

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS
CAFAMAZ**

**INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE
I TRIMESTRE 2021**

**IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO
ATENCIÓN AL CLIENTE**

LETICIA AMAZONA 3 DE ABRIL 2021

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com



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



CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311

2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

INTRODUCCIÓN

La dependencia encargada de Atención al cliente, genera cada trimestre un informe en donde se puede evidenciar las diferentes actividades realizadas para conocer la atención, satisfacción y tiempos de respuesta los servicios prestados por la Caja de Compensación Familiar del Amazonas 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 2021.

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.



Certificado No.
CO-CER463277



Certificado No.
CO-SC-CER463277



VIGILADO SuperSubsidio

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

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 continua para los siguientes periodos.



Certificado No.
CO-CER463277



Certificado No.
CO-SC-CER463277



VIGILADO Super Subsidio

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

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

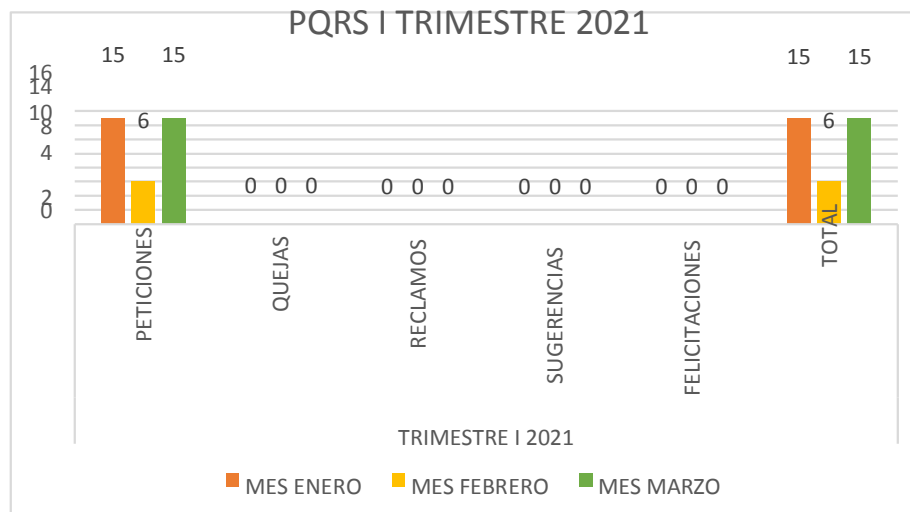
Durante el I trimestre la Caja de Compensación del Amazonas CAFAMAZ, gestionó un total de 36 solicitudes de PQRSF, a través de los diferentes medios de comunicación establecidos como: buzón de sugerencias, correo electrónico, llamadas telefónicas, formulario página web y redes sociales.

TIPOS DE PQRS

Tabla 1 PQRS recibidas Trimestre I

	TIPO PQRS	MES		
		ENERO	FEBRERO	MARZO
TRIMESTRE I 2021	PETICIONES	15	6	15
	QUEJAS	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	0	0	0
	TOTAL	15	6	15

Gráfico 1 PQRS Recibidas Trimestre I



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



Certificado No.
CO CER463277



Certificado No.
CO-SC-CER463277



VIGILADO Super Subsidio

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 se evidencia una reducción de solicitudes en un plano comparativo con el año inmediatamente anterior, lo que deja como evidencia una mejora del proceso de entrega de (Bonos Escolares) esto gracias a la trazabilidad de acciones correctivas y de mejora aplicada por el área de Atención al Cliente, sin embargo, para este año se dejó una recomendación realizada por un usuario de comunidad.

PQRS 31

Atención al Cliente Cafamaz
 Jun 17/09/2021 13:24

Para: **Leidy S. de B. / Apoyos y Fortalecimiento a Familias Cafamaz / Asesoría de Manuales Cafamaz / CC - Dirección Administrativa Cafamaz**

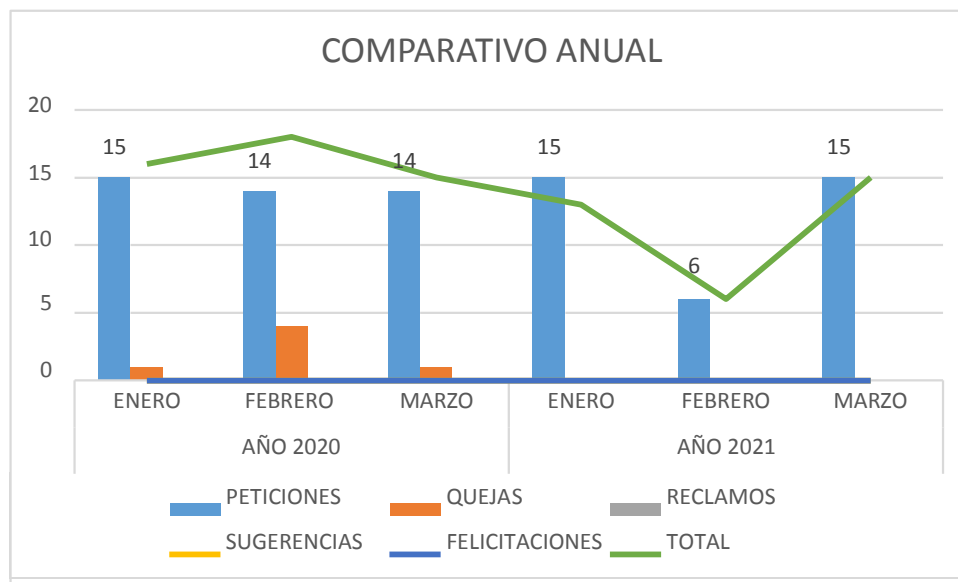
Bon día estimado, apreciado jefe y compañeros, el pasado 15 de marzo, se comunicó desde un correo electrónico al usuario **10877816 MONTE NIÑO MONALES LUIS 310 590 3107**, quien deja como sugerencia que para próximos años se evalúe la posibilidad de que el valor del bono sea consignado a las cuentas tal como se hace con la cuota monetaria, esto debido a que solo en una ocasión pudo autorizar para reclamar el bono escolar sin embargo el envío le costó aproximadamente 80 mil lo que no compensaba el valor del beneficio.

Agradezco que tengamos en cuenta estas sugerencias y las evaluemos acciones que a futuro nos permitan llegar al consumo de afiliados que se encuentran en zonas apartadas.

Atentamente,

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#)

Gráfico 2 COMPARATIVO ANUAL



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311

2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com



VIGILADO Super Subsidio

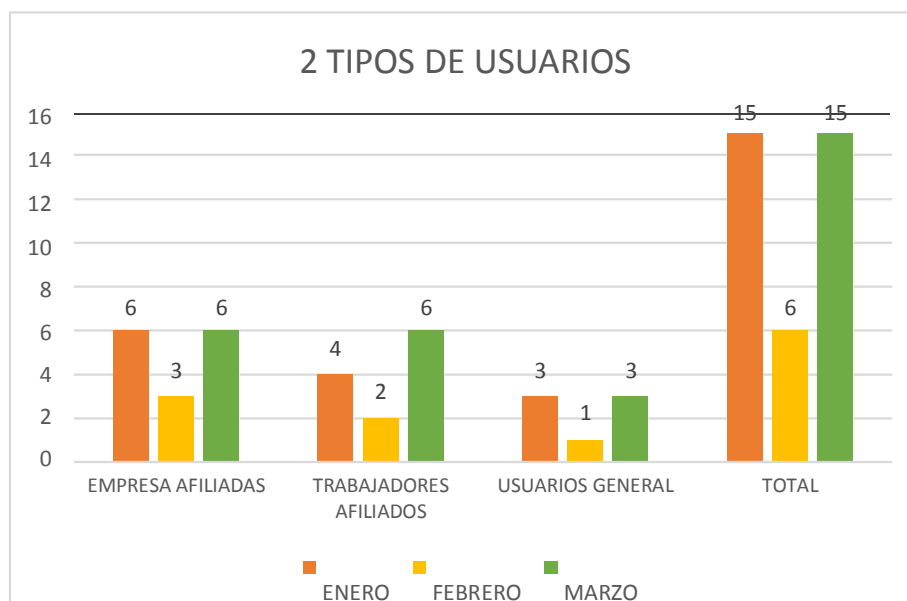
TIPOS DE USUARIO

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	%
TRIMESTRE I 2021	EMPRESA NO AFILIADAS	2	13%	0	0%	0	0%
	EMPRESA AFILIADAS	6	40%	3	50%	6	40%
	TRABAJADORES AFILIADOS	4	27%	2	33%	6	40%
	USUARIOS GENERAL	3	20%	1	17%	3	20%
	TOTAL	15	100%	6	100%	15	100%

Gráfico 3 Tipos de usuarios



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

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 página web y los oficios escritos más que los demás canales de recepción.

De acuerdo a los datos obtenidos se recibieron 36 PQRSF, de las cuales 33, referente al 92% de las PQRSF trimestrales, se recibieron a través del correo institucional, 2 por llamada telefónica y 1 por el formulario de la página web, como se muestra en la tabla y en gráfico dinámico:

Tabla 3 Canales de Recepción PQRS

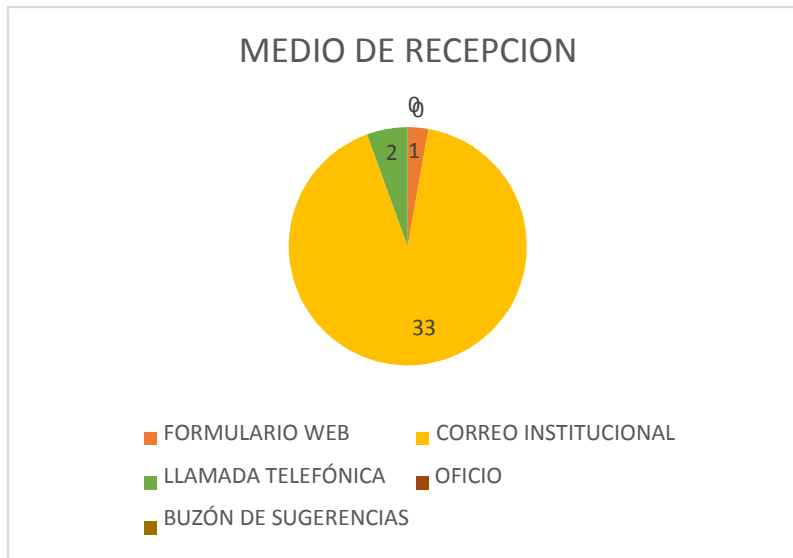
PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%
TRIMESTRE I 2020	FORMULARIO WEB	1	3%
	CORREO INSTITUCIONAL	33	92%
	LLAMADA TELEFÓNICA	2	6%
	OFICIO	0	0%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0%
	TOTAL		36



CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

Gráfico 3 Canales de Recepción PQRS



NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA RESPUESTA

Respecto al estado se puede apreciar que de las cuarenta y nueve (36) solicitudes 19 fueron direccionaron efectivamente a las dependencias correspondientes para dar respuesta oportuna y 17 fueron atendidas por el área de Atención al Cliente. En cuanto al tiempo de respuesta, en el formato F - AC- 1 tabla de consolidado PQRS nos mantenemos en

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	FFBRERO	MARZO	TOTAL
CANT DIAS	61	29	40	130

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



CANT DIAS DE RESPUESTA	130
CANTIDAD DE PQRS	36
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 comunicaciones recibieron durante el primer trimestre se encuentran especificadas en el siguiente cuadro en donde se señala el número y porcentaje por dependencia de las solicitudes recibidas:

Tabla 6 PQRS por área

PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NÚMERO	%
TRIMESTRE I 2021	SUBSIDIO Y APORTES	34	94%
	TURISMO SOCIAL	0	0%
	AGENCIA DE EMPLEO	0	0%
	TALENTO HUMANO	1	3%
	FINANCIERA	0	0%
	CREDITO SOCIAL	0	0%
	FOSFEC	1	3%
	ATENCIÓN AL CLIENTE	0	0%
	TOTAL	36	100%

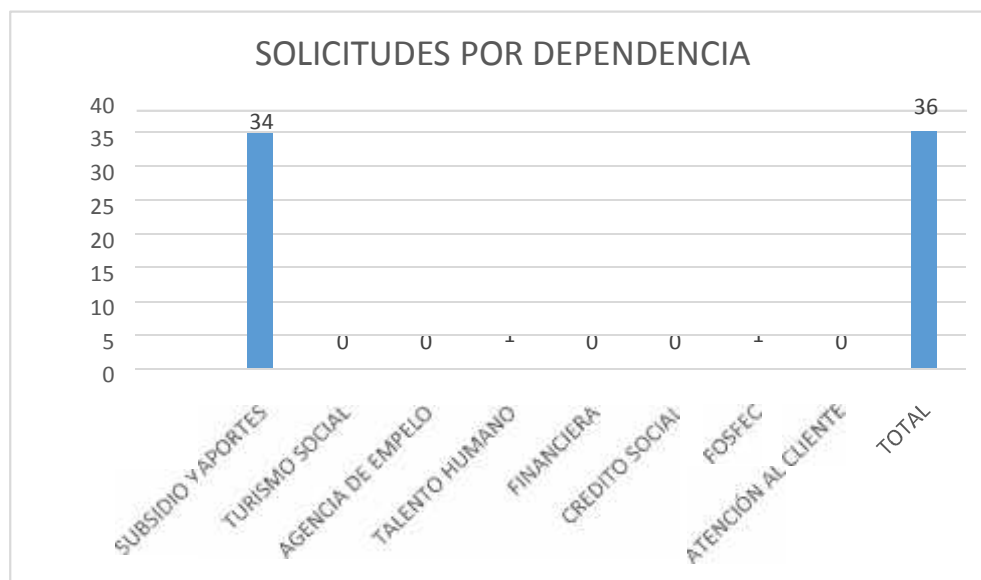
Continúa siendo el área de subsidio y aportes la que más presenta solicitudes pese a las estrategias abordadas en redes sociales y pagina web, de preguntas frecuentes y fortalecimiento de los canales de comunicación por medio de piezas publicitarias.



