PQRSF

I TRIMESTRE 2026

DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

Comfiar

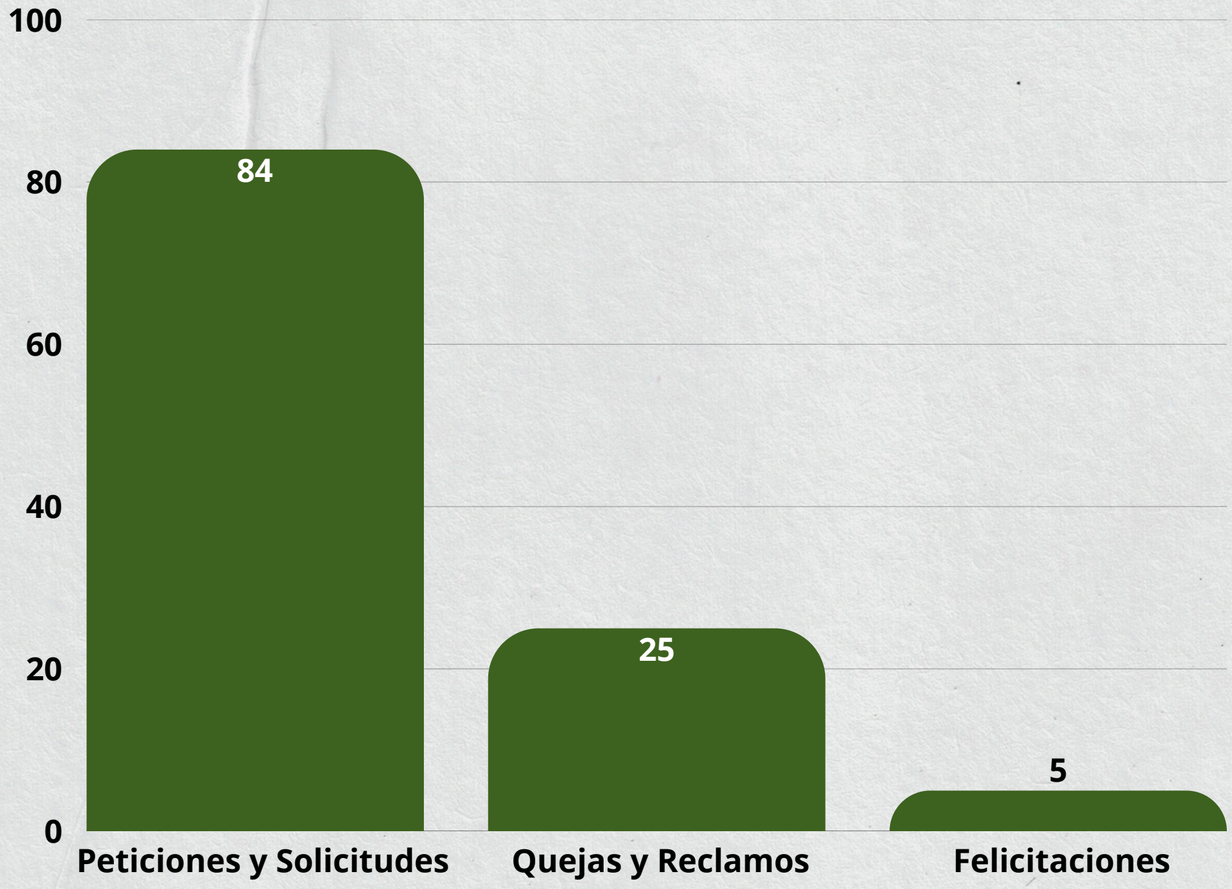
INTRODUCCIÓN

Presentación del Informe de PQRSF – I TRIMESTRE 2026

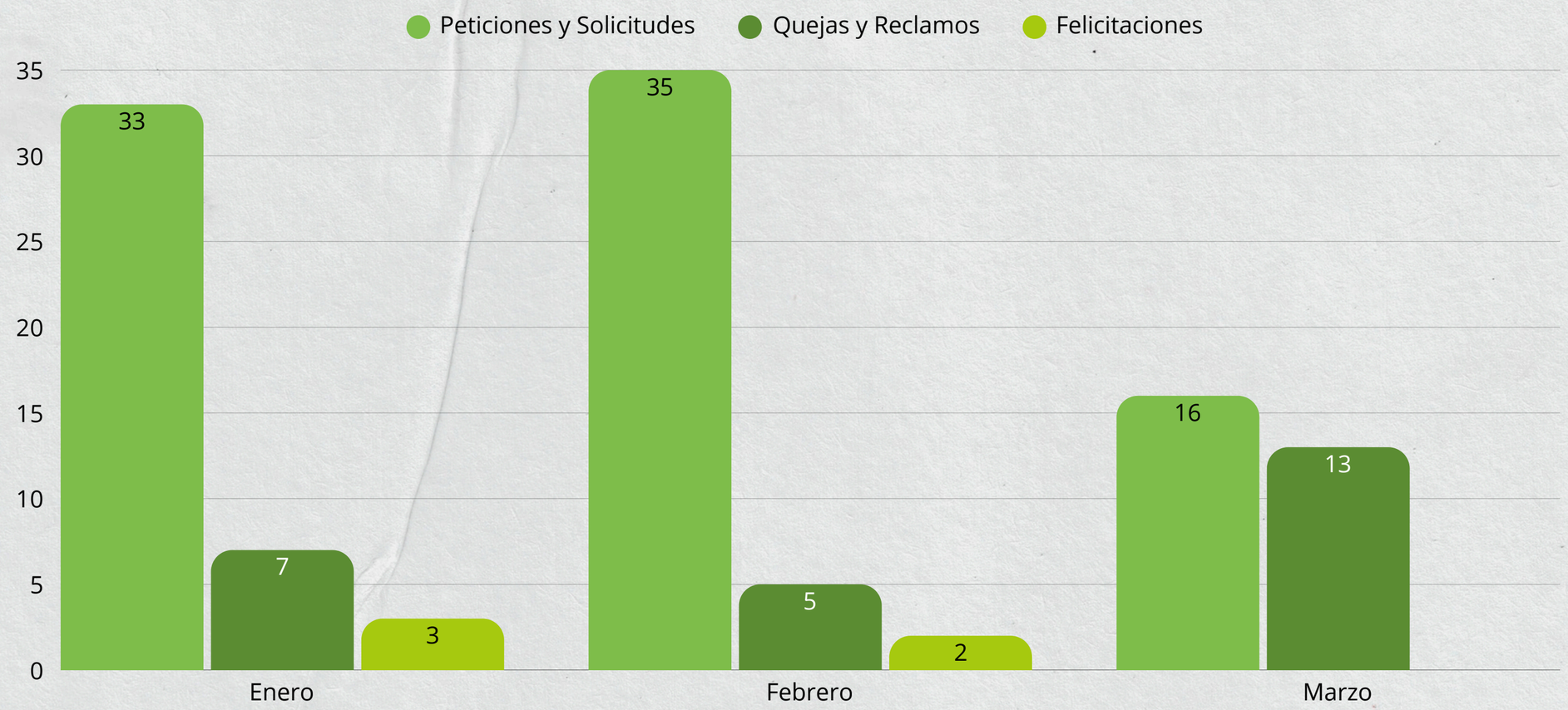
Durante este periodo, gestionamos un total de 114 solicitudes, donde el volumen principal se concentró en Peticiones y Solicitudes con un 73.7% de participación. Asimismo, el análisis destaca que las Quejas y Reclamos representaron el 21.9% del total, mientras que las Felicitaciones alcanzaron un 4.4%.

A continuación, desglosaremos estos indicadores con el fin de optimizar nuestra eficiencia operativa y fortalecer la experiencia de servicio en nuestra corporación.

