

PQRSF

# IV TRIMESTRE 2025

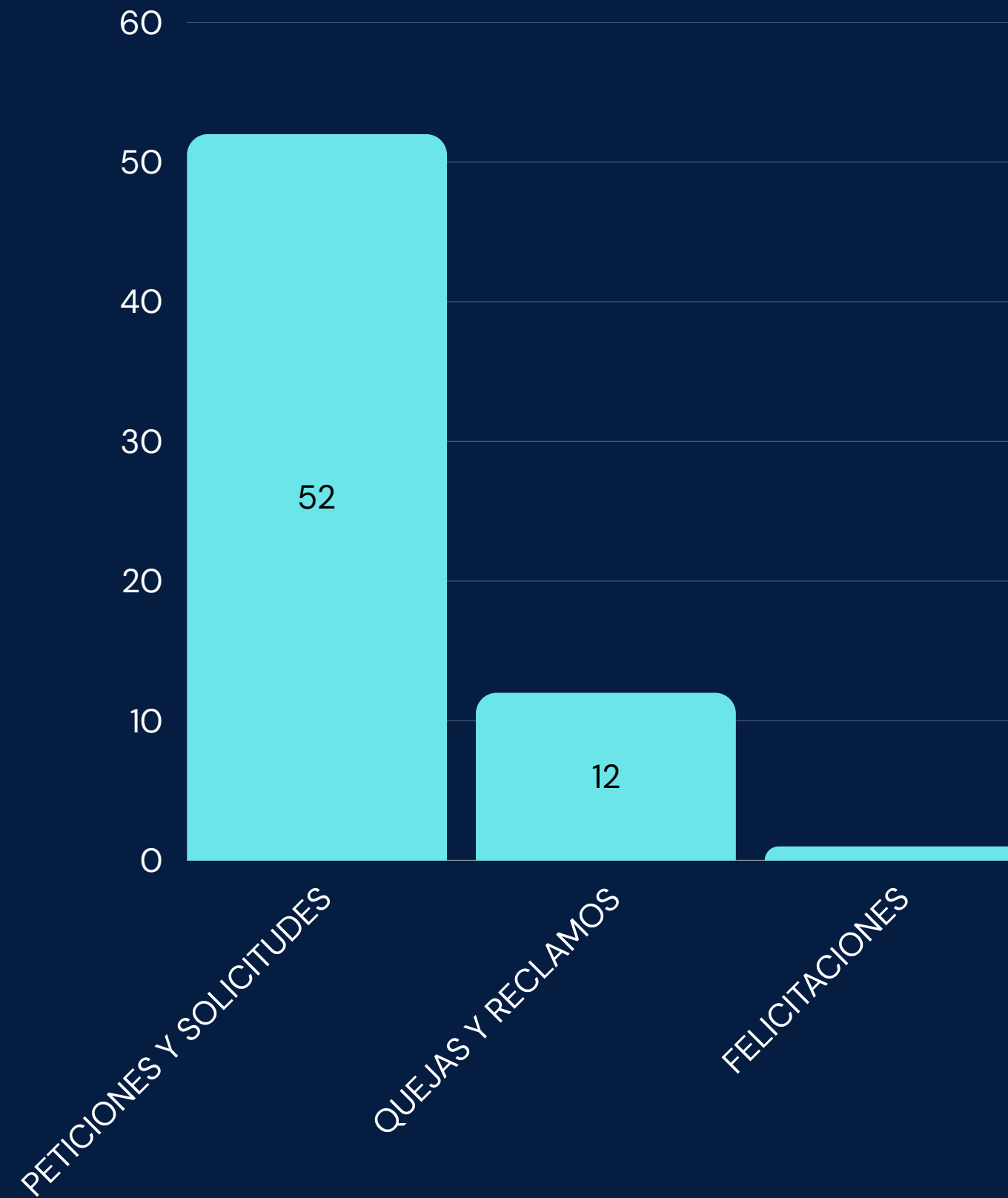
DESARROLLO DE EXPERIENCIAS



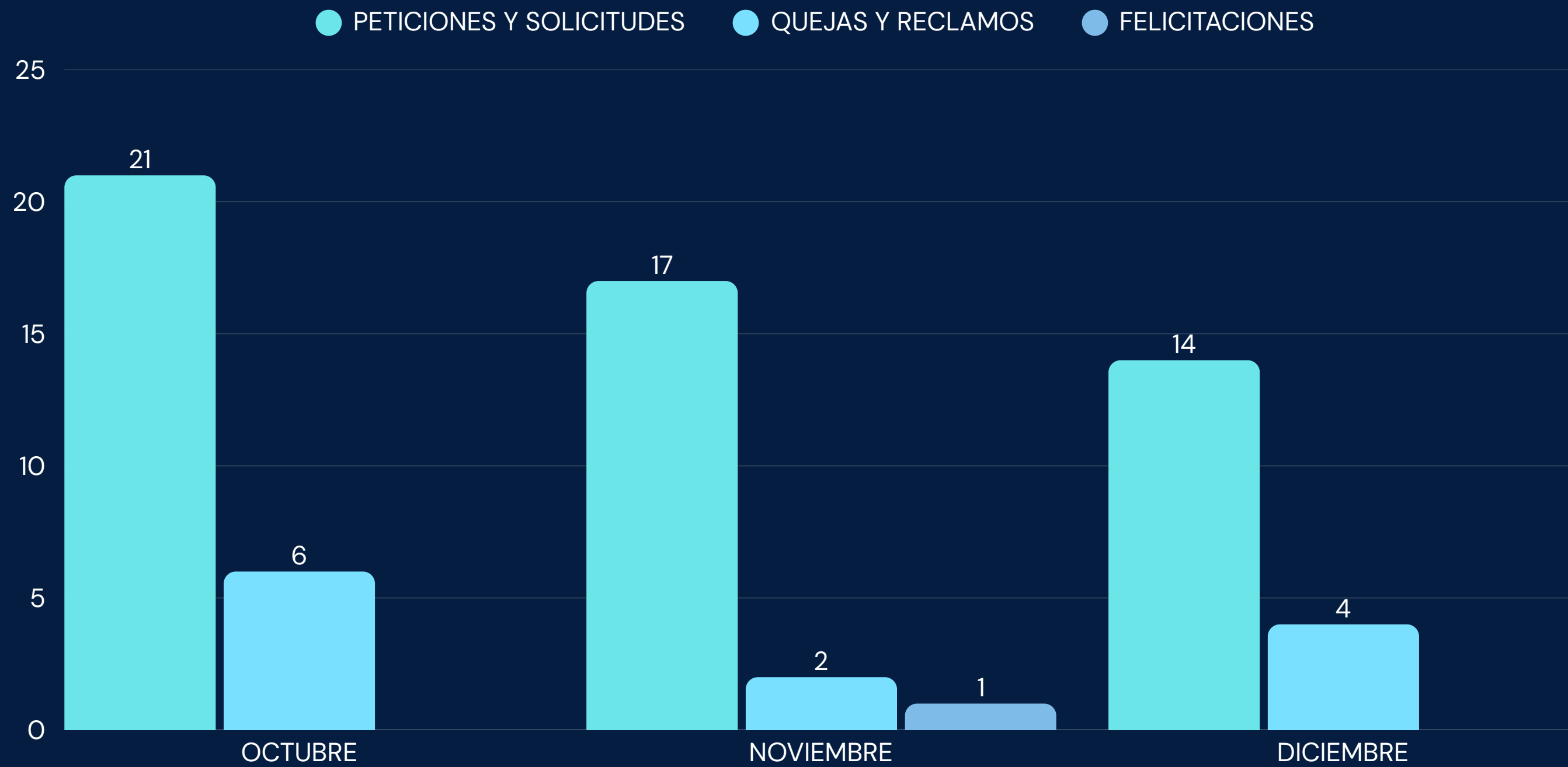
# Total de PQRSF 65

Durante el periodo analizado, se evidencia que el 80% de las PQRSF correspondieron a Peticiones y Solicitudes, el 18,5% a Quejas y Reclamos, y el 1.5% 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.

