Servicio al Cliente

En el trimestre a se atendió a los usuarios de manera presencial, telefónico y a través de del software Bitrx24, 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 **390** peticiones y/o solicitudes, a través del correo servicioclientе@comfaboy.com.co y software Bitrix24.

A continuación, se comparan los resultados del segundo trimestre de 2025 con los del segundo trimestre 2024:

CATEGORIA	2do Trimestre 2024	2do Trimestre 2025	Variación %
QUEJAS	63	91	144
RECLAMOS	0	9	9
PETICIONES y SOLICITUDES	1061	1759	166
FELICITACIONES	1	111	111
TOTAL	1125	1960	174

Fuente: Bitrix24

Análisis de resultados

- **Aumento de quejas:** Las quejas aumentaron pasando de 63 a 91, lo cual puede ser interpretado desde diferentes perspectivas como Mayor visibilidad en los canales de atención, lo que facilitó el acceso de los usuarios a estos mecanismos y generó mayor uso de los mismos. Fomento de la cultura de la participación y el derecho a reclamar, generando mayor conciencia sobre el uso de los mecanismos formales de queja. Cabe resaltar que, si bien se presentó un aumento en el número de quejas, esto también representa una oportunidad para identificar puntos críticos, fortalecer procesos internos, el área de Servicio al Cliente continúa comprometida con el análisis de cada caso y la implementación de planes de mejora en busca de una atención de calidad y mejora continua.
- **Reclamos:** Se incrementaron los reclamos con respecto al trimestre anterior en un 9%.
- **Aumento de peticiones y solicitudes:** Se registró un aumento de peticiones y solicitudes pasando de 1061 a 1759, dicho aumento no necesariamente se debe a una falla, sino a un mejor acceso, mayor participación ciudadana, mejora en el canal de atención bitrix24, lo que refleja que los usuarios tienen una mayor comunicación con la Caja.

- **Aumento de felicitaciones:** Las felicitaciones aumentaron significativamente en 111%, indicando una mayor satisfacción por parte de los usuarios.

COMPORTAMIENTO FELICITACIONES
SEGUNDO TRIMESTRE 2025

SERVICIO	CANTIDAD
CVC MONIQUIRÁ	3
HOTEL PANORAMA	52
PISCINA CLUB COMFABOY	7
CLUB COMFABOY TUNJA	17
CENTRO RECREACIONAL SOGAMOSO	1
CENTRO RECREACIONAL DUITAMA	20
COLEGIO DUITAMA	1
AFILIACIONES PAIPA	3
BONO Y CALZADO ESCOLAR	5
SERVICIO AL CLIENTE TUNJA	1
COWORKING	1
TOTAL	111

Fuente: Bitrix24

Durante el segundo trimestre de 2025, se recibieron 111 felicitaciones, destacando 52 en el Hotel Panorama, piscina Club Comfaboy 7, Club Comfaboy 17, Centro Recreacional Duitama 20 como lo más destacado.

Impacto de las medidas implementadas: Con la implementación de la plataforma Bitrix24 se observa que los usuarios encuentran:

- Comunicación con Comfaboy con mayor facilidad
- Reducción en los tiempos de espera para comunicarse
- Mejorar la calidad de las interacciones con los usuarios
- Brindar soluciones rápidas y efectivas

COMPORTAMIENTO POR PROCESO SEGUNDO TRIMESTRE 2025

PROCESO	FELICITACIÓN	PETICIONES Y SOLICITUDES	%POR PROCESO	QUEJA	%POR PROCESO	RECLAMO	%POR PROCESO
CICLOS DE VIDA		12	0,7	1	1,1		
APORTES Y SUBSIDIO	3	1043	59,3	34	38,6		0
MPC	1	75	4,3	1	1,1		
DEPARTAMENTO SOCIAL	100	143	8,1	43	48,9	10	100
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN	6	419	23,8	3	3,4		0
MERCADEO		13	0,7		0,0		
IPS		11	0,6	3	3,4		0
CRÉDITO Y CARTERA		35	2,0	3	3,4		
SERVICIO AL CLIENTE	1	8	0,5		0,0		
DIRECCIÓN			0,0		0,0		
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURA			0,0		0,0		
PLANEACIÓN			0,0		0,0		
TOTAL	111	1759	100,0	88	100,0	10	
Fuente: Bitrix24							

