

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS
CAFAMAZ**

**INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE
ANUAL 2020**

**IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO
ATENCIÓN AL CLIENTE**

LETICIA AMAZONAS 2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	4
RECEPCIÓN, SOLUCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, OBSERVACIONES Y SOLICITUDES.....	5
TIPOS DE PQRS.....	5
TIPOS DE USUARIO.....	6
MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSF.....	6
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA RESPUESTA.....	7
SOLICITUDES RECIBIDAS POR ÁREA.....	8
ESPECIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES.....	9
SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	10

INTRODUCCIÓN

La dependencia encargada de Atención al cliente, genera cada trimestre un informe en donde se puede evidenciar las diferentes actividades generando un impacto positivo en los servicios prestados a sus afiliados, beneficiarios y población en general, contribuyendo con el mejoramiento de sus necesidades; para ello dispone de estrategias, planes y programas que permitan brindar garantías con altos índices de calidad.

Por lo anterior el presente informe contiene el análisis, la medición y la evaluación de las estrategias y actividades misionales, actividades de promoción y divulgación de servicios realizadas durante el I trimestre (enero, febrero, marzo) del 2020.

Así mismo cuenta con los datos y cifras que reflejan la tendencia y el manejo integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recepcionadas por cada uno de los canales dispuestos por la caja de compensación, procurando resolverlas y brindar garantías al usuario generando respuestas oportunas, completas y veraces.

OBJETIVO

El presente informe tiene como finalidad conocer de manera veraz y confiable los datos y actividades de la atención de las PQRS en el I trimestre del año en curso; dando a conocer e identificando las debilidades e incumplimientos y los factores que impidieron una atención oportuna y el análisis y posibles estrategias para la implementación en las acciones de mejora continúa para los siguientes periodos.

I SEMESTRE

RECEPCIÓN, SOLUCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, OBSERVACIONES Y SOLICITUDES

Durante el I trimestre la Caja de Compensación del Amazonas CAFAMAZ, gestionó un total de solicitudes de PQRSF, a través de los diferentes medios de comunicación establecidos como: buzón de sugerencias, correo electrónico, llamadas telefónicas, formulario página web y redes sociales.

TIPOS DE PQRS

Tabla 1 PQRS recibidas Trimestre I

PERIODO/AÑO	TIPO PQRS	MES		
		ENERO	FEBRERO	MARZO
TRIMESTRE I 2020	PETICIONES	15	14	14
	QUEJAS	1	4	1
	RECLAMOS	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	0	0	0
	TOTAL		16	18

Gráfico 1 PQRS Recibidas Trimestre I

En lo transcurrido del primer trimestre, como queda evidenciado en la gráfica 1, se observa una tendencia constante en las solicitudes de información y quejas realizadas por los usuarios.

Las solicitudes de información son en su mayoría para el área de subsidio. En el mes de febrero 3 de las 4 quejas atendidas fueron por los subsidios en especie (Bonos Escolares) para lo cual se dio trazabilidad, dejando acciones correctivas y de mejora para posteriores situaciones.

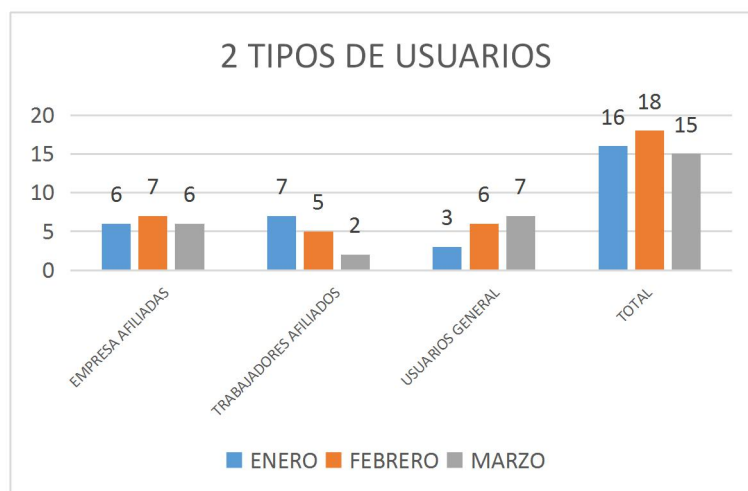
TIPOS DE USUARIO

A continuación se presenta el cuadro con el número total de solicitudes por usuario y porcentaje:

Tabla 2 Tipos de usuarios

PERIODO/AÑO	TIPO USUARIO	MES					
		ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%
I TRIMESTRE 2020	EMPRESA AFILIADAS	6	38%	7	39%	6	40%
	TRABAJADORES AFILIADOS	7	44%	5	28%	2	13%
	USUARIOS GENERAL	3	19%	6	33%	7	47%
	TOTAL	16	100%	18	100%	15	100%

Gráfico 2 Tipos de usuarios



MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSF

La Caja de Compensación Familiar del Amazonas tiene habilitados 4 buzones de sugerencia distribuidos así: 1 buzón en la Sede Administrativa, 1 Agencia de Turismo, 1 Biblioteca y 1 en la taquilla del Centro Recreacional, adicionalmente para la atención a los usuarios se tienen habilitados los canales de comunicación: línea telefónica fijo y celular, pagina web, redes sociales, correo electrónico y la oficina de Atención al Cliente en la Sede Administrativa ubicada en la Cra. 11 No. 6-80 como medios para la recepción de PQRSF.

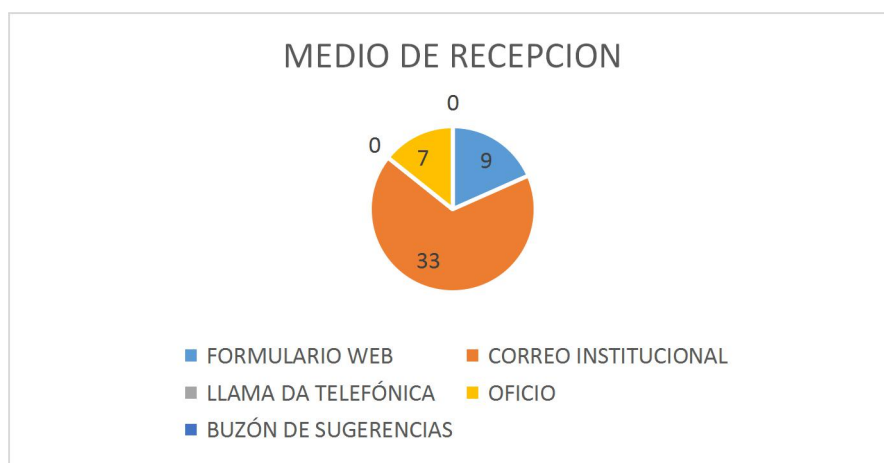
En cuanto a los medios utilizados para la recepción de las PQRSF, se puede evidenciar que los usuarios siguen prefiriendo el uso del correo institucional “atencionalcliente@cafamaz.com”, el formulario de la pagina web y los oficios escritos más que los demás canales de recepción.

De acuerdo a los datos obtenidos se recibieron 49 PQRSF, de las cuales 33, referente al 67% de las PQRSF trimestrales, se recibieron a través del correo institucional, 7 oficios escritos y 9 se recibieron por el formulario de la pagina web, como se muestra en la tabla y en gráfico dinámico:

Tabla 3 Canales de Recepción PQRS

PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%
TRIMESTRE I 2020	FORMULARIO WEB	9	18%
	CORREO INSTITUCIONAL	33	67%
	LLAMA DA TELEFÓNICA	0	0%
	OFICIO	7	14%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0%
	TOTAL	49	100%

Gráfico 3 Canales de Recepción PQRS



NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA RESPUESTA

Respecto al estado se puede apreciar que de las cuarenta y nueve (49) solicitudes el 100% se direccionaron efectivamente a las dependencias correspondientes para dar respuesta oportuna. En cuanto al tiempo de respuesta, en el formato F - AC- 1 tabla de consolidado PQRS se evidencia la mejora en los tiempos de respuesta.

Se promedia con la sumatoria de días de gestión del total de PQRSF cerradas en el periodo dividiendo dicho valor sobre el número total de PQRSF cerradas en el periodo. Dicho valor no debe superar los 15 días hábiles para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Tabla 4 y 5 Oportunidad de Respuesta PQRS

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CANT DIAS	55	58	76	183

DIAS DE GESTIÓN	183
NUMERO DE PQRSF	49
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	3.7

Así que se asume un promedio de tiempo de respuesta de 4 días.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR ÁREA

Respecto a las dependencias que más comunicaciones recibieron durante el primer trimestre se encuentran especificadas en el siguiente cuadro se

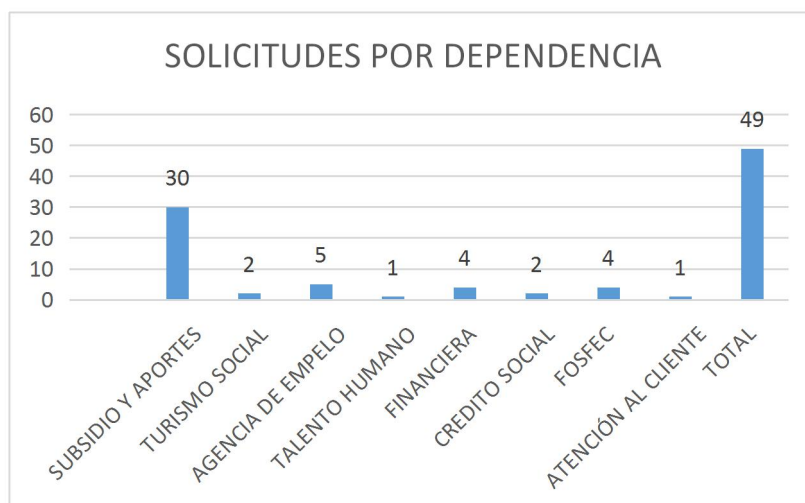
señalaran el número y porcentaje por dependencia de las solicitudes recibidas:

Tabla 6 PQRS por área

PERIODO/ AÑO	MEDIO UTILIZADO	NÚMERO	%
TRIMESTRE I 2020	SUBSIDIO Y APORTES	30	61%
	TURISMO SOCIAL	2	4%
	AGENCIA DE EMPLEO	5	10%
	TALENTO HUMANO	1	2%
	FINANCIERA	4	8%
	CREDITO SOCIAL	2	0%
	FOSFEC	4	0%
	ATENCIÓN AL CLIENTE	1	2%
	TOTAL	49	100%

Continua siendo el área de subsidio y aportes la que más presenta solicitudes pese a las estrategias abordadas en redes sociales y pagina web, de preguntas frecuentes y fortalecimiento de los canales de comunicación por medio de piezas publicitarias.

