



PQRSF

III TRIMESTRE 2025

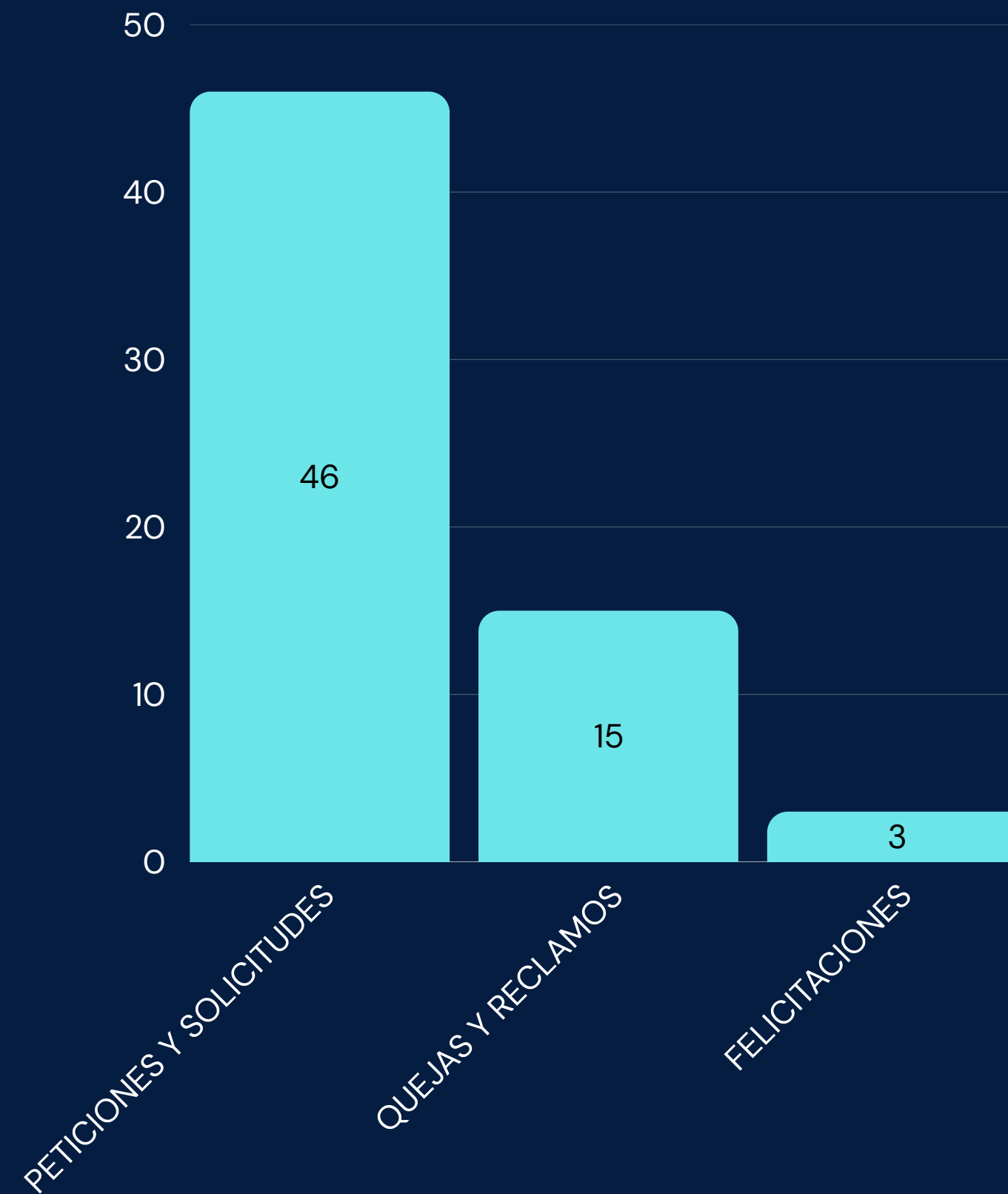
DESARROLLO DE EXPERIENCIAS



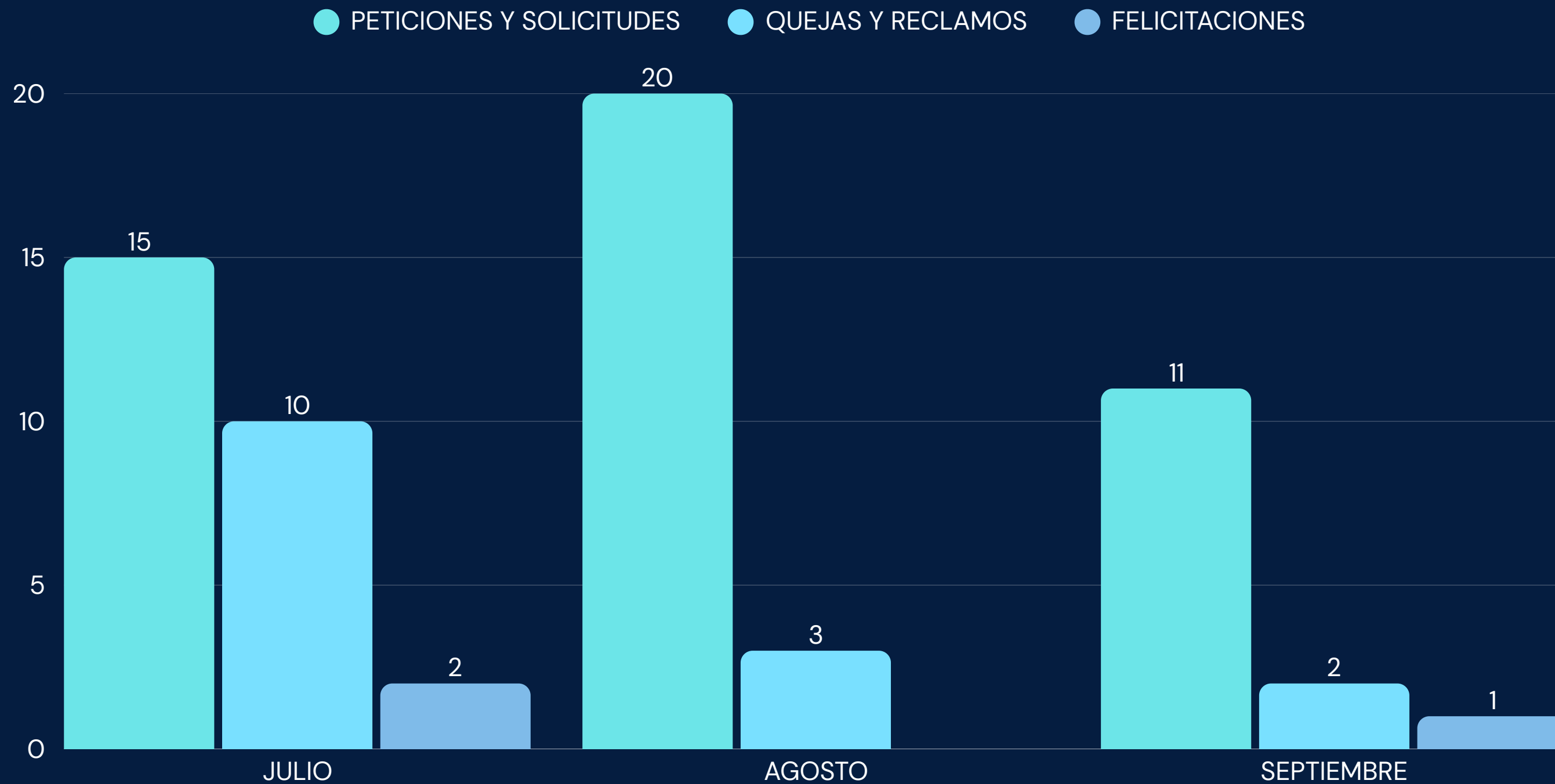
El presente informe consolida las estadísticas, el comportamiento y el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) radicadas ante la Corporación durante el segundo trimestre del año 2025, a través de la herramienta ORFEO. En este documento se detallan los tiempos 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 71,9% de las PQRSF correspondieron a Peticiones y Solicitudes, el 23,4% a Quejas y Reclamos, y el 4,7% 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.

