

Informe PQRSF, Solicitudes Y Afiliaciones Físicas Cuarto Trimestre - 2024



Vanessa A. Polo Acosta
Jefe de Área Atención al Cliente (e)
Proyectó: Eliana Rivero Ramos
Coord. Área De Atención Al Cliente (e)
Reviso: Danny Martínez A.
CAJAMAG – Enero/2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS.....	4
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
2. ALCANCE DEL INFORME	4
3. RESPONSABILIDAD	4
4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES.....	5
5. ASPECTOS GENERALES	6
6. INFORME PORMENORIZADO.....	7
1. PQRSF RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA	8
6.1.1. ATENCIÓN A PQRSF RECIBIDAS	10
6.1.2. COMPORTAMIENTO MENSUAL	11
6.1.3. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS.....	12
6.1.4. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS POR UIS.....	14
2. TRAMITES Y/O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD	15
3. QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTES	15
4. SOLICITUDES RECURRENTES	18
5. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS POR CANALES DE ATENCIÓN	19
7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQR, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS	21
1. CALIDAD DE LA RESPUESTA A PQR, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS	29
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30

INTRODUCCIÓN

Este documento detalla el procedimiento y la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), así como de solicitudes y afiliaciones físicas, gestionadas a través de los canales establecidos por esta corporación. En donde se garantiza el correcto direccionamiento y seguimiento de estas interacciones, en conformidad con la normativa vigente y las políticas internas de la entidad. El objetivo es medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, implementando estrategias de mejora continua. Esto se realiza en cumplimiento de lo estipulado en el Subproceso de Atención a PQRSFD y sus respectivas políticas.

La información expuesta, presenta los resultados relacionados con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), así como con las solicitudes y afiliaciones físicas recibidas a través de los canales de comunicación habilitados por la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, durante el periodo de octubre a diciembre de 2024. Esta información sirve como un indicador clave del registro de los requerimientos presentados, gestionados de manera oportuna, en los servicios a los afiliados, ciudadanía y comunidad en general, lo que permite realizar un análisis exhaustivo de las tendencias y patrones en la demanda de servicios y programas ofertados por la Caja de Compensación, así como crear estrategias de mejoramiento que se requieran, con el fin de cumplir los compromisos y objetivo institucionales.

Este informe de gestión es elemental para la organización, ya que proporcionan una visión clara y estructurada del desempeño y los resultados alcanzados en el periodo analizado. Además, facilita la toma de decisiones, al evaluar los datos analíticos sobre la eficacia de las estrategias implementadas, asimismo, permite identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento, de los Programas y servicios, fortaleciendo la confianza de los afiliados, consolidando además la imagen corporativa y reputación de la organización.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, solicitudes y afiliaciones físicas, registradas, gestionadas y solucionadas en la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, durante el período comprendido entre octubre y diciembre del año 2024, 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 medios 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 más recurrentes
- ✓ Presentar la información de las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas según el canal de atención
- ✓ Presentar las acciones y gestión del Área de Atención al Cliente.

2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias, solicitudes y afiliaciones físicas, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación y a su vez la gestión de estos en cumplimiento de las políticas establecidas, durante el período comprendido entre el mes de octubre y el mes de diciembre del año 2024, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

3. RESPONSABILIDAD

El Área de Atención al Cliente juega un papel determinante en la gestión y atención de las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), así como en la recepción de solicitudes y afiliaciones físicas. Su responsabilidad abarca la implementación de estrategias efectivas, así como, el seguimiento continuo y estricto, para garantizar que cada interacción de los afiliados cumpla con las políticas de calidad de la entidad. Esto asegura que se brinde un servicio excepcional y se mantenga la satisfacción del cliente.

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 adiciona 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. 2022-00002**, “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 2024, 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 notificaciones del Sistema I-gestión el cual informa a cada jefe de las Unidades, Programas y Servicios, al igual que los responsables asignados de responder, el estado de las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas (notificación de atenciones a vencerse a 2 días y notificación de atenciones vencidas)
- Recordar mensualmente la obligatoriedad de dar atención oportuna a las PQR de los usuarios
- Seguimiento a la calidad de la atención y registro de los gestores.
- Seguimiento a la calidad de la respuesta a PQR, expuestas por los responsables de las Unidades, programas y/o servicios, encargados de gestionar y dar solución a las mismas.
- El aplicativo, para la gestión de las PQRSF se llama I-gestión

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 2024, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

Gráfico No 1.

<p>Canal Telefónico</p>  <p>PBX (+57) 4217900 (Interno)</p> <p>Contact Center 4365058</p> <p>WhatsApp 3168322618</p> <p>Línea gratuita nacional 01-8000- 189 894</p> <p>Horario de atención jornada continua: lunes a viernes de 8:00am- 5:00pm</p> <p>Punto de Atención Arrecife PBX 4217900 ext.1201</p> <p>UIS Centro Histórico PBX 4217900 ext.1203</p> <p>UIS Ciénaga PBX 4217900 ext.3040 - 3041</p> <p>UIS Fundación PBX 4217900 ext.3045- 3046</p>	<p>Canal Presencial</p>  <p>Centro de Experiencia al Cliente Calle 23 No.7-78 Santa Marta Horario de atención jornada continua: lunes a viernes de 7:00am- 4:00pm</p> <p>Atención al Cliente Centro Comercial Arrecife Local 206 Cra. 4N0.11 A-119 Rodadero</p> <p>Horario de atención: lunes a viernes de 8:00am- 5:00pm sábados de 9:00am - 1:00pm jornada continua</p> <p>UIS Municipales Ciénaga - Fundación Pivijay – Santa Ana Plato – El Banco Canal Presencial</p>	<p>Canal Virtual</p>  <p>PQRDSF: www.cajamag.com.co</p> <p>Redes Sociales: Facebook: CAJAMAG Twitter: @cajamag Instagram: cajamag.Oficial</p> <p>Correo: atencion.cliente@cajamag.com.co juridica@cajamag.com.co</p>	<p>Buzón de sugerencias</p>  <p>Ubicados en Sede Administrativa, Vacunación Santa Marta, Sede Programa Adulto Mayor y Atención Integral a La Primera Infancia, Centro Comercial Arrecife local 206, Sede Artes y oficios, Sede Centro de Cultura y Capacitación, Biblioteca, CRT Y Las UIS Municipales</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>UIS Pivijay PBX 4217900 Ext. 1146 – 1147</p> <p>UIS Plato PBX 4217900 Ext. 3050</p> <p>UIS Santa Ana PBX 4217900 Ext. 5010</p> <p>UIS Sabana de San Ángel Cel: 310-3776062</p> <p>UIS El Banco PBX 4217900 Ext. 3055</p>			
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

6.1 PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FÍSICAS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Durante este período el requerimiento registrado mayormente por los clientes fue el de tipo solicitudes, el cual representa el 84,32% del total de los requerimientos, en cuanto a su comportamiento, presentó una disminución representativo del 18,47% en comparación con el mismo período del año anterior, en segundo lugar tenemos a las afiliaciones físicas representando el 10,08% del total de los requerimientos, las cuales presentaron una disminución considerable del 22,28% en comparación con el mismo período del año anterior, este comportamiento indica que las empresas están dando un mayor uso a la herramienta digital implementada por la Caja para la ejecución de afiliaciones por parte de nuestros clientes, en un tercer lugar encontramos los reclamos con un 4,62% en la participación, este tipo de requerimiento en comparación con el periodo anterior presentó una disminución representativa de un 29,36%, los Derechos De Petición representaron el 0,37% de los registros obtenidos, no obstante, presentaron un aumento significativo del 40,79%, Ver tablas Nos. 1-3.

