



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No. 20265090062661

Fecha: 05-10-2026

Señor (a)

PQRSF ANONIMO ANONIMO ANONIMO

N/A

Arauca - Arauca

Asunto: Respuesta al radicado N° 2026-306-039265-2 del 28 de septiembre de 2026 PQRSF - QUEJA

Cordial saludo,

La Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR, le agradece el tiempo que ha dedicado para manifestar su inconformismo frente a la prestación de nuestros servicios y la atención recibida por parte del personal. Para la corporación, la retroalimentación de los afiliados con el fin de aportar a la mejora continua como un pilar de oportunidades es importante.

Una vez conocidas las situaciones descritas en su comunicación, respetuosamente se transcribe lo relacionado en la misma con el fin de dar claridad a cada aspecto de la siguiente manera:

“Hoy quiero manifestar mi inconformismo con los Juegos Interempresas de Saravena, una organización super pésima y sin decir la forma en que hablaban los funcionarios, les falta calidad humana, esa señora Monica no se deja ni hablar, si así van a desarrollarse los juegos ni para que participamos más, deberían colocar veeduría y más acá en Saravena que ofrecen una cosa y al final salen con lo contrario, o no sé si es que Saravena es la caja menor de la administración, porque esa señora llegó sin nada y ya hasta carro tiene, los entes de control deberían abrir los ojos”.

Respecto a las situaciones manifestadas en su solicitud, respetuosamente se le informa que Comfiar, aborda todos los reportes bajo un estricto principio de

objetividad y mejora continua, es por esta razón que se procede a tomar las acciones institucionales que se describen a continuación:

Organización de los juegos y cumplimiento de lo ofrecido

La situación informada fue trasladada a las áreas competentes de la Corporación con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los participantes, las disposiciones establecidas en el reglamento del evento y los protocolos de atención vigentes durante el desarrollo de los XI Juegos Interempresas Comfiar Saravena.

Como parte de este proceso, se evaluará la percepción de los afiliados y participantes respecto al servicio prestado, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de las actividades desarrolladas en el marco del evento.

Trato recibido por parte del personal

La Caja viene fortaleciendo las competencias a través de jornadas de capacitación. El trato respetuoso, cordial y digno hacia nuestros afiliados y participantes constituye un principio fundamental de la prestación de nuestros servicios y una responsabilidad de todos los colaboradores de la Corporación.

Asimismo, se incrementarán los monitoreos a través de auditorías internas de los canales de atención para confirmar que la prestación de los servicios cumpla con los estándares de calidad exigidos.

Solicitud de veeduría y manifestaciones sobre el manejo de los recursos

Comfiar es una corporación de derecho privado sin ánimo de lucro que administra recursos parafiscales y se encuentra sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Adicionalmente, cuenta con un Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), mecanismos de control interno y externo, así como controles financieros orientados a garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable, incluido el artículo 44 de la Ley 21 de 1982.

La Corporación reitera su compromiso con la transparencia, la legalidad y la adecuada administración de los recursos. No obstante, es importante precisar que cualquier señalamiento relacionado con posibles irregularidades debe estar sustentado en hechos verificables y elementos probatorios que permitan adelantar las actuaciones correspondientes dentro del marco legal vigente.

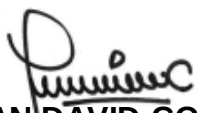
Agradecemos su interés en aportar información orientada al fortalecimiento de nuestros procesos y servicios. Sin embargo, debido al carácter anónimo de la comunicación recibida, no es posible realizar una notificación personalizada sobre los resultados de las verificaciones que eventualmente se adelanten. No obstante, su reporte ha sido recibido y valorado como un insumo importante para el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Respecto de la afirmación: *“Saravena es la caja menor de la administración, porque esa señora llegó sin nada y ya hasta carro tiene; los entes de control deberían abrir los ojos”*,

la Corporación se permite precisar que sus actuaciones administrativas, comerciales y contractuales se desarrollan bajo los principios de transparencia, legalidad, responsabilidad y cumplimiento normativo. En consecuencia, cualquier aseveración que sugiera la existencia de conductas irregulares debe sustentarse en hechos ciertos y verificables, conforme a las garantías y principios establecidos en el ordenamiento jurídico colombiano. Asimismo, la Corporación se reserva el derecho de ejercer los mecanismos legales correspondientes para la protección de su buen nombre y reputación institucional frente a afirmaciones falsas o carentes de sustento.

Para cualquier inquietud o requerimiento adicional, puede comunicarse a través de nuestros canales de atención institucional: PBX 607 885 8000, extensiones 501 – 502-504; número corporativo 3183353144; correo electrónico jefemunicipiosaravena@comfiar.com.co; o acercarse a las sedes de la Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR, en el horario de atención al ciudadano: lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.; viernes, de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Atentamente,



JULIAN DAVID COLMENARES
Gerente División Servicios Sociales



Proyectó: **Monica Zambrano Eregua**
Jefe Municipio Saravena