

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL AMAZONAS
CAFAMAZ

INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE
ANUAL



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

IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO
ATENCIÓN AL CLIENTE

LETICIA AMAZONAS 2019

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	4
RECEPCIÓN, SOLUCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA DE PETICIONES,	

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 SuperSubsidio

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



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

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 de servicios realizados durante la vigencia del 2019.

Así mismo cuenta con los datos y cifras que refleja la tendencia y el manejo integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y observaciones recepcionadas por cada uno de los canales que dispone la caja de compensación, procurando resolverlas y brindar garantías al a las personas en general en el menor tiempo posible, garantizando oportunidad en tiempos de respuestas.



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, acciones y actividades tanto investigativas como de apoyo, programadas para el año 2019; conocer e identificar las debilidades e incumplimientos y los factores que lo impidieron 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 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



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

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 53 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 2019	PETICIONES	18	17	13
	QUEJAS	3	0	1
	RECLAMOS	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	0	0	1
	TOTAL	21	17	15



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

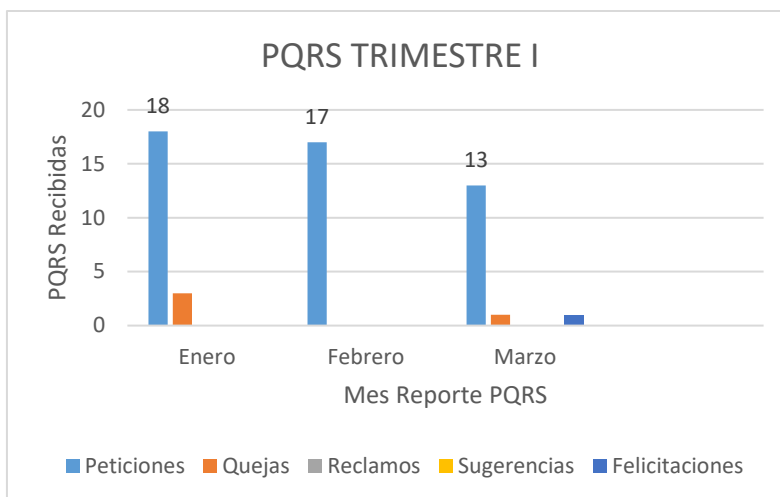


Gráfico 1 PQRS TRIMESTRE I

en lo transcurrido del primer trimestre, como queda evidenciado en la gráfica 1, se observa una tendencia constante en las solicitudes de información o peticiones realizadas por los usuarios de cada servicio prestado por la caja. Igualmente, se evidencia que en el mes de enero se recibieron 3 quejas y en el mes de marzo 1 queja y 1 felicitación.

TIPOS DE USUARIO

En este período con respecto al tipo de usuario, se presenta una destacada participación de las empresas afiliadas y de los trabajadores afiliados a las cajas de compensación, quienes acudieron a este mecanismo mayoritariamente. Aunque también hubo interacción de usuarios no afiliados.

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

Tabla 2 Tipos de usuarios Trimestre I

PERIODO/AÑO	TIPO USUARIO	MES
-------------	--------------	-----

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 SuperSubsidio

		ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%
TRIMESTRE I 2019	EMPRESA AFILIADAS	13	62	6	35	10	65
	TRABAJADORES AFILIADOS	4	19	7	41	2	15
	CLIENTES GENERAL	4	19	4	24	3	20
	TOTAL	21	100	17	100	15	100

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSF

La caja de compensación tiene habilitado buzones en la sede administrativa, agencia de turismo, biblioteca, agencia de empleo y el Centro Recreacional, línea telefónica, pagina web, Facebook 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 privilegiando en el período el uso del correo institucional “atencionalcliente@cafamaz.com” y el formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de la página web institucional.

De acuerdo a los datos obtenidos se recibieron 53 PQRSF, de las cuales 45 se recibieron a través del correo institucional, 1 mediante llamada telefónica, 2 se recibieron por el formulario de la pagina web y 5 mediante los buzones de sugerencias ubicadas en las distinta dependencias de la caja, como se muestra el la tabla

PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%
TRIMESTRE I	FORMULARIO WEB	2	4

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 SuperSubsidio

2019	CORREO INSTITUCIONAL	45	85
	LLAMA DA TELEFÓNICA	1	2
	OFICIO	0	0
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	5	9
	TOTAL	53	100

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA RESPUESTA

Respecto al estado se puede apreciar que de las cincuenta y tres (53) solicitudes el 100% se direccionaron. En cuanto al tiempo de respuesta, se ha venido presentando un incumplimiento del manual de atención al cliente por parte del área de Subsidio y Aportes, el cual se puso a conocimiento de la misma y se has venido manejando para mejorar el tiempo de respuesta. La mayoría de solicitudes se cerraron con fecha de vencimiento en un promedio de tiempo de respuesta fue de 10 días. Esto debido a que el área de Subsidios y aportes fue el que presenta la mayor cantidad de PQRS durante el trimestre.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Respecto a las dependencias que más comunicaciones recibieron durante este primer trimestre se encuentran

En el siguiente cuadro se señalaran el número y porcentaje por dependencia de las solicitudes recibidas:

PERIODO/ AÑO	MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%
TRIMESTRE I 2019	SUBSIDIO Y APORTES	34	64
	TURISMO SOCIAL	4	8

CAFAMAZ "Compromiso Social"



