

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA, SOLICITUDES Y FELICITACIONES

Se evidencia la recepción durante la vigencia 2023 de doscientas setenta y tres (1273) 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 CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO GESTIÓN DE CALIDAD			Versión 01	F-GC-15
					Fecha de Aprobación: Ene/3/2017	
					Pagina 1 de 1	
CODIGO	TIPOLOGIA MODALIDAD PQR	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIMESTRE	
2	EMPRESAS - Afiliaciones	3	4	3	10	
3	EMPRESAS- Aportes	4	3	12	19	
4	EMPRESAS - Paz y Salvo	3	10	10	23	
5	AFILIADOS - Afiliaciones	5	8	11	24	
7	AFILIADOS - Certificación	9	9	14	32	
9	SUBSIDIO - Cuota Monetaria	7	19	27	53	
10	SUBSIDIO - Especie	2	1	4	7	
18	RECREACIÓN			1	1	
28	EDUCACIÓN FORMAL	1	1	1	3	
30	FOSFEC	2	4		6	
31	FOVIS	1	2	1	4	
33	VIVIENDA	1	1		2	
34	SALUD-EPS	33	60	50	143	
61	OTRO	5	11	6	22	
	TOTAL	76	133	146	349	

		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
1	EMPRESAS-Novedades			2	2
2	EMPRESAS - Afiliaciones		7	3	10
3	EMPRESAS- Aportes	4	7	3	14
4	EMPRESAS - Paz y Salvo	4	7	6	17
5	AFILIADOS - Afiliaciones	9	11	6	26
7	AFILIADOS - Certificación	7	10	12	29
9	SUBSIDIO - Cuota Monetaria	8	18	15	41
10	SUBSIDIO - Especie	1			1
18	RECREACIÓN			1	1
28	EDUCACIÓN FORMAL	1	3		4
30	FOSFEC		1	1	2
31	FOVIS	1		1	2
33	VIVIENDA	1		1	2
34	SALUD-EPS	40	45	18	103
61	OTRO	17	18	11	46
	TOTAL	93	127	80	300

		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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	III TRIMESTRE
2	EMPRESAS - Afiliaciones	1	2	4	7
3	EMPRESAS- Aportes	8	1	2	11
4	EMPRESAS - Paz y Salvo	2	12	9	23
5	AFILIADOS - Afiliaciones	13	8	13	34
7	AFILIADOS - Certificación	27	39	24	90
9	SUBSIDIO - Cuota Monetaria	11	17	13	41
10	SUBSIDIO - Especie	1	2		3
13	PROGRAMAS O CONVENIOS ESPECIALES			1	1
18	RECREACIÓN	1		1	2
26	CRÉDITOS		1	1	2
28	EDUCACIÓN FORMAL	1	5		6
30	FOSFEC		4	1	5
31	FOVIS		1		1
34	SALUD-EPS	48	38	24	110
61	OTRO	13	6	2	21
	TOTAL	126	136	95	357

		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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	IV TRIMESTRE
2	EMPRESAS - Afiliaciones	2	5	1	8
3	EMPRESAS- Aportes	4	1	3	8
4	EMPRESAS - Paz y Salvo	6	9	2	17
5	AFILIADOS - Afiliaciones	12	11	15	38
7	AFILIADOS - Certificación	13	12	4	29
9	SUBSIDIO - Cuota Monetaria	15	5	7	27
13	PROGRAMAS O CONVENIOS ESPECIALES	1	1	1	3
18	RECREACIÓN	1			1
26	CRÉDITOS	1			1
28	EDUCACIÓN FORMAL	3	1		4
30	FOSFEC	2	3	2	7
31	FOVIS	1			1
34	SALUD-EPS	38	41	33	112
61	OTRO	3	3	5	11
	TOTAL	102	92	73	267

✚ **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 Y VACACIONAL
- ✓ 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 1051-1000





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.