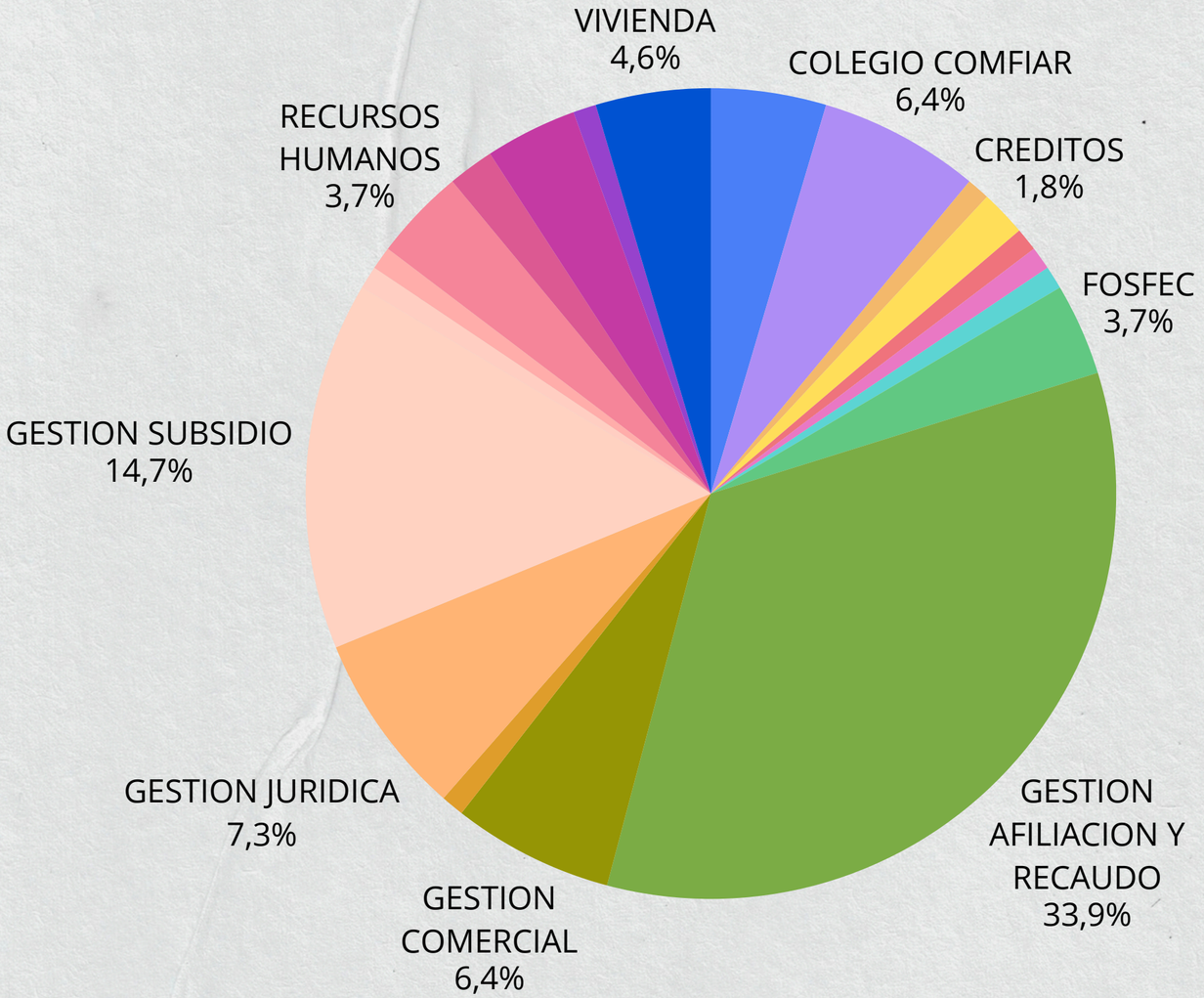
TIPOS DE PQRSF



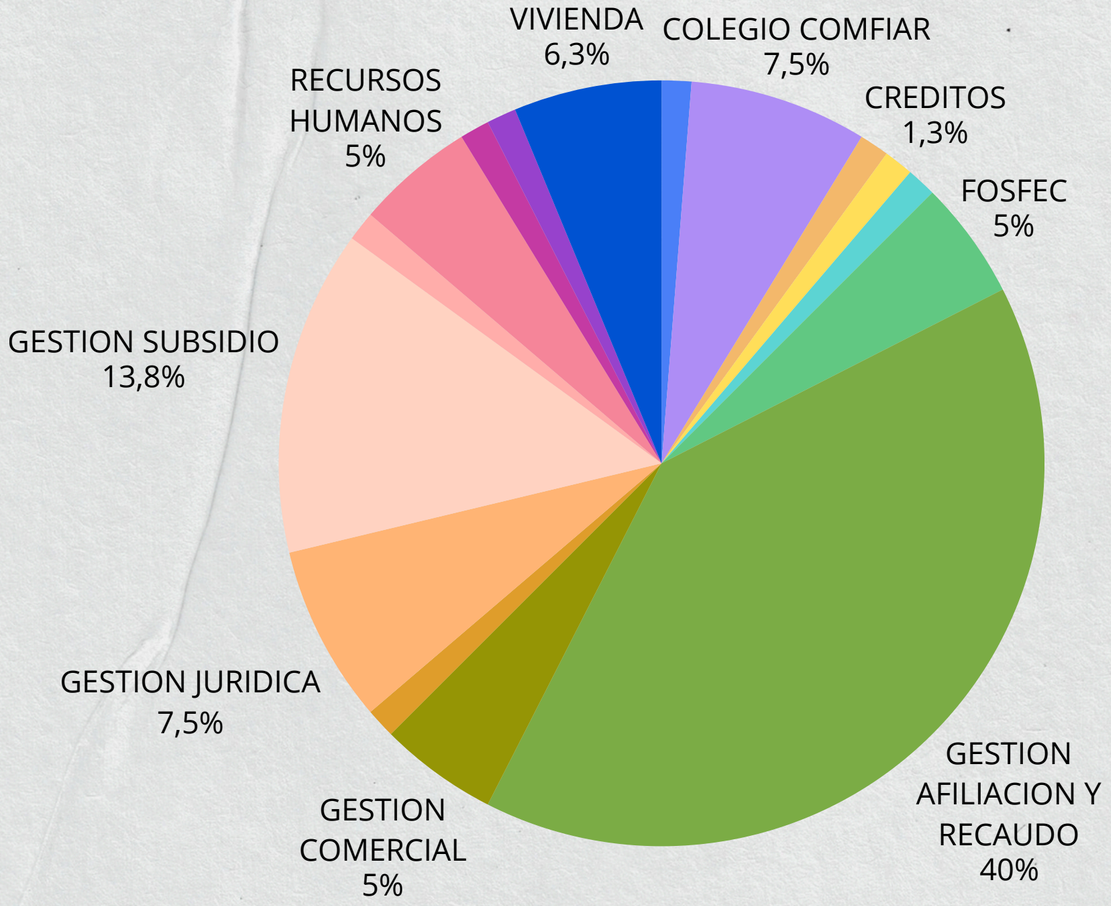
TIPOS DE PQRSF POR MES



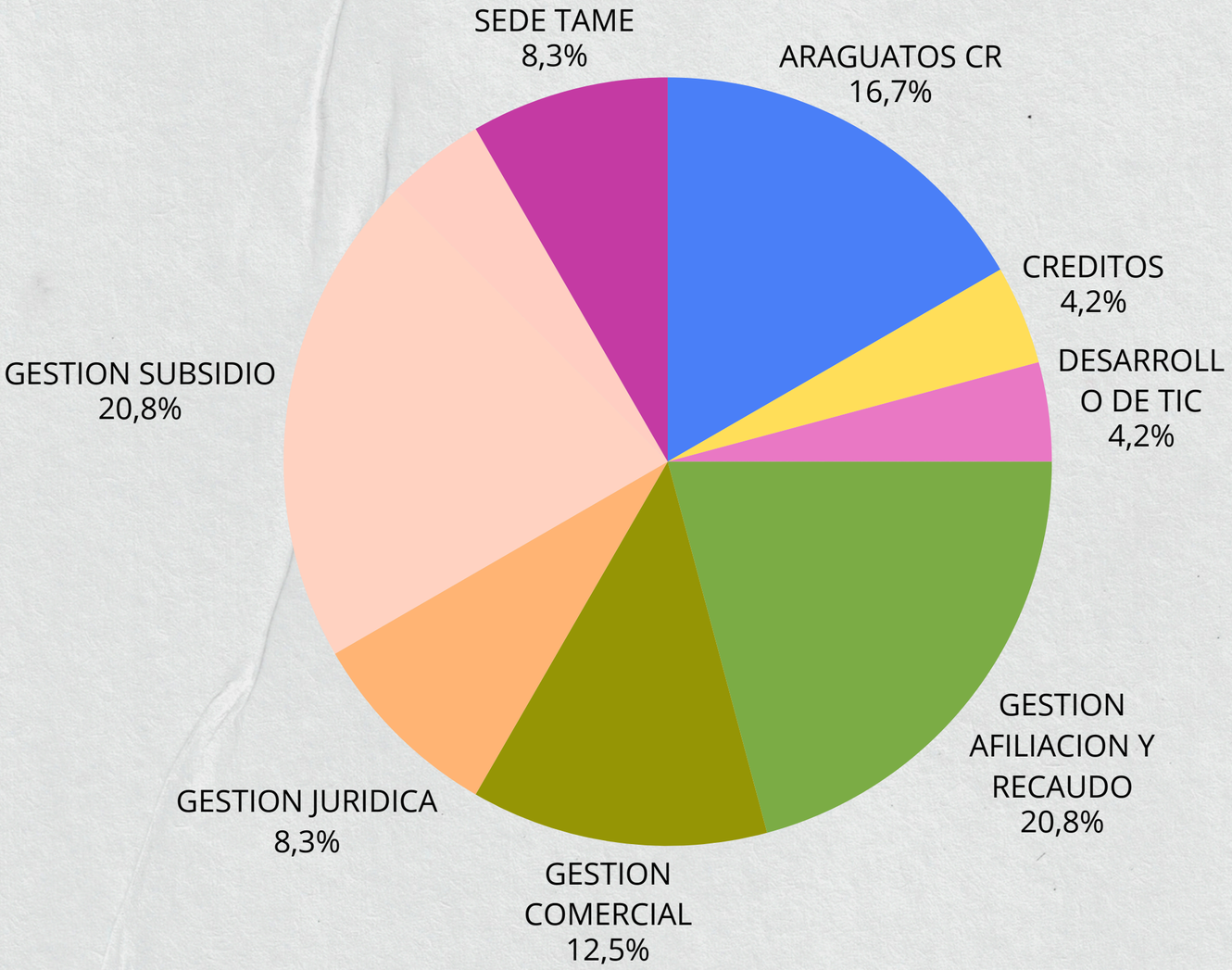
PQRSF POR DEPENDENCIA