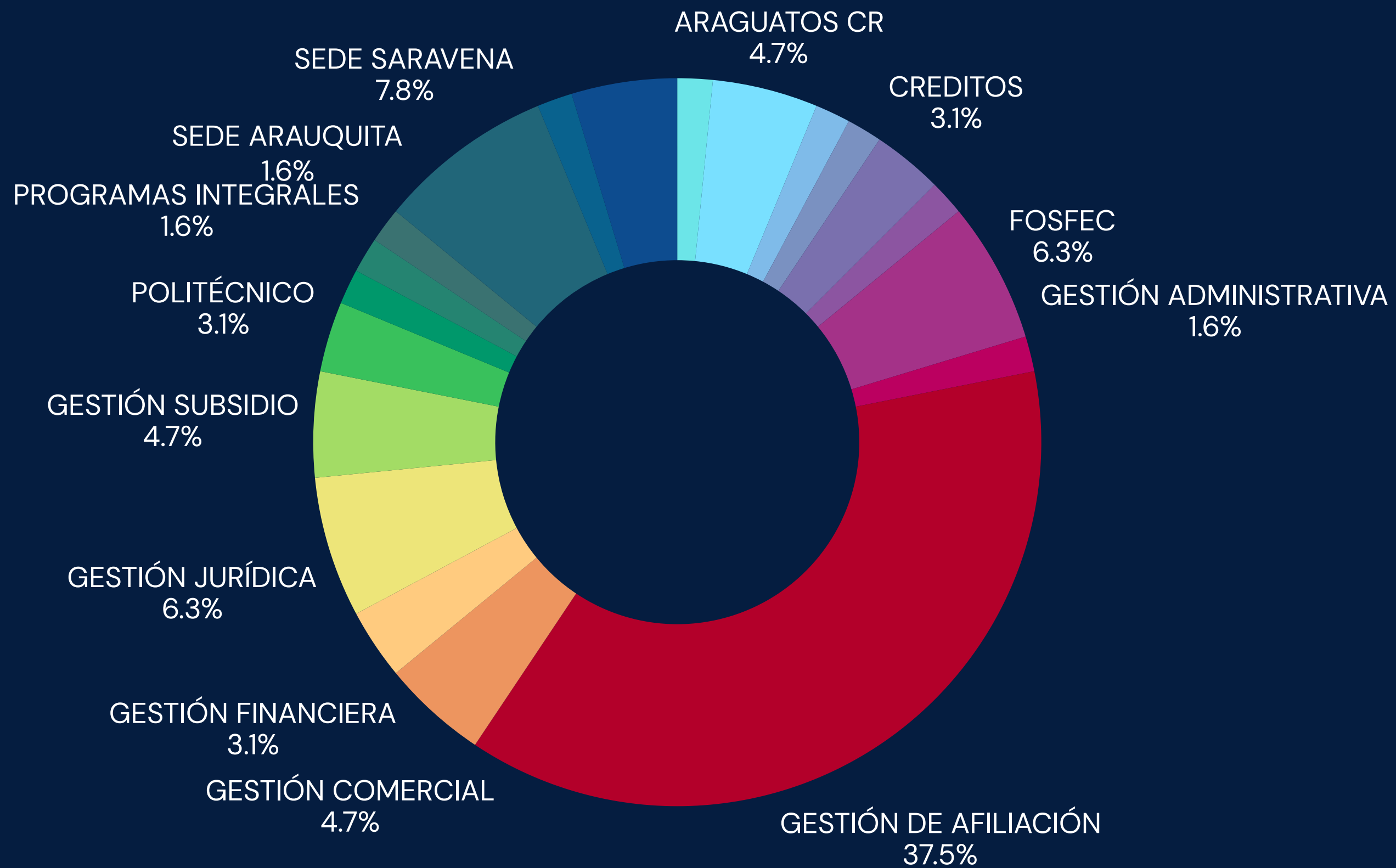
TIPOS DE PQRSF



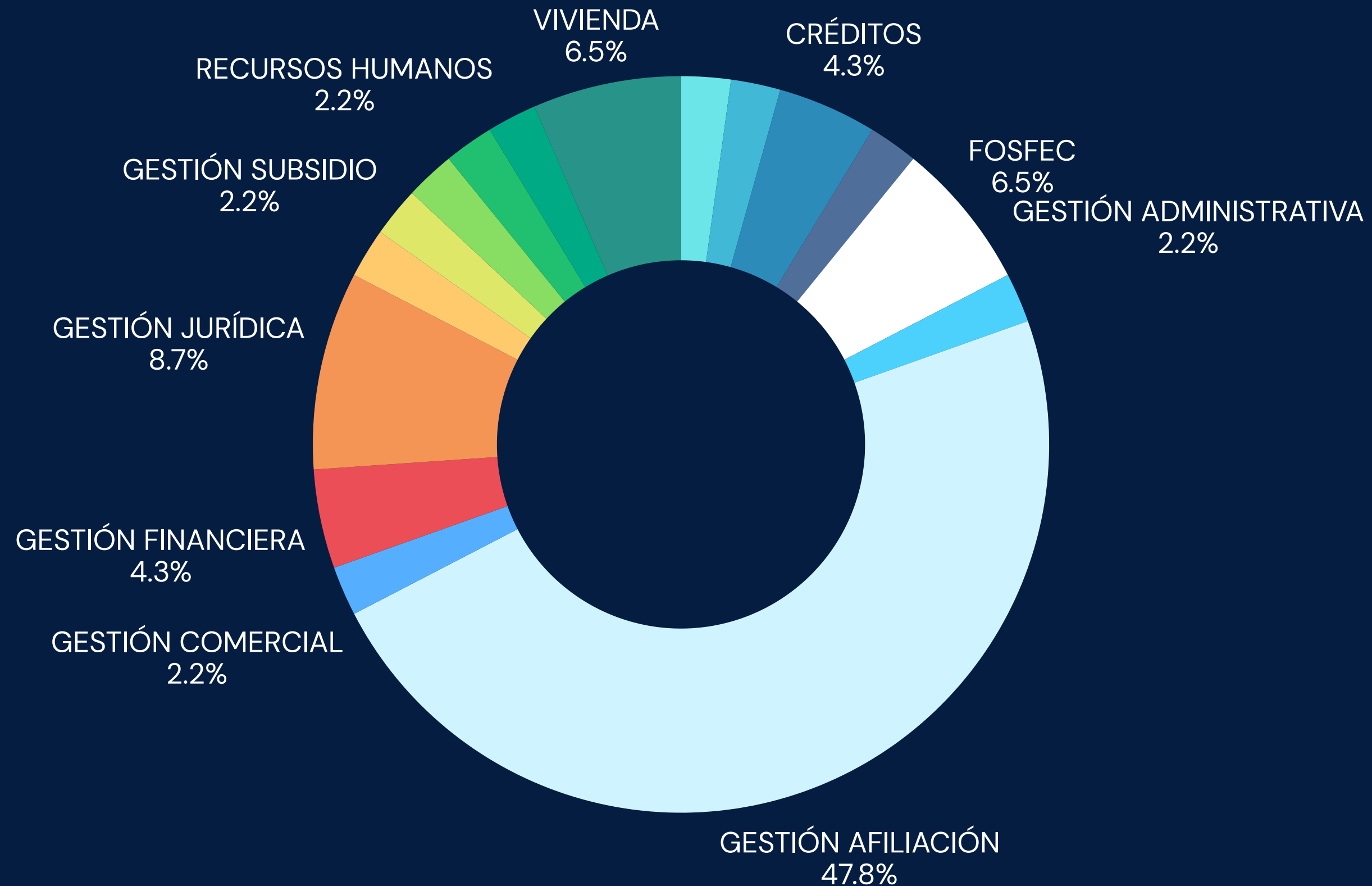
TIPOS DE PQRSF POR MES