Certificado No.
CO-CER463277



Certificado No.
CO-SC-CER463277



VIGILADO SuperSubsidio

	AGENCIA DE EMPELO	1	2
	CENTRO RECREACIONAL	2	3
	ATENCIÓN AL CLIENTE	7	13
	FOSFEC	1	2
	MERCADEO	4	8
	TOTAL	53	100

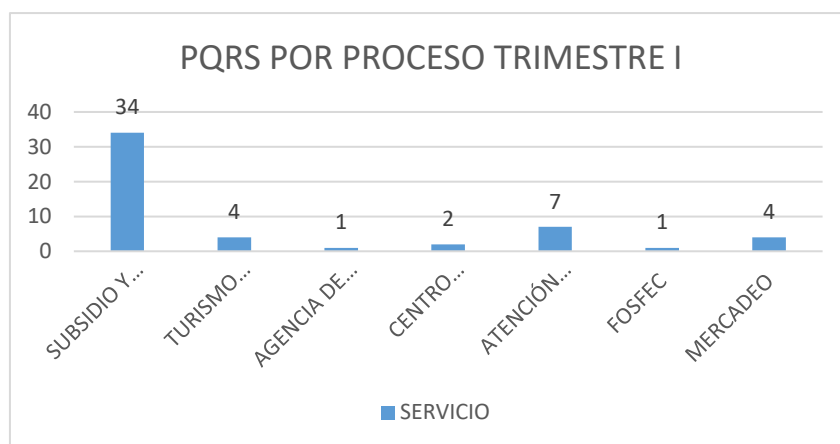


Gráfico 2 PQRS por proceso Trimestre I

ESPECIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

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

- Solicitud de diligenciamiento de un formato
- Solicitud de cotización para evento
- Solicitud de hoja de vida para Asistente Contable

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 SuperSubsidio

- Solicitud de afiliación de una trabajadora
- Solicitud de información del convenio que se realizó con la caja
- Solicitud de información sobre alojamientos de la Agencia de Viajes
- Solicitud de información planes vacacionales
- Solicitud de afiliación de una trabajadora
- Solicitud de cronograma de actividades y eventos de la caja y agendar presentación de portafolio
- Solicitud de cotización para evento
- Solicitud de cronograma de actividades y eventos gratuitos de la caja
- solicitud de certificado de aportes de todo el 2018
- Solicitud de información de las empresas y/o trabajadores con reembolso de aportes
- queja por el servicio al cliente por parte de recepción
- queja por el servicio al cliente por parte de recepción
- queja por el servicio al cliente por parte de recepción
- Solicitud de certificado de afiliación de trabajador afiliado
- Solicitud de información sobre autorización para bono escolar
- Solicitud de información planes vacacionales para semana santa

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

- Solicitud de cotización de tiquetes aéreos
- Solicitud de información de afiliación de la empresa y colaboradores
- Solicitud de paz y salvo de empresa
- Solicitud de información sobre retroactivo de pago cuota monetaria

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 SuperSubsidio

- Solicitud de paz y salvo de empresa
- Solicitud de estado de cartera de la empresa
- solicitud de documentos para tramitar devolución de aportes
- Solicitud de retiro de trabajador por traslado de ciudad
- Queja por pago de cuota monetaria y kit escolar
- Solicitud de información de afiliación
- Solicitud de información sobre subsidio al desempleo
- Solicita el certificado de afiliación trabajador
- solicitud de Paz y Salvo de la empresa
- Solicitud de afiliación de trabajador
- Solicitud de información para devolución de aportes
- solicitud devolución de aportes
- solicitud de ajuste a cotización inicial para evento

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

- Solicitud de certificación de no-deuda y/o paz y salvo
- Solicitud de información sobre afiliación a trabajadores
- Solicitud retiro de un beneficiario
- Solicitud información sobre afiliaciones
- Solicitud de aportes año
- Solicitud de certificado de aportes
- Solicitud de certificado de aportes de empresa
- Solicitud de retiro de funcionario
- solicitud de estados de cuenta y/o paz y salvo actualizado al mes de febrero de 2019

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 SuperSubsidio

- Queja sobre el horario de apertura de la piscina en el Centro Recreacional
- Felicitación por el Centro Recreacional
- Solicitud de estado de cuenta de empresa
- Solicitud de afiliación de trabajador
- Solicitud de información
- Solicitud de afiliación de trabajadores

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Encuestas Satisfacción respuesta PQRS

En el segundo (II) trimestre se realizaron 11 encuestas, como se muestra en el gráfico 3 “Satisfacción Respuestas a PQRSF”, el 91% de los usuarios tuvo la mejor percepción sobre las respuestas brindadas. El 27% de los encuestados quedó “Satisfecho” con la respuesta brindada; el 64% quedó “Completamente satisfechos” y solamente el 9% calificó como insatisfecho el nivel de satisfacción de la respuesta recibida. En general, dichas encuestas fueron calificadas positivamente.



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



Gráfico 3 Satisfacción en la respuesta II Trimestre

Sin embargo se recomienda mejorar los canales de comunicación, que permitan acceder a la opinión de los usuarios y clientes para dicha medición ya que muchos de ellos no se pudieron contactar.

Se debe crear una herramienta que permita conocer la percepción a toda respuesta dada a las PQRSF. Igualmente, se ha puesto en marcha los grupos focales con nuestros usuarios bajo el lema “tus ideas nos ayuda a crecer” permitiendo una mayor interacción y conocimiento de primera fuente de las expectativas de los servicios en nuestros afiliados.

