



PQRSF

# II TRIMESTRE 2025

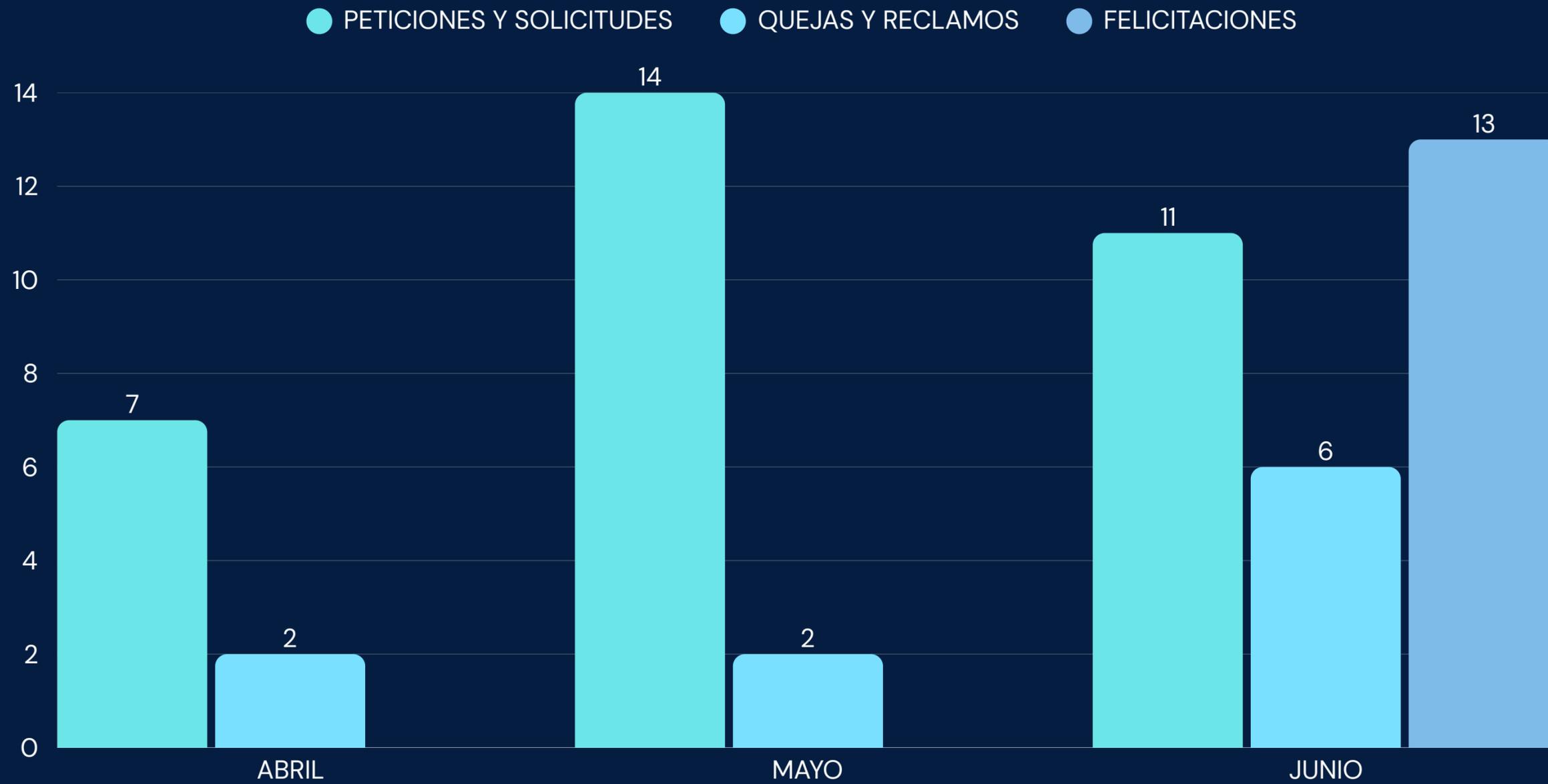
DESARROLLO DE EXPERIENCIAS



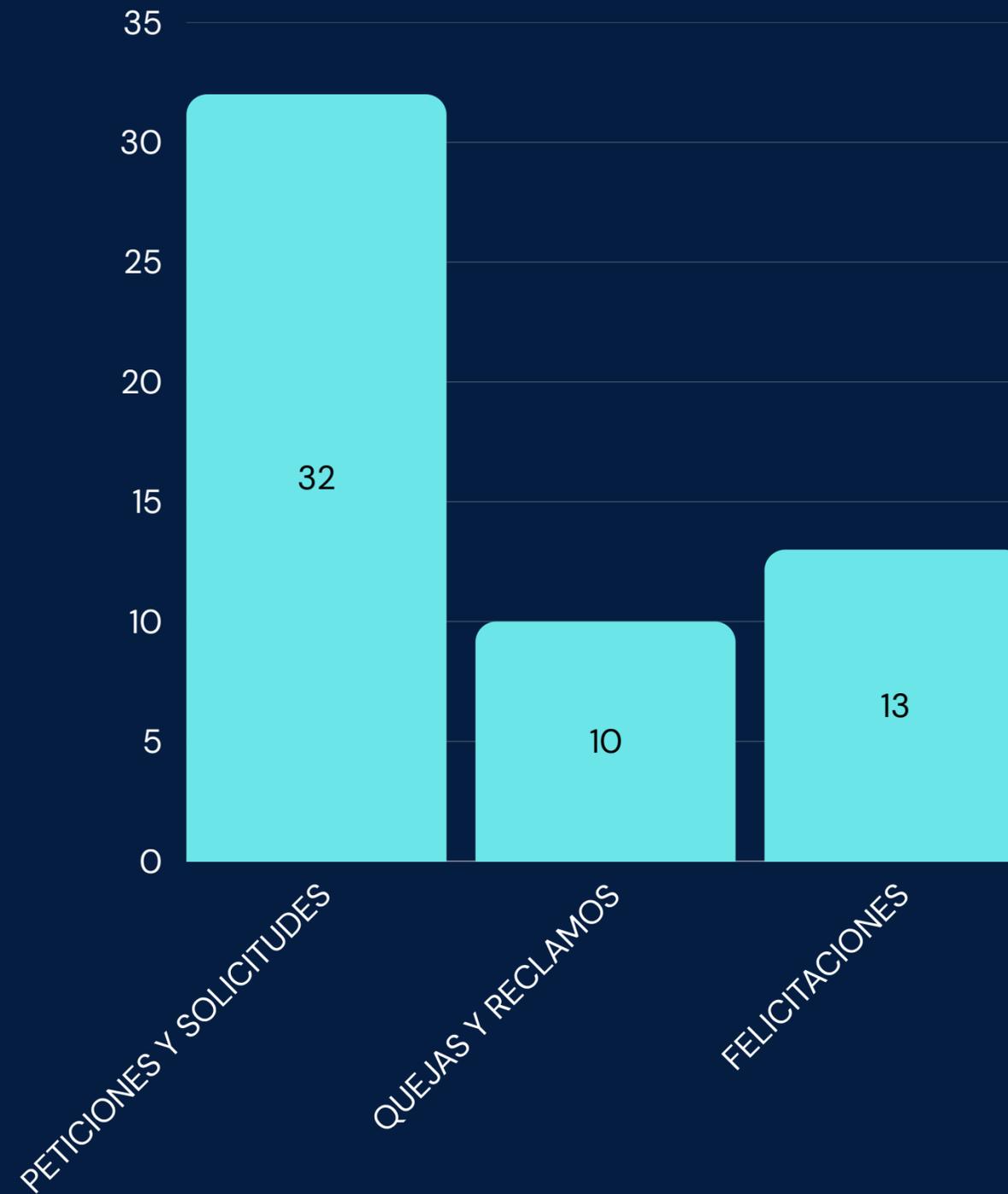
El presente informe consolida las estadísticas, el comportamiento y el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) radicadas ante la Corporación durante el segundo trimestre del año 2025, a través de la herramienta ORFEO. En este documento se detallan los tiempos 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 58,2% de las PQRSF correspondieron a Peticiones y Solicitudes, el 18,2% a Quejas y Reclamos, y el 23,6% 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.

