

Caja de Compensación Familiar de Antioquia - COMFAMA
Informe PQRSF
enero a junio de 2020

Nro. total de PQRSF por contenido:

Contenido	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Nro. Total PQRSF	Variación primer semestre año anterior	*Nro. Casos atendidos antes de 10 días	% Indicador oportunidad
Subsidio	16.558	13.294	13.826	12.681	11.721	13.053	81.133	-17%	73.627	91%
Crédito y Cartera	3.368	3.490	3.732	6.857	5.469	5.163	28.079	46%	27.517	98%
Salud y Bienestar	1.683	1.592	1.402	1.013	2.521	3.125	11.336	3%	10.395	92%
Educación y Aprendizaje	496	747	362	235	470	703	3.013	-33%	2.769	92%
Empleo y Emprendimiento	1.070	1.015	312	154	53	163	2.767	299%	2.711	98%
Atención Empresas	770	624	455	168	192	185	2.394	13%	1.845	77%
Vivienda y Hábitat	62	59	32	5	22	26	206	17%	195	95%
Agencia Viaje	105	44	13	5	9	9	185	9%	168	91%
Sedes y Parques	196	331	192	5	6	12	742	-60%	691	93%
Cultura	6	23	21	10	5	1	66	40%	64	97%
Recreación	3	8	3		1	2	17	183%	15	88%
Otros contenidos	520	457	451	745	652	608	3.433	113%	2.932	85%
Total PQRSF	24.837	21.684	20.801	21.878	21.121	23.050	133.371	-4%	122.929	92%

*Indicador Superintendencia del Subsidio Familiar Circular 00004 de 2016

En el registro de PQRS relacionadas no se presentaron traslados a otra institución, ni solicitudes en las que se haya negado el acceso a la información.

Temas de impacto PQRS primer semestre de 2020

Durante el primer semestre hicimos análisis mensual de los principales temas tratados por nuestros usuarios y afiliados:

- Las solicitudes para cambiar el **medio de pago del subsidio cuota monetaria** representaron el 33% del total de PQRS; con el objetivo de disminuir el número de escalamientos hemos incentivando el uso del autoservicio en línea de actualización de datos por la web, y comenzamos estudio de factibilidad para tener una atención en primer contacto desde el canal del Contact Center.
- Las PQRS sobre las **afiliaciones de trabajadores** durante el primer semestre fueron del orden del 6% del total de PQRS; el servicio de revisión de formularios de forma presencial lo suspendimos por el cierre de nuestras sedes dada la contingencia por Covid-19, generando un incremento en la cantidad de requerimientos virtuales y un mayor número de inconsistencias por parte de nuestros usuarios. Con el fin de mejorar la experiencia virtual y reducir el número de novedades escaladas venimos trabajando en un nuevo portal de afiliaciones para los trabajadores dependientes y su grupo familiar; donde las empresas podrán gestionar más eficientemente las correcciones, soportes y estados de afiliación de sus trabajadores, con lo cual esperamos impactar positivamente esta situación.
- En el **Mecanismo de protección al cesante** que representó el 5% del total de PQRS del primer semestre, tuvimos un mayor impacto a partir del mes de abril en el cual dimos inicio al subsidio de emergencia por el Covid -19; la entrega de información oportuna y veraz del estado de las postulaciones y pagos se vio impactada por el alto volumen de postulaciones para registro, estudio y procesamiento. Con el fin de mitigar esta situación activamos el acompañamiento en los diferentes procesos de atención en los canales, logrando consolidar la información necesaria para entregar una buena orientación.

En Comfama hacemos un estricto seguimiento a la gestión de peticiones mediante informes mensuales analizados que enviamos a cada uno de los equipos responsables y de manera general.