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

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 bancario)
- ~ Solicitud certificado paz y salvo
- ~ Solicitud de certificado de retenciones
- ~ Solicitud de certificados de afiliación
- ~ Solicitud subsidio al desempleo
- ~ Solicitud información subsidio de vivienda



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

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311

2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

- ≈ Solicitud certificado paz y salvo
- ≈ Solicitud de afiliación
- ≈ Solicitud información de beneficios
- ≈ Solicitud información subsidio de vivienda
- ≈ Solicitud de información cuota monetaria

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

- ≈ Solicitud de afiliación
- ≈ Solicitud de certificado de afiliación
- ≈ Solicitud traslado de aportes
- ≈ Información subsidio cuota monetaria
- ≈ Solicitud consulta de pago cuota monetaria
- ≈ Solicitud paz y salvo
- ≈ Solicitud actualización de datos

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Encuestas Satisfacción respuesta PQRS

En el (I) primer trimestre del año en curso, se realizaron 19 encuestas, como se muestra en el gráfico 7 el 56% de los usuarios tuvo una buena percepción sobre las respuestas brindadas.



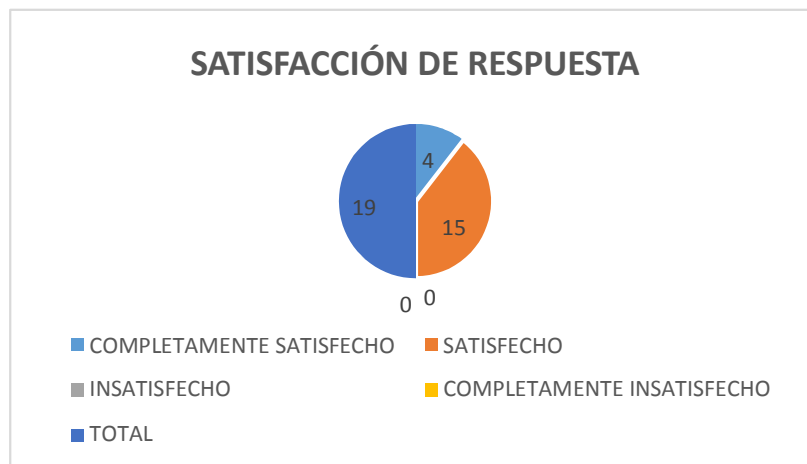
CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311

Tabla 7 Satisfacción en la respuesta

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA		
NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	%
COMPLETAMENTE SATISFECHO	4	21%
SATISFECHO	15	79%
INSATISFECHO	0	0%
COMPLETAMENTE INSATISFECHO	0	0%
TOTAL	19	100%

Gráfico 7 Satisfacción en la respuesta

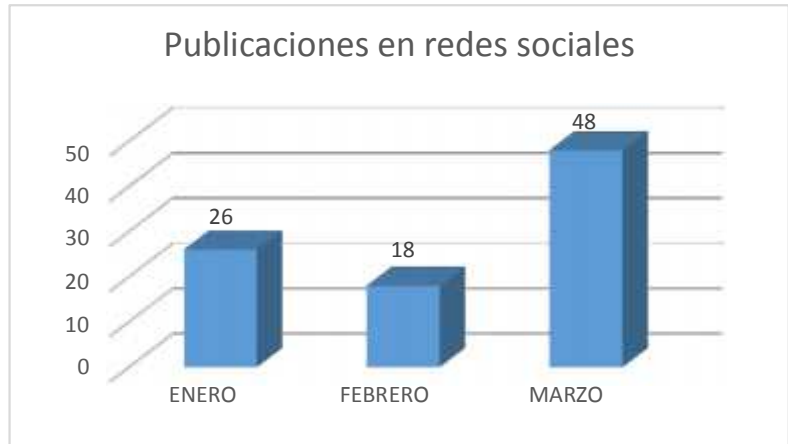


CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

GESTIÓN DE MEDIOS

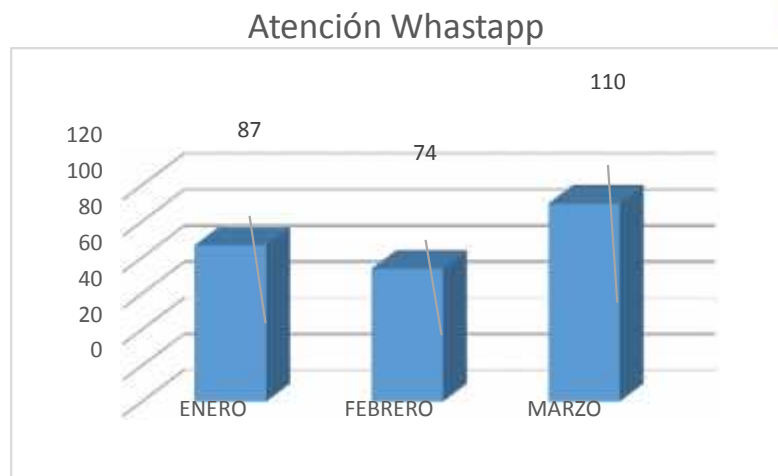
Publicaciones en redes sociales	
MES	CANTIDAD
ENERO	26
FEBRERO	18
MARZO	48



Atención por Facebook	
MES	CANTIDAD
ENERO	19
FEBRERO	8
MARZO	10



Atención por WhatsApp	
MES	CANTIDAD
ENERO	87
FEBRERO	74
MARZO	110



CAFAMAZ "Compromiso Social"

En vista de que el contrato actual de publicidad contempla:

30 Diseños de piezas gráficas

300 segundos de video producido

30 Fotografías publicitarias

30 Fotografías de registro de actividades

4 Publicaciones en Mambe Digital

1 Streaming (transmisión en vivo)

10 Pautas radiales (fantástica 103.9)

Desde el área de Atención al Cliente hemos estado realizando:

Producción de piezas graficas

Enero 35 piezas



Certificado No. CO CER463277



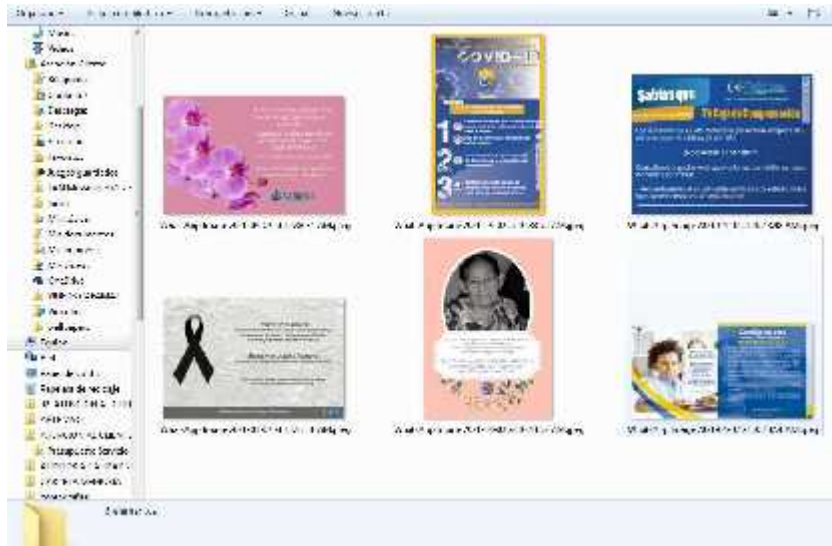
Certificado No. CO-SC-CER463277

VIGILADO Super Subsidio

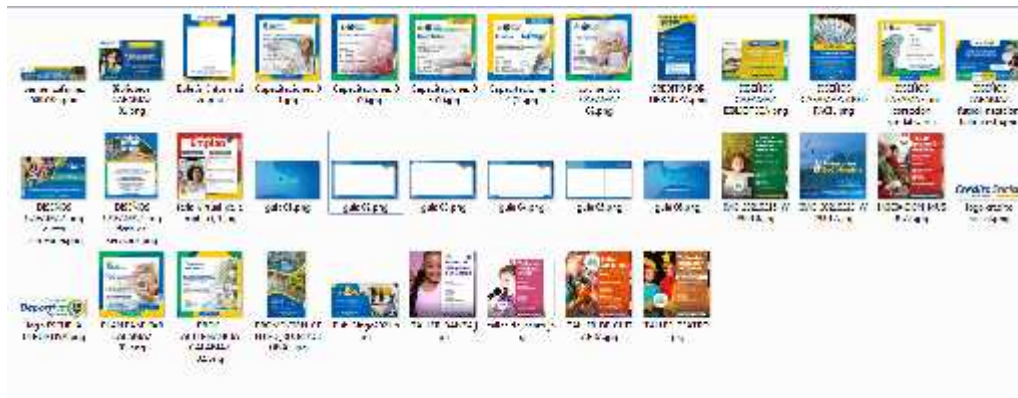
CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

Febrero 6 piezas por Atención al Cliente



Febrero 35 piezas por Ryan Cortes - Nebula



22 fotos para piezas publicitarias



Marzo 13 piezas por Atención al Cliente



Marzo 38 piezas por Ryan Cortes - Nebula



Acompañamiento en producción de video

Febrero

Curso crochet

Curso Balacas

Marzo

Video Agencia de Empleo

Video Centro Recreacional

Video Sandalias



Publicaciones Mambe Marzo



Streaming

ENERO BINGO

FEBRERO RUMBATERAPIA



Certificado No. CO CER463277

Atención telefónica

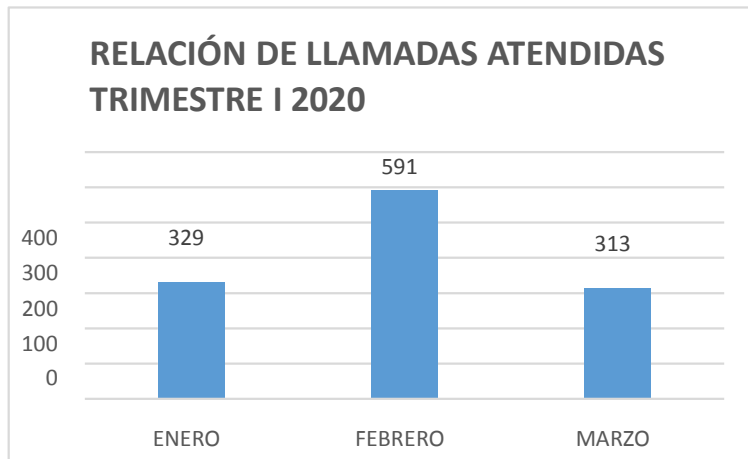
700
600

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8)

5927557 - 5927558 - 5927559 - 5927560 - 5927561 - 5927562 - 5927563 - 5927564 - 5927565 - 5927566 - 5927567 - 5927568 - 5927569 - 5927570 - 5927571 - 5927572 - 5927573 - 5927574 - 5927575 - 5927576 - 5927577 - 5927578 - 5927579 - 5927580 - 5927581 - 5927582 - 5927583 - 5927584 - 5927585 - 5927586 - 5927587 - 5927588 - 5927589 - 5927590 - 5927591 - 5927592 - 5927593 - 5927594 - 5927595 - 5927596 - 5927597 - 5927598 - 5927599 - 5927600 - 5927601 - 5927602 - 5927603 - 5927604 - 5927605 - 5927606 - 5927607 - 5927608 - 5927609 - 5927610 - 5927611 - 5927612 - 5927613 - 5927614 - 5927615 - 5927616 - 5927617 - 5927618 - 5927619 - 5927620 - 5927621 - 5927622 - 5927623 - 5927624 - 5927625 - 5927626 - 5927627 - 5927628 - 5927629 - 5927630 - 5927631 - 5927632 - 5927633 - 5927634 - 5927635 - 5927636 - 5927637 - 5927638 - 5927639 - 5927640 - 5927641 - 5927642 - 5927643 - 5927644 - 5927645 - 5927646 - 5927647 - 5927648 - 5927649 - 5927650 - 5927651 - 5927652 - 5927653 - 5927654 - 5927655 - 5927656 - 5927657 - 5927658 - 5927659 - 5927660 - 5927661 - 5927662 - 5927663 - 5927664 - 5927665 - 5927666 - 5927667 - 5927668 - 5927669 - 5927670 - 5927671 - 5927672 - 5927673 - 5927674 - 5927675 - 5927676 - 5927677 - 5927678 - 5927679 - 5927680 - 5927681 - 5927682 - 5927683 - 5927684 - 5927685 - 5927686 - 5927687 - 5927688 - 5927689 - 5927690 - 5927691 - 5927692 - 5927693 - 5927694 - 5927695 - 5927696 - 5927697 - 5927698 - 5927699 - 5927700 - 5927701 - 5927702 - 5927703 - 5927704 - 5927705 - 5927706 - 5927707 - 5927708 - 5927709 - 5927710 - 5927711 - 5927712 - 5927713 - 5927714 - 5927715 - 5927716 - 5927717 - 5927718 - 5927719 - 5927720 - 5927721 - 5927722 - 5927723 - 5927724 - 5927725 - 5927726 - 5927727 - 5927728 - 5927729 - 5927730 - 5927731 - 5927732 - 5927733 - 5927734 - 5927735 - 5927736 - 5927737 - 5927738 - 5927739 - 5927740 - 5927741 - 5927742 - 5927743 - 5927744 - 5927745 - 5927746 - 5927747 - 5927748 - 5927749 - 5927750 - 5927751 - 5927752 - 5927753 - 5927754 - 5927755 - 5927756 - 5927757 - 5927758 - 5927759 - 5927760 - 5927761 - 5927762 - 5927763 - 5927764 - 5927765 - 5927766 - 5927767 - 5927768 - 5927769 - 5927770 - 5927771 - 5927772 - 5927773 - 5927774 - 5927775 - 5927776 - 5927777 - 5927778 - 5927779 - 5927780 - 5927781 - 5927782 - 5927783 - 5927784 - 5927785 - 5927786 - 5927787 - 5927788 - 5927789 - 5927790 - 5927791 - 5927792 - 5927793 - 5927794 - 5927795 - 5927796 - 5927797 - 5927798 - 5927799 - 5927800 - 5927801 - 5927802 - 5927803 - 5927804 - 5927805 - 5927806 - 5927807 - 5927808 - 5927809 - 5927810 - 5927811 - 5927812 - 5927813 - 5927814 - 5927815 - 5927816 - 5927817 - 5927818 - 5927819 - 5927820 - 5927821 - 5927822 - 5927823 - 5927824 - 5927825 - 5927826 - 5927827 - 5927828 - 5927829 - 5927830 - 5927831 - 5927832 - 5927833 - 5927834 - 5927835 - 5927836 - 5927837 - 5927838 - 5927839 - 5927840 - 5927841 - 5927842 - 5927843 - 5927844 - 5927845 - 5927846 - 5927847 - 5927848 - 5927849 - 5927850 - 5927851 - 5927852 - 5927853 - 5927854 - 5927855 - 5927856 - 5927857 - 5927858 - 5927859 - 5927860 - 5927861 - 5927862 - 5927863 - 5927864 - 5927865 - 5927866 - 5927867 - 5927868 - 5927869 - 5927870 - 5927871 - 5927872 - 5927873 - 5927874 - 5927875 - 5927876 - 5927877 - 5927878 - 5927879 - 5927880 - 5927881 - 5927882 - 5927883 - 5927884 - 5927885 - 5927886 - 5927887 - 5927888 - 5927889 - 5927890 - 5927891 - 5927892 - 5927893 - 5927894 - 5927895 - 5927896 - 5927897 - 5927898 - 5927899 - 5927900 - 5927901 - 5927902 - 5927903 - 5927904 - 5927905 - 5927906 - 5927907 - 5927908 - 5927909 - 5927910 - 5927911 - 5927912 - 5927913 - 5927914 - 5927915 - 5927916 - 5927917 - 5927918 - 5927919 - 5927920 - 5927921 - 5927922 - 5927923 - 5927924 - 5927925 - 5927926 - 5927927 - 5927928 - 5927929 - 5927930 - 5927931 - 5927932 - 5927933 - 5927934 - 5927935 - 5927936 - 5927937 - 5927938 - 5927939 - 5927940 - 5927941 - 5927942 - 5927943 - 5927944 - 5927945 - 5927946 - 5927947 - 5927948 - 5927949 - 5927950 - 5927951 - 5927952 - 5927953 - 5927954 - 5927955 - 5927956 - 5927957 - 5927958 - 5927959 - 5927960 - 5927961 - 5927962 - 5927963 - 5927964 - 5927965 - 5927966 - 5927967 - 5927968 - 5927969 - 5927970 - 5927971 - 5927972 - 5927973 - 5927974 - 5927975 - 5927976 - 5927977 - 5927978 - 5927979 - 5927980 - 5927981 - 5927982 - 5927983 - 5927984 - 5927985 - 5927986 - 5927987 - 5927988 - 5927989 - 5927990 - 5927991 - 5927992 - 5927993 - 5927994 - 5927995 - 5927996 - 5927997 - 5927998 - 5927999 - 5928000