Así mismo, se está trabajando internamente con las áreas para mejorar la percepción que tienen nuestros afiliados en cuanto al tiempo de respuesta, la coherencia y la atención brindada. Este mes se recibieron 4 quejas que afectaron el nivel de satisfacción de nuestro público en general.



Certificado No. CO-CER463277



Certificado No. CO-SC-CER463277

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

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

Y SOLICITUDES

Durante el II trimestre la Caja de Compensación del Amazonas CAFAMAZ, gestionó un total de 46 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 3 PQRS recibidas Trimestre II

PERIODO/AÑO	TIPO PQRS	MES		
		ABRIL	MAYO	JUNIO
TRIMESTRE II 2019	PETICIONES	4	19	21
	QUEJAS	0	0	0
	RECLAMOS	0	1	0
	SUGERENCIAS	0	0	1
	FELICITACIONES	0	0	0
	TOTAL		4	20



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

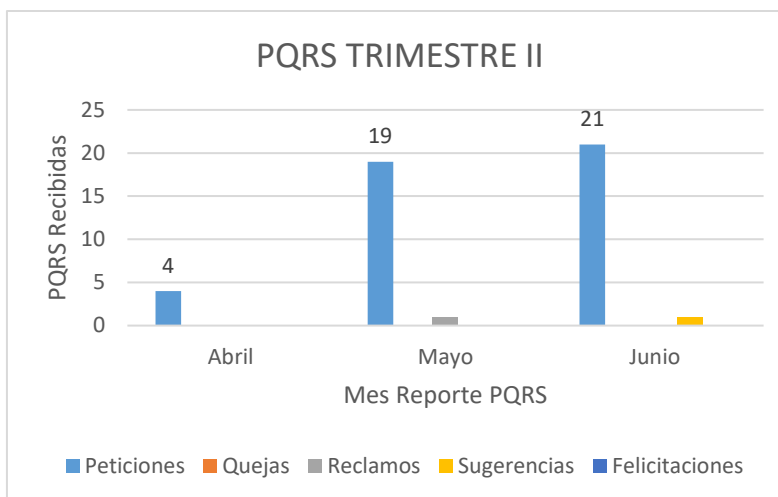


Gráfico 4 PQRS TRIMESTRE II

En lo transcurrido del segundo trimestre, como queda evidenciado en la gráfica 1, se observa una tendencia constante en las solicitudes de información o peticiones realizadas por los usuarios de cada servicio prestado por la caja. Igualmente, se evidencia que en el mes de mayo se disminuyó el flujo de PQRS, durante el mes solo se recibieron 4 solicitudes de petición de información. En los meses de Mayo y Junio se recibió un reclamo al área de Turismo Social por un “incumplimiento” en el servicio de transporte contratado y una sugerencia en la presentación de portafolio de una empresa dedicada a la comercialización de artículos recreativos que le podría interesar a la caja.

TIPOS DE USUARIO

En este período con respecto al tipo de usuario, se presenta una destacada participación de las empresas afiliadas, podemos notar además la participación de los trabajadores afiliados no fue tan notable durante este trimestre (abril, mayo y junio), además en el mes de junio hubo un notable aumento de requerimientos o PQRS de los clientes generales.

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

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 SuperSubsidio

Tabla 4 Tipos de usuarios II Trimestre

PERIODO/AÑO	TIPO USUARIO	MES					
		ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%
TRIMESTRE II 2019	EMPRESA AFILIADAS	3	75	15	75	13	60
	TRABAJADORES AFILIADOS	1	25	3	15	2	9
	CLIENTES GENERAL	0	0	2	10	7	31
	TOTAL	4	100	20	100	22	100

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSF

La caja de compensación tiene habilitado buzones en la sede administrativa, agencia de turismo, biblioteca, agencia de empleo y el Centro Recreacional, línea telefónica, pagina web, Facebook 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 privilegiando en el período el uso del correo institucional “atencionalcliente@cafamaz.com” más que los otros canales de recepción.

De acuerdo a los datos obtenidos se recibieron 46 PQRSF, de las cuales 40, referente al 86% de las PQRSF trimestrales, se recibieron a través del correo institucional, 3 oficios escritos y 3 se recibieron por el formulario de la pagina web, como se muestra el la tabla:

PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%

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 SuperSubsidio

TRIMESTRE II 2019	FORMULARIO WEB	3	7
	CORREO INSTITUCIONAL	40	86
	LLAMA DA TELEFÓNICA	0	0
	OFICIO	3	7
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0
	TOTAL	46	100

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA RESPUESTA

Respecto al estado se puede apreciar que de las cuarenta y seis (46) solicitudes el 100% se direccionaron efectivamente a las dependencias correspondientes para dar respuesta oportuna. En cuanto al tiempo de respuesta, se ha venido presentando un **incumplimiento del manual de atención al cliente** por parte de las áreas de Subsidio y Aportes y Turismo Social, situación que se puso a conocimiento de las mismas áreas y que se han venido manejando para mejorar el tiempo de respuesta y direccionamiento de respuesta. El mes en el que hubo más retrasos en las respuestas, lo que generó que se cerraran con fecha de vencimiento fue el mes de mayo. En promedio de tiempo de respuesta fue de 10 días. Esto debido a que el área de Subsidios y aportes es el área que presenta la mayor cantidad de PQRS durante el trimestre.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

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

PERIODO/ AÑO	MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%
TRIMESTRE II	SUBSIDIO Y APORTES	27	58

CAFAMAZ "Compromiso Social"