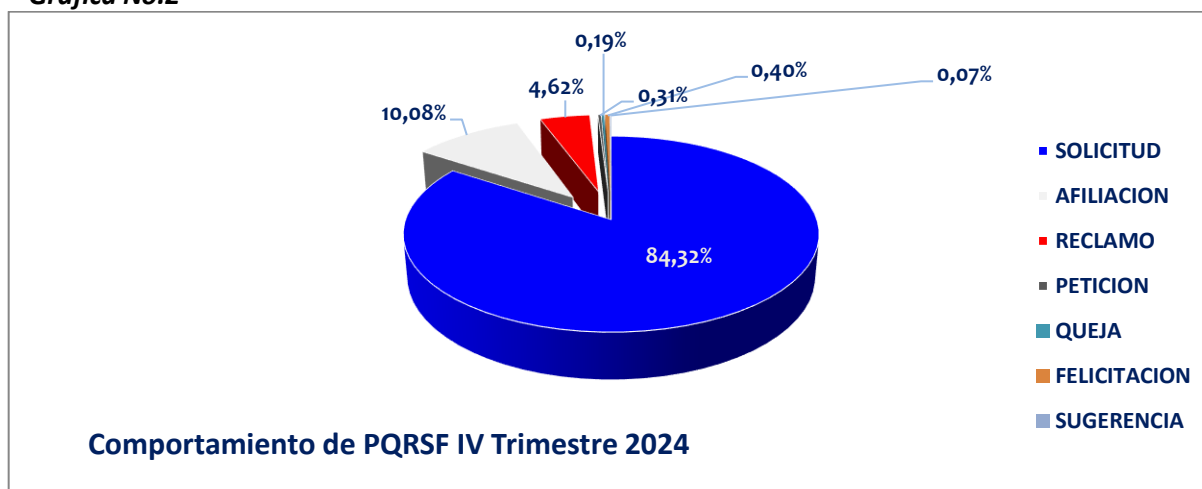
➤ Consolidado Cuarto Trimestre 2024

Tabla 1. Consolidado Requerimientos Cuarto Trimestre 2024:

REGISTROS IV TRIMESTRE 2024		
Tipo Requerimiento	Total	Porcentaje
Solicitudes	29300	84,32%
Afiliaciones Físicas	3503	10,08%
Reclamos	1605	4,62%
Derechos De Petición Generales	107	0,31%
Quejas	66	0,19%
Felicitaciones	140	0,40%
Sugerencias	26	0,07%
Totales	34747	100%

Fuente: Sistema I-gestión

Gráfica No.2



Fuente: Sistema I-gestión.

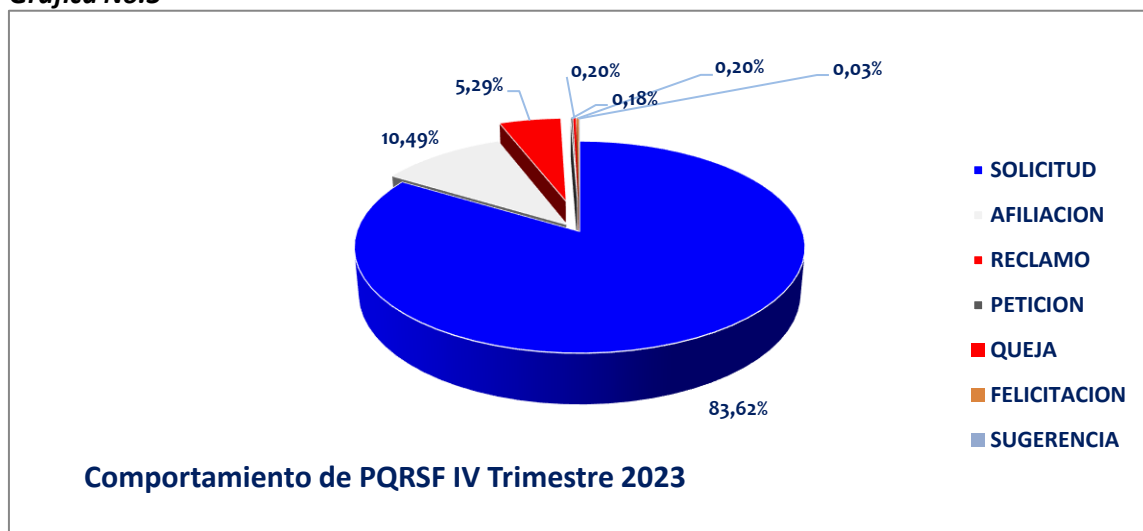
➤ Consolidado Cuarto Trimestre 2023

Tabla 2. Consolidado requerimientos cuarto Trimestre 2023

REGISTROS IV TRIMESTRE 2023		
Tipo Requerimiento	Total	Porcentaje
Solicitudes	35937	83,62%
Afiliaciones Físicas	4507	10,49%
Reclamos	2272	5,29%
Derechos De Petición Generales	76	0,18%
Quejas	87	0,20%
Felicitaciones	86	0,20%
Sugerencias	12	0,03%
Totales	42977	100%

Fuente: Sistema I-gestión

Gráfica No.3



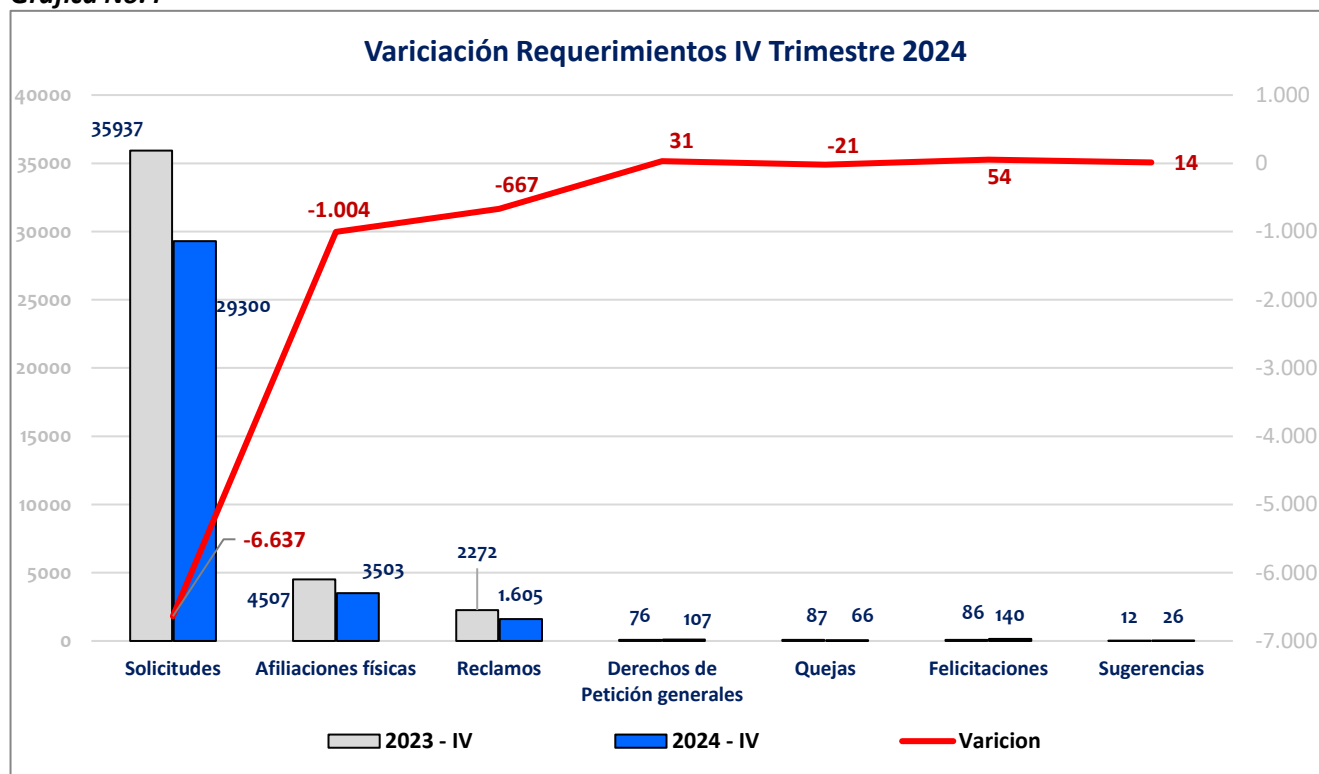
Fuente: Sistema I-gestión

Tabla 3. Variación estándar requerimientos

Variación Estándar				
Tipo Requerimiento	2023 - IV	2024 - IV	variación	Var. Porcentual
Solicitudes	35937	29300	-6.637	-18,47%
Afiliaciones físicas	4507	3503	-1.004	-22,28%
Reclamos	2272	1.605	-667	-29,36%
Derechos de Petición generales	76	107	31	40,79%
Quejas	87	66	-21	-24,14%
Felicitaciones	86	140	54	62,79%
Sugerencias	12	26	14	116,67%
TOTAL	42.977	34.747		

Fuente: Sistema I-gestión.