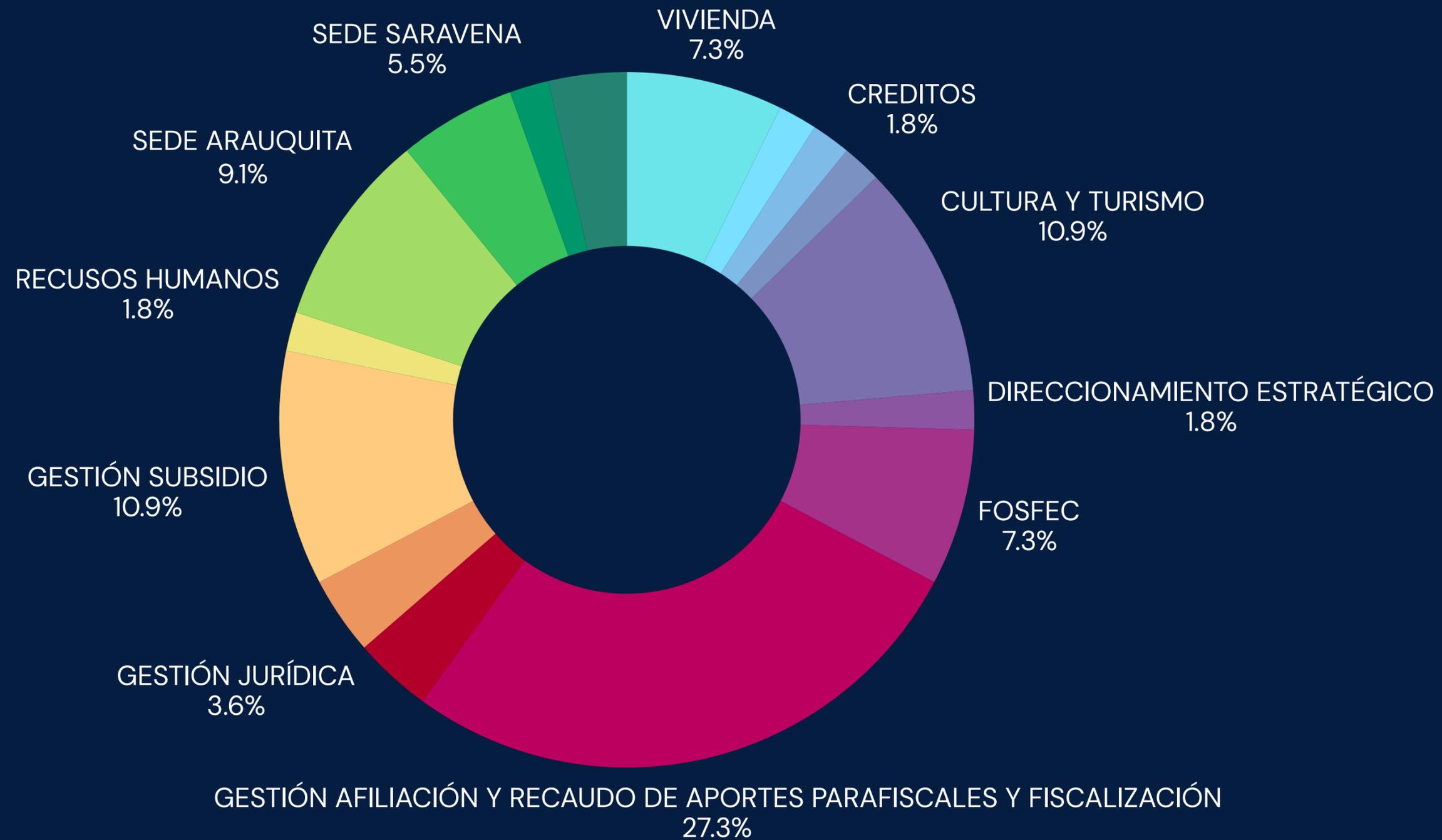
# TIPOS DE PQRSF POR MES



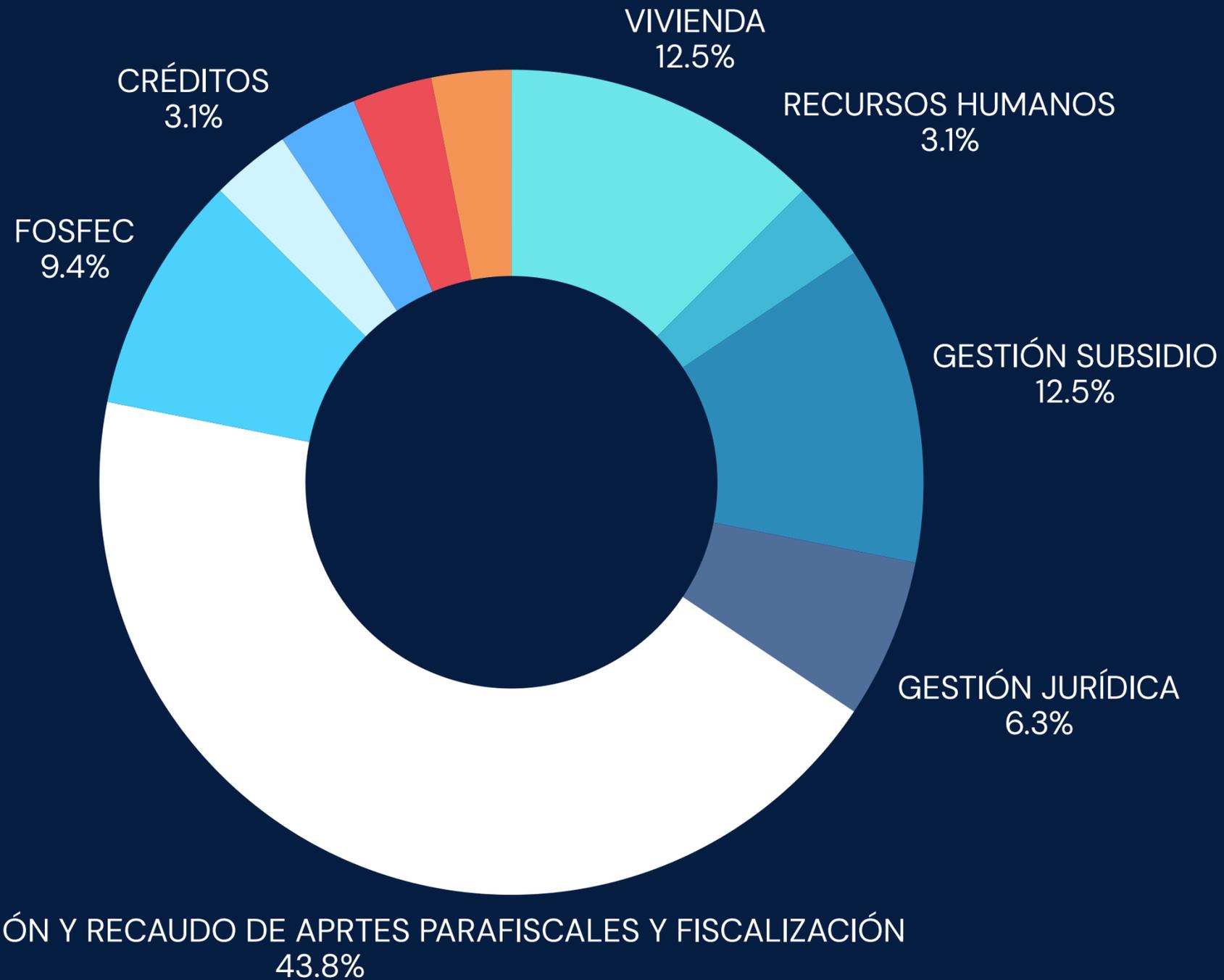