Certificado No.
CO-CER463277



Certificado No.
CO-SC-CER463277



VIGILADO SuperSubsidio

2019	TURISMO SOCIAL	4	9
	AGENCIA DE EMPELO	3	7
	MERCADEO	3	7
	ATENCION AL CLIENTE	7	15
	FINANCIERA	1	2
	TESORERIA	1	2
	TOTAL	46	100

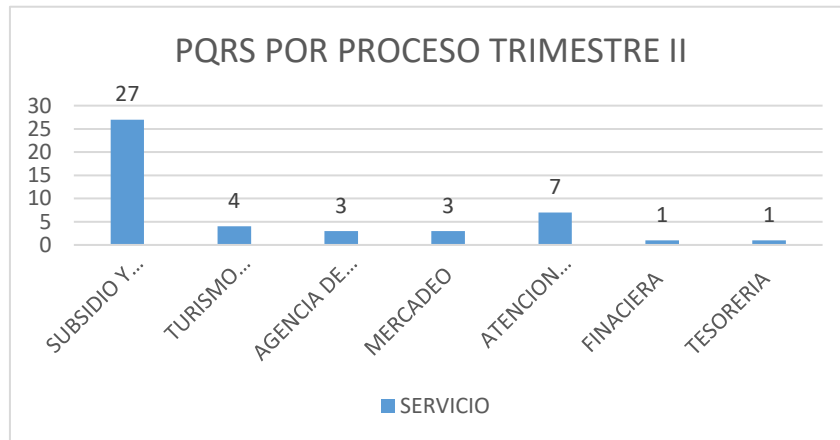


Gráfico 5 PQRS por proceso II Trimestre

ESPECIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

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

- Solicitud de requerimiento de encuestas para empresa
- Solicitud de costo de alojamiento familiar para vacacionar

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 SuperSubsidio

- solicitud de estado de cartera actualizado para empresa
- solicitud de estado de cuenta actualizado para empresa

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

- Solicitud de afiliación de la empresa
- Solicitud de afiliación de trabajador
- Solicitud de traslado de aportes
- Solicitud de traslado de aportes
- Solicitud de verificación de los empleados que se encuentran vinculados a la Caja
- Solicitud de certificado de retención en la fuente del año gravable 2018
- Inconformidad en el servicio de transporte terrestre prestado y solicitud de reembolso del dinero pagado por el servicio.
- Solicitud de información sobre el subsidio de vivienda
- Solicitud de traslado de aportes
- Solicitud de Información sobre la afiliación de la empresa y sus funcionarios.
- Solicitud de envío del radicado de la afiliación de trabajador
- Información sobre las capacitaciones actuales
- solicitud de afiliación de trabajador
- Solicitud de información sobre subsidio de vivienda
- Solicitud de afiliación de colaboradora
- Solicitud de estados de cartera
- Solicitud de devolución de aportes
- Solicitud de entrega del subsidio familiar (cuota monetaria) a los Trabajadores
- Solicitud el reembolso de dos cuotas adicionales a las descontadas
- Solicitud de información a Agencia de Viajes



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

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

- Solicitud de afiliación de la empresa
- Solicita su certificado de afiliación y aportes
- Solicitud de información de convenios y alojamientos
- Solicitud de afiliación de la empresa
- Solicitud de información acerca de las vacantes disponibles
- Solicitud de Información sobre postulación en el programa ESTADO JOVEN
- Solicitan certificado de afiliación de trabajadora
- Solicitud de presentación de portafolio de servicios
- Solicita cotización sobre cursos de capacitación, pasadías y planes turísticos
- Solicitud de formulario de afiliación para trabajadores
- Solicitan certificado de afiliación de trabajadora
- Solicitud de información acerca de las vacantes disponibles
- Solicitud de afiliación
- Solicitud de certificado de aportes
- Solicita cotización sobre cursos de capacitación, pasadías y planes turísticos
- Solicitud de certificado de afiliación del último año y certificado de que en el momento no se encuentra afiliado
- Solicitamos cotización del auditorio o salón
- Sugerencia de envío de catálogo de productos
- Solicitud de información de afiliación de la empresa
- Solicitud de información de afiliación de la empresa
- Solicitud de afiliación de la empresa
- Solicitud de traslado de aportes

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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



Encuestas Satisfacción respuesta PQRS

En el segundo (II) trimestre se realizaron 15 encuestas, como se muestra en el gráfico 3 el 80% de los usuarios tuvo una buena percepción sobre las respuestas brindadas. El 13% de los encuestados quedó “Insatisfecho” y solamente el 7% calificó como “totalmente insatisfecho” con respecto a la respuesta recibida. En otras palabras, de las 15 encuestas realizadas, 12 personas quedaron satisfechos y solo 3 personas calificaron de manera negativa el servicio, esto debido al retraso en los tiempos de respuesta. En general, dichas encuestas fueron calificadas positivamente.



Gráfico 6 Satisfacción en la respuesta II Trimestre

Sin embargo se recomienda mejorar los canales de comunicación, que permitan acceder a la opinión de los usuarios y clientes para dicha medición ya que muchos de ellos no se pudieron contactar.

Se debe crear una herramienta que permita conocer la percepción a toda respuesta dada a las PQRSF. Igualmente, con los grupos focales que se

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



desarrollaron durante el II trimestre con usuarios de nuestros servicios han permitiendo una mayor interacción y conocimiento de primera fuente de las expectativas de los servicios en nuestros afiliados.