Gráfica No.4



fuelle: Sistema I-gestión

6.1.1. ATENCION A PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al cuarto trimestre de 2024 de las PQRSF, solicitudes y afiliaciones físicas recibidas por CAJAMAG lo visualizamos en la Tabla 4, se recuerda que en la columna Atendidos en términos se reporta el total de requerimientos contestados durante el IV trimestre de acuerdo con los términos de cada uno, incluyendo requerimientos del III trimestre del 2024, al corte del trimestre se encontraban pendientes por atender 48 requerimientos.

Tabla 4. Estado Requerimientos

Tipo requerimiento	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Por responder	Por aprobar
Solicitudes	29488	29436	52	21	0
Afiliaciones físicas	3593	3590	3	17	0
Reclamos	1633	1624	9	3	0
Derechos de Petición generales	124	121	3	5	0
Quejas	67	63	4	2	0
Felicitaciones	140	140	0	0	0
Sugerencias	27	27	0	0	0
TOTAL	35.072	35001	71	48	0

Fuente: Sistema I-gestión

6.1.2 COMPORTAMIENTO MENSUAL

Durante este período, en el mes de octubre se atendió el mayor número de requerimientos 14.281, representando el 41,01% del total del trimestre, con una disminución mínima del 3,42% en comparación con el mismo mes del año anterior (14.787), en cuanto al mes con menos requerimientos, corresponde al mes de diciembre con tan solo 9.035 sin embargo, presentó una disminución representativa del 27,90% en comparación con el mismo mes del año anterior (12.532), podremos observar el comportamiento mensual de los requerimientos en la tabla siguiente:

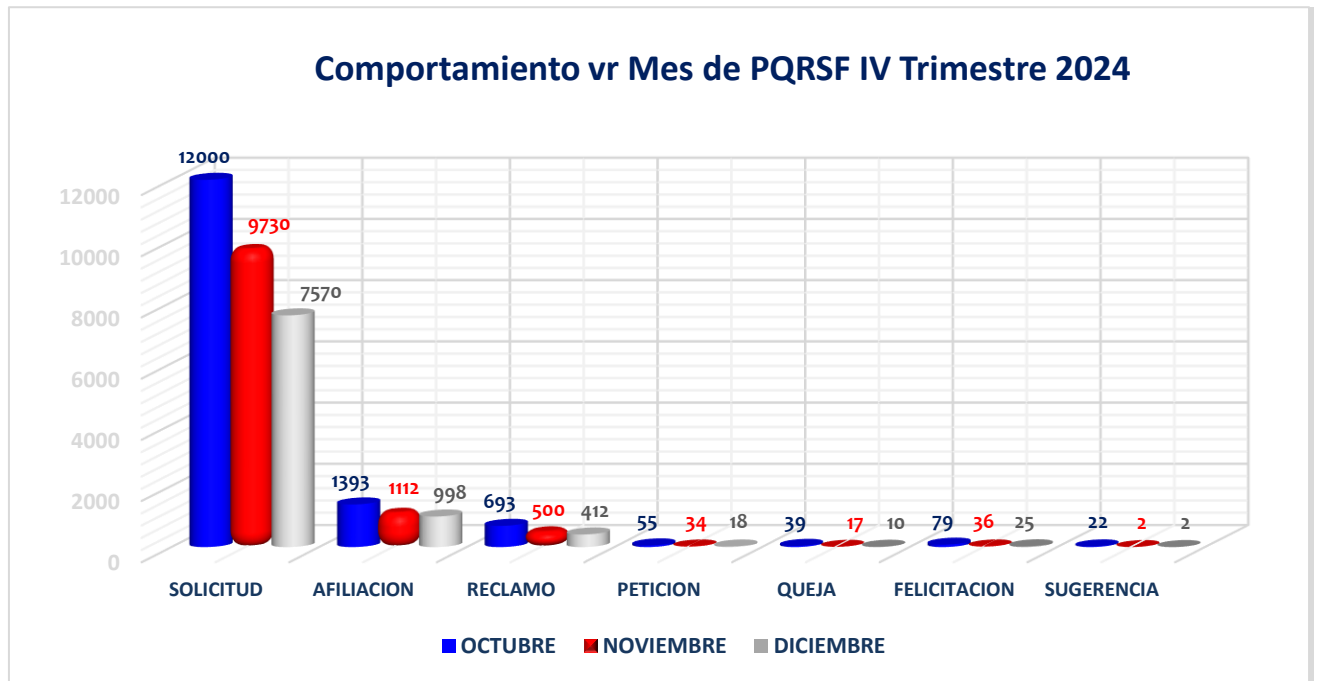
Tipo Requerimiento Mensual Cuarto Trimestre 2024

Tabla 5. Tipo Requerimiento mensual Cuarto trimestre 2024

REGISTROS IV Timestre 2024				
Tipo Requerimiento	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Solicitudes	12000	9730	7570	29300
Afiliaciones Físicas	1393	1112	998	3503
Reclamos	693	500	412	1605
Derechos De Petición Generales	55	34	18	107
Quejas	39	17	10	66
Felicitaciones	79	36	25	140
Sugerencias	22	2	2	26
TOTALES	14281	11431	9035	34747

Fuente: Sistema I-gestión

Gráfica No.5.



Fuente: Sistema I-gestión

6.1.3 PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS.

Dentro de las Unidades, Servicios y/o Programas de la Caja de Compensación Familiar que registran mayor atención a PQRSF y Solicitudes fueron: la Unidad de Subsidio y Aportes con 18.141 atenciones, representando el 52,21% del total de los requerimientos, en segundo lugar aparece la Unidad de Tesorería con 5.161, representando el 14,85% de los requerimientos, la Unidad de crédito y cobranza con 4.677 atenciones representó el 13,46%, Programa de FOSFEC registro un total de 1.647 representando el 4,74%, la Unidad de Tecnología De La Información con 1.599 atenciones represento el 4,60%, Atención Al Cliente con 986 incorporando el 2,84% de las atenciones, el área de Salud Preventiva con 777 represento el (2,24%), del mismo modo estuvieron con una mínima participación Recreación Santa Marta con 467 y el programa de vivienda con 397, representando el 1.34% y el 1.14 % de las atenciones, el restante del porcentaje en la participación del total de los requerimientos atendidos, es distribuida en las unidades, Servicios y/o programas y pueden detallarse en el siguiente recuadro:

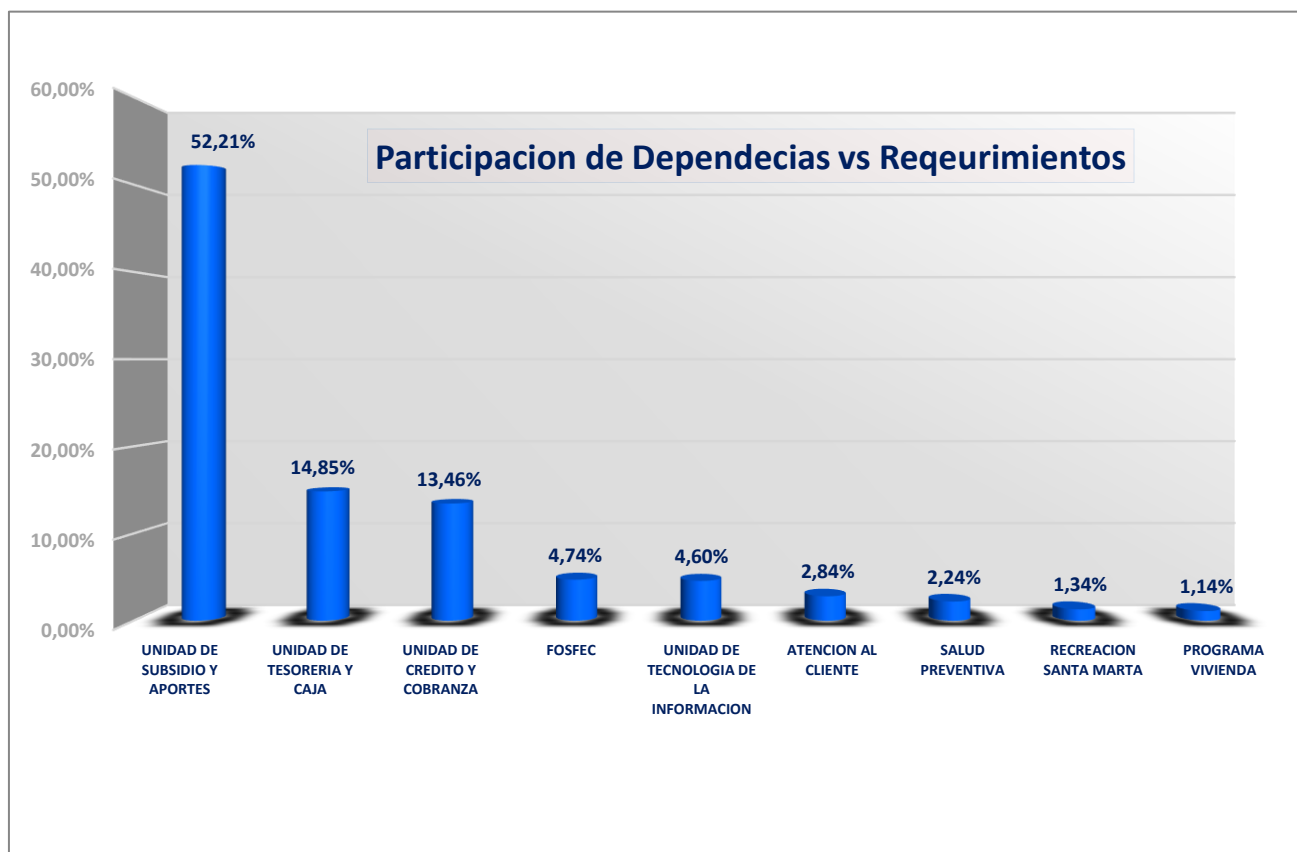
Tabla 6. Tipo Requerimiento por dependencia

