



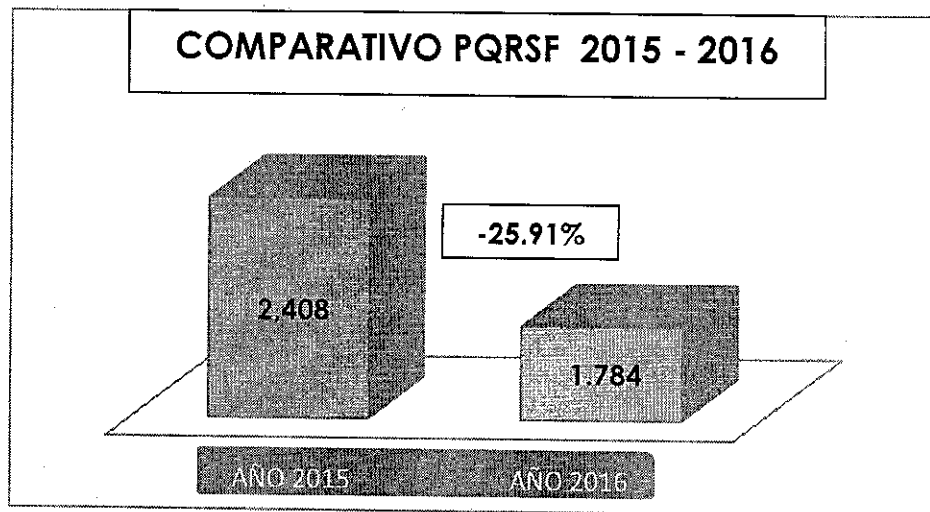
## INFORME DE GESTION A DICIEMBRE 2016 ATENCIÓN AL CLIENTE

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF)

#### VIGENCIA 2016

Durante el año 2016, se registró un total de **1.784** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, (PQRSF) entre Nivel Central y las diferentes Departamentales, que fueron recibidas a través de la línea de Atención al Cliente 018000, Correo Electrónico, Página Web, entre otros.

Por tanto, se evidenció un decremento del **25.91%**, al pasar de **2.408** PQRSF en el año **2015** a **1.784** al cierre del **2016**.



Los meses en que se presentó el mayor número de PQRSF para Nivel Central fueron Febrero (125 PQRSF), Marzo y Abril (84 PQRSF), mientras que los meses de Septiembre (55 PQRSF) y Diciembre (80 PQRSF) fueron los de menor recepción. En relación a las Departamentales, el mayor número de PQRSF se presentó en los meses de Febrero (90 PQRSF) y Julio (97 PQRSF), mientras que los meses de Septiembre (41 PQRSF) y Diciembre (38 PQRSF) fueron los de menor recepción de PQRSF.