Gráfico 6 PQRS por área



ESPECIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Las PQRS del mes de enero se especifican de la siguiente manera:

- Solicitud de afiliación
- Radicado de documentación (certificado de estudio)
- Solicitud de información estado de crédito
- Solicitud de certificado de retenciones

- Solicitud de información estado de cartera de créditos por libranza
- Solicitud de certificados de afiliación
- Solicitud de información de vacantes
- Radicación de hoja de vida
- Queja por bono escolar
- Solicitud devolución aportes
- Solicitud de retiro de colaborador
- Solicitud cotización de tiquetes

Las PQRS del mes de febrero se especifican de la siguiente manera:

- Solicitud de afiliación
- Solicitud información de beneficios
- Solicitud cotización de planes
- Solicitud de certificado de afiliación
- Solicitud información cajas sin frontera
- Solicitud de información de vacantes
- Solicitud devolución de aportes
- Solicitud oferta de vacantes
- Solicitud paz y salvo
- Radicación de hoja de vida
- Queja por pérdida del subsidio y bono escolar
- Solicitud retiro de colaborador

Las PQRS del mes de marzo se especifican de la siguiente manera:

- Queja por afiliación
- Solicitud de afiliación
- solicitud de información publicación de vacantes
- Derecho de petición pago de subsidio cuota monetaria
- Solicitud estado de cuenta
- Solicitud de certificado de afiliación de la empresa
- Solicitud certificado laboral
- Solicitud afiliación pensionado
- Información subsidio cuota monetaria
- Solicitud consulta de pago cuota monetaria
- Solicitud paz y salvo
- Subsidio al Desempleo FOSFEC

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

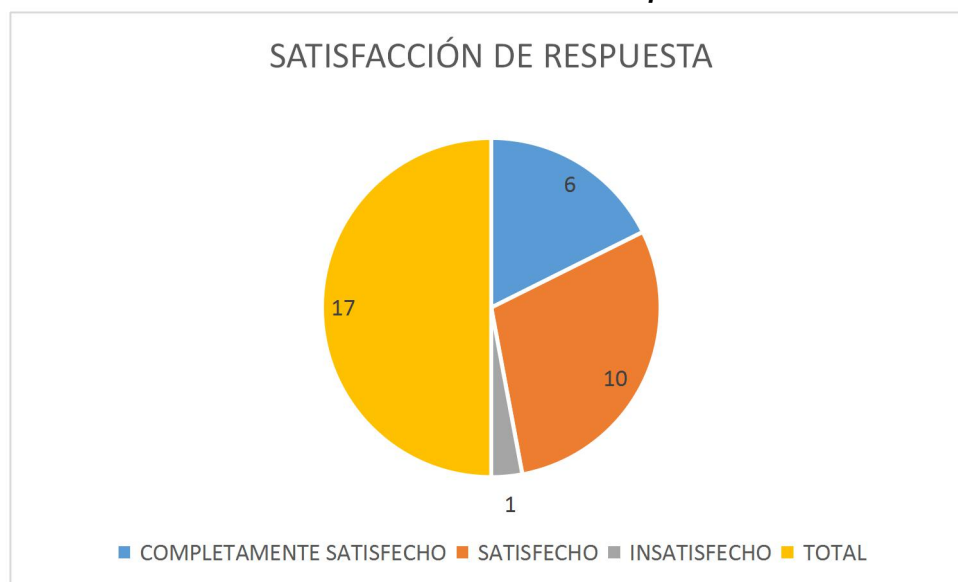
Encuestas Satisfacción respuesta PQRS

En el (I) primer trimestre del año en curso, se realizaron 17 encuestas, como se muestra en el gráfico 7 el 56% de los usuarios tuvo una buena percepción sobre las respuestas brindadas. El 6% que representa solo 1 respuesta de los usuarios encuestados quedo “Insatisfecho” con respecto a la respuesta recibida.

Tabla 7 Satisfacción en la respuesta

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA		
NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	%
COMPLETAMENTE SATISFECHO	6	35%
SATISFECHO	10	59%
INSATISFECHO	1	6%
TOTAL	17	100%

Gráfico 7 Satisfacción en la respuesta



En vista de las quejas presentadas por los bonos escolares, se dejó trazabilidad haciendo recomendaciones para futuras situaciones, dando información clara sobre los beneficios y que de esta manera no queden vacíos de información hacia los usuarios.

- **Grupo Focal** realizado en el Auditorio Sede Administrativa Cafamaz el día 03 de enero

El grupo focal que se desarrolló con usuarios de nuestros servicios han permitido una mayor interacción y conocimiento de primera fuente sus experiencias, puntos de vista y opiniones para de esta manera continuar mejorando los servicios ofrecidos a los afiliados.



En el grupo focal se logra determinar un desconocimiento en los demás subsidios como desempleo FOSFEC, subsidio de fallecimiento, y servicios subsidiados.

Se concluye ampliar la divulgación e incluir canales mas cercanos y directos para dar a conocer esta información.

En cuanto a los subsidios de familia (cuota monetaria) contamos con la asistencia de una señora de la comunidad de Chorrera, la cual expresa la dificultad para acceder a este subsidio ya que no conocen el cronograma, los costos para el traslado a la ciudad son muy elevados y no es factible económicamente para los habitantes de estos corregimientos tan alejados.

- Se propone hacer una visita para explicar a la comunidad las herramientas que podrían utilizar para simplificar el tramite, por medio de autorizaciones, realizar el ahorro mensual, estudiar la posibilidad de consignar el dinero entre otras.

- Como única Caja de Compensación del departamento debemos garantizar el cubrimiento de estas comunidades al menos 1 vez al año como garante de presencia institucional articulando de áreas como subsidio, recreación, biblioteca, atención al cliente.

- Se sugirió la posibilidad de pagos con Pico y Placa de acuerdo a los números de identidad, garantizando la asistencia de las personas por medio de mensaje de texto: ("apreciado usuario recuerde que el día x sera e pago de subsidio para las cédulas terminadas en 8 y 9" recuerde que de no asistir ese día deberá esperar a la próxima fecha de pago programada el día x).

En el grupo focal se logra determinar un desconocimiento en los demás subsidios como desempleo FOSFEC, subsidio de fallecimiento, y servicios subsidiados.

Se concluye ampliar la divulgación e incluir canales mas cercanos y directos para dar a conocer esta información.

En cuanto a los subsidios de familia (cuota monetaria) contamos con la asistencia de una señora de la comunidad de Chorrera, la cual expresa la dificultad para acceder a este subsidio ya que no conocen el cronograma, los costos para el traslado a la ciudad son muy elevados y no es factible económicamente para los habitantes de estos corregimientos tan alejados.

- Se propone hacer una visita para explicar a la comunidad las herramientas que podrían utilizar para simplificar el trámite, por medio de autorizaciones, realizar el ahorro mensual, estudiar la posibilidad de consignar el dinero entre otras.

- Como única Caja de Compensación del departamento debemos garantizar el cubrimiento de estas comunidades al menos 1 vez al año como garante de presencia institucional articulando de áreas como subsidio, recreación, biblioteca, atención al cliente.

- Se sugirió la posibilidad de pagos con Pico y Placa de acuerdo a los números de identidad, garantizando la asistencia de las personas por medio de mensaje de texto: (“apreciado usuario recuerde que el día x sera e pago de subsidio para las cédulas terminadas en 8 y 9” recuerde que de no asistir ese día deberá esperar a la próxima fecha de pago programada el día x).

II SEMESTRE

RECEPCIÓN, SOLUCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, OBSERVACIONES Y SOLICITUDES

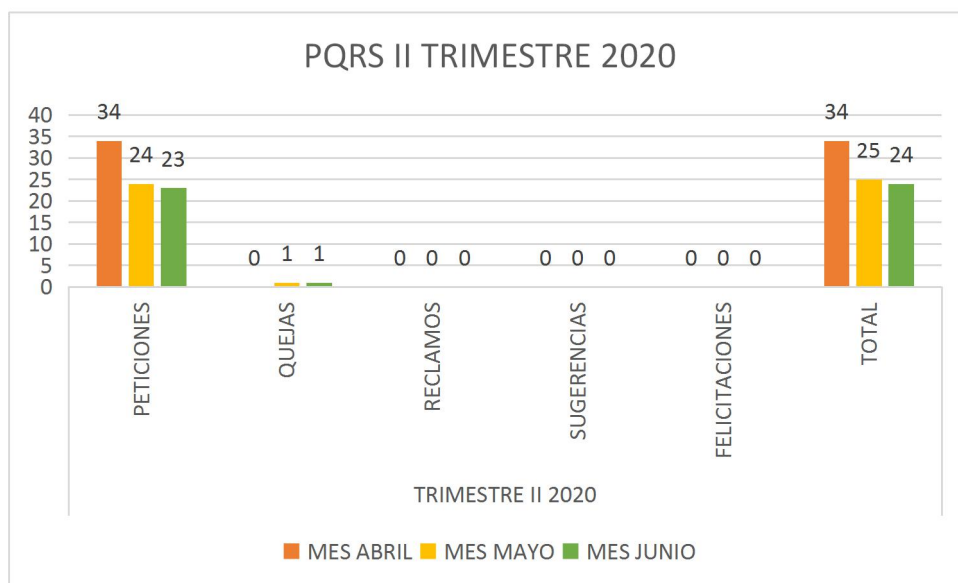
Durante el II trimestre la Caja de Compensación del Amazonas CAFAMAZ, gestionó un total de solicitudes de PQRSF, a través de los diferentes medios de comunicación establecidos como: buzón de sugerencias, correo electrónico, llamadas telefónicas, formulario página web y redes sociales.

TIPOS DE PQRS

Tabla 1 PQRS recibidas Trimestre II

PERIODO/AÑO	TIPO PQRS	MES		
		ABRIL	MAYO	JUNIO
TRIMESTRE II 2020	PETICIONES	34	24	23
	QUEJAS	0	1	1
	RECLAMOS	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	0	0	0
	TOTAL	34	25	24

Gráfico 1 PQRS Recibidas Trimestre II



En lo transcurrido del segundo trimestre, como queda evidenciado en la gráfica 1, se observa una tendencia constante en las solicitudes de información realizadas por los usuarios.

