

los otros servicios un monto de \$ 56.769.068, obteniendo un total en créditos y otros servicios de \$ 979.219.068.

10.9 Servicio al Cliente

En el trimestre a se atendió a los usuarios de manera presencial, telefónico y a través de del software Bitrix24, esta herramienta de comunicación es eficaz porque la atención es personalizada y de rápido acceso, ayuda al usuario a tener una respuesta inmediata a procesos e información que soliciten los usuarios sobre su Caja de Compensación.

La oficina de Servicio al Cliente apoyo a todos los procesos con respuestas desde el origen en un número de **303** peticiones y/o solicitudes, a través del correo serviciocliente@comfaboy.com.co y software Bitrix24.

CATEGORÍA	3ER TRIMESTRE 2024	4TO TRIMESTRE 2024	VARIACIÓN (%)
QUEJAS	74	59	-20,27%
PETICIONES	965	788	-18,35%
FELICITACIONES	10	44	340%
TOTAL	1049	891	-15%

1. Análisis de resultados

- **Disminución de quejas:** Las quejas disminuyeron en un 20.27% respecto al trimestre anterior, lo que refleja una mejora en la percepción de la calidad del servicio.
- **Reducción de peticiones y solicitudes:** Se registró una disminución del 18.35% en el número de peticiones. Este resultado sugiere que los usuarios obtuvieron una mayor claridad y resolución en los procesos, reduciendo la necesidad de consultas adicionales.
- **Aumento de felicitaciones:** Las felicitaciones aumentaron significativamente en un 340%, indicando una mayor satisfacción por parte de los usuarios.

2. Impacto de las medidas implementadas

La mejora en las estadísticas se atribuye al nombramiento de dos personas adicionales para la atención directa los usuarios, quienes desempeñaron un papel crucial en:

- Reducir los tiempos de espera
- Mejorar la calidad de las interacciones con los usuarios
- Brindar soluciones rápidas y efectivas



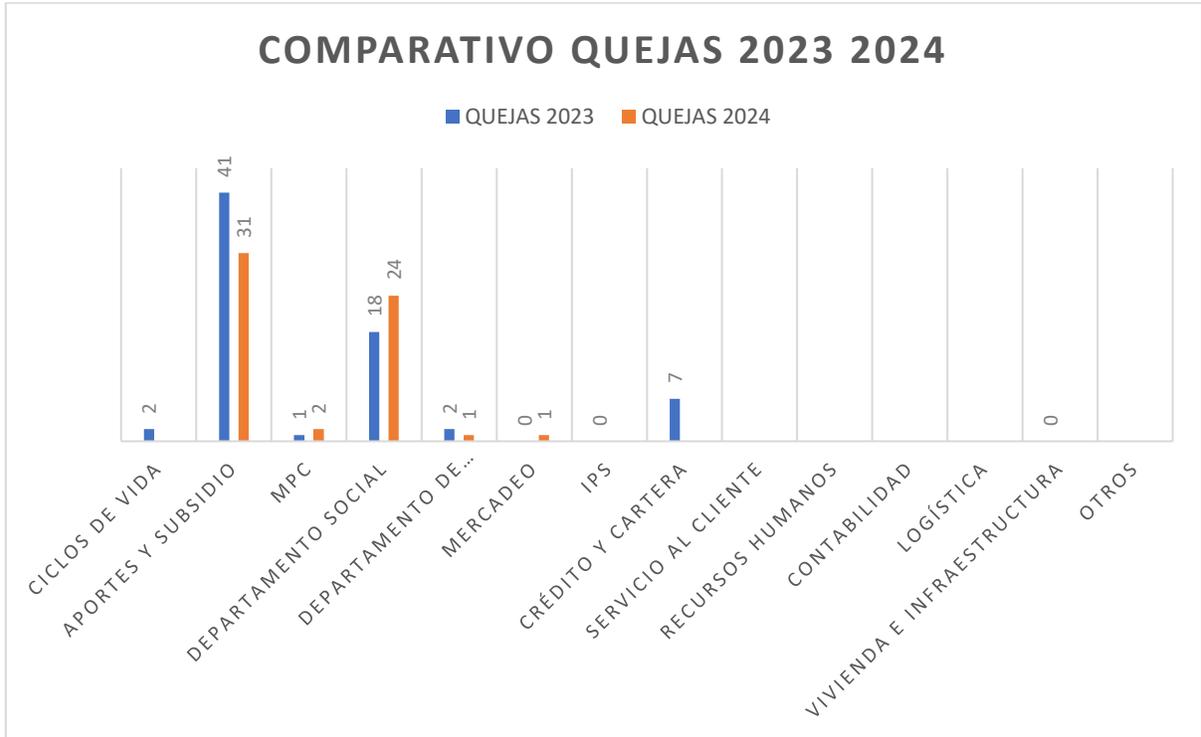
Comportamiento de la PQRSF por proceso en el cuarto trimestre 2024