RELACION DE LLAMADAS	
MES	CANTIDAD
ENERO	329
FEBRERO	591
MARZO	313
TOTAL	1233



Certificado No.
CO-SC-CER463277



VIGILADO Super Subsidio

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8)

5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807

APOYO Y CUBRIMIENTO A EVENTOS

DIA DE LAS AMAZONAS



DÍA DE LOS AMAZONICOS



HOMENAJE PERSONAL DE SALUD



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EVENTOS

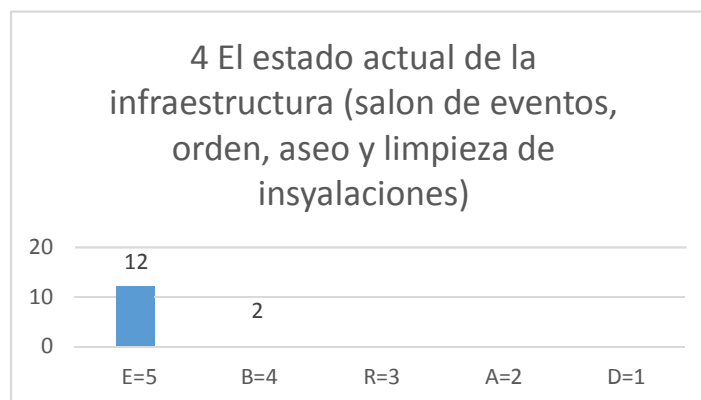
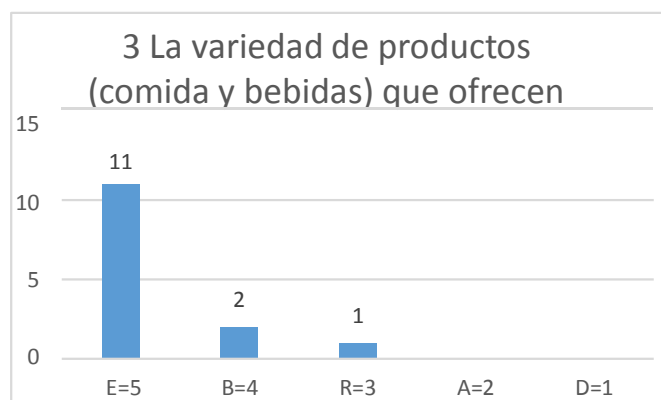
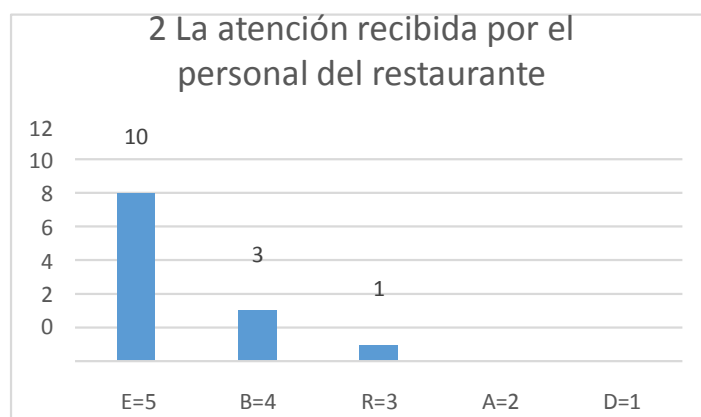
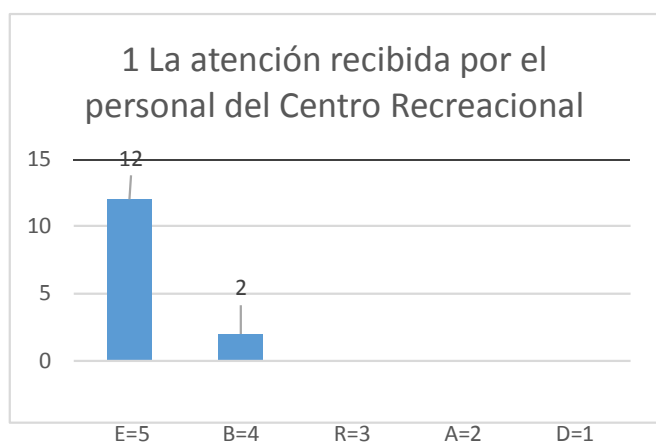
CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

Encuesta homenaje personal de salud

Muestra 14 personas

PREGUNTA	E=5	B=4	R=3	A=2	D=1
La atención recibida por el personal del Centro Recreacional	12	2			
La atención recibida por el personal del restaurante	10	3	1		
La variedad de productos (comida y bebidas) que ofrecen	11	2	1		
El estado actual de la infraestructura (salón de eventos, orden, aseo y limpieza de instalaciones)	12	2			
El estado de los equipos audiovisuales	12	2			
En términos generales como califica el evento	12	2			

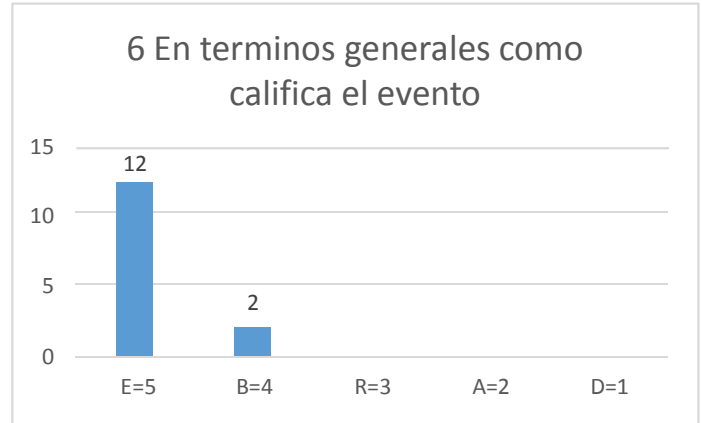
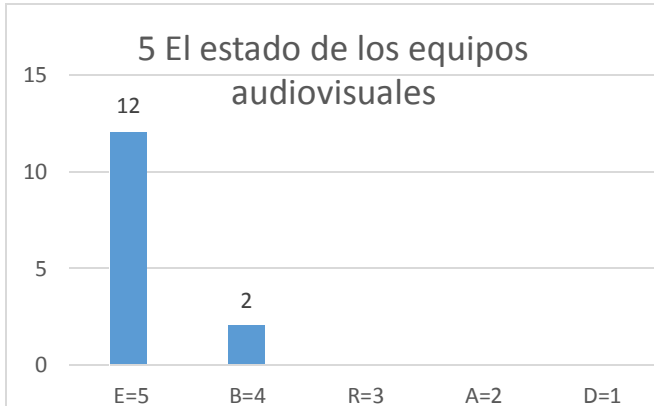


Certificado No.
CO-SC-CER463277

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

VIGILADO SuperSubsidio



Observaciones:

Muy buen evento, las actividades recreativas fueron excelentes
 Excelente atención, excelentes las actividades
 Todas las actividades excelentes
 La próxima tener en cuenta la Rumbaterapia
 Momento de relajación más variado para la próxima

Encuesta evento las Amazonas

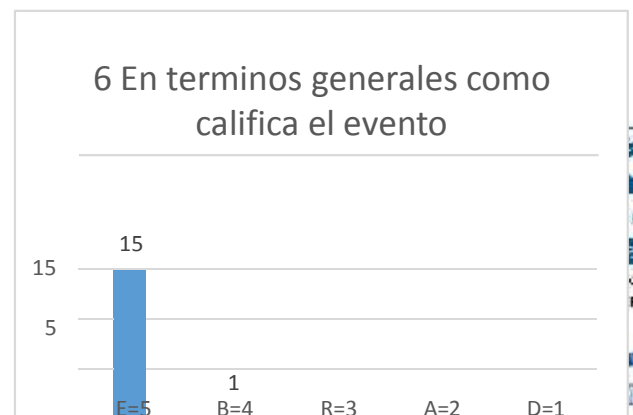
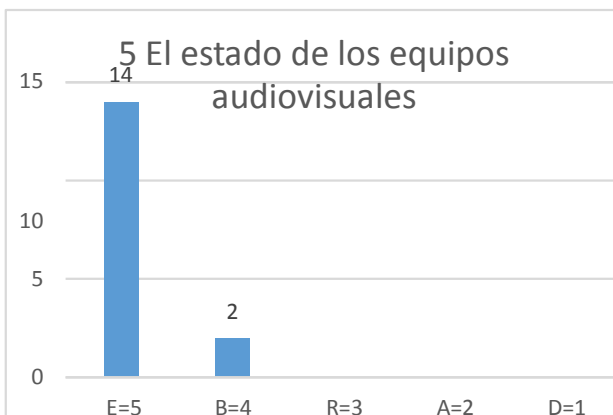
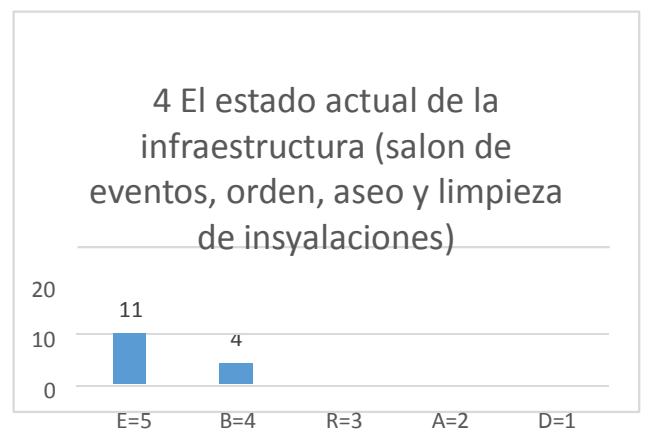
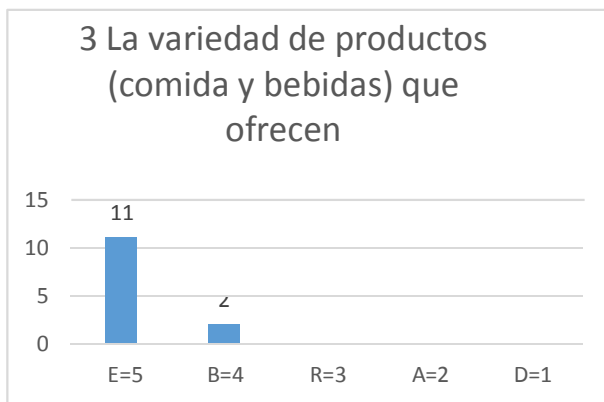
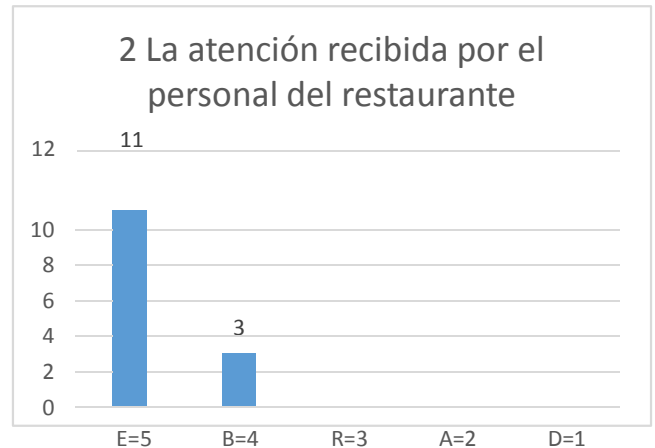
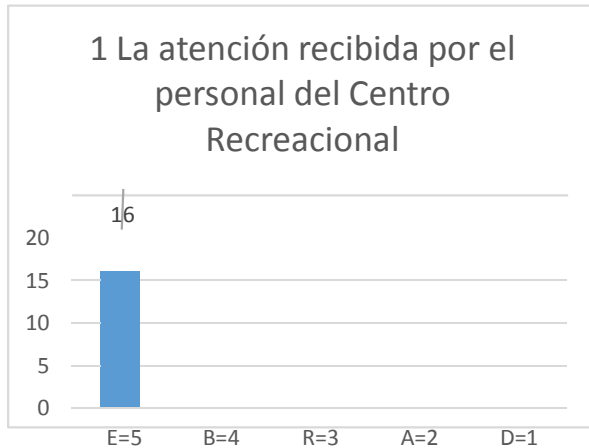
Muestra 16 personas

