

INFORME SUPROCESO PQRSF CUARTO TRIMESTRE AÑO 2025

PQRSF POR MODALIDAD DE PETICIONES Y SERVICIOS

AREA	QUEJAS	RECLAM	SUGERE	FELICIT	SOLICIT	PETICION	TOTAL
CREDITO	0	0	1	0	1	0	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	14	482	2	0	29	46	573
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO	0	0	0	1	0	0	1
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	1	0	0	0	0	0	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	1	0	0	1	1	2	5
VIVIENDA	1	1	0	0	1	2	5
OFICINA EL COPEY	9	0	0	0	0	0	9
SERVICIOS SOCIALES	0	0	0	0	0	1	1
UIS CODAZZI	0	0	1	0	0	0	1
UIS AGUACHICA	1	0	0	0	0	0	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	0	0	0	0	1	0	1
GIMNASIO-VALLEDUPAR	1	0	0	0	0	0	1
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	0	0	0	0	0	1	1
OFICINA LA LOMA	1	0	0	1	0	0	2
OFICINA LA JAGUA	1	0	0	0	0	0	1
GESTION TECNOLOGICA	0	0	0	1	0	0	1
PROTECCIÓN AL CESANTE	3	0	0	0	0	5	8
CENTRO RECREAC. BUENAVIST -PUEBLO BELLO	1	0	0	0	0	0	1
UIS BOSCONIA	3	0	0	0	0	0	3
IPS	5	0	0	0	0	0	5
GESTION HUMANA	0	0	0	0	0	5	5
PROYECTOS DE VIVIENDA Y CONTRUCCION	0	0	0	0	0	3	3
Totales:	42	483	4	4	33	65	631

En el cuarto trimestre se recibieron 631 requerimientos por parte de los diferentes servicios y trámites realizados en COMFACESAR.

CLASIFICACION POR MODADLIDAD DE PETICION

MODALIDAS DE PETICION	TOTAL PQRSF
QUEJAS	42
RECLAMOS	483
SUGERENCIAS	4
FELICIONES	4
SOLICITUDES	33
PETICION	65
Totales:	631

CLASIFICACION POR CANAL DE ATENCION

TIPO	FUENTE DE INFORMACION	CANTIDAD
PETICION	EMAIL	1
PETICION	OFICIO ESCRITO	2
PETICION	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO	17
PETICION	PAGINA WEB	19
PETICION	CORREOS ELECTRÓNICOS	26
FELICITACION	EMAIL	2
FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	1
FELICITACION	PAGINA WEB	1
QUEJA	TELEFONO	1
QUEJA	PRESENCIAL	5
QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	6
QUEJA	PAGINA WEB	29
QUEJA	CORREOS ELECTRÓNICOS	1
RECLAMO	TELEFONO	20
RECLAMO	OFICIO ESCRITO	2
RECLAMO	PRESENCIAL	423
RECLAMO	REDES SOCIALES	1
RECLAMO	PAGINA WEB	31
RECLAMO	CORREOS ELECTRÓNICOS	6
SUGERENCIA	PRESENCIAL	1
SUGERENCIA	BUZON DE SUGERENCIAS	2
SUGERENCIA	PAGINA WEB	1
SOLICITUDES	PRESENCIAL	26
SOLICITUDES	PAGINA WEB	4
SOLICITUDES	CORREOS ELECTRÓNICOS	3
TOTAL		631

Los canales más utilizados en los requerimientos, fuero en la atención Presencial donde el tipo más recibido es Reclamos.

COMPARATIVO PQRSF POR TIPO EN RELACION DE PERIODOS EN AÑO ANTERIOR 2024 Y 2025.

comparativo/Periodo	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimest		Total	
TIPO DE PQR	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
QUEJAS	18	44	23	24	15	37	27	42	84	147
RECLAMOS	513	561	704	777	816	569	632	483	2665	2390
SUGERENCIAS	61	12	67	2	35	9	5	4	168	27
FELICITACIONES	2	1	4	4	0	7	2	4	8	16
SOLICITUDES	58	42	36	55	39	30	58	33	191	160
PETICIONES	41	78	52	117	68	68	66	65	227	328
TOTALES	693	738	886	979	973	720	790	631	3342	3068

TRAMITE O SERVICIO QUE PRESENTA MAYOR NUMERO DE REQUERIMIENTOS CUARTO TRIMESTRE DE 2025:
Subsidios y Aportes (Reclamo por pago de cuota monetaria)