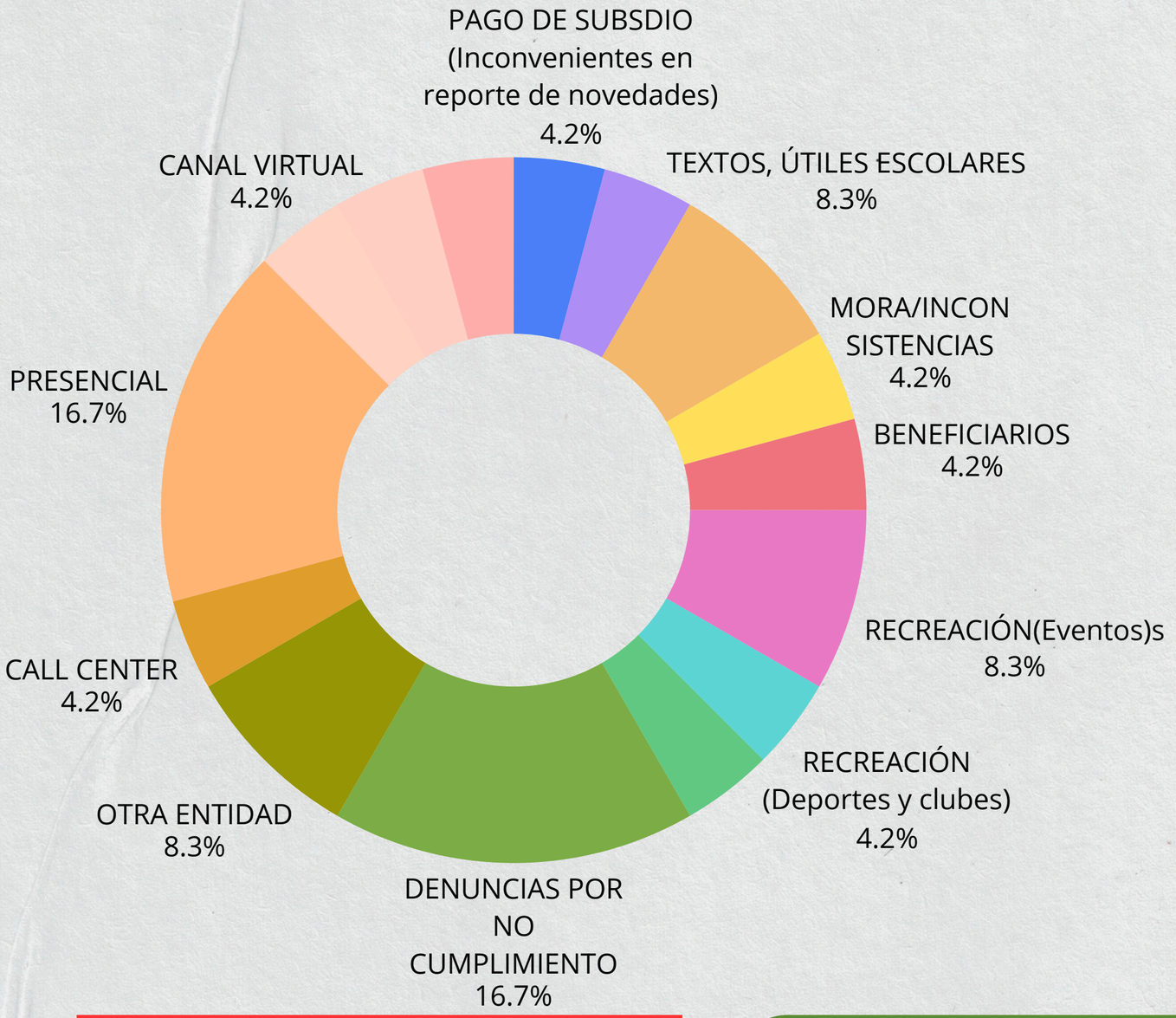
PETICIONES Y SOLICITUDES POR DEPENDENCIA



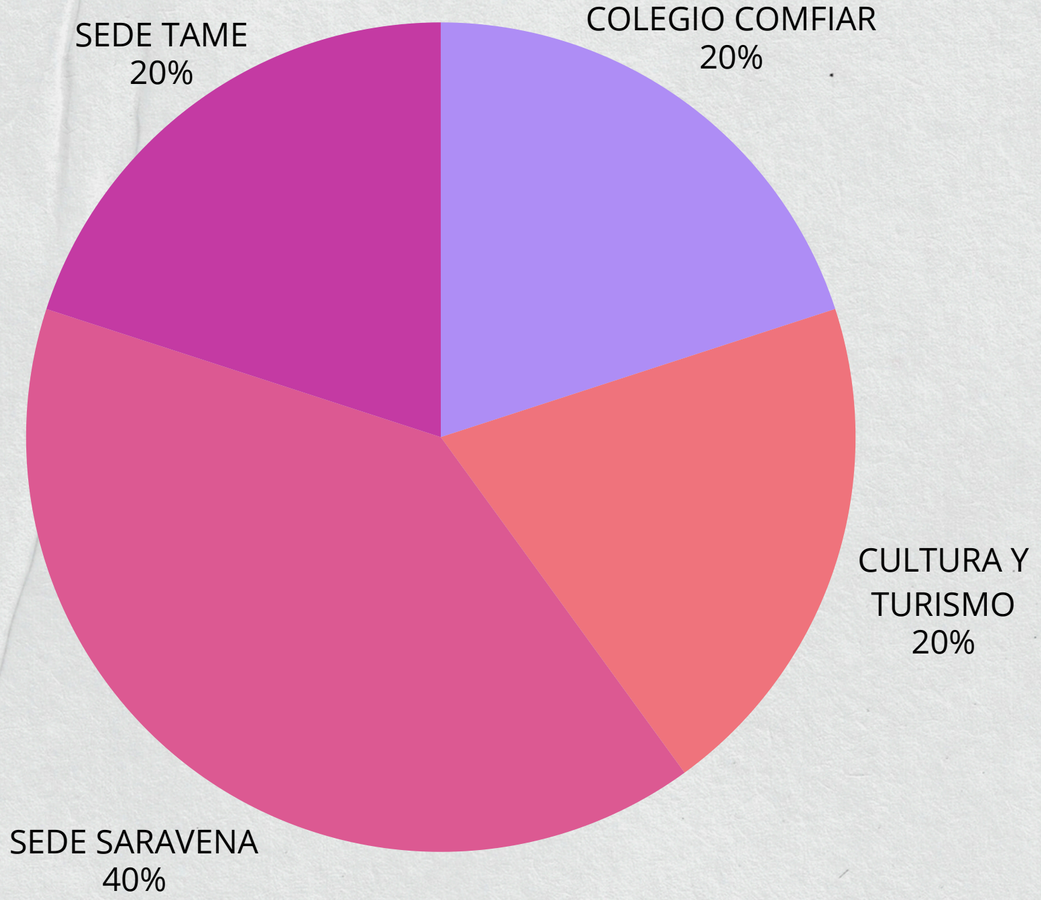
QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA



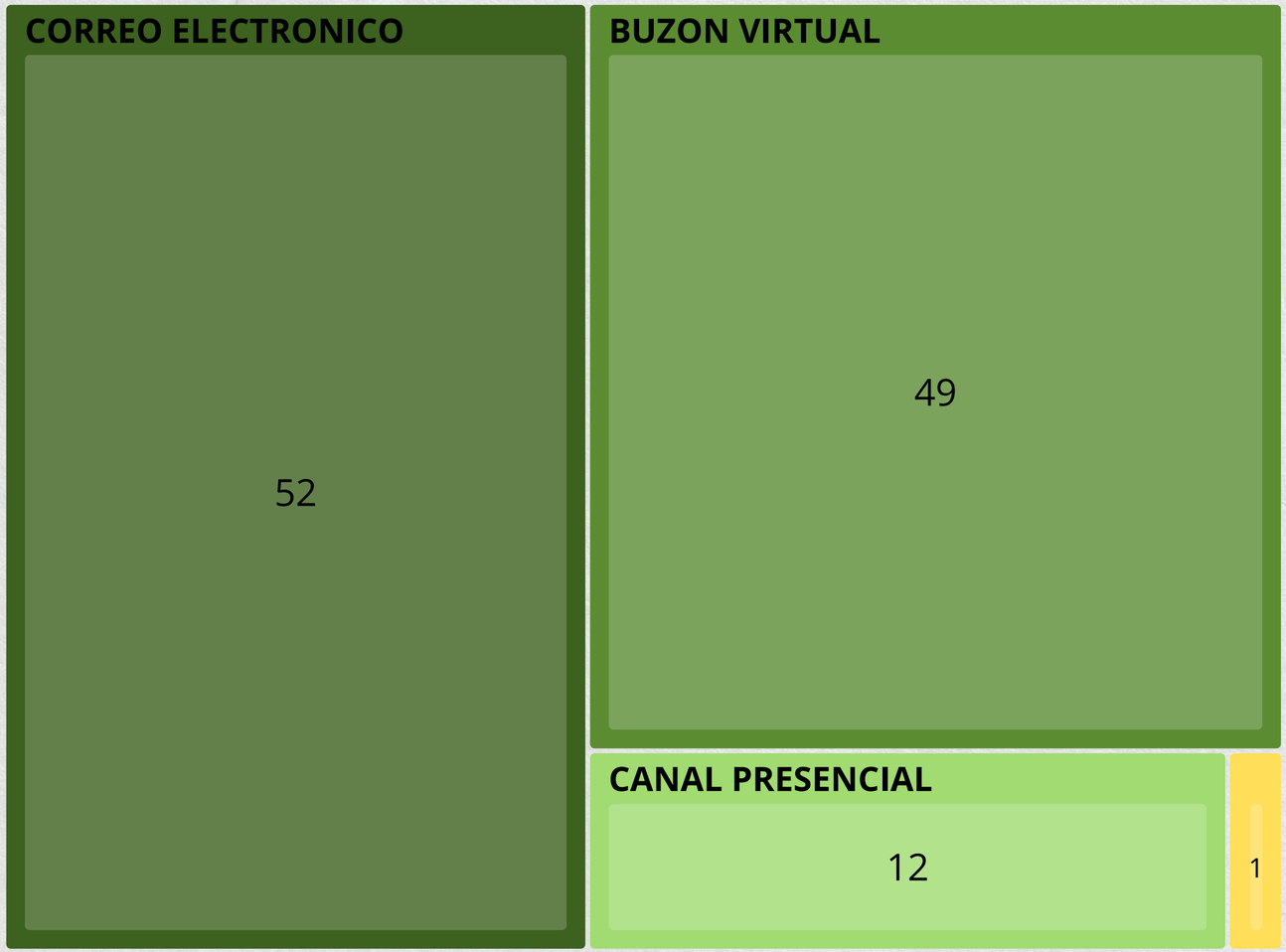
QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA



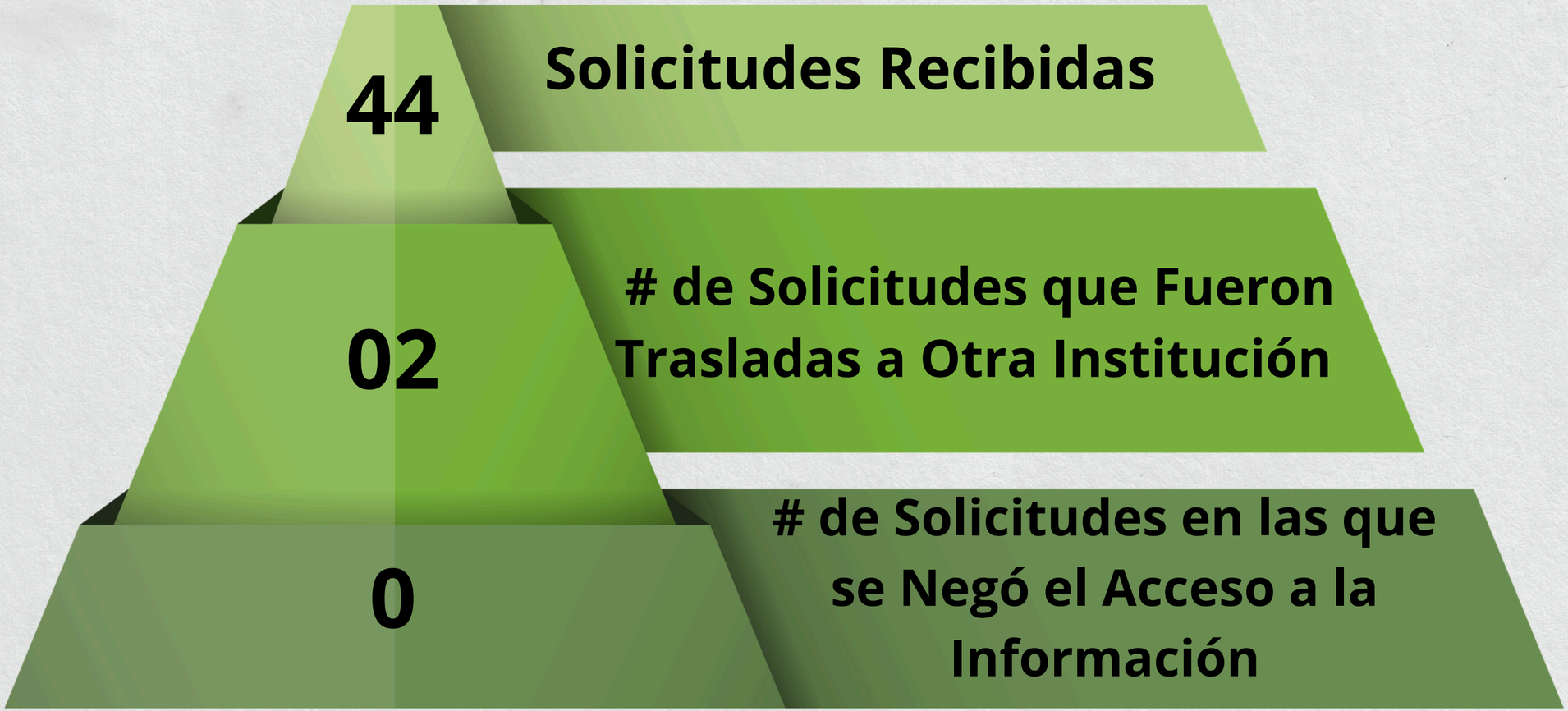
FELICITACIONES POR DEPENDENCIA



PQRSF POR CANALES DE ATENCIÓN



SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

33 Peticiones y Solicitudes

1.solicito de manera respetuosa y formal: Que se proceda a actualizar la información registrada en la plataforma, eliminando cualquier referencia a la palabra "cónyuge" o relación similar asociada a mis datos.

2.Solicito de su colaboración para que nos envíen el estado de cuenta a 30 de diciembre de 2025 de la empresa Ambulancias Aéreas.

GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

3.Se certifique que el trabajador se encuentra afiliado a la caja de compensación familiar COMFIAR, registrando como fecha inicial de vinculación el día 18 de noviembre del 2024. y se corrija el error administrativo que dio lugar a la desvinculación indebida del trabajador, dejando constancia de que dicha actuación no fue solicitada ni autorizada por la empresa.

4.Luego de realizar una validación con Fonvivienda, encontramos que algunos beneficiarios aparecen afiliados a Cafam y simultáneamente en otra Caja de Compensación Familiar. Por tal motivo, solicitamos su apoyo para confirmar la información correspondiente.

5.Necesito afiliar a mis 2 hijos y esposa.

GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

6.Por medio de la presente, con el objeto de verificar los pagos bajo la razón social COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP BIC con NIT 830.122.566-1 nos permitimos solicitar a ustedes enviar un PAZ Y SALVO o ESTADO DE CUENTA de aportes para garantizar que la compañía se encuentre al día con los aportes a seguridad social.

7.Quiero eliminar a uno de mis hijos de mi núcleo pues después de un proceso con el juez de Impugnacion de la paternidad se me dio a conocer mediante prueba de ADN que no es hijo legítimo mío y ya se dictaminó la sentencia en la cual el juez ordenó El cambio de apellido ante la registraduría.

8.El estado de cuenta actual que refleje nuestra situación con CAJA DE COMPENSACION COMFACESAR.

GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

9.Solicitamos de su amable colaboración generando el estado de cuenta y/o paz y salvo correspondiente a la empresa CENIT TRANSPORTE Y LOGÍSTICA DE HIDROCARBUROS S.A.S. identificada con NIT 900531210-3, de acuerdo con los aportes realizados a su entidad.

10.Solicito de manera formal desvincular de su Entidad a la Srta. como empleada dependiente de nuestra sociedad, debido a la terminación de nuestra relación laboral.

11.Con el presente nos permitimos solicitar el envío del Paz y Salvo de los aportes realizados a la Caja de Compensación Familiar correspondientes al periodo de enero a diciembre de 2025 de la compañía La Previsora Compañía de Seguros identificada.

GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

12.Solicitar información acerca del proceso de afiliación de empresa el cual fue solicitado al correo notificacionesjudiciales@comfiar.com.co, esto por motivo de que el proceso de afiliación no es claro en la pagina Agradezco su atención.

13.solicitar de manera respetuosa la expedición del certificado de paz y salvo, certificación de aportes y/o estado de cuenta, correspondientes a la empresa SOLUCIONES EN RED.

14.Solicita a la Caja de Compensación Familiar información clara y certificada sobre el estado de sus aportes al sistema de compensación familiar. En específico, requiere la expedición de certificación de paz y salvo por concepto de aportes y, en caso de existir obligaciones pendientes, la remisión del estado de cartera detallado.

GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

15.Solicitamos su colaboración con la devolución de los aportes realizados a los cotizantes que se relacionan a continuación, debido a que por una inconsistencia presentada en el proceso se realizó el aporte de manera errada.

16.Por medio de la presente, nos permitimos informar que, debido a un error operativo involuntario en la digitación del código de la Caja de Compensación en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), se realizaron pagos a favor de COMFIAR que en realidad correspondían a la Caja de Compensación COMCAJA (Guainía) del trabajador.

GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

17. El usuario propone la implementación de un modelo de recepción simplificada de documentos en ventanilla, consistente en: Recepción inmediata con verificación básica de requisitos formales. Radicación diferida gestionada internamente por el área de correspondencia. Remisión interna por trazabilidad a las dependencias competentes.La finalidad de la propuesta es mejorar la experiencia del ciudadano, reducir tiempos de espera y aumentar la eficiencia operativa del proceso de radicación.

18.El motivo es para saber cómo puedo ingresar al portal para hacerla afilaición de 1 trabajador hace varios días se envio la documentación y no dijeron que se aprobó la afiliación de la empresa, pero no sabemos cuál es el paso a seguir, como ingresamos al portal contraseña o usuario.

GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

19. Usuaria solicita la afiliación del menor a su núcleo familiar en la Caja de Compensación, indicando que el niño se encuentra bajo su custodia por orden de la Autoridad Tradicional Indígena del Resguardo San José del Lipa. Adjunta documentos que acreditan la custodia y solicita acceso a los beneficios correspondientes.

20.Necesito saber cómo encontrar el portal empresarial en donde se gestionan las afiliaciones, cuál es su dirección electrónica.

21.Manifiesta que radicó recurso de reposición y en subsidio apelación el día 2 de diciembre de 2025, frente a una decisión adoptada por la entidad, indicando que el término legal para responder y notificar vencía el 24 de diciembre de 2025, sin que a la fecha haya recibido respuesta alguna. Señala que la entidad guardó silencio frente al recurso interpuesto, razón por la cual solicita el reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo.

GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

22. Solicita orientación para realizar su afiliación a la Caja de Compensación Familiar COMFIAR como trabajadora dependiente con contrato vigente. Adicionalmente, consulta sobre la posibilidad de afiliar a su nieto como beneficiario, indicando que el menor convive con ella y depende económicamente de su sostenimiento, aunque no cuenta con custodia judicial formal. Solicita información sobre la procedencia del trámite, requisitos y documentos necesarios.

23.Solicito cordialmente me sea suministrado el estado de cuenta detallado de la deuda presunta o real que registra en nombre de la empresa SGS bajo el número de identificación 860.049.921. Requiero esta información con el fin de verificar posibles inconsistencias en los aportes parafiscales y proceder con las aclaraciones o pagos correspondientes.

GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

24.El Banco de las Microfinanzas Bancamía S.A., identificado con NIT 900.215.071-1, solicita el traslado de los aportes correspondientes a los meses de septiembre y octubre de 2025 del colaborador(a), hacia la CCF Comfenalco Santander, debido a que presenta doble afiliación. Indica que la colaboradora se encuentra afiliada a dicha Caja desde el 23 de septiembre de 2025 y solicita su inactivación en esta entidad. Adjunta planillas de pago y certificados de afiliación para verificación y solicita confirmación del traslado efectuado.

25. Solicitud de cartera a la fecha de nuestra compañia Ventas y servicios s.a Nit 860050420-4.

GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

26. La empresa Consultec International S.C., identificada con NIT 900324784-1, solicita apoyo para realizar la afiliación del trabajador con fecha de ingreso 11 de febrero de 2026. Indica que, al intentar realizar el proceso mediante la plataforma, el sistema rechaza la afiliación señalando que el trabajador se encuentra activo con la empresa ATS American Tubular Services S.A.S., pese a que el trabajador ingresará a laborar con la empresa solicitante y no tienen relación con la empresa mencionada. Solicitan validación de la información registrada o indicación del procedimiento para continuar con la afiliación.

27.La Superintendencia del Subsidio Familiar remite, conforme al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, la PQRS presentada por la Universidad Católica de Manizales identificada con NIT 890.806.477-9, para que la entidad adelante el trámite correspondiente por tratarse de un asunto de su competencia. La Superintendencia informa que notificó al peticionario sobre el traslado de la solicitud al correo electrónico suministrado.

GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

28. Solicita el envío del listado de colaboradores vinculados a la compañía que presentan documentación pendiente de actualización respecto a sus beneficiarios, tales como certificados de estudio, documentos de identidad u otros soportes requeridos, con el fin de realizar la respectiva actualización de información.

29. Solicita se informe el fundamento normativo que exige la presentación de documento de custodia legal para registrar hijastros como beneficiarios del subsidio familiar. Requiere se indique la norma, artículo aplicable, si la exigencia se encuentra en la Ley 789 de 2002 o corresponde a procedimiento interno o lineamientos de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Igualmente solicita se informe qué otros documentos podrían acreditar que los menores hijastros se encuentran a su cargo.

GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

30. Solicitud de información sobre historial de afiliación, horas cotizadas, empleadores aportantes, copia de aportes y posible existencia de beneficios económicos o valores pendientes a favor del peticionario.

31.Solicitud de envío de certificado de afiliación de trabajador.

32. Solicitud de información sobre estado de cartera, aportes y expedición de certificado de paz y salvo o no afiliación.

GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

5 Quejas y Reclamos

1.Inconformidad por respuestas emitidas por la entidad, solicita reconocimiento de silencio administrativo positivo y expedición de paz y salvo.

2.Inconformidad por respuesta extemporánea de la entidad, solicita reconocimiento de silencio administrativo positivo y expedición de paz y salvo.

GESTIÓN AFILIACIÓN Y RECAUDO DE APORTES PARAFISCALES Y FISCALIZACIÓN

3. La Superintendencia del Subsidio Familiar traslada a la Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR una PQRS presentada por la señora, quien manifiesta inconformidad por la omisión y/o actuación de la entidad. Se requiere respuesta de fondo, clara, fundamentada en la normatividad vigente y reglamentos internos, dentro del término perentorio otorgado por la Superintendencia.

4. Empresa solicita actualización en cartera por presunto reporte erróneo de incumplimiento de aportes, indicando novedades de retiro ya registradas.

5. Usuaria solicita corrección de afiliación por registro incorrecto de cónyuge y actualización de estado para nueva afiliación.

GESTIÓN SUBSIDIO

11 Peticiones y Solicitudes

1. Buenos días, ¿cómo hago para reclamar el kit escolar en fortul, dónde debo inscribirme?

2. El horario de entrega de los kits escolares es limitado al ser solo en la mañana, sugiero un horario en las dos jornadas.