Las solicitudes de información son en su mayoría para el área de subsidio. En el transcurso del trimestre se recibieron 2 quejas por los tiempos del pago de la cuota monetaria, para lo cual se tomaron medidas de choque para brindar esta información en la emisora de la policía y ejército, así como los boletines informativos y la disposición de pendones en puntos estratégicos de la ciudad para que la gente conociera las líneas de atención y se les informaran las fechas y demás programación.

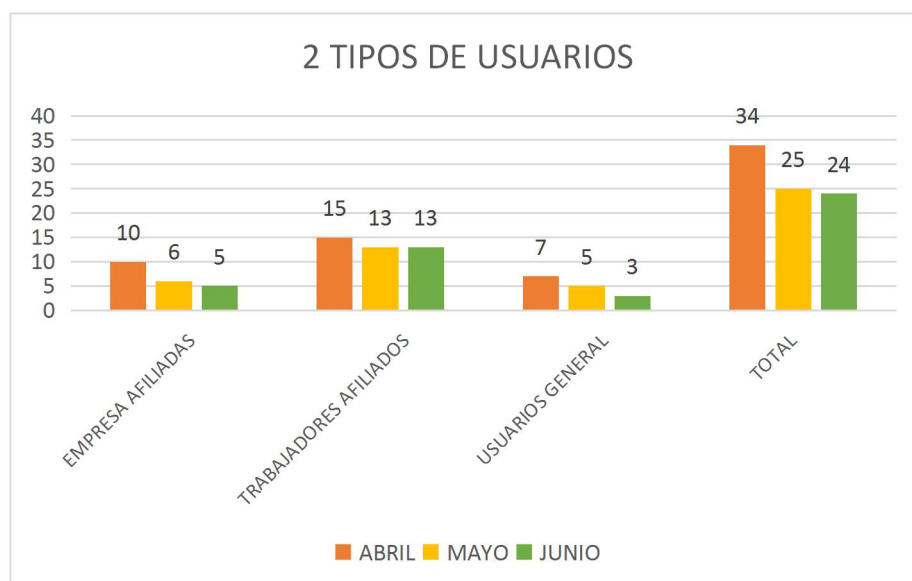
TIPOS DE USUARIO

A continuación se presenta el cuadro con el número total de solicitudes por usuario y porcentaje:

Tabla 2 Tipos de usuarios

PERIODO/AÑO	TIPO USUARIO	MES					
		ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%
II TRIMESTRE 2020	EMPRESA NO AFILIADAS	2	6%	1	4%	3	13%
	EMPRESA AFILIADAS	10	29%	6	24%	5	21%
	TRABAJADORES AFILIADOS	15	44%	13	52%	13	54%
	USUARIOS GENERAL	7	21%	5	20%	3	13%
	TOTAL	34	100%	25	100%	24	100%

Gráfico 2 Tipos de usuarios



MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSF

La Caja de Compensación Familiar del Amazonas tiene habilitados 4 buzones de sugerencia distribuidos así: 1 buzón en la Sede Administrativa, 1 Agencia de Turismo, 1 Biblioteca y 1 en la taquilla del Centro Recreacional, adicionalmente para la atención a los usuarios se tienen habilitados los canales de comunicación: línea telefónica fijo y celular, pagina web, redes sociales, correo electrónico y la oficina de Atención al Cliente en la Sede Administrativa ubicada en la Cra. 11 No. 6-80 como medios para la recepción de PQRSF.

En cuanto a los medios utilizados para la recepción de las PQRSF, se puede evidenciar que los usuarios siguen prefiriendo el uso del correo institucional “atencionalcliente@cafamaz.com”, el formulario de la pagina web y los oficios escritos más que los demás canales de recepción.

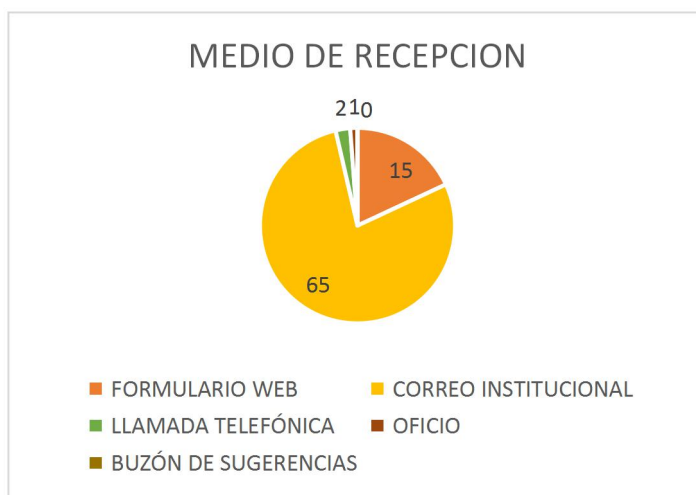
De acuerdo a los datos obtenidos se recibieron 83 PQRSF, de las cuales 65, referente al 78% de las PQRSF trimestrales, se recibieron a través del correo institucional

Tabla 3 Canales de Recepción PQRS

Gráfico 3 Canales de Recepción PQRS

MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%
FORMULARIO WEB	15	18%
CORREO INSTITUCIONAL	65	78%
LLAMADA TELEFÓNICA	2	2%
OFICIO	1	1%

TOTAL	83	100%
--------------	----	------



NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA RESPUESTA

Respecto al estado se puede apreciar que de las (83) solicitudes el 100% se direccionaron efectivamente a las dependencias correspondientes para dar respuesta oportuna. En cuanto al tiempo de respuesta, en el formato F - AC- 1 tabla de consolidado PQRS se evidencia la mejora en los tiempos de respuesta.

Se promedia con la sumatoria de días de gestión del total de PQRSF cerradas en el periodo dividiendo dicho valor sobre el número total de PQRSF cerradas en el periodo. Dicho valor no debe superar los 15 días hábiles para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Tabla 4 y 5 Oportunidad de Respuesta PQRS

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CANT DIAS	43	140	112	295

CANT DIAS DE RESPUESTA	295
CANTIDAD DE PQRS	83
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	3,6

Así que se asume un promedio de tiempo de respuesta de 4 días.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR ÁREA

Respecto a las dependencias que más PQRS recibieron durante el primer trimestre se encuentran especificadas en el siguiente cuadro se señalaran el número y porcentaje por dependencia de las solicitudes recibidas:

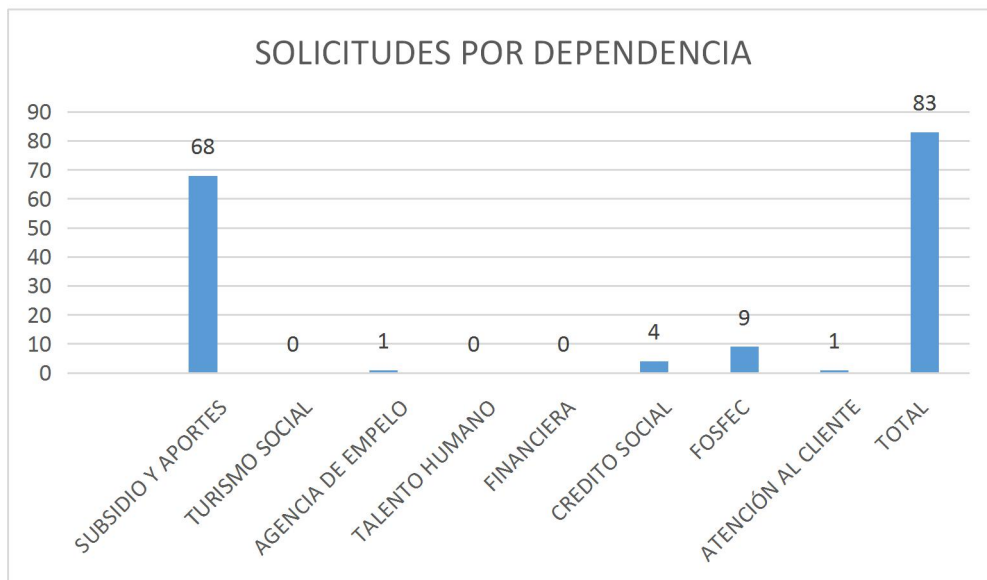
Tabla 6 PQRS por área

PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NÚMERO	%
TRIMESTRE II 2020	SUBSIDIO Y APORTES	68	82%
	AGENCIA DE EMPELO	1	1%
	CREDITO SOCIAL	4	5%
	FOSFEC	9	11%
	ATENCIÓN AL CLIENTE	1	1%

	TOTAL	83	100%
--	--------------	----	------

Continúa siendo el área de subsidio y aportes la que más presenta solicitudes pese a las estrategias abordadas en redes sociales y página web, de preguntas frecuentes y fortalecimiento de los canales de comunicación por medio de piezas publicitarias.

Gráfico 6 PQRS por área



ESPECIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Las PQRS del mes de abril se especifican de la siguiente manera:

- Solicitud de afiliación
- Solicitud información de pagos
- Solicitud información de apoyo y acompañamiento a colaboradores
- Derecho de petición pago cuota monetaria
- Solicitud de certificado de afiliación
- Solicitud de información subsidio al desempleo
- Solicitud devolución de aportes
- Queja por pérdida del subsidio y bono escolar
- Solicitud retiro de colaborador

Las PQRS del mes de mayo se especifican de la siguiente manera:

- Solicitud de afiliación
- Derecho de petición pago de subsidio al desempleo
- Solicitud de certificado de afiliación
- Solicitud pago de subsidio cuota monetaria
- Solicitud radicados de afiliación
- Subsidio al Desempleo FOSFEC

Las PQRS del mes de junio se especifican de la siguiente manera:

- Solicitud de afiliación
- Solicitud de certificado de afiliación
- Solicitud pago de subsidio cuota monetaria
- Solicitud radicados de afiliación
- Subsidio al Desempleo FOSFEC

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Encuestas Satisfacción respuesta PQRS

En el (II) trimestre del año en curso, se realizaron 42 encuestas; como se muestra en el gráfico 7.

