN LA REALIZACION DE VISITA DE TRABAJO SOCIAL - SUBSIDIO FAMILIAR	3



0018	RECEPCION DE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA SERVICIO DE CREDITO SOCIAL	2
0066	RECEPCION DE QUEJA POR DEMORA EN LA ENTREGA DE TARJETA DEBITO PLUS	2
0047	RECEPCION DE PROCESO PARA KIT ESCOLAR NO GENERADO CON NORMALIDAD	1
0067	RECEPCION DE QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN SERVICIO OFERTADO POR LA CAJA	1
0072	RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION POR MALA ATENCION DE FUNCIONARIO DE LA CAJA	0
0034	RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION EN SERVICIOS DE LA CAJA	0
0075	RECLAMO POR TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	0
<b>TOTALES</b>		<b>965</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion



Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Como podemos observar la mayoría de los motivos son generados por procesos internos, ya que solo los tipos **0036**, **0037** y **0038**, realizando referencia al código de los mismos, son causados por situaciones externas a nuestra entidad, lo que invita a la revisión de nuestros procesos para evitar que se sigan presentando las quejas que pueden ser evitables.

Por otra parte, 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	PETICION
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	39
PROGRAMA VIVIENDA	6
CAPACITACION	1
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	1

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

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	1
FOSFEC	1
OFICINA DE JURIDICA	1
TESORERIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

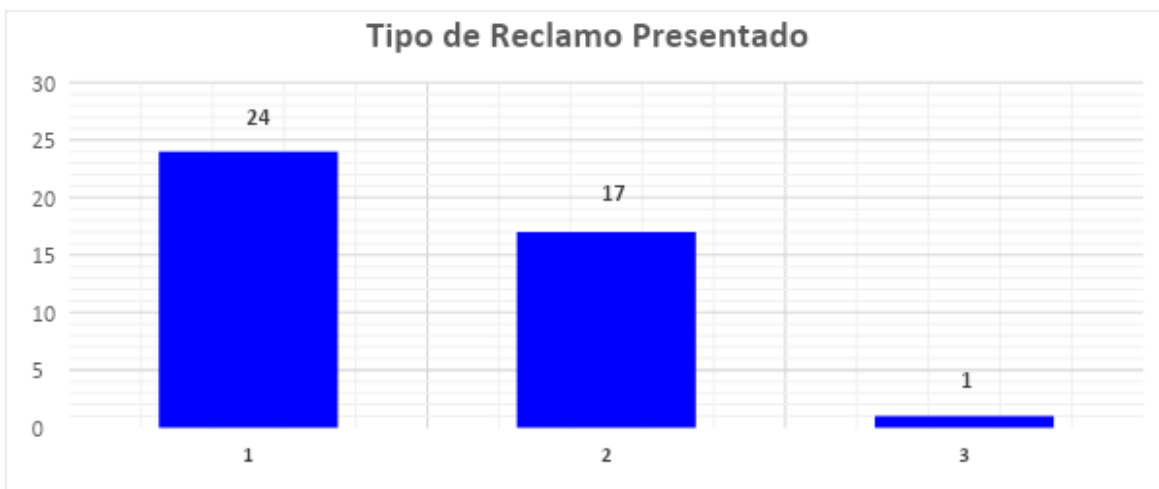
Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Vemos que la mayoría de los derechos de petición son causados a la Dependencia de **Subsidio y Aportes**, lo que indica que los usuarios están recurriendo a esta herramienta legal para adquirir algún tipo de beneficio, estos datos invitan a verificar las causales de estos y buscar herramientas que eviten la presentación de los mismos.