3. Ingresar al subsidio de comfiar a mi hijo.



GESTIÓN SUBSIDIO

4. El usuario presenta Derecho de Petición en modalidad de Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación, manifestando inconformidad con la decisión administrativa relacionada con el reconocimiento y posterior calificación como cuota monetaria no autorizada a favor de su madre beneficiaria.

5. El motivo de mi solicitud se debe al No pago de la cuota monetaria de mis beneficiarios, durante los meses de diciembre de 2025 y enero 2026.

6. Necesito saber si mi hijo está recibiendo la cuota monetaria.

GESTIÓN SUBSIDIO

7. El usuario manifiesta inconformidad por la suspensión del pago de la cuota monetaria correspondiente a su madre, quien figura como persona a cargo. Señala que la Caja de Compensación Familiar COMFIAR negó el reconocimiento del subsidio argumentando la afiliación de la beneficiaria a un régimen especial de salud, condición que según el peticionario no constituye causal de exclusión conforme a la normatividad vigente, al no implicar la percepción de salario, renta o pensión. Solicita la revisión del actuar administrativo de la Caja, la verificación del cumplimiento de los requisitos legales y, de ser procedente, el establecimiento del derecho y el pago de los valores dejados de percibir.

GESTIÓN SUBSIDIO

8. La empresa Comercializadora de Refrigerados Nutresa S.A.S. informa que, a partir del 16/01/2026, asumió como empleador a un grupo de trabajadores por sustitución patronal proveniente de Alimentos Cárnicos S.A.S., existiendo continuidad en la cotización durante el mes de enero de 2026. Solicita: Información sobre el pago de los subsidios familiares correspondientes a diciembre de 2025 y enero de 2026, indicando que no deben ser suspendidos por existir continuidad laboral.Confirmación de que la novedad de sustitución patronal se encuentra registrada en el sistema. Confirmación de que los trabajadores conservan la antigüedad previamente reconocida.

GESTIÓN SUBSIDIO

9.La usuaria manifiesta inconformidad con la decisión de la Caja de Compensación de declarar como no autorizadas cuotas monetarias pagadas durante aproximadamente cinco años a su madre como beneficiaria. Señala que desconocía la obligación de informar la pensión recibida por su madre y que no actuó de mala fe. Solicita: Que no se realice cobro por valor de $2.838.217. Que se revise la actuación administrativa. Que no se efectúen descuentos. Que se explique la razón por la cual la Caja pagó las cuotas si ahora las considera no autorizadas.

GESTIÓN SUBSIDIO

10. Proporcionarme una relación detallada de los pagos realizados por conceptos de cuota monetaria a favor de mi hijo

11. Buen día, soy afiliada y quisiera saber cómo acceder al subsidio económico para padres mayores de 60 años. ¿de cuanto es el subsidio? ¿Cuál es el proceso para aplicar? ¿Cuánto tiempo se demora en dar respuesta a la solicitud? ¿qué documentos debo reunir y por qué medio hacerlos llegar a la Caja? entre otros que consideren relevantes para tener el subsidio.

GESTIÓN SUBSIDIO

5 Quejas y Reclamos

1. Queja es por que no me llego la cuota del mes de diciembre, debido a que comfiar hizo una actualización de datos sin mi autorización y me enviaron la cuota a un numero de telefono que no estaba actualmente activo conmigo hace años entonces necesito que me colaboren con la cuota lo mas pronto posible.

2. No se expresa a los usuarios que los niños que no reciben cuota monetaria del año anterior no tienen derecho al kit escolar, es de muy mal gusto hacer la fila dos horas y llegar y que informen ya cuando se ha perdido el tiempo en la fila.

GESTIÓN SUBSIDIO

3.Manifiesta inconformidad con la respuesta emitida al recurso de reposición y en subsidio apelación radicado el 29 de enero de 2026, indicando que la entidad no resolvió de fondo sus pretensiones y desatendió el marco normativo aplicable. Señala desacuerdo con el cobro de valores reconocidos por concepto de cuota monetaria, alegando que no existió mala fe y que la entidad debía realizar verificación con fondos de pensiones y otras entidades. Solicita reconocimiento de efectos del silencio administrativo positivo y expedición de paz y salvo.

GESTIÓN SUBSIDIO

4. Manifiesta que no ha recibido el pago del subsidio familiar correspondiente a su padre y su hija desde el mes de diciembre de 2025. Indica que ya verificó con la empresa donde labora y que esta se encuentra al día con los aportes, señalando que a sus compañeros sí les fue realizado el pago de los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026 el día 26 de febrero de 2026. La usuaria informa que tiene la documentación actualizada y que incluso la entregó personalmente en la oficina de Tame – Arauca. Solicita se le informe la razón por la cual no se ha efectuado el pago de su subsidio.

GESTIÓN SUBSIDIO

5. Usuario presenta inconformidad por respuesta emitida por la entidad, indicando falta de fondo en la contestación, posible silencio administrativo positivo y afectación económica relacionada con beneficios otorgados a su madre.



GESTIÓN JURÍDICA

6 Peticiones y Solicitudes

1. Por medio de la presente, actuando en calidad de gestores profesionales de cobro en representación de ACCION JURIDICA BPO y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 422 del Código General del Proceso, procedemos a notificarle formalmente sobre el estado crítico de su obligación y las acciones legales inminentes que se iniciarán en contra de su colaborador

GESTIÓN JURÍDICA

2. Solicita a la Caja de Compensación Familiar COMFIAR Arauca el reconocimiento de dicha custodia y la autorización para su vinculación como trabajadora independiente, con el fin de afiliar como beneficiarios a los menores. Manifiesta inconformidad frente a la negativa de afiliación fundamentada en la Ley 21 de 1982 y la Ley 789 de 2002, al considerar que dichas normas no prohíben la afiliación de menores bajo custodia provisional ni condicionan el acceso a beneficios exclusivamente a los padres biológicos cuando estos no ejercen el cuidado efectivo. Se advierte posible vulneración de derechos fundamentales de los menores, en especial el derecho a la educación, el interés superior del niño, la protección reforzada a un menor con discapacidad (TEA grado 1) y la continuidad educativa como estudiante activo del Colegio COMFIAR, solicitando una respuesta de fondo, clara, motivada y ajustada al marco constitucional y legal vigente.

GESTIÓN JURÍDICA

3. Que se confirme oficialmente si la exclusión del departamento de Arauca del acceso a los subsidios de vivienda se debe a la intervención de la Caja de Compensación Familiar de Arauca (COMFIAR).

4. Solicito se informe de manera expresa: 1. Si la empresa CONSTRUCCIONES & ENERGÍAS LIMPIAS S.A.S. – CEMLIN, con NIT 901.582.975-0, ha tenido o tiene actualmente algún tipo de relación de vinculación con COMFIAR, ya sea por concepto de afiliación, aportes, contratos, obligaciones, acuerdos, convenios, o cualquier otra relación de carácter administrativo, financiero, laboral o institucional.

GESTIÓN JURÍDICA

5. El peticionario manifiesta inconformidad frente a la exclusión prolongada del departamento de Arauca del acceso a subsidios de vivienda, la cual atribuye a la intervención administrativa de la Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR. Solicita que se informe el fundamento legal de dicha situación, las acciones adelantadas, los responsables institucionales, las rutas alternas o transitorias para acceder a los subsidios y las medidas adoptadas para garantizar el derecho fundamental a la vivienda digna, en igualdad de condiciones con otros departamentos del país.

6. Se informe sí en las bases de datos bajo su administración, registran o han registrado con anterioridad pasivos, obligaciones, contratos y/o cualquier información de su resorte correspondiente a las siguientes sociedades.

GESTIÓN JURÍDICA

2 Quejas y Reclamos

1. En la sede de Saravena hice una consulta para entrega de kit,mientras consultaban me hicieron creer que me entregarían el kit por la niña y me hicieron firmar un formato de 2023 que para justificar unos bonos del 2023 cuando en esa fecha también firmamos planillas y me parece un fraude que me hagan firmar un formato con huella.

2. La trabajadora presenta queja administrativa por presunta vulneración del fuero circunstancial, despido sin justa causa ocurrido durante la vigencia de garantía sindical y actuaciones administrativas contradictorias por parte de la entidad empleadora, incluyendo trámite de liquidación, revocatoria posterior del despido y orden de exámenes médicos de ingreso, hechos que podrían afectar la continuidad del vínculo laboral, la antigüedad, las prestaciones sociales y los derechos sindicales.