Así mismo, se está trabajando internamente con las diferentes áreas para mejorar la percepción que tienen nuestros afiliados en cuanto al tiempo de respuesta, la coherencia y la atención brindada.

- **Grupo Focal** realizado en el Instituto de Educación Cafamaz el día 07 de mayo



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



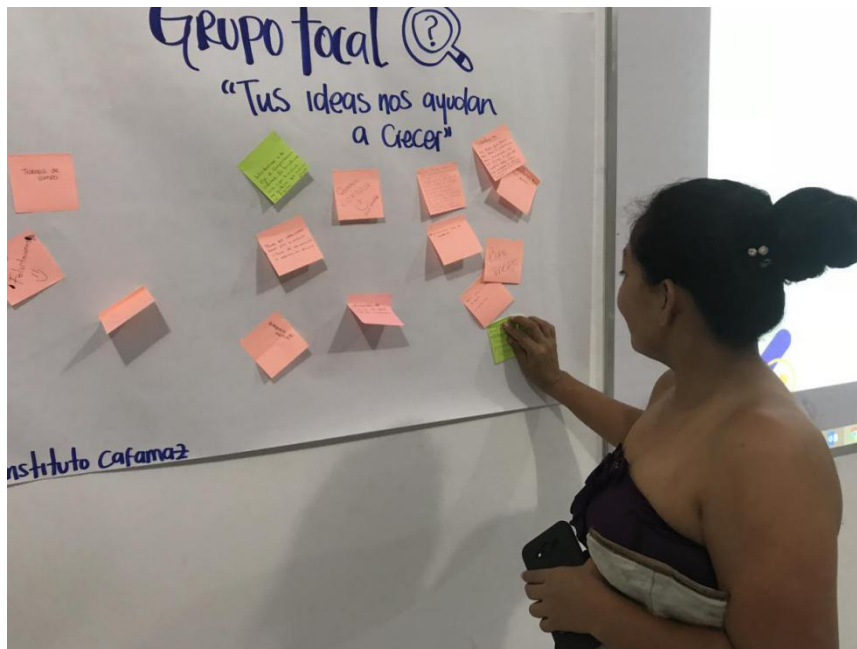
Certificado No.
CO-CER463277



Certificado No.
CO-SC-CER463277



VIGILADO SuperSubsidio



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

- **Grupo Focal** realizado con los beneficiarios del programa FOSFEC el día 07 de mayo 25 de junio



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



Sede Ad
5927653 T

Cafamaz: (8)
al Cliente: 311



Certificado No.
CO-CER463277



Certificado No.
CO-SC-CER463277



VIGILADO SuperSubsidio



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

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 42 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.



Certificado No.
CO-CER463277



Certificado No.
CO-SC-CER463277

TIPOS DE PQRS

PERIODO/AÑO	TIPO PQRS	MES		
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE

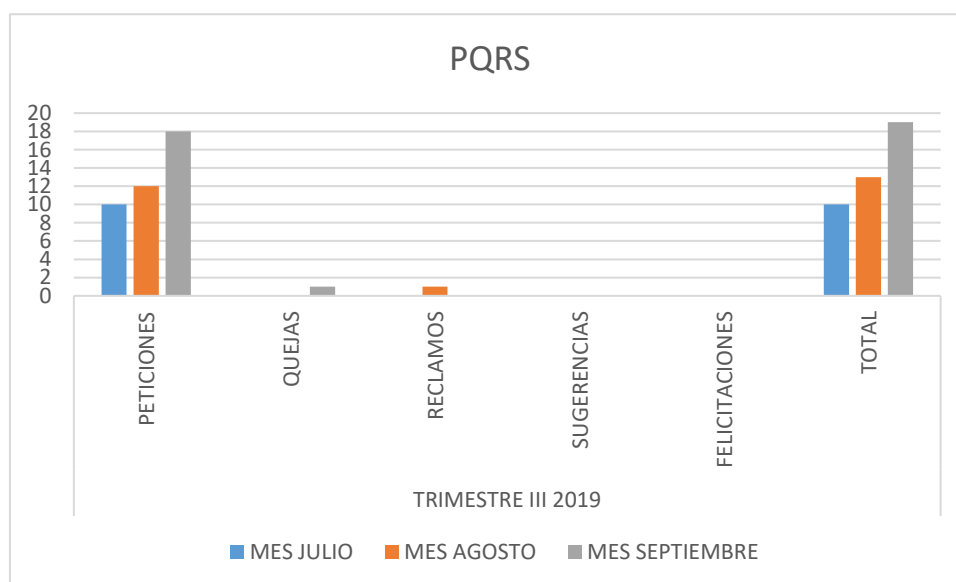
CAFAMAZ "Compromiso Social"

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

TRIMESTRE III 2019	PETICIONES	10	12	18
	QUEJAS	0	0	1
	RECLAMOS	0	1	0
	SUGERENCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	0	0	0
	TOTAL	10	13	19



Certificado No.
CO-CER463277



Certificado No.
CO-SC-CER463277

TIPOS DE USUARIO

En este período con respecto al tipo de usuario, se presenta una destacada participación de las empresas afiliadas, además en el mes de junio hubo un notable

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

aumento de requerimientos o PQRS de los clientes generales.