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

CODIGO	TIPO DE RECLAMO PRESENTADO	CANTIDAD RECIBIDA
34	RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION EN SERVICIOS DE LA CAJA	24
72	RECEPCION DE RECLAMO POR INSATISFACCION POR MALA ATENCION DE FUNCIONARIO DE LA CAJA	17
75	RECLAMO POR TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	1

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion



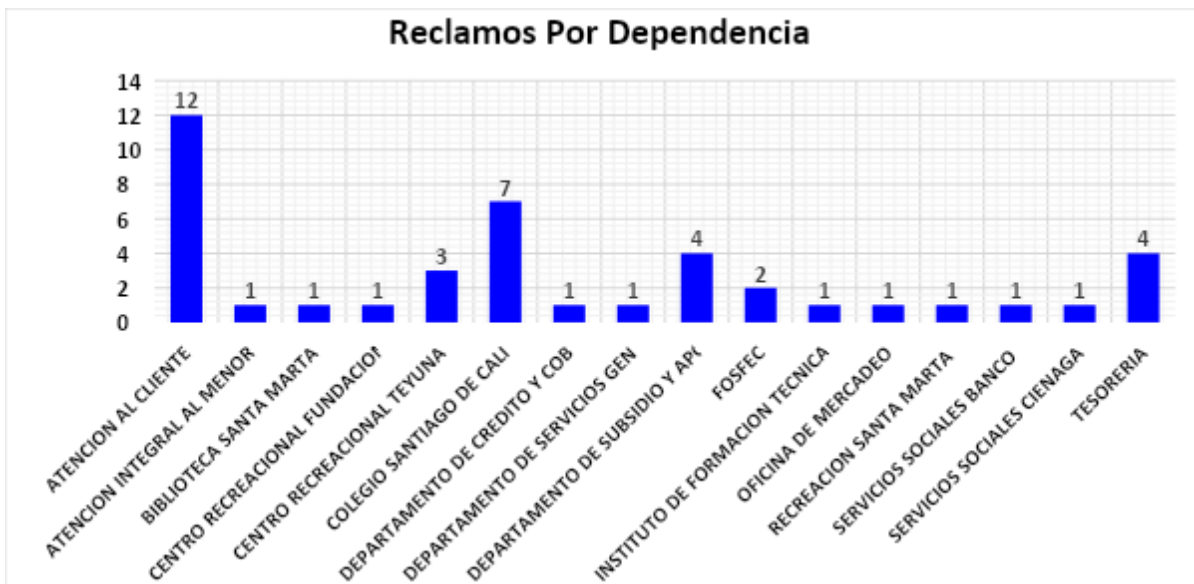
Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

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

DEPENDENCIA INVOLUCRADA	COD. 0034	COD. 0072	COD. 0075	TOTAL DEPENDENCIA
ATENCION AL CLIENTE	7	4	1	12
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	1	0	0	1

BIBLIOTECA SANTA MARTA	1	0	0	1
CENTRO RECREACIONAL FUNDACION	1	0	0	1
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	3	0	0	3
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	0	7	0	7
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	1	0	0	1
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	0	1	0	1
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	3	1	0	4
FOSFEC	1	1	0	2
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	1	0	0	1
OFICINA DE MERCADEO	1	0	0	1
RECREACION SANTA MARTA	1	0	0	1
SERVICIOS SOCIALES BANCO	0	1	0	1
SERVICIOS SOCIALES CIENAGA	0	1	0	1
TESORERIA	3	1	0	4
<b>TOTALES</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>42</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion



Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

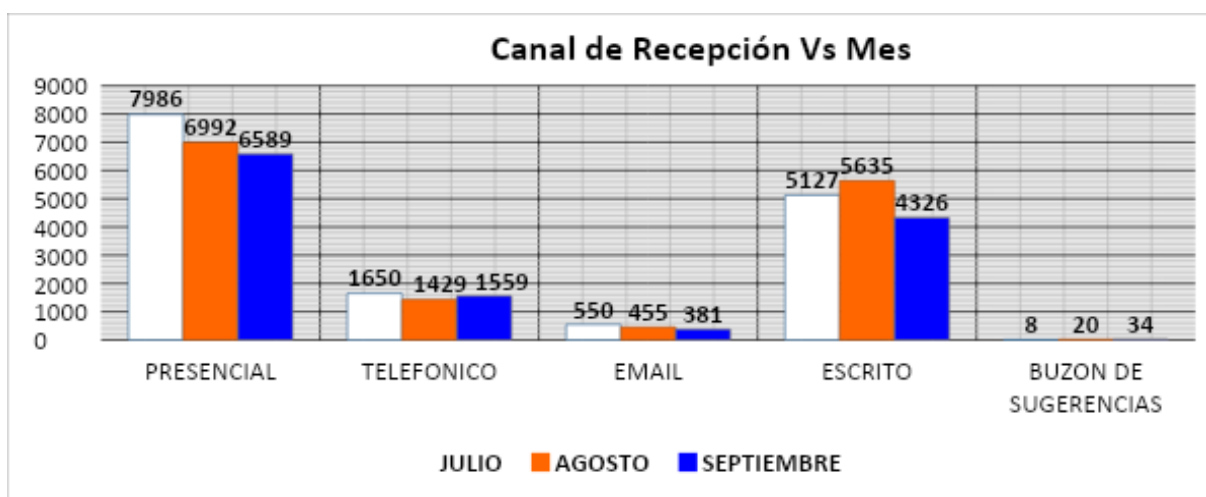
### CANALES DE ATENCIÓN PARA LA CAPTURA DE PQRSF

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, 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 **42741** requerimientos:

CANAL RECEPCION VS MES					
CANAL DE RECEPCION	Promedio Mensual	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PRESENCIAL	7189	7986	6992	6589	21567
TELEFONICO	1546	1650	1429	1559	4638
EMAIL	462	550	455	381	1386
ESCRITO	5029	5127	5635	4326	15088
BUZON DE SUGERENCIAS	21	8	20	34	62
GRUPO FOCAL	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>		<b>15321</b>	<b>14531</b>	<b>12889</b>	<b>42741</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion



Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Se observa que el canal **Presencial** capta la mayoría de los requerimientos con un **50,45%** luego el canal **Escrito 35,30%** y en tercer lugar el canal **Telefónico** con un **10,85%**, sin embargo, cabe revisar en profundidad que tipo de requerimientos se están llevando a cabo por medio de cada canal esto se demuestra mediante el siguiente cuadro:

### TIPO DE PQRS Vs CANAL DE RECEPCIÓN

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

TIPO REQUERIMIENTO	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICO	EMAIL	BUZON	TOTAL
PETICION	37	4	0	10	0	51
QUEJA	590	14	276	85	0	965
RECLAMO	8	1	3	12	18	42
SUGERENCIA	1	0	0	1	20	22
SOLICITUD	12045	244	4357	1227	0	17873
AFILIACION	8883	14825	2	51	0	23761
FELICITACION	3	0	0	0	24	27
<b>TOTALES</b>	<b>21567</b>	<b>15088</b>	<b>4638</b>	<b>1386</b>	<b>62</b>	<b>42741</b>

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 que 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 estos tienen hacia la caja de compensación.

Ahora bien, estos canales de atención son aprovechados por todas las sedes que posee nuestra caja de compensación 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	14121	15028	4621	1383	62	35215
SEDE CENTRO CULTURAL	0	0	0	0	0	0
SEDE SANTAANA	160	0	0	1	0	161
SEDE CIENAGA	3639	24	1	0	0	3664
SEDE EL BANCO	453	17	3	1	0	474
SEDE FUNDACION	2393	1	8	0	0	2402
SEDE PIVIJAY	209	18	4	1	0	232
SEDE PLATO	592	0	1	0	0	593
<b>TOTALES</b>	<b>21567</b>	<b>15088</b>	<b>4638</b>	<b>1386</b>	<b>62</b>	<b>42741</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Nuevamente encontramos que en cada una de las sedes los canales Presencial y Escrito se destacan, afirmando una vez más la recomendación de la revisión de los procesos que se realizan a través de estos canales para modificarlos a nivel virtual.