Dependencia Vs Tipo De Requerimiento									
DEPENDENCIA	Solicitud	Afiliación	petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	felicitación	Total	% participación
Unidad De Subsidio Y Aportes	12938	3503	74	22	1603	0	1	18141	52,21%
Unidad De Tesorería Y Caja	5159	0	1	0	1	0	0	5161	14,85%
Unidad De Crédito Y Cobranza	4650	0	14	10	0	0	3	4677	13,46%
FOSFEC	1636	0	7	3	0	1	0	1647	4,74%
Unidad De Tecnología De La Información	1598	0	0	0	1	0	0	1599	4,60%
Atencion Al Cliente	876	0	0	0	0	4	106	986	2,84%
Salud Preventiva	776	0	0	0	0	0	1	777	2,24%
recreación Santa Marta	461	0	1	4	0	1	0	467	1,34%
Programa Vivienda	392	0	5	0	0	0	0	397	1,14%
Turismo Social	167	0	0	1	0	0	1	169	0,49%
Educación Informal	149	0	0	2	0	0	6	157	0,45%
Servicio De Recreación	97	0	0	0	0	0	0	97	0,28%
Unidad Integral De Servicios Ciénega	92	0	0	1	0	0	0	93	0,27%
Instituto De Formación Técnica	72	0	1	0	0	0	17	90	0,26%
Agencia De Empleo Cajamag	65	0	0	0	0	1	0	66	0,19%
Biblioteca	46	0	0	0	0	0	0	46	0,13%
Centro Recreacional TEYUNA	40	0	0	2	0	1	1	44	0,13%
Colegio Cajamag	4	0	1	17	0	17	3	42	0,12%
Centro Formación Musical	20	0	0	0	0	0	1	21	0,06%
Unidad Integral De Servicios Plato	18	0	0	0	0	0	0	18	0,05%
Teatro Cajamag	17	0	0	0	0	0	0	17	0,05%
Departamento De Cultura Y Comunicaciones	10	0	0	0	0	0	0	10	0,03%
Unidad De Servicios Sociales	5	0	0	2	0	0	0	7	0,02%
Oficina De Promoción Y Ventas	4	0	0	0	0	0	0	4	0,01%
Contabilidad	1	0	1	0	0	0	0	2	0,01%

Jornada Escolar Complementaria	1	0	0	0	0	1	0	2	0,01%
Oficina De Jurídica	0	0	2	0	0	0	0	2	0,01%
Programa Entrega De Kit/Bono Escolar	1	0	0	1	0	0	0	2	0,01%
Unidad Integral De Servicios Fundación	2	0	0	0	0	0	0	2	0,01%
Atencion Integral A La Niñez	1	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Departamento De Deportes	1	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Programa Persona Mayor	1	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Unidad Integral De Servicios El Banco	0	0	0	1	0	0	0	1	0,00%
TOTALES	29300	3503	107	31	1605	26	140	34747	100,00%

Fuente Sistema I-gestión

Gráfica No.6. Participación de dependencias Vs Requerimientos



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 registró mayor número de atenciones es la UIS de Ciénaga con 4.449, las cuales están relacionadas con el proceso de afiliación de trabajador, cuota monetaria y activación medio de pago, seguida por la UIS de Fundación con 2.381 atenciones también relacionadas mayormente con el proceso de afiliación de trabajador, el proceso de activación de medio de pago y requerimientos por pago de cuota monetaria, seguido la UIS Plato registró un total de 595 requerimientos, relacionadas con consultas del pago de la cuota monetaria y el proceso de afiliación de trabajador, la UIS Pivijay con 433, relacionadas con la solicitudes de información proceso de afiliación, activación de medio de pago y relacionados con el pago de cuota monetaria, las UIS que registraron el menor número de requerimientos fueron la UIS de Santa Ana con un total de 400 y la UIS El Banco con un registro de 294 requerimientos.

Durante el período analizado, dentro de los requerimientos registrados se evidenciaron incrementos significativos en las siguientes Unidades Integrales de Servicios (UIS): Santa Ana con un aumento del 50,94% (265), El Banco con un 37,38% (214) y Ciénaga con un 19,50% (3723) en comparación con el mismo período del año anterior. En cuanto a las siguientes UIS se presentó una reducción en los requerimientos registrados : la UIS de Plato presento una disminución del 37,89% (958), UIS de Pivijay con un 20,11% (542) y UIS Fundación con un 5,48% (2519). A pesar de que las UIS de Ciénaga y Fundación continúan presentando los registros más altos, se evidencia una disminución en la UIS de Fundación, no obstante, sigue siendo la tercera en términos de volumen de gestiones. Ver tablas Nos. 7-9.

Tabla 7. Variación estándar UIS Municipales

UIS MUNICIPAL	2023 IV	2024 IV	variación	Var. Porcentual
UIS Ciénaga	3723	4449	726	19,50%
UIS Fundación	2519	2381	-138	-5,48%
UIS Pivijay	542	433	-109	-20,11%
UIS Plato	958	595	-363	-37,89%
UIS El Banco	214	294	80	37,38%
UIS Santa Ana	265	400	135	50,94%
TOTAL	42977	34747	-8230	13,11%

Fuente Sistema I-gestión

Tabla 8. Tipo Requerimiento por UIS IV Trimestre 2024

Sede Vs Tipo De Requerimiento 2024								
Sede	Solicitud	Afiliación	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Sugerencia	Total
Sede Administrativa	20195	2127	92	62	1256	140	26	23898
CC Arrecife	1802	396	13	3	83	0	0	2297
Sede Ciénega	3757	510	1	1	180	0	0	4449
Sede Fundación	2097	267	1	0	16	0	0	2381
Sede Pivijay	352	44	0	0	37	0	0	433
Sede Plato	540	48	0	0	7	0	0	595
Sede El Banco	237	49	0	0	8	0	0	294
Sede Santa Ana	320	62	0	0	18	0	0	400
Totales	29300	3503	107	66	1605	140	26	34747

Fuente: Sistema I-gestión.

Tabla 9. Tipo Requerimiento por UIS IV Trimestre 2023

Sede Vs Tipo De Requerimiento 2023								
Sede	Solicitud	Afiliación	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Sugerencia	Total
Sede Administrativa	29082	3377	72	86	2041	86	12	34756
CC Arrecife	0	0	0	0	0	0	0	0
Sede Ciénega	3081	566	1	1	74	0	0	3723
Sede Fundación	2028	414	1	0	76	0	0	2519
Sede Pivijay	468	26	1	0	47	0	0	542
Sede Plato	897	51	0	0	10	0	0	958
Sede El Banco	163	36	0	0	15	0	0	214
Sede Santa Ana	218	37	1	0	9	0	0	265
Totales	35937	4507	76	87	2272	86	12	42977

Fuente: Sistema I-gestión.

6.2 TRAMITES Y / O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD

Los trámites con mayor inconformidad están relacionados con el pago de la cuota monetaria, el proceso de afiliación y la activación del medio de pago, como podrán verificarse en los reclamos y quejas más recurrentes.

