



PQRSF

**I TRIMESTRE 2025**

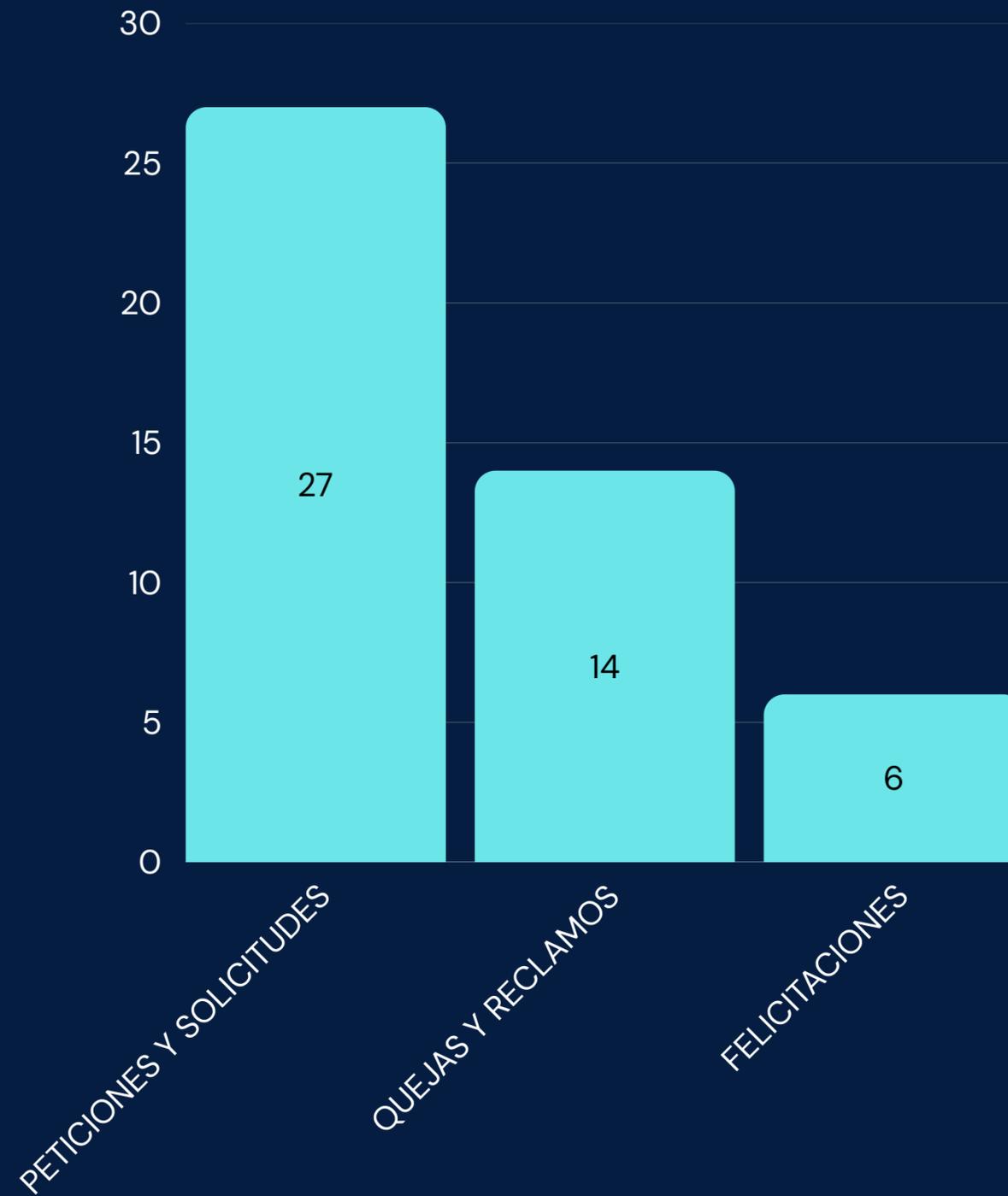
DESARROLLO DE EXPERIENCIAS



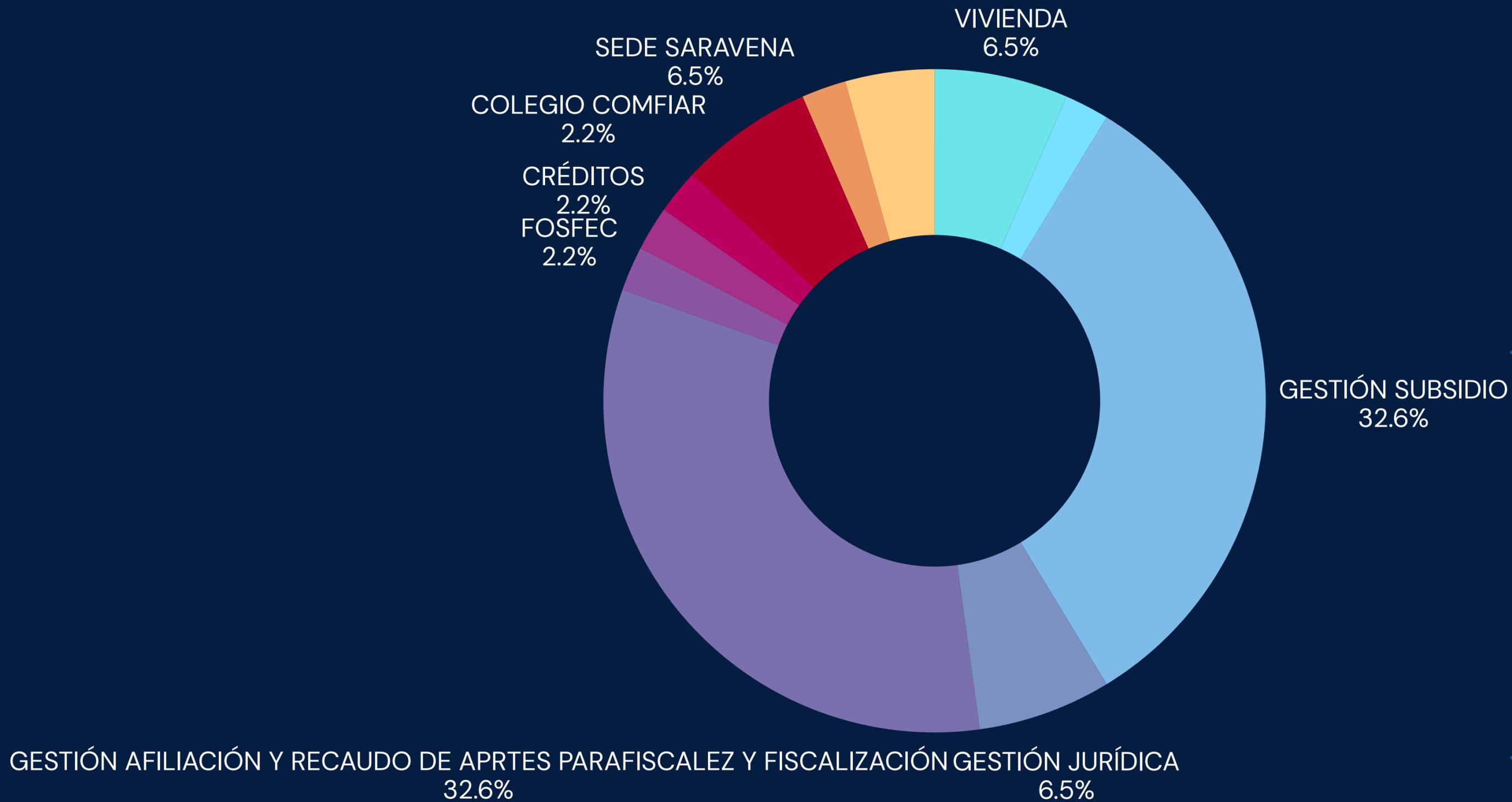
El presente informe consolida las estadísticas, el comportamiento y el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) radicadas ante la Corporación durante el primer trimestre del año 2025, a través de la herramienta ORFEO. En este documento se detallan los tiempos de respuesta y los procesos que registraron el mayor número de solicitudes, con el fin de fortalecer la gestión institucional y mejorar la calidad del servicio.