Por otra parte, si entramos a realizar una revisión específicamente al canal Telefónico encontramos que para el tercer trimestre de **2019** se recibieron un total de **39612** llamadas a través del sistema de contact center de las cuales **31117** fueron atendidas

por el **IVR** (Sistema de Audio respuesta) y los **8495** restantes por los agentes, el siguiente cuadro muestra estos datos como también lo relacionado a la recepción de Llamadas mes a mes.

Movimiento General Canal Telefónico 2019					TOTAL_ GENERAL	PORCENTAJ E
Tipo Llamada	Promedio Mensual	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR E		
IVR	10372	12090	9817	9210	31117	78,55%
AGENTES	2832	3696	2397	2402	8495	21,45%
TOTALS		15786	12214	11612	39612	100,00%

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Movimiento General Canal Telefónico 2018					TOTAL_ GENERAL	PORCENTAJ E
Tipo Llamada	Promedio Mensual	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR E		
IVR	9508	10914	8660	8951	28525	78,18%
AGENTES	2653	3142	2450	2368	7960	21,82%
TOTALS		14056	11110	11319	36485	100,00%

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Verificando los dos recuadros anteriores encontramos los movimientos del Call Center para el periodo en estudio y si hacemos un análisis comparativo, encontraremos las siguientes variaciones.

LLAMADAS	III TRIMESTRE 2018	III TRIMESTRE 2019	VARIACION	VARIACION %
IVR	28.525	31.117	2.592	9%
AGENTES	7.960	8.495	535	7%

Como es de observar se presentó un incremento del **9%** en las consultas del **IVR**, en cuanto a las llamadas de los agentes aumentaron un **7%**, podríamos decir que al estar actualizados en la información de nuestra línea interactiva y fomentar la participación de los canales de consultas como la línea de **WhatsApp**, nuestro **e-mail corporativo**, **línea gratuita**, ha generado la disminución en las llamadas de nuestros agentes del **Contact Center** mes a mes teniendo en cuenta que estas son redireccionadas desde la misma **IVR**.

Ahora bien, en lo correspondiente a las llamadas que ingresaron para ser atendidas por los agentes el **70,55 %** fueron contestadas sin inconvenientes mientras que el **29,44%** restantes fueron **abandonadas** por los usuarios antes de ser atendidos el siguiente cuadro muestra en detalle dicha información.

Control de Llamadas a Agentes					
TIPO DE LLAMADA	PROMEDIO_MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTALES
CONTESTADAS	1998	2148	1821	2025	5994
ABANDONADAS	834	834	576	15	2501
<b>TOTALES</b>		<b>3696</b>	<b>2397</b>	<b>2402</b>	<b>8495</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Al ser comparados estos datos, con los del mismo período, pero del año 2018, se refleja una variación porcentual en las llamadas atendidas del **-20%** como lo ilustra la tabla a continuación:

LLAMADAS	III TRIMESTRE 2018	III TRIMESTRE 2019	VARIACION	VARIACION %
CONTESTADAS	7.488	5.994	(1.494)	-20%
ABANDONADAS	472	2.501	2.029	430%
<b>TOTAL</b>	<b>7.960</b>	<b>8.495</b>	<b>535</b>	<b>7%</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