# TIPOS DE PQRSF



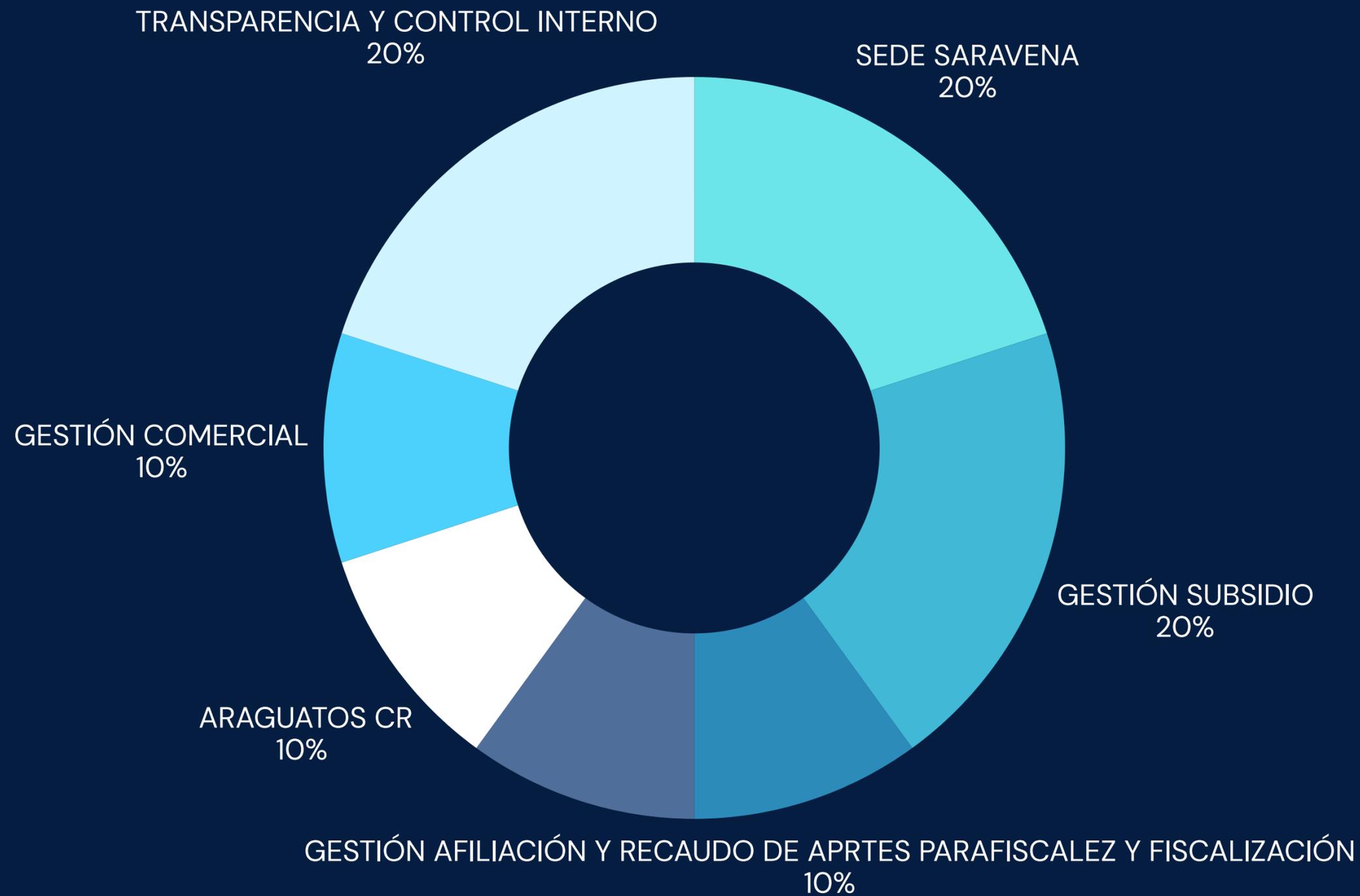
# PQRSF POR DEPENDENCIAS



# DEPENDENCIAS QUE PETICIONES Y SOLICITUDES