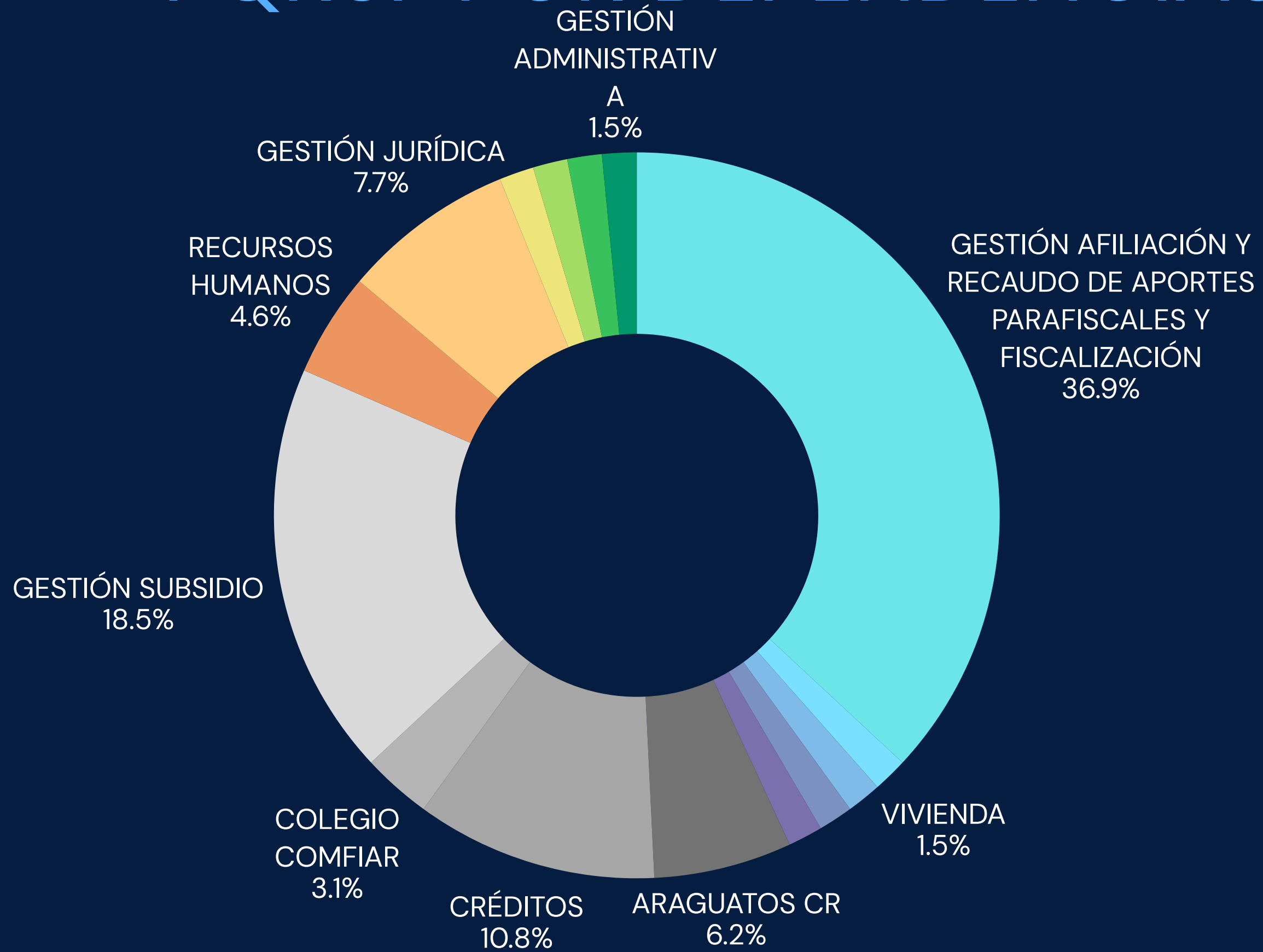
# TIPOS DE PQRSF



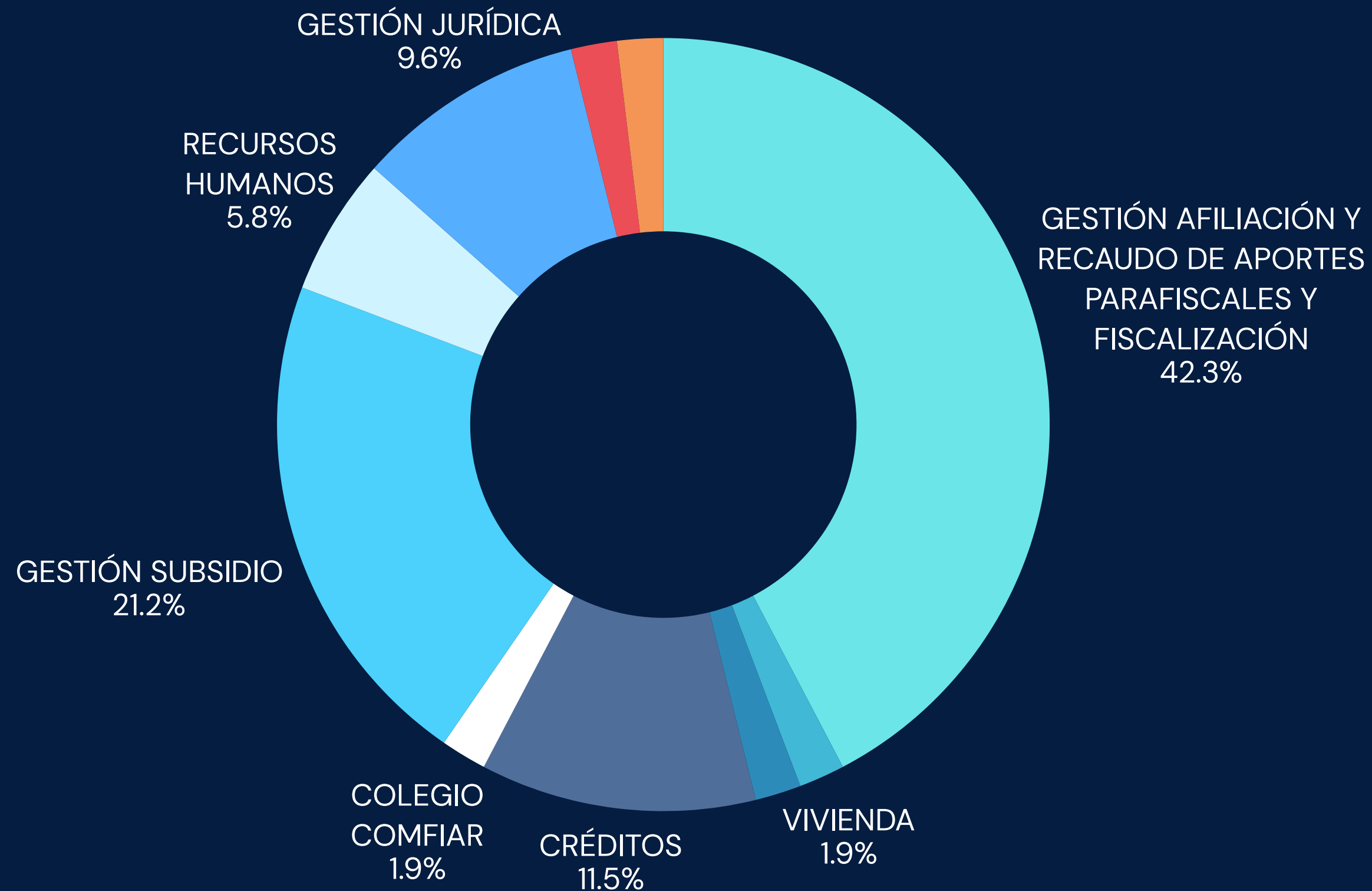
# TIPOS DE PQRSF POR MES



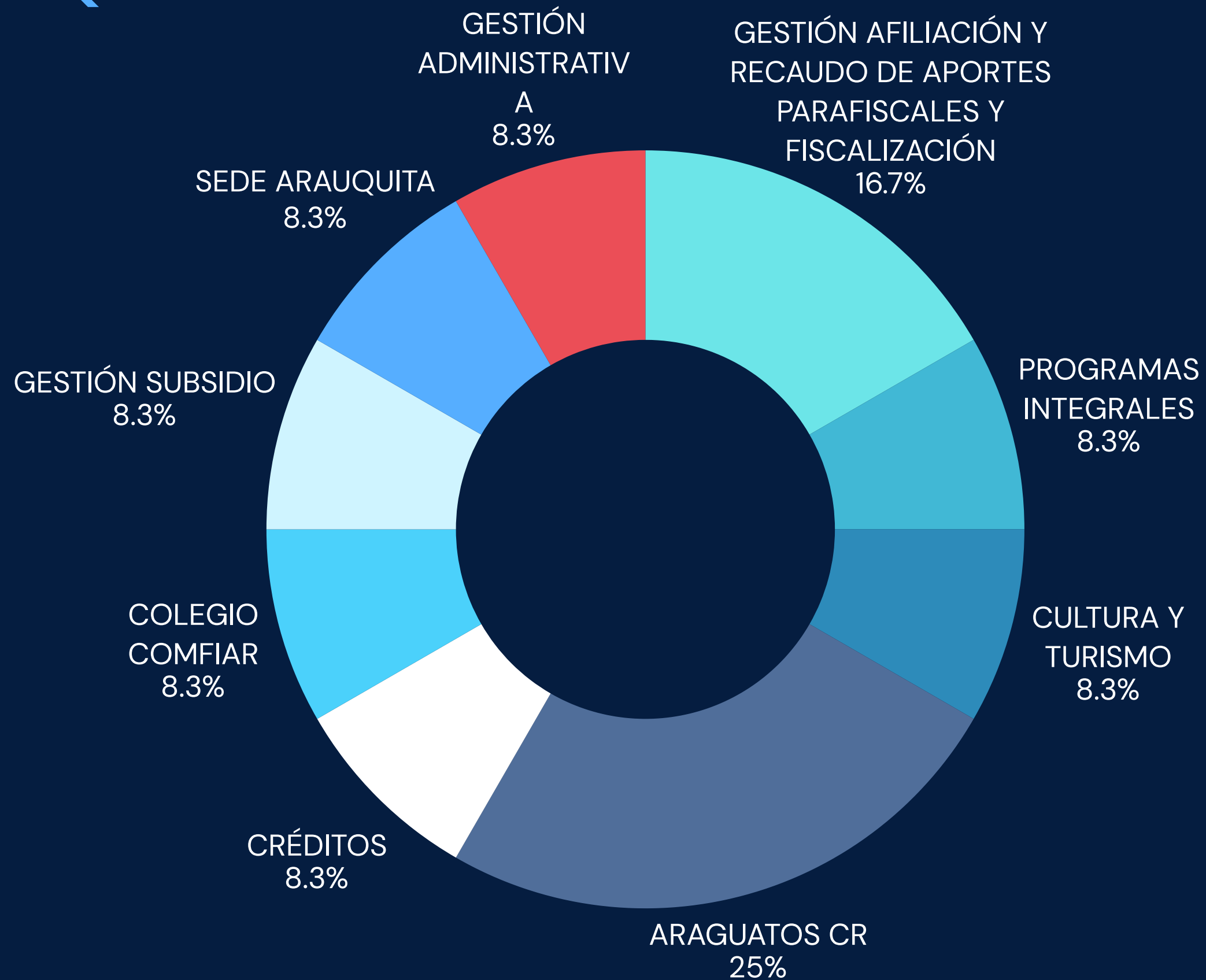
