


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA, SOLICITUDES Y FELICITACIONES

Se evidencia la recepción durante la vigencia 2024 de mil ciento sesenta y siete (1167) 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 Fecha de Aprobación: Ene/3/2017	F-GC-15 Pagina 1 de 1
CÓDIGO	TIPOLOGIA MODALIDAD PQR	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
1	EMPRESAS - Novedades			4	2
2	EMPRESAS - Afiliaciones	7	5	4	3
3	EMPRESAS- Aportes	13	18	11	8
4	EMPRESAS - Paz y Salvo	26	29	9	7
5	AFILIADOS - Afiliaciones	27	23	16	19
7	AFILIADOS - Certificación	38	35	62	47
9	SUBSIDIO - Cuota Monetaria	36	71	37	26
10	SUBSIDIO - Especie	3	1		1
13	PROGRAMAS O CONVENIOS ESPECIALES	2			
18	RECREACIÓN-Centro recreacionales		1	1	
26	CRÉDITOS			1	1
28	EDUCACIÓN FORMAL	5	4		
29	EDUCACIÓN NO FORMAL (IETDH)			3	1
30	FOSFEC	1	1	1	
31	FOVIS	9	3	3	2
32	EPS´S	143	102	147	120
33	VIVIENDA	1			
34	OTRO	4	7	16	
TOTAL		315	300	315	237

- ✚ **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
- ✓ INFORMACIÓN PROVEEDORES
- ✓ AFILIACIÓN DE EMPRESAS
- ✓ AFILIACIÓN TRABAJADORES Y BENEFICIARIOS
- ✓ INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIOS (CONVENIOS)
- ✓ INFORMACIÓN COLEGIO
- ✓ INFORMACIÓN REQUISITOS DE CRÉDITOS
- ✓ INFORMACIÓN FOSFEC
- ✓ INFORMACIÓN CENTRO RECREACIONAL VILLASILVANIA
- ✓ INFORMACIÓN CENTRO RECREACIONAL Y VACACIONAL VILLACHIRAMA
- ✓ 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. Institución Educativa Colegio Gimnasio 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 PQRSF
 - ❖ 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
 - Chat bot: 3183492815
 - Pbx : 6075748880 Ext 1051-1000





COMFAORIENTE

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.

Derechos y Deberes de los Afiliados a ComfaOriente

<https://comfaorientecolombiano.com/derechos-y-deberes-de-los-afiliados-a-comfaorientecolombiano/>

<https://www.youtube.com/watch?v=st7R-hFkcKg&t=2s> Video Carta Derechos y Deberes

<https://www.youtube.com/watch?v=ucQBLBYhSmE> Video Carta Derechos y Deberes lenguaje Barí

Derechos:

1. Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.
2. Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
3. Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.

4. Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.
5. Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
6. Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
7. Acceder al subsidio monetario y en servicios, que otorga la Caja de Compensación Familiar por sus beneficiarios, de acuerdo con los parámetros de ley vigentes, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.
8. Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.
9. Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
10. Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
11. Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y a obtener respuesta oportuna y eficaz en los tiempos establecidos y señalados por la ley.
12. Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
13. Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
14. Recibir atención preferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, mujeres gestantes, niños, niñas, adolescentes, personas con discapacidad, personas con niños en brazos o personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

15. Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada, los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.
16. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
17. A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud, en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.
18. Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de reconocimiento de un derecho fundamental serán rendidas y tratadas de forma prioritaria.
19. A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.
20. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.

Deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias para comprobar sus derechos frente a la Caja de Compensación, entre otras conductas.
3. Afiliar oportunamente su núcleo familiar (cónyuge e hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos, vigentes, legibles y exigidos por la ley.
4. Actualizar los documentos requeridos por la ley en las fechas establecidas por la Caja (último día hábil del mes de marzo de cada vigencia), con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
5. Reclamar el documento que lo acredite como afiliado a la Caja, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible e informar sobre la pérdida o extravío a la Caja de Compensación.

6. Entregar oportunamente y de manera actualizada su información y la de su grupo familiar según corresponda, para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
7. Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
8. Conocer el portafolio de servicios que ofrece la Caja de Compensación, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
9. Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
10. Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
11. Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
12. Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
13. Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que a todos los usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la ley.
14. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
15. Las dependencias de la Caja de Compensación Familiar, trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.
16. Observar un trato respetuoso con los funcionarios o colaboradores de la corporación.



17. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.