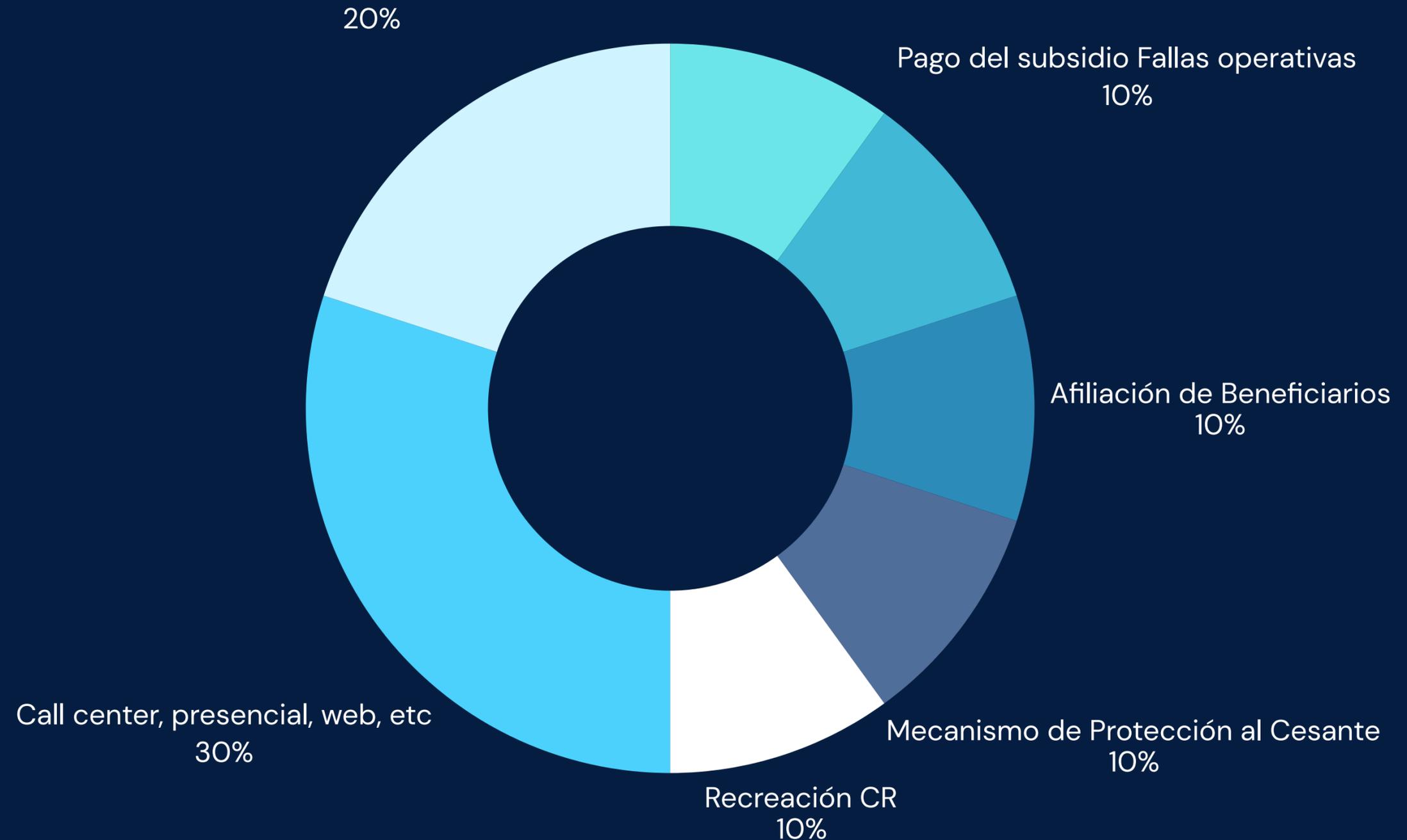


# QUEJAS POR DEPENDENCIA

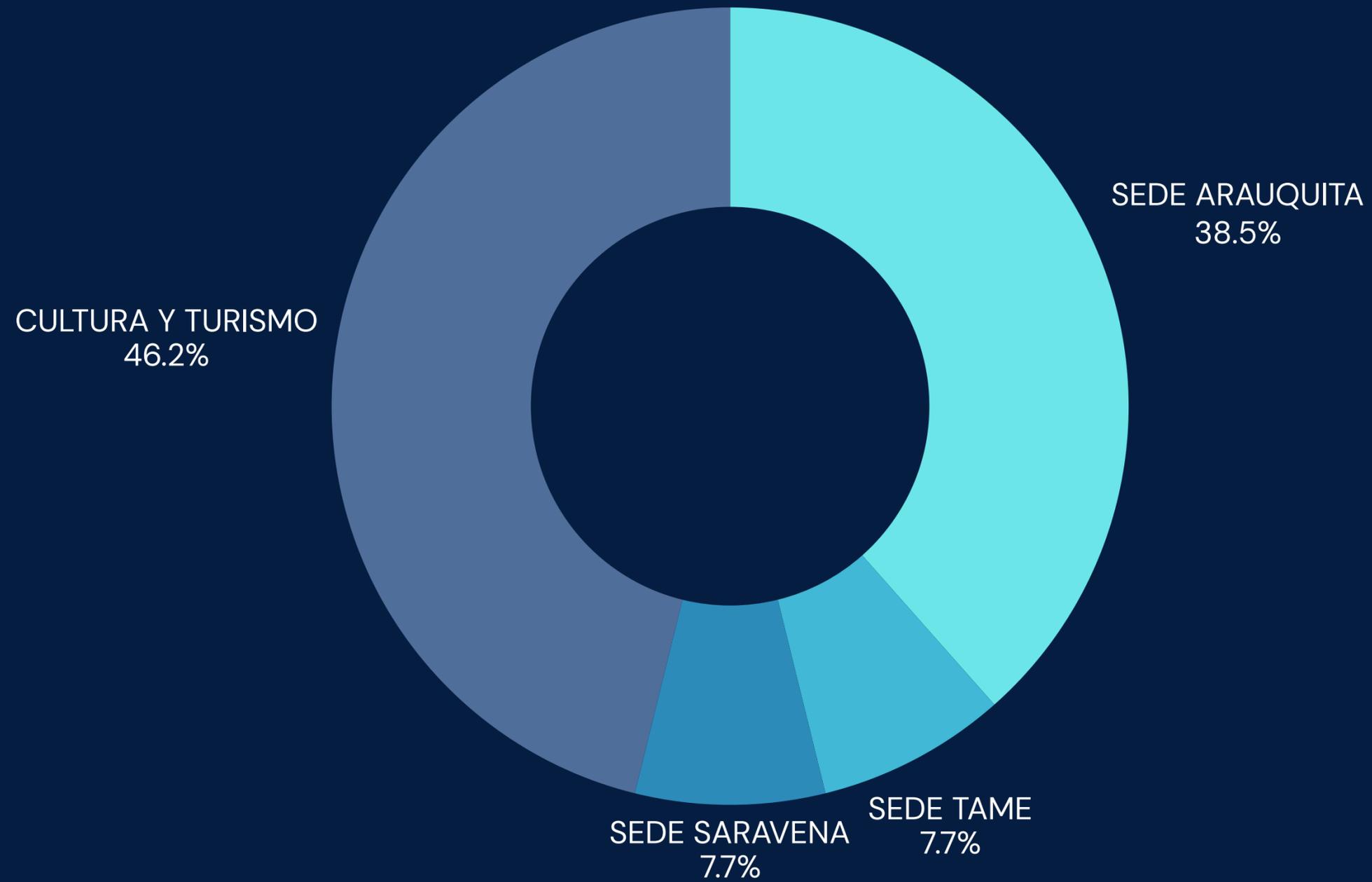


# QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA

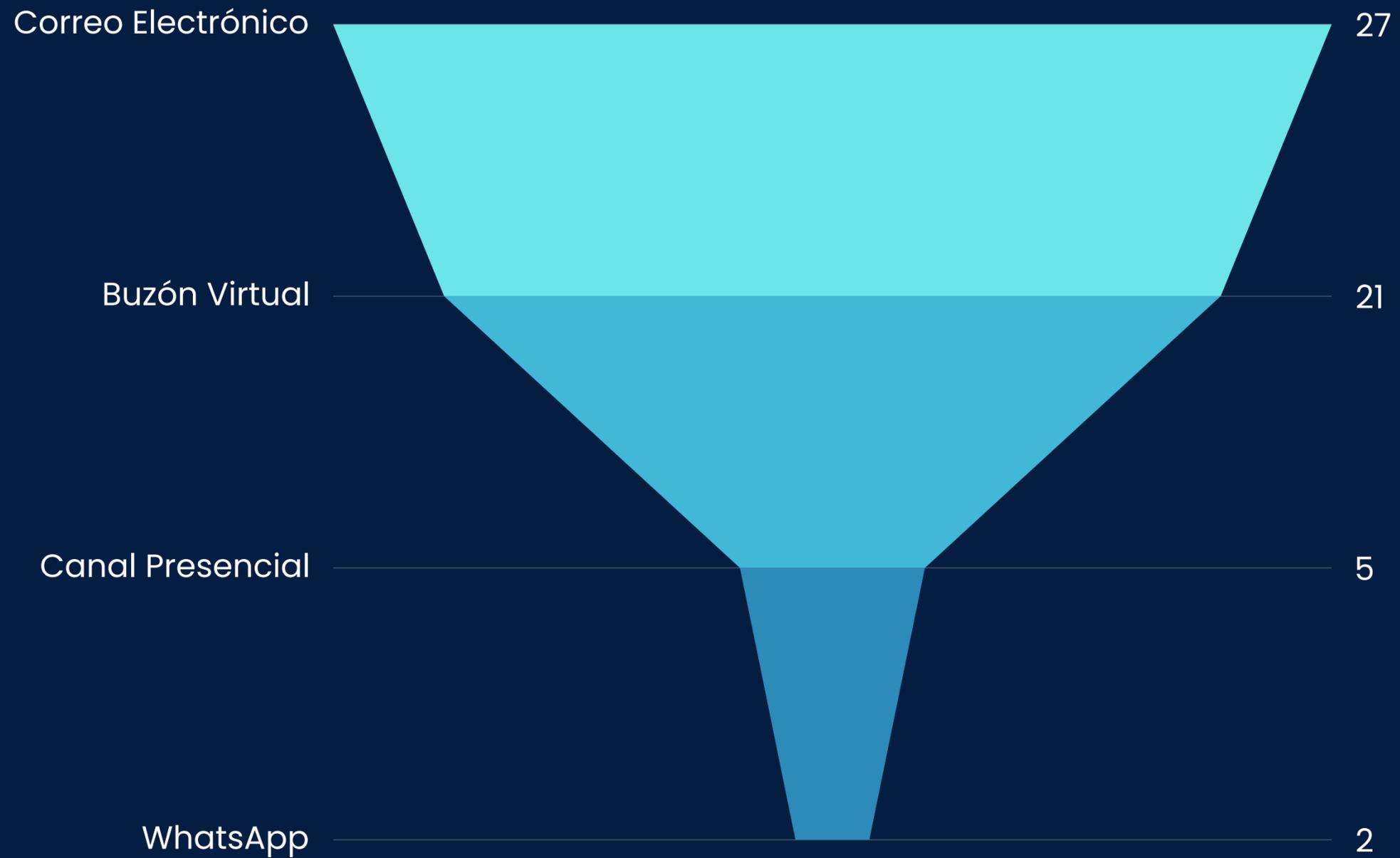
(Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.)



