



Somos la Caja Delagente

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos

Vigencia 2024

Periodo: Enero a marzo de 2024

Servicio al Cliente, mayo 02 de 2024

Comfenalco Valle
delagente

© 2024 Comfenalco Valle

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos 2024 – Trimestre 1

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Peticiones por trimestre:

Trimestre	Cantidad PQRSF
Trimestre 1: ene a mar	18.053

18.053

PQRSF recibidas entre enero y marzo de 2024.

Peticiones por Tipología:

Tipología	Trimestre 1	% Part.
Solicitud	17.040	94,4%
Comentario Positivo	600	3,3%
Reclamo	204	1,1%
Sugerencia	106	0,6%
Queja	103	0,6%
Total PQRSF	18.053	100%

94,4%

De las peticiones son de la tipología Solicitudes, seguido del 3,3% Comentarios positivos.

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

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos 2024 – Trimestre 1

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Peticiones por Servicio o área:

Servicio	Trimestre 1	% Part.
Registro y Aportes	13.472	74,6%
Gestión Comercial Caja	1.813	10,0%
Servicios Financieros	986	5,5%
Recreación y Deportes	903	5,0%
Vivienda	393	2,2%
Educación y Cultura Caja	144	0,8%
Empleabilidad	130	0,7%
Consortio PED Delagente	105	0,6%
APP Delagente Virtual	72	0,4%
Mercadeo	20	0,1%
Servicio al Cliente	8	0,0%
Gobierno de Información	4	0,0%
Gestión Logística	1	0,0%
Asuntos Corporativos	1	0,0%
Tesorería	1	0,0%
Total PQRSF	18.053	100%

Top 5 de Servicios

1. Registro y Aportes
2. Gestión Comercial Caja
3. Servicios Financieros
4. Recreación y Deportes
5. Vivienda

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

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos 2024 – Trimestre 1

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Peticiones por Canal de origen:

Canal	Trimestre 1	% Part.
Correo electrónico	8.541	47,3%
Atención Presencial	4.055	22,5%
Telefónico	3.180	17,6%
Buzón Sugerencias	765	4,2%
Formulario Web	674	3,7%
Afiliación Empleadores Web	470	2,6%
Canal Virtual	171	0,9%
Facebook	109	0,6%
Carta	60	0,3%
Asesor Virtual	20	0,1%
Sucursal Virtual	6	0,0%
Instagram	1	0,0%
Twitter	1	0,0%
Total PQRSF	18.053	100%

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

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos 2024 – Trimestre 1

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad:



NO APLICA

Durante el primer trimestre de 2024, 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 el primer trimestre de 2024, 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.

Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos 2024 – Trimestre 1

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Tiempo de respuesta a las peticiones:

Proceso	Trimestre 1
Gobierno de Información	10,75
Tesorería	9,00
Registro y Aportes	5,15
Empleabilidad	5,10
Servicio al Cliente	4,50
Asuntos Corporativos	3,00
Consortio PEC Delagente	2,88
Educación y Cultura Caja	2,75
Prestación del Servicio de Recreación	2,32
Gestión Logística	2,00
App Delagente Virtual	1,95
Gestión Comercial Caja	0,79
Servicios Financieros	0,66
Prestación del Servicio de Vivienda	0,61
Mercadeo	0,30
Total General	4,19

4,1 días hábiles

Es el tiempo promedio de respuesta a las peticiones durante el primer trimestre de 2024. Siendo la meta interna corporativa de 7 días hábiles.

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

Muchas
Gracias

Comfenalco Valle

