

INFORME DE PQRSF I TRIMESTRE 2024 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

COD MODALIDAD						
PQR	NOMBRE MODALIDAD PQR	MES PQR	NOMBRE MES PQR	CANTIDAD PQR	PORC SATISFACCION	OPORTUNIDAD RESPUESTAS
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	1	ENERO	95	100	7,1
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	2	FEBRERO	87	100	4,1
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	3	MARZO	74	97	6,4
2	QUEJAS Y RECLAMOS	1	ENERO	33	92	7,9
2	QUEJAS Y RECLAMOS	2	FEBRERO	59	95	5,8
2	QUEJAS Y RECLAMOS	3	MARZO	26	94	8,2
3	FELICITACIONES	1	ENERO	4	100	10,8
3	FELICITACIONES	2	FEBRERO	10	100	3,4
3	FELICITACIONES	3	MARZO	8	100	6,4

ARCHIVO 4-104 B

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2024 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
1	NO ACREDITACION	2
3	NO CUMPLE REQUISITOS	10
7	INCONVENIENTES EN REPORTE DE NOVEDADES (INCAPACIDAD, LICENCIAS, VACA	1
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIV	10
13	TEXTOS, UTILES ESCOLARES Y DEMAS MATERIALES PARA LA EDUCACION Y FORM	10
21	BENEFICIARIOS	2
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	9
38	TARIFAS	2
41	CAPACITACION	3
43	ALIMENTOS Y BEBIDAS	2
44	DEPORTES Y CLUBES	17
46	HOTELERIA	2
48	CENTROS RECREACIONALES	5
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	40
47	TURISMO SOCIAL	3

ARCHIVO 4-104 C

INFORME DE PQRSF II TRIMESTRE 2024 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

COD MODALIDAD			NOMBRE		PORC	OPORTUNIDAD
PQR	NOMBRE MODALIDAD PQR	MES PQR	MES PQR	CANTIDAD PQR	SATISFACCION	RESPUESTAS
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	4	ABRIL	73	100	6,9
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	5	MAYO	75	100	5
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	6	JUNIO	39	100	8,2
2	QUEJAS Y RECLAMOS	4	ABRIL	40	96	7
2	QUEJAS Y RECLAMOS	5	MAYO	33	100	3,2
2	QUEJAS Y RECLAMOS	6	JUNIO	18	81	6,8
3	FELICITACIONES	4	ABRIL	10	100	7,3
3	FELICITACIONES	5	MAYO	12	100	7
3	FELICITACIONES	6	JUNIO	4	100	6,5

ARCHIVO 4-104 B

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2024 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
1	NO ACREDITACION	10
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIV	30
21	BENEFICIARIOS	1
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	3
32	FOVIS URBANO - VIVIENDA NUEVA	2
38	TARIFAS	2
40	COLEGIOS	1
43	ALIMENTOS Y BEBIDAS	2
44	DEPORTES Y CLUBES	2
49	CREDITO	2
57	DENUNCIAS POR NO CUMPLIMIENTO DEL DEBIDO PROCESO.	4
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	21
48	CENTROS RECREACIONALES	4
46	HOTELERIA	1
3	NO CUMPLE REQUISITOS	5
16	PAZ Y SALVO (PERSONAS JURIDICAS Y NATURALES)	1

ARCHIVO 4-104 C

INFORME DE PQRSF III TRIMESTRE 2024 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

COD MODALIDAD							
PQR	NOMBRE MODALIDAD PQR	MES PQR	NOMBRE MES PQR	CANTIDAD PQR	PORC SATISFACCION	OPORTUNIDAD RESPUESTAS	
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	7	JULIO	74	100	9	
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	8	AGOSTO	76	100	8,6	
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	9	SEPTIEMBRE	103	100	9,2	
2	QUEJAS Y RECLAMOS	7	JULIO	23	94	10,9	
2	QUEJAS Y RECLAMOS	8	AGOSTO	37	88	4,8	
2	QUEJAS Y RECLAMOS	9	SEPTIEMBRE	38	100	7,3	
3	FELICITACIONES	7	JULIO	6	100	8	
3	FELICITACIONES	8	AGOSTO	12	100	5	
3	FELICITACIONES	9	SEPTIEMBRE	10	100	5,9	