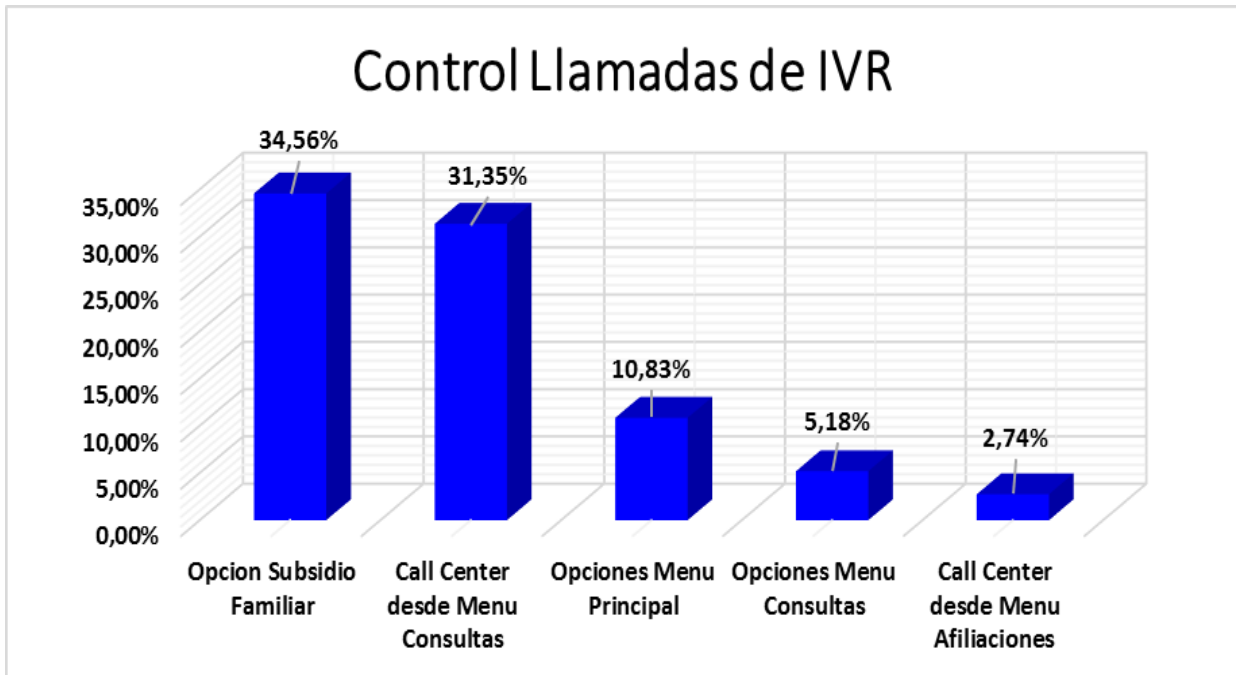
Como se observa se presentó un alto número de llamadas abandonadas con el **430%** la cual afecta la efectividad de la atención telefónica.

Por otra parte se realizan la verificación de las consultas más solicitadas del menú interactivo (IVR) hallando que las cinco opciones más usadas por nuestros afiliados en el segundo trimestre del año 2019 fueron: Opción Subsidio Familiar (**17994 - 38,80%**), Call Center Desde Menú Consultas (**14400 - 31,05%**), Opciones Menú Principal (**5057 - 10,91%**), Opciones Menú Consultas (**2498 - 5,39%**), Call Center Desde Menú afiliaciones (**1164 - 2,51%**), ilustrado en el siguiente recuadro y gráfica, en la cual se muestran estos datos:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTALES	PORTCENTAJE
Opción Subsidio Familiar	3693	3986	3076	10755	34,56%
Call Center desde Menú Consultas	4167	2783	2806	9756	31,35%
Opciones Menú Principal	1387	975	1009	3371	10,83%
Opciones Menú Consultas	618	473	520	1611	5,18%

<b>Call Center desde Menú Afiliaciones</b>	<b>356</b>	<b>222</b>	<b>274</b>	<b>852</b>	<b>2,74%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10221</b>	<b>8439</b>	<b>7685</b>	<b>26345</b>	

