

INFORME DE PQRSF III TRIMESTRE 2025 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	121	58	9,1
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	8	AGOSTO	83	98	9,6
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	9	SEPTIEMBRE	107	99	9,1
2	QUEJAS Y RECLAMOS	7	JULIO	49	100	2,7
2	QUEJAS Y RECLAMOS	8	AGOSTO	34	87	5,9
2	QUEJAS Y RECLAMOS	9	SEPTIEMBRE	32	88	4,8
3	FELICITACIONES	7	JULIO	14	100	2,1
3	FELICITACIONES	8	AGOSTO	14	100	3,4
3	FELICITACIONES	9	SEPTIEMBRE	20	100	3,3

ARCHIVO 4-104 B

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE 2025 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIVOS, DIFICULTADES EN LA COMUNICACION, CAIDAS DEL SISTEMA, ETC.)	49
19	EMPRESAS	1
20	TRABAJADOR	2
21	BENEFICIARIOS	3
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	2
40	COLEGIOS	7
41	CAPACITACION	1
44	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIVOS, DIFICULTADES EN LA COMUNICACION, CAIDAS DEL SISTEMA, ETC.)	17
46	TURISMO SOCIAL	5
47	DEPORTES Y CLUBES	5
48	CENTROS RECREACIONALES	8
49	CREDITO	4
51	DISCAPACIDAD	2
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	9

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	MERCADERO	SOLICITAR CAPACITACION PARA EL EQUIPO COMERCIAL	Acción Correctiva	MERCADERO	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 atención 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