Durante el periodo analizado, se evidencia que el 57,4% de las PQRSF correspondieron a Peticiones y Solicitudes, el 29,8% a Quejas y Reclamos, y el 12,8% a Felicitaciones. Cada una de estas comunicaciones fue atendida conforme al procedimiento interno PR-CO-01 "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF", garantizando el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

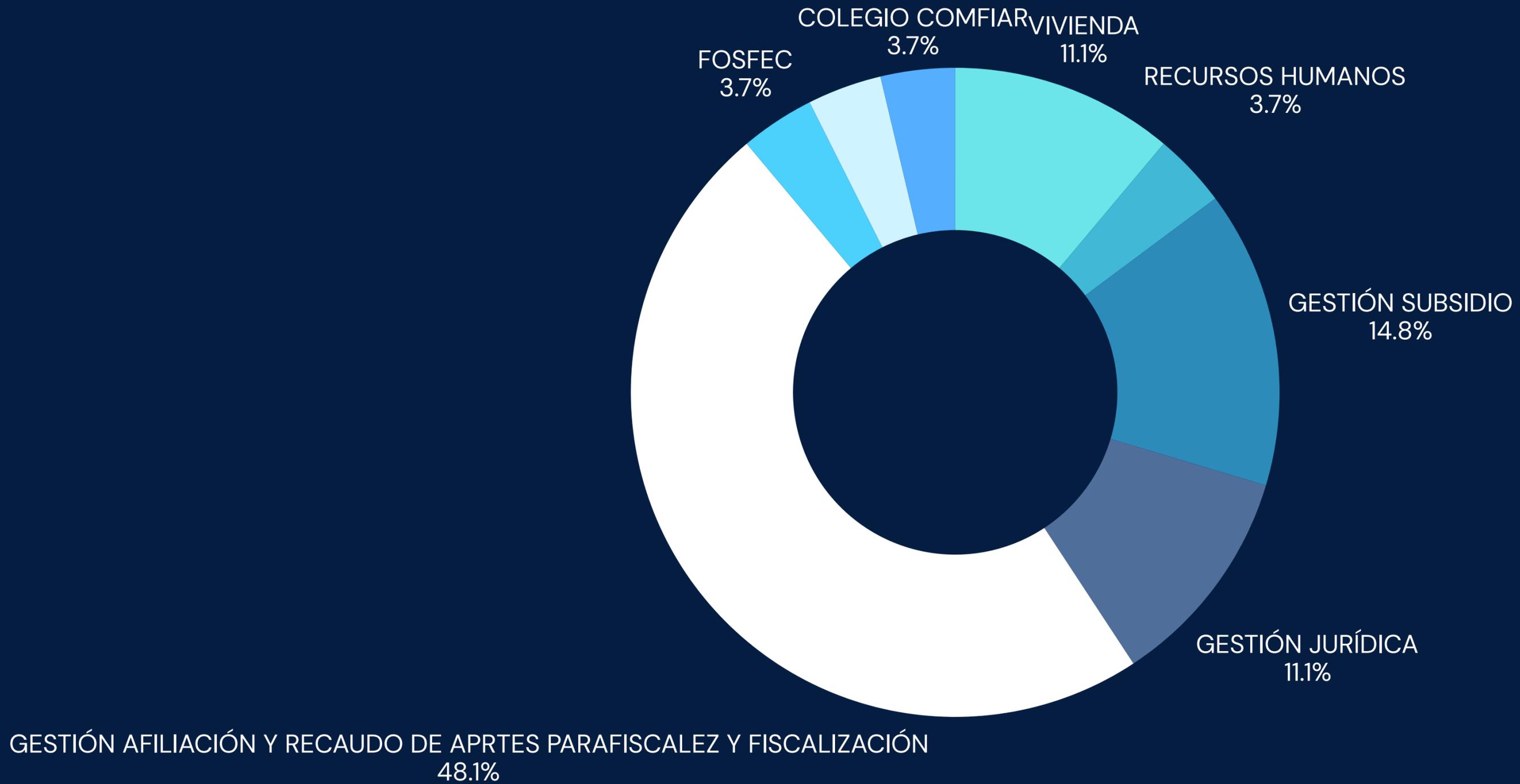
# TIPOS DE PQRSF



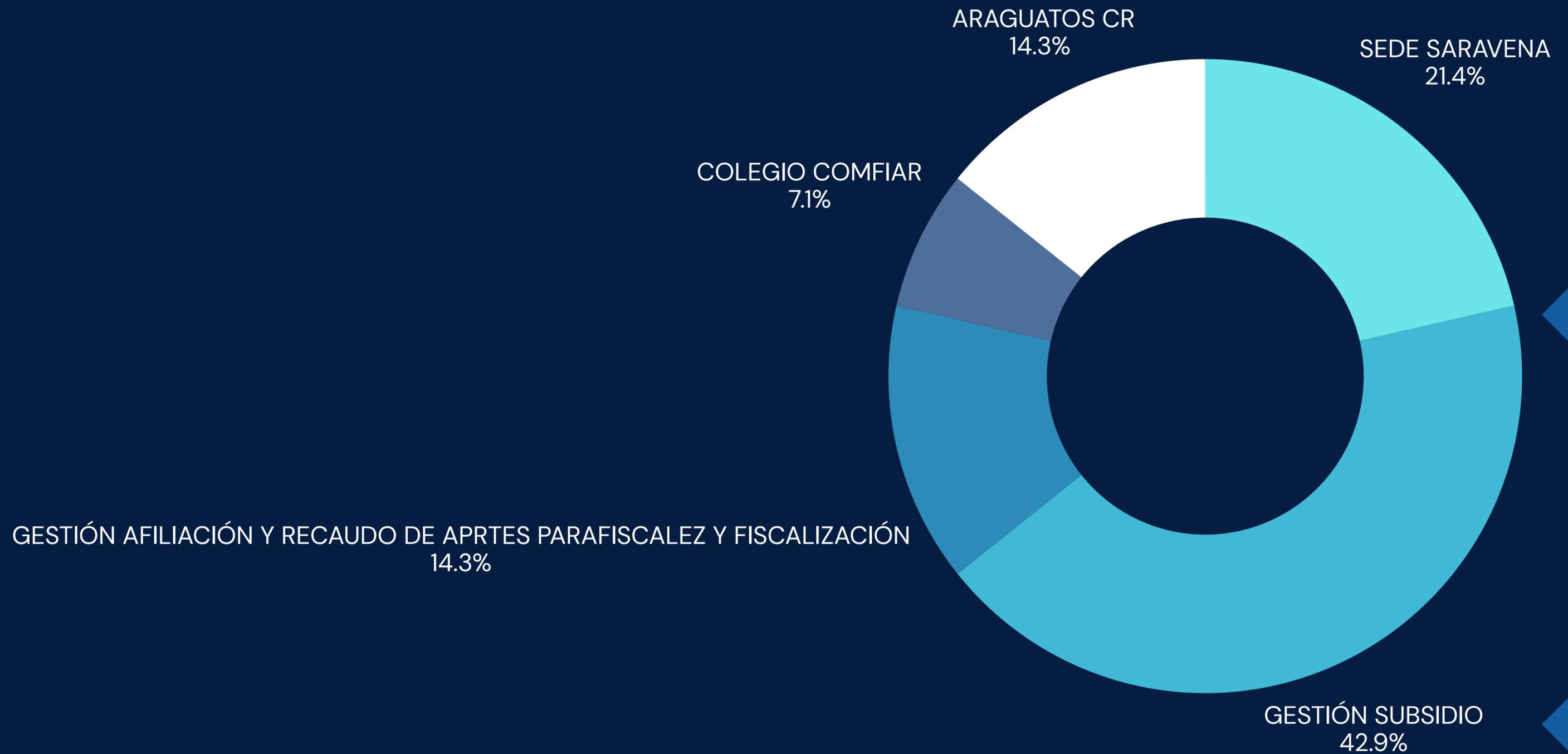
