

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA, SOLICITUDES Y FELICITACIONES

Se evidencia la recepción durante la vigencia 2020 de Mil doscientas ochenta y dos (1.282) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y felicitaciones a través de la Pagina Web de la corporación y correo electrónico; a las cuales se les dio el respectivo procedimiento y se cumplió con los tiempos oportunos de respuesta.

De las PQRSF que ingresan a la corporación la más frecuente es para Afiliación Trabajadores, seguida de la Afiliación de empresas y solicitud de certificado de afiliación; siendo estas más que todo solicitudes de información Básica de la Corporación para empresas y afiliados que se encuentran fuera del departamento.

		TIPOLOGIA CONTROL QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO GESTIÓN DE CALIDAD		Versión 01	F-GC-15
				Fecha de Aprobación: Ene/3/2017	
				Página 1 de 1	
CODIGO	TIPOLOGIA MODALIDAD PQR	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE
2	EMPRESAS - Afiliaciones	0	4	2	6
5	AFILIADOS - Afiliaciones	39	46	40	125
6	AFILIADOS - Aportes	0	0	2	2
7	AFILIADOS - Certificación	2	0	3	5
9	SUBSIDIO - Cuota Monetaria	0	0	26	26
30	FOSFEC	0	0	37	37
	TOTAL	41	50	110	201

		TIPOLOGIA CONTROL QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS		Versión 01	F-GC-15
		CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO		Fecha de Aprobación: Ene/3/2017	
		GESTIÓN DE CALIDAD		Pagina 1 de 1	
CODIGO	TIPOLOGIA MODALIDAD PQR	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE
2	EMPRESAS - Afiliaciones	6	7	6	19
4	EMPRESAS - Paz y Salvo		1	1	2
5	AFILIADOS - Afiliaciones	82	106	70	258
6	AFILIADOS - Aportes	35	28	13	76
7	AFILIADOS - Certificación	9	9	11	29
8	AFILIADOS - Desafiliación	1	9	4	14
9	SUBSIDIO - Cuota Monetaria	53	45	74	172
28	EDUCACIÓN FORMAL		4	1	5
30	FOSFEC	93	65	26	184
31	FOVIS	1	8	5	14
33	VIVIENDA			1	1
50	SERVICIOS SOCIALES- ADULTO MAYOR	1			1
61	OTRO	8	3	5	16
	TOTAL	289	285	217	791

		TIPOLOGIA CONTROL QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS		Version 01	F-GC-15
		CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO		Fecha de Aprobación: Ene/3/2017	
		GESTIÓN DE CALIDAD		Pagina 1 de 1	
CODIGO	TIPOLOGIA MODALIDAD PQR	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE
2	EMPRESAS - Afiliaciones	4	2	1	7
4	EMPRESAS - Paz y Salvo	2		3	5
5	AFILIADOS - Afiliaciones	65	46	49	160
6	AFILIADOS - Aportes	5	2	3	10
7	AFILIADOS - Certificación	3	2		5
8	AFILIADOS - Desafiliación			2	2
9	SUBSIDIO - Cuota Monetaria	10	1	3	14
28	EDUCACIÓN FORMAL			2	2
30	FOSFEC	7	10	1	18
31	FOVIS	1	3	2	6
33	VIVIENDA	1			1
49	SERVICIOS SOCIALES- CRÉDITOS	1	1	1	3
61	OTRO	2	3		5
	<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>70</b>	<b>67</b>	<b>238</b>

TIPOLOGIA CONTROL QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS		Versión 01		F-GC-15	
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO		Fecha de Aprobación: Ene/3/2017			
GESTIÓN DE CALIDAD		Página 1 de 1			
CODIGO	TIPOLOGIA MODALIDAD PQR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE
2	EMPRESAS - Afiliaciones	2	1	1	4
4	EMPRESAS - Paz y Salvo	1			1
5	AFILIADOS - Afiliaciones	6	9	2	17
6	AFILIADOS - Aportes	3	1		4
7	AFILIADOS - Certificación	2	3	1	6
8	AFILIADOS - Desafiliación			1	1
9	SUBSIDIO - Cuota Monetaria		3	5	8
21	RECREACIÓN - Eventos		1		1
23	RECREACIÓN - Turismo			2	2
28	EDUCACIÓN FORMAL			1	1
30	FOSFEC	1		1	2
31	FOVIS	3			3
33	VIVIENDA		1		1
61	OTRO	1	1		2
	TOTAL	19	20	14	53

✚ **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.