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion



Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

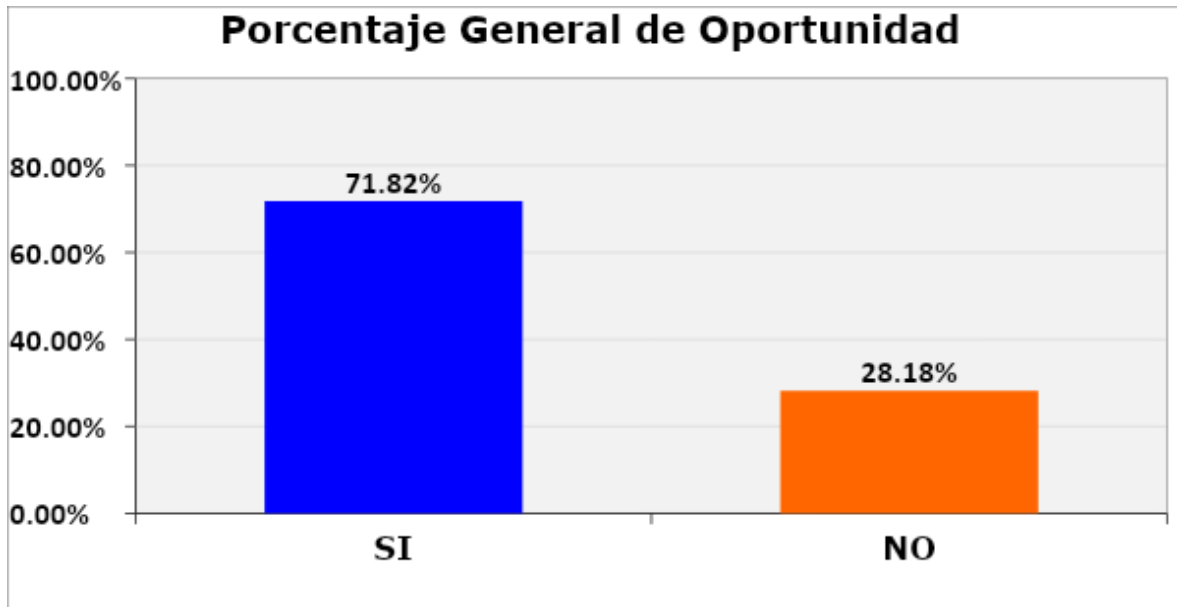
## ESTADO Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PQR

Uno de los propósitos del informe es establecer la capacidad de respuesta oportuna de la Corporación, con relación a las **PQR** recibidas, sin embargo, es también es válido mostrar el comportamiento de tanto el tipo de requerimiento Solicitud como el de Afiliación, por lo cual inicialmente mostraremos un consenso general en el proceso de oportunidad en la respuesta y a medida que avance el informe se entregaran los resultados más en detalle. 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
<b>SI</b>	35.964	61,14%
<b>NO</b>	22.857	38,86%
<b>TOTAL</b>	<b>58.821</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion



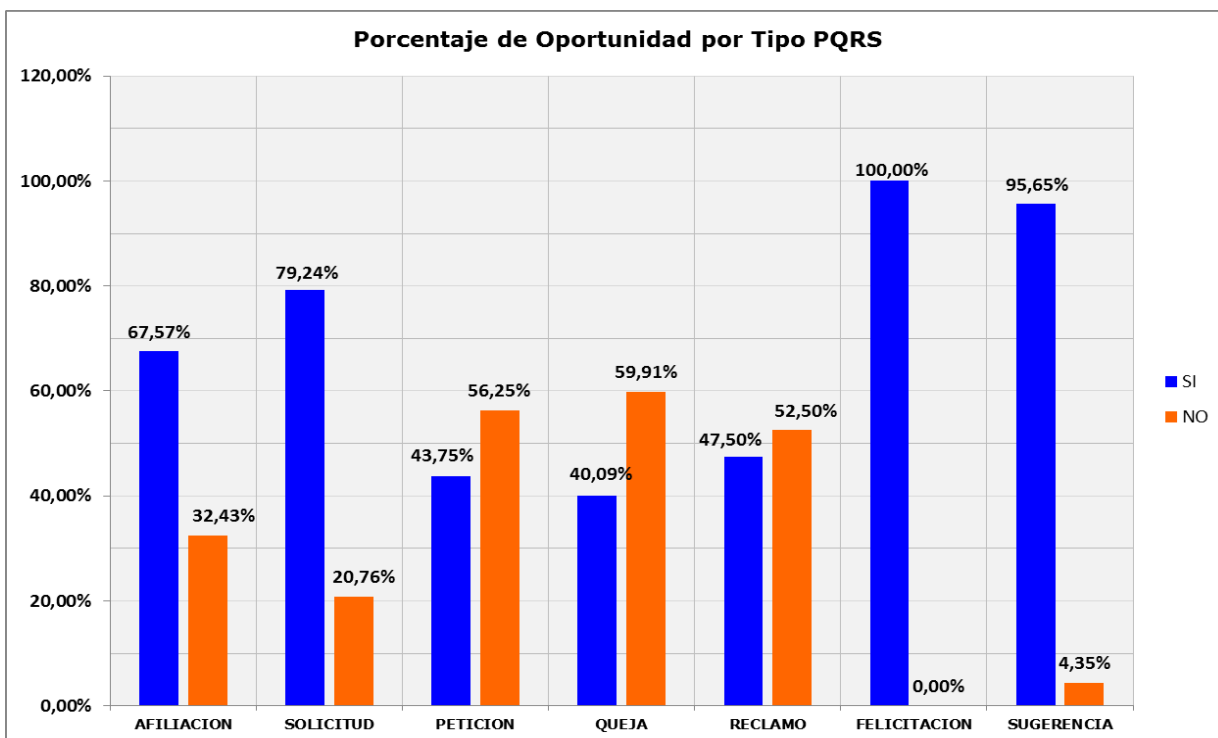


Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

En relación con la oportunidad de todos los tipos de requerimientos observamos que se han resuelto por parte de la Corporación el **71,82%** de los casos oportunamente, mientras que un **28,18%** no se resolvieron en los tiempos correspondientes, esto mismo visualizado desde cada uno de los tipos de requerimientos se desglosa de la siguiente manera:

TIPO PQRS	TOTALES	SOLICITUDES RESUELTAS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
AFILIACION	23786	16072	7714	67,57%	32,43%
SOLICITUD	17539	13898	3641	79,24%	20,76%
PETICION	48	21	27	43,75%	56,25%
QUEJA	878	352	526	40,09%	59,91%
RECLAMO	40	19	21	47,50%	52,50%
FELICITACION	27	27	0	100,00%	0,00%
SUGERENCIA	23	22	1	95,65%	4,35%
<b>TOTAL</b>	<b>42341</b>	<b>30411</b>	<b>11930</b>		

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion



Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Podemos observar que los requerimiento **Queja** y **Petición** presentan los mayores grados de **inoportunidad**, seguidos por **Afiliación** y **Reclamo**, se sugiere revisar lo correspondiente a los encargados de dichos procesos puesto pueden afectar directamente a la satisfacción de los usuarios de nuestra caja.

En la siguiente tabla se observa en comportamiento de las dependencias para realizar el proceso resolutivo de los diferentes requerimientos que les fueron asignados veamos:

DEPENDENCIA	TOTALES	SOLICITUDES RESUELTAS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
ATENCION AL CLIENTE	624	622	2	99,68%	0,32%
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	16	16	0	100,00%	0,00%
BIBLIOTECA	2	2	0	100,00%	0,00%
CAPACITACION	537	536	1	99,81%	0,19%
CENTRO MUSICAL SANTA MARTA	170	170	0	100,00%	0,00%
CENTRO RECREACIONAL FUNDACION	1	0	1	0,00%	100,00%
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	35	35	0	100,00%	0,00%
COLEGIO SANTIAGO DE CALI	10	3	7	30,00%	70,00%
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	3924	3417	507	87,08%	12,92%

