

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES "PQRSF"

Durante el año 2018 de evidencia la recepción de Seiscientas cincuenta y nueve (659) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones; a las cuales se les dio el respectivo procedimiento y se cumplió con los tiempos oportunos de respuesta de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa #004 de 2016, referente a las Directrices de Atención a clientes de la Cajas de Compensación Familiar, la corporación estableció como canales de comunicación e interacción con los afiliado para la atención oportuna:

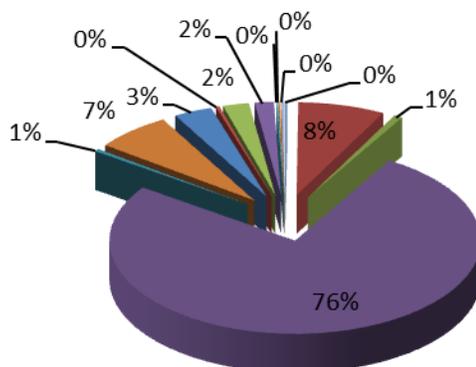
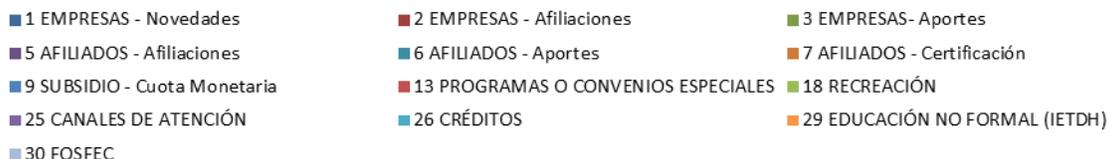
CANAL	MODO DE CONTACTO
Telefónica	5748880 EXT. 1051 Línea Gratuita Nacional: 018000975090
Whatsapp	3208994908
Físico	Correspondencia
Virtual	A través de correo electrónico <a href="mailto:servicioalcliente@comfaoriente.com">servicioalcliente@comfaoriente.com</a>
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de Servicio al Cliente / Gestión de Calidad
Buzones	Existen buzones de sugerencias Instalados en las diferentes sedes de la caja. Los cuales son revisados los días Lunes y Viernes.

De acuerdo a las a la Tipología establecida se evidencia que la PQRSF identificada con el Código 5 AFILIADO – Afiliaciones es la de mas frecuencia con Quinientas dos (502) PQRSF solicitadas y representa un 76% del total de las Solicitudes para la afiliación oportuna a la Corporación, de la Tipología 9 SUBSIDIOS – Cuota monetaria Veintidós (22) Reclamos Atendidos correspondientes al Giro del Subsidio Familiar y de la Tipología 30 FOSFEC se evidencian Dos (2) reclamos del beneficio económico del programa Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante atendidas por la Oficina de Servicio al Cliente.

## CONSOLIDADO ANUAL PQRSF 2018

CODIGO	TIPOLOGIA MODALIDAD PQR	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL	%
1	EMPRESAS - Novedades	0	0	1	0	1	0%
2	EMPRESAS - Afiliaciones	13	15	6	16	50	8%
3	EMPRESAS- Aportes	0	5	0	0	5	1%
5	AFILIADOS - Afiliaciones	90	130	163	119	502	76%
6	AFILIADOS - Aportes	0	0	1	2	3	0%
7	AFILIADOS - Certificación	4	11	18	11	44	7%
9	SUBSIDIO - Cuota Monetaria	6	3	8	5	22	3%
13	PROGRAMAS O CONVENIOS ESPECIALES	0	0	0	2	2	0%
18	RECREACIÓN	10	1	0	4	15	2%
25	CANALES DE ATENCIÓN	0	11	0	0	11	2%
26	CRÉDITOS	0	0	0	1	1	0%
29	EDUCACIÓN NO FORMAL (IETDH)	0	1	0	0	1	0%
30	FOSFEC	1	1	0	0	2	0%
	TOTAL	124	178	197	160	659	100%

## TIPOLOGIA MODALIDAD PQR



**Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.** En la corporación no se presentaron solicitudes para traslado a otras instituciones.

**Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.** En la Corporación se dio el trámite oportuno a las solicitudes que ingresaron a través de los diferentes medios de atención a los afiliados y comunidad en general.

