



Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos

Vigencia 2022

Periodo: Enero a diciembre de 2022

Servicio al Cliente

Somos Delagente



www.comfencovalle.com.co

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos 2022

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Peticiones por trimestre:

Trimestre	Cantidad de PQRSF	% Part.
Trimestre 1: ene a mar	19.576	25,79%
Trimestre 2: abr a jun	18.492	24,36%
Trimestre 3: jul a sep	20.583	27,11%
Trimestre 4: oct a dic	17.262	22,74%
Total general	75.913	100,00%

75.913

PQRSF recibidas entre enero y diciembre de 2022.

96%

De las peticiones son de la tipología Solicitudes, seguido de 3% Comentarios positivos y 1% Reclamos

Top Servicios

76% Registro y Aportes
9% Gestión Comercial Caja
4% Vivienda
4% Recreación
3% Educación
3% Servicios Financieros

Peticiones por Tipología:

Tipología	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total Peticiones	% Part.
Solicitud	18.723	17.871	19.666	16.369	72.629	95,7%
Comentario Positivo	425	356	557	612	1.950	2,6%
Reclamo	327	185	220	143	875	1,2%
Queja	41	44	84	85	254	0,3%
Sugerencia	60	36	56	53	205	0,3%
Total PQRSF	19.576	18.492	20.583	17.262	75.913	100%

Nota: PQRSF corresponde a las tipologías Solicitudes, Reclamos, Comentarios positivos, Sugerencias y Quejas

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos 2022

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Peticiones por Servicio o área:

Servicio	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total Peticiones	% Part.
Registro y Aportes	14.572	14.428	15.457	13.457	57.914	76,3%
Gestión Comercial Caja	1.807	1.661	1.840	1.301	6.609	8,7%
Prestación del servicio Recreación	702	605	904	799	3.010	4,0%
Prestación del servicio Vivienda	798	780	929	414	2.921	3,8%
Prestación del servicio Educación	792	274	628	636	2.330	3,1%
Servicios Financieros	714	482	605	501	2.302	3,0%
Tecnología de la Información	69	132	127	83	411	0,5%
Empleabilidad	90	107	68	45	310	0,4%
Mercadeo	12	11	6	10	39	0,1%
Servicio al Cliente	6	6	13	9	34	0,0%
Gobierno de Información	5	3	4	5	17	0,0%
Asuntos Corporativos	6	1	1	1	9	0,0%
Gestión Logística	3	1	1	1	6	0,0%
Tesorería		1			1	0,0%
Total PQRSF	19.576	18.492	20.583	17.262	75.913	100%

Nota: PQRSF corresponde a las tipologías Solicitudes, Reclamos, Comentarios positivos, Sugerencias y Quejas



Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos 2022

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Peticiones por Canal de origen:

Canal	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total Peticiones	% Part.
Correo electrónico	8.706	8.468	9.964	8.411	35.549	46,8%
Telefónico	5.395	4.800	4.969	3.895	19.059	25,1%
Atención Presencial	3.572	3.552	3.613	3.175	13.912	18,3%
Formulario Web	412	535	736	555	2.238	2,9%
Buzón Sugerencias	524	399	606	648	2.177	2,9%
Facebook	383	438	374	342	1.537	2,0%
Canal Virtual	424	194	196	93	907	1,2%
Asesor Virtual	105	43	66	83	297	0,4%
Carta	43	56	47	44	190	0,3%
Instagram	3	6	8	14	31	0,0%
Landing	9	1	1		11	0,0%
Super Subsidio			2	1	3	0,0%
Reporte SAT			1	1	2	0,0%
Total PQRSF	19.576	18.492	20.583	17.262	75.913	100%

Nota: PQRSF corresponde a las tipologías Solicitudes, Reclamos, Comentarios positivos, Sugerencias y Quejas



Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos 2022

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad:



NO APLICA

Durante la vigencia 2022, en la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente no se presentaron solicitudes para traslado a otras instituciones.

Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:



NO APLICA

Durante la vigencia 2022, en la Caja de Compensación Familiar se dio trámite oportuno y pertinente a las manifestaciones que ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos para nuestros usuarios.

Nota: PQRSF corresponde a las tipologías Solicitudes, Reclamos, Comentarios positivos, Sugerencias y Quejas

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos 2022

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Tiempo de respuesta a las peticiones:

Proceso	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Promedio general
Asuntos Corporativos	4,7	7,0		7,0	5,3
Empleabilidad	3,6	5,2	3,6	4,9	4,3
Gestión Comercial caja	0,7	1,2	2,1	1,7	1,4
Gestión Logística	4,3	3,0	5,0	5,0	4,4
Gobierno de información	5,0	6,0	12,2	2,8	6,9
Mercadeo	1,5	2,6	2,2	1,4	1,9
Prestación del servicio de Recreación	3,3	4,0	3,3	3,0	3,4
Prestación del servicio de Vivienda	1,0	0,4	0,6	0,4	0,6
Prestación del servicio Educación	3,3	3,4	3,4	4,8	3,8
Registro y Aportes	3,4	5,0	5,1	5,1	4,7
Servicio al Cliente	2,2	4,0	4,1	7,4	4,5
Servicios Financieros	1,8	2,2	2,0	1,7	1,9
Tecnología de la información	5,6	1,9	1,9	2,7	2,7
Tesorería		7,0			7,0
Total general	3,0	4,3	4,4	4,5	4,1

4,1 días hábiles

Es el tiempo promedio de respuesta a las peticiones durante el 2022. Siendo la meta interna corporativa de 7 días hábiles.



Muchas Gracias



www.comfenalcovalle.com.co

Comfenalco Valle
delagente