GESTIÓN COMERCIAL

4 Peticiones y Solicitudes

1. Quisiera contar con la siguiente información para difundir con los empleados en nuestra estrategia de comunicaciones internas: - Portafolio de servicios de la caja - Links de interés para temas de salud, turismo, recreación, educación o deporte) - Contacto de algún asesor que los pueda acompañar en sus dudas o trámites - Otros que crean puede ser valioso compartir con nuestros empleados afiliados Si es posible que me puedan compartir esa información.

2. Solicita establecer contacto con un asesor de la Caja de Compensación, con el fin de conocer fechas clave de actividades, programas o convocatorias, beneficios, servicios, convenios vigentes y demás información relevante que pueda ser compartida con sus colaboradores. Solicita se le indique el canal adecuado o datos del asesor correspondiente para coordinar la gestión.

GESTIÓN COMERCIAL

3. ¿Cómo puedo encontrar el canal de WhatsApp de la caja de compensación?

4. Propuesta para que la caja de compensación COMFIAR implemente un canal virtual para la entrega o acceso a la boletería de los eventos, con el fin de facilitar a los afiliados la obtención de las boletas sin necesidad de asistir presencialmente a las oficinas, especialmente para actividades como el Día del Niño.



GESTIÓN COMERCIAL

3 Quejas y Reclamos

1. Afiliada presenta inconformidad por falta de acceso a cupos de natación, solicita revisión del proceso de asignación, explicación y posible solución.

2. Inconformidad por pago realizado para viaje sin asignación de cupo y demora en devolución de dinero, solicitando mejora en el proceso.

3. Presenta inconformidad por mala orientación, pago realizado sin asignación de cupo y demora en proceso de reembolso, solicitando devolución del dinero.

COLEGIO COMFIAR

6 Peticiones y Solicitudes

1. Con fundamento en los hechos expuestos, solicito respetuosamente: 1. Se me haga entrega inmediata y completa de los documentos académicos de mi hijo, tales como boletines, certificados, constancias y carpeta académica. 2. Que dicha entrega NO sea condicionada al pago de valores que actualmente se encuentran en discusión. 3. Se me informe por escrito el estado real de la cuenta, indicando claramente los conceptos cobrados. 4. Se deje constancia de que el cobro se encuentra pendiente de revisión, sin afectar los derechos del estudiante.

2. Cordial saludo, me gustaria saber que plataforma institucional educativa utilizan en el colegio por favor.

COLEGIO COMFIAR

3. El señor, en calidad de padre de familia de la estudiante, presenta derecho de petición con el fin de obtener información clara, detallada y por escrito relacionada con el proceso de seguimiento académico y psicopedagógico, así como con los ajustes definidos dentro del proceso de promoción anticipada de la menor. Solicita específicamente la identificación del personal profesional que realizó la valoración, la definición técnica y alcance del concepto de “flexibilidad razonable” aplicado, la entrega de los resultados de las evaluaciones académicas y un reporte detallado de los trabajos presentados, fechas de entrega y retroalimentación docente, en atención a las necesidades de regulación emocional y manejo de estrés previamente informadas a la institución.

COLEGIO COMFIAR

4. Madre de familia manifiesta inconformidad frente a comentarios realizados por la docente de Artes Plásticas el día 11 de febrero, quien expresó sentirse incómoda con el grupo en un tono enojado, pese a que —según la estudiante— no se presentaba conducta inadecuada. Solicita aclaración de los hechos y comunicación oportuna en caso de presentarse situaciones disciplinarias.

5. La verificación del pago realizado el 02 de diciembre de 2025 por valor de $370.000 al convenio 1381490. 2. La devolución inmediata del valor consignado, teniendo en cuenta que el pago fue realizado por error y no corresponde a obligación alguna con esa entidad. 3. Se me informe el procedimiento y plazo exacto para efectuar la devolución del dinero.

COLEGIO COMFIAR

6. Solicitud de asignación de fecha y hora para la elaboración del PIAR de estudiante, en cumplimiento del Decreto 1421 de 2017 y garantía del proceso de inclusión educativa.

1 Felicitaciones

1. Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por haber escuchado nuestras inquietudes y por la disposición que tuvo la institución para revisar la situación planteada. Valoramos profundamente la decisión tomada, ya que refleja el compromiso del colegio con el bienestar emocional y académico de los estudiantes.

AGENCIA DE EMPLEO

4 Peticiones y Solicitudes

1.Buenas tardes, quería pedir información sobre la verificación de certificaciones laborales en la app de empleo.

2.Cómo puedo ingresar para actualizar mis datos ya que aparezco inactivo.

3.Me encuentro postulando mi hoja de vida a una oferta laboral por el portal web oferente y no está permitiendo la postulación. He solicitado ayuda a la Caja de Compensación de Arauca, pero no brindan respuesta.

4.Buenos días. Quiero tener la oportunidad para poder trabajar en una compañía petrolera. Pero no sé cómo entrar. Tengo ciertas habilidades y experiencias en trabajos

AGENCIA DE EMPLEO

1 Quejas y Reclamos

1. Me dirijo respetuosamente a ustedes con el fin de solicitar una respuesta clara frente a la falta de atención en los ha ni canales de comunicación dispuestos por la Agencia de Empleo Comfiar, en particular el número de contacto +57 317 533 7663, el cual ha sido utilizado de manera reiterada por la ciudadanía sin obtener respuesta alguna. Se evidenciado que las personas pueden pasar varios días intentando comunicarse por el medio establecido +57 317 5337663 para resolver dudas, solicitar orientación o acceder a los servicios ofrecidos, sin recibir respuesta, solución acompañamiento oportuno. Esta situación genera inconformidad y afecta directamente el derecho de la ciudadanía a acceder a un servicio público eficiente y oportuno.

VIVIENDA

5 Peticiones y Solicitudes

1.Por medio de la presente solicito ante ustedes, verificar qué tipo de subsidio de vivienda tengo activo o de lo contrario me certifiquen que no cuento con ningún subsidio.

2.Solicito se me informe detalladamente sobre los requisitos vigentes en 2026 para postularme al Subsidio Familiar de Vivienda en la modalidad de Construcción en Sitio Propio o Mejoramiento.

3.Buen dia, estoy afiliada en COMFIAR a través de la UNAL ORINOQUÍA. Trabajo en Arauca y me interesa comprar un inmueble en Tunja (Boyacá). ¿cuál es el proceso y requisitos para adquirir un subsidio de vivienda?

VIVIENDA

4.Respetuosamente solicito se me informe cuál es el plan previsto para el año 2026 respecto a la asignación de subsidios de vivienda para los afiliados, incluyendo los requisitos y procedimientos que se implementarán para su acceso. De igual manera, solicito conocer las razones por las cuales durante el año anterior no se realizó la asignación de dicho subsidio.

5.Solicita información sobre el plan previsto para el año 2026 respecto a la asignación de subsidios de vivienda, incluyendo requisitos y procedimiento de acceso. Así mismo, solicita explicación sobre las razones por las cuales durante el año anterior no se realizó asignación del subsidio.

ARAGUATOS

1 Peticiones y Solicitudes

1. Dejamos un domicilio de comida en una mesa que esta cerca de la piscina, nos fuimos a bañar y cuando regresamos unos gatos nos rompieron la bolsa y a la vez el empaque de la comida, no dejaron nada. Nuestra sugerencia es mas control en los animales

4 Quejas y Reclamos

1. Me quejo por respecto al manejo de implemento de vestir, no dejaron ingresar a un familiar con un vestido alicrado ya que vi a una señora salir con zapatos inadecuado para la piscina.

2. Solicitar me sea informado las razones porque la mayoria de fines de semana me llega la notificacion del uso de los pases de cortecia al centro recreacional los araguatos, cuando los afiliados no las estan usando.

ARAGUATOS

3.Queja formal por presunto trato inadecuado recibido por parte de una funcionaria que se identificó como jefa en las instalaciones del punto Recreacional Arauca. Señala que el día de los hechos se encontraba en el lugar acompañando a su familia y a unas menores que celebraban un cumpleaños. Indica que intentó ingresar al área de piscina sin traje de baño, situación que reconoce está restringida por las normas del lugar, por lo que se acercó de manera respetuosa a consultar si era posible una autorización excepcional para acompañar a las menores. Manifiesta que, aunque comprendió la negativa, la funcionaria adoptó posteriormente una actitud grosera, autoritaria y poco respetuosa, solicitándole identificar a trabajadores que supuestamente habrían permitido situaciones similares en ocasiones anteriores. La usuaria considera que el trato recibido fue irrespetuoso y solicita se revise lo ocurrido y se evalúe el comportamiento de la funcionaria para evitar que situaciones similares se repitan.