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

Tabla 5 Tipos de usuarios III Trimestre

PERIODO/AÑO	TIPO USUARIO	MES					
		JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%
TRIMESTRE III 2019	EMPRESA AFILIADAS	5	50%	7	54%	9	50%
	TRABAJADORES AFILIADOS	1	10%	3	23%	4	22%
	CLIENTES GENERAL	4	40%	3	23%	5	28%
	TOTAL	10	100%	13	100%	18	100%

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSF

La caja de compensación tiene habilitado buzones en la sede administrativa, agencia de turismo, biblioteca, agencia de empleo y el Centro Recreacional, línea telefónica, pagina web, Facebook 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 privilegiando en el período el uso del correo institucional “atencionalcliente@cafamaz.com” más que los otros canales de recepción.

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

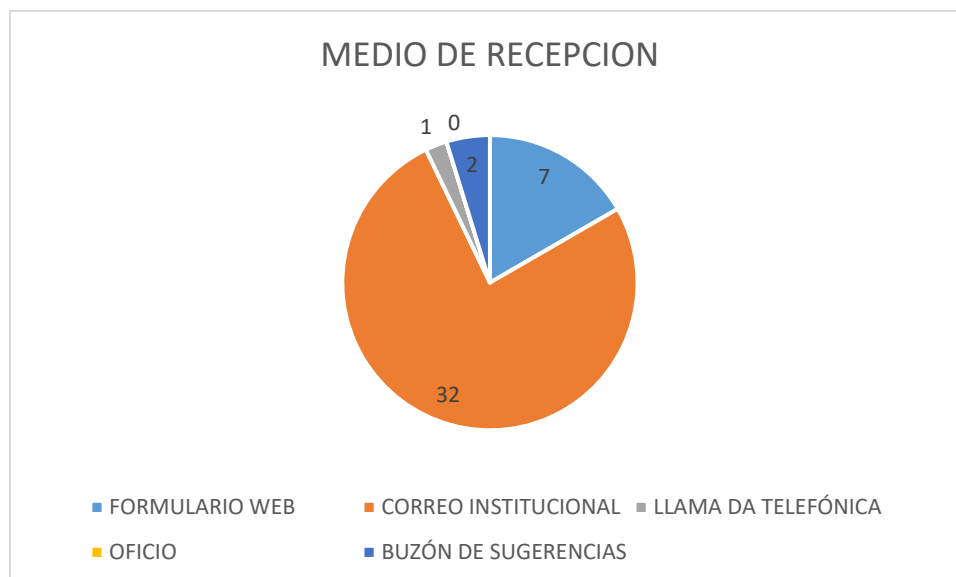
PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%
TRIMESTRE III 2019	FORMULARIO WEB	7	17%
	CORREO INSTITUCIONAL	32	76%
	LLAMA DA TELEFÓNICA	1	2%
	OFICIO	0	0%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	2	5%
	TOTAL	42	100%



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



NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA RESPUESTA

Respecto al estado se puede apreciar que de las (42) solicitudes el 100% se direccionaron efectivamente a las dependencias correspondientes para dar respuesta oportuna. En cuanto al tiempo de respuesta, se ha venido presentando un **incumplimiento del manual de atención al cliente** por parte de las áreas de Subsidio y Aportes y Turismo Social, situación que se puso a conocimiento de las mismas áreas y que se han venido manejando para mejorar el tiempo de respuesta y direccionamiento de respuesta. El mes en el que hubo más retrasos en las respuestas, lo que generó que se cerraran con fecha de vencimiento fue el mes de mayo. En promedio de tiempo de respuesta fue de 10 días. Esto debido a que el área de Subsidios y aportes es el área que presenta la mayor cantidad de PQRS durante el trimestre.



Certificado No.
CO-CER463277



Certificado No.
CO-SC-CER463277

SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

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

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

PERIODO/ AÑO	MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%
TRIMESTRE III 2019	SUBSIDIO Y APORTES	27	64%
	TURISMO SOCIAL	3	7%
	AGENCIA DE EMPELO	3	7%
	CENTRO RECREACIONAL	4	10%
	FINANCIERA	1	2%
	CREDITO SOCIAL	4	10%
	TOTAL	42	100%



Gráfico 7 PQRS por proceso III Trimestre

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

ESPECIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

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

- Solicitud de requerimiento de encuestas para empresa
- Solicitud de costo de alojamiento familiar para vacacionar
- solicitud de estado de cartera actualizado para empresa
- solicitud de estado de cuenta actualizado para empresa

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

- Solicitud de afiliación de la empresa
- Solicitud de afiliación de trabajador
- Solicitud de traslado de aportes
- Solicitud de traslado de aportes
- Solicitud de verificación de los empleados que se encuentran vinculados a la Caja
- Solicitud de certificado de retención en la fuente del año gravable 2018
- Inconformidad en el servicio de transporte terrestre prestado y solicitud de reembolso del dinero pagado por el servicio.
- Solicitud de información sobre el subsidio de vivienda
- Solicitud de traslado de aportes
- Solicitud de Información sobre la afiliación de la empresa y sus funcionarios.
- Solicitud de envío del radicado de la afiliación de trabajador
- Información sobre las capacitaciones actuales
- solicitud de afiliación de trabajador

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

- Solicitud de información sobre subsidio de vivienda
- Solicitud de afiliación de colaboradora
- Solicitud de estados de cartera
- Solicitud de devolución de aportes
- Solicitud de entrega del subsidio familiar (cuota monetaria) a los Trabajadores
- Solicitud el reembolso de dos cuotas adicionales a las descontadas
- Solicitud de información a Agencia de Viajes

