

INFORME SUBPROCESO PQSRF PRIMER TRIMESTRE 2025

PQRSF por modalidad de petición.

PQRSF ASIGNADAS POR SERVICIOS Y MODALIDAD DE PETICION

AREA	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERE	FELICIT	SOLICI	PETICION	TOTAL
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	14	552	1	0	36	51	654
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	4	1	2	0	0	1	8
VIVIENDA	0	1	1	0	0	13	15
OFICINA EL COPEY	4	0	1	0	0	0	5
TESORERIA	0	0	0	0	0	1	1
UIS CODAZZI	2	0	0	0	0	0	2
UIS AGUACHICA	6	1	0	0	0	0	7
EDUCACIÓN CONTINUADA	0	0	1	0	0	0	1
GIMNASIO-VALLEDUPAR	2	0	0	0	0	0	2
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	0	0	0	0	1	1	2
OFICINA LA LOMA	3	0	4	0	0	0	7
PROTECCIÓN AL CESANTE	3	5	1	0	1	6	16
CHORRO LA PAZ	0	0	1	0	0	0	1
BIBLIOTECAS Y CULTURA	0	0	0	1	0	0	1
SUMINISTROS Y COMPRAS	0	0	0	0	0	1	1
UIS BOSCONIA	1	0	0	0	0	0	1
CARTERA Y COBRANZAS	1	0	0	0	2	0	3
CREDITO -UIS AGUACHICA	1	0	0	0	0	0	1
MERCADEO -UIS AGUACHICA	0	0	0	0	2	1	3
IPS	3	1	0	0	0	1	5
GESTION HUMANA	0	0	0	0	0	2	2
Totales:	44	561	12	1	42	78	738

En el Primer Trimestre de 2025, se recibieron una totalidad de 738 requerimientos de los diferentes servicios y tramites que se realizan en Comfacedar

CLASIFICACION POR MODALIDAD DE PETICION

MODALIDAD DE PETICION	TOTAL PQRSF
QUEJA	44
RECLAMO	561
SUGERENCIA	12
FELICITACIONES	1
SOLICITUDES	42
PETICIONES	78
Total	738

La **MODALIDAD** que más se Recepcionan es **RECLAMOS CON 561** en el servicio de Subsidio Familiar, estos se refieren directamente al pago de cuota monetaria y la prestación del servicio.

PQRSF POR CANAL DE ATENCION.

TIPO	FUENTE DE INFORMACION	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	TELEFONO	1
DERECHO DE PETICION	EMAIL	1
DERECHO DE PETICION	OFICIO ESCRITO	12
DERECHO DE PETICION	PRESENCIAL	2
DERECHO DE PETICION	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO	6
DERECHO DE PETICION	PAGINA WEB	22
DERECHO DE PETICION	CORREOS ELECTRÓNICOS	34
FELICITACION	PAGINA WEB	1
QUEJA	OFICIO ESCRITO	1
QUEJA	PRESENCIAL	2
QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	1
QUEJA	PAGINA WEB	33
QUEJA	CORREOS ELECTRÓNICOS	7
RECLAMO	TELEFONO	24
RECLAMO	EMAIL	4
RECLAMO	OFICIO ESCRITO	2
RECLAMO	PRESENCIAL	489
RECLAMO	BUZON DE SUGERENCIAS	1
RECLAMO	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO	1
RECLAMO	PAGINA WEB	26
RECLAMO	CORREOS ELECTRÓNICOS	14
SUGERENCIA	OFICIO ESCRITO	1
SUGERENCIA	PRESENCIAL	1
SUGERENCIA	BUZON DE SUGERENCIAS	1
SUGERENCIA	PAGINA WEB	7
SUGERENCIA	CORREOS ELECTRÓNICOS	2
SOLICITUDES	TELEFONO	2
SOLICITUDES	PRESENCIAL	28
SOLICITUDES	PAGINA WEB	9
SOLICITUDES	CORREOS ELECTRÓNICOS	3
TOTAL		738

Los canales que más utilizados para las PQRSF, fuere en 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 Trimestre		Total	
TIPO DE PQR	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
QUEJAS	18	44	23		15		27		84	
RECLAMOS	513	561	704		816		632		2665	
SUGERENCIAS	61	12	67		35		5		168	
FELICITACIONES	2	1	4		0		2		8	
SOLICITUDES	58	42	36		39		58		191	
PETICIONES	41	78	52		68		66		227	
TOTALES	693	738	886		973		790		3342	

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

Número de PQRS resueltas oportunamente

Total pqrsl	NO respondidos a tiempo	Respondidos a tiempo	%cumpli
738	64	674	92%

NIVEL DE PETICIONES GESTIONADAS A SATISFACCION DE LOS AFILIADOS (PQRSF)

No PQRSF	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	Porcentaje
738	631	624	98%

NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE (Encuestas a SERVICIOS)

NUMERO DE ENCUESTAS X SERVICIOS	% CUMPLIMIENTO
0	0 %

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN: Durante el Primer 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: Primer Trimestre de 2025