# PQRSF POR DEPENDENCIAS



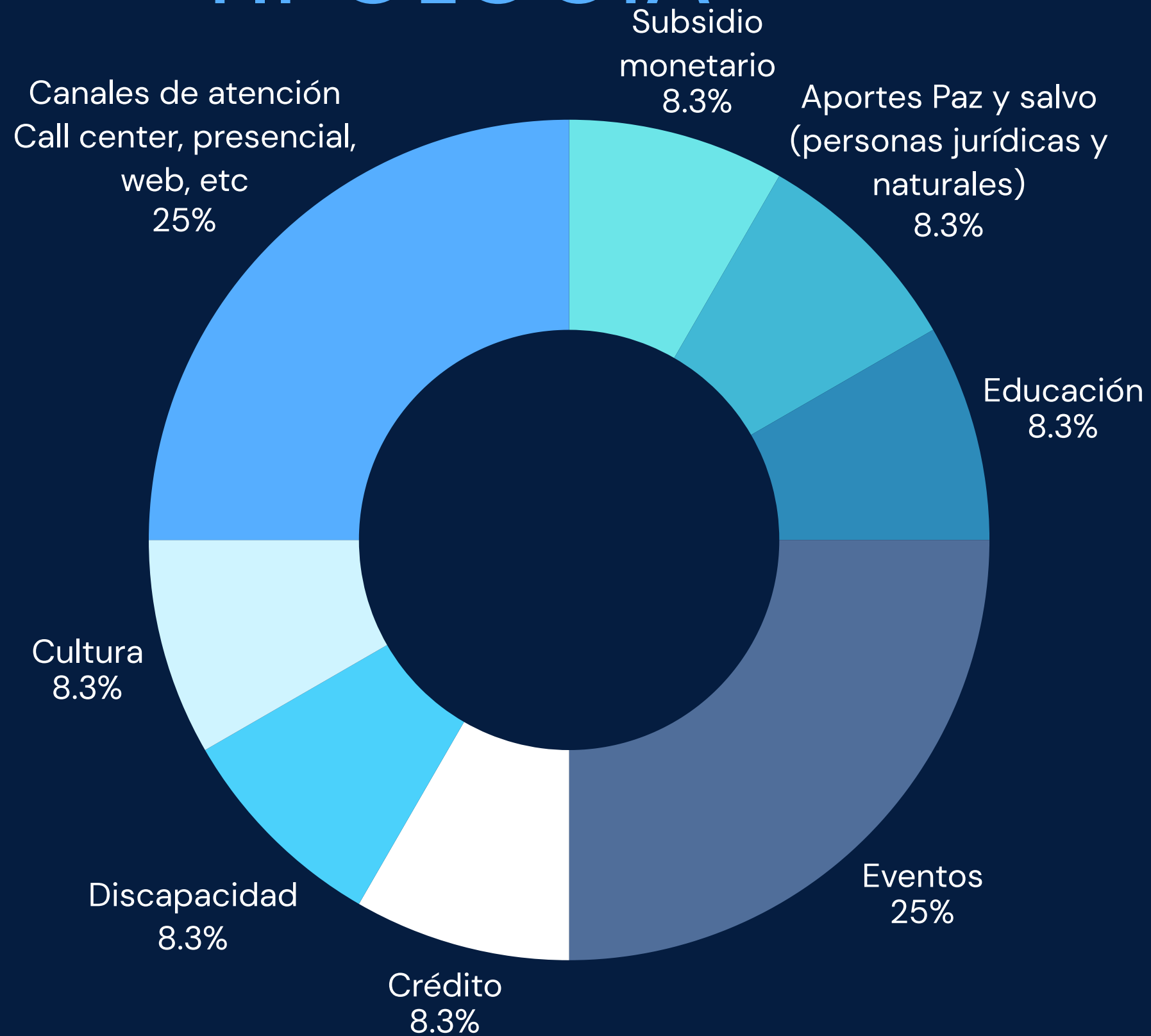
# PETICIONES Y SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS



# QUEJAS POR DEPENDENCIA



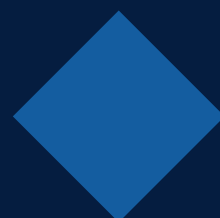
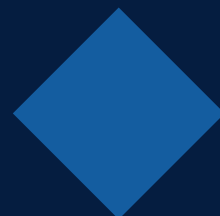
# QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA



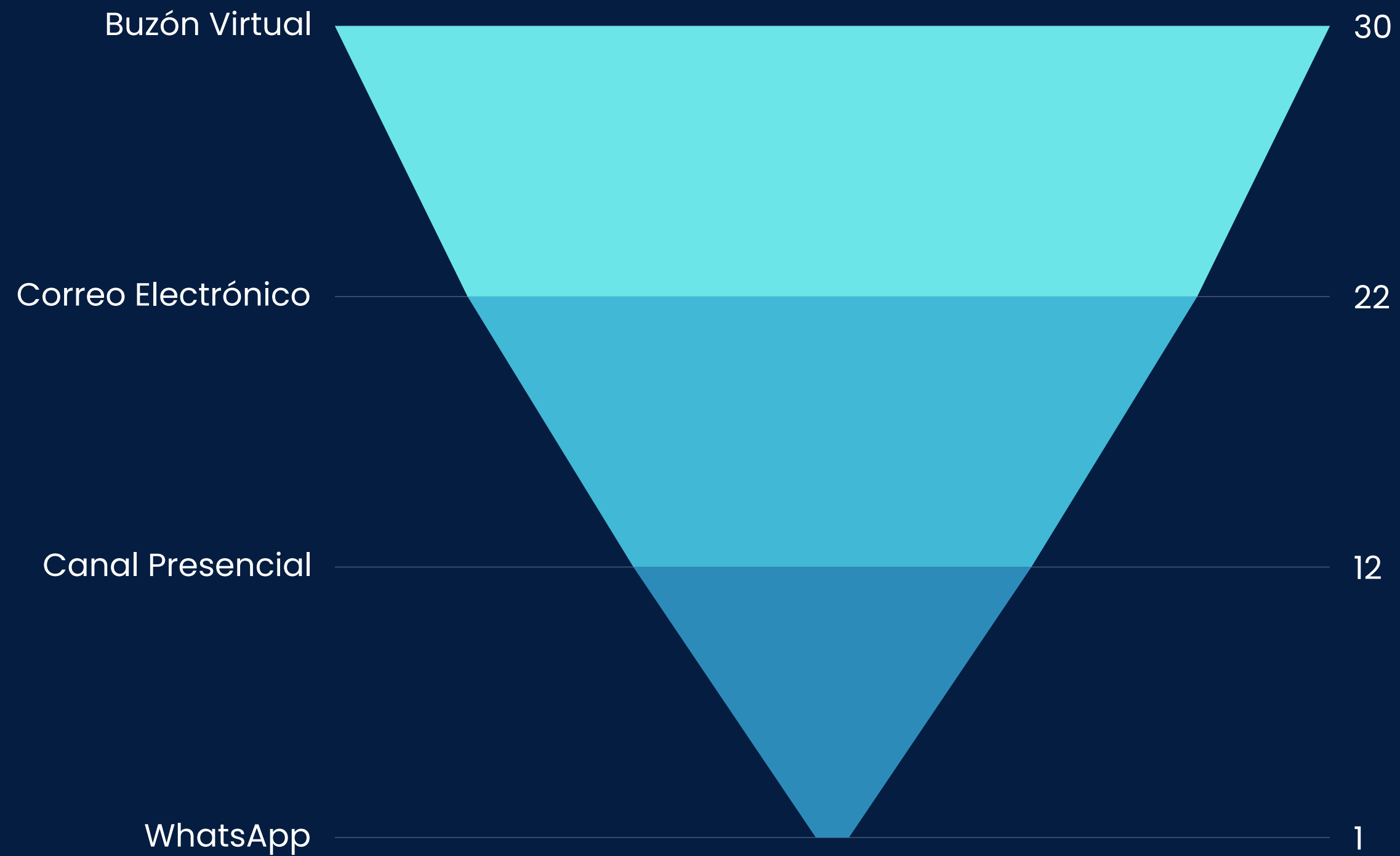
# FELICITACIONES



Recreación y Deportes  
100%



# PQRSF POR CANALES DE ATENCIÓN



# SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

SOLICITUDES RECIBIDAS

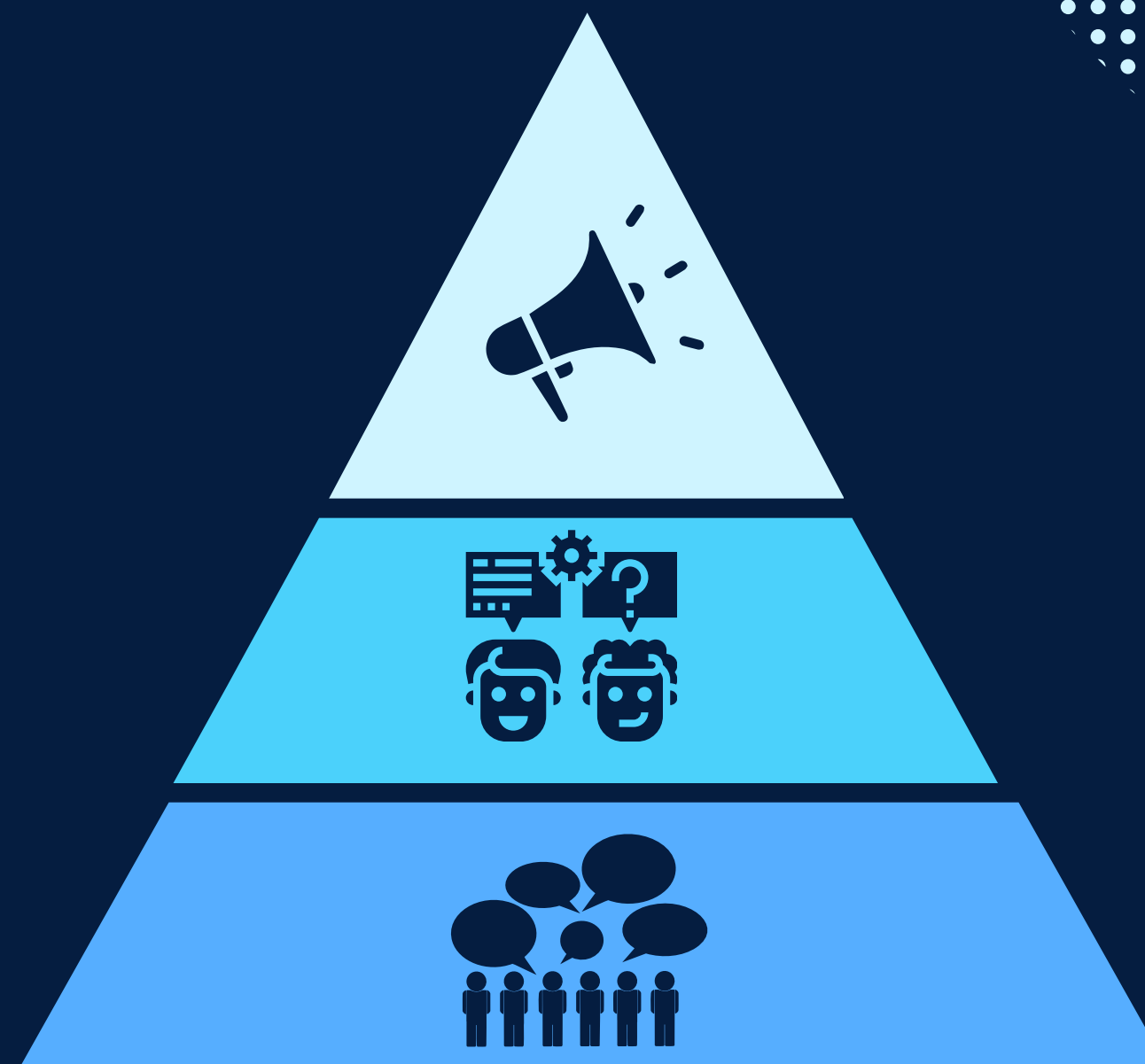
12

NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

0

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

04



# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Araguatos CR

- Un código QR Nequi para pagar la cancha sintética

## Colegio COMFIAR

- Teniendo en cuenta lo anterior puedo observar que se presenta un error en la cuenta de cobro de la mensualidad de la niña del grado tercero A, toda vez que la menor de edad se encuentra activa en el núcleo familiar desde el año 2023 por parte de la empresa donde trabaja mi esposo , si embargo como la niña quedo matriculada bajo mi nombre por eso el Colegio refiere que no esta activa

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Créditos

- Saber monto de crédito obtenido hace algunos años.
- Nos permitimos solicitar el estado de cartera con el fin de realizar las conciliaciones y revisiones correspondientes para la obtención de los certificados de paz y salvo.
- Solicitud de convenio libranza.
- Solicitud de convenio libranza.
- Que se me informe de manera clara, completa y por escrito: El origen de mis datos personales que obran en poder de Aseguradora Solidaria de Colombia, COMFIAR y COMPENSAR. Quién o qué entidad suministró dicha información. Con qué autorización o fundamento legal se realizó la transmisión, tratamiento o uso de mis datos personales.
- Me permito solicitar, de manera atenta, información detallada sobre mi crédito vigente con su entidad. En particular, deseo conocer cuántas cuotas me quedan por pagar y el saldo total del mismo.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Respetuosamente nos permitimos solicitar sea aceptada la afiliación como trabajador dependiente. En el caso en el cual se niegue la petición, requerimos nos sea aclarada de manera clara y con el sustento jurídico correspondiente, el porqué de la negativa.
- Solicito muy respetuosamente se expida una certificación con el detalle de los "Pagos o Incongruencias" en cuanto a aportes parafiscales y de seguridad social se refiere, correspondientes a los colaboradores activos de la Fundación Amanecer afiliados a su CAJA DE COMPENSACION.
- Se solicita el proceso de traslado de la totalidad de los aportes realizados.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Se solicita a la entidad en mención la verificación y certificación del estado de cuenta de aportes correspondientes, con el propósito de constatar la existencia o inexistencia de obligaciones pendientes.
- Solicito su apoyo para contar con el estado de cuenta de la deuda real y presunta, y el listado de los trabajadores afiliados.
- Para cambiar el correo de ingreso a la plataforma ya que me equivoque por una letra y no me da para ingresar ni saber la contraseña.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- En el momento me encuentro desempleado y aplique al subsidio al desempleo por comfacasanare ya que con ellos fue con los que estuve afiliado la ultima vez, ellos me solicitaron la certificación de Comfiar con el tiempo de afiliación, yo presente la documentación pero me dicen que la certificación que comfiar me dio asopagos la devolvió y que esta solicitando una donde diga cuantos días estuve afiliado cada mes.
