

CODIGO:	FT-GD-19
VERSION:	V01
FECHA:	09 de Noviembre de 2016



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20265070005141
Fecha: 29-01-2026

Señor (a)
ANONIMO (A)
Mariadoradovillamil@gmail.com
Tame – Arauca

Asunto: Respuesta a PQR QUEJA, Radicado No. 20263060012462

Cordial saludo.

La Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, en su deber misional y compromiso de prestar servicios integrales de calidad para el bienestar social de los afiliados, familias y comunidad en general, se permite dar respuesta, a la queja presentada con radicado No 2026306001246-2, a través del cual se emitió la siguiente sugerencia:

Describa detalladamente su petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación: Este año 2026 están entregando los kits escolares de confiar al cual tenemos derecho. En la sede del municipio de Tame tiene un horario establecido de lunes a viernes en los horarios de la mañana. 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 En este caso los docentes rurales que trabajamos lejos del municipio de Tame no tenemos forma de recogerlo. Informo que existen compañeros que se los han entregado esto. Debido a qué son amigos de los trabajadores. Agradezco se respete mi derecho y el de todos los trabajadores. Hago está denuncia anónima porque todos tenemos derecho a poder

ARAUCA Sede Administrativa Calle 22 N° 16 – 51 **PBX** 607 8858000 Ext 101 | **TAME** 18 N° 12 - 04 **PBX** 607 8858000 Ext 601 | **ARAUQUITA** Calle 4 N° 7 – 51 **PBX** 607 8858000 Ext 401 **SARAVENA** Carrera 21 N° 27A - 25 **PBX** 607 8858000 Ext 501



Vigilado Supersubsidio



CODIGO:	FT-GD-19
VERSION:	V01
FECHA:	09 de Noviembre de 2016

acceder a este kit. En caso de no obtener respuesta dirigirme a la superintendencia a exponer este caso”.

En atención a la queja instaurada, se agradece el interés manifestado y la oportunidad de revisar la situación expuesta por lo cual se procede dar respuesta en los siguientes términos:

- 1. En la sede del municipio de Tame tiene un horario establecido de lunes a viernes en los horarios de la mañana. Solicite de bueno forma y exponiendo mi caso poderlo entregar en las horas de la tarde o en su defecto entregarlo a mi hija.*

Conforme a su queja, se indica que la información relacionada con los horarios para entrega de Kits Escolares, fue publicada oportunamente a través de los canales oficiales de divulgación, como el portal web www.comfiar.com.co, redes sociales corporativas, perifoneo y emisoras.

En dichas publicaciones se indicó de manera clara el desarrollo de la jornada de entrega masiva se iba a desarrollar el 13 de enero de 8:00 am a 5:00 pm, horario que se extendió hasta las 7:00 pm con el fin de garantizar la entrega a los afiliados que se acercaron a la sede la Corporación para acceder el beneficio en especie.

Teniendo en cuenta que la totalidad de los afiliados que tenían derecho al beneficio no reclamaron durante la jornada masiva, se informó que la entrega continuaría en el transcurso de la semana en el horario de 8:00 am a 11:00 am.

De igual manera antes y durante los días de entrega se comunicó que el beneficio en especie se otorgaba al papá o mamá de los niños afiliados que en el año 2025 recibieron como mínimo una (1) cuota monetaria y que al momento de la asignación devengaban menos de 4 SMMLV (2025).

Sin embargo, como se indica en la queja que solicitó la posibilidad que fuera en horas de la tarde, se indagó y efectivamente el equipo de colaboradores apoyaron al máximo a las personas que en un horario distinto se acercaban a reclamar el beneficio, ya que por temas laborales le era imposible hacerlo en las mañanas.

Creemos que fue un mal entendido en la comunicación con el colaborador de la Caja que la atendió cuando se acercó a las instalaciones de la entidad.