Tabla 7 Satisfacción en la respuesta

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA		
NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	%
COMPLETAMENTE SATISFECHO	15	36%
SATISFECHO	25	60%
INSATISFECHO	1	2%
COMPLETAMENTE INSATISFECHO	1	2%
TOTAL	42	100%

Gráfico 7 Satisfacción en la



III SEMESTRE

RECEPCIÓN, SOLUCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, OBSERVACIONES Y SOLICITUDES

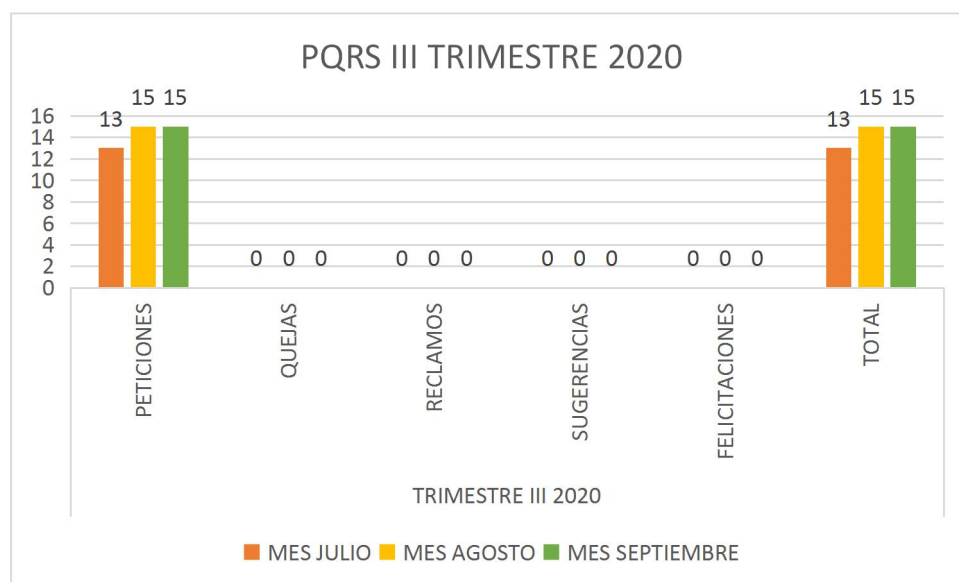
Durante el III trimestre la Caja de Compensación del Amazonas CAFAMAZ, gestionó un total de solicitudes de PQRSF, a través de los diferentes medios de comunicación establecidos como: buzón de sugerencias, correo electrónico, llamadas telefónicas, formulario página web y redes sociales.

TIPOS DE PQRS

Tabla 1 PQRS recibidas Trimestre III

PERIODO/AÑO	TIPO PQRS	MES		
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
TRIMESTRE III 2020	PETICIONES	13	15	15
	QUEJAS	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	0	0	0
	TOTAL		13	15

Gráfico 1 PQRS Recibidas Trimestre III



En lo transcurrido del tercer trimestre, como queda evidenciado en la gráfica 1, se observa una reducción de solicitudes de información. La mayoría son para el área de subsidio, comparado con el trimestre pasado hay una reducción considerable de solicitudes y quejas, que para la vigencia no se tiene registro de ninguna. La atención presencial, la metodología aplicada para sensibilización de pagos de cuota monetaria y un lenguaje más cordial han permitido evidenciar estas mejoras.

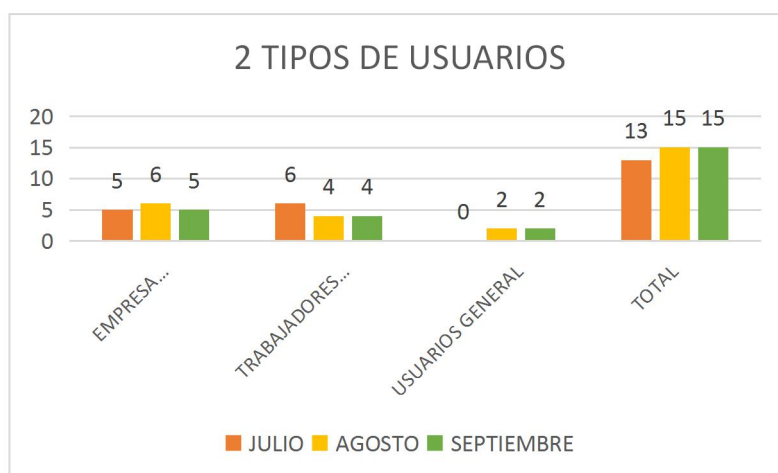
TIPOS DE USUARIO

A continuación se presenta el cuadro con el número total de solicitudes por usuario y porcentaje:

Tabla 2 Tipos de usuarios

PERIODO/AÑO	TIPO USUARIO	MES					
		JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%
	EMPRESA NO AFILIADAS	2	15%	3	20%	4	27%
III TRIMESTRE 2020	EMPRESA AFILIADAS	5	38%	6	40%	5	33%
	TRABAJADORES AFILIADOS	6	46%	4	27%	4	27%
	USUARIOS GENERAL	0	0%	2	13%	2	13%
	TOTAL	13	100%	15	100%	15	100%

Gráfico 2 Tipos de usuarios



MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSF

La Caja de Compensación Familiar del Amazonas tiene habilitados 4 buzones de sugerencia distribuidos así: 1 buzón en la Sede Administrativa, 1 Agencia de Turismo, 1 Biblioteca y 1 en la taquilla del Centro Recreacional, adicionalmente para la atención a los usuarios se tienen habilitados los canales de comunicación: línea telefónica fijo y celular, pagina web, redes sociales, correo electrónico y la oficina de Atención al Cliente en la Sede Administrativa ubicada en la Cra. 11 No. 6-80 como medios para la recepción de PQRSF.

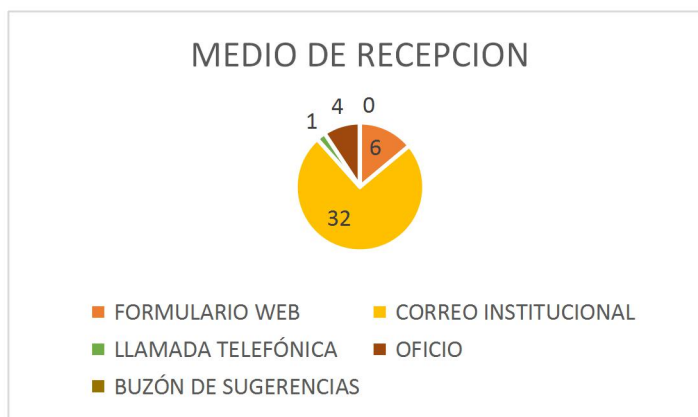
En cuanto a los medios utilizados para la recepción de las PQRSF, se puede evidenciar que los usuarios siguen prefiriendo el uso del correo institucional "atencionalcliente@cafamaz.com", el formulario de la pagina web y los oficios escritos más que los demás canales de recepción.

De acuerdo a los datos obtenidos se recibieron 43 PQRSF, de las cuales 32, referente al 74% de las PQRSF trimestrales, se recibieron a través del correo institucional

Tabla 3 Canales de Recepción PQRS

Gráfico 3 Canales de Recepción PQRS

MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%
FORMULARIO WEB	6	14%
CORREO INSTITUCIONAL	32	74%
LLAMADA TELEFÓNICA	1	2%
OFICIO	4	9%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0%



NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA RESPUESTA

Respecto al estado se puede apreciar que de las (43) solicitudes el 100% se direccionarán efectivamente a las dependencias correspondientes para dar respuesta oportuna. En cuanto al tiempo de respuesta, en el formato F - AC- 1 tabla de consolidado PQRS se evidencia la mejora en los tiempos de respuesta.

Se promedia con la sumatoria de días de gestión del total de PQRSF cerradas en el periodo dividiendo dicho valor sobre el número total de PQRSF cerradas en el periodo. Dicho valor no debe superar los 15 días hábiles para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Tabla 4 y 5 Oportunidad de Respuesta PQRS

MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
CANT DIAS	54	49	24	127

CANT DIAS DE RESPUESTA	127
CANTIDAD DE PQRS	43
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	3,0

Así que se asume un promedio de tiempo de respuesta de 3 días.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR ÁREA

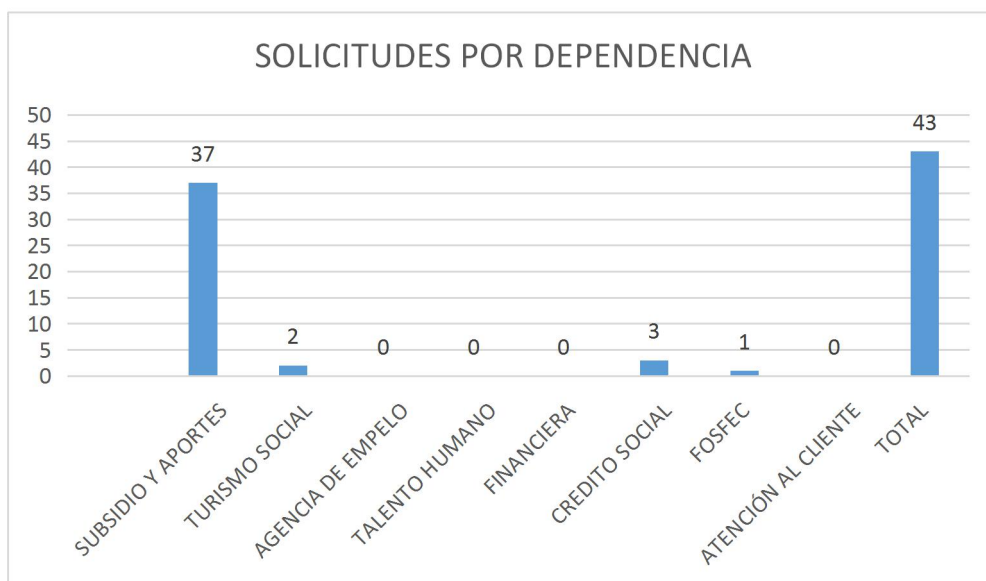
Respecto a las dependencias que más PQRS recibieron durante el tercer trimestre se encuentran especificadas en el siguiente cuadro se señalaran el número y porcentaje por dependencia de las solicitudes recibidas:

Tabla 6 PQRS por área

PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NÚMERO	%
TRIMESTRE III 2020	SUBSIDIO Y APORTES	37	86%
	TURISMO SOCIAL	2	5%
	AGENCIA DE EMPLEO	0	0%
	TALENTO HUMANO	0	0%
	FINANCIERA	0	0%
	CREDITO SOCIAL	3	7%
	FOSFEC	1	2%
	ATENCIÓN AL CLIENTE	0	0%
	TOTAL	43	100%

Continúa siendo el área de subsidio y aportes la que más presenta solicitudes pese a las estrategias abordadas en redes sociales y página web, de preguntas frecuentes y fortalecimiento de los canales de comunicación por medio de piezas publicitarias, quienes más solicitudes presentan son empresas del interior del país.