- Pido asistencia para obtener información acerca del modo de radicar las afiliaciones que deban cursarse a la caja de compensación denominada COMFIAR – ARAURA.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Buen día COMFIAR, me comunico del área de nomina de la empresa NIT 800211401- OUTSOURCING SAS Me llego un correo con AVISO INCUMPLIMIENTO PAGO DE APORTES- De manera cordial solicitamos datos de tipo de documento y nombres del colaborador para poder hacer las auditorias correspondientes y brindar la respuesta, quedo muy atenta, gracias.
- Me permito solicitar de manera formal la expedición del certificado de paz y salvo por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social a la fecha.
- Me permito solicitar de manera formal la expedición del certificado de paz y salvo por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social a la fecha.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Me permito solicitar de manera formal la expedición del certificado de paz y salvo por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social a la fecha.
- Me permito solicitar de manera formal la expedición del certificado de paz y salvo por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social a la fecha.
- Me permito solicitar de manera formal la expedición del certificado de paz y salvo por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social a la fecha.
- Me permito solicitar de manera formal la expedición del certificado de paz y salvo por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social a la fecha.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Representante legal de la empresa LA MUELA SAS identificada con NIT. 804009440-5 me permito solicitar de manera formal la expedición del certificado de paz y salvo por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social a la fecha.
- Por favor les pido me colaboren con ese certificado de aportes que demuestre que no estoy activo con ustedes de manera urgente porque yo estoy desempleado y me pueden quitar el beneficio de subsidio de desempleo de FOSFEC con CAJAMAG en santa marta y les reitero que no estoy vinculado con la empresa Dinamiza Empresarial de calí porque no tengo ningún contrato firmado con esa empresa.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Buenos días, es para solicitar un asesor para la afiliación de una empresa mi numero
- Solicitamos su apoyo para confirmar la información correspondiente.
- Solicito el retiro de su entidad todos los trabajadores vinculados, al 28 de octubre de 2025 con la sociedad SERFELSA LABORATORIOS LIMITADA
- Se sirvan remitir una relación actualizada y completa de los trabajadores afiliados a su entidad por parte de INDRA COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT No. 830013774, en la que se consigne

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Se solicita de SU ENTIDAD, se nos expida el estado de cuenta respecto de las obligaciones que pudiera llegar a tener TRANSLACOR SAS por concepto de aportes al sistema general de Seguridad Social Integral.