# FELICITACIONES



# PQRSF POR CANALES DE ATENCIÓN



# SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

SOLICITUDES RECIBIDAS

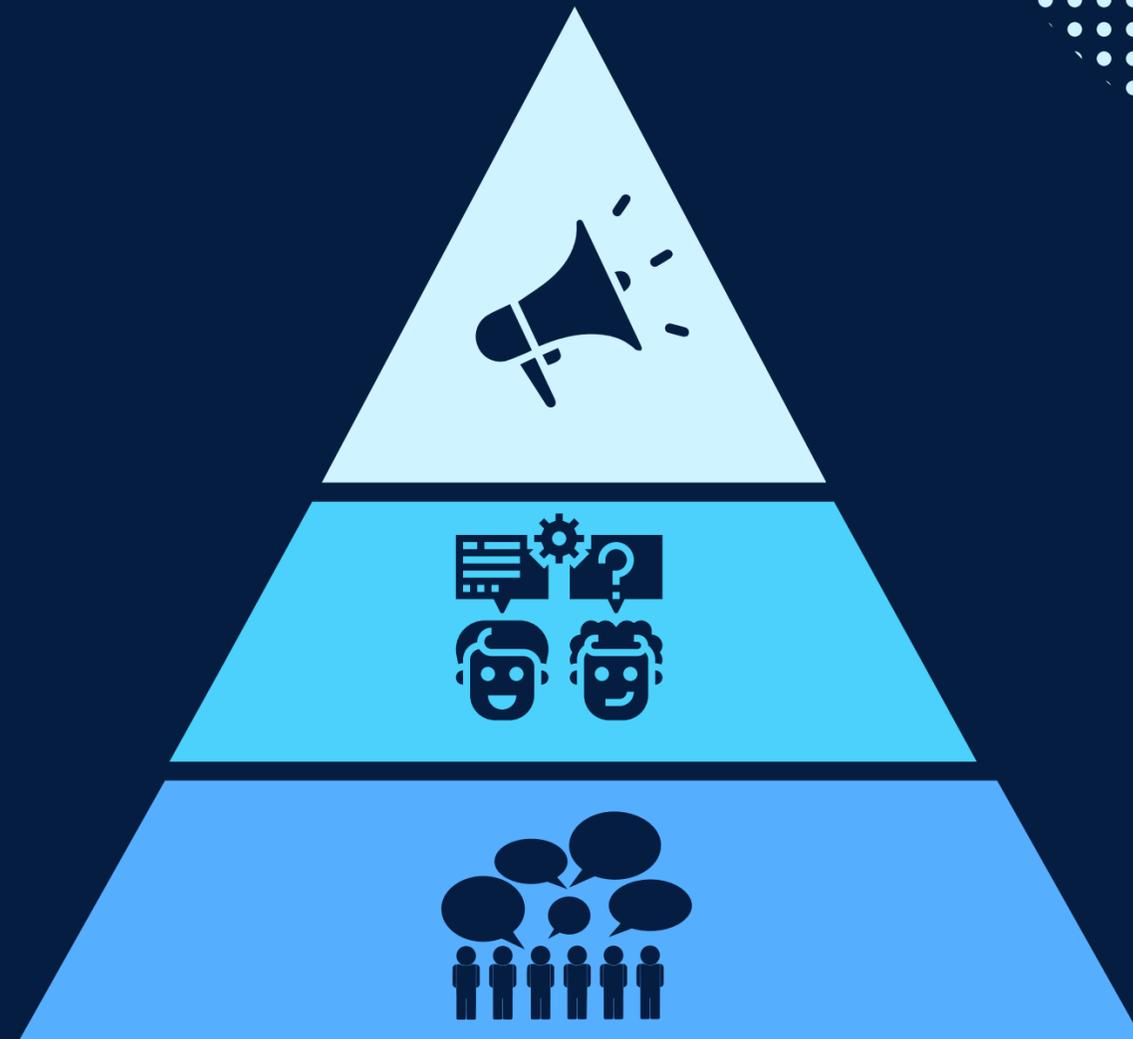
05

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

- Esta solicitud surge debido a que algunos padres de familia manifestamos desacuerdo con el desarrollo completo de dichas actividades. Si bien entendemos que la participación no es obligatoria, también consideramos que es válido formar parte de ciertas actividades.

## Créditos

- Solicito respetuosamente que revisen mi situación y procedan con la eliminación del reporte negativo correspondiente en las centrales de riesgo. Agradezco su pronta atención a este derecho fundamental y quedo atento a su respuesta dentro del término legal establecido.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Fosfec

- Quedo pendiente de la información solicitada:
  1. Acto administrativo de la decisión. Donde si se vio el pago duplicado porque se siguió realizando el pago.
  2. soportes de pagos realizados por seguridad social.
  3. soporte de la llamada efectuada.
  4. documento por el cual se asumió a hacer los reembolsos en caso de presentarse el escenario que sumerme me comentó en la única llamada recibida a informar esta situación como fue el día de hoy.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

- Realizar el análisis si la suscrita puede ser beneficiaria a dicho subsidio y se me comparta los requisitos que se requieren para ser beneficiaria.
- Estimado equipo de trabajo, esperando se encuentren bien. Solicito amablemente el paso a paso para tramitar el subsidio de desempleo por parte de la caja de compensación familiar.

## Direccionamiento Estratégico

- Me permito acudir respetuosamente ante esta Superintendencia con el propósito de informar sobre la negativa en la entrega de información, conforme a lo señalado en los oficios adjuntos.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Solicitar de manera comedida el valor del ingreso mensual y/o base de cotización del señor afiliado a su caja como dependiente. Lo anterior con fines de surtir audiencia de conciliación ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- Por medio de la presente, nos permitimos solicitar la expedición del paz y salvo correspondiente a los pagos de APORTES generados a su entidad por parte de la empresa CENIT TRANSPORTE Y LOGÍSTICA DE HIDROCARBUROS S.A.S.
- Queremos informar que las afiliaciones relacionadas fueron radicadas nuevamente a través del portal el día de ayer. Esto se debe a que las radicaciones previas fueron rechazadas bajo el argumento de que las firmas no eran manuscritas, a pesar de que estas se realizaron de manera digital; recordamos que nuestro proceso de contratación es Digital debido a que la oficina principal está ubicada en la ciudad de Bogotá por lo tanto no contamos con firmas manuscritas de los trabajadores.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Nos permitimos solicitar de manera atenta el estado de cuenta actualizado correspondiente a los aportes realizados a esa CCF, con corte al mes de abril de 2025.
- Por medio de la presente, me permito solicitar la activación del CONSORCIO CIMA URBA identificado con NIT. 901.865.312 – 3 ante su entidad. Esta solicitud la realizo por este medio, dado que no ha sido posible efectuarla a través de los canales de comunicación habituales, los cuales no están funcionando correctamente en este momento.
- Me permito solicitar el certificado de paz y salvo de la empresa SEGURIDAD COSMOS LTDA con número de NIT 800023646–9 con su CCF COMFIAR.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Solicitar a ustedes el traslado de los aportes a la CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFACASANARE, realizados en el periodo posterior.
- A la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ARAUCA – COMFIAR para que remita a este Despacho la información que repose en sus archivos sobre el estado de afiliación del señor
- De acuerdo con el comunicado donde nos indican que la empresa HITSS COLOMBIA SAS NIT 900420814-5 esta presentando mora con su entidad; requiero de su colaboración con el detalle de las personas por las cuales la empresa presenta mora esto con el fin de aclarar cualquiera inconsistencia.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Solicita respetuosamente se remita la siguiente información: – Listado actualizado a la fecha de los funcionarios activos afiliados a esta CCF – Reporte de los pagos recibidos a nombre funcionarios que no cuentan con una afiliación activa. Agradecemos que esta información sea remitida al siguiente correo electrónico: [hasbleidy.londono@aerocivil.gov.co](mailto:hasbleidy.londono@aerocivil.gov.co)
- Hace años que no trabajo y mi hija no me puede afiliar como beneficiaria de su caja de compensación por que la caja de compensación Comfiar no ha actualizado la información en el ruaf, me indican que aparezco como trabajadora afiliada a comfiar y por eso no me puedo afiliar como beneficiaria a trabaja de compensación, por lo que solicito de manera inmediata la actualización de mi información que elimine las barreras de acceso a los beneficios de otra caja de compensación.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Se realizó por error el pago de aportes a un trabajador que, en realidad, se encuentra afiliado a la Caja de Compensación Familiar COFREM. Por lo anterior, solicitamos de manera atenta se proceda con la devolución del valor aportado o, en su defecto, con el traslado de dichos aportes a la caja de compensación correcta (COFREM).
- Con el fin de conciliar una presunta mora en el pago de aportes a la Caja de Compensación Familiar COMFANDI, se solicita comedidamente la expedición de una certificación de afiliación a la caja de compensación familiar COMFIAR de la servidora.
- Solicitamos de su colaboración para realizar envío de un certificado donde se evidencie los aportes que la empresa a realizado en la caja de compensacion comfiar unicamente a los colaboradores que ingresaron el 11 de abril.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Jurídica