#### ✚ **ATENCIÓN TELEFONICA (SERVICIO AL CLIENTE DE LA CORPORACIÓN)**

Se atienden las solicitudes telefónicas, y se direccionan a los respectivos procesos para la oportuna atención a los afiliados y brindar una información veraz de los servicios que ofrece la Caja.

- ✓ PAGO DE SUBSIDIO FAMILIAR
- ✓ INFORMACION PROVEEDORES
- ✓ AFILIACION DE EMPRESAS
- ✓ INFORMACION DE LOS BENEFICOS (CONVENIOS)
- ✓ INFORMACION COLEGIO
- ✓ INFORMACION REQUISITOS DE CRÉDITOS
- ✓ INFORMACION FOSFEC
- ✓ INFORMACION CENTRO RECREACIONAL

## BUZONES DE SUGERENCIA

Se instalaron buzones de sugerencias en los siguientes puntos de atención al afiliado y comunidad en general:

1. Multibanco de Servicios
2. Centro Recreacional Villa Silvania
3. Agencia de Empleo (Segundo Piso)
4. Administración (Quinto Piso)
5. Administración (Tercer piso)
6. Colegio Campestre ComfaOriente
7. Seccional Ocaña
8. Seccional Pamplona

La revisión de los Buzones de Sugerencia se Realiza los Días Viernes o Lunes de cada Semana de acuerdo a lo establecido en el P-GC-06 **PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES**, actividad realizada en donde se evidencia que no se tiene la cultura de utilizar esta herramienta que dispone la Caja para mejorar la comunicación y la prestación del servicio con los afiliados.

La corporación ha establecido la siguiente Documentación (Procedimientos, Guías, Formatos) para la prestación oportuna del

- ❖ M-GC-02 Manual de Atención al Afiliado
  - ❖ P-GC-06 Procedimiento para el manejo de Quejas, Reclamos o Sugerencias
  - ❖ P-MBS-02 Procedimiento para Atención en el punto de Servicio al Cliente
  - ❖ P-MBS-04 Procedimiento para recepción de formulario de solicitud de crédito
  - ❖ P-MBS-05 Procedimiento para atención a Afiliados y/o Usuarios del Instituto para el Trabajo y Desarrollo Humano
  - ❖ P-MBS-06 Procedimiento para atención a Afiliados y/o Usuarios en la caja general
  - ❖ P-MBS-10 Procedimiento para el pago del Subsidio Familiar
  - ❖ P-MBS-11 Procedimiento para el pago del Subsidio Familiar a través de la tarjeta Multiservicios
  - ❖ PT-THR-01 Protocolo de Atención al Cliente
  - ❖ G-MBS-01 Guía rápida para el Usuario
  - ❖ F-GC-08 Formato buzón de Quejas / Sugerencias
  - ❖ F-GC-10 Formato control de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias
- 
- Página Web [www.comfaorientes.com](http://www.comfaorientes.com) (Buzón de Sugerencias)
  - Correo Electrónico ([Servicioalcliente@comfaorientes.com](mailto:Servicioalcliente@comfaorientes.com))
  - Línea gratuita 01800 - 975090





#### **MANEJO DE CONCESIONES**

Se tiene establecido dentro de la Corporación clausulas en los diferentes contratos donde se asignan Concesiones o Convenios para la prestación de servicios a nombre de la Caja de Compensación, sobre cómo se deben atender a los afiliados de la Corporación.

#### **TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES**

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias: diez (10) días hábiles.

Se estableció en el Procedimiento para el Manejo de Quejas, Reclamos o Sugerencias (P-GC-06) un tiempo para el trámite y respuestas a las mismas en forma personal, telefónica o a través del correo electrónico del solicitante.

#### **LENGUAJE UTILIZADO**

COMFAORIENTE cuenta con protocolos establecidos para la Comunicación con los afiliados donde se plasman las normas mínimas de cortesía.

PT-THR-01 Protocolo de Atención al Cliente  
MANUAL DE ATENCION AL AFILIADO (M-GC-02)

#### **INFORMES**

Se presentan informes trimestrales a la Dirección Administrativa y a los Entes de Control que lo soliciten sobre el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y el respectivo tratamiento que se les da a la misma.