

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



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20266050005211

Fecha: 02-02-2026

Señor (a)

ANÓNIMO

anonimoterritorial@uotlook.com

Asunto: Respuesta a radicado 2026306002320-2 del día veintitrés (23) de enero de 2026 solicitud de información.

Cordial saludo,

De forma respetuosa me permito dar respuesta, al escrito presentado por usted con el radicado No 2026306002320-2, donde realiza la siguiente solicitud de manera anónima:

"Me dirijo respetuosamente a ustedes con el fin de solicitar una respuesta clara frente a la falta de atención en los 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 evidenció que las personas pueden pasar varios días intentando comunicarse por el medio establecido +57 317 533 7663 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. Por lo anterior, solicito respetuosamente: 1. Una explicación clara sobre los motivos por los cuales los canales de atención no están siendo atendidos de manera adecuada. 2. Información sobre las acciones correctivas que se implementarán para garantizar una atención efectiva y continua a la ciudadanía. Lo anterior con el fin de, en primer lugar, buscar una solución a nivel territorial con las entidades competentes y, en segundo lugar, escalar esta situación ante el Servicio Público de Empleo a nivel nacional, para que se adopten las medidas necesarias. Resulta pertinente señalar que, si se dispone de un canal de comunicación institucional, este debe al cumplir con su finalidad de servicio a la ciudadanía. De no ser así, se vulnera la confianza y el acceso a la información de quienes requieren orientación y apoyo en materia de empleo. Esta respuesta será igualmente notificada al Servicio Público de Empleo y entidades necesarias para que se realice la revisión correspondiente referente al servicio cliente. Agradezco de antemano la atención prestada y quedo atento(a) a una respuesta oportuna. NOTA: "Se solicitan los correos de la alta gerencia".

En atención a la queja instaurada, la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFIAR, agradece el interés manifestado y la oportunidad de revisar la situación expuesta con la no atención oportuna en el canal de WhatsApp relacionado.

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 SARAVERENA Carrera 21 N° 27A 25 PBX 607 8858000 Ext 501



Vigilado Supersubsidio





Línea gratuita de atención al cliente

018000945457

CODIGO:	FT-GD-18
VERSION:	V01
FECHA:	08 de Noviembre de 2015

Por lo anterior la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, cuenta con un proceso interno encargado de hacer el acompañamiento a la funcionalidad de los diferentes canales de comunicación de la Corporación, fundamentados y establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano debidamente adoptado por la Corporación.

Es así como para los canales de la plataforma digital WhatsApp se indica al usuario en el mensaje de bienvenida lo siguiente:

“Tenga en cuenta que los Mensajes serán contestados por orden de llegada, en un tiempo estimado de 6 horas, evitar enviar notas de voz, agradecemos su comprensión”.

Sin embargo, tratamos de dar la respuesta u orientación requerida para acceder a los diferentes servicios, programas y beneficios en el menor tiempo posible.

Es por ello que, en relación con la falta de atención reportada en el número de contacto +57-3175337663 asignado a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFIAR, ofrecemos disculpas por las dificultades presentadas y por las molestias ocasionadas a los buscadores que han intentado comunicarse a través de este medio.

Somos conocedores de que una atención oportuna y efectiva es fundamental para garantizar el acceso adecuado a los diferentes servicios y mantener la confianza en los oferentes o buscadores, como explicación a la situación exhibida, se ha identificado que en algunos periodos se viene registrando una alta demanda de solicitudes y consultas vía WhatsApp y llamadas telefónicas al IP Corporativo, a raíz de las vacantes que se vienen publicando a través de nuestro prestador.

Es importante precisar que la atención en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Comfiar se brinda principalmente de manera presencial, conforme a lo establecido en la Resolución 0339 de 2022, constituyéndose este como el canal oficial para la orientación y prestación integral de los servicios a la ciudadanía.

No obstante, la Corporación dispone de herramientas tecnológicas y canales de comunicación complementarios, los cuales tienen como propósito facilitar el acceso a la información, orientar a los usuarios y apoyar los trámites asociados al servicio, sin reemplazar la atención directa que se ofrece en nuestras instalaciones.

En ese sentido, la atención presencial se realiza en las siguientes direcciones:

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

Arauca: Carrera 12 No. 21-70 barrio Unión
Tame: Calle 12 No. 18-27 barrio Porvenir
Saravena: Carrera 18 calle 28 esquina barrio Modelo
Arauquita: Calle 4 No. 7-51 barrio Charalá

Con el fin de complementar el análisis de la situación y fortalecer las acciones de mejora en la atención brindada, agradecemos, de manera voluntaria, nos pueda remitir al correo electrónico a la dirección jefempc@comfiar.com.co los soportes que considere pertinentes relacionados con las situaciones en las que no se haya evidenciado una respuesta oportuna.

Dicha información permitirá realizar un seguimiento más detallado, identificar posibles causas asociadas al día y franja horaria de la atención, y brindar el acompañamiento correspondiente al personal responsable del canal, sin que ello condicione la gestión ni el trámite de la presente PQRS.

Frente a lo anterior, informamos que se han definido e iniciado las siguientes acciones preventivas y correctivas:

1. Revisión de la capacidad operativa con el fin de mejorar los tiempos de respuesta de acuerdo al Manual de Atención al Ciudadano de la Caja.
2. Seguimiento permanente de los canales de atención y trazabilidad de las solicitudes recibidas con el propósito de garantizar una orientación efectiva a la ciudadanía.
3. Socialización interna de protocolos de atención al usuario para prevenir la reiteración de este tipo de situaciones.

Estas medidas buscan asegurar el cumplimiento de la finalidad de los canales institucionales y la prestación de un servicio eficiente, oportuno y de calidad, en concordancia con los lineamientos.

En atención a la solicitud relacionada con los correos electrónicos de la Alta Gerencia, informamos que cualquier información adicional o requerimiento complementario podrá ser remitido al correo electrónico de la Jefe de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Comfiar: jefempc@comfiar.com.co, a través del cual se brindará el respectivo acompañamiento y seguimiento.

Para cualquier inquietud, duda o requerimiento adicional, puede comunicarse a través de la línea telefónica (607) 885 8000, extensiones 202 - 221, al celular

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 SARAVERA Carrera 21 N° 27A - 25 PBX 607 8858000 Ext 501



Vigilado Supersubsidio





Línea gratuita de atención al cliente

018000945457

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

3175298258, o al correo electrónico jefempc@comfiar.com.co. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Agradecemos su comunicación y el seguimiento realizado, el cual contribuye al mejoramiento continuo de nuestros servicios. Quedamos atentos a cualquier información adicional que considere pertinente y reiteramos nuestra disposición para articular acciones a nivel territorial y con las entidades competentes.

YIRLEY YAMARIS RAMIREZ MOTTA

Jefe Agencia de Gestión y Colocación de Empleo

Proyectó: Yirley Yamaris Ramirez Motta

Cargo: Jefe Agencia de Gestión y Colocación de Empleo

Revisó: Anghelo Eduardo Gonzalez Blanco

Cargo: Gerente División Jurídica y Contractual

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 SARAVERA Carrera 21 N° 27A - 25 PBX 607 8858000 Ext 501



Vigilado Supersubsidio