# PQRSF POR DEPENDENCIAS



# DEPENDENCIAS QUE PETICIONES Y SOLICITUDES

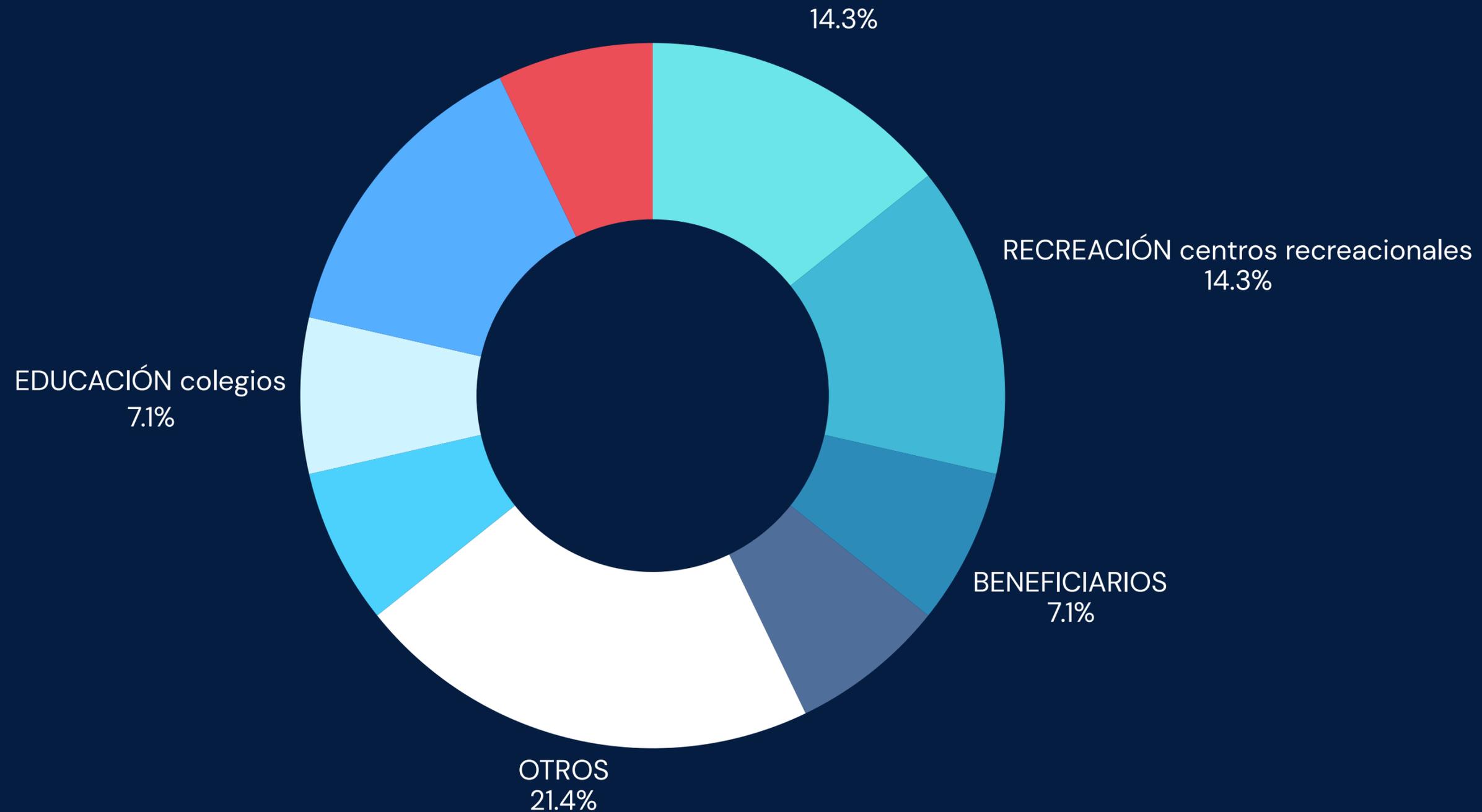


# QUEJAS POR DEPENDENCIA



# QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA

PAGO DEL SUBSIDIO fallas operativas(inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)



