

	PROCESO	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y SUBSIDIO FAMILIAR	Código	SSS-PR-002
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE RESPUESTAS A PQRSF	Versión	02 19/03/2025

OBJETIVO	Dar alcance y respuesta a los requerimientos allegados a COMCAJA
ALCANCE	Desde la recepción a requerimientos por el canal PQRSF hasta su seguimiento en la emisión de respuesta y/o petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.
LÍDER DEL PROCEDIMIENTO	Subdirector (a) de Subsidio Familiar y Servicios Sociales, jefe, profesional y/o contratista designado.

DEFINICIONES

Atender y Resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos de los beneficiarios y/o afiliados a la Caja de Compensación Familiar.

MARCO LEGAL

Ley 21 de 1982

Ley 789 de 2002

Circular Externa SSF No: 2016-00004

Manual de Atención al Cliente

Circulares y Resoluciones de la superintendencia del Subsidio Familiar y demás normas relacionadas

	PROCESO	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y SUBSIDIO FAMILIAR	Código	SSS-PR-002
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE RESPUESTAS A PQRSF	Versión	02 19/03/2025

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RESPUESTAS A PQRS				
01.	Recepcionar PQRSF	Recepcionar la Solicitud, Petición, Queja, Reclamó, Sugerencia y/o Felicitación, de los usuarios y/o beneficiarios, por los canales dispuestos establecidos y entes de control (SSF).	Subdirector (a) de Subsidio Familiar y Servicios Sociales, jefe, profesional y/o contratista.	
02.	Registro	Ingresar en la base de datos, información de la PQRSF para establecer alertas y tiempos de respuesta.	Subdirector (a) de Subsidio Familiar y Servicios Sociales, jefe, profesional y/o contratista.	
03.	Matriz de ingreso	Direccionar al área que corresponda y/o fuente, las solicitudes realizadas dentro de los términos legales vigentes.	Subdirector (a) de Subsidio Familiar y Servicios Sociales, jefe, profesional y/o contratista.	

	PROCESO	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y SUBSIDIO FAMILIAR	Código	SSS-PR-002
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE RESPUESTAS A PQRSF	Versión	02 19/03/2025

04.	Seguimiento y Control	Hacer seguimiento y medir tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas.	Subdirector (a) de Subsidio Familiar y Servicios Sociales, jefe, profesional y/o contratista.	
05.	Control y seguimiento.	Evaluar la eficiencia y eficacia de la PQRSF y su respuesta.	Subdirector (a) de Subsidio Familiar y Servicios Sociales, jefe, profesional y/o contratista.	
06.	Comunicación interna	En caso de no cumplir los parámetros de eficiencia, eficacia y pertinencia, comunicar al área responsable para su respectiva corrección y/o ajuste.	Subdirector (a) de Subsidio Familiar y Servicios Sociales, jefe, profesional y/o contratista.	
07.	Encuesta de satisfacción	Gestionar, analizar y evaluar, la batería de las preguntas formuladas con el fin de medir, atención oportuna y calidad de respuesta.	Subdirector (a) de Subsidio Familiar y Servicios Sociales, jefe, profesional y/o contratista.	

	PROCESO	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y SUBSIDIO FAMILIAR	Código	SSS-PR-002
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE RESPUESTAS A PQRSF	Versión	02 19/03/2025

08.	Control	Verificar la encuesta de satisfacción al cliente, para establecer los Indicadores y su Tabulación, previa autorización.	Subdirector (a) de Subsidio Familiar y Servicios Sociales, jefe, profesional y/o contratista.	
09.	Difusión	Enviar batería de preguntas a las departamentales, afiliados y beneficiarios, con el fin de que las mismas puedan ser aplicadas y gestionadas.	Subdirector (a) de Subsidio Familiar y Servicios Sociales, jefe, profesional y/o contratista.	
10.	Análisis	Después de cumplir con la cantidad de respuesta establecidas en cada una de las departamentales, se realizará la tabulación y se analiza el resultado de las mismas.	Subdirector (a) de Subsidio Familiar y Servicios Sociales, jefe, profesional y/o contratista.	

	PROCESO	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y SUBSIDIO FAMILIAR	Código	SSS-PR-002
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE RESPUESTAS A PQRSF	Versión	02 19/03/2025

11.	Informe	Posterior al análisis y resultados de la encuesta, se elaborará informe para evaluar la percepción de calidad y mejora continua, en la atención a requerimientos y/o solicitudes.	Subdirector (a) de Subsidio Familiar y Servicios Sociales, jefe, profesional y/o contratista.	Informe "Voz al afiliado"
12.	Aprobación	Posterior a la aprobación del informe por parte de Comcaja, se deberá enviar el mismo a la Oficina de Protección al usuario de la SSF o quien haga sus veces.	Subdirector (a) de Subsidio Familiar y Servicios Sociales, jefe, profesional y/o contratista.	
13.	Archivo	Posterior al envío del informe, se deberá entregar el mismo a archivo para su clasificación de acuerdo a TRD y gestión.	Subdirector (a) de Subsidio Familiar y Servicios Sociales, jefe, profesional y/o contratista.	

	PROCESO	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y SUBSIDIO FAMILIAR	Código	SSS-PR-002
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE RESPUESTAS A PQRSF	Versión	02 19/03/2025

CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN						
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ASESOR DEL PROCEDIMIENTO	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
01	29/06/2023	Se realiza actualización conforme al PDM.	Andrés Rojas Contratista - Oficina de Planeación	Jonathan Valencia Contratista Subdirección de Servicios Sociales y Subsidio Familiar Andrés Rojas Contratista - Oficina de Planeación	Gloria Molina Subdirectora de Servicios Sociales y Subsidio Familiar	Edgar Fabio García Castañeda Director Administrativo
02	19/03/2025	"Se realizan ajustes tanto de forma como de fondo. Se eliminan nombres específicos y se mantienen únicamente los cargos, asegurando la claridad y aplicabilidad del documento en el tiempo.	Oficina de Planeación.	Profesional Junior I (e) – Oficina de Planeación	Subdirectora de Servicios Sociales y Subsidio Familiar Jefe Oficina de Planeación	Director Administrativo