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

PERIODO DE 01-ENERO AL 31 MARZO 2025

SERVICIO	CAUSA	TOTAL
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Acreditación de documentos por custodia	4
	Afiliación simultánea con más de dos empresas	4
	Afiliado a otra sucursal	3
	Afiliado en empresa diferente a la nomina	3
	Aportes pagados por fuera de fecha	5
	Caducidad solicitada	46
	Cambio de medio de pago	1
	Certificado de afiliación	4
	Corrección de identificación	2
	Datos no incluidos en el formulario	1
	Datos sujetos a verificación .que no se clasifique	3
	Dificultades con el Operador y/o cajero	4
	Documentación recibida oportunamente	1
	Documentos presentados extemporáneamente	6
	Empresa expulsada por mora	4
	Error administrativo al digitar datos e ingreso de documentos	243
	Inactivo por retiro en planilla	7
	Incapacidad	4
	Inconsistencia en el sistema	57

	Inconvenientes en presentar documentos	11
	Licencias	1
	Multiafiliación	21
	No pago de aportes de empleador	1
	No cumple con los requisitos exigido en la normatividad vigente	17
	No entrega de documento idóneo que acredite la discapacidad	2
	No giro doble cuota a causa de la condición especial	3
	No ha entregado documentación para acreditar el derecho	22
	Atención Pagina web	9
	Paz y salvo	1
	Atención Presencial	1
	Reporte de horas inferior a lo exigido en la normatividad vigente	6
	Reporte de salario base inferior al SMLMV	18
	Retiros	14
	Retiros	1
	Retroactividad solicitada	20
	Telefónico	1
	Tope de salario entre cónyuge	18
	Tope salario del trabajador	7
	Trabajador con aportes no afiliado	31
	Traslado y/o devolución de aportes	46
	Vacaciones	1
		654
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	Pagos matrícula y/o pensión	2
	Actividades pedagógicas	1
	Call Center.Presencia, web.etc	4
	Horario de atención	1
VIVIENDA	Vivienda Nueva	7
	Postulación al subsidio de vivienda	5
	Información y requisitos	3
SUMINISTROS Y COMPRAS	Solicitud de información	1
TESORERIA	Traslado y/o devolución de aportes	1
PROTECCIÓN AL CESANTE	Desembolso del subsidio al desempleo	5
	Inconvenientes al realizar la postulación	3
	Recobro subsidio al desempleo	2
	Postulación a vacantes	4
	Atención Presencial	2
UIS BOSCONIA	Gimnasio	1
UIS CODAZZI	Correo electrónico	1
	Gimnasio	1
UIS AGUACHICA	Datos no incluidos en el formulario	2
	atención Telefónica	1
	Dificultades en expedición de tarjeta	1
	Gimnasio	3
OFICINA LA LOMA	Call Center.Presencia, web.etc	2
	Cursos, talleres, diplomados	5
OFICINA EL COPEY	Gimnasio	4
	Gimnasio	1
CHORRO LA PAZ	Atención al usuario	1
BIBLIOTECAS Y CULTURA	Escuelas artísticas	1
EDUC PARA TRABAJO Y EL DESA HUMA-INST	Cursos, talleres, diplomados	2

EDUCACIÓN CONTINUADA	Datos sujetos a verificación .que no se clasifique	1
GIMNASIO-VALLEDUPAR	Gimnasio	1
	Canchas	1
CARTERA Y COBRANZAS	Devolución de saldos por cartera	2
	Actualización reporte centrales de riesgo	1
CREDITO -UIS AGUACHICA	Pignoración	1
MERCADEO -UIS AGUACHICA	Cursos, talleres, diplomados	1
	Cotización de servicios	2
IPS	Red de prestadores médicos	2
	Conv. con seguros, cobranza, constructor	2
	Facturación IPS	1
GESTION HUMANA	Solicitud de documentos laborales	2
TOTAL		738

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

**PERIODO DE 01-ENERO A 31
MARZO DE 2025**

TIPO	FECHA ADICIONADO	TIEMPO RESPUESTA	OPORTUNOS	INOPORTUNOS
PETICION	2025-01-09	15	0	3
PETICION	2025-01-10	15	0	1
PETICION	2025-01-17	15	1	0
PETICION	2025-01-20	15	1	0
PETICION	2025-01-20	15	0	1
PETICION	2025-01-21	15	0	1
PETICION	2025-01-23	15	0	2
PETICION	2025-01-30	15	0	1
PETICION	2025-01-31	15	1	0
PETICION	2025-02-03	15	0	1
PETICION	2025-02-04	15	0	1
PETICION	2025-02-04	15	1	0
PETICION	2025-02-11	15	1	0
PETICION	2025-02-12	15	1	0
PETICION	2025-02-12	15	0	1
PETICION	2025-02-13	15	1	0
PETICION	2025-02-14	15	1	0
PETICION	2025-02-14	15	1	0
PETICION	2025-02-14	15	1	0
PETICION	2025-02-17	15	0	1
PETICION	2025-02-18	15	2	0
PETICION	2025-02-18	15	0	1
PETICION	2025-02-19	15	1	0
PETICION	2025-02-26	15	0	1
PETICION	2025-02-27	15	0	2
PETICION	2025-03-03	15	0	2
PETICION	2025-03-03	15	0	1
PETICION	2025-03-03	15	2	0
PETICION	2025-03-03	15	1	0
PETICION	2025-03-03	15	1	0
PETICION	2025-03-04	15	0	1