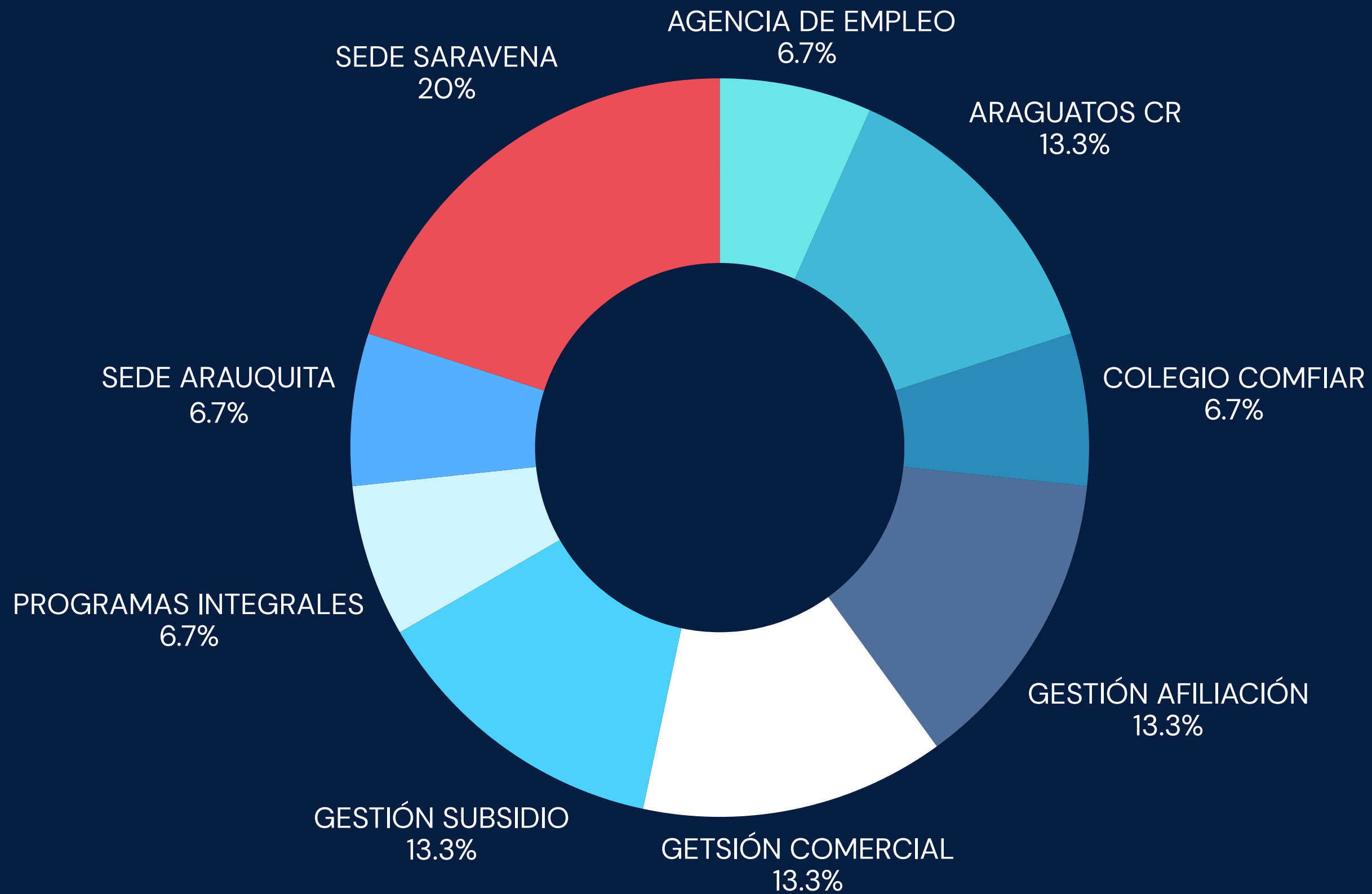
PQRSF POR DEPENDENCIAS



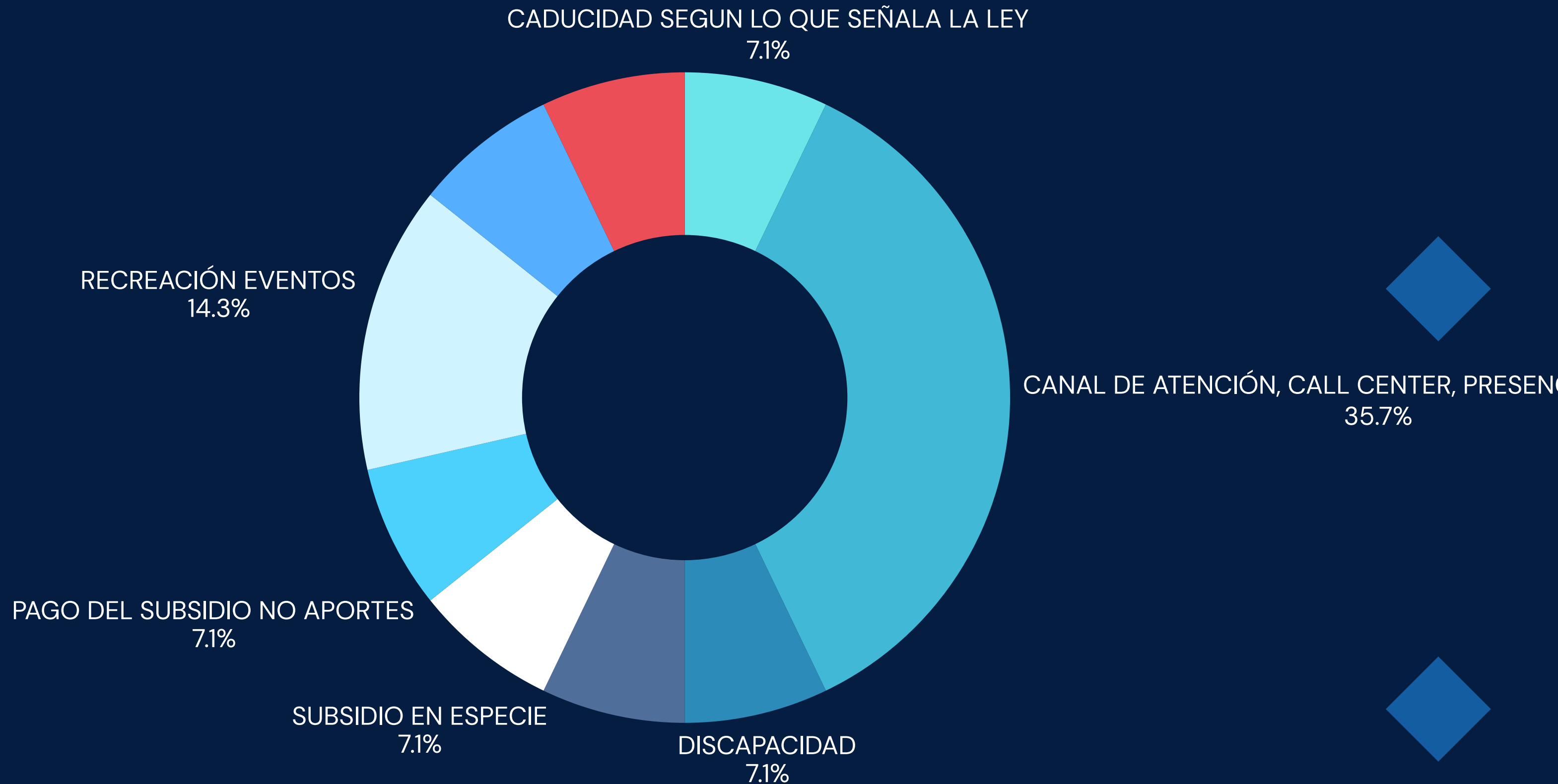
DEPENDENCIAS QUE PETICIONES Y SOLICITUDES