Gráfico 6 PQRS por área



ESPECIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Las PQRS del mes de julio se especifican de la siguiente manera:

- Solicitud de afiliación empresa
- Solicitud devolución de dinero tiquetes
- Solicitud información de pagos
- Derecho de petición pago cuota monetaria
- Solicitud de certificado de afiliación
- Solicitud de información devolución de aportes
- Solicitud devolución de aportes
- Certificado de paz y salvo
- Solicitud información pago de crédito
- Solicitud de afiliación de colaborador

Las PQRS del mes de agosto se especifican de la siguiente manera:

- Solicitud de afiliación
- Solicitud de certificado de afiliación
- Solicitud estado de crédito social
- Solicitud pago de subsidio cuota monetaria
- Solicitud radicados de afiliación
- Derecho de petición certificado de estudio
- Derecho de petición FOSFEC
- Solicitud cotización plan turístico
- Derecho de petición autorización cobro de cuota monetaria
- Información subsidio al desempleo

Las PQRS del mes de septiembre se especifican de la siguiente manera:

- Solicitud de afiliación empresa
- Solicitud de afiliación trabajador

- Solicitud de certificado de afiliación
- Sugerencia mejora de proceso de recepción de documentación
- Solicitud pago de subsidio cuota monetaria
- Solicitud radicados de afiliación
- Solicitud información subsidio de vivienda

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Encuestas Satisfacción respuesta PQRS

En el (III) trimestre del año en curso, se realizaron 37 encuestas; como se muestra en el gráfico 7.

Tabla 7 Satisfacción en la respuesta

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA		
NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	%
COMPLETAMENTE SATISFECHO	15	41%
SATISFECHO	22	59%
TOTAL	37	100%

Gráfico 7 Satisfacción en la



IV SEMESTRE

RECEPCIÓN, SOLUCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, OBSERVACIONES Y SOLICITUDES

Durante el IV trimestre la Caja de Compensación del Amazonas CAFAMAZ, gestionó un total de solicitudes de PQRSF, a través de los diferentes medios de comunicación establecidos como: buzón de sugerencias, correo electrónico, llamadas telefónicas, formulario página web y redes sociales.

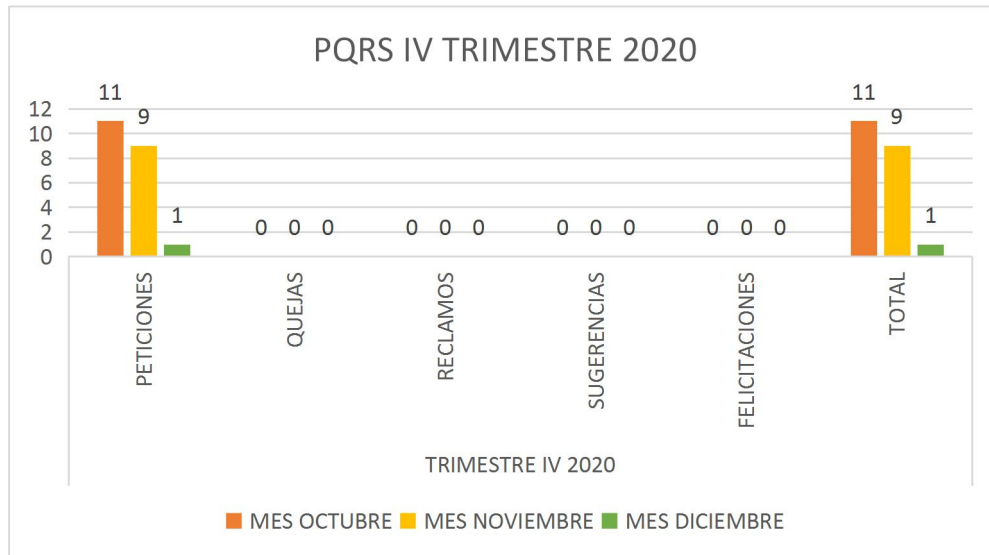
TIPOS DE PQRS

Tabla 1 PQRS recibidas Trimestre IV

TRIMESTRE IV 2020	PETICIONES	11	9	1
	QUEJAS	0	0	0

	RECLAMOS	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	0	0	0
	TOTAL	11	9	1

Gráfico 1 PQRS Recibidas Trimestre IV



En lo transcurrido del cuarto trimestre, como queda evidenciado en la gráfica 1, se observa una reducción de solicitudes de información. En este periodo son la mayoría del área de subsidio y fosfec, comparado con el trimestre pasado hay una reducción considerable de solicitudes, y quejas que para la vigencia no se tiene registro de ninguna. La atención presencial, la metodología aplicada para sensibilización de pagos de cuota monetaria y un lenguaje más cordial han permitido evidenciar estas mejoras.

TIPOS DE USUARIO

A continuación, se presenta el cuadro con el número total de solicitudes por usuario y porcentaje:

PERIODO/AÑO	TIPO USUARIO	MES					
		OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%
	EMPRESA NO AFILIADAS	0	0%	0	0%	0	0%
IV TRIMESTRE 2020	EMPRESA AFILIADAS	8	73%	5	56%	1	100%
	TRABAJADORES AFILIADOS	3	27%	2	22%	0	0%
	USUARIOS GENERAL	0	0%	2	22%	0	0%
	TOTAL	11	100%	9	100%	1	100%

Tabla 2 Tipos de usuarios

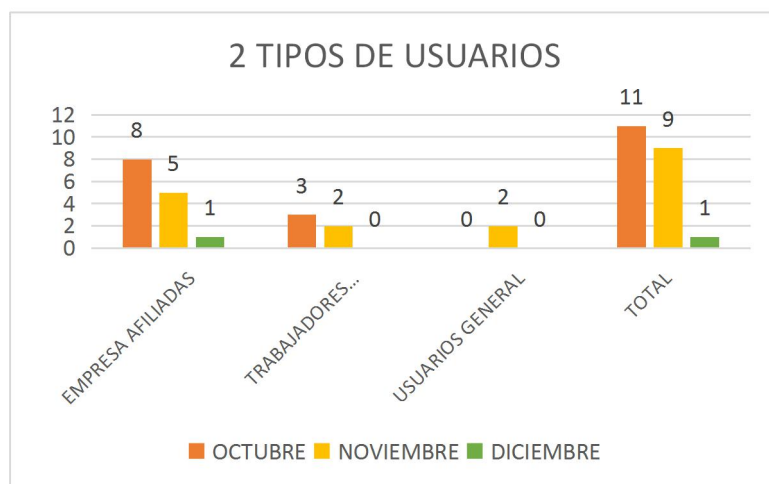


Gráfico 2 Tipos de usuario

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSF

La Caja de Compensación Familiar del Amazonas tiene habilitados 4 buzones de sugerencia distribuidos así: 1 buzón en la Sede Administrativa, 1 Agencia de Turismo, 1 Biblioteca y 1 en la taquilla del Centro Recreacional, adicionalmente para la atención a los usuarios se tienen habilitados los canales de comunicación: línea telefónica fijo y celular, página web, redes sociales, correo electrónico y la oficina de Atención al Cliente en la Sede Administrativa ubicada en la Cra. 11 No. 6-80 como medios para la recepción de PQRSF.

En cuanto a los medios utilizados para la recepción de las PQRSF, se puede evidenciar que los usuarios siguen prefiriendo el uso del correo institucional "atencionalcliente@cafamaz.com", el formulario de la página web y los oficios escritos más que los demás canales de recepción.

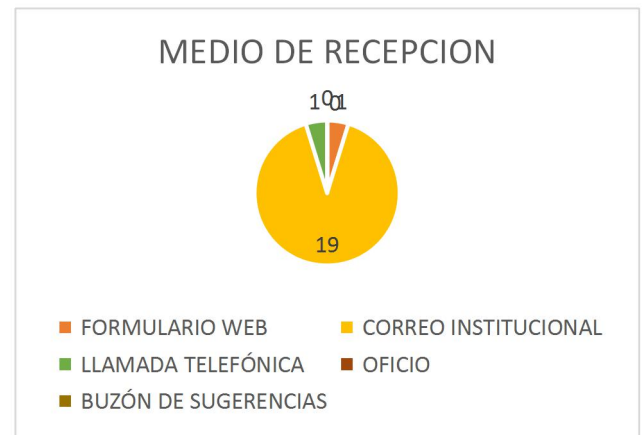
De acuerdo con los datos obtenidos se recibieron 21 PQRSF, de las cuales 19, referente al 90% de las PQRSF trimestrales, se recibieron a través del correo institucional.

Tabla 3 Canales de Recepción PQRS

MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%
FORMULARIO WEB	1	5%
CORREO INSTITUCIONAL	19	90%
LLAMADA TELEFÓNICA	1	5%
OFICIO	0	0%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0%

Gráfico 3 Canales de Recepción

TOTAL	21	100%
--------------	----	------



NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA RESPUESTA

Respecto al estado se puede apreciar que de las (21) solicitudes el 100% se direccionaron efectivamente a las dependencias correspondientes para dar respuesta oportuna. En cuanto al tiempo de respuesta, en el formato F - AC- 1 tabla de consolidado PQRS se evidencia la mejora en los tiempos de respuesta.

Se promedia con la sumatoria de días de gestión del total de PQRSF cerradas en el periodo dividiendo dicho valor sobre el número total de PQRSF cerradas en el periodo. Dicho valor no debe superar los 15 días hábiles para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Tabla 4 y 5 Oportunidad de Respuesta PQRS

					CANT DIAS DE RESPUESTA	104
					CANTIDAD DE PQRS	21
					OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	4,9
MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL		
CANT DIAS	51	39	14	104		

Quedan pendientes dos PQRS por dar cierre, pues estas dependen una de la plataforma ASOPAGOS por beneficiario de Fosfec, la otra depende del proceso de la devolución de aportes a una empresa, ya se les dio respuesta previa a los peticionarios.