CUADRO COMPARATIVO SEGUNDO TRIMESTRE 2024 &2025

PROCESO	solicitudes y peticiones	solicitudes y peticiones	Diferencia	porcentaje	QUEJAS	QUEJAS	Diferencia	porcentaje	Reclamo	Reclamo
	2024	2025	Valor	%	2024	2025	Valor	%	2024	2025
CICLOS DE VIDA	11	12	-1	109	0	1	1	1		
APORTES Y SUBSIDIO	790	1043	-253	132	43	34	9	79		
MPC	93	75	18	81	4	1	3	25		
DEPARTAMENTO SOCIAL	43	143	-100	333	8	43	-35	538		10
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN	43	419	-376	974	3	3	0	100		
MERCADEO	0	13	-13	13		0	0	0		
IPS	5	11	-6	220	1	3	-2	300		
CRÉDITO Y CARTERA	45	35	10	78	3	3	0	100		
SERVICIO AL CLIENTE	4	8	-4	4			0	0		
DIRECCIÓN		0	0				0	0		
VIVIENDA E INFRAESTRUCTURA	26	0	26	0	1	0	1	0		
PLANEACIÓN	1	0	1							
TOTAL	1061	1759		-	63	88	0		0	10
Fuente: Bitrix24										

En el segundo trimestre la mayor interacción de PQRSF se presentó con el Departamento de Aportes y Subsidio, seguido del Departamento de Educación, junto con y el Departamento Social.

Trámites y/o servicios que presentan mayor inconformidad

Aportes y subsidio: 34 quejas – peticiones: 1043
Servicios sociales – Recreación – Centros Recreacionales: 43 Quejas – 10 reclamos – peticiones 143
Departamento de Educación: 419 peticiones por Calzado y Bono Escolar – 3 quejas

Vigilado Supersubsidio
VIGILADO Supersalud

Quejas y reclamos recurrentes:

- Inconformidad afiliaciones de trabajadores y/o beneficiarios
- No pago de subsidio monetario
- Deficiente atención y demoras en Club Comfaboy
- Inconformidad con Restaurante Club Comfaboy
- Mal servicio de la funcionaria encargada de la línea de bolos del Club Comfaboy

Solicitudes recurrentes:

- Afiliaciones de trabajador y beneficiario
- Solicitud de certificados de Afiliación
- Información sobre el pago de la cuota monetaria
- Reservas por la App MiComfaboy
- Solicitud de devolución de aportes
- Aclaraciones de Calzado escolar y Bono escolar
- Solicitud de orientación y acceso a los servicios nuevos como Club Tunja

Indicador de Satisfacción:

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 segundo trimestre se recibieron un total de 88 quejas, 1759 peticiones y solicitudes, se logró establecer comunicación con 58 usuarios los cuales serán tomados como referencia para evaluar el indicador.

Del 100% de las personas con las que se estableció comunicación con 58 usuarios, calificaron 46 la respuesta buena con el 79.3 %, y 14 no quedaron conformes con la respuesta recibida.

Para la medición del indicador se toma como respuesta satisfactoria las que se encuentran como solicitud atendida para el caso corresponde a 46 respuestas para un porcentaje del 79.3% en satisfacción.

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

$$\frac{46 * 100}{58} = 79.3\%$$

Vigilado Supersubsidio
VIGILADO Supersalud

Indicador de Oportunidad:

En el segundo trimestre de 2025 se presentó un cumplimiento en la entrega oportuna de la siguiente manera:

De un total de 98 QyR recibidas, se contestaron dentro del tiempo establecido 66, para un porcentaje de cumplimiento del 67.3% y fuera del tiempo corresponden a 32 quejas.

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

$$\frac{66 * 100}{98} = 67.3\%$$

Vigilado Supersubsidio
VIGILADO Supersalud