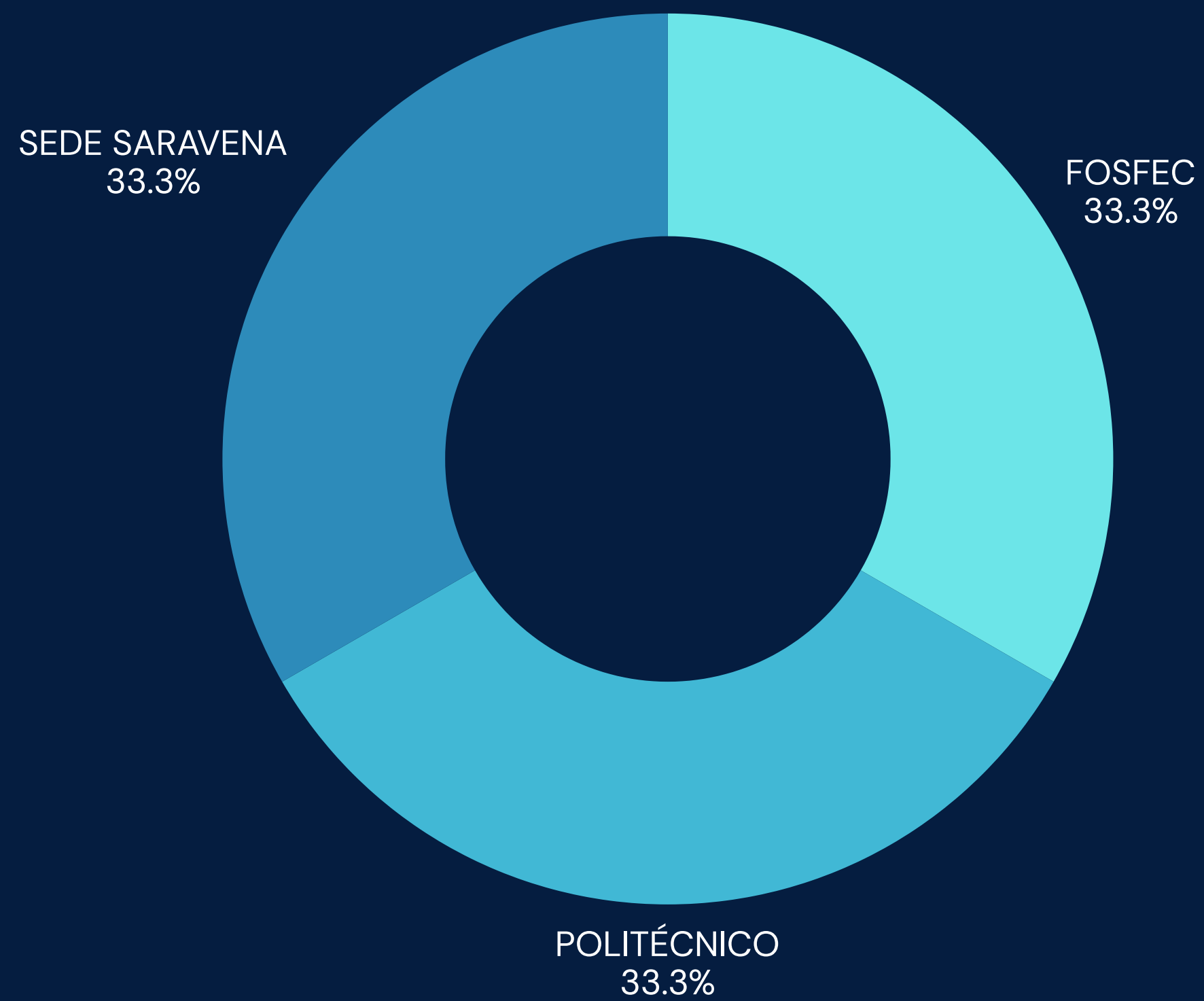
QUEJAS POR DEPENDENCIA



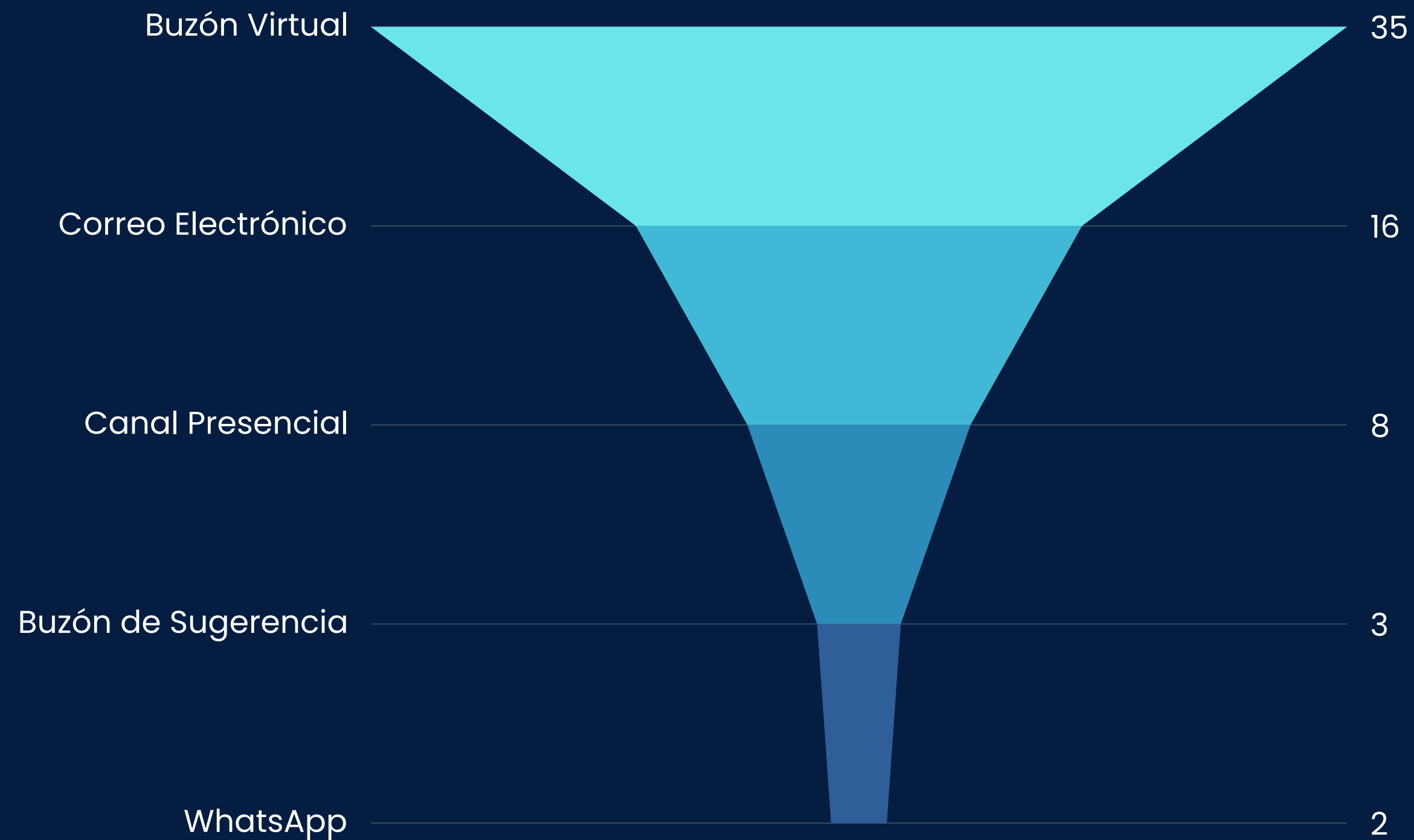
QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA



FELICITACIONES



PQRSF POR CANALES DE ATENCIÓN



SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