Así que se asume un promedio de tiempo de respuesta de 5 días.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR ÁREA

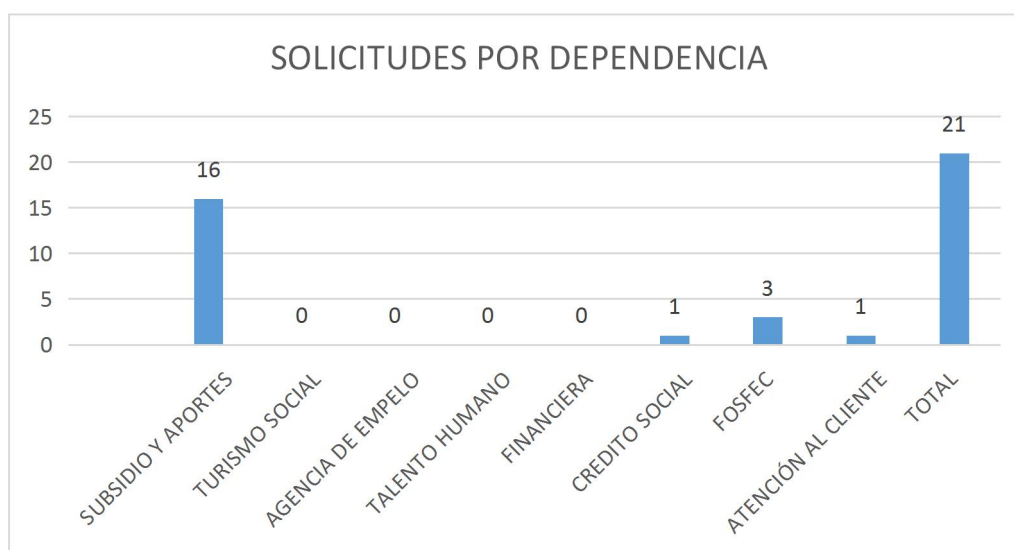
Respecto a las dependencias que más PQRS recibieron durante el cuarto trimestre se encuentran especificadas en el siguiente cuadro se señalaran el número y porcentaje por dependencia de las solicitudes recibidas:

Tabla 6 PQRS por área

PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NÚMERO	%
TRIMESTRE IV 2020	SUBSIDIO Y APORTES	16	76%
	TURISMO SOCIAL	0	0%
	AGENCIA DE EMPELO	0	0%
	TALENTO HUMANO	0	0%
	FINANCIERA	0	0%
	CREDITO SOCIAL	1	5%
	FOSFEC	3	14%
	ATENCIÓN AL CLIENTE	1	5%
	TOTAL	21	100%

Continúa siendo el área de subsidio y aportes la que más presenta solicitudes pese a las estrategias abordadas en redes sociales y pagina web, de preguntas frecuentes y fortalecimiento de los canales de comunicación por medio de piezas publicitarias, quienes más solicitudes presentan son empresas del interior del país.

Gráfico 6 PQRS por área



ESPECIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Las PQRS del mes de octubre se especifican de la siguiente manera:

- Solicitud de afiliación empresa
- Derecho de petición pago cuota monetaria

- Solicitud de certificado de afiliación
- Solicitud devolución de aportes
- Solicitud de afiliación de colaborador
- Solicitud base de datos
- Información proyectos de vivienda

Las PQRS del mes de noviembre se especifican de la siguiente manera:

- Solicitud de afiliación
- Solicitud de certificado de afiliación
- Solicitud radicados de afiliación
- Solicitud base de datos beneficiarios FOVIS
- Error de aportes para beneficio FOSFEC
- Relación trabajadores afiliados
- Solicitud información pago de crédito

Las PQRS del mes de diciembre se especifican de la siguiente manera:

- Solicitud devolución de aportes

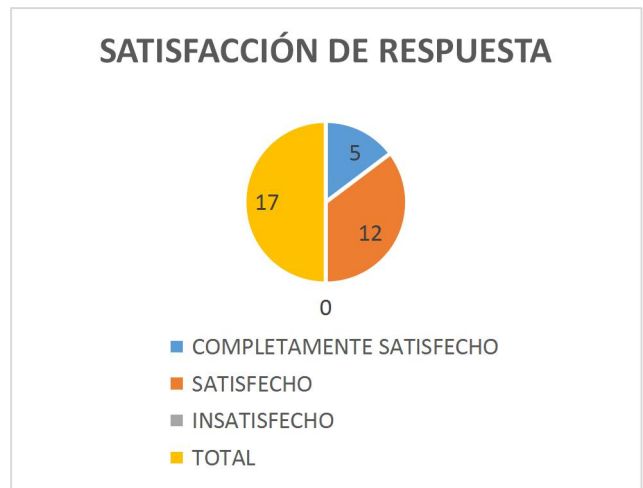
SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Encuestas Satisfacción respuesta PQRS

En el (IV) trimestre del año en curso, se realizaron 17 encuestas; como se muestra en el gráfico 7.

Tabla 7 Satisfacción en la respuesta
Gráfico 7 Satisfacción en la respuesta

NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	%
COMPLETAMENTE SATISFECHO	5	29%
SATISFECHO	12	71%
INSATISFECHO	0	0%
TOTAL	17	100%



CANALES DE ATENCIÓN A USUARIOS

Durante el cuarto trimestre se implementó el registro manual de la atención telefónica a usuarios, esto con el fin de documentar la cobertura y alcance del servicio.

ATENCIÓN TELEFONICA

ITEM	FEHCA	TELEFONO	DESCRIPCION
1	1-oct	3103482706	Información pago cuota
2	1-oct	3144812165	Información pago cuota
3	1-oct	3144099115	Información pago cuota
4	1-oct	3222119873	Información pago cuota
5	1-oct	3232201619	Información pago cuota
6	1-oct	3216517023	Información pago cuota
7	1-oct	3208639617	Información pago cuota
8	1-oct	3204959262	Información pago cuota
9	1-oct	3123292581	Información pago cuota
10	1-oct	3112004355	Información pago cuota
11	1-oct	3228507545	Información pago cuota
12	2-oct	3208231741	Información pago cuota
13	2-oct	3174253320	Información pago cuota
14	2-oct	3213506521	Información pago cuota
15	2-oct	3208639617	Información pago cuota
16	2-oct	3146298709	Información pago cuota
17	2-oct	3123506521	Información pago cuota
18	2-oct	3113050105	Información pago cuota
19	2-oct	3146298709	Información pago cuota
20	4-oct	3223152027	Pago por pin a banco
21	4-oct	3227492841	Información pago cuota
22	4-oct	3118564713	Pago a banco W
23	4-oct	3214316230	Entrega de cuenta
24	4-oct	3204609107	Pago a cuenta antes tenía pin
25	5-oct	3209208352	Información pago cuota
26	5-oct	3125677627	Información pago cuota
27	5-oct	3223912393	Información pago cuota
28	5-oct	3102922577	Información pago cuota
29	6-oct	3223912393	Información pago cuota
30	6-oct	3102819333	Información pago cuota
31	7-oct	3123713360	Información pago cuota
32	7-oct	3213621269	Información pago cuota
33	7-oct	3218799778	Información pago cuota
34	8-oct	3213453019	Información pago cuota
35	8-oct	3124110435	Información pago cuota
36	8-oct	3142786852	Información pago cuota
37	8-oct	3112968244	Información pago cuota
38	8-oct	3132770643	Información pago cuota
39	8-oct	3133188446	Información pago cuota
40	8-oct	3132770643	Información pago cuota
41	8-oct	313318446	Información pago cuota
42	8-oct	3142816521	Información pago cuota
43	8-oct	3118782879	Información pago cuota
44	8-oct	3157296909	Información pago cuota
45	8-oct	3223670953	Información pago cuota
46	8-oct	3107885900	Información pago cuota

47	8-oct	3223670953	Información pago cuota
48	8-oct	3107885900	Información pago cuota
49	8-oct	3216089135	Información pago cuota
50	8-oct	3203013882	Información pago cuota
51	9-oct	3213506521	Información pago cuota
52	9-oct	3107959547	Solicita información de pago por pin
53	9-oct	3183064437	Solicita información de pago
54	9-oct	3156123399	Solicita información de pago
55	13-oct	3142254170	Información pago cuota
56	13-oct	3204944285	Información pago cuota
57	13-oct	3208971766	Solicita información de pago
58	13-oct	3204944285	Solicita información de pago
59	13-oct	3208971766	Información pago cuota
60	13-oct	3204944285	Información pago cuota
61	13-oct	3108604367	Información pago cuota
62	13-oct	3115348372	Solicita información de pago por pin
63	13-oct	3142843038	Solicita información de pago
64	13-oct	3152994944	Solicita información de pago
65	13-oct	3107623361	Información pago cuota
66	13-oct	3208971766	Información pago cuota
67	13-oct	3107623361	Solicita información de pago
68	13-oct	3213791873	Solicita información de pago
69	14-oct	0342573674	Afiliación empresa
70	14-oct	3132692139	Solicita información de pago
71	14-oct	3183888394	Solicita información de pago por pin
72	14-oct	3015130683	Solicita información de pago
73	14-oct	3103025401	Solicita información de afiliación empresa
74	14-oct	3214785489	Información pago cuota
75	14-oct	3222177748	Información pago cuota
76	14-oct	3107855647	Solicita información de pago
77	14-oct	3156268583	Solicita información de afiliación empresa
78	14-oct	3222516245	Información pago cuota
79	14-oct	3112746773	Información pago cuota
80	14-oct	3504058142	Solicita información de pago
81	14-oct	3134126878	Solicita información de pago
82	15-oct	3155877451	Solicita información de pago por pin
83	15-oct	3112624246	Solicita información de pago
84	15-oct	23125485665	Solicita información de afiliación empresa
85	15-oct	3002202392	Información pago cuota
86	16-oct	3104326232	Información pago cuota
87	16-oct	3107223191	Información pago cuota
88	16-oct	3125736546	Información pago cuota
89	16-oct	3103025401	Información pago cuota
90	16-oct	3208483999	Información pago cuota
91	19-oct	3107550446	Información pago cuota
92	19-oct	3227168153	Información pago cuota
93	19-oct	3223053497	Información pago cuota
94	20-oct	3145320719	Información pago cuota