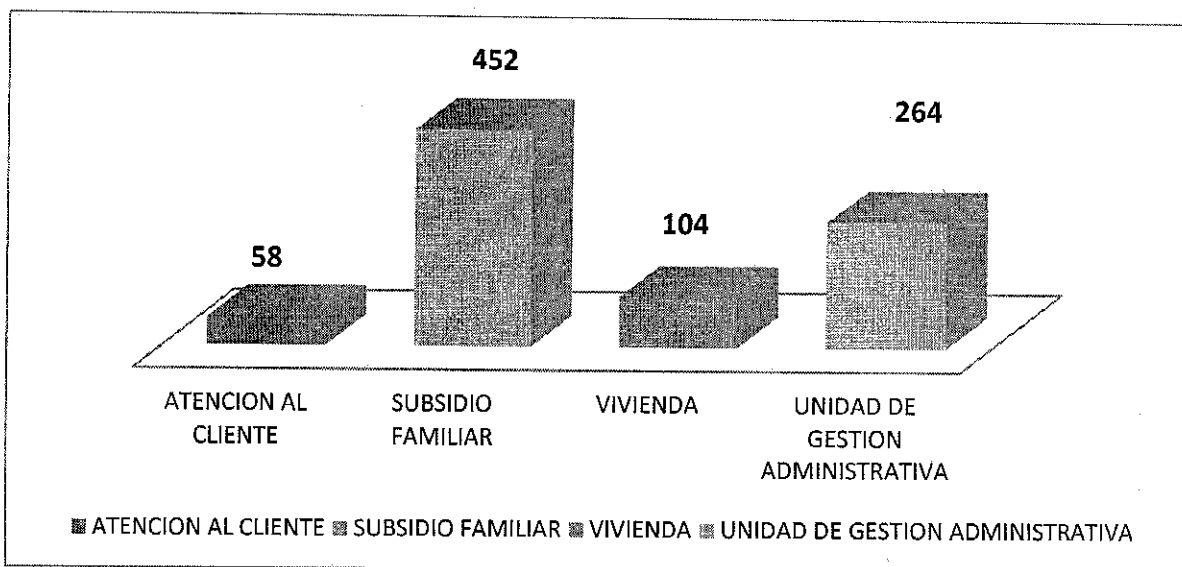
## INFORME DE GESTION A DICIEMBRE 2016 ATENCIÓN AL CLIENTE

PQRSF VIGENCIA 2016		
	N. Central	Dptales
Enero	94	71
Febrero	125	90
Marzo	84	93
Abril	84	93
Mayo	75	69
Junio	75	99
Julio	64	97
Agosto	66	94
Septiembre	55	41
Octubre	56	58
Noviembre	58	63
Diciembre	42	38
<b>TOTAL</b>	<b>878</b>	<b>906</b>
<b>PARTICIPACION</b>	<b>49,22%</b>	<b>50,78%</b>

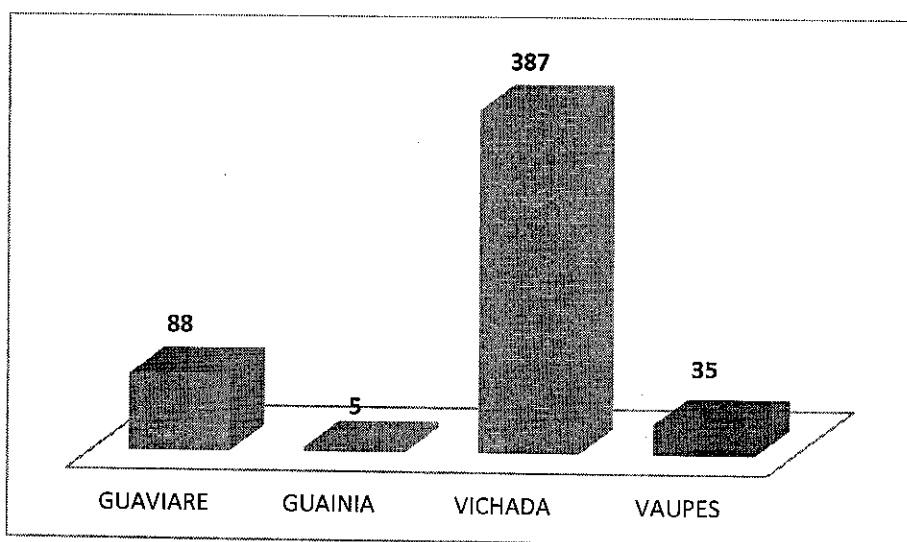
Del total de PQRSF (1.784) recepcionadas, **878** fueron atendidas por el Nivel Central representando un 49.22% del total, las áreas que mayor número de PQRSF atendieron fueron el Departamento de Subsidio Familiar y la Unidad de Gestion Administrativa.