SOLICITUDES RECIBIDAS

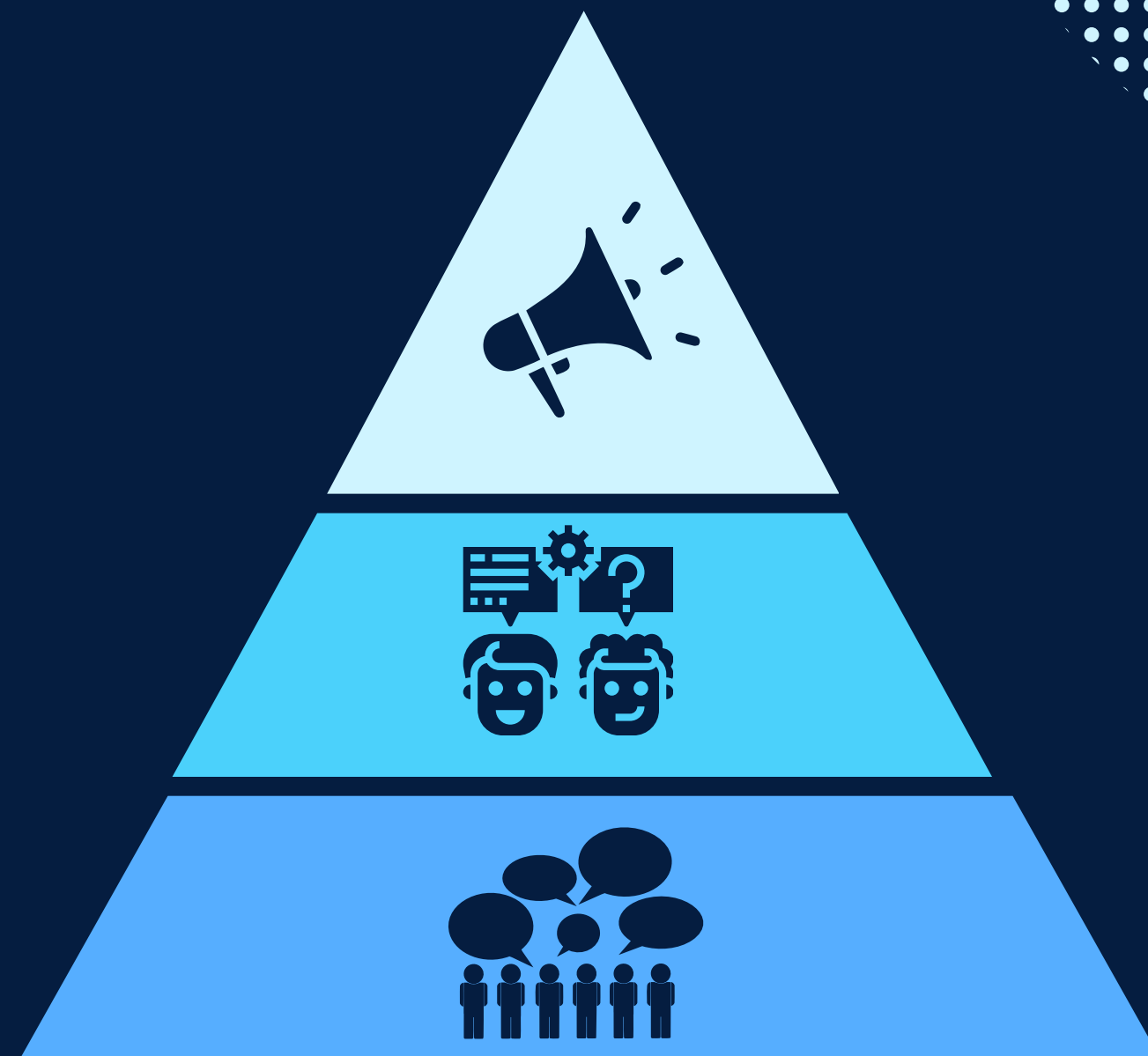
11

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

Agencia de empleo

- Estoy en busca de trabajo Nunca me llaman me meto a ver el la plataforma, y no salen para buscar los trabajos de Arauca– Arauca Si no de otras ciudades