95	20-oct	3232318434	Información pago cuota
96	20-oct	3133404234	Información pago cuota
97	20-oct	3222323835	Información pago cuota
98	20-oct	3104326232	Información pago cuota
99	20-oct	3213868031	Información pago cuota
100	21-oct	3103025401	Información pago cuota
101	21-oct	3137328219	Información pago cuota
102	21-oct	3115381588	Información pago cuota
103	21-oct	3103025401	Información pago cuota
104	21-oct	3137328419	Información pago cuota
105	21-oct	3118080240	Información pago cuota
106	21-oct	3104509390	Información pago cuota
107	22-oct	3103025401	Información pago cuota
108	22-oct	3137328419	Información pago cuota
109	22-oct	3118080240	Información pago cuota
110	22-oct	3104509390	Información pago cuota
111	22-oct	3102922577	Información pago cuota
112	22-oct	3213791873	Información pago cuota
113	22-oct	3218261079	Información pago cuota
114	22-oct	3012476641	Información pago cuota
115	23-oct	3125736546	Información pago cuota
116	23-oct	3124286242	Información pago cuota
117	23-oct	3213708621	Información pago cuota
118	23-oct	3102819333	Información pago cuota
119	23-oct	3182731222	Información pago cuota
120	26-oct	3202703007	Información pago cuota
121	26-oct	3505779427	Información pago cuota
122	26-oct	3132675252	Información pago cuota
123	26-oct	3104326232	Información pago cuota
124	27-oct	3146452637	Información pago cuota
125	27-oct	3102317124	Información pago cuota
126	27-oct	3142296411	Información pago cuota
127	28-oct	3167474621	Información pago cuota
128	28-oct	3137421021	Información pago cuota
129	28-oct	3102922577	Información pago cuota
130	30-oct	3183090207	Información pago cuota
131	30-oct	3123430354	Información pago cuota
132	30-oct	3135390666	Información pago cuota
133	30-oct	3223053497	Información pago cuota
134	5-nov	3137328419	Información pago cuota
135	5-nov	3125446374	Información pago cuota
136	5-nov	3102006324	Información pago cuota
137	5-nov	3204452550	cambio de cuenta bancaria
138	5-nov	3132852941	enlace AGCE
139	5-nov	3127943795	certificado de estudio
140	5-nov	3118346420	servicio Centro Recreacional
141	6-nov	1121209202	pregunta si está afiliada
142	6-nov	3004989681	solicita radicados de afiliación

143	6-nov	3118059815	Proceso de bancarización
144	10-nov	3138339613	Información empresarial
145	11-nov	3212744947	Información pago cuota (certificado de estudio)
146	12-nov	3122713607	Radicado de afiliación de empresa y trabajador
147	12-nov	3103293949	Descuento de tarjeta por el pago de la cuota
148	12-nov	3103293949	información de crédito
149	13-nov	3105737208	Información de pagos corregimiento
150	13-nov	3213506521	Información afiliación
151	13-nov	3168780762	Portafolio de servicios
152	17-nov	3223441691	Cobro de cuota monetaria
153	18-nov	3213754867	información para propuesta
154	19-nov	3227492841	información pago de
155	19-nov	3214073150	pago de cuota monetaria
156	20-nov	3214316230	pago de cuota monetaria
157	20-nov	3232797895	proceso pago cuota
158	24-nov	3206183098	Cobro de cuota monetaria
159	24-nov	3105593107	orientación para cobro de cuota monetaria
160	25-nov	3115291710	información de postulación de crédito
161	25-nov	3213868031	Información curso manualidades navideñas fosfec
162	25-nov	0356511242	Información Cajas sin frontera
163	25-nov	3505018034	Inscripción curso natación
164	25-nov	3202713883	afiliación de empresa
165	27-nov	3106181311	solicitud cotización y certificado
166	27-nov	3102934396	solicitud información pago
167	30-nov	3218555341	Información pago - Miriti
168	30-nov	3218555341	certificado de estudio
169	30-nov	3212744947	pago de cuota monetaria
170	30-nov	3218555341	pago de cuota monetaria
171	30-nov	3002304326	Información solicitud crédito
172	30-nov	3214343627	Curso de Natación
173	30-nov	3183865449	Pago cuota monetaria
174	30-nov	3222485512	Información afiliación
175	30-nov	3107223201	información afiliación beneficiario
176	30-nov	3137328419	Información de lo que le consignaron
177	30-nov	3124511430	Pago cuota monetaria
178	1 - Dic	3222560854	Información cuota y afiliación
179	1 - Dic	3232797895	Información para el pago de la cuota monetaria
180	2 - Dic	3213378731	información cobro de cuota y afiliación beneficiario
181	2 - Dic	3156447067	Ingreso al cr
182	2 - Dic	3112624246	Confirmación de pago cuota monetaria
183	3 - dic	3102934396	Información pago cuota
184	3 - dic	3105442549	Información pago cuota
185	3 - dic	3232339771	Información pago cuota (direccionar pagos)
186	3 - dic	3102424741	pago de cuota monetaria
187	3 - dic	3124078879	pago de cuota monetaria autorización
188	4 dic	3504058142	pago de cuota monetaria autorización
189	4 dic	3144099115	Pago de cuota

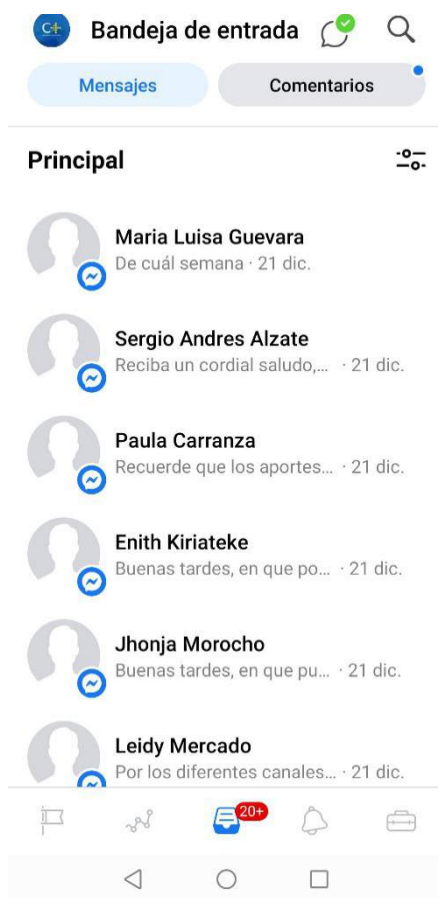
190	4 dic	3209811240	Taller de santa
191	4 dic	0318235072	Pregunta si el certificado de estudio es obligatorio
192	7 dic	3108604548	Taller de santa
193	7 dic	3173175032	afiliación de empresa
194	7 dic	3508502959	pago por pin
195	7 dic	3125736546	pago de cuota monetaria
196	7 dic	3118906910	Pago cuota monetaria
197	7 dic	3206197320	Pago cuota monetaria supera 4 SMLV
198	9 dic	3133152018	formulario para cobro de subsidio
199	10 dic	3142917878	afiliación de empresa
200	10 dic	3227688682	solicitud certificado de afiliación independiente
201	10 dic	3152198045	información de tesorería
202	10 dic	3016359243	Solicitud radicado de afiliación del 2 de diciembre
203	11 dic	3107959547	Información declaración juramentada
204	11 dic	3152632423	información afiliación
205	11 dic	3166221577	información pago cuota monetaria
206	11 dic	3108001597	información pago cuota monetaria
207	11 dic	310 358 9440	certificado de estudio a correo
208	11 dic	3115116150	Información de crédito
209	11 dic	3115291710	desembolso de crédito
210	11 dic	3123430354	pago cuota monetaria
211	15 dic	3212744947	información pago cuota monetaria por certificado
212	15 dic	3123744218	información beneficios de afiliación y crédito
213	15 dic	3016359243	información inconsistencia afiliación
214	15 dic	3135572750	información tickets
215	15 dic	3016359243	información inconsistencias

Es importante indicar que este fue solo algunos de los registros de las llamadas atendidas a la línea de atención al cliente y que para el próximo año se espera lograr que todos los servicios que ofrecen atención telefónica lo dejen documentado de esta manera para así ir midiendo el alcance e implementando estrategias que permitan mejorar la comunicación con usuarios y afiliados.

ATENCIÓN VIRTUAL

Las redes sociales se han convertido en una herramienta valiosa dentro del proceso comunicativo, esto ya que permite en un tiempo casi inmediato responder inquietudes, resolver dudas y atender sugerencias, en la actualidad el mayor alcance lo tiene Facebook, así como la mayor interacción.

Dando así respuesta casi inmediata en lo corrido del cuarto trimestre a 33 mensajes internos.



AGENDAS DE ECONOCUENTAS

Dentro del proceso de bancarización, apoyamos la sensibilización a la misma por medio de la agenda para los usuarios que no tienen cuenta de ahorros, así logramos durante el último trimestre del año agendar desde la atención presencial a 136 usuarios.

ITEM	CEDULA	NOMBRE	ACTUALMENTE	CITA BANCO
1	41055676	SUSANA RAQUEL YAHUARCANI FLOREZ	314 488 7854	DICIEMBRE 1
2	1121202339	ERNESTINA YUCUNA MATAPI	3115406849	DICIEMBRE 1
3	41058565	FRANCY EELENA ESCOBEDO PEREIRA	3176249848	DICIEMBRE 1
4	1121203691	BANESA VARGAS		DICIEMBRE 1 mañana
5	40176821	RUFINA COELLO	3128889411	DICIEMBRE 1 mañana
6	1121210452	BRENDA LETICIA LOPEZ	3223883782	DICIEMBRE 1 mañana
7	52232142	DORIS IBETH ANOYAKE	3132959589	DICIEMBRE 1 mañana
8	1121213960	JOYSEM ESTHER VERGARA ISAMAN		DICIEMBRE 1 mañana
9	41058235	JACKELINE TAMANI		DICIEMBRE 1 tarde
10	1121212415	GINA ARAMBULA	3112128343	DICIEMBRE 1 tarde
11	1121198344	TENAZOA PEÑA MILENA	3222815554	DICIEMBRE 1 tarde
12	1121206398	JANETH MOZOMBITE	3123663332	DICIEMBRE 2