## Gestión Financiera

- Permiso solicitar la Relación reposen de las medidas cautelares de embargo decretadas en procesos judiciales que en contra de la Empresa de Aseo de Arauca EMAAR S.A. E.S.P. Identificación del juzgado, radicado del proceso y monto de las medidas decretadas en caso de no existir, certificación expresa en ese sentido.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Jurídica

- Solicito a COMFIAR abstenerse de realizar o suscribir cualquier acto de liquidación final del contrato de Obra No. 210 de 2025 hasta tanto el CONSORCIO ADECUACIONES 2024 demuestre el pago total y completo de todas las acreencias laborales y la liquidación definitiva adeudada

## Gestión Jurídica

- Me permito solicitar de manera urgente la afiliación como beneficiario del señor, a su hijastra de 13 años de edad, quien actualmente cursa grado Octavo en la sede Libertadores del municipio de Arauca de la Institución Educativa Simón Bolívar. Entre los progenitores el señor y la señora tomaron por decisión mutua que la tenencia y cuidado personal exclusivo del niño lo ejercería su madre a partir del año 2015 en el municipio de Arauca.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Jurídica

- PRIMERO: Revocar la respuesta identificada con radicado No. 20256040041221, emitida por LA CAJA DE COMPEMSACÓN FAMILIAR DE ARAUCA – COMFIAR, el día 04 de agosto de 2025, por medio de la cual negó el acceso a la información solicitada por la REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL el día 22 de julio de 2025. SEGUNDO: En consecuencia, suministrar total o parcialmente la información solicitada, atendiendo a la naturaleza de la petición formulada.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Jurídica

- La suscrita requiere adelantar Corrección y Actualización de Historia Laboral ante la Administradora COLPENSIONES para ello es indispensable contar con las planillas de pago de aportes correspondientes a los meses de los años 2008 y 2009 los cuales fueron laborados bajo Contrato de Prestación de Servicios en la COMFIAR.
- Dar respuesta del oficio judicial expedido por el Juzgado Tercero Promiscuo Municipal de Arauca mediante el cual se ordenó la medida cautelar de embargo correspondiente al proceso 81001-40-89-003-2018-00213-00 oficio 4154. Dar cumplimiento inmediato al oficio judicial expedido por el Juzgado Primero Civil Municipal de Arauca ordenó en el año 2022 la terminación del proceso ejecutivo No. 81001-40-89-003-2018-00209-00 nuevo radicado 2022-00593 oficio 1616, por pago total de la obligación, disponiendo el levantamiento

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Subsidio

- Solicito se me informe de las razones exactas por las que no he recibido el pago del subsidio familiar en el periodo mencionado. Se me notifique sobre el estado de mi solicitud y cualquier trámite pendiente. Se realice el pago del subsidio familiar correspondiente a los periodos adeudados.
- Solicito se me informe de las razones exactas por las que no he recibido el pago del subsidio familiar en el periodo mencionado. Se me notifique sobre el estado de mi solicitud y cualquier trámite pendiente. Se realice el pago del subsidio familiar correspondiente a los periodos adeudados.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Subsidio

- Solicito se me informe de las razones exactas por las que no he recibido el pago del subsidio familiar en el periodo mencionado. Se me notifique sobre el estado de mi solicitud y cualquier trámite pendiente. Se realice el pago del subsidio familiar correspondiente a los periodos adeudados.
- Me permito solicitar comedidamente reporte detallado mes a mes de las cuotas monetarias consignas a nombre de que figura como empleado a favor de los menores desde Julio del 2024 a la fecha, en caso de no haberse consignado explicar el motivo.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Subsidio

- Nunca ustedes como empresa informan a sus afiliados que tenemos derecho a cobrar 12 meses al morir nuestros padres y demás beneficiarios, están faltando fragante mente a los derechos que tenemos los beneficiarios, están violando el artículo 34 de la ley 21 de 1982.
- Solicita reporte detallado de giros efectuados para subsidio (fecha, valor, medio, estado), para uso en proceso judicial.
- Solicita el pago de los subsidios de los trabajadores de Securicol Seguridad Privada Ltda, toda vez que la compañía procedió con el pago de la planilla integrada relacionada con el mes de noviembre para dicho fin, quedando al día con las citadas obligaciones.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Gestión Subsidio

- Solicitud del estado de cartera de nuestros empleados en esta caja de compensación al mes de noviembre, esta fue solicitada por correo pero no recibimos respuesta.
- Tengo dos hijos a los cuales les llega el subsidio, en el último pago efectuado solamente le llegó a uno y al otro? ¿ por qué no le llegó?
- Agradecemos su valiosa ayuda con la validación de estado de subsidio de la persona en mención.
- Solicitar información del proceso que debo hacer para la bancarización y poder recibir el subsidio.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Recursos Humanos

- Que, se sirvan informar si el/la señor(a) se encuentra laborando al servicio de su empresa. Informe cual es la asignación salarial del señor(a) Que se sirva informar, cuáles son los canales actualizados de contacto del señor (a) como número de celular y correo electrónico, para efectos de contactabilidad.
- Que, se sirvan informar si el/la señor(a), actualmente se encuentra laborando al servicio de su empresa. Que, en caso de ser afirmativa la respuesta anterior, solicitamos que se nos indique la fecha de inicio de contrato y tipo de contrato.
- Solicito de manera respetuosa y atenta se expida certificación con la información laboral del ciudadano donde conste tipo de contrato, fecha de vinculación laboral, cargo desempeñado.