ARCHIVO 4-104 B

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE 2023 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
1	NO ACREDITACION	1
2	NO CUENTA CON MEDIO DE PAGO	2
3	NO CUMPLE REQUISITOS	1
8	NO PAGO DE APORTES DEL EMPLEADOR	1
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIVOS)	17
19	EMPRESAS	1
21	BENEFICIARIOS	3
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	2
40	COLEGIOS	21
41	CAPACITACION	1
43	ALIMENTOS Y BEBIDAS	2
44	DEPORTES Y CLUBES	13
45	EVENTOS	1
46	HOTELERIA	2
47	TURISMO SOCIAL	2
48	CENTROS RECREACIONALES	13
49	CREDITO	2
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	41

ARCHIVO 4-104 C

Tipificación (Queja/Reclamo)	Descripción del hallazgo	Proceso		Acciones			
		Código	Área	Descripción	Tipo	Responsable	Fecha límite
1.60 Canales De Atención - Call Center	Se observa que durante el I Trimestre del año 2022 existen repetidos reclamos por Inadecuada Atención Personal y/o Telefónica por parte de los trabajadores de Subsidio y Aportes, incumpliendo el numeral 8.2.1 Comunicación con el Cliente de la NTC ISO 9001:2015.	PS-CA-SUB	Subsidio	Verificar la recurrencia de reclamos en el proceso frente a la misma tipología de la no conformidad y sus evidencias.	Acción Correctiva	Subsidio	18/10/2024
1.02 Subsidio Monetario - No Cuenta con medio de pago	Se observa que durante el I trimestre de 2022, el servicio de Subsidio se interpusieron repetidos reclamos por concepto de Expedición o Reposición Tarjeta Verde. Incumpliendo el numeral 8.5.1 Control de la producción y provisión del Servicio de la NTC ISO 9001:2015.	PS-CA-SUB	Subsidio	Verificar la recurrencia de reclamos en el proceso frente a la misma tipología de la no conformidad y sus evidencias.	Acción Correctiva	Subsidio	17/10/2024
1.09 Subsidio Monetario - Fallas Operativas (Inconsistencias en sistemas)	Se observa que durante el I Trimestre del año 2022 existen repetidos reclamos por por concepto de falencias e inconsistencias en el pago de la cuota monetaria por parte de los trabajadores de Subsidio y Aportes, incumpliendo el numeral 8.5.1 Control de la Producción y provisión del servicio de la NTC ISO 9001:2015	PS-CA-SUB	Subsidio	Presentar informe al Dpto de Mercadeo Corporativo cuando se reciban documentos extemporáneamente que afecten al afiliado, para que se tomen planes de acciones desde el área	Acción Correctiva	Subsidio	28/06/2024
				Verificar la recurrencia de reclamos en el proceso frente a la misma tipología de la no conformidad y sus evidencias.			10/10/2024
				Realizar la medición del comportamiento de los reclamos para identificar la causa raíz principal y tomar acciones.			30/09/2024
1.60 Canales De Atención - Call Center	Se observa que durante el año 2023 existen repetidos reclamos por Inadecuada Atención Personal y/o Telefónica por parte de los trabajadores del Gimnasio, incumpliendo el numeral 8.2.1 Comunicación con el Cliente de la NTC ISO 9001:2015	PS-CA GIM	GIMNASIO	Realizar seguimiento y tomar los correctivos pertinentes.	Acción Correctiva	GIMNASIO	30/08/2024
				Recordar nuevamente el cumplimiento de las orientaciones y procedimientos al equipo del gimnasio lo cual garantice la mejora en el servicio			30/08/2024
				Verificar la recurrencia de reclamos en el proceso frente a la misma tipología de la no conformidad y sus evidencias.			18/10/2024
1.60 Canales De Atención - Call Center	Se observa que durante el año 2023 existen repetidos reclamos inadecuada asesoría y/o mantenimiento a empresas por parte de los trabajadores de Mercadeo Corporativo, incumpliendo el numeral 8.2.1 Comunicación con el Cliente de la NTC ISO 9001:2015	PS-CA MER	MERCADEO	SOLICITAR CAPACITACION PARA EL EQUIPO COMERCIAL	Acción Correctiva	MERCADEO	30/09/2024
				Evidenciar las capacitaciones realizadas.			31/10/2024
1.60 Canales De Atención - Call Center	Se observa que durante el año 2023 existen repetidos reclamos por Inadecuada Atención Personal y/o Telefónica por parte de los trabajadores del CRU Centro Recreacional Urbano, incumpliendo el numeral 8.2.1 Comunicación con el Cliente de la NTC ISO 9001:2015	PS-CA CRU	CRU	1. Gestionar capacitación sobre atención a usuarios, dirigida por oficina atención al usuario	Acción Correctiva	CRU	15/03/2024
