

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

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

	Presencial	Escrito	Telefónico	Virtual	Total
Consulta	0	0	0	6	6
Denuncias	0	0	0	0	0
Agradecimiento o Felicitaciones	0	12	0	26	38
Peticiones y/o solicitudes	1495	127	4	4731	6357
Queja	5	7	2	15	29
Reclamo	73	44	3	370	490
Sugerencia	1	5	0	2	8
Total	1574	195	9	5150	6928

Análisis: En el segundo semestre 2020 se radicaron en total 6.928 PQRSFD, en el aplicativo Sistema PQR, las cuales fueron atendidas en su totalidad.

Del total de PQRSFD recibidas, el 92% corresponde a Peticiones y/o solicitudes. Las Peticiones y/o solicitudes son aquellas que no requieren acciones de mejoramiento, 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 74%, 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 segundo semestre 2020	Indicador de Oportunidad de la respuesta
Administrativo	1130	98,76%
Direccionamiento estratégico	6	83,33%
Gestión del 4%	4793	99,60%
Infraestructura	8	75,00%
Innovación social	2	100,00%
Mercadeo de bienes	45	97,78%
Seguridad social	438	99,77%
Servicios educativos	112	99,11%
Servicios financieros	366	100,00%
Servicios recreativos	28	92,86%
TOTAL	6928	94,62%

Análisis: El 69% de PQRSF fueron recibidos, para la dependencia Gestión 4%, las cuales corresponden a los procesos 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% frente a los tiempos establecidos en cuanto al cierre de las PQR que correspondió en promedio corporativo a 8 días de respuesta.

Solicitudes de información pública:

Número de solicitudes recibidas	10
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	0
Tiempo de respuesta a cada solicitud (en días)	6-10-11-11-7-7-3-3-4
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Análisis: El promedio de días de atención a las solicitudes de información pública fue de 7 días hábiles.