PREGU	E=5	B=4	R=3	A=2	D=1
La atención recibida por el personal del Centro Recreacional	16				
La atención recibida por el personal del restaurante	11	3			
La variedad de productos (comida y bebidas) que	11	2			
El estado actual de la infraestructura (salón de eventos,	11	4			
El estado de los equipos audiovisuales	14	2			
En términos generales como califica el evento	15	1			



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



Certificado No. CO-SC-CER463277



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

Observaciones:

Excelente servicio y atención

Muy buena la actividad, nos incentiva para seguir adquiriendo sus servicios

Que se vuelva a repetir estuvo muy relajante La próxima tener en cuenta la Rumbaterapia Momento de relajación más variado para la próxima



IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO

Firma del empleado

Atención al Cliente

Ciudad y Fecha: Leticia Amazonas 06/04/2021



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS
CAFAMAZ**

**INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE
II TRIMESTRE 2021**

**IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO
ATENCIÓN AL CLIENTE**

**LETICIA AMAZONAS
30 DE JUNIO 2021**



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 3112942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

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

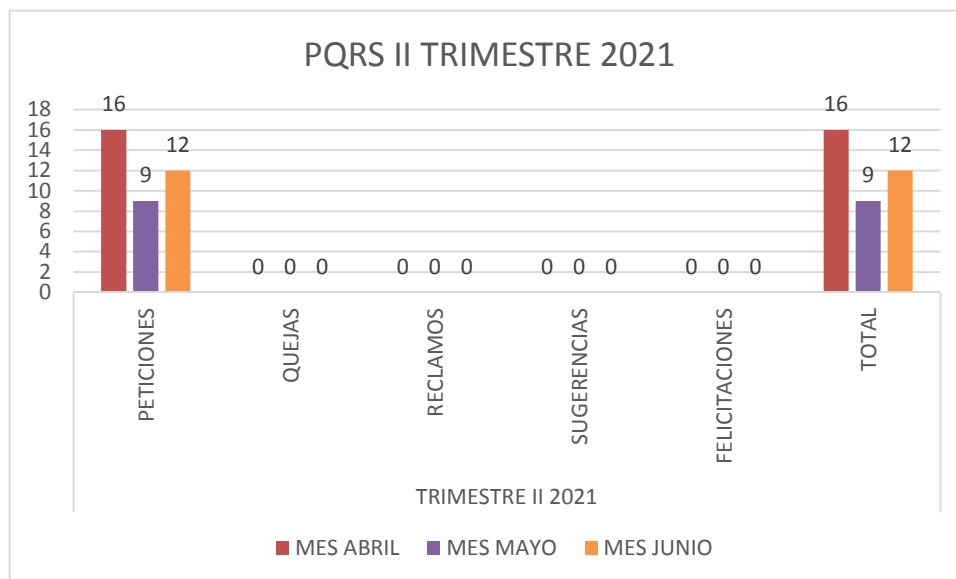
Durante el II trimestre la Caja de Compensación del Amazonas CAFAMAZ, gestionó un total de 37 solicitudes de PQRSF, a través de los diferentes medios de comunicación establecidos como: buzón de sugerencias, correo electrónico, llamadas telefónicas, formulario página web y redes sociales.

TIPOS DE PQRS

Tabla 1 PQRS Recibidas Trimestre II

PERIODO/AÑO	TIPO PQRS	MES		
		ABRIL	MAYO	JUNIO
TRIMESTRE II 2021	PETICIONES	16	9	12
	QUEJAS	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	0	0	0
	TOTAL	16	9	12

Gráfico 1 PQRS Recibidas Trimestre II



CAFAMAZ "Compromiso Social"

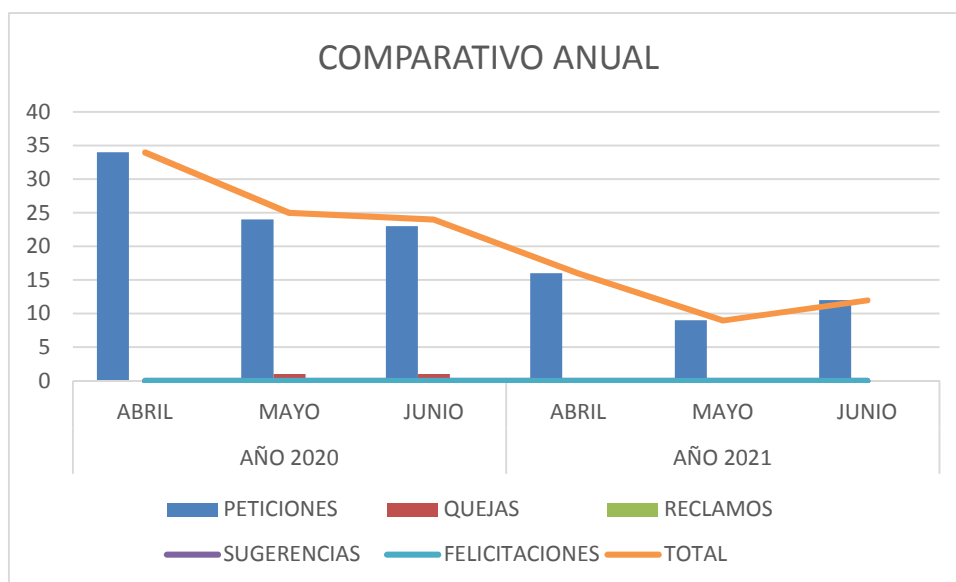
Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 3112942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



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

Las solicitudes de información son en su mayoría para el área de subsidio. En el mes de mayo se evidencia una reducción de solicitudes y en comparación con el año inmediatamente anterior se evidencia una reducción de solicitudes de un 31%.

Gráfico 2 COMPARATIVO ANUAL



CAFAMAZ "Compromiso Social"

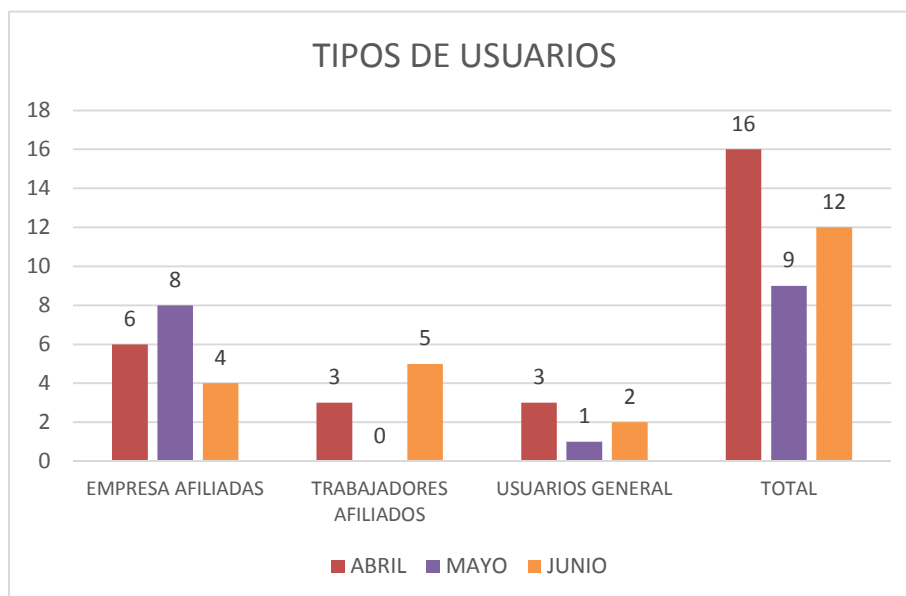
TIPOS DE USUARIO

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	%
TRIMESTRE II 2021	EMPRESA NO AFILIADAS	4	25%	0	0%	1	8%
	EMPRESA AFILIADAS	6	38%	8	89%	4	33%
	TRABAJADORES AFILIADOS	3	19%	0	0%	5	42%
	USUARIOS GENERAL	3	19%	1	11%	2	17%
	TOTAL	16	100%	9	100%	12	100%

Gráfico 3 Tipos de usuarios



CAFAMAZ "Compromiso Social"

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 página web y los oficios escritos más que los demás canales de recepción.

De acuerdo a los datos obtenidos se recibieron 37 PQRSF, de las cuales 33, referente al 92% de las PQRSF trimestrales se recibieron a través del correo institucional, 1 por llamada telefónica y 1 por el formulario de la página web 1 oficio como se muestra en la tabla y en gráfico dinámico:

Tabla 3 Canales de Recepción PQRS

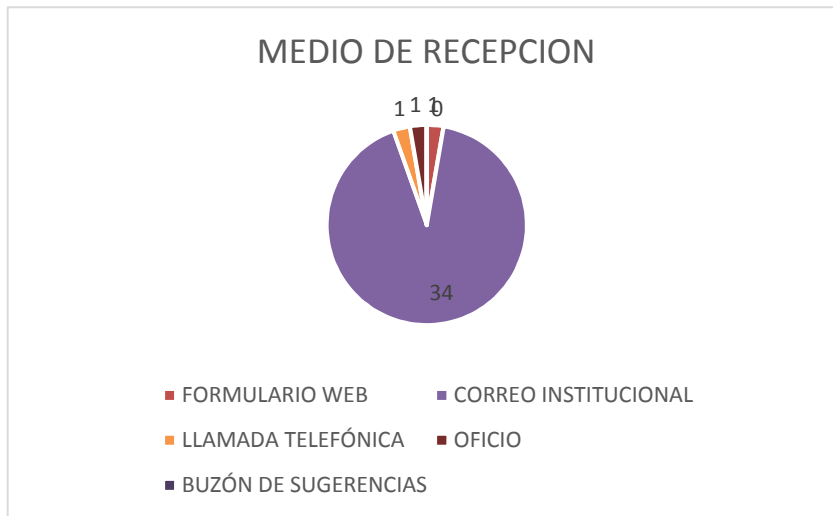
PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%
TRIMESTRE II 2021	FORMULARIO WEB	1	3%
	CORREO INSTITUCIONAL	33	92%
	LLAMADA TELEFÓNICA	1	3%
	OFICIO	1	3%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0%
	TOTAL		37

CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



Gráfico 3 Canales de Recepción PQRS



NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA RESPUESTA

Respecto al estado se puede apreciar que de las (37) solicitudes 19 fueron direccionaron efectivamente a las dependencias correspondientes para dar respuesta oportuna y 17 fueron atendidas por el área de Atención al Cliente. En cuanto al tiempo de respuesta, en el formato F - AC- 1 tabla de consolidado PQRS nos mantenemos en

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	41	24	36	101

CANT DIAS DE RESPUESTA	101
CANTIDAD DE PQRS	37
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	2,7

CAFAMAZ "Compromiso Social"



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

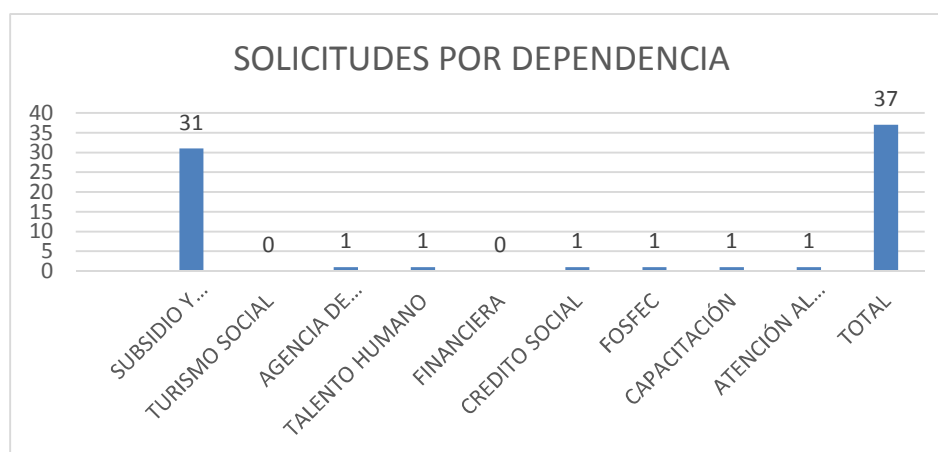
SOLICITUDES RECIBIDAS POR ÁREA

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

Tabla 6 PQRS por área

PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NÚMERO	%
TRIMESTRE II 2021	SUBSIDIO Y APORTES	31	84%
	TURISMO SOCIAL	0	0%
	AGENCIA DE EMPLEO	1	3%
	TALENTO HUMANO	1	3%
	FINANCIERA	0	0%
	CREDITO SOCIAL	1	3%
	FOSFEC	1	3%
	CAPACITACIÓN	1	3%
	ATENCIÓN AL CLIENTE	1	3%
	TOTAL	37	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.