4. Inconformidad por trato inadecuado y actitud grosera de funcionario en centro recreacional, quien no brindó solución ante un requerimiento.

FOSFEC

4 Peticiones y Solicitudes

1.bonificación por desempleo.

2.solicito de manera respetuosa que se revise mi caso y se me brinde una solución, ya que necesito acceder a este subsidio. Tengo conocimiento de que otras compañeras, en situaciones similares, ya han podido acceder al beneficio, mientras que yo no he logrado hacerlo, siendo este apoyo vital para mi situación actual.

3.Se sirva expedirme copia de la certificación de terminación de contrato laboral del señor en cuyo caso repose dentro del expediente de la interventoría No 099 de 2022.

4.El peticionario solicita la revisión del estado de su postulación al Subsidio al Desempleo – FOSFEC, indicando que en el año anterior realizó una solicitud que fue congelada por contar con ingresos. Para la presente vigencia, al encontrarse nuevamente desempleado, inició un nuevo trámite conforme a las orientaciones recibidas; sin embargo, el sistema aún registra el proceso anterior en estado “Activo”. Solicita verificar la información y confirmar que no exista inconsistencia que afecte el nuevo trámite.

RECURSOS HUMANOS

4 Peticiones y Solicitudes

1. PRIVADA.

2. Solicita información, aclaración y certificación formal sobre las actuaciones administrativas relacionadas con su presunto despido ocurrido el 15 de enero de 2026, durante la vigencia del fuero circunstancial. Manifiesta que, pese a haberse adelantado trámites propios de terminación del vínculo laboral (exámenes de egreso, liquidación e indemnización), posteriormente se revocó el despido y se ordenó su reintegro, indicando que no existió interrupción del contrato. No obstante, fue remitida a exámenes médicos de ingreso, situación que considera contradictoria y que genera incertidumbre sobre la continuidad real de su vínculo laboral, su antigüedad, prestaciones sociales y derechos sindicales. Solicita certificación expresa sobre la existencia o no de terminación del contrato, aclaración jurídica sobre las actuaciones realizadas y garantía escrita de que no se afectarán sus derechos laborales y sindicales.

RECURSOS HUMANOS

3.Tenga en cuenta que para poder solicitar información y/o realizar correcciones en nuestras bases de datos, es necesario que el Empleador remita solicitud especificando claramente las correcciones a realizar, dato errado, dato correcto N° de documento, ciclo, referencia de pago y anexe copia legible de los siguientes documentos.

4. Solicita que la entidad emita una solicitud dirigida a la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones, con el fin de gestionar la devolución de aportes realizados al sistema de seguridad social en pensiones por causal de exoneración. Indica que mediante Resolución No. 2023_185304-SUB 106902 del 26 de abril de 2023, Colpensiones le reconoció y pagó la indemnización sustitutiva de la pensión de vejez. Señala que, pese a ello, durante su vinculación laboral con la entidad se continuaron realizando aportes a pensión hasta agosto de 2025, razón por la cual solicitó a Colpensiones la devolución de dichos aportes. Manifiesta que la administradora le exige una solicitud emitida por COMFIAR para proceder con el trámite, por lo que solicita se expida el documento correspondiente.

CRÉDITOS

1 Peticiones y Solicitudes

1. Solicitar la revisión de un pago realizado a través de un punto Efecty, el cual fue aplicado de manera incorrecta debido a un error en el convenio seleccionado por la cajera que me atendió. El pago debía realizarse al convenio COMPENSAR; sin embargo, fue registrado bajo el convenio COMFIAR, situación que no corresponde a la instrucción dada al momento de efectuar la transacción.

1 Quejas y Reclamos

1. Se manifiesta queja por estafa a través de plataforma supuestamente de comfiar, por medio de la cual le brindaron asesoría para un solicitud de crédito, para lo cual le solicitaron pagar dineros para la prestación del servicio.

CONTRATACIÓN Y COMPRAS

1 Peticiones y Solicitudes

1.Propuesta comercial para suministro de alcancías tipo muñeco, ofreciendo condiciones competitivas y solicitud de reunión para presentar el producto.

CULTURA Y TURISMO

1 Felicitaciones

1. La usuaria expresa felicitación y agradecimiento hacia la profesorade la escuela de joropo por su dedicación, compromiso y excelente labor como docente de joropo, destacando su vocación, paciencia y el impacto positivo en sus hijos y demás estudiantes.

DESARROLLO DE TIC

1 Queja y Reclamo

1.Buenas tardes, Los QR están saturados y por lo tanto no dejan ingresar para realizar encuestas por la pagina, el wi-fi para afiliados tienen poco tiempo de disponibilidad para las personas y no se alcanza a realizar ciertos los QR para la opinión del público.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1 Petición y Solicitud

1.Escribo en nombre de Mi Eslabón, actualmente nos encontramos en la búsqueda de posibles socios o aliados para dos iniciativas de país: Juventudes y maternidades. Nos gustaría saber cuál es el correo electrónico o el encargado del departamento para enviar una propuesta formal de sinergia y una reunión virtual para conversar un poco con más profundidad.

GESTIÓN FINANCIERA

1 Petición y Solicitud

1.Me permito solicitar en derecho de petición, se me informe y se me haga llegar soportes de los descuentos realizados por el embargo ejecutivo del Juzgado 1 de Familia de Arauca impetrado por el señor

POLITÉCNICO COMFIAR

1 Queja y Reclamo

1.El peticionario solicita la revisión y corrección del pago correspondiente al informe de actividades de un curso recientemente terminado. Manifiesta que el desembolso fue transferido por error a una entidad bancaria anterior que actualmente mantiene bloqueado el retiro de los fondos, pese a que había suministrado previamente los datos de su cuenta bancaria actual en el informe de cobro. Adjunta documentos soporte como copia de la cédula, correos donde consta el número de la cuenta actual, certificación bancaria y pantallazos del banco donde se evidencia la transferencia realizada a la cuenta anterior.

PROGRAMAS INTEGRALES

1 Petición y Solicitud

1.Afiliada manifiesta inconformidad por presunta falta de transparencia en el programa del adulto mayor, ya que considera que siempre se asignan los cupos a los mismos beneficiarios y no se brinda oportunidad a nuevos afiliados.

TRANSPARENCIA Y CONTROL INTERNO

1 Petición y Solicitud

1.Solicitud de envío de documentación institucional y corporativa requerida por NEORIS COLOMBIA S.A.S. dentro del proceso de actualización de proveedores, en cumplimiento de lineamientos SAGRILAFT y PTEE, incluyendo certificados, RUT, certificaciones, estados financieros, RUB y demás soportes relacionados.

SEDE TAME

1 Petición y Solicitud

1.sugiero se habilite la linea de contacto 3183353153 de la sede de Tame-Arauca para que el personal de la CCF sea autorizado para recibir llamadas telefónicas, ya que, los mensajes enviados vía Whatsapp no son contestados el mismo día en que se realiza la consulta.



SEDE TAME

2 Queja y Reclamo

1.He tratado de reclamar el kit escolar que le haya llegado a mis hijos y no se ha podido, pienso que deben de dar flexibilidad con horarios o con la persona que pueda reclamar ya que solo lo puede hacer el cónyuge o cotizante y mi esposo y yo somos cotizantes trajajadores, nuestro tiempo es limitado.

2. Solicite de bueno firma y exponiendo mi caso poderlo entregar en las horas de la tarde o en su defecto entregarlo a mi hija, esto debido a que soy docente rural y me es imposible solicitar un permiso para poder acceder al kit. Primero me negaron la solicitud afectando me ya que en este caso no puede tener el kit Segundo la persona fue bastante grosera y me contento de una forma grosera y sin ni siquiera levantar la cara del computador. Aún cuando le expliqué de una buena manera. Tercero no quiso decirme su nombre.

SEDE TAME

1 Felicitaciones

1.Felicitarlos por la gran gestion con el kit escolar,en lo.personal me parece una motivacion excelente para seguir comfiando en la caja de compensacion y excelente labor la q ejercen su colaboradores



SEDE SARAVENA

2 Felicitaciones

1.Buena atención.

2.Buen dia, para reconocer la atención brindada durante el proceso,obteniendo un servicio ameno.



COMPARACIÓN I TRIMESTRE 2025-2026

TIPO/AÑO	2025	2026	VARIACIÓN
PETICIÓN Y SOLICITUDES	27	84	+57
QUEJAS Y RECLAMOS	14	25	+11
FELICITACIONES	6	5	-1
TOTAL	47	114	67

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIPO	PROMEDIO
PETICIÓN Y SOLICITUDES	5.27 (Días)
QUEJAS Y RECLAMOS	6.76 (Días)