- Se solicita información detallada y formal sobre el estado actual y avances en la solicitud elevada ante el Ministerio de Trabajo respecto del pronunciamiento jurídico sobre la viabilidad de contratación de la trabajadora en mención.
- 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

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Comercial

- En este sentido, consideramos tiene pleno derecho a acceder a los cursos de natación, una actividad que no solo fomenta su desarrollo físico y personal, sino que también se alinea con los beneficios que la Caja de compensación Familiar brinda a sus afiliados y beneficiarios. Sin embargo, en ocasiones anteriores, hemos enfrentado dificultades para inscribir a Pablo Fernely en los cursos de natación. Al momento de solicitar la inscripción, se nos ha informado que los cupos ya están completos, lo cual nos impide ejercer el derecho de nuestro hijo a participar en estos programas. Por lo tanto, respetuosamente solicito que se considere la posibilidad de otorgar una inscripción prioritaria en el próximo curso de natación.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Subsidio

- Nuestra colaboradora no ha recibido la cuota de enero que corresponde a la cuota de diciembre 2024 la razón que le han dado por parte de ustedes es que en la planilla figura el salario base 1.30.000 adjunto soportes, nos comunicamos con ustedes a lo cual nos indicaron que debíamos realizar corrección en la planilla solicitamos la pronta solución ya que no se le ha reconocido este año ninguna cuota, bajo la misma explicación del salario base.
- Se le ordene a quien corresponda se me comparta copia de los soportes de las consignaciones realizadas en los meses del año 2024 por concepto de subsidio familiar los cuales me consignaban a favor de mis cuatro menores hijos.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Subsidio

- Dado que no tengo cónyuge ni compañero permanente, mis ingresos deben ser considerados de manera individual. En mi hogar no se perciben ingresos superiores dos (2) salarios mínimos legales mensuales, cumplo con las horas laborales exigidas y tengo a mi hijo debidamente registrado como beneficiario. En consecuencia, solicito amablemente se revise mi caso y se reconozca el derecho que legalmente me corresponde, evitando una vulneración tanto de mis derechos como de los de mi hijo al acceso a este beneficio.
- Cordial saludo, De acuerdo a que mes a mes se me venía pagando la cuota monetaria para mi madre a través de Efecty, para el presente mes de junio, me he acercado a dicho operador y me manifiestan que no hay ningún abono a mi nombre. Agradezco se me brinde la respectiva explicación.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Recursos Humanos

- Se verifique las fechas (meses años) que el señor identificado con la cedula de ciudadanía, laboro en COMFIAR. Como era la modalidad de contrato del señor , en COMFIAR. En caso de contrato de prestación de servicio (OPS) o con empresas prestadoras de servicio, se les exigua el pago aportes (pensión, salud, ARL), soportes de los pagos a las entidades (pensionales y ARL) En caso de empresas prestadoras de servicios, tenía algún tipo de seguro, copia del mismo.

## Vivienda

- Que se me indique el termino estimado en el que se realizara la escrituración de la vivienda construida en el lote de mi propiedad, que se constituya el bien inmueble como patrimonio de familiar a favor de mi nieta, se me informe detalladamente la razón jurídica o técnica que impide su realización.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Vivienda

- En una reunión celebrada con funcionarios de Comfiar, se acordó que la constructora debía reembolsar el total del dinero aportado sin aplicar descuentos, dado que la falta en los tiempos establecidos era atribuible a ellos. Debido a esto solicitamos que el dinero que hemos consignado hasta la fecha, (inicial + matrícula del gas) por un valor total de DIECISÉIS MILLONES CINCUENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE (\$16.054.400), me sea devuelto en su totalidad ya que no hay procedencia al descuento del 30% citado en la CLÁUSULA CUARTA, Parágrafo Segundo de la Promesa de Compraventa debidamente firmada el cual dice: "LAS SUMAS CONTENIDAS EN LA CLÁUSULA ANTERIOR, NO PROCEDERÁN SI EL INCUMPLIMIENTO QUE LAS GENERA OBEDECE A FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO DEBIDAMENTE DEMOSTRADO."

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Vivienda

- Solicitar de manera formal la información del valor y fecha de todos los giros realizados del proyecto en referencia, a nombre del CONSORCIO VIVIENDAS LAURELES 2, identificada con Nit. 901485531-9, desde el momento de su inicio hasta liquidación del mismo, las cuentas del CONSORCIO son una del banco Davivienda de ahorros No. 5060 0017 6228 y la otra del banco de Bogotá ahorros o comercial No. 137460523, e igualmente el pago por liquidación. Se entiende que los giros realizados tienen unos descuentos, igualmente copia de todos los giros y pagos realizados.
- Me informe acerca del procedimiento para la postulación al subsidio de vivienda con su entidad. Hago esta solicitud porque su página web se encuentra desactualizada con la información, y es de mi interés postularme al subsidio

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Araguatos C.R

- Denuncio contaminación auditiva desde Araguatos, hoy 1 de mayo, definitivamente no consideran a los vecinos. Las relaciones civilizadas piden el respeto dentro de los derechos mutuos. se ve que esa institución no tiene como base eso. Que pesar. Invitaría a leer las nuevas leyes anti ruidos que han sido aprobadas

## Fosfec

- Negación del certificado de aportes para la gestión del subsidio de desempleo entre la caja Comfenalco y Comfiar no ha sido posible acceder a este beneficio ya que el año pasado hice la solicitud y siempre pasa la misma situación entre las Cajas de Compensación

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Gestión Comercial

- Mediante la presente expreso mi inconformidad respecto a las líneas de atención telefónicas de COMFIAR, motivado a que en reiteradas ocasiones no es posible establecer algún tipo de comunicación con las diferentes áreas o por lo menos con personas encargadas de atención al usuario. Por lo expuesto, se sugiere tener personas que se encarguen de atender estas líneas, en tanto por motivos laborales a muchos de los afiliados se nos dificulta desplazarnos hasta sus oficinas para ser atendidos presencialmente.