# PQRSF POR CANALES DE ATENCIÓN

ATENCIÓN TELEFONICA 1

WHATSAPP 4

BUZÓN DE SUGERENCIAS 4

CANAL PRESENCIAL 20

CORREO ELECTRÓNICO 18

# SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

SOLICITUDES RECIBIDAS

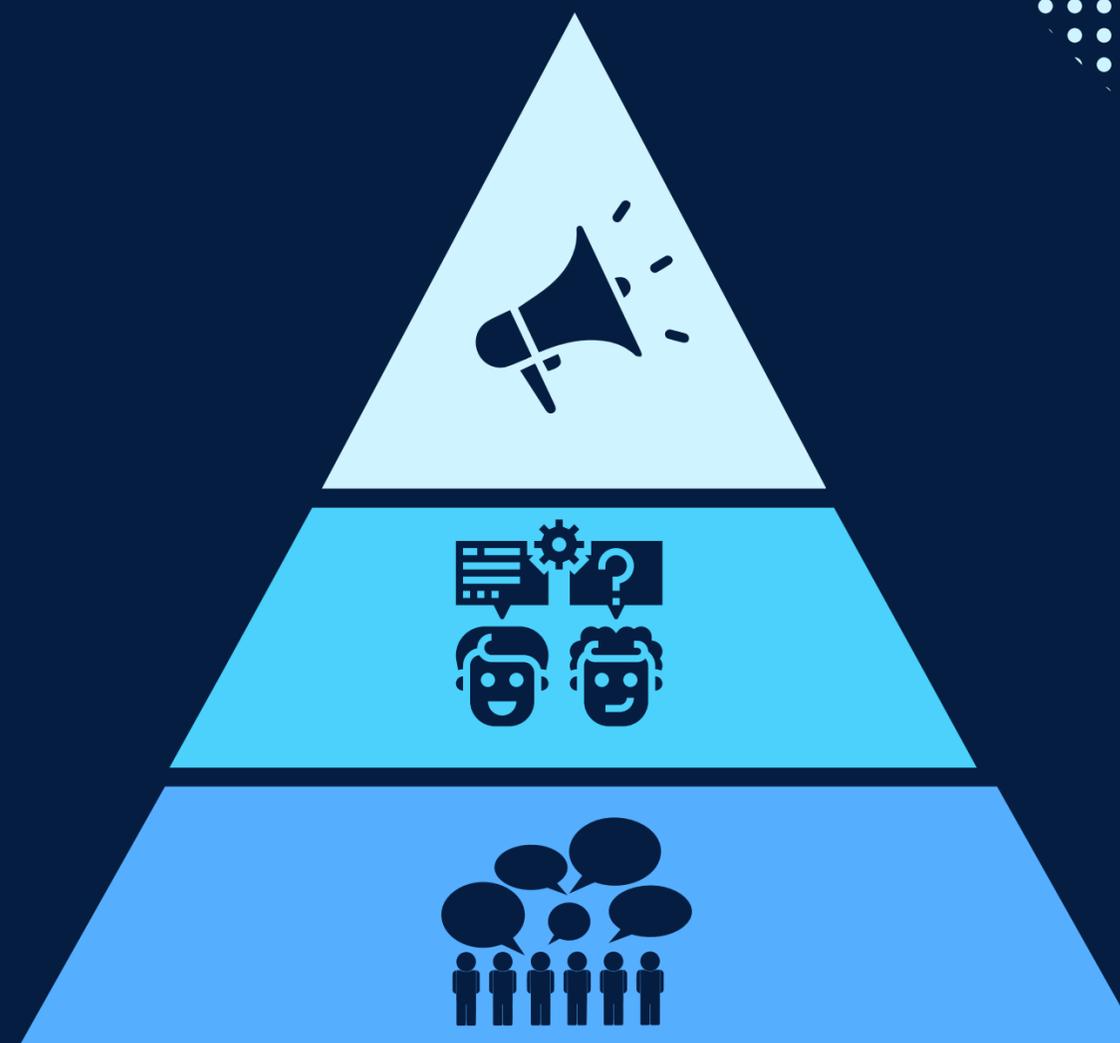
05

NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

0

NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

02



# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Colegio COMFIAR

- Acudo a la institución educativa para solicitar un acuerdo de pago, el retiro simat y boletines finales de mis hijos y lograr garantizar el derecho a la educación de mis hijos consagrado en el artículo 28 de la ley 1098.

## Créditos

- Solicito que por favor me ayuden para poder solicitar a la Araucana la baja de los moros cobrados en excesos ya que mi deuda es de 1 millón 190 mil pesos no de 6 millones 044

# PETICIONES Y SOLICITUDES

Fosfec

- Solicito información de como aplicar a los beneficios de subsidios de desempleo por parte de COMFIAR/FOSFEC

Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Intervenga y ordene a la Caja la afiliación del menso por las razones adjuntas.
- Solicito respetuosamente la expedición del paz y salvo o estado de cuenta con corte al 31 de diciembre de 2024 correspondientes a los aportes realizados a nombre de los funcionarios afiliados a esta Caja.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

- Se nos informe sobre el estado de cuenta por concepto de aporte a la caja que a la fecha registre en mora.
- Se indique de manera clara y precisa, por cada uno de los periodos señalados en las consideraciones anteriores expuestas, la afiliación a la que corresponde la supuesta mora, junto con su valor.
- Con el fin de realizar una tramite personal, solicito a ustedes me colaboren con la expedición de una certificación de aportes a la caja de compensación que tuve en algún tiempo.
- Solicitamos amablemente la confirmación de la afiliación de las personas que se detallan en el documento adjunto. La información requerida es necesaria para validar que todas las personas cuenten con afiliación activa.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