Número de PQRS resueltas oportunamente

Total pqrsf	NO respondidos a tiempo	Respondidos a tiempo	%cumplimiento
631	40	591	94%

Nivel de PETICIONES GESTIONADAS A SATISFACCION de los afiliados (PQRSF)

No PQRSF	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	Porcentaje
631	558	539	96%

Nivel DE SATISFACCION DEL CLIENTE (ENCUESTAS A SERVICIOS)

NUMERO DE ENCUESTAS X SERVICIOS	% CUMPLIMIENTO
8	94%



CONSECUTIVO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2025

TRIMESTRE	MESES	MUNICIPIO	SERVICIOS	TASA DE SATISFACCIÓN	TASA PROMEDIO POR TRIMESTRE
IV TRIMESTRE	OCTUBRE	EL COPEY	PROGRAMAS ESPECIALES	97%	94%
		AGUACHICA	VACACIONALES DEPORTIVOS	86%	
		BOSCONIA	PROGRAMAS ESPECIALES	96%	
			GIMNASIO	88%	
		CODAZZI	PROGRAMAS ESPECIALES	85%	
		VALLEDUPAR	VACACIONAL BIBLIOTECA	98%	
			VACACIONA CULTURAL	99%	
	NOVIEMBRE	EL COPEY	BIBLIOTECA	100%	
		BOSCONIA	BIBLIOTECA	100%	
		AGUACHICA	BIBLIOTECA	100%	
		VALLEDUPAR	COLEGIO ALUMNOS	83%	
			COLEGIO PADRES	94%	
	DICIEMBRE				

**MOTIVO MÁS FRECUENTE QUE ORIGINARON PQSR EN CADA SERVICIO
EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2025 FUERON:**

SERVICIO	CAUSAS	TOTAL
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Afiliación pagina web	3
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Afiliado en empresa diferente a la nomina	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Aportes en mora	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Aportes pagados por fuera de fecha	10
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Caducidad solicitada	333
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Certificado de afiliación/Aportes	9
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Dificultades con el Operador y/o cajero	4
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Dificultades en expedición de tarjeta	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Error administrativo al digitar datos e ingreso de documentos	64
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Inactivo por cruce en la registraría	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Inactivo por retiro en planilla	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Incapacidad	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Inconsistencia en el sistema	20
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Inconsistencia por discapacidad	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Multiafiliacion	29
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	No giro doble cuota a causa de la condición especial	11
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	No presento certificado de estudio	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Datos sujetos a verificación .que no se clasifique	5
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Licencias	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Paz y salvo	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Persona a cargo no incluida en la norma vigente	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Pignoración subsidio familiar	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Datos no incluidos en el formulario	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Prescripción	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Presencial	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Reporte de horas inferior a lo exigido en la normatividad vigente	4
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Reporte de salario base inferior al SMLMV	38
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Retroactividad solicitada	3
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Tope de salario entre cónyuge	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Tope salario del trabajador	4
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Trabajador afiliado sin aportes	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Trabajador con aportes no afiliado	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Traslado y/o devolución de aportes	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Vacaciones	9
CREDITO	Pignoración	2
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO	Correo electrónico	1
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	Mantenimiento de las instalaciones	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	Cruce del subsidio con la pensión	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	Cajas aliadas	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	Pagos matrícula y/o pensión	2
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	Atención -Presencial	1
VIVIENDA	Información y requisitos	1
VIVIENDA	Postulación al subsidio de vivienda	3

VIVIENDA	Vivienda Nueva	1
OFICINA EL COPEY	Gimnasio	9
SERVICIOS SOCIALES	Crusos y talleres	1
UIS CODAZZI	Dificultades con el Operador y/o cajero	1
UIS AGUACHICA	Gimnasio	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	Cursos, talleres, diplomados	1
GIMNASIO-VALLEDUPAR	Devolución de dinero	1
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-	Validación académica - Instecom	1
OFICINA LA LOMA	Atención Presencial - Gimnasio	2
OFICINA LA JAGUA	atención Presencial	1
GESTION TECNOLOGICA	atención Telefónico usuario	1
PROTECCIÓN AL CESANTE	Desembozo del subsidio al desempleo	2
PROTECCIÓN AL CESANTE	Recobro subsidio al desempleo	2
PROTECCIÓN AL CESANTE	Inconvenientes al realizar la postulación	2
PROTECCIÓN AL CESANTE	Suspensión por incumplimiento de requisitos	2
CENTRO RECREAC. BUENA -PUEBLO BELLO	Atención Telefónico	1
UIS BOSCONIA	Gimnasio	3
IPS	Demora en la entrega de formula láctea	1
IPS	atención Presencial	2
IPS	Red de prestadores médicos	2
GESTION HUMANA	Solicitud de documentos laborales	5
PROYECTOS DE VIVIENDA Y CONTRUCCION	Convenio vivienda entes territoriales	3
TOTAL		631

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN: Durante el Cuarto Trimestre de 2025, no se presentaron solicitudes referentes a acceso de información pública y/o de los usuarios.