6.3 QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTE

De acuerdo con la clasificación de tipologías de peticiones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, los reclamos recurrentes están relacionados con el Subsidio Monetario/Pago Del Subsidio, por el No pago de aportes del empleador, los relacionados con Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.) y los reclamos ocasionados por la No Acreditación (no se ha girado el subsidio debido a que el trabajador no ha entregado la documentación requerida para acreditar el derecho), de los cuales el número 1 y 3 son reclamos no procedentes, teniendo en cuenta que son situaciones externas de nuestra corporación Ver Tabla 10.

Tabla 10. Reclamos recurrentes

Reclamos Recurrentes					
Código Caja	Código SSF	Categoría/tipología SSF	Causa Y/O Subtipología SSF	Total Reclamos	%
0037	8	Subsidio monetario/pago del subsidio	No pago de aportes del empleador	417	25,98%
0028	9	Subsidio monetario/pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	398	24,80%
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)	355	22,12%

Fuente: Sistema I-gestión.

Durante el periodo en estudio encontramos cómo las quejas más recurrentes están relacionadas con insatisfacción con el pago del Subsidio monetario/pago del subsidio Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.), seguido de las quejas relacionadas Servicios Sociales – Educación y con los Servicios Sociales - Crédito. Ver Tabla 11 y 12.

Tabla 11. Quejas Recurrente

Quejas Recurrentes				
Código Caja	Código SSF	Categoría/Tipología SSF	Causa Y/O Subtipología SSF	Total Quejas
0034	9	Subsidio monetario/pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	17
	40	Servicios sociales Educación	Colegios	15
	49	Servicios Sociales - Crédito	N/A	10

Fuente: Sistema I-gestión.

➤ **QUEJAS RECURRENTE SERVICIOS INVOLUCRADOS**

Tabla 12. Dependencias involucradas en quejas

Unidad, Programa Y/O Servicio Vs Tipo De Requerimiento		
Dependencia	Queja	% Participación
Unidad De Subsidio Y Aportes	22	33,33%
Colegio Cajamag	17	25,76%
Unidad De Crédito Y Cobranza	10	15,15%
Recreación Santa Marta	4	6,06%
FOSFEC	3	4,55%
Centro Recreacional TEYUNA	2	3,03%
Educación Informal	2	3,03%
Unidad De Servicios Sociales	2	3,03%
Programa Entrega De Kit/Bono Escolar	1	1,52%
Turismo Social	1	1,52%
Unidad Integral De Servicios Ciénaga	1	1,52%
Unidad Integral De Servicios El Banco	1	1,52%
Total	66	100,00%

fuentes: Sistema I-gestión

6.1 SOLICITUDES RECURRENTE

En el cuarto trimestre del 2024, de las 29.300 solicitudes, las más recurrentes encontramos las relacionadas con: Solicitud De Requisitos Para Inscripción Y/O Verificación De Estado - Subsidio Familiar, Solicitud De Activación O Cambio De Medio De Pago, Solicitud De

Retroactivo De Cuota Monetaria Por El Trabajador, Solicitud De Requisitos Para Solicitud Y/O Verificación De Estado - Servicio De Crédito, Solicitud De Información Sobre Portafolio De Servicios De La Caja, La Generación De Recibo Provisional Servicios De La Caja Y/O Eventos Especiales y Solicitud De Activación De Usuarios Del Portal Web, con el mayor porcentaje de participación Ver en la tabla No. 13.

Tabla 13. Solicitudes recurrentes.

Solicitud Vs Tipo PQRS		
Tipo De Solicitud	Solicitud	%
0015 - Solicitud De Requisitos Para Inscripción Y/O Verificación De Estado - Subsidio Familiar	5336	18,21%
0055 - Solicitud De Activación O Cambio De Medio De Pago	4322	14,75%
0071 - Solicitud De Retroactivo De Cuota Monetaria Por El Trabajador	3424	11,69%
0016 - Solicitud De Requisitos Para Solicitud Y/O Verificación De Estado - Servicio De Crédito	2941	10,04%
0035 - Solicitud De Información Sobre Portafolio De Servicios De La Caja	2009	6,86%
0059 - Solicitud De Activación De Usuarios Del Portal Web	1598	5,45%
0100 - Información Del Proceso Subsidio Al Desempleo	1470	5,02%

Fuente: Sistema I-gestión

De las solicitudes antes mencionadas, la clasificación 0071, corresponden al nivel de atención 4, las cuales son atendidas y gestionadas por el área involucrada en un tiempo de 3 a 5 días hábiles, las demás solicitudes aun cuando están relacionadas con las Unidades, Programas y/o servicios de la corporación, son gestionadas por el personal de cara al cliente (Nivel 1).

6.1 PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el trimestre los canales más utilizados por nuestros usuarios fueron en primer lugar el canal presencial con 18.590 requerimientos, en segundo lugar, el canal telefónico con 8.527 requerimientos y en tercer lugar el canal de e-mail con 6.589 requerimientos.

El porcentaje de participación, de los requerimientos registrados por el canal presencial fue de un 53,50 % y presentó una disminución del 3,08% en comparación con el mismo período del año anterior 19.180 requerimientos, la participación de los registros por el canal telefónico representan el 24,54%, el cual presento un disminución significativa del 46,92% en comparación con el mismo período del año anterior 16.064 requerimientos, por último la contribución en cuanto al registro de los requerimientos, por el canal e-mail fue del 18,96% y muestra una disminución mínima del 2,99 % en comparación con el mismo período del año anterior 6.792 requerimientos, el canal de WhatsApp obtuvo un porcentaje de participación del 0,99% presentando un aumento del 30.03%, en comparación con el mismo período del año anterior 240. desde el mes de marzo del presente año fue habilitado el Canal de kioscos Interactivos, por el cual se recibieron 18 registros, sin embargo, seguimos efectuando pruebas piloto, para el registro de los requerimientos mediante este canal, en cuanto a los canales de encuesta y pagina web no son consideradas como cifras representativas, por tal motivo no se realizó comparaciones de estos canales, Ver gráfico

Gráfico No 7. Comportamiento PQRSDf por canales de atención



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, presencial y telefónico:

Email:

- ☐ Falta de datos del cliente
- ☐ Ingreso de Publicidad
- ☐ Información para otras dependencias (invitaciones, comunicaciones de otras empresas)
- ☐ Fallas técnicas

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

Presencial:

La falta de compromiso del personal de las UIS Municipales.

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

El promedio de cierre de las PQRSDf durante el IV trimestre de 2024 de las peticiones con fecha máxima de respuesta al 30 de DICIEMBRE de 2024, se establece de acuerdo con los tiempos otorgados por la normatividad vigente a las modalidades de petición:

CLASE	TERMINO
-------	---------

Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
HABEAS DATA	10 días hábiles
Consultas	
Reclamos	15 días hábiles
Quejas, Reclamos y Felicitaciones(QRF)	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
Solicitudes	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 general en la respuesta a PQR, Solicitudes y Afiliaciones físicas durante este período alcanzó un nivel del 99,80 %, presentó una disminución mínima del 0,04 %, en comparación con el mismo período del año anterior (99,76%), no obstante, permanece por encima de la meta establecida para este indicador del 90%, Ver Tablas No.16,17,18 y 19.