CAFAMAZ "Compromiso Social"

ESPECIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

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

- ||~ Solicitud de afiliación
- ||~ Solicitud certificado paz y salvo
- ||~ Solicitud de certificados de afiliación
- ||~ Solicitud adición de beneficiarios
- ||~ Solicitud de certificado laboral
- ||~ Solicitud información agencia de empleo

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

- ||~ Solicitud de afiliación
- ||~ Solicitud de certificado de afiliación
- ||~ Solicitud traslado de aportes
- ||~ Solicitud retiro de empleados
- ||~ Solicitud relación de trabajadores

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

- ||~ Solicitud carné
- ||~ Solicitud certificado paz y salvo
- ||~ Solicitud de afiliación
- ||~ Solicitud información beneficio de convenio cafam
- ||~ Solicitud de información pago cuota monetaria



ONPN
Calle 100 No. 100
Tel: 0212 4411111



Certificado No.
00-90-03863177

Visulado SuperBulnatio

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

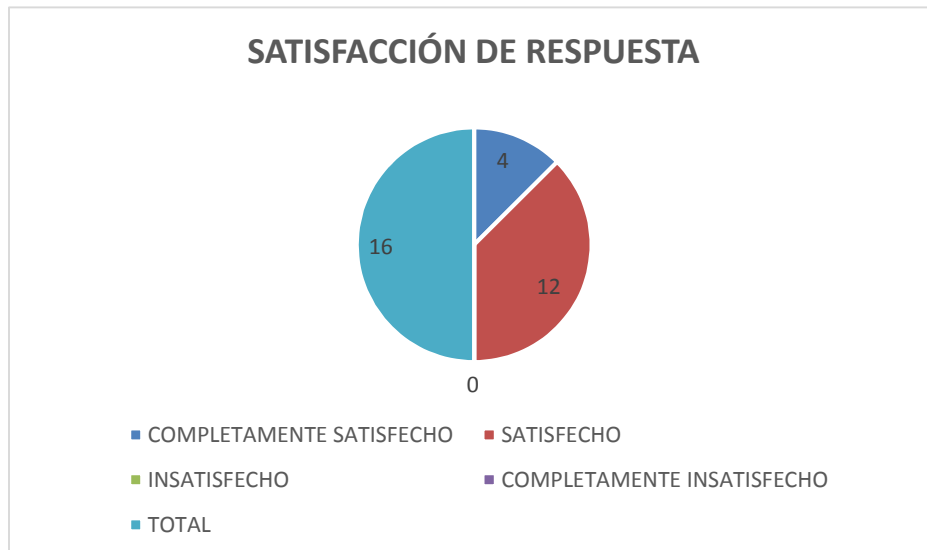
Encuestas Satisfacción respuesta PQRS

En el (II) segundo trimestre del año en curso, se realizaron 17 encuestas, como se muestra en el gráfico 7 el 100% de los usuarios tuvo una buena percepción sobre las respuestas brindadas.

Tabla 7 Satisfacción en la respuesta

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA		
NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	%
COMPLETAMENTE SATISFECHO	4	25%
SATISFECHO	12	75%
INSATISFECHO		0%
COMPLETAMENTE INSATISFECHO	0	0%
TOTAL	16	100%

Gráfico 7 Satisfacción en la respuesta



VisiLabo SuperBulbido

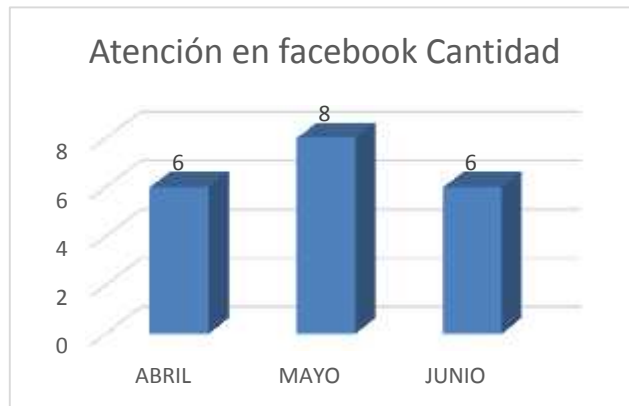
CAFAMAZ "Compromiso Social"

GESTIÓN DE MEDIOS

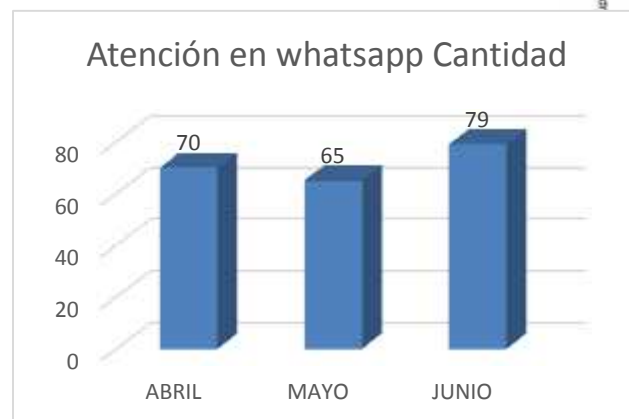
Publicaciones en redes sociales	
Mes	Cantidad
ABRIL	51
MAYO	34
JUNIO	29



Atención en facebook	
Mes	Cantidad
ABRIL	6
MAYO	8
JUNIO	6



Atención en whatsapp	
Mes	Cantidad
ABRIL	70
MAYO	65
JUNIO	79



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Atención telefónica

Atención llamadas	
Estado	Cantidad
Entrantes	267
Salientes	218
Perdidas	179
TOTAL	656



01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

01800954077

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

En vista de que el contrato actual de publicidad contempla:

30 Diseños de piezas gráficas

300 segundos de video producido

30 Fotografías publicitarias

30 Fotografías de registro de actividades

4 Publicaciones en Mambe Digital

1 Streaming (transmisión en vivo)

10 Pautas radiales (fantástica 103.9)

Desde el área de Atención al Cliente hemos estado realizando:

Producción de piezas graficas

Abril 35 piezas Nebula



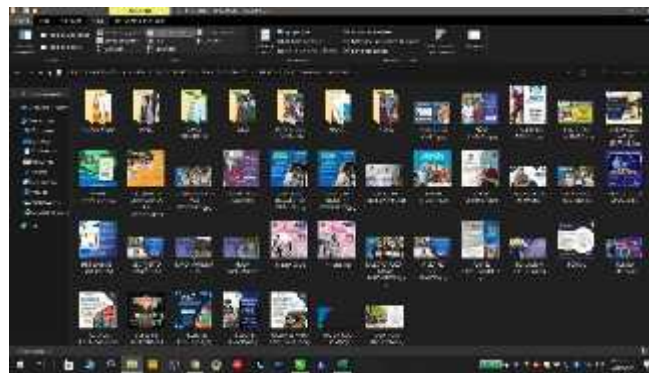
CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

Abril 9 piezas por Atención al Cliente



Mayo 36 piezas por Ryan Cortes - Nebula



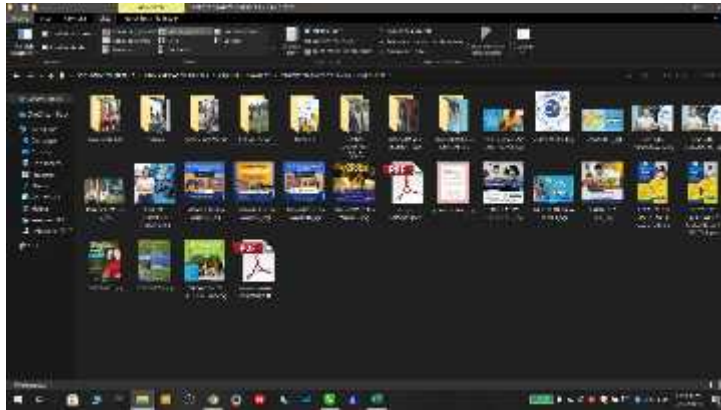
Mayo 13 piezas por Atención al Cliente



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

Junio 30 piezas por Ryan Cortes - Nebula



Acompañamiento en producción de video

Abril

Subsidio al desempleo

Crédito Social

Escuela artística

Mayo

Instituto de Educación

Afiliación

independiente

Match familiar

Intro Cafamaz

Junio

Vacaciones

recreativas

Escuela Deportiva

Yog



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

Producción de cuñas

Abril 2

Subsistido al desempleo

Estudio de mercado vivienda

Mayo 2

Match Familiar

Agencia de Viajes y Turismo

Junio 2

Feria de Tecnología – Crédito

Crédito Educativo

Publicaciones Mambe Abril



Visado SuperSubsidio

CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

Publicaciones Mambe Mayo



Publicaciones Mambe Junio



Visto: 100%

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

Streaming

ABRIL PORTAFOLIO



MAYO RUMBATERAPIA



JUNIO TARDES DE SOL



APOYO Y CUBRIMIENTO A EVENTOS



24 DE ABRIL DÍA DE LA NIÑEZ



9 ABRIL IPS NUEVO AMAZONAS

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com



Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.

Dr. E. José M. M.



14 ABRIL REGISTRADURIA



15 DE ABRIL SENA



Entidad del
ICR-CORALIT



Vicerrectorado Superior Tecnológico

27 DE ABRIL DEFENSORIA DEL PUEBLO



18 DE ABRIL CREDIBAMBU

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



1 DE MAYO CELEBRACIÓN DÍA DEL TRABAJO / PREMIOS CAFAMAZ EMPRESARIAL



7 DE MAYO DÍA DEL ARBOL



Visulabo SuperBuzón

11 MAYO BANCO DE LA REPUBLICA



22 DE MAYO CELEBRACIÓN DÍA DE LA MADRE

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



24 DE MAYO EMBELLECIMIENTO CENTRO RECREACIONAL



1 Y 2 DE JUNIO PRESENTACIÓN INPEC



4 DE JUNIO CAFAMAZ AL BARRIO – CENTRO



CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

5 DE JUNIO GRUPO FOCAL ESCUELAS DE FORMACIÓN



15 AL 18 DE JUNIO FERIA DE TECNOLOGIA



Ministerio de Educación

Dist. No. 16

0100000000



Instituto Nacional de

Calidad Educativa



Instituto Nacional de

Superintendencia



Instituto Nacional de

Superintendencia



Instituto Nacional de

Superintendencia

24 DE JUNIO CAPACITACIÓN REHABILITACIÓN BASADA EN LA COMUNIDAD – CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



26 DE JUNIO COCINERITOS

IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO

Firma del empleado

Atención al Cliente

Ciudad y Fecha: Leticia Amazonas 02/07/2021



021 592 7728
021 592 6807



021 592 7728
021 592 6807

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS
CAFAMAZ**

**INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE
III TRIMESTRE 2021**

**IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO
ATENCIÓN AL CLIENTE**

**LETICIA AMAZONAS
30 DE SEPTIEMBRE 2021**

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 3112942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

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

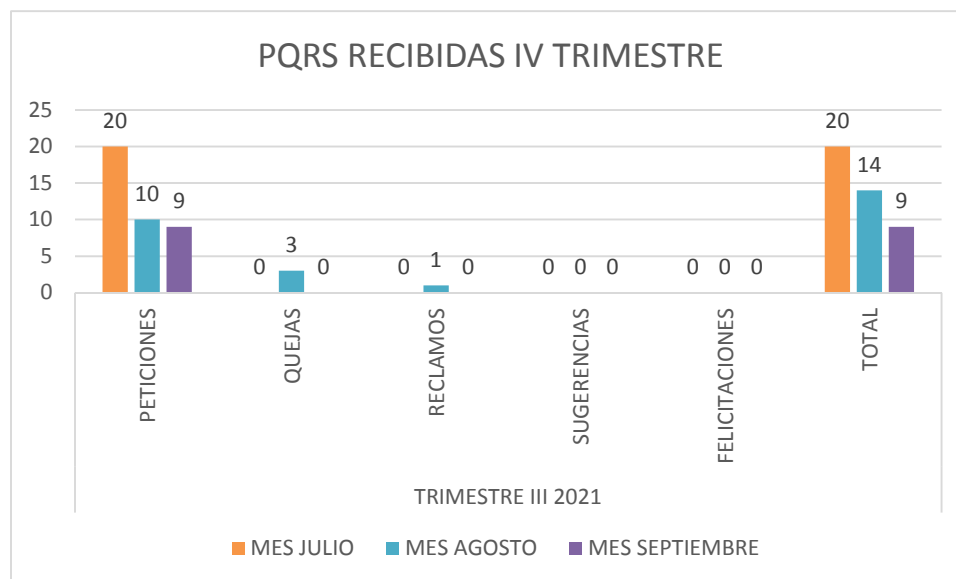
Durante el III trimestre la Caja de Compensación del Amazonas CAFAMAZ, gestionó un total de 43 solicitudes de PQRSF, a través de los diferentes medios de comunicación establecidos como: buzón de sugerencias, correo electrónico, llamadas telefónicas, formulario página web y redes sociales.

TIPOS DE PQRS

Tabla 1 PQRS Recibidas Trimestre III 2021

PERIODO/AÑO	TIPO PQRS	MES		
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
TRIMESTRE III 2021	PETICIONES	20	10	9
	QUEJAS	0	2	0
	RECLAMOS	0	1	0
	SUGERENCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	0	0	0
	TOTAL	20	14	9

Gráfico 1 PQRS Recibidas Trimestre III 2021



CAFAMAZ "Compromiso Social"

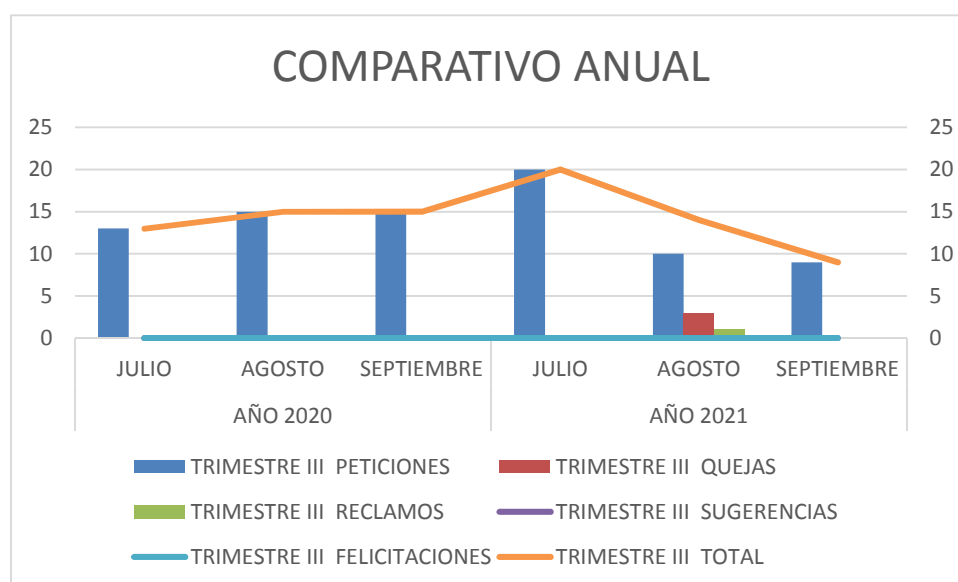
Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 3112942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

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

Con relación al tercer trimestre del año pasado donde se recibieron la misma cantidad de PQRS (43), con la variación de que en el reporte actual se tienen relacionadas 2 quejas y 1 reclamo.