Justificación Legal. Además sobre las solicitudes de acceso a la información NO que fueron trasladadas a otra entidad durante la última vigencia.

Listado de tiempo de respuesta de cada solicitud: Cuarto Trimestre de 2025

Periodo de 1 octubre a 31 diciembre 2025

TIPO	FECHA ADICIONADO	TIEMPO RESPUESTA	OPORTUNOS	INOPORTUNOS
AREA:CREDITO				
SUGERENCIAS	2025-12-02	15	1	0
SOLICITUD	2025-11-21	10	1	0
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES				
DERECHO DE PETICION	2025-10-03	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-10-07	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-10-09	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-10-10	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-10-14	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-10-16	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-10-17	15	1	0

DERECHO DE PETICION	2025-10-24	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-10-29	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-11-04	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-11-06	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-11-12	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-11-13	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-11-18	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-11-19	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-11-21	15	3	0
DERECHO DE PETICION	2025-11-24	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-11-25	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-11-27	15	2	0
DERECHO DE PETICION	2025-12-02	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-12-03	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-12-05	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-12-09	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-12-10	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-12-11	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-12-12	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-12-15	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-12-16	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-12-18	15	2	0
DERECHO DE PETICION	2025-12-23	15	3	0
DERECHO DE PETICION	2025-12-26	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-12-29	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-12-30	15	1	0
QUEJAS	2025-10-06	8	1	0
QUEJAS	2025-10-08	8	2	0
QUEJAS	2025-10-09	8	1	0
QUEJAS	2025-10-20	8	1	0
QUEJAS	2025-10-31	8	1	0
QUEJAS	2025-11-07	8	1	0
QUEJAS	2025-11-14	8	1	0
QUEJAS	2025-11-28	8	0	1
QUEJAS	2025-12-03	8	0	1
QUEJAS	2025-12-18	8	1	0
QUEJAS	2025-12-30	8	1	0
RECLAMOS	2025-10-01	8	3	0
RECLAMOS	2025-10-02	8	6	0
RECLAMOS	2025-10-03	8	8	0
RECLAMOS	2025-10-03	8	7	0
RECLAMOS	2025-10-06	8	9	0
RECLAMOS	2025-10-07	8	5	0
RECLAMOS	2025-10-08	8	7	0
RECLAMOS	2025-10-09	8	4	0
RECLAMOS	2025-10-10	8	0	1
RECLAMOS	2025-10-14	8	4	0
RECLAMOS	2025-10-15	8	5	0
RECLAMOS	2025-10-16	8	6	0

RECLAMOS	2025-10-17	8	2	0
RECLAMOS	2025-10-20	8	1	0
RECLAMOS	2025-10-21	8	8	0
RECLAMOS	2025-10-22	8	15	0
RECLAMOS	2025-10-23	8	10	0
RECLAMOS	2025-10-24	8	1	0
RECLAMOS	2025-10-27	8	1	0
RECLAMOS	2025-10-28	8	3	0
RECLAMOS	2025-10-29	8	1	0
RECLAMOS	2025-10-30	8	3	0
RECLAMOS	2025-10-31	8	1	0
RECLAMOS	2025-11-04	8	2	0
RECLAMOS	2025-11-05	8	0	1
RECLAMOS	2025-11-06	8	1	0
RECLAMOS	2025-11-07	8	5	0
RECLAMOS	2025-11-11	8	0	1
RECLAMOS	2025-11-12	8	0	1
RECLAMOS	2025-11-13	8	5	0
RECLAMOS	2025-11-14	8	1	0
RECLAMOS	2025-11-18	8	4	0
RECLAMOS	2025-11-19	8	11	0
RECLAMOS	2025-11-20	8	10	0
RECLAMOS	2025-11-21	8	1	0
RECLAMOS	2025-11-24	8	2	0
RECLAMOS	2025-11-25	8	0	1
RECLAMOS	2025-11-26	8	7	0
RECLAMOS	2025-11-27	8	4	0
RECLAMOS	2025-11-28	8	4	0
RECLAMOS	2025-12-01	8	2	0
RECLAMOS	2025-12-02	8	10	0
RECLAMOS	2025-12-03	8	0	1
RECLAMOS	2025-12-04	8	0	1
RECLAMOS	2025-12-09	8	5	0
RECLAMOS	2025-12-10	8	2	0
RECLAMOS	2025-12-11	8	0	1
RECLAMOS	2025-12-12	8	6	0
RECLAMOS	2025-12-15	8	3	0
RECLAMOS	2025-12-16	8	1	0
RECLAMOS	2025-12-17	8	0	1
RECLAMOS	2025-12-18	8	0	2
RECLAMOS	2025-12-19	8	4	0
RECLAMOS	2025-12-26	8	3	0
RECLAMOS	2025-12-29	8	3	0
RECLAMOS	2025-12-30	8	3	0
RECLAMOS	2025-12-31	8	3	0
SUGERENCIAS	2025-11-04	15	1	0
SUGERENCIAS	2025-12-24	15	1	0
SOLICITUD	2025-10-02	8	1	0
SOLICITUD	2025-10-03	10	1	0

