




PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA, SOLICITUDES Y FELICITACIONES


Se evidencia la recepción durante la vigencia 2022 de mil trescientas (1300) 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 Subsidio-Cuota Monetaria, programa de salud, afiliaciones de trabajadores y certificados de afiliación; siendo estas más que todo solicitudes de información Básica de la Corporación para empresas y afiliados.

		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	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE
1	EMPRESAS - Afiliaciones	1	1	6	8
2	EMPRESA-Aportes	1	1		2
3	EMPRESAS - Paz y Salvo	9	9	10	28
4	AFILIADOS - Afiliaciones	10	15	23	48
5	AFILIADOS - Aportes	3	9	1	13
6	AFILIADOS - Certificación	5	9	3	17
7	SUBSIDIO - Cuota Monetaria	12	22	40	74
8	SUBSIDIO- Turismo	1			1
9	SERVICIOS SOCIALES-Recreación	1		1	2
10	EDUCACIÓN FORMAL	1	1	1	3
11	EDUCACIÓN NO FORMAL			1	1
12	SALUD-EPS	32	30	37	99
13	FOSFEC	1		4	5
14	FOVIS	2	5	3	10
15	AGENCIA DE EMPLEO		1		1
16	OTRO	9	16	10	35
17	TUTELA	6	5	1	12
18	CAVIS-VIVIENDA			4	4
	TOTAL	94	124	145	363

		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	ABRIL	MAYO	JUNIO	II TRIMESTRE
1	EMPRESAS - Afiliaciones	6	2	3	11
2	EMPRESA-Aportes		4	1	5
3	EMPRESA-Desafiliación		1	1	2
4	EMPRESAS - Paz y Salvo	4		6	10
5	AFILIADOS - Afiliaciones	15	8	8	31
6	AFILIADOS - Aportes	4		1	5
7	AFILIADOS - Certificación	4	12	7	23
8	SUBSIDIO - Cuota Monetaria	32	36	26	94
9	SUBSIDIO-En especie			2	2
10	SUBSIDIO- Turismo		1		1
11	SERVICIOS SOCIALES-Recreación	1	2		3
12	EDUCACIÓN NO FORMAL	1			1
13	SALUD-EPS	31	43	34	108
14	FOSFEC		1	2	3
15	FOVIS		1	2	3
16	OTRO	15	25	17	57
	TOTAL	113	136	110	359

		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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE
1	EMPRESAS - Afiliaciones	4	3	5	12
2	EMPRESAS- Aportes	4	4	4	12
3	EMPRESAS - Paz y Salvo	6	6	10	22
4	AFILIADOS - Afiliaciones	11	12	12	35
5	AFILIADOS - Certificación	8	7	6	21
6	SUBSIDIO - Cuota Monetaria	17	15	11	43
7	SUBSIDIO - Especie	1			1
8	PROGRAMAS O CONVENIOS ESPECIALES-Agencia de empleo		2	1	3
9	RECREACIÓN	2		1	3
10	EDUCACIÓN FORMAL	2	1	2	5
11	EDUCACIÓN NO FORMAL (IETDH)		1		1
12	FOSFEC	4			4
13	FOVIS			1	1
14	OTRO	24	6	12	42
15	VIVIENDA			2	2
16	SALUD EPS	34	39	32	105
	TOTAL	117	96	99	312

		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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE
1	EMPRESAS - Afiliaciones	1	1	2	4
2	EMPRESA-Aportes	5	4	6	15
3	EMPRESAS - Paz y Salvo	8	5	7	20
4	AFILIADOS - Afiliaciones	4	8	1	13
5	AFILIADOS - Certificación	3	6	11	20
6	SUBSIDIO - Cuota Monetaria	23	17	6	46
7	EDUCACIÓN FORMAL			3	3
8	EDUCACIÓN NO FORMAL	1	1	1	3
9	SALUD-EPS	26	31	44	101
10	FOSFEC		1	2	3
11	OTRO	11	9	15	35
12	CAVIS-VIVIENDA	3			3
	TOTAL	85	83	98	266

✚ **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 TELEFÓNICA (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
- ✓ INFORMACIÓN SUBSIDIO DE VIVIENDA
- ✓ INFORMACIÓN INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARA EL DESARROLLO Y TRABAJO

✚ BUZONES DE SUGERENCIA

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

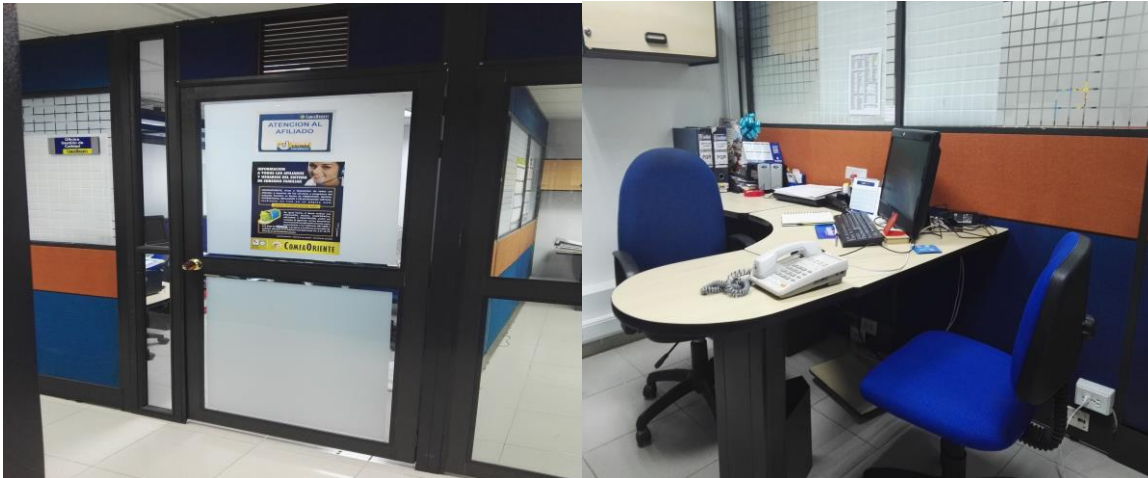
1. Multibanco de Servicios
2. Centro Recreacional Villa Silvania
3. Agencia de Empleo (Segundo Piso)
4. Administración (Quinto Piso)
5. Administración (Tercer piso)
6. Colegio Campestre ComfaOriente
7. Seccional Ocaña
8. Seccional Pamplona

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
 - ❖ G-GC-04 Guía política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado
 - ❖ P-GC-07 Procedimiento para la atención al afiliado y comunidad en general
 - ❖ PT-GC-01 Protocolo para la atención del afiliado y comunidad en general
 - ❖ PT-GC-02 Protocolo de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones pqrfs
 - ❖ PT-GC-03 Protocolo de atención a través de canal correo electrónico y plataforma web
 - ❖ PT-GC-04 Protocolo de atención a través de canal en redes sociales
 - ❖ PT-GC-05 Protocolo para la atención de la comunidad con enfoque diferencial
 - ❖ PT-THR-01 Protocolo de Atención al Cliente
 - ❖ Carta Derechos y deberes Afiliados a la Caja de Compensación Familiar del Colombiano
- Página Web www.comfaorient.com (Buzón de Sugerencias)
 - Correo Electrónico (Servicioalcliente@comfaorient.com)
 - Línea gratuita 01 8000 975090
 - WhatsApp: 3208994908
 - Pbx : 6075748880 Ext 1051





MANEJO DE CONCESIONES

Se tiene establecido dentro de la Corporación cláusulas 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.