# PETICIONES Y SOLICITUDES

## Sede Saravena

- Requiero realizar cambio de conyugue y también ingresar a mis hijos menores al subsidio, no he podido comunicarme vía telefónica ya que nunca dan una respuesta, mis hijos menores no han recibido el subsidio en todo el año por la misma razón

## Vivienda

- Nos solicitan un documento donde se evidencie que mi hija no accedió a ningún subsidio de vivienda por medio de la caja de compensación.

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Araguatos C.R

- Necesito reclamar por que no hay excusas a que yo vaya a reclamar mis boletas para mis hijos del evento navideño y me digan que ya no hay están agotadas...yo entiendo que sean limitadas...limitadas porque si mis hijos están afiliados y por ende aparecen en el sistema y no tienen por qué quedarse sin boletas ...necesito que me solucionen por favor.
- Me parece una falta de respeto q se venga a reclamar las manillas para los niños yo como afiliada a la caja y que me digan q no hay manilla para los niños y que por ese motivo no los puedo llevar al evento y q tampoco se les entrega detalle q solo adultos y no estoy de acuerdo con eso porque uno como afiliados va a los eventos es por los niños.
- Mi inconformidad frente al manejo presentado en la entrega de boletas para la actividad de fin de año dirigida a los niños. Sin embargo, en el presente año se evidenció una falta de planeación y control, ya que al acercarme a reclamarlas se me informó que las boletas ya se encontraban agotadas, situación que considero injusta y poco transparente.

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Colegio COMFIAR

- Solicito respetuosamente a la institución: 1. Revisar este caso con la seriedad y responsabilidad que amerita. 2. Gestionar la reposición del balón original o la compensación económica equivalente a su valor real. 3. Aclarar si existe una norma institucional vigente que prohíba llevar balones, pues hasta el momento no se ha informado oficialmente a los padres o acudientes. Considero que este tipo de situaciones no solo afectan la confianza que tenemos los padres y familiares hacia la institución, sino también el bienestar y la motivación de los estudiantes, quienes deben sentir que sus pertenencias son respetadas y cuidadas dentro del colegio.

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Créditos

- Recibí un correo de la aseguradora solidaria enviándome una póliza de vida deudor por un crédito que supuestamente tengo con ustedes.

## Cultura y Turismo

- Escribo con mucha preocupación al ver lo sucedido en el evento de los niños, el equipo de reacción inmediata que tenían estaba echando cuento y tomando del pelo atrás de la tarima y la ambulancia llegó tiempo después porque se había ido sin aún haber terminado el evento y ya había sucedido un inconveniente a causa de la espuma vuelven a hechar más, me parece muy irresponsable de su parte.

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Gestión Administrativa

- El personal de seguridad de confiar más específicamente el señor José Ezquivel sea más respetuoso al momento de tratar con los usuarios ya que nosotros somos fundamentales para la Caja, este señor es un grosero un patán al momento de dar alguna orientación, ya es la segunda vez que me pasa lo mismo con este señor, que con una sonrisa falsa trata más a las personas para que las personas de ventanilla no se den de cuenta lo grosero que es con los usuarios.

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Me permito manifestar mi inconformidad en representación de la empresa Cootradelsa Ltda, frente al manejo dado a una solicitud de certificado de aportes por terminación de contrato, enviada el día 8 de octubre de 2025 a las 7:07 a.m. al correo [auxaportes@comfiar.com.co](mailto:auxaportes@comfiar.com.co), dirección que fue indicada como canal para este trámite.
- No es justo SEÑORES COMFIAR, que por que llegue 3 minutos pasados las 5 de la tarde no me recibieron la documentación para radicar afiliación a la caja de compensación. NO ES JUSTO que manejen horarios donde nosotros las personas beneficiarias también somos empleados, tenemos que cumplir un horario de 7-12 y 2-6, y llega uno a la caja y no lo atiendan por llegar 3 minutos pasada las 5, cuando la prioridad de ustedes como caja debería ser el usuario, y tener flexibilidad para con nosotros.

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Gestión Subsidio

- Solicito liquidarme los 12 meses de subsidio por la muerte de mi padre, igualmente descontar el valor cancelado y consignarme, el valor restante en mi cuenta de daviplata. La verdad, me parece una falta de respeto que, una caja de compensación familiar proceda de esta manera, con sus empresas y personal beneficiarios, estoy dispuesta a agotar, la vía gubernativa con ustedes.

## Programas Integrales

- Mi hijo pertenece al grupo de niños con discapacidad física el cual recibía clases con un grupo multidisciplinario y hace más de tres meses que la de terapia física no viene y la Fonoaudiología hasta ayer me llamo que hacía más de mes imedio no venía eso me parece una falta de respeto para mi hijo que se compromete en venir y no vienen y tengo como de mostrarlo y hoy vino la fisioterapia y solo se demora 20 minutos cuando no venía hace más de mes y Medio les agradezco que me colaboren si le van a seguir prestando el servicio gracias.

# QUEJAS Y RECLAMOS

## Sede Arauquita

- Por medio de la presente me permito presentar una queja formal por la mala atención recibida en la sede Arauquita a cargo del administrador o gerente . Acudí con el propósito de solicitar una petición, sin embargo, no se me brindó una atención adecuada. Fui ignorada durante un largo tiempo, tuve que esperar sin que nadie me orientara, y al final, me atendió lo hizo con actitud de burla y grosería, lo cual considero una falta de respeto hacia los clientes y una mala representación de la empresa

# FELICITACIONES

## Recreación y Deportes

- Deseamos expresar nuestros más sinceros agradecimientos a la Caja de Compensación Familiar – COMFIAR, por los programas y actividades que han favorecido el desarrollo integral. A través del fútbol, el joropo, los campamentos, las recreaciones y el curso de dibujo, ha logrado fortalecer su motricidad, socialización y autoestima. Cada espacio ha sido una oportunidad para descubrir nuevas habilidades y compartir con otros niños en ambientes de respeto y alegría. Su labor social y educativa deja huellas profundas y contribuye de manera significativa al bienestar de las familias.