6

## INFORME DE GESTION A DICIEMBRE 2016 ATENCIÓN AL CLIENTE

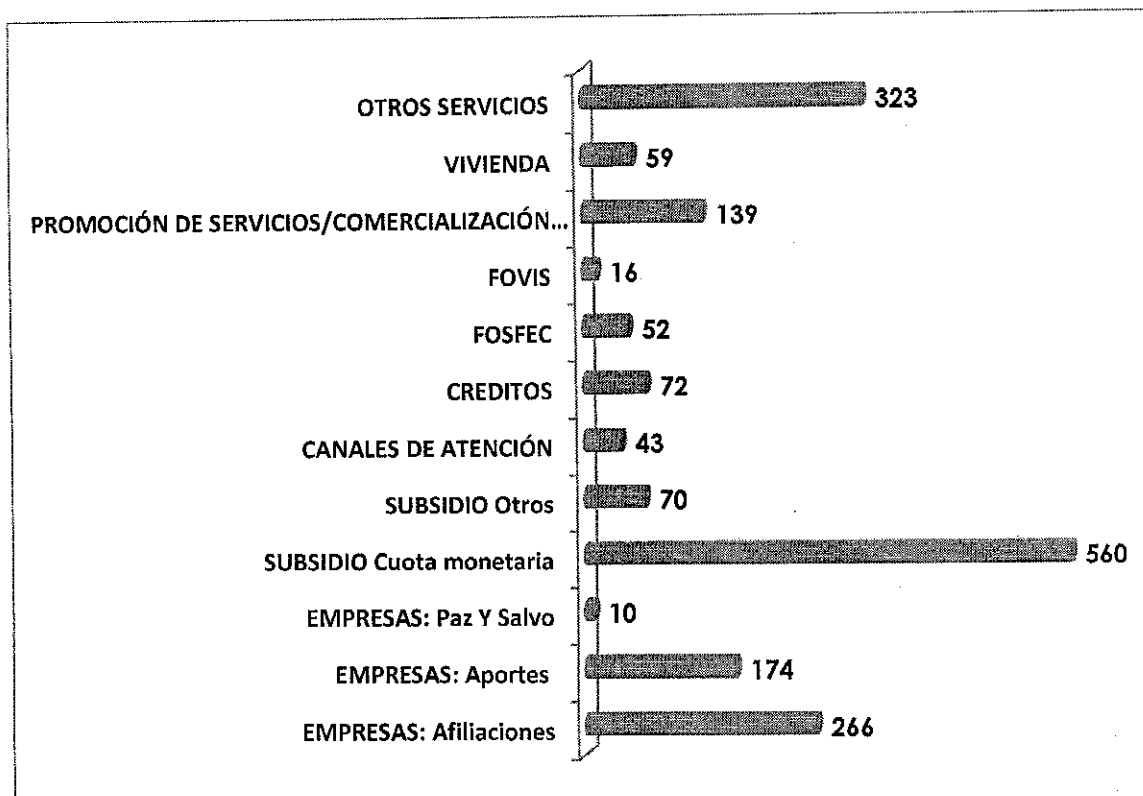


En el Nivel Departamental fueron recepcionadas **906** PQRSF correspondiendo al 50.78% del total recibidas durante el semestre, las Departamentales que atendieron la mayor cantidad de PQRSF fueron Vichada y Guaviare:



## INFORME DE GESTION A DICIEMBRE 2016 ATENCIÓN AL CLIENTE

En relación al comportamiento de las PQRSF, según el tema, durante el 2016 se observa que los temas más destacados son Cuota Monetaria y Afiliaciones, representando el 31.39% y el 14.91% respectivamente de las PQRSF recibidas. Otros temas que generaron un número significativo de PQRSF en el 2016 fueron las certificaciones laborales, aportes y servicios sociales. En el siguiente gráfico se muestra el comportamiento consolidado descrito anteriormente.



Así mismo, Es importante resaltar que durante el año 2016 se recibieron 7 Felicidades cuatro (4) en la Departamental Vichada en los meses de Marzo, Mayo y Noviembre; una en la Departamental Vaupés en el mes de Junio y una en el Departamento de Subsidio Familiar en el mes de Agosto.



## INFORME DE GESTION A DICIEMBRE 2016 ATENCION AL CLIENTE

COMCAJA continuó dando cumplimiento durante la vigencia 2016 a la Circular Externa No. 004 del 25 de Abril de 2016 en la preparación de la información correspondiente a las PQRSF, para ser transmitidas por SIREVAC, de los cuatro trimestres de la vigencia 2016, la misma se consolidó y se conserva en archivo magnético.

Respecto al tema anterior, para la vigencia 2017, La Superintendencia del Subsidio Familiar expidió la circular externa No. 020 del 28 de Diciembre de 2016 con el respectivo anexo técnico, por la cual "se da instrucciones generales y condiciones técnicas de remisión de los datos de las Cajas de Compensación Familiar a la Superintendencia del Subsidio Familiar con fines de inspección, vigilancia y control", en la cual COMCAJA queda obligada a presentar reportes trimestrales por SIREVAC detallando las tipologías relacionadas en la PQRSF recibidas.

De la misma manera, para la vigencia 2017 y con el fin de dar cumplimiento a la recomendación recibida por parte de la Superintendencia en la visita del año 2016, se solicitará de manera trimestral a las áreas que Obtenga Quejas y Reclamos las acciones para mejorar el servicio por el cual se obtengan.

Finalmente, y para dar cumplimiento a la circular 018 del 15 de Diciembre de 2016 "Grupos Focales", COMCAJA cambiará las reuniones en cada Departamental de manera semestral a trimestral.

Elaborado por: Nidia Alvarado Guerrero