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	154	154	0	100,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	34104	22850	11254	67,00%	33,00%
DEPORTES SANTA MARTA	1	1	0	100,00%	0,00%
FOSFEC	138	137	1	99,28%	0,72%
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	256	247	9	96,48%	3,52%
OFICINA DE JURIDICA	1	1	0	100,00%	0,00%
OFICINA DE MERCADEO	8	6	2	75,00%	25,00%
PROGRAMA VIVIENDA	504	377	127	74,80%	25,20%
RECREACION	1	1	0	100,00%	0,00%
RECREACION SANTA MARTA	24	23	1	95,83%	4,17%
SERVICIOS SOCIALES CIENAGA	1	0	1	0,00%	100,00%
TEATRO CAJAMAG	7	7	0	100,00%	0,00%
TESORERIA	1760	1743	17	99,03%	0,97%
TURISMO SOCIAL	2	2	0	100,00%	0,00%
VACUNACION	61	61	0	100,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>42341</b>	<b>30411</b>	<b>11930</b>		

Fuente: Datos tomados del Sistema Igestion

Ya obtenidos estos datos podemos observar que las dependencias con mayor nivel de falta de oportunidad son Departamento de **Colegio Santiago de Cali** con **70,00%**, **Subsidio y Aportes** con **33,00%**, **Programa de Vivienda** con **25,20%**, **Oficina de Mercadeo** con **25,00%**, Departamento de **Crédito y Cobranza** con **12,92%**, son cifras realmente alarmantes puesto sobrepasan a los mínimos requeridos en el cumplimiento de la promesa de servicio de nuestra caja de compensación, se le sugiere a estas dependencias a verificar el funcionamiento de los procesos y para realizar las correcciones pertinentes.

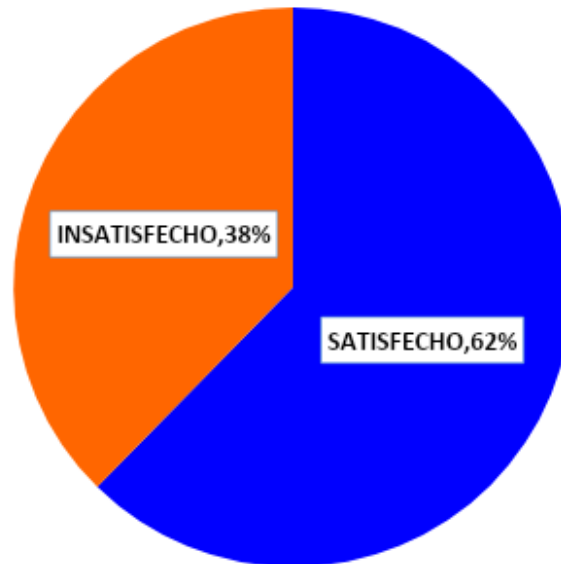
### ANÁLISIS DE CALIDAD EN RESPUESTA A PQR (ENCUESTA)

Para este dato verificamos nuevamente el total de PQRSF recibidas en el periodo en análisis las cuales fueron de **1107**, siguiendo los lineamientos del subproceso de medición de la satisfacción del cliente, se debe encuestar mínimo al **10%** de la población para obtener un resultado valido, sin embargo, para este trimestre se realizó un total de **85** encuestas lo que representaría el **7,67 %** de la población obteniendo los siguientes resultados:

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SATISFECHO	53	62,35%
INSATISFECHO	32	37,65%

TOTAL	65	
-------	----	--

### Porcentaje Satisfacción Calidad en Respuesta



Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Observamos que se alcanzó el **62,35%** de satisfacción en la calidad de la respuesta estando por debajo de la meta establecida por la caja lo que invita a revisar el proceso, por lo cual se recomienda realizar seguimiento a las dependencias que estuvieron por debajo de la meta de oportunidad en la respuesta y calidad de la respuesta a **PQR**.

NELLYS FERNANDEZ MERCADO  
Supervisora de Atención al Cliente

Proyectó: Danny Martínez Acosta  
Fecha elaboración: Octubre de 2019  
\*Soportes (archivo de oficina de Atención al Cliente)