Araguatos CR

- Mi sugerencia es que en la piscina de niños, la que es mediana sugiero que agreguen atracciones como el área de los niños. Ejemplo que le pongan un tobogán que valla de afuera hacia adentro.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Contratación y Compras

- Debido a que el motivo de la solicitud y/o consulta refiere a temas de su competencia, le remito la PQRS radicada en la Superintendencia del Subsidio Familiar por la caja de compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA, para que se sirva ordenar el trámite que considere procedente.

Créditos

- Solicito de manera respetuosa un paz y salvo actualizado dándole validez al que la entidad emitió en fechas anteriores, para así no seguir viéndome afectado con reportes negativos, correos de cobro pre jurídicos y demás, por tanto, solicito la actualización correspondiente en las centrales de riesgo puesto que me encuentro perjudicado con sus reportes negativos hace mucho tiempo.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Créditos

- Termine de cancelar un crédito que solicite a la caja de compensación de Arauca, cuando me encontraba afiliada, cancele el valor que se me indico en el proceso de cobro que se me hizo, solcito me sea informado porqué aun aparezco con un reporte negativo en mi historial crediticio de CFIN desde el año 2014 sin saldo en mora.

Cultura y Turismo

- El área comercial de 3 hoteles ubicados en el Eje Cafetero está en busca de contactarlo para ofrecer sus servicios, nuestra intención en vincularnos con ustedes consolidando una alianza estratégica que sea beneficiosa para ambas partes.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Fosfec

- Solicito información de cómo aplicar a los beneficios de Subsidios de Desempleo por parte de COMFIAR/FOSFEC.
- De manera respetuosa solicito se me indique con claridad: El estado actual de mi postulación. El tiempo estimado para la asignación del beneficio. La disponibilidad de recursos y el lugar que ocupó en el orden de asignación.
- El pasado 6 de agosto de 2025 realicé la postulación al Subsidio de Desempleo bajo el radicado 20256060330642. Han transcurrido más de cinco semanas desde dicha fecha y aún no he recibido información adicional sobre el avance de mi solicitud. De manera respetuosa solicito se me indique con claridad: El estado actual de mi postulación.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Gestión Administrativa

- Solicite una certificación laboral el día 16/07/2025 al correo apoyoadministrativo@comfiar.com.co y no me han dado ningún tipo de respuesta, solicito que me colaboren a que aplique a una nueva oferta laboral y me están exigiendo dicho certificado lo cual no he recibido ningún tipo de información agradezco su apoyo.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Quisiera saber porque motivo me tienen afiliado a su CCF COMFIAR de Arauca- Arauca. cuando jamás he vivido en Arauca, nunca he trabajado por empresa ya que soy trabajador independiente en Bogotá, mis hijos me van afiliar a su CCF y resulta que aparezco afiliado con ustedes, no se con que autorización ustedes me tienen afiliado, solicito de manera inmediata la desvinculación y que se me brinde un documento que confirme esta desafiliación

PETICIONES Y SOLICITUDES

Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Por medio de la presente, con el objeto de verificar los pagos bajo la razón social COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ESP BIC con NIT 830.122.566-1 nos permitimos solicitar a ustedes enviar un PAZ Y SALVO o ESTADO DE CUENTA de aportes para garantizar que la compañía se encuentre al día con los aportes a seguridad social.
- Por medio de la presente nos permitimos informar que el señor vinculado con ustedes por error el periodo 2025-06 fue pagado a COFREM Caja de Compensación, por lo anterior ya solicitamos realicen a ustedes la devolución de aportes para que no vaya a generar deuda por aportes a caja de compensación

PETICIONES Y SOLICITUDES

Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Cordial saludo a continuación relacionamos información empresa para actualización datos.
- A través del procedimiento administrativo de cobro coactivo, comedidamente solicito informar si los sancionados relacionados a continuación figuran como afiliados a esa Entidad
- El día de hoy ingreso a <https://online.comfiar.com.co/Mercurio/login> verifico mis datos básico y me encuentro con la sorpresa que le padre de mi hijo aparece como mi conyugue, el Sr. es solo eso, el padre de mi menor hija mas no tiene un vinculo conmigo diferente a el padre de mi hija, solicito de manera respetuosa se realice la respectiva modificación y a su vez se me allegue soporte que se tuvo en cuenta para agregar a dicha persona como mi conyugue

PETICIONES Y SOLICITUDES

Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Solicitamos de su amable colaboración por favor validando el estado de las siguiente afiliaciones que se realizaron en el mes de julio 2025 de la empresa World Vision International NIT 860066093-9 que a la fecha no presenta estado activo en la plataforma, agradezco la colaboración por favor ya que las colaboradora requieren del servicio.
- Solicitamos un estado de cartera de nuestra empresa ventas y servicios o de lo contrario un paz y salvo Muchas gracias por su atención.
- Solicita información detallada sobre el siguiente tema: 1. Estado de cartera en cuanto a los aportes por concepto de Caja de compensación familiar que la Entidad realiza de los funcionarios afiliados a su CCF y posibles cargos que tenga la entidad pendiente. 2. En caso de no tener cargos o funcionarios relacionados, solicito amablemente certificado de paz y salvo o de no afiliación.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Se me remita por escrito y de manera motivada la resolución o acto administrativo que respalda el rechazo de las afiliaciones mencionadas, indicando la norma legal específica que fundamenta dicha decisión. Se precise si COMFIAR considera que la causal "estar activo con otra empresa" constituye una causal de rechazo según la Ley 21 de 1982 u otra disposición legal vigente, y se cite el artículo correspondiente. Se reconsidere el rechazo y se proceda con la afiliación de los trabajadores, conforme a la obligación legal de afiliar a todo empleador y sus empleados desde el inicio de la relación laboral.
- Amablemente solicitó que me colaboren con la afiliación con radicado 4061753, CC trabajador 96166665 pues fue rechazada MOTIVO: SE RECHAZA LA AFILIAICON SE ENCUENTRA ACTIVO CON LA EMPRESA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE TAME. Adicional quisiera agregar mi inconformidad con la plataforma ya que al ingresar y consultar beneficiarios de los trabajadores la plataforma arroja personas ajenas al trabajador. Quedamos atentos, Mil gracias.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Solicito estado de cartera actualizado de la empresa, SUMINISTRO Y DOTACIONES CAÑAHUATE SAS identificada con nit 900.961.488-8, Agradecemos su atención.
- El presente es para proceder con el siguiente traslado de aporte.
- Solicito su colaboración remitiendo el estado de cuenta actualizado a la fecha de los aportes realizados por la UBPD , la relación de servidores afiliados a la Caja de compensación, el paz y salvo e indicar si se presenta alguna inexactitud en las cotizaciones.
- Solicito el envío de estado de cartera de aportes vigencias 2020 - 2021.
- De manera atenta requiero apoyo, ya que la caja de compensación familiar de Arauca COMFIAR no quiere reportar la actualización en el sistema RUAF para mi madre.
- Solicitud estado de cuenta aportes-Mora presunta.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- Solicitud traslado de aportes a COMFAMILIAR ATLANTICO Cordial saludo, por medio de la presente y en nombre de nuestra empresa SD SAS Nit 804.002.840, me permito solicitar a ustedes el traslado de los aportes realizados por el ex empleado y por error involuntario en los periodos anteriormente descritos se le cotizó a COMFIAR.
- Solicito por favor se haga el traslado de los aportes a COMFAMA debido que por error involuntario se realizó el pago a la caja de compensación COMFIAR por medio de la planilla de seguridad social.
- Solicito su colaboración con un estado de cuenta actualizado de la empresa para subsanar moras e inconsistencias de los empleados.
- Radico la solicitud de traslado del saldo por parte de la Caja de Compensación Compensar, el pasado 09 septiembre de 2025, seguimos a la espera de esta entidad que autorice el traslado del saldo, solicitamos que no se realice el retiro ya que estamos en tramite de quedar al día con su entidad.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Gestión Comercial