PROCESO	FELICITACIÓN	PETICIONES Y SOLICITUDES	%POR PROCESO	QUEJA	%POR PROCESO
SUBSIDIO	4	513	65	31	53
SOCIAL	35	59	7	24	41
EDUCACIÓN	0	50	6	1	2
MERCADEO	0	35	4	1	2
CRÉDITO	1	62	8	0	0
MPC	0	64	8	2	3
ciclo de vida	3	0	0	0	0
IPS	1	5	1	0	0
TOTAL	44	788	100	59	100

Fuente: Servicio al Cliente

En el cuarto trimestre la mayor interacción de PQRSF con el Departamento de Subsidio, a través del comité de PQRSF se analizó las principales quejas y se solicita al Departamento de Aportes y Subsidio realizar una reunión con la sede de Sogamoso, donde se ha identificado falencias en la atención para este proceso.





Fuente: Bitrix24

Trámites y/o servicios que presentan mayor inconformidad

Afiliaciones: 13 quejas

Subsidio: 13 Quejas

Servicios sociales – Recreación – Centros Recreacionales: 24 Quejas

Quejas y reclamos recurrentes

Inconformidad en la atención y servicio de restaurante del Centro Vacacional de Comfaboy no explican la comida

Inconformidad en la atención y servicio de restaurante del Centro Recreacional Sogamoso

Mala atención de los funcionarios de aportes y subsidio de Sogamoso

No pago de subsidio monetario por falta de afiliación del trabajador

Inconformidad con afiliación de un trabajador

Solicitudes recurrentes

Afiliaciones de trabajador y beneficiario

Solicitud de certificados de Afiliación

Información sobre el pago de la cuota monetaria



Reservas Centro Vacacional y Hotelero
Solicitud de devolución de aportes

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS INDICADORES QUE MANEJA EL PROCESO.

Esta evaluación se realiza mediante encuesta Google de satisfacción enviada a los usuarios a través del correo electrónico registrado con los usuarios, y llamadas a celular quienes califican la satisfacción con la respuesta emitida por COMFABOY a sus Quejas y Reclamos y llamadas aleatorias al 100% de los usuarios.

En el cuarto trimestre se recibieron un total de 59 quejas, 788 peticiones y solicitudes, se logró establecer comunicación con 56 usuarios los cuales serán tomados como referencia para evaluar el indicador.

Del 100% de las personas con las que se estableció comunicación con 52 usuarios, el 21% calificó excelente, 63% buena, 8% regular y 8% mala.

Para la medición del indicador se toma como respuesta satisfactoria las que se encuentran como solicitud atendida para el caso corresponde a 52 respuestas para un porcentaje del 84% en satisfacción.

- **Cientes satisfechos con la respuesta emitida x 100**
Total, de clientes de quejas encuestados en un periodo

$$\frac{44 * 100}{52} = 84.6\%$$

EVALUACIÓN DE OPORTUNIDAD DE LOS INDICADORES QUE MANEJA EL PROCESO.

En el cuarto trimestre de 2024 se presentó un cumplimiento en la entrega oportuna de la siguiente manera:

De un total de 59 QyR recibidas, se contestaron dentro del tiempo establecido 55, para un porcentaje de cumplimiento del 93.2% y fuera del tiempo corresponden a 4 quejas con un 6.8%.

- **Total de PQRS contestadas en el plazo establecido x 100**
Total, de PQRS recibidas en el periodo

$$\frac{55 * 100}{59} = 93.2\%$$