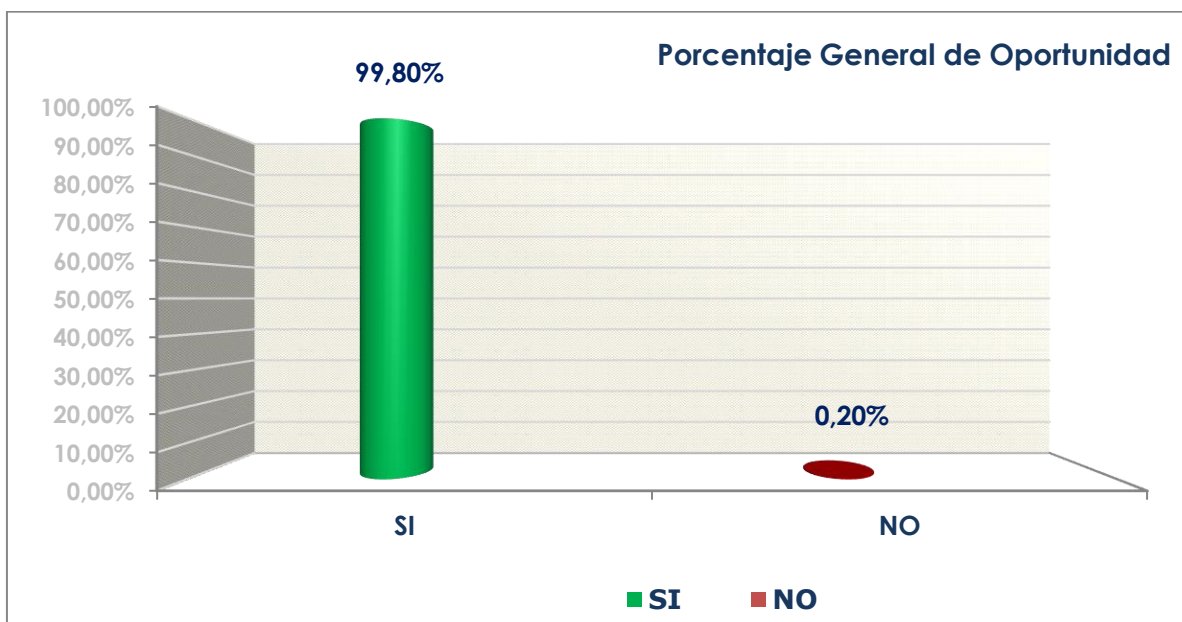
Consolidado IV Trimestre 2024

Tabla 16. Nivel de Oportunidad General Caja IV trimestre 2024

Oportunidad	Cantidad	Porcentaje
Si	35.001	99,80%
No	71	0,20%
Total	35.072	100,00%

Fuente: Sistema I-gestión

Gráfico No. 8.



Fuente: Sistema I-gestión

7.1 OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQR, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS

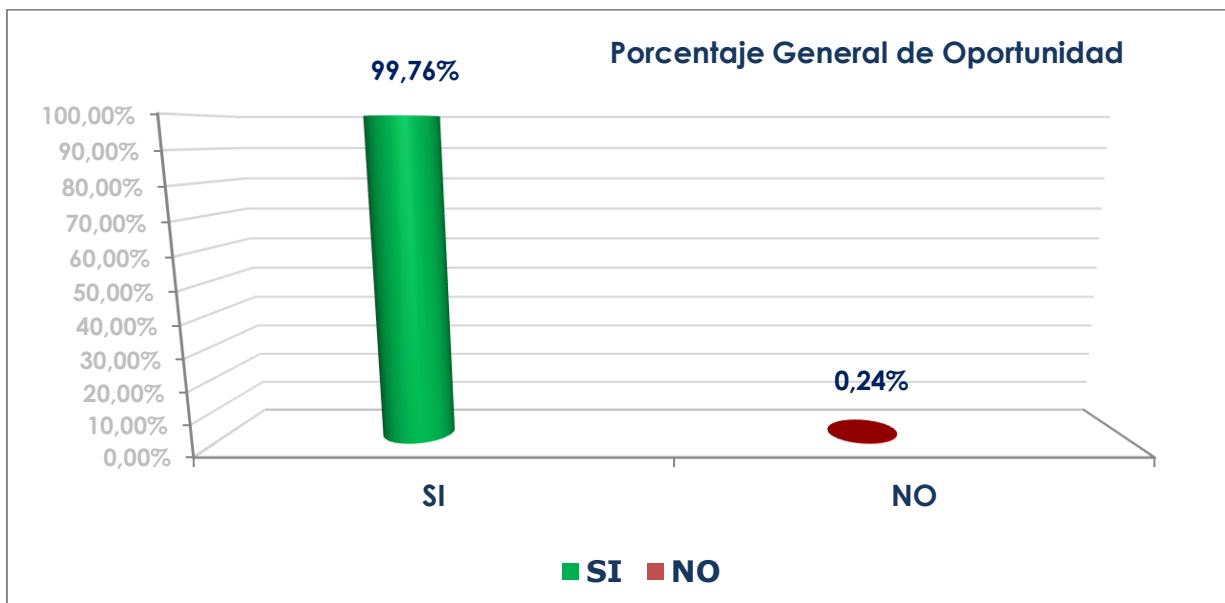
Consolidado Cuarto Trimestre 2023

Tabla 17. Nivel de Oportunidad General Caja IV Trimestre 2023

Oportunidad	Cantidad	Porcentaje
Si	42.866	99,76%
No	104	0,24%
Total	42.970	100,00%

Fuentes: Sistema I-gestión

Gráfico No. 9.



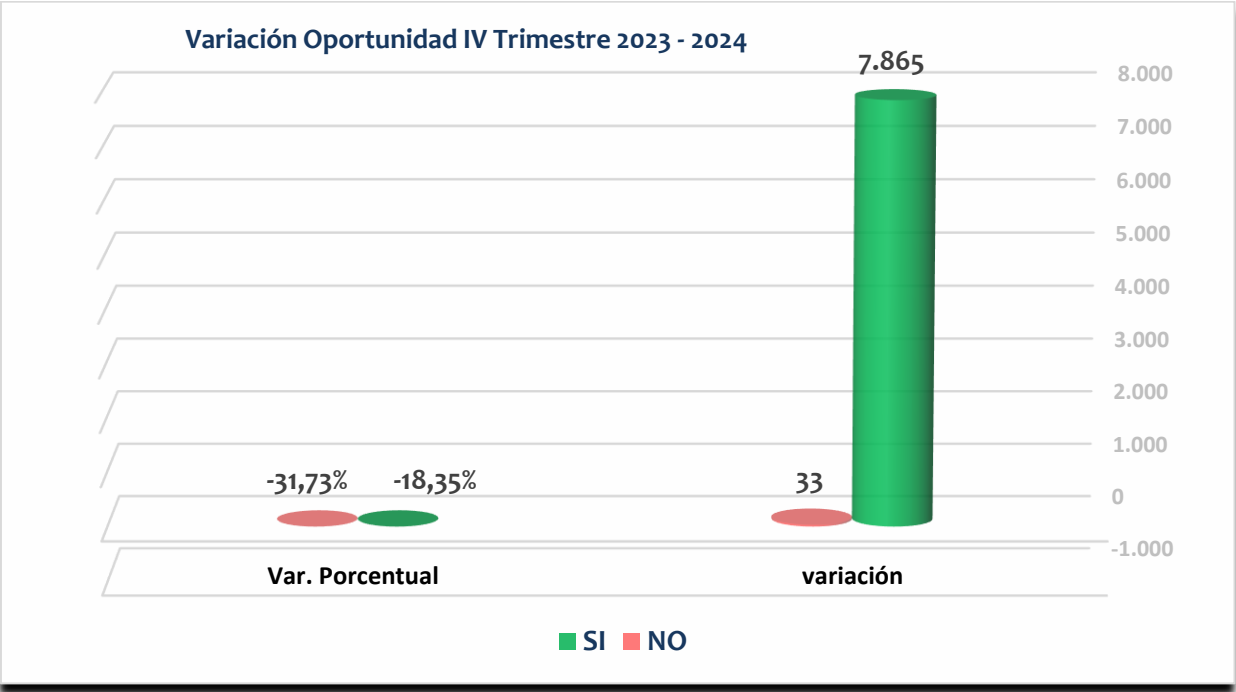
Fuentes: Sistema I-gestión

Tabla 18. Variación Estándar Nivel de Oportunidad General

Variación Estándar				
Oportunidad	2023	2024	variación	Var. Porcentual
SI	42.866	35.001	7.865	-18,35%
NO	104	71	33	-31,73%
Total	42.970	35.072		

Fuentes: Sistema I-gestión

Gráfico No.10.



Fuentes: Sistema I-gestión

Durante el periodo estudiado el mes con mejor porcentaje de oportunidad corresponde a diciembre, el cual alcanzó un nivel de oportunidad en la respuesta de 99,92%, seguido del mes de octubre presentando un nivel del 99,89%. Ver Tabla No. 19.