SOLICITUD	2025-10-06	10	3	0
SOLICITUD	2025-10-08	10	1	0
SOLICITUD	2025-10-09	10	1	0
SOLICITUD	2025-10-14	10	1	0
SOLICITUD	2025-10-16	10	1	0
SOLICITUD	2025-10-20	10	1	0
SOLICITUD	2025-10-21	10	3	0
SOLICITUD	2025-10-24	10	1	0
SOLICITUD	2025-10-27	10	1	0
SOLICITUD	2025-10-28	10	1	0
SOLICITUD	2025-10-31	10	1	0
SOLICITUD	2025-11-05	10	1	0
SOLICITUD	2025-11-07	10	1	0
SOLICITUD	2025-11-13	10	1	0
SOLICITUD	2025-11-25	10	2	0
SOLICITUD	2025-11-28	10	2	0
SOLICITUD	2025-12-11	10	2	0
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO				
FELICITACIONES	2025-10-23	15	1	0
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA				
QUEJAS	2025-10-08	8	1	0
EDUCACION FORMAL-COLEGIO				
DERECHO DE PETICION	2025-11-04	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-12-02	15	0	1
FELICITACIONES	2025-11-14	15	1	0
QUEJAS	2025-10-21	8	1	0
SOLICITUD	2025-10-30	15	0	1
VIVIENDA				
DERECHO DE PETICION	2025-10-01	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-10-22	15	1	0
RECLAMOS	2025-11-07	8	0	1
SOLICITUD	2025-11-11	10	1	0
OFICINA EL COPEY				
QUEJAS	2025-10-15	8	1	0
QUEJAS	2025-10-23	8	2	0
QUEJAS	2025-11-04	8	1	0
QUEJAS	2025-11-13	8	0	1
QUEJAS	2025-11-18	8	0	3
SERVICIOS SOCIALES				
DERECHO DE PETICION	2025-11-27	15	1	0
UIS CODAZZI				
SUGERENCIAS	2025-12-04	10	1	0
UIS AGUACHICA				
QUEJAS	2025-12-12	8	1	0
MERCADEO-VALLEDUPAR				
SOLICITUD	2025-11-10	15	0	1
GIMNASIO-VALLEDUPAR				
QUEJAS	2025-11-14	8	0	1

EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA- INST				
DERECHO DE PETICION	2025-12-18	15	1	0
OFICINA LA LOMA				
FELICITACIONES	2025-10-10	15	1	0
QUEJAS	2025-12-26	8	1	0
OFICINA LA JAGUA				
QUEJAS	2025-10-23	8	0	1
GESTION TECNOLOGICA				
FELICITACIONES	2025-10-23	15	1	0
PROTECCIÓN AL CESANTE				
DERECHO DE PETICION	2025-10-07	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-11-04	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-11-11	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-11-12	15	1	0
QUEJAS	2025-10-01	8	0	1
QUEJAS	2025-11-06	8	0	1
QUEJAS	2025-11-24	8	0	1
RECREAC. BUENAVISTA -PUEBLO BELLO				
QUEJAS	2025-10-09	8	0	1
UIS BOSCONIA				
QUEJAS	2025-12-03	8	3	0
IPS				
QUEJAS	2025-11-27	8	0	1
GESTION HUMANA				
DERECHO DE PETICION	2025-11-07	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-12-29	15	0	1
PROYECTOS DE VIVIENDA Y CONTRUCCION				
DERECHO DE PETICION	2025-11-20	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-11-25	15	0	1