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- hace años que no trabajo y mi hija no me puede afiliar como beneficiaria de su caja de compensación por que la caja de compensación Comfiar no ha actualizado la información en el RUAF, me indican que aparezco como trabajadora afiliada a Comfiar y por eso no me puedo afiliar como beneficiaria a otra caja de compensación, por lo que solicito de manera inmediata la actualización de mi información que elimine las barreras de acceso a los beneficios de otra Caja de Compensación.

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Gestión Subsidio

- Mi Queja es debido a que escribí a la Línea 3174398336. y la persona no fue concreta al bríndame la información cuando solicite el motivo del porque no me llevo la cuota me indico que estaba inactivo cuando realmente seguía activo y pagaban la cuota mes vencido. Adicional a ello escribí el lunes y me contestan el miércoles y para dar mala información sugiero que estas Personas sean mas especificas por estos canales ya que no me encontraba en el Municipio y por eso acudí a comunicarme por ese medio.
- Tengo una inconformidad, el mes pasado no le llegó pago a mi hija, y este mes tampoco le llegó pago de mi hija ya dos meses sin recibir el pago, a los funcionarios de la empresa donde laboro les llegó el pago de sus hijos menos a mi.

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Sede Saravena

- Me permito manifestar mi inconformidad respecto a la no consignación de las cuotas del subsidio que le corresponden a mi hija, quien ya completa dos meses sin recibir el aporte. Al realizar el reclamo correspondiente, me informaron inicialmente que hacía falta la certificación bancaria, la cual fue enviada antes del 20 de mayo, tal como me fue indicado. Sin embargo, después de cumplir con ese requerimiento, acudí nuevamente a la oficina de Comfiar y la respuesta que recibí fue que la niña no había recibido el subsidio por falta del certificado de estudio. Además, se me notificó que, debido a esta situación, se le descontará uno de los meses del subsidio, lo cual considero injusto. Es importante resaltar que al momento de solicitar la certificación bancaria no se indicó que también era requisito presentar el certificado de estudio, lo cual ha generado confusión y perjuicio para mi hija como beneficiaria del programa.

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Sede Saravena

- El día de hoy a las 8:55am, me dirigí a Comfiar Sede Saravena para radicar la certificación bancario al entrar yo digo Muy buenos días, habían 2 trabajadoras en recepción, me miraron y siguieron hablando ellas 2, ni los buenos días me contestaron volteo a ver si había otra persona que me atendiera pero la sala estaba Vacía, volteo a verlas nuevamente y ellas continúan hablando, me siento ignorada y me voy, me molesto mucho porque uno no está mendigando un servicio, nosotros y las empresas estamos pagando es por un servicio en el cual nos merecemos ser atendidos. No vi ninguna atención allí y lo pueden ver en las cámaras, creen que porque están en un cargo por preferencias pueden ser sin importarles la gente, dejo esta queja porque así les pasa a muchas personas y no lo manifiestan y lo fundamental es la atención siente por menos la educación.

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Transparencia y Control Interno

- Pastora quien nos pidió dinero por las ayudas de viviendas quien ella se ofreció en ayudarnos nos quito 170 mil pesos para acceder temas de Comfiar.
- ANONIMA

# FELICITACIONES

## Cultura y Turismo

- Quiero expresar mis más sinceras felicitaciones a todos los organizadores y participantes del evento realizado el pasado 22 de junio en conmemoración del Día del Trabajador en Familia. Fue una actividad muy bien planeada y ejecutada, que sin duda fortaleció los lazos familiares y el espíritu de unidad entre todos los asistentes. Eventos como este son fundamentales para reconocer y valorar el esfuerzo y dedicación de cada trabajador, así como para promover un ambiente de compañerismo y bienestar. Gracias por brindarnos un espacio tan significativo y lleno de alegría. Espero que estas iniciativas continúen realizándose para el beneficio de toda la comunidad laboral.
- Felicitaciones
- Felicitaciones por la organización del evento del día del trabajador

# FELICITACIONES

## Cultura y Turismo

- Fue un espacio enriquecedor y emotivo que no solo conmemoró la labor incansable de los trabajadores, sino que también promovió la unión familiar y el bienestar colectivo. Actividades como estas reflejan el compromiso de la caja con el desarrollo humano, la integración social y el reconocimiento de quienes día a día aportan al crecimiento del país.
- Muy organizado el evento
- Excelente actividad

# FELICITACIONES

## Sede Arauquita

- Felicidades por la actividad realizada por la sede de Arauquita y sus funcionarios resaltar el trabajo del Rubén por su buena animación.
- Felicidades por la actividad realizada por la sede de Arauquita y sus funcionarios resaltar el trabajo del Rubén por su buena animación.
- Fue una excelente actividad para compartir en familia, me gustó mucho que tuvieron en cuenta llevar juegos para los niños, y el que estuvo a cargo de animar la actividad "Rubén" estuvo excelente, muy activo y dinámico.
- Excelente actividad de integración 100/100
- Agradezco y felicito al equipo de trabajo de Comfiar, por la tarde agradable que pasamos en la celebración del día del trabajador, excelentes premios y animación.

# FELICITACIONES

## Sede Saravena

- Buenas tardes, para felicitar la labor que desarrolla la caja de Compensación COMFIAR acá en el municipio de Saravena, esa vinculación en sus actividades que fomentan la integración de nuestros trabajadores con la Caja

## Sede Tame

- Felicidades por el evento de integración el cual hizo que diferentes entidades y familias se unieran para celebrar el día de la familia y el trabajador. Felicitar por la logística.. gracias a la caja de compensación familiar por tener en cuenta a los afiliados del municipio de puerto Rondón ... Esperamos se sigan realizando estos eventos.



## VARIACIÓN Y COMPARACIÓN DEL AÑO 2024 VS 2025

*Promedio Días Año 2024*

**6,07**

*Promedio Días Año 2025*

**5,69**

*Variación de días 2024 vs 2025*

**-6,31 %**

*PQRSF Año 2024*

**54**

*PQRSF Año 2025*

**55**

*Variación de PQRSF 2024 vs 2025*

**1,85 %**