## GRUPO FOCAL

La Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano, de acuerdo a las directrices estipuladas en la Circular Externa 0018 de diciembre 2016, ha dispuesto para nuestros afiliados la conformación del Grupo Focal COMFAORIENTE entendiéndose como una Técnica de levantamiento de información en estudios sociales.

COMFAORIENTE realizó el Grupo Focal con trabajadores o beneficiarios afiliados a la Corporación "Permitiéndonos con esta Técnica establecer canales de comunicación enfocados en la recolección de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones de los procesos de la Corporación donde se ofrecen los diferentes servicios a los afiliados, usuarios y comunidad en general, con el propósito de buscar la Mejora Continua en la Prestación de nuestros servicios.

Se realizaron Nueve (9) Grupos Focales durante la vigencia 2018 en las diferentes sedes de la corporación

SEDE	PARTICIPANTES	FECHA	SERVICIOS
Seccional Ocaña	8 Afiliados	Enero de 2018	Todos los Servicios
Cúcuta	8 Afiliados	Febrero de 2018	Institución educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano
Cúcuta	14 Afiliados y 1 Participación de funcionario de la SSF	Abril de 2018	Institución educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Jornada Mañana
Cúcuta	14 Afiliados y Participación de funcionario de la SSF	Abril de 2018	Institución educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Jornada Tarde
Cúcuta	15 Participantes	Agosto de 2018	Institución educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Jornada Mañana
Cúcuta	15 Participantes	Agosto de 2018	Institución educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano Jornada Tarde

Seccional Ocaña	21 Participantes	Agosto 2018	Años Dorados
Seccional Ocaña	6 Participantes	Agosto 2018	FOSFEC
Seccional Ocaña	7 Participantes	Agosto 2018	Institución Educativa Comfaorientes Ocaña

## **ATENCIÓN AL USUARIO E INFORMACION AL AFILIADO EPS´S COMFAORIENTE (S.I.A.U), ANUAL 2018**

El Sistema de Información y Atención al Usuario, para la Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano – COMFAORIENTE EPS-S, tiene como finalidad fortalecer la calidad de los servicios prestados por nuestra Red Contratada como la atención brindada en las oficinas de la EPSS.

El presente informe se refleja la gestión y debido trámite de las Quejas, Reclamos, Solicitudes y/o Sugerencias con base a lo definido en la Ley 1474/2011 Estatuto Anticorrupción, Art. 76, La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Ley 1757 de 2015 Arts. 48 y siguientes; Ley 1755 de 2015 Art. 1º Regulación del derecho de petición.

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con personal idóneo para la atención y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

<b>CANAL</b>	<b>MODO DE CONTACTO</b>
Telefónica	5836890 EXT. 114 Línea Gratuita Nacional: 018000962055
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos
Virtual	A través de correo electrónico <a href="mailto:atencionalafiliado@comfaorientesepss.net">atencionalafiliado@comfaorientesepss.net</a>
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso en horario hábil
Buzones	Existen buzones de sugerencias ubicados en los pasillos de atención consulta externa y de urgencias. Los cuales son revisados cada ocho días para dar respuesta en los términos establecidos por la ley

## **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

En relación al proceso de atención al afiliado, la EPS-S consolidó la información radicada por los usuarios y dando respuesta oportuna a las diferentes manifestaciones, se observó el siguiente comportamiento.

## **PORCENTAJE DE QUEJAS POR MOTIVO**

### **Fuente: Sistema Integrado de Atención al Afiliado**

Para la vigencia del 2018 se radicaron 14 quejas, reclamos, solicitudes y/o sugerencias las cuales fueron remitidas a la EPS´S para la respuesta oportuna a las mismas; se observa que los motivos de quejas y/o reclamos obedecen a Accesibilidad-IPS con un 92.86% y Actitud de servicio – IPS con un 7.14%, de las cuales se brindó solución y respuesta oportuna.

Así mismo, en cumplimiento del plan de SIAU se ha realizado capacitación a los usuarios y asociación de usuarios; reforzando y orientando en el Plan Obligatorio de Salud - Subsidiado como en los Deberes y Derechos de los mismos, con el fin de que se replique la información a todos los usuarios.