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

- Solicitud de afiliación de la empresa
- Solicita su certificado de afiliación y aportes
- Solicitud de información de convenios y alojamientos
- Solicitud de afiliación de la empresa
- Solicitud de información acerca de las vacantes disponibles
- Solicitud de Información sobre postulación en el programa ESTADO JOVEN
- Solicitan certificado de afiliación de trabajadora
- Solicitud de presentación de portafolio de servicios
- Solicita cotización sobre cursos de capacitación, pasadías y planes turísticos
- Solicitud de formulario de afiliación para trabajadores
- Solicitan certificado de afiliación de trabajadora
- Solicitud de información acerca de las vacantes disponibles
- Solicitud de afiliación
- Solicitud de certificado de aportes
- Solicita cotización sobre cursos de capacitación, pasadías y planes turísticos
- Solicitud de certificado de afiliación del último año y certificado de que en el momento no se encuentra afiliado
- Solicitamos cotización del auditorio o salón

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 SuperSubsidio

- Sugerencia de envío de catálogo de productos
- Solicitud de información de afiliación de la empresa
- Solicitud de información de afiliación de la empresa
- Solicitud de afiliación de la empresa
- Solicitud de traslado de aportes

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Encuestas Satisfacción respuesta PQRS

En el tercer (III) trimestre se realizaron 12 encuestas, como se muestra en el gráfico 3 el 80% de los usuarios tuvo una buena percepción sobre las respuestas brindadas. El 13% de los encuestados quedo “Insatisfecho” y solamente el 7% califico como “totalmente insatisfecho” con respecto a la respuesta recibida. En otras palabras, de las 15 encuestas realizadas, 12 personas quedaron satisfechos y solo 3 personas calificaron de manera negativa el servicio, esto debido al retraso en los tiempos de respuesta. En general, dichas encuestas fueron calificadas positivamente.

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA		
NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANT	%
COMPLETAMENTE SATISFECHO	3	25%
SATISFECHO	9	75%
TOTAL	12	100%



Certificado No.
CO-CER463277



Certificado No.
CO-SC-CER463277

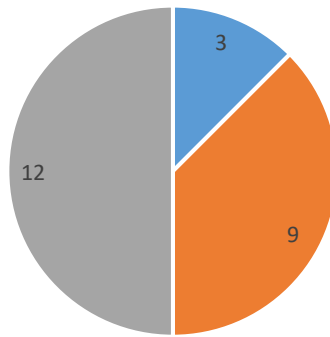


VIGILADO SuperSubsidio

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

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA CANT



■ COMPLETAMENTE SATISFECHO ■ SATISFECHO ■ TOTAL

Satisfacción de Respuesta III Trimestre



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

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 49 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 6 PQRS recibidas Trimestre IV

PERIODO/AÑO	TIPO PQRS	MES		
		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TRIMESTRE IV 2019	PETICIONES	19	7	22
	QUEJAS	0	0	0
	RECLAMOS	0	0	0
	SUGERENCIAS	0	0	0
	FELICITACIONES	0	1	0
	TOTAL	19	8	22

Gráfico 8 PQRS Recibidas Trimestre IV



Certificado No.
CO-CER463277



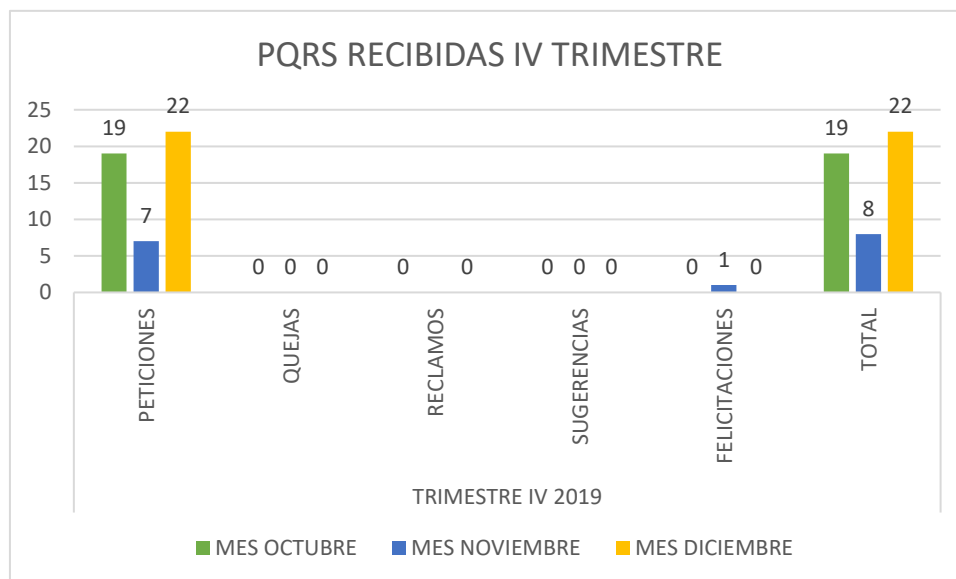
Certificado No.
CO-SC-CER463277



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



En lo transcurrido del cuarto trimestre, como queda evidenciado en la gráfica 1, se observa una tendencia constante en las solicitudes de información o peticiones realizadas por los usuarios de cada servicio prestado por la caja especialmente en el área de subsidio. Igualmente, se evidencia que en el mes de noviembre se disminuyó el flujo de PQRS, durante el mes solo se recibieron 7 solicitudes de petición de información y 1 felicitación.