- Solicitamos el estado de cartera a la fecha.
- Solicito por favor se comparta de base o relación del personal que se encuentra activa en su entidad a nombre de la empresa ventas y servicios S.A, con el fin de identificar el estado actual de cada uno de los afiliados y/o colaboradores de la organización.
- Solicitamos a ustedes el estado de cartera 2024 con el fin de resalizar ajustes a las moras.
- Solicito información detallada sobre el procedimiento a realizar el traslado de una colaboradora de la Caja Comfiar a la caja de compensación de Yopal.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

- Solicito el traslado de aportes correspondientes a los periodos 2024-12 y 2025-02 del colaborador a COMFAORIENTE.
- Informarme si el señor se encuentra afiliado a Comfiar Arauca ya que se desafilio a la Caja de acá por estar allá, lo que indica que es una suplantación de identidad, ya que el vive en Sincelejo.
- Solicito certificación detallada del estado de mis aportes, especificando los pagos realizados y los periodos en mora, constancias de notificaciones previas o comunicaciones enviadas y copia de cualquier requerimiento o gestión de cobro

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Jurídica

- Teniendo en cuenta el conocimiento frente al accidente de origen laboral de la señora y el proceso que se adelanta con la ARL Positiva, informar si existe autorización del inspector del trabajo y sentencia del juez laboral que autorizo la terminación del contrato reforzado existente entre COMFIAR y la trabajadora.
- Solicito copia de contrato celebrado entre la Caja de Compensación Familiar y la empresa JANO Ltda
- Expedir y allegar al suscrito copia integra del contrato de servicios profesionales N° 118 de fecha 24 de noviembre de 2006 celebrado por la señora y Comfiar, así como copias de las planillas de pago de aportes al sistema general de pensiones de cada uno de los meses de ejecución del contrato en ref.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Subsidio

- Cuando los afiliados se acerquen a la oficina que le den la información completa, ya que en mi caso me gaste mas de 2 horas para reclamar el kit y no era beneficiaria porque superaba los salarios mínimos.
- Si no fuera posible e hicieran convenio con alguna de las papelerías de acá del pueblo ya que el valor del kit son 80000 mil pesos y eso nos valen los pasajes para trasladarnos hasta Tame
- Investigación por irregularidades en la información y procesos a las Directivas y operadores de la entidad susodicha presentadora del servicio actual.
- Hice el envío del certificado de Daviplata el 23 de enero de 2025 y me dieron el recibido el 24 de enero entonces. Quiero saber porque no se me ha reflejado el pago en la cuenta de Daviplata.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Recursos Humanos

- Solicitud de copia de contrato laboral firmado y número de la cuenta, tipo e información relevante de la cuenta en la cual se realizan los pagos del sujeto mencionado.

## Vivienda

- Solicito de manera respetuosa se me entregue copia del acta en el cual me denomina como veedor del contrato gerencia 67.
- Requerimos la información del relación de los subsidios de vivienda otorgados por Caja de Compensación Familiar de Arauca-COMFIAR, en sus diferentes modalidades a partir del 7 de agosto de 2022. El reporte de saneamiento predial de los predios objeto de su intervención, consistente en las cancelaciones de limitaciones al domicilio y cancelación de gravámenes.
- Solicito a ustedes información relacionada con el proyecto de urbanización denominada CIUDADELA COMFIAR, el cual fue promocionado, comercializado y vendido por su entidad.

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Araguatos C.R

- Somos afiliados a Comfiar venimos desde la ciudad de Tame y no nos dejaron ingresar por motivo de que no traemos ropa adecuada para entrar con 3 niños menores me parece una falta de respeto porque uno no sabe porque venimos desde muy lejos pero si hay gente saliendo y entrando con ropa en jean al área de piscina y no me parece que a uno si dejan entrar y a otros no. La ley es para todos no mas para el mas pendejo.
- Presento mi queja por la contaminación auditiva generada desde el centro recreacional los Araguato, sobre todo el sonido de los bajos que produce la música que colocan ya es muy reiterada la situación y todavía no se ha obtenido una solución efectiva al respecto.

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Colegio COMFIAR

- Me dirijo a usted con el animo de escalar la situación a un nivel mas alto, ya que los estudiantes no tienen ningún respeto o temor hacia el área de convivencia del colegio pues se burlaron y le dijeron a mi hija que era una payasa y que solo le faltaba la pintura por haberle dicho a la titular lo que estaba sucediendo, le comento que a mi el proceso en el área de convivencia tampoco me da confianza pues el año pasado se hizo un seguimiento y al parecer no dio ningún resultado porque se siguen presentando los inconvenientes..