ARAUCA Sede Administrativa Calle 22 N° 16 – 51 **PBX** 607 8858000 Ext 101 | **TAME** 18 N° 12 - 04 **PBX** 607 8858000 Ext 601 | **ARAUQUITA** Calle 4 N° 7 – 51 **PBX** 607 8858000 Ext 401 **SARAVENA** Carrera 21 N° 27A - 25 **PBX** 607 8858000 Ext 501

CODIGO:	FT-GD-19
VERSION:	V01
FECHA:	09 de Noviembre de 2016

2. *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. Aun cuando le expliqué de una buena manera.*

Es importante recordar que el subsidio en especie se otorga al papá o mamá de los niños afiliados que en el año 2025 recibieron como mínimo una (1) cuota monetaria y que al momento de la asignación devengaban menos de 4 SMMLV (2025). Este es uno de los ítems a tener en cuenta para la entrega de los kits escolares a los afiliados que tienen derecho.

En esta comunicación no podríamos validar si usted aplica al beneficio, ya que la PQRSF fue instaurada como anónima y por ende el único dato que se tiene del peticionario es el correo electrónico. Sin embargo, sería importante y si lo desea que nos remitiera su número de cédula, para validar en el sistema de información de la Caja si aplica o no al beneficio, y de esta forma poderle aclarar oportunamente por qué no tiene derecho al subsidio en especie.

Si desea puede enviar sus datos al correo jefemunicipiotame@comfiar.com.co o jefecomunicaciones@comfiar.com.co.

Por otra parte, se percibe que la experiencia con el colaborador al momento de la atención no fue amable y cordial, lo cual va en contravía del Manual de Atención al Cliente, en el cual fundamentamos cómo debe ser la atención a los afiliados y comunidad en general a través de los diferentes canales.

Por ende, internamente ya nos encontramos haciendo el debido proceso de retroalimentación de las buenas acciones y ajustes acordes para prevenir acciones que estén afectando la percepción positiva de los visitantes en las diferentes sedes de la Caja de Compensación.

Finalmente, es preciso señalar que toda manifestación recibida por COMFIAR constituye una oportunidad de mejora para nuestros procesos internos. Reiteramos el compromiso de todos los colaboradores de la Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR con el mejoramiento continuo, orientado a brindar a nuestros usuarios una atención amable, oportuna, segura, confiable y de calidad.



Línea gratuita de atención al cliente

018000945457

CODIGO:	FT-GD-19
VERSION:	V01
FECHA:	09 de Noviembre de 2016

Agradecemos su comunicación, la cual contribuye al fortalecimiento de nuestra gestión institucional.

Para cualquier inquietud, duda o requerimiento adicional, puede comunicarse a través de la línea telefónica (607) 885 8000, extensiones 601, 602, o al WhatsApp 3183353153, o al correo electrónico jefemunicipiotame@comfiar.com.co o jefecomunicaciones@comfiar.com.co. Nuestro horario de atención presencial es de lunes a viernes, de 7:30 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Finalmente, es preciso señalar que toda manifestación recibida por COMFIAR constituye una oportunidad de mejora para nuestros procesos internos. Reiteramos el compromiso de todos los colaboradores de la Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR con el mejoramiento continuo, orientado a brindar a nuestros usuarios una atención amable, oportuna, segura, confiable y de calidad. Agradecemos su comunicación, la cual contribuye al fortalecimiento de nuestra gestión institucional.

Atentamente,

LAURA MARÍA GUTIÉRREZ PABÓN

Jefe Municipio Tame

Revisó: **JULIAN DAVID COLMENARES**
Gerente Servicios Sociales

ARAUCA Sede Administrativa Calle 22 N° 16 – 51 **PBX** 607 8858000 Ext 101 | **TAME** 18 N° 12 - 04 **PBX** 607 8858000 Ext 601 | **ARAUQUITA** Calle 4 N° 7 – 51 **PBX** 607 8858000 Ext 401 **SARAVENA** Carrera 21 N° 27A - 25 **PBX** 607 8858000 Ext 501



Vigilado **Supersubsidio**

