

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2020

Radicación de PQRSFD por Tipo de Requerimiento y Canal de Atención:

	Presencial	Escrito	Telefónico	Virtual	Total
Consulta	0	0	0	3	3
Denuncias	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	7	0	13	20
Petición	1168	353	11	5515	7047
Queja	4	19	1	20	44
Reclamo	59	92	16	901	1068
Solicitud	0	0	0	11	11
Sugerencia	1	10	0	2	13
Total	1232	481	28	6465	8206

Análisis: En el primer semestre 2020 se radicaron en total 8.205 PQRSFD, en el aplicativo Sistema PQR, las cuales fueron atendidas en su totalidad.

Del total de PQRSFD recibidas, el 86 % corresponde a Peticiones, siendo estas, aquellas que no requieren acciones de mejoramiento, por cuanto su causa está relacionada con una necesidad de información, obedecen al compromiso de mantener informada a la población afiliada y/o ciudadanía en general, también relacionadas con orientar a los grupos de interés respecto a los diferentes trámites ante la CCF o asociadas a la solicitud de documentación.

Respecto al canal de atención, el medio de radicación de preferencia de los usuarios fue el virtual, correspondiente al 79 %, las cuales son recibidas por correo electrónico y el portal web disponible en la página www.comfamiliarhuila.com.

Radicación de PQRSFD por Dependencia y resultado del Indicador de oportunidad de la Respuesta:

Dependencia	PQR recibidas primer semestre 2020	Indicador de Oportunidad de la respuesta
Administrativo	1275	99,61%
Direccionamiento estratégico	5	80%
Gestión del 4%	5880	99,34%
Infraestructura	18	94,44%
Innovación social	4	100%
Mercadeo de bienes	71	98,59%
Seguridad social	354	99,15%
Servicios educativos	204	97,55%
Servicios financieros	346	93,13%
Servicios recreativos	49	95,92%
TOTAL	8206	95,8%

Análisis: El 72 % de PQRSF se encontraban relacionados con trámites y servicios a cargo del área de Gestión del 4 %, la cual está integrada por los procesos de Afiliaciones y Subsidios, Subsidio Familiar de Vivienda, Subsidio al Desempleo y Gestión de Aportes Parafiscales.

El promedio general de tiempo de respuesta a las PQR, presentó un cumplimiento del 95.8 % frente a los tiempos establecidos en cuanto al cierre de las PQR que correspondió en promedio corporativo a 9 días de respuesta.