Tabla 19. Nivel de Oportunidad Mensual

Mes	Totales	Requerimientos Resueltos Oportunamente			
		SI	NO	% SI	% NO
Octubre	14183	14168	15	99,89%	0,11%
Noviembre	11370	11322	48	99,58%	0,42%
Diciembre	9519	9511	8	99,92%	0,08%
Total	35072	35001	71		

Fuentes: Sistema I-gestión

Las quejas, reclamos, peticiones y solicitudes se escalarán automáticamente de acuerdo con la siguiente matriz de escalamiento:

NIVEL	TIPO DE REQUERIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RESPUESTA
PrimerNivel	Información, asesorías, solicitudes decertificaciones, recepción dedocumentos requeridos, venta de servicios, recepción de afiliaciones, recolección de firmas para garantías de créditos.	Gestores deAtención al Cliente	24 horas
SegundoNivel	Atenciones que requieran más tiempo del establecido para su respuesta.	Coordinador Atención al Cliente/Líder Contact Center	48 horas
Tercer Nivel	Solitud de Soporte para manejo de plataformas virtuales por parte delcliente o usuario.	Auxiliar Administrativo Ide Atención al Cliente	24 horas
	Respuestas a Quejas, Reclamos,Solicitudes		3 días hábiles paraQR
	Solicitudes de ente de control (SSF)		5 días.

Cuarto Nivel	Peticiones en interés general y particular	Jefes de servicios o dependencias	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
	Peticiones de documentos e información		Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	Consultas		Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
	Peticiones entre autoridades		Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
	HABEAS DATA Consultas Reclamos		10 días hábiles 15 días hábiles
Quinto Nivel	Las PQR que no sean contestadas oportunamente por los jefes de dependencia.	Jefes de División	1 día hábil

➤ Oportunidad por Tipo de Requerimiento

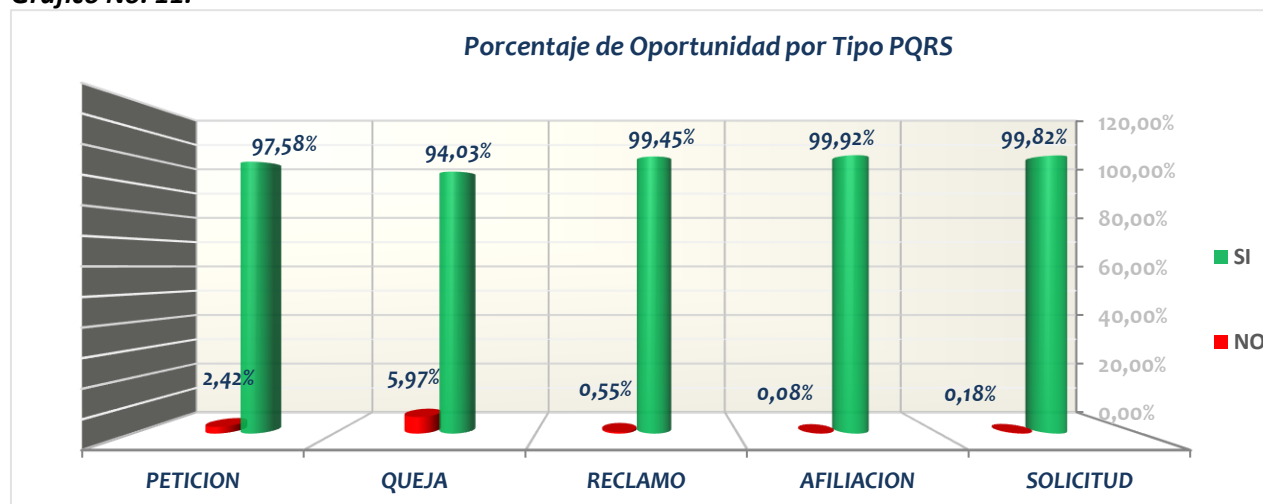
Se observa que el tipo de requerimiento que alcanzó el mayor nivel de oportunidad en la respuesta fueron los Afiliaciones físicas, presentando el 99,92% en su oportunidad, el segundo lugar corresponde a las Solicitudes con el 99,82%, en tercer lugar encontramos los Reclamos con un 99,45% y en último lugar quedaron los Derechos de Peticiones con un 97,58%, es conveniente resaltar, que las peticiones tienen la obligatoriedad jurídica de ser contestadas oportunamente a los peticionarios, lo cual se cumpliría dentro del periodo por los Servicios y/o Programas involucrados, sin embargo, el cargue de la respuesta en el I-gestión, para el cierre de la atención en algunos casos lo realizan en sus últimos días o posterior a su límite de gestión, dejando a un lado la revisión por parte del área de atención al Cliente, para el cumplimiento de las Políticas de Atención a PQRSFD, los cuales si presentan rechazo alguno, podrán afectar notoriamente sus indicadores de oportunidad. Ver Tabla No.20.

Tabla 20. Nivel de Oportunidad en General

Tipo Requerimiento	Totales	Requerimientos Resueltos Oportunamente			
		SI	NO	% SI	% NO
Solicitudes	29488	29436	52	99,82%	0,18%
Afiliaciones Físicas	3593	3590	3	99,92%	0,08%
Reclamos	1633	1624	9	99,45%	0,55%
Quejas	67	63	4	94,03%	5,97%
Derechos De Peticiones Generales	124	121	3	97,58%	2,42%
Felicitaciones	140	140	0	0,00%	0,00%
Sugerencias	27	27	0	0,00%	0,00%
TOTAL	35072	35001	71		

Fuentes: Sistema I-gestión

Gráfico No. 11.



Fuentes: Sistema I-gestión

7.2. Oportunidad general por Dependencia

Dentro del trimestre en estudio Podemos observar que, de las 33 Unidades, Programas y/o servicios responsables de atender y gestionar los requerimientos presentados por los afiliados y demás ciudadanos, cumplieron con la meta establecida 32, representado el 96,96%, asimismo, dentro de las mismas 23 obtuvieron el 100,00% de oportunidad en los requerimientos asignados a su responsabilidad, por debajo de la meta establecida e incumpliendo la oportunidad y promesa de servicios, encontramos a la Unidad Integral De Servicios El Banco con una inoportunidad del 100%. Ver tablas Nos.21 y 22.

Tabla 21. Oportunidad General por Dependencia

Dependencia	Total	Requerimientos Resueltos Oportunamente			
		SI	NO	% SI	% NO
Atencion Al Cliente	986	986	0	100,00%	0,00%
Atencion Integral A La Niñez	1	1	0	100,00%	0,00%
Biblioteca	46	46	0	100,00%	0,00%
Centro Formación Musical	20	20	0	100,00%	0,00%
Colegio Cajamag	43	43	0	100,00%	0,00%
Contabilidad	1	1	0	100,00%	0,00%
Departamento De Cultura Y Comunicaciones	10	10	0	100,00%	0,00%
Departamento De Deportes	1	1	0	100,00%	0,00%
Educación Informal	155	155	0	100,00%	0,00%
Jornada Escolar Complementaria	2	2	0	100,00%	0,00%
Oficina De Jurídica	2	2	0	100,00%	0,00%
Oficina De Promoción Y Ventas	5	5	0	100,00%	0,00%
Programa Entrega De Kit/Bono Escolar	1	1	0	100,00%	0,00%
Programa Persona Mayor	1	1	0	100,00%	0,00%
Salud Preventiva	777	777	0	100,00%	0,00%
Servicio De Recreación	97	97	0	100,00%	0,00%
Teatro Cajamag	17	17	0	100,00%	0,00%
Unidad De Servicios Sociales	7	7	0	100,00%	0,00%
Unidad De Tecnología De La Información	1598	1598	0	100,00%	0,00%
Unidad De Tesorería Y Caja	5160	5160	0	100,00%	0,00%
Unidad Integral De Servicios Ciénega	95	95	0	100,00%	0,00%
Unidad Integral De Servicios Fundación	2	2	0	100,00%	0,00%
Unidad Integral De Servicios Plato	18	18	0	100,00%	0,00%
Unidad De Crédito Y Cobranza	4676	4674	2	99,96%	0,04%
FOSFEC	1651	1649	2	99,88%	0,12%
Programa Vivienda	398	397	1	99,75%	0,25%
Unidad De Subsidio Y Aportes	18536	18477	59	99,68%	0,32%

Recreación Santa Marta	465	463	2	99,57%	0,43%
Turismo Social	98	97	1	98,98%	1,02%
Instituto De Formación Técnica	90	89	1	98,89%	1,11%
Agencia De Empleo Cajamag	68	67	1	98,53%	1,47%
Centro Recreacional TEYUNA	44	43	1	97,73%	2,27%
Unidad Integral De Servicios El Banco	1	0	1	0,00%	100,00%
Total	35072	35001	71		

Fuentes: Sistema I-gestión

Tabla 22. Oportunidad PQR por Dependencia.