TIPOS DE USUARIO

En este período con respecto al tipo de usuario, se presenta una destacada participación de las empresas afiliadas,

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

Tabla 7 Tipos de usuarios IV Trimestre

PERIODO/AÑO	TIPO USUARIO	MES					
		OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%

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

TRIMESTRE IV 2019	EMPRESA AFILIADAS	15	15%	2	2%	7	7%
	TRABAJADORES AFILIADOS	1	1%	2	2%	4	4%
	CLIENTES GENERAL	3	3%	4	4%	11	11%
	TOTAL	19	100	8	100	22	100

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSF

La caja de compensación tiene habilitado buzones en la sede administrativa, agencia de turismo, biblioteca, agencia de empleo y el Centro Recreacional, línea telefónica, 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” y la pagina web más que los otros 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, 2 oficios escritos y 13 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 IV Trimestre

PERIODO/AÑO	MEDIO UTILIZADO	NUMERO	%
TRIMESTRE VI	FORMULARIO WEB	13	27%

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



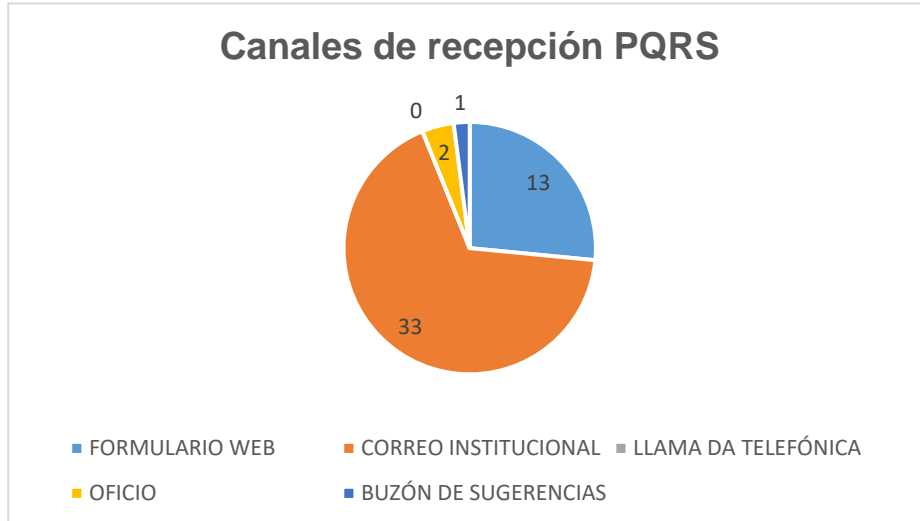
Certificado No.
CO-SC-CER463277



VIGILADO SuperSubsidio

2019	CORREO INSTITUCIONAL	33	67%
	LLAMA DA TELEFÓNICA	0	0%
	OFICIO	2	4%
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	1	2%
	TOTAL	49	100

Gráfico 3 Cana es de Recepción PQRS IV Trimestre



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

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. En el mes de Octubre por parte de Turismo Social, hubo un retraso en la respuesta de una petición de 13 días. En los meses de noviembre y diciembre se dio respuesta en los tiempos establecidos PQRS 5 días hábiles y derechos de petición 15 días hábiles, esto permite evidenciar el compromiso de las áreas y efectividad en las campañas realizadas por parte del área de Atención al Cliente para optimizar los tiempos de respuesta.

CONSECUTIVO	FECHA DE PQRS	USUARIO	ASPECTOS	AREA	FUNCIONARIO	REASIGNADO A	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN
155	10/24/2019	Nombre: GABRIEL Empresa: HOYOS Correo electrónico: maghop_7@hotmail.com Teléfono: 3123614579 Dirección: CL 64A 1A 40 Ciudad: BOGOTA Tipo: Petición Área: Agencia de viajes	Mensaje: CORDIAL SALUDO, AGRADECERIA DE SU AYUDA PARA LA SIGUIENTE COTIZACION DE TIKETES AEREOS. SOY ORIGINARIO DE LETICIA. ITINERARIO: * BOG-LET (ENTRE EL 23 AL 29 DIC/19) * LET-BOG (ENTRE EL 02 AL 08 ENE/20)	Agencia de Viajes	Giovanna Reichel	Mayerly Ruiz	11/6/2019	13	En repetidas ocasiones se solicito respuesta por parte del servicio, sin embargo la misma se da de manera tardía al usuario

SOLICITUDES RECIBIDAS POR ÁREA

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

Tabla 4 PQRS por área IV Trimestre

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

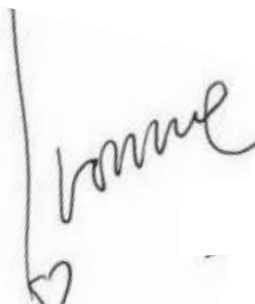


Certificado No.
CO-SC-CER463277



VIGILADO SuperSubsidio

PERIODO / AÑO	ÁREA ASIGNADA	NUMERO	%
TRIMESTRE IV 2019	SUBSIDIO Y APORTES	29	59%
	TURISMO SOCIAL	4	8%
	AGENCIA DE EMPLEO	4	8%
	MERCADEO	2	4%
	ATENCION AL CLIENTE	2	4%
	CREDITO SOCIAL	6	12%
	BIBLIOTECA	1	2%
	RECURSOS HUMANOS	1	2%
	TOTAL	49	100%



IVONNE ALEJANDRA MOTOA MONTAÑO

Firma del empleado

Atención al Cliente

Ciudad y Fecha: Leticia Amazonas Diciembre 2019



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