- Sírvase explicarme detalladamente qué procedimiento deben seguir para acceder a estos beneficios y/o si fuere posible enviaran en coordinación con nosotros a la empresa que represento, un funcionario de su empresa a dar información detallada a mis trabajadores del paso a paso y requisitos que deben seguir para acceder a los beneficios que ustedes tengan.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Gestión Financiera

- Me permito solicitar ante ustedes certificado tributario de servicios prestados a mi nombre con mi empresa de comidas y catering. en la ciudad de Arauca – Arauca del año 2024, esto en razón, en el reporte de la exógena presentados ante DIAN.
- Comedidamente me dirijo a ustedes con el objetivo de solicitar una certificación de renta. Agradezco su colaboración a la presente solicitud.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Gestión Jurídica

- Solicitar la entrega de la siguiente información y documentación: Copia completa de mi expediente laboral, que incluya todos los documentos relacionados con mi vinculación y permanencia en la empresa tales como contratos laborales y sus modificatorios, encargos, órdenes de desplazamiento, capacitaciones afiliaciones a seguridad social, evaluaciones de desempeño, comunicaciones internas y cualquier otro documento que repose en mi archivo laboral. Certificación laboral detallada, donde conste: mi tiempo de servicio en la empresa (15 años y 6 meses), fechas de inicio y terminación, cargos desempeñados, tipo(s) de contrato y salario devengado.
- Me permito solicitar que COMFIAR gestione los trámites correspondientes para el levantamiento de las medidas cautelares realizadas por las demandas realizadas por la entidad debido a una deuda con la prestación del servicio del Colegio Comfiar. Lo anterior como quiera que ya la deuda fue saldada pero aún persiste un embargo en las entidades financieras, esta situación, cabe resaltar, fue resuelta en el año 2023, sin que a la fecha la Caja de Compensación haya realizado este trámite, lo cual actualmente me perjudica al no poder realizar la cancelación de una cuenta de ahorros con la entidad BANCOLOMBIA.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Gestión Jurídica

- Por medio del presente escrito, invocando el Derecho de Petición consagrado en el Artículo 23 de la Carta Política, solicito copia Integra y legible del pagare No. 0001738 que se encuentra a mi nombre.
- Se sirva aclarar y certificar si una proyección de nómina allegada como parte del proceso de afiliación de empleador o empresa, podía generar, de manera automática, la afiliación masiva de trabajadores y, en consecuencia, el reporte de obligaciones y moras, teniendo en cuenta que el único propósito de la gestión era activar o reactivar el usuario de la empresa y no la afiliación de empleados.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Gestión Subsidio

- Saludo cordial Quisiera conocer el motivo por el cual este mes No se me canceló la cuota correspondiente a mi señor padre.

Politécnico COMFIAR

- Muy buenas tardes, es para solicitar unos cursos que he realizado por Comfiar, a ver si me lo pueden enviar por este medio.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Recursos Humanos

- Que se sirva informar si el/la señor la identificada con la con cedula de ciudadanía número 1006454410, actualmente se encuentra laborando al servicio de su empresa. SEGUNDO. Que, en caso de ser afirmativa la respuesta anterior, solicitamos que se nos indique la fecha de Inicio de contrato y tipo de contrato. TERCERO Que se ponga en conocimiento de este comunicado a el señor con la finalidad de que se ponga en contacto con ACCION LEGAL BPO, para llegar a un acuerdo de pago y evitar así una acción legal ejecutiva para hacer exigible el pago total de la obligación.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Sede Saravena

- Necesito un correo electrónico al cual enviar la actualización de datos académicos para la sede Saravena.

Transparencia y Control Interno

- Me permito poner en conocimiento de las autoridades competentes una situación que podría constituir delitos como fraude, falsedad en documentos públicos y privados, y uso indebido de recursos públicos destinados a subsidios de vivienda y arriendo. Solicito respetuosamente que las autoridades correspondientes verifiquen la existencia real de estas empresas, los registros de afiliación de sus supuestos empleados, y la trazabilidad de los subsidios otorgados con base en dichas afiliaciones falsas.

PETICIONES Y SOLICITUDES

Vivienda

- DECLARAR LA CADUCIDAD DE LA FACULTAD SANCIONATORIA del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, sobre el proceso administrativo que cursa en mi contra, por haber transcurrido con creces el término legal de tres (3) años establecido en el artículo 52 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) desde la fecha en que tuvo conocimiento del hecho (12 de octubre de 2017) sin que se haya proferido y notificado el acto administrativo sancionatorio. SEGUNDO: En consecuencia de la declaración de caducidad de la facultad sancionatoria, y para garantizar mis derechos fundamentales a la vivienda digna y al mínimo vital, ORDENAR a quien corresponda (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o la entidad designada para la gestión del proyecto "Urbanización Juan José Rondón") LA ENTREGA INMEDIATA Y EFECTIVA de la vivienda asignada a mi núcleo familiar en el marco del programa de Subsidio Familiar de Vivienda en Especie (SFVE), Proyecto "Urbanización Juan José Rondón".