		MARICHIN		
13	41055636	CLEMENCIA TAMAYO SUAREZ	3104588890	DICIEMBRE 3 mañana
14	40187691	EDERMIRA SOLIS ROJAS	3158992785	DICIEMBRE 3 mañana
15	1121197216	ALITA LUISATIGUAY CERRON	3143194556	DICIEMBRE 3 mañana
16	40179405	IRENE RODRIGUEZ	3112620284	DICIEMBRE 3 mañana
17	41059357	CELESTINA LEON	3212494013	DICIEMBRE 3 mañana MOCAGUA
18	41055016	CLEOFITA CATACHUNGA REBELO	3214265105	DICIEMBRE 7
19	1122266235	PATSY ARIMUYA	3175320435	DICIEMBRE 7
20	18050372	EDIMUNDO MACEDO LIZADO	3164886342	DICIEMBRE 7
21	40178217	ROCIO DEK CARMEN FILO PINEDO	3215732556	DICIEMBRE 10
22	41056275	BARRETO SILVA BLANCA LUZ	3115232223	DICIEMBRE 10
23	41058239	MIRIAM RAMIREZ	3108868260	DICIEMBRE 10
24	1007366270	LINA MANDUCA CARECA		DICIEMBRE 10
25	1007366270	LIVIA MANDUCA CARECA		DICIEMBRE 10
26	1030623453	YURIBELL MONJE HUAYABA	3229072112	DICIEMBRE 10
27	1121197216	ALITA LUISATIGUAY CERRON	3114965070	DICIEMBRE 10
28	1121206745	VIVIANA RODRIGUEZ	3184631754	DICIEMBRE 10
29	1121211166	YEISON RUIZ	3232994297	DICIEMBRE 10
30	15885494	JESUS ERNESTO		DICIEMBRE 10
31	1121218199	JAZMIN YESENIA FONSECA	3214895382	DICIEMBRE 11
32	1121204870	ELSY NIDIA CALDERÓN	3103457846	DICIEMBRE 11
33	6565408	WILLIAM QUINTERO SILVA		DICIEMBRE 11
34	1122729126	MORELIA TARIRAMA	3227888184	DICIEMBRE 11
35	1122270850	JOSELYN ALEJANDRA URBANO FLORE	3208915756	DICIEMBRE 15
36	1121204433	RAMON ALBERTO BARDALES AHUNAN	3125512464	DICIEMBRE 15
37	1007344542	LINDA CAMILA GUILLAN	3215724545	DICIEMBRE 15
38	41059623	SOFIA SOUZA DELGADO	3227504302	DICIEMBRE 15
39	40179463	MARTHA LUZ GARCIA	3223152027	DICIEMBRE 15
40	1023926397	MARIA ALEJANDRA LOPEZ	3229573011	DICIEMBRE 15
41	1121211579	DANIELA PEREIRA GOMEZ	3213297399	DICIEMBRE 15
42	15878700	EDUARDO NAVARRO VARGAS	3204734825	NOVIEMBRE 3
43	15877658	VENTO RAMOS SANTOS EVELIO	3213994767	NOVIEMBRE 3
44	41058893	LUZ MILDA SEBASTIAN CUELLAR	3228253541	NOVIEMBRE 3
45	1121202211	LUZ MIREYA VENANCIO	3202096467	NOVIEMBRE 3
46	1121268614	VANESSA CAHUACHI CAYETANO	3153338125	NOVIEMBRE 3

47	1147684482	CLAUDIA PATRICIA SILVA	3234504613	NOVIEMBRE 3
48	1121196932	EVILA GOMEZ LOPEZ	3125044963	NOVIEMBRE 3
49	1121208530	ELOY CALDERON RAMOS	3113860860	NOVIEMBRE 3
50	1121216148	MARGARITA MARIN SILVA	3124067152	NOVIEMBRE 3
51	1006733074	NORMA ROCIO CACHIQUE	3222460847	NOVIEMBRE 3
52	41058009	ERMA SILVA	3115775925	NOVIEMBRE 5
53	41056100	ROSALBA VEGA LIMA	3123111389	NOVIEMBRE 5
54	69021735	ALICIA TANIMUCA	3105956323	NOVIEMBRE 5
55	41056731	MODESTA CABA RODRIGUEZ	3138499713	NOVIEMBRE 5
56	1121213833	DANA SHARON TANGO VEGA	3152946836	NOVIEMBRE 5
57	18051269	ANIBAL PAIMA PINTO	3133011780	NOVIEMBRE 5
58	4017932	GLADIS YOLANDA GARCIA	3123847735	NOVIEMBRE 5
59	1121220052	ROSALBA SALDAÑA	3167080622	NOVIEMBRE 5
60	1121203897	ANDRE DOREY	3105836190	NOVIEMBRE 5 tarde
61	40150957	LUIS NERVEY COELLO	3145643167	NOVIEMBRE 5 tarde
62	1121198845	FRANCISCA CRUZ FLORES	3204320539	Octubre 20
63	41057626	NIDIA CRUZ MENDEZ	3112968244	octubre 1
64	41058806	ARENAS VALDERRAMA SANDRA MILENA	3132770643	octubre 1
65	40179058	AYMAR FORERO LOPEZ	3133188446	octubre 1
66	41057618	MAURA SHIRLEY ARBOLEDA CALIZ	3142816521	octubre 1
67	40179408	LUZ ESTERTH JOSE MANDUCA	3155795232	octubre 1
68	1121213452	JULIETH GARCIA	3132957047	octubre 1
69	41060669	SONIA DARLY BRAGA	3213992823	octubre 1
70	1121210088	ESTHER CUELLAR CARVAJAL	3157296909	Octubre 1
71	1121202472	MONICA RAMOS SUAREZ	3223670953	Octubre 1
72	1121214013	CARMEN BOSMEDIANO OCHOA	3102499122	Octubre 1
73	52376406	YANETH GIAGREKUDO ACHUNGA	3136622807	Octubre 1
74	41150230	GLADIS MUÑOZ DE RODRIGUEZ	3132383533	Octubre 13
75	1121201782	DANIELA SAAVEDRA CUELLO	3111173858	Octubre 13
76	41059419	DIANA PATRICIA AHUANARY	3123803291	Octubre 13
77	1121201482	ILDA MARITZA CHAVEZ	3102987625	Octubre 13
78	41059827	IRENE BERNAZA MIRAÑA	3215689421	Octubre 13
79	15886832	ALBERTO MOJICA ROQUE	3105886621	Octubre 13
80	41058727	FRANCISCA TANGO A	3156723100	Octubre 13
81	1121196196	RODRIGUEZ LEON NEIDY TERESA	3223611827	Octubre 13
82	40179164	CARMEN CHAMORRO RODRIGUEZ	3138711503	Octubre 13

83	41060350	LIZ IRIS CASTILLO	3132386037	Octubre 13
84	1121201482	HILDA BARDALES	3102987625	Octubre 13
85	1121210531	AHUE GOMEZ YORIS	3209146135	Octubre 15
86	1121211756	NARDA MALDONADO	3168270857	Octubre 15
87	40150791	LUIRDES AGUIRRE	3224066262	Octubre 15
88	1121213876	YANINA MANDUCA RAMOS		Octubre 15
89	41060314	ALINA DEL PILAR SANCHEZ	3504524618	Octubre 15
90	1121207640	YESICA VANESA EBRAT TORRES	3112946341	Octubre 15
91	1121196723	JOHANA SINARAGUA	3208143314	Octubre 15
92	41056939	JANETH ORTIZ	3112823353	Octubre 15
93	410558609	CELINA TELLO GARCIA	3118862067	OCTUBRE 2 BANCARIZADA
94	80233300	MIGUEL ANGEL DIAZ	3224196191	OCTUBRE 20
95	1121218210	TATIANA FLOREZ	3123551209	OCTUBRE 20
96	41060420	ROSAURA SOLARTE	3115433027	OCTUBRE 20
97	1121201777	MAGNOLIA PRISICNA RUIZ	3222435725	OCTUBRE 20
98	284610	LIBNA NIFTALICA TOLEDO YUCRA	3185995265	OCTUBRE 20
99	1121201968	DIVA KATHERINE AHUANARY	3132672659	OCTUBRE 20
100	1121216517	LIBIA FERNANDEZ FONSECA	3155696957	OCTUBRE 20
101	41056532	ELIZABETH MACEDO	3204201197	OCTUBRE 20
102	1122267343	PAOLA PILAR AHUE PEÑA	3132965910	OCTUBRE 20
103	1121220251	ANA MILENA PEÑA	3153709669	OCTUBRE 20
104	1121210890	KELY YESENIA FLORES	3184337046	OCTUBRE 20
105	41060606	MARY LUZ PEREZ FLORES	3103011920	OCTUBRE 20
106	1121196841	KATRI MABEL AHUE PEÑA	3203951457	OCTUBRE 20
107	6567531	JOSE YUMBATO SINARAHUA	3204665361	OCTUBRE 22
108	40177480	LIBIA MARIA RODRIGUEZ	3123670634	OCTUBRE 22
109	1121203000	DANIELA VICTORIA ROJAS	3222818001	OCTUBRE 22
110	1121199312	MILY AMANDA SANDOVAL	3202103321	OCTUBRE 22
111	1121196361	RUTH KARINA CARDENAS	3204312877 cambio a econocueta	OCTUBRE 22
112	41055676	SAUSANA YAHUARCANI FLOREZ	3208801009	OCTUBRE 22
113	1121212267	YOIVEN PLAZAS	3143189818	OCTUBRE 22
114	40178215	MARIA ELENA JEAN PEREZ	3118782879	OCTUBRE 22
115	1121201442	MARIA NORI LEON VASQUEZ	3202800252	OCTUBRE 22
116	41056433	JULIA DIAZ PAREDES	3163874812	OCTUBRE 22
117	1026284280	SAIRA SULAY BARRERO	1026284280	Octubre 6
118	1007628447	KARLA TATIANA RODRIGUEZ	3213905507	Octubre 6
119	1121206398	MOZOMBITE MARICHIN JANETH	3209480070	Octubre 6
120	15889774	RAUL AHUANARI SANTOS	3203414307	Octubre 6

121	1006784624	MARTHA LUZ VALERO	3222868248	Octubre 6
122	40179032	MARIA CHOTA PINTO	3105218146	Octubre 6
123	1121208751	SHEYLA MARCELA PANAIFO	3204185613	Octubre 6
124	1066733457	PAOLA REGINA MURCIA ANDOQUE	3132708044	Octubre 6
125	40179027	VILMA CHOTA CURICO	3105690712	Octubre 6
126	41061086	LIA RAMOS DE AGUILA	3118903630	Octubre 6
127	41060699	MARITZA BAUTISTA	314422699	Octubre 6
128	1121209609	JOSEFINA SUAREZ	3142726063	Octubre 8
129	1121209456	GREICY PANAIFO	3112160119	Octubre 8
130	1121109705 7	JANETH AMIA	3218336501	Octubre 8
131	1121204760	JESSICA ALEXANDRA VELEZ CURICO	3112978425	Octubre 8
132	1122266748	OMAIRA PATRICIA RAMOS	3158595561	Octubre 8
133	41057533	DORIS PATRICIA VARGAS	3144677744	Octubre 8
134	1121222043	SHARON DERLY RODRIGUEZ	3142801795	Octubre 8
135	1121198027	EDILMA MATAPI TANIMUCA	3232529630	Octubre 8
136	41058341	ZULY RAMOS	3123647754	Octubre 8
	1122268903	DERLYZ PIEDAD AHUE	3208149612	Octubre 8



IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO

Firma del empleado

Atención al Cliente

Ciudad y Fecha: Leticia Amazonas 30/09/2020