Dependencia	Total	Resolución Oportuna			
		SI	NO	% SI	% NO
Agencia De Empleo Cajamag	1	1	0	100,00%	0,00%
Atencion Al Cliente	111	111	0	100,00%	0,00%
Centro Formación Musical	1	1	0	100,00%	0,00%
Colegio Cajamag	39	39	0	100,00%	0,00%
Educación Informal	8	8	0	100,00%	0,00%
FOSFEC	11	11	0	100,00%	0,00%
Jornada Escolar Complementaria	1	1	0	100,00%	0,00%
Oficina De Jurídica	2	2	0	100,00%	0,00%
Oficina De Promoción Y Ventas	1	1	0	100,00%	0,00%
Programa Vivienda	5	5	0	100,00%	0,00%
Salud Preventiva	1	1	0	100,00%	0,00%
Unidad De Crédito Y Cobranza	28	28	0	100,00%	0,00%
Unidad De Servicios Sociales	2	2	0	100,00%	0,00%
Unidad De Tesorería Y Caja	2	2	0	100,00%	0,00%
Unidad Integral De Servicios Ciénaga	2	2	0	100,00%	0,00%
Unidad De Subsidio Y Aportes	1747	1736	11	99,37%	0,63%
Instituto De Formación Técnica	18	17	1	94,44%	5,56%
Centro Recreacional TEYUNA	4	3	1	75,00%	25,00%
Recreación Santa Marta	4	3	1	75,00%	25,00%
Turismo Social	2	1	1	50,00%	50,00%
Unidad Integral De Servicios El Banco	1	0	1	0,00%	100,00%
Total	1991	1975	16		

Fuentes: Sistema I-gestión

8. Calidad de la respuesta a PQR

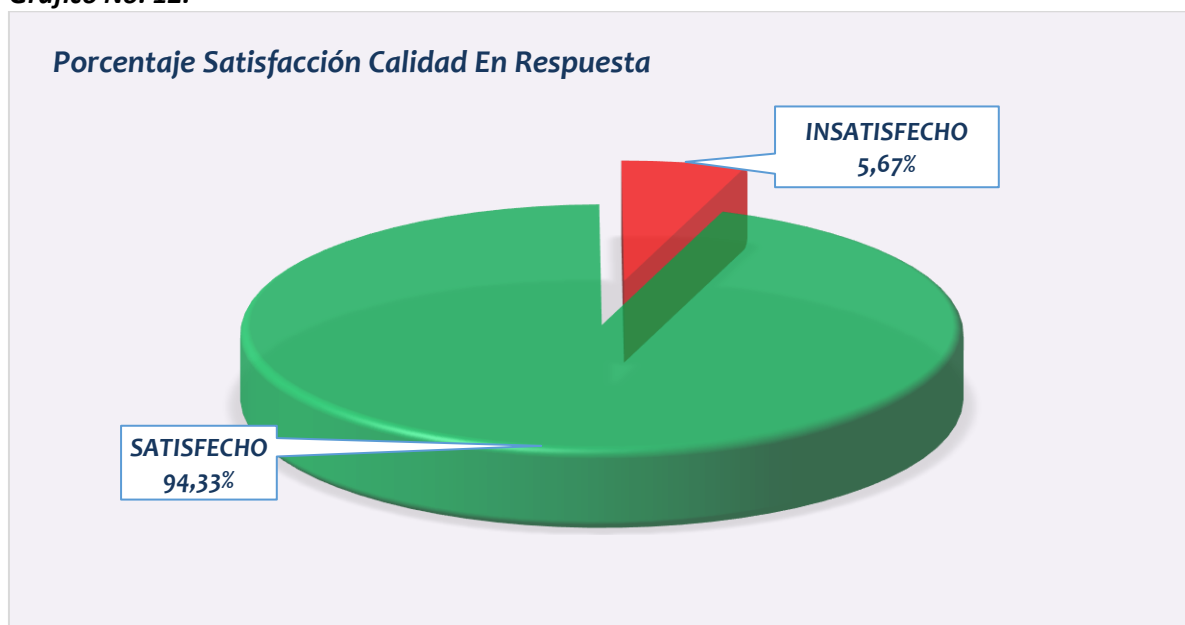
En el cuarto trimestre de 2024, el nivel de calidad de la respuesta a los requerimientos de los usuarios fue del 94,33 %, presentó una disminución mínima del 0.53% en comparación con el mismo período del año anterior 94,86%, no obstante, superó la meta establecida del 90%.

Tabla 23. Calidad de la respuesta a PQR IV trimestre 2024

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	183	94,33%
Insatisfecho	11	5,67%
Total	194	100,00%

Fuentes: Sistema I-gestión

Gráfico No. 12.



Fuentes: Sistema tabulación de encuestas

Tabla 24. Calidad de la respuesta a PQR IV trimestre 2023

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	240	94,86%
Insatisfecho	13	5,14%
Total	209	100,00%

Fuentes: Sistema I-gestión

CONCLUSIONES

- 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 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 lineamientos de la Circular única de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- La oportunidad de la respuesta a PQR, Solicitudes y el proceso de afiliaciones físicas se mantiene, no obstante, algunas Unidades, Servicios y/o Programas, omiten que, su gestión y resolución de los requerimientos asignados deben ser acorde a los tiempos establecidos según el programa de i-gestión, por lo cual es preciso efectuar los seguimientos necesarios cuando los requerimientos sean transversales con otra Unidad, Programa y/o Servicio.
- Los clientes se encuentran satisfechos con la calidad de la respuesta a solicitudes de los clientes, aunque para este trimestre presento una disminución mínima en la misma.
- Teniendo en cuenta el crecimiento de nuestra corporación y a su vez de los registros, se ha implementado y creado, dentro del equipo de trabajo del área de atención al cliente, los analistas de PQR, con el objetivo de mejorar la calidad de los registros y a su vez la calidad en las respuestas emitidas a los afiliados, a pesar de ello, se hace necesario la creación de mesas de trabajo, para la creación e implementación de plantillas automatizadas, con el propósito de mejorar la imagen corporativa de la corporación, en las clasificaciones que no se cuentan dentro del proceso de revisión y aún más, aquellas gestiones efectuadas desde la plataforma mercurio.
- 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, a pesar de ello se sugiere que la sistematización de los canales no asistidos y de comunicación se más dinámicos y amigables para los afiliados.

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. Garantizar el número de gestores y responsables suficiente para atender oportunamente a los usuarios y los requerimientos registrado a través de los diferentes canales de atención.
3. El Área de Atención al Cliente y su equipo de trabajo invita a los líderes de las Unidades, Programas y/o Servicios, a resaltar la importancia a sus equipos de trabajo en los registros de las atenciones de los afiliados y en el cumplimiento de las políticas de PQRSFD
4. 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 evitamos el envío de repuestas erradas a los afiliados y el proceso interno de reapertura para su corrección.
5. El Área de Atención al Cliente invita a los Programas y/o Servicios a realizar la revisión y retroalimentación con sus equipos de trabajados, para conocer el Subproceso y las Políticas de Atención a las PQRSF, para dar su cumplimiento a cabalidad.
6. El Equipo de Trabajo de Atención al Cliente invita a los programas y servicios a formular propuestas en aras de mejorar la prestación del servicio al cliente en la Entidad, a su vez de crear mesas de trabajos, para mejorar el manejo de la información y los procesos efectuados.
7. Continuar desde el Área de Atención al Cliente el envío periódico de reportes, alertas virtuales e informes estadísticos sobre el estado de las peticiones de lo vencido y próximo a vencer y la calidad de cierre en el sistema I-gestión como punto de control para la respuesta oportuna de las solicitudes.
8. El equipo de trabajo del Área de Atención al Cliente les recuerda a los Programas y/o Servicios, de notificar con prioridad las novedades (vacaciones, incapacidades, permisos) de los colaboradores, que tienen las responsabilidades asignadas dentro del I- gestión, para realizar los cambios necesarios evitando la afectación de sus indicadores de oportunidad.
9. La Jefatura del área de Atención al Cliente les invita a comunicar con anterioridad el ingreso de los nuevos colaboradores, con el objetivo de realizar las activaciones de los permisos correspondientes, a su vez de brindar capacitación y orientación en el manejo de las herramientas tecnológicas necesarias para el cumplimiento de sus funciones, hacemos hincapié de esta recomendación, en la UIS municipales.