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- A finales del mes de diciembre de 2024 me acerqué a la instalaciones físicas de la caja y solicité en mi calidad de trabajador afiliado la vinculación de beneficiario de mi nieto y de quien sustento la custodia provisional otorgado el 6 de diciembre de 2024, radiqué mi derecho de petición a través de los correos institucionales ofrecidos la cual me informa la imposibilidad de realizar la respectiva afiliación.

# QUEJAS Y RECLAMOS

- Manifiesto mi inconformidad con la respuesta emitida por ustedes en relación con mi solicitud de certificación de trazabilidad, copias electrónicas de las solicitudes a MAXO S.A.S y estado de aportes realizados por dicha empresa , argumentan que no puedes suministrar la información debido a la protección de datos personales y el derecho a la intimidad.

## Gestión Subsidio

- Cambie mi numero hace 4 años y Comfiar me envió el dinero a ese número sin antes consultar, aclarando que jamás he tenido Daviplata y que es posible que le hayan enviado mi dinero a otra persona motivo por el cual me genera indisposición porque nunca me preguntaron a donde quería recibir mi dinero.

# QUEJAS Y RECLAMOS

- Solicito a COMFIAR que por escrito me especifiquen el porque no pago de los \$114.000 que he reclamado siempre como responsable de los niños ya que para ni una cosa es ser cotizante y otra.
- En la entrega del bono de los Kits no contaban con el personal suficiente para atender a los trabajadores y no tiene en cuenta ya que ponen horarios que personas trabajan.
- Mi inconformidad ya que como es posible que den una respuesta tan mediocre a los afiliados; debido a que llevo dos años de afiliada sin periodo interrumpido ya que pertenezco a la nomina de la entidad que laboró, por lo que me parece incoherente que esta entidad ,e diga que no hay kit.
- Información falsa sobre la entrega de kit escolar por parte del personal de atención al cliente vine el día 7 de enero me dice que en la sede los Araguatos y me dirijo alla y me dicen que desde el lunes esta aquí en la sede.
- Mi inconformidad ya que como es posible que den una respuesta tan mediocre a los afiliados; debido a que llevo dos años de afiliada sin periodo interrumpido ya que pertenezco a la nomina de la entidad que laboró, por lo que me parece incoherente que esta entidad ,e diga que no hay kit.

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Sede Saravena

- Falta mas comprensión y falta mas soluciones ya que solo le hacen a uno mala cara y nada de soluciones al respecto y fueron 2 bonos negados prácticamente y si me toca retirarme lo hare porque nunca hay solución de nada uno sabe que los bonos que no se redimen se los roban.
- Por medio de este formato quiero poner la queja que vine a hacer reclamo porque el bono se me rompió un poco y así no lo quisieron recibir en la papelería mayis, vine para que acá en la oficina de Comfiar me lo cambiaran pero no recibí ninguna solución.
- El día 13/03/25 radiqué unos documentos de adición a núcleo y certificación de escolaridad en el municipio de Saravena, pero no me hicieron ningún ajuste, ni actualizaron el Daviplata, me parece injusto que tenga que esperar un mes más por el pago por un error del personal de esta sede.

# FELICITACIONES

## Gestión Subsidio

- Gracias por adquirir los 3 paquetes de kit escolar es una gran ayuda para el regreso a clases.
- Agradecer Comfiar por el apoyo con el bono que es una ayuda muy buena estoy muy contenta y agradecida, también recibí mensual el beneficio que es muy buena ayuda gracias Comfiar por el apoyo bendiciones.
- Me pareció excelente atención en el evento de los kits buena atención.
- Por buen servicios a los afiliados la entrega de kit escolar es una gran ayuda para nuestros hijos.
- felicidades familia Comfiar.

## Politécnico

- Felicitar al equipo del Politécnico en cabeza al jefe por excelente curso ingles, mi hija aprendió mucho y retroalimentaron temas vistos en clases.



# VARIACIÓN Y COMPARACIÓN DEL AÑO 2024 VS 2025

*Promedio Días Año 2024*

**5,36**

*Promedio Días Año 2025*

**6,19**

*Variación de días 2024 vs 2025*

**15,57 %**

*PQRSF Año 2024*

**28**

*PQRSF Año 2025*

**47**

*Variación de PQRSF 2024 vs 2025*

**67,86 %**