Las solicitudes de información son en su mayoría para el área de subsidio. En el mes de septiembre se evidencia una reducción de solicitudes.

Gráfico 2 COMPARATIVO ANUAL



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

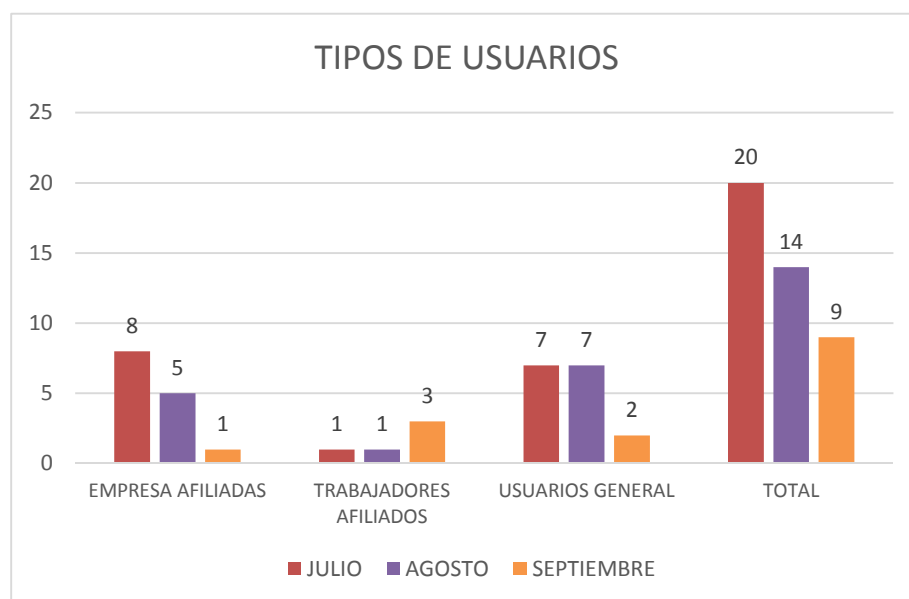
TIPOS DE USUARIO

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	4	20%	1	7%	3	33%
TRIMESTRE III 2021	EMPRESA AFILIADAS	8	40%	5	36%	1	11%
	TRABAJADORES AFILIADOS	1	5%	1	7%	3	33%
	USUARIOS GENERAL	7	35%	7	50%	2	22%
	TOTAL	20	100%	14	100%	9	100%

Gráfico 3 Tipos de usuarios



CAFAMAZ "Compromiso Social"

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 página web y los oficios escritos más que los demás canales de recepción.

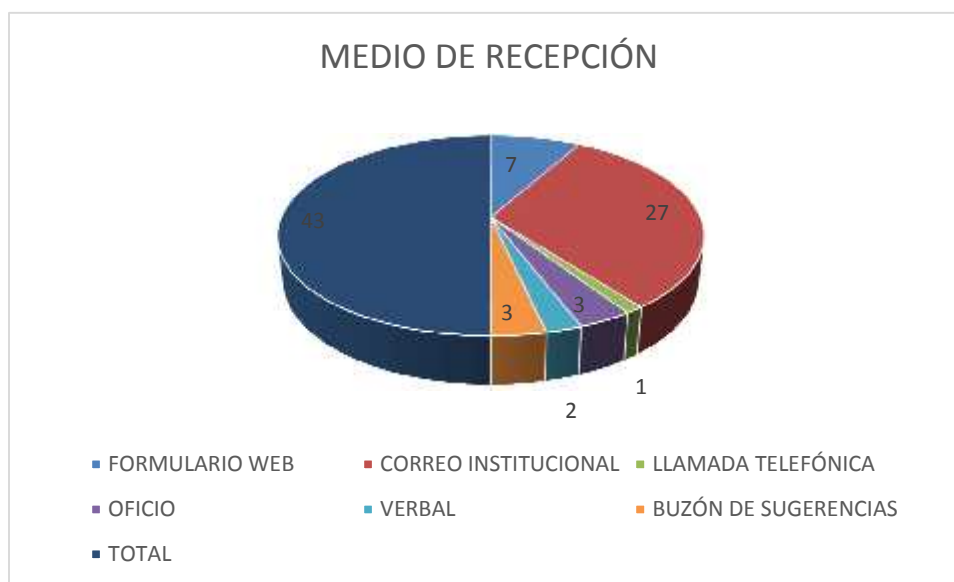
De acuerdo a los datos obtenidos se recibieron 43 PQRSF, de las cuales 27, referente al 63% de las PQRSF trimestrales, se recibieron a través del correo institucional, 7 por el formulario de la página web 1 por llamada telefónica como se muestra en la tabla y en gráfico dinámico:

Tabla 3 Canales de Recepción PQRS

PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%
TRIMESTRE III 2021	FORMULARIO WEB	7	16%
	CORREO INSTITUCIONAL	27	63%
	LLAMADA TELEFÓNICA	1	2%
	OFICIO	3	7%
	VERBAL	2	5%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	3	7%
	TOTAL	43	100%

CAFAMAZ “Compromiso Social”

Gráfico 3 Canales de Recepción PQRS



NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA RESPUESTA

Respecto al estado se puede apreciar que de las (43) solicitudes 37 fueron direccionaron efectivamente a las dependencias correspondientes para dar respuesta oportuna y 6 fueron atendidas por el área de Atención al Cliente. En cuanto al tiempo de respuesta, en el formato F - AC- 1 tabla de consolidado PQRS nos mantenemos en

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	81	45	56	182

CANT DIAS DE RESPUESTA	182
CANTIDAD DE PQRS	43
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	4,2

CAFAMAZ "Compromiso Social"

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

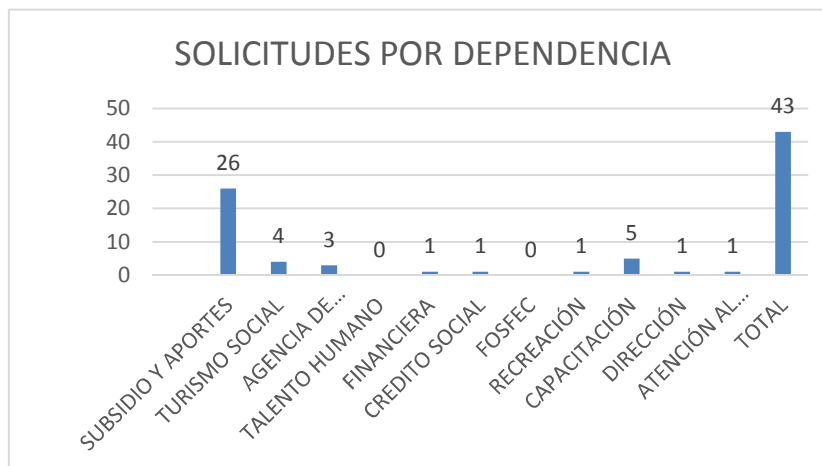
SOLICITUDES RECIBIDAS POR ÁREA

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

Tabla 6 PQRS por área

PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NÚMERO	%
TRIMESTRE III 2021	SUBSIDIO Y APORTES	26	60%
	TURISMO SOCIAL	4	9%
	AGENCIA DE EMPLEO	3	7%
	TALENTO HUMANO	0	0%
	FINANCIERA	1	2%
	CREDITO SOCIAL	1	2%
	FOSFEC	0	0%
	RECREACIÓN	1	2%
	CAPACITACIÓN	5	12%
	DIRECCIÓN	1	2%
	ATENCIÓN AL CLIENTE	1	2%
	TOTAL		43

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.



CAFAMAZ "Compromiso Social"

ESPECIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

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

- ||~ Solicitud de afiliación empresa
- ||~ Solicitud de afiliación trabajadores
- ||~ Solicitud de cotización planes de turismo
- ||~ Solicitud devolución de aportes
- ||~ Solicitud paz y salvo
- ||~ Derecho de petición
- ||~ Solicitud información pago de cuota monetaria
- ||~ Solicitud adición de beneficiarios
- ||~ Solicitud de información convenio cajas sin frontera
- ||~ Solicitud atención del área de capacitación
- ||~ Solicitud de información programa sacudete
- ||~ Requerimiento Contraloría

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

- ||~ Solicitud información crédito social
- ||~ Solicitud de afiliación
- ||~ Solicitud devolución de aportes
- ||~ Solicitud de certificado de afiliación
- ||~ Queja por falta de información capacitación
- ||~ Solicitud información aportes
- ||~ Solicitud de certificado de afiliación
- ||~ Solicitud de certificado de curso
- ||~ Derecho de petición cuota monetaria

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

- ||~ Solicitud certificado paz y salvo
- ||~ Solicitud devolución de aportes
- ||~ Solicitud de afiliación
- ||~ Solicitud reembolso dinero de tiquetes
- ||~ Cotización turismo

CAFAMAZ "Compromiso Social"

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

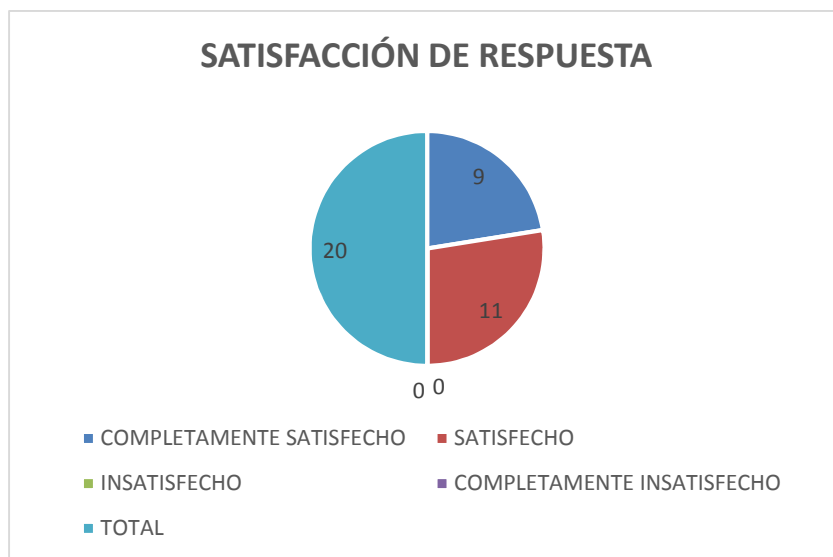
Encuestas Satisfacción respuesta PQRS

En el (III) tercer trimestre del año en curso, se realizaron 20 encuestas de atención a PQRS, como se muestra en el gráfico 7 el 100% de los usuarios tuvo una buena percepción sobre las respuestas brindadas.

Tabla 7 Satisfacción en la respuesta

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA		
NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	%
COMPLETAMENTE SATISFECHO	9	45%
SATISFECHO	11	55%
INSATISFECHO	0	0%
COMPLETAMENTE INSATISFECHO	0	0%
TOTAL	20	100%

Gráfico 7 Satisfacción en la respuesta



CAFAMAZ "Compromiso Social"

GESTIÓN DE MEDIOS

Publicaciones en redes sociales	
Mes	Cantidad
JULIO	43
AGOSTO	51
SEPTIEMBRE	57



Atención en whatsapp	
Mes	Cantidad
JULIO	63
AGOSTO	89
SEPTIEMBRE	90



Atención en facebook	
Mes	Cantidad
JULIO	6
AGOSTO	5
SEPTIEMBRE	9



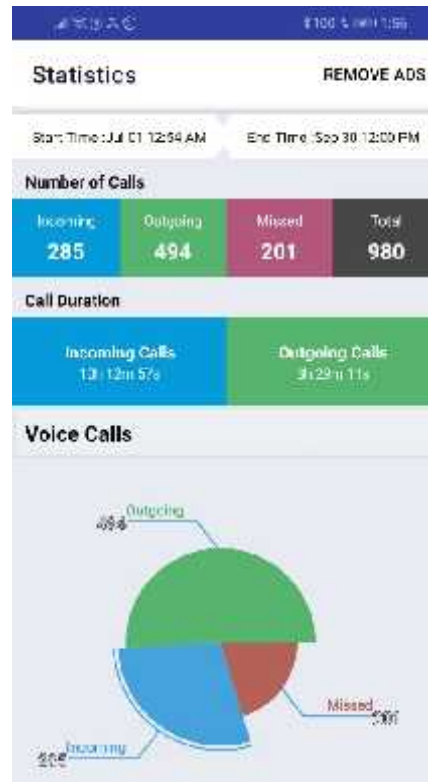
Atención en whatsapp	
Mes	Cantidad
JULIO	51
AGOSTO	34
SEPTIEMBRE	29



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Atención telefónica

Atención llamadas	
Estado	Cantidad
Entrantes	267
Salientes	494
Perdidas	201
TOTAL	962



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

En vista de que el contrato de publicidad tuvo una modificación en el otro si, se contemplan:

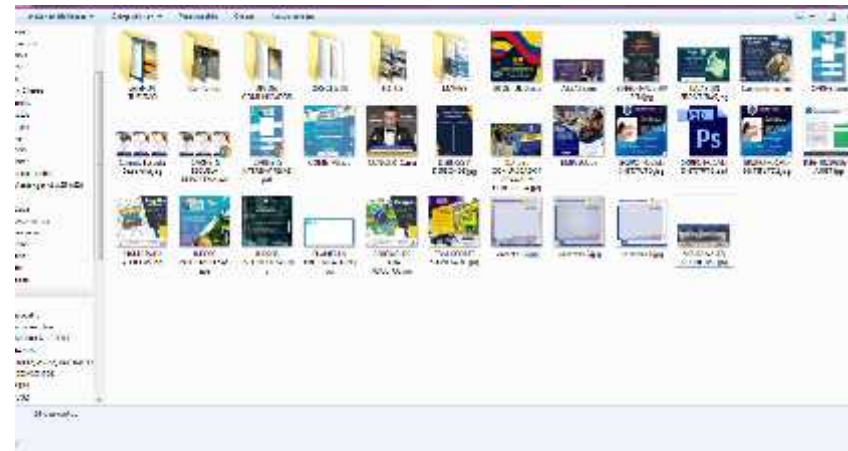
20 Diseños de piezas gráficas

100 segundos de video producido

Desde el área de Atención al Cliente hemos estado realizando:

Producción de piezas graficas

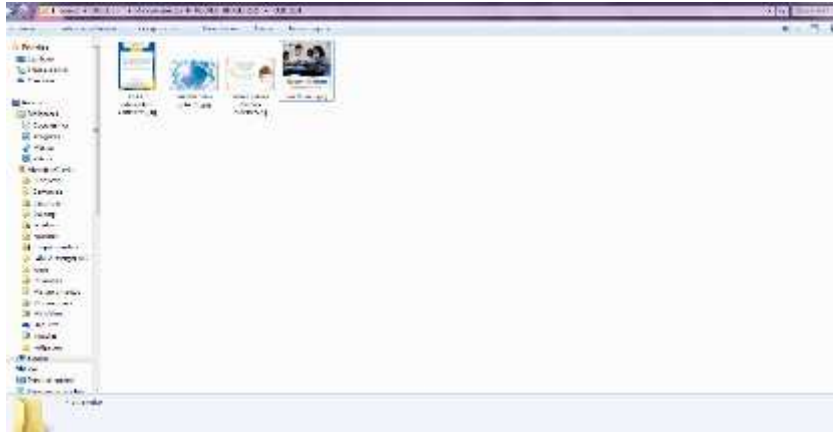
Julio 28 piezas por Ryan Cortes - Nebula



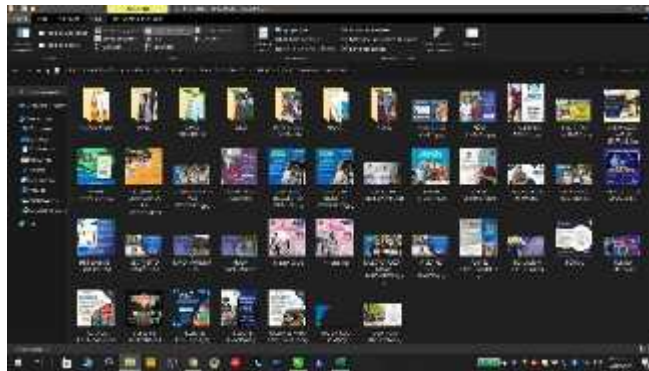
CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

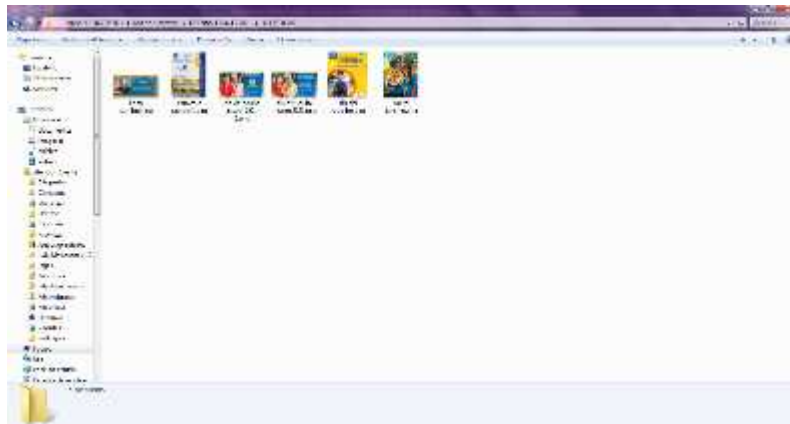
Julio 4 piezas por Atención al Cliente



Agosto 20 piezas por Ryan Cortes - Nebula



Agosto 6 piezas por Atención al Cliente



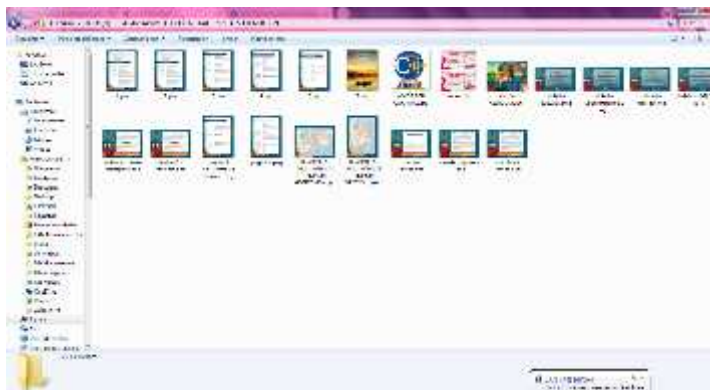
CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

Septiembre 20 piezas por Ryan Cortes - Nebula



Agosto 22 piezas por Atención al Cliente



Producción de video por Ryan Cortes - Nebula

Julio

Yoga

Vacaciones Recreativas

Escuelas de Formación Artística

Septiembre

Encuentro de Turismo – Mildre Perez

Encuentro de Turismo - Rafael Clavijo

Encuentro de Turismo – Adriana Bueno

CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

Producción de cuñas

Julio

Juegos Interempresas

Escuela de Formación

Agosto

Cometas

Biblioteca Cafamaz

Credito Social

Agencia de Viajes

Septiembre

Convenio Grupo Merk

Convenio Casa Bella

Piscina nocturna

Feria Constrular

Gana por Amor Gana por Amistad

Capacitación

Bingo Halloween

Feria Casa Bella

Promo Humor

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

APOYO Y CUBRIMIENTO A EVENTOS



10 DE JULIO - COCINERITOS



24 DE JULIO - CANFAMAZ



1 AGOSTO - INTEREMPRESAS



CAFAMAZ "Compromiso Social"

11 DE AGOSTO – FORO DE SEGURIDAD LABORAL



17 DE AGOSTO – COMETAS



21 DE AGOSTO – FERIA EMPRESARIAL JUVENTUDES



27 DE AGOSTO – BEBIDAS DEL AMAZONAS



Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80
5927653 Turismo Social: (8) 5925710
2942301 Lí

risto Rey Cafamaz: (8)
Atención al Cliente: 311

27 DE AGOSTO – MOVISTAR



27 DE AGOSTO – YAMAHA



31 DE AGOSTO – CORPOAMAZONIA

CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



30 DE AGOSTO – LATAM



3 DE SEPTIEMBRE - UNAL



3 DE SEPTIEMBRE – TRANSITO

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com



27 DE SEPTIEMBRE – PAULA ERAZO



28 DE SEPTIEMBRE – GASEOSAS LETICIA



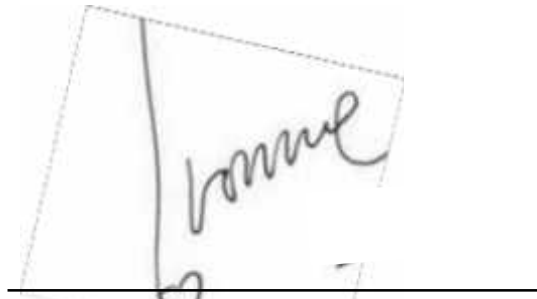
30 DE SEPTIEMBRE – CONCIERTO AMOR Y AMISTAD

CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

CONVENIOS LOGRADOS

Durante el III trimestre logramos la reactivación del convenio Grupo Merk, se firmó el convenio con Casa Bella y Solimoes, visitamos y acordamos convenio con As Motors, visitamos y confirmamos interés de convenio con Vidrios del Amazonas, Oral Dentes, y Mar 10, Óptica Paula Erazo.



IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO

Firma del empleado

Atención al Cliente

Ciudad y Fecha: Leticia Amazonas 6/10/2021

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS
CAFAMAZ**

**INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE
IV TRIMESTRE 2021**

**IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO
ATENCIÓN AL CLIENTE**

**LETICIA AMAZONAS
27 DE DICIEMBRE 2021**

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 3112942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com

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

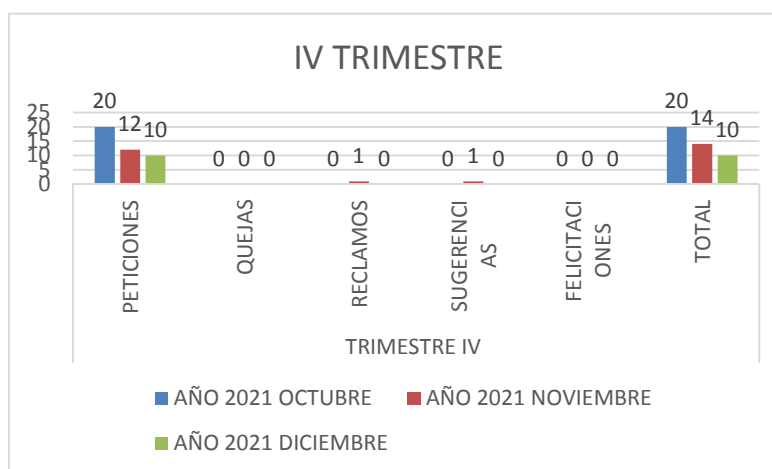
Durante el IV trimestre la Caja de Compensación del Amazonas CAFAMAZ, gestionó un total de 44 solicitudes de PQRSF, a través de los diferentes medios de comunicación establecidos como: buzón de sugerencias, correo electrónico, llamadas telefónicas, formulario página web y redes sociales.

TIPOS DE PQRS

Tabla 1 PQRS Recibidas Trimestre IV 2021

PERIODO/AÑO	TIPO PQRS	AÑO 2021		
		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TRIMESTRE IV	PETICIONES	20	12	10
	QUEJAS	0	0	0
	RECLAMOS	0	1	0
	SUGERENCIAS	0	1	0
	FELICITACIONES	0	0	0
	TOTAL	20	14	10

Gráfico 1 PQRS Recibidas Trimestre IV 2021



CAFAMAZ "Compromiso Social"

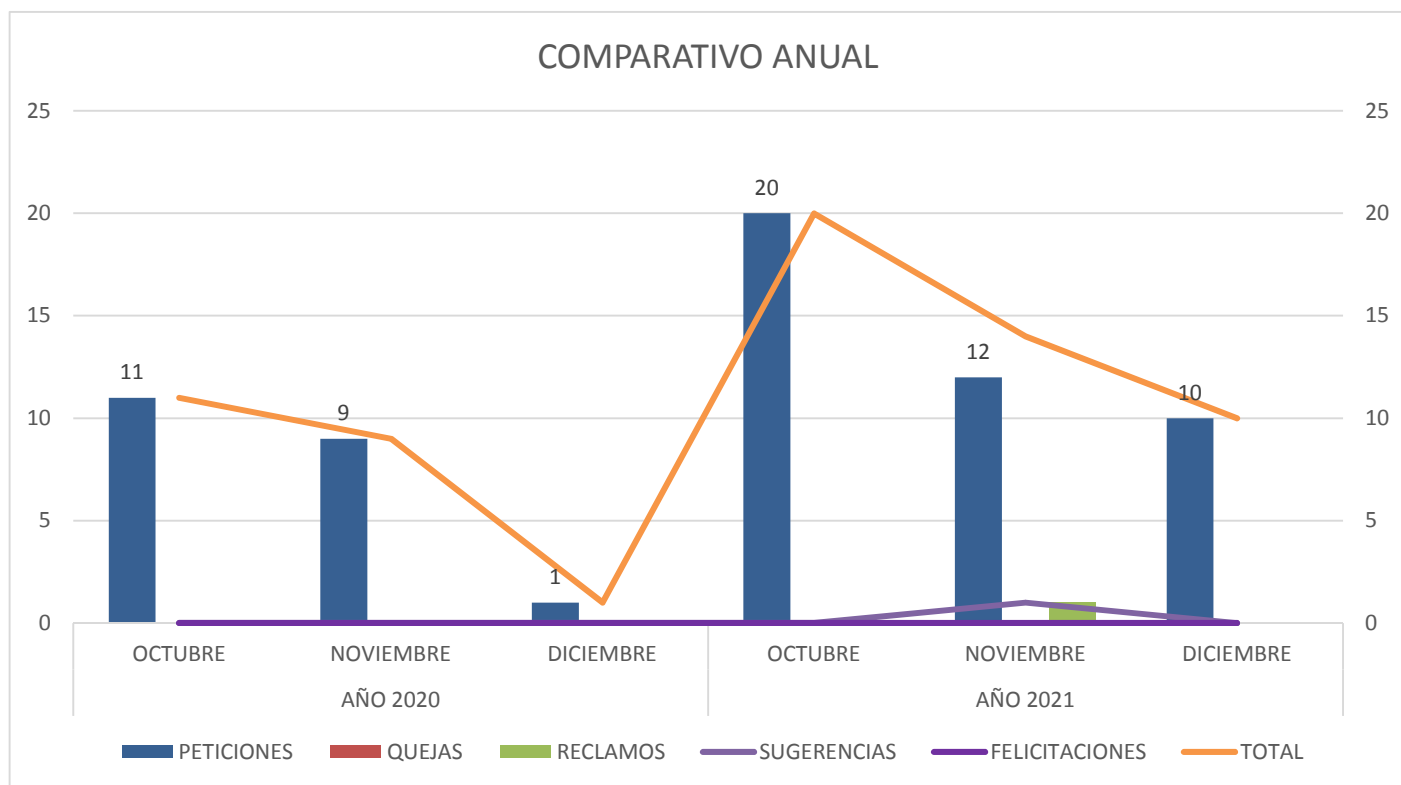
Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 3112942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

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

Con relación al cuarto trimestre del año pasado hay un aumento del 49% en la cantidad de solicitudes de información.