				trabajadores del CRU, lo correspondiente a información de la Caja e información de			30/04/2024
				4. Enviar correo a Escuelas Deportivas sobre la extensión de horarios que hay exclusivamente para atender los afiliados de las diferentes disciplinas deportivas, con el fin de que sea socializado a los afiliados que utilizan estos servicios.			31/03/2024
				2. Realización de charlas por parte de la líder del CRU a su equipo de trabajo, sobre tics de atención y otros			28/04/2024
				5. Verificar la recurrencia de quejas en el proceso frente a la misma tipología de la no conformidad y sus evidencias			15/07/2024
1.60 Canales De Atención - Call Center	Se observa que durante el año 2023 existen repetidas quejas por Inadecuada Atención Personal y/o Telefónica por parte de los trabajadores del Parque Caiké, incumpliendo el numeral 8.2.1 Comunicación con el Cliente de la NTC ISO 9001:2015	PS-CA CAK	CAIKÉ	Realizar reuniones con el todo el personal del parque Caiké haciendo énfasis en la adecuada a tención al afiliado y/o ciudadano	Acción Correctiva	CAIKE	30/08/2024
				Gestionar la realización de talleres enfocados a fortalecer las competencias del recurso humano para manejar situaciones de conflicto y habilidades blandas con el apoyo de la unidad de gestión humana			31/12/2024
				Verificar la recurrencia de las quejas en el proceso frente a la misma tipología de la no conformidad y sus evidencias			14/01/2025
1.60 Canales De Atención - Call Center	Se observa que durante el año 2023 existen repetidos reclamos por Inadecuada Atención Personal y/o Telefónica por parte de los trabajadores del Centro Vacacional Tomogo, incumpliendo el numeral 8.2.1 Comunicación con el Cliente de la NTC ISO 9001:2015	PS-CA CAK	CV TOMOGO	Retroalimentación de protocolos de atención por parte de la jefatura del CVT al equipo de recepción y cafetería	Acción Correctiva	CV TOMOGÓ	15/03/2024
				Solicitar a Gestión Humana capacitación para el personal del CVT referente a atención al usuario y servicio.			1/06/2024
				Verificar la recurrencia de las quejas en el proceso frente a la misma tipología de la no conformidad y sus evidencias			31/01/2025
1.60 Canales De Atención - Call Center	Se evidencia que el proceso del Gimnasio, para el primer trimestre del 2024 presenta quejas por inadecuada atención por parte del instructor/ profesor, incumpliendo el numeral 8.2.1. de la ISO 9001 2015	PS-CA GIM	Gimnasio	Recordar a los trabajadores asignados al proceso del gimnasio las responsabilidades asignadas y la importancia de la excelente atención al afiliados y/o ciudadano	Acción Correctiva	GIMNASIO	31/08/2024
				Presentación de informes a la Dirección Administrativa para toma de decisiones.			31/08/2024
				Verificar la recurrencia de reclamos en el proceso frente a la misma tipología de la no conformidad y sus evidencias.			17/01/2025
1.60 Canales De Atención - Call Center	Se observa que en el primer trimestre de 2024 se registraron repetidos reclamos por falta de la calidad en la prestación del servicio.	PS-CA MPC	MPC	Verificar la recurrencia de los reclamos por la misma tipología de la no conformidad y sus evidencias	Acción Correctiva	MPC	15/07/2024
1.03 Subsidio Monetario - No Cumple requisitos	Se observa que durante el segundo trimestre del 2024 se presentan repetidos reclamos en los que no se hace el pago del subsidio monetario debido a que el departamento de Subsidio, no cuenta con el Certificado escolar del beneficiario, aun cuando el afiliado lo ha enviado mediante correo electrónico.	PS-CA-SUB	Subsidio	Reforzar la campaña de actualización del certificado escolar de forma trimestral	Acción Correctiva	SUBSIDIO	31/12/2024
				Solicitar plan de choque a la Dirección en el presupuesto para la vigencia 2025 para tener mas personal en el proceso de digitación en la temporada alta por marzo, abril y mayo.			31/12/2024