PETICIONES Y SOLICITUDES

Vivienda

- Información jurídica y contractual, Se solicita remitir la siguiente información del representante legal de la entidad territorial y de las personas que suscribieron los contratos y de sus supervisores, por cada uno de los proyectos y/o contratos. Información Presupuestal, Financiera y Contable.
- Se solicita respetuosamente la siguiente información técnica relacionada, con fines verificar, formular y estructurar los proyectos de inversión para el mejoramiento de las vías urbanas del sector.
- Me dirijo a su despacho, con el fin de que se emita respuesta de fondo, oportuna y de forma directa al peticionario al señor por fallas en el apartamento ubicado en la Torre 15 apartamento 108 Urbanización Los Laureles II.

QUEJAS Y RECLAMOS

Araguatos C.R

- Mal servicio por parte de una salvavidas super grosera, y repelente con los niños en el parque de aguas.
- Como es posible que los niños menores de 5 años no pueden entrar a la piscina.

Colegio COMFIAR

- Mi hija estudiante de este colegio, con 9 años de edad casi fue arroyada por una moto conducida por otra estudiante sobre el andén de la entrada principal y ningún adulto estaba atento a la salida de la menor, solicito que se ponga atención a la hora de la salida a los estudiantes antes que ocurra alguna situación que lamentar.

QUEJAS Y RECLAMOS

Gestión Afiliación y Recaudo de Aportes Parafiscales y Fiscalización

- El día 19 de Marzo del presente año realicé los trámites correspondientes para gestionar mi afiliación en la ciudad de Arauca, sin embargo, al verificar el estado del proceso, me informaron que dicha afiliación no se realizó en la sede de Arauca, lo cual ha generado inconvenientes y confusiones.
- Solicite una devolución de aportes hace mas de un mes, se hizo correcciones requeridas y se radico de nuevo, a la fecha no he obtenido respuesta, tan solo el 31 de Julio me contestan mediante correo lo siguiente: "De acuerdo a su solicitud de devolución de aportes, se asigno radicado N° 20256040325412, una vez se realice la transaccion se informara" Pasados 21 días hábiles, después de la respuesta no me han devuelto lo solicitado.

QUEJAS Y RECLAMOS

Gestión Comercial

- Me dirigí a la línea de atención al cliente numero 3187160385 preguntando por las boletas de Paola jara y la persona encargada me respondió a los 3 días, y ya se habían terminado. Luego consulte sobre las fechas de pagos de la cuota monetaria y no obtuve respuesta, respondieron igualmente al día siguiente y no tuve una información clara y completa.
- El usuario manifestó inconformidad por presunta falta de transparencia en la asignación de cupos para el curso de inglés y por deficiencias en la atención telefónica. Indicó que recibió información contradictoria sobre la disponibilidad de cupos y percibió favoritismo en el proceso.

QUEJAS Y RECLAMOS

Gestión Subsidio

- Yo recibía la cuota monetaria mensualmente normal y yo pagaba mis aportes por medio de varias firmas contratistas en las que soy representante legal, de las cuales estaba inscrito en cámara en 1 y en las otras no había afiliación, nos visitaron y afiliaron las otras firmas y ahora me dicen que no me pagan por que supuestamente yo gano más de 4 salarios mínimos mensuales, antes que se pagaban los aportes y no estaban afiliadas las empresas no había ningún problema se quiso formalizar con ustedes y salí fui perjudicando, no hay lógica en el tema por que así yo como contribuyente pague por 2 o 3 firmas ustedes me giran es por 1 sola nunca pagan 1 cuota por cada firma.
- Buenas tardes lo que sucede es que a mí hija, no le llegó el pago de COMFIAR de este mes correspondiente, además que anteriormente había trabajado dos meses y esos dos meses tampoco los cancelaron, me dijeron en COMFIAR Arauca, que enviado el certificado de estudios de la niña me llegaba los pagos pendientes, lo envié al correo me dijeron eso lo hice al principio de mes, y llegó el pago a otras personas menos el pago de la niña mía.

QUEJAS Y RECLAMOS

Programas Integrales

- Se acordó que las sesiones de terapia se realizarían de forma domiciliaria los días martes y jueves en la tarde. No obstante, hasta la fecha únicamente se le han brindado, de manera esporádica, seis (6) sesiones. Es evidente el incumplimiento por parte de la IPS REINTEGRAR, pues si no se realiza la gestión directa de llamar y trasladar a mi hijo hasta sus instalaciones, no se le presta el servicio, desconociendo lo inicialmente pactado. Esta situación no solo afecta su proceso de rehabilitación, sino que también evidencia una falta de planificación, seguimiento y compromiso por parte de la institución. Adicionalmente, deseo manifestar mi preocupación frente a la ausencia de coordinación y comunicación efectiva por parte del personal de la IPS, lo cual genera incertidumbre y desconfianza respecto a la continuidad y calidad del servicio ofrecido.

QUEJAS Y RECLAMOS

Sede Arauquita

- Falta de organización este año respecto a los uniformes de Inter empresas ya que el año pasado fue mejor la logística, nos pasaron el diseño de como iba a quedar dicho uniforme o si nosotros queríamos cambiar algo pero este año no han dicho ni como va el diseño del uniforme me encuentro inconforme por que ya el evento esta que inicia y no sabemos nada del proveedor de dichos uniformes.

Sede Saravena

- Mi queja es contra una funcionaría de esa sede, es demasiado grosera a la hora de atender a la gente, y cuándo se les hace reclamo es peor el trato, deberían estar más pendientes del personal que contratan para atender al público.

QUEJAS Y RECLAMOS

Sede Saravena

- Se ha venido evidenciando que la caja de compensación hace las invitaciones formalmente para eventos deportivos para que el personal de la empresa participe y pague. pero cuando la caja de compensación hace eventos gratuitos nos excluyen. no invitan a la empresa para que el personal pueda disfrutar de estos, como por ejemplo evento en Arauca de Paola jara, centro recreacional videska. queremos que nos tengan más en cuenta para los eventos gratuitos que ofrece la caja de compensación y que ofrecen a la empresa durante el año para que los empleados puedan participar.
- Buenos días, teniendo en cuenta la inconformidad que presente, manifiesto que la oficina de COMFIAR en el municipio de Saravena es un desorden, la atención al cliente que somos la razón de ser de las cajas es muy pésima, como es posible que uno se dirija a buscar una información y nadie le dé respuesta, solo se ríen y la jefa con las demás trabajadoras haciendo tiktok.

FELICITACIONES

Fosfec

- Felicito al grupo fosfec por su dedicación y proponer una propuesta muy buena a incentivar el desempleo y por querer ayudar a las personas desempleadas. Lo interesante de todo esto son los docentes capacitados y dispuestos a querer transmitir todo su conocimiento y experiencias para enseñarnos muchas gracias.

Politécnico COMFIAR

- El espacio desarrollado fue significativo para la contribución en el fortalecimiento de competencias para el ejercicio laboral. Espero sigan generando actividades como estás y fortaleciendo su oferta académica o formativa.

FELICITACIONES

Sede Saravena

- Excelente Gestión de oferentes a las vacantes y Muy buen Servicio al cliente, Buena comunicación, Eficiencia en la radicación de las afiliaciones de los trabajadores.