Las solicitudes de información son en su mayoría para el área de subsidio. En el mes de diciembre se evidencia una reducción de solicitudes.

Gráfico 2 COMPARATIVO ANUAL



CAFAMAZ "Compromiso Social"

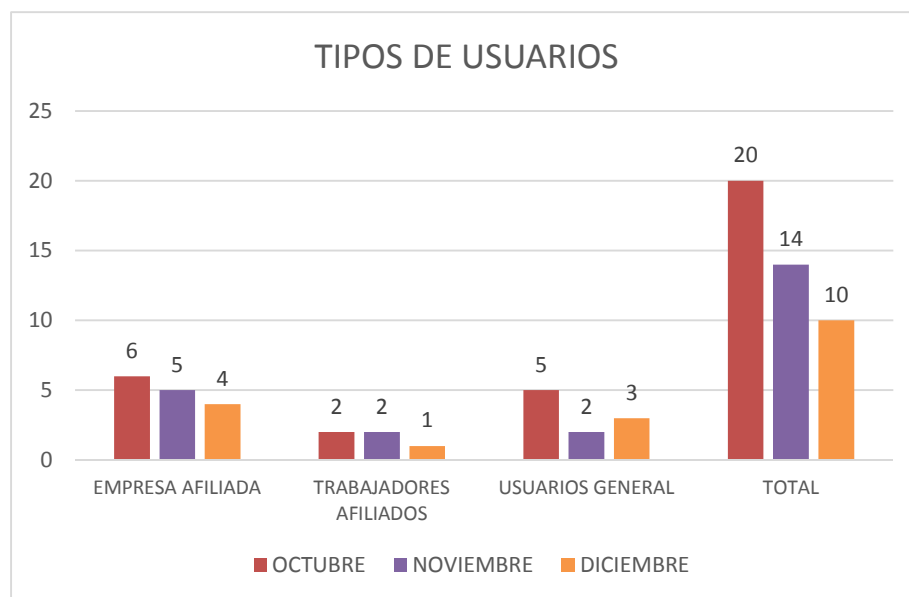
TIPOS DE USUARIO

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					
		OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%
TRIMESTRE IV 2021	EMPRESA NO AFILIADA	7	35%	5	36%	2	22%
	EMPRESA AFILIADA	6	30%	5	36%	4	33%
	TRABAJADORES AFILIADOS	2	10%	2	14%	1	11%
	USUARIOS GENERAL	5	25%	2	14%	3	33%
	TOTAL	20	100%	14	100%	10	100%

Gráfico 3 Tipos de usuarios



CAFAMAZ "Compromiso Social"

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 página web y los oficios escritos más que los demás canales de recepción.

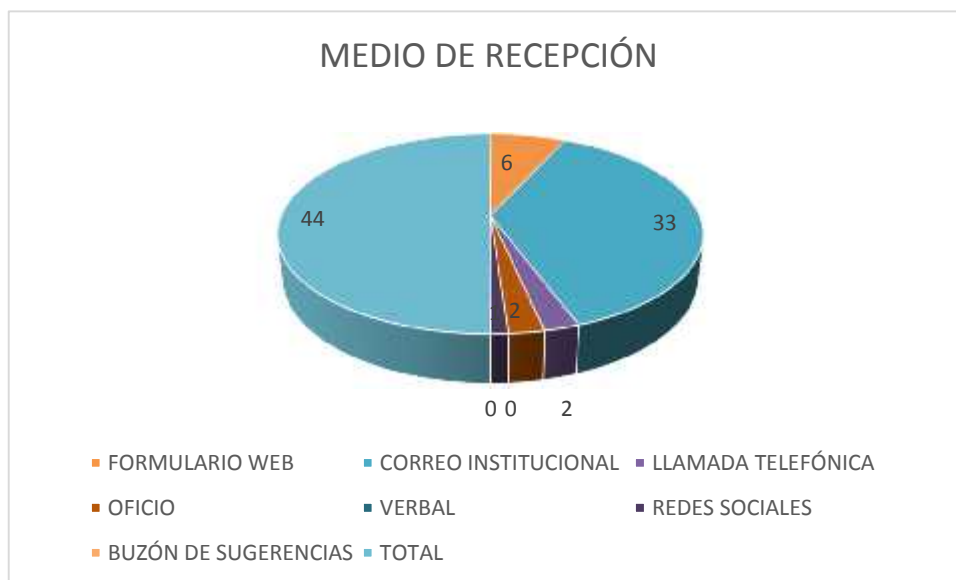
De acuerdo a los datos obtenidos se recibieron 44 PQRSF, de las cuales 32, referente al 74% de las PQRSF trimestrales, se recibieron a través del correo institucional, 6 por el formulario de la página web 2 por llamada telefónica y 1 por la red social de Facebook, como se muestra en la tabla y en gráfico dinámico:

Tabla 3 Canales de Recepción PQRS

PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%
TRIMESTRE IV 2021	FORMULARIO WEB	6	14%
	CORREO INSTITUCIONAL	33	75%
	LLAMADA TELEFÓNICA	2	5%
	OFICIO	2	5%
	VERBAL	0	0%
	REDES SOCIALES	1	2%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0%
	TOTAL	44	100%

CAFAMAZ “Compromiso Social”

Gráfico 3 Canales de Recepción PQRS



NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA RESPUESTA

Respecto al estado se puede apreciar que de las (44) solicitudes 36 fueron direccionaron efectivamente a las dependencias correspondientes para dar respuesta oportuna y 8 fueron atendidas por el área de Atención al Cliente. En cuanto al tiempo de respuesta, en el formato F - AC- 1 tabla de consolidado PQRS nos mantenemos en

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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CANT DIAS	72	38	24	134

CAFAMAZ "Compromiso Social"

CANT DIAS DE RESPUESTA	152
CANTIDAD DE PQRS	44
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	3.5

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

SOLICITUDES RECIBIDAS POR ÁREA

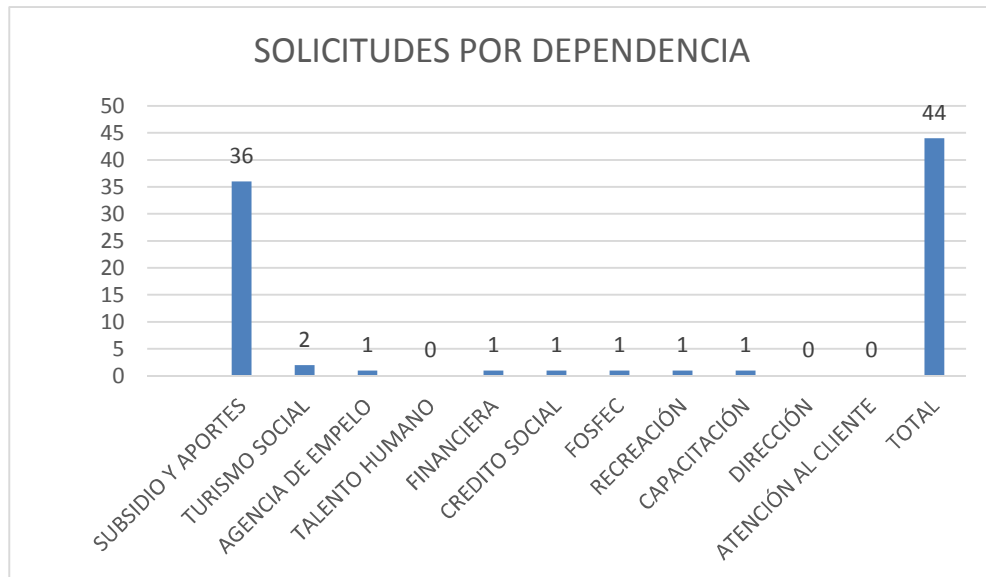
Respecto a las dependencias que más comunicaciones recibieron durante el primer trimestre se encuentran especificadas en el siguiente cuadro en donde se señala el número y porcentaje por dependencia de las solicitudes recibidas:

Tabla 6 PQRS por área

PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NÚMERO	%
TRIMESTRE IV 2021	SUBSIDIO Y APORTES	36	81%
	TURISMO SOCIAL	2	5%
	AGENCIA DE EMPLEO	1	2%
	TALENTO HUMANO	0	0%
	FINANCIERA	1	2%
	CREDITO SOCIAL	1	2%
	FOSFEC	1	2%
	RECREACIÓN	1	2%
	CAPACITACIÓN	1	2%
	DIRECCIÓN	0	0%
	ATENCIÓN AL CLIENTE	0	0%
	TOTAL	44	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.

CAFAMAZ "Compromiso Social"



ESPECIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

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

- ~ Solicitud subsidio al desempleo
- ~ Solicitud de certificado de afiliación
- ~ Solicitud de informe
- ~ Solicitud paz y salvo
- ~ Solicitud afiliación empresa
- ~ Solicitud retiro trabajador
- ~ Solicitud afiliación de trabajador
- ~ Solicitud certificado de curso
- ~ Solicitud devolución de aportes
- ~ Solicitud verificación de núcleo activo
- ~ Solicitud información turística

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

- ~ Solicitud de afiliación empresa
- ~ Solicitud información afiliado
- ~ Solicitud estado de cartera
- ~ Solicitud retiro trabajador
- ~ Solicitud de certificado de afiliación

CAFAMAZ "Compromiso Social"

- ~ Sugerencia proceso de validación crédito
- ~ Derecho de petición información de trabajador
- ~ Reclamo cuota monetaria

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

- ~ Solicitud documentación de afiliación
- ~ Solicitud información cajas sin frontera
- ~ Solicitud de afiliación trabajadores
- ~ Solicitud cuota monetaria
- ~ Solicitud de afiliación empresa
- ~ Solicitud paz y salvo
- ~ Solicitud estado de cuenta
- ~ Solicitud de afiliación empresa
- ~ Solicitud verificación devolución de aporte

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Encuestas Satisfacción respuesta PQRS

En el (IV) cuarto trimestre del año en curso, se realizaron 22 encuestas de atención a PQRS, como se muestra en el gráfico 7 el 100% de los usuarios tuvo una buena percepción sobre las respuestas brindadas.

Tabla 7 Satisfacción en la respuesta

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA		
NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	%
COMPLETAMENTE SATISFECHO	12	54%
SATISFECHO	8	38%
INSATISFECHO	2	8%
COMPLETAMENTE INSATISFECHO	0	0%
TOTAL	22	100%

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

Dos de los usuarios encuestados, específicamente la sugerencia radicada para el proceso de Credito, indica inconformidad pues considera que la respuesta fue una negación de los hechos y no una disculpa por la situación presentada.



Gráfico 7 Satisfacción en la respuesta



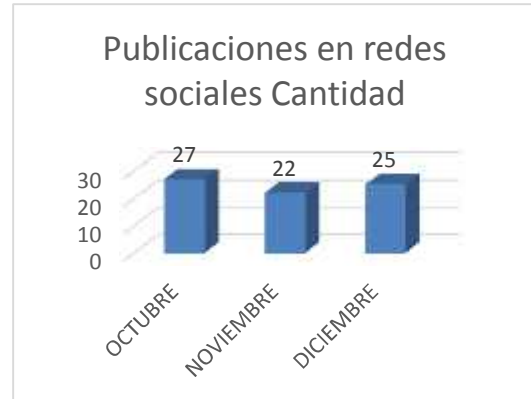
Para lograr la información de satisfacción de respuesta de PQRS, se realizaron encuestas a un 50% de los usuarios que radicaron PQRSF.



CAFAMAZ "Compromiso Social"

GESTIÓN DE MEDIOS

Publicaciones en redes sociales	
Mes	Cantidad
OCTUBRE	27
NOVIEMBRE	22
DICIEMBRE	25



Atención en facebook	
Mes	Cantidad
OCTUBRE	23
NOVIEMBRE	2
DICIEMBRE	17



Atención en whatsapp	
Mes	Cantidad
OCTUBRE	81
NOVIEMBRE	86
DICIEMBRE	119



CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com

APOYO Y CUBRIMIENTO A EVENTOS



17 DE OCTUBRE – BINGO HALLOWEEN



24 DE OCTUBRE – DÍA DULCE



30 DE OCTUBRE - SHOW DE HUMOR

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



2 DE NOVIEMBRE APOYO CELEBRACIÓN DÍA DULCE ALCALDIA



10, 17, 24, DE NOVIEMBRE Y 1 DE DICIEMBRE APOYO SALIDAS ECONOMICAS ALCALDIA



10 DE NOVIEMBRE – PRESENTACIÓN CLARO

CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com



23 DE OCTUBRE – GRADUACIÓN INSTITUTO



23 ENTREGA DE UNIFORMES Y 4 DE DICIEMBRE DE NOVIEMBRE - APOYO ENCUENTROS DEPORTIVOS ALCALDIA



10 DE DICIEMBRE – INAUGURACIÓN ALUMBRADO NAVIDEÑO

CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas PBX: (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 Colegio Cristo Rey Cafamaz: (8) 5927653 Turismo Social: (8) 5925710 Agencia de Empleo: (8) 5926395 Centro Recreacional: 313 8907235 Atención al Cliente: 311 2942301 Línea Gratuita Nacional: 018000954077 Pág. Web: www.cafamaz.com



12 DE DICIEMBRE – TARDE EN FAMILIA CON PEDRO BERNAL



16 AL 17 DE DICIEMBRE - FERIA ELECTOJAPON



18 DE DICIEMBRE – CLAUSURA INTEREMPRESAS

CAFAMAZ “Compromiso Social”

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com



22 DE DICIEMBRE – CENA FIN DE AÑO ALCALDIA

IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO

Firma del empleado

Atención al Cliente

Ciudad y Fecha: Leticia Amazonas 27/12/2021

CAFAMAZ "Compromiso Social"

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 Leticia – Amazonas **PBX:** (8) 5927846 - 592 7728 - 592 6807 **Colegio Cristo Rey Cafamaz:** (8) 5927653 **Turismo Social:** (8) 5925710 **Agencia de Empleo:** (8) 5926395 **Centro Recreacional:** 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301 **Línea Gratuita Nacional:** 018000954077 **Pág. Web:** www.cafamaz.com