PETICION	2025-03-05	15	1	0
PETICION	2025-03-05	15	1	0
PETICION	2025-03-07	15	1	0
PETICION	2025-03-07	15	1	0
PETICION	2025-03-07	15	0	2
PETICION	2025-03-12	15	1	0
PETICION	2025-03-13	15	0	2
PETICION	2025-03-18	15	0	1
PETICION	2025-03-26	15	1	0
PETICION	2025-03-27	15	0	1
PETICION	2025-03-28	15	1	0
QUEJAS	2025-01-13	8	1	0
QUEJAS	2025-01-24	8	2	0
QUEJAS	2025-01-30	8	2	0
QUEJAS	2025-01-31	8	1	0
QUEJAS	2025-02-06	8	1	0
QUEJAS	2025-02-10	8	1	0
QUEJAS	2025-03-11	8	1	0
QUEJAS	2025-03-17	8	1	0
QUEJAS	2025-03-18	8	0	1
QUEJAS	2025-03-20	8	1	0
QUEJAS	2025-03-20	8	0	1
QUEJAS	2025-03-26	8	0	1
RECLAMOS	2025-01-02	8	1	0
RECLAMOS	2025-01-03	8	2	0
RECLAMOS	2025-01-07	8	16	0
RECLAMOS	2025-01-07	8	1	0
RECLAMOS	2025-01-08	8	11	0
RECLAMOS	2025-01-08	8	2	0
RECLAMOS	2025-01-09	8	8	0
RECLAMOS	2025-01-09	8	5	0
RECLAMOS	2025-01-10	8	4	0
RECLAMOS	2025-01-13	8	4	0
RECLAMOS	2025-01-14	8	6	0
RECLAMOS	2025-01-14	8	2	0
RECLAMOS	2025-01-15	8	13	0
RECLAMOS	2025-01-16	8	6	0
RECLAMOS	2025-01-16	10	1	0
RECLAMOS	2025-01-17	8	4	0
RECLAMOS	2025-01-20	8	9	0
RECLAMOS	2025-01-20	8	5	0
RECLAMOS	2025-01-21	8	9	0
RECLAMOS	2025-01-22	8	8	0
RECLAMOS	2025-01-23	8	5	0
RECLAMOS	2025-01-23	8	1	0
RECLAMOS	2025-01-24	8	7	0
RECLAMOS	2025-01-27	8	6	0
RECLAMOS	2025-01-28	8	4	0
RECLAMOS	2025-01-29	8	3	0
RECLAMOS	2025-01-30	8	2	0
RECLAMOS	2025-01-31	8	1	0

RECLAMOS	2025-01-31	8	9	0
RECLAMOS	2025-01-31	8	1	0
RECLAMOS	2025-02-03	8	3	0
RECLAMOS	2025-02-03	8	5	0
RECLAMOS	2025-02-04	8	3	0
RECLAMOS	2025-02-04	8	9	0
RECLAMOS	2025-02-04	8	1	0
RECLAMOS	2025-02-05	10	0	2
RECLAMOS	2025-02-05	8	1	0
RECLAMOS	2025-02-05	8	4	0
RECLAMOS	2025-02-06	8	13	0
RECLAMOS	2025-02-07	8	5	0
RECLAMOS	2025-02-10	8	6	0
RECLAMOS	2025-02-11	8	7	0
RECLAMOS	2025-02-11	8	1	0
RECLAMOS	2025-02-11	8	8	0
RECLAMOS	2025-02-12	8	7	0
RECLAMOS	2025-02-12	8	1	0
RECLAMOS	2025-02-12	8	2	0
RECLAMOS	2025-02-13	8	5	0
RECLAMOS	2025-02-13	8	2	0
RECLAMOS	2025-02-14	8	1	0
RECLAMOS	2025-02-14	8	6	0
RECLAMOS	2025-02-17	8	5	0
RECLAMOS	2025-02-18	8	3	0
RECLAMOS	2025-02-19	8	9	0
RECLAMOS	2025-02-19	8	6	0
RECLAMOS	2025-02-20	8	4	0
RECLAMOS	2025-02-20	8	2	0
RECLAMOS	2025-02-21	8	3	0
RECLAMOS	2025-02-21	8	1	0
RECLAMOS	2025-02-24	8	6	0
RECLAMOS	2025-02-25	8	6	0
RECLAMOS	2025-02-26	8	2	0
RECLAMOS	2025-02-26	8	1	0
RECLAMOS	2025-02-27	8	3	0
RECLAMOS	2025-02-28	8	6	0
RECLAMOS	2025-03-03	8	10	0
RECLAMOS	2025-03-03	8	6	0
RECLAMOS	2025-03-03	8	6	0
RECLAMOS	2025-03-03	8	5	0
RECLAMOS	2025-03-03	10	1	0
RECLAMOS	2025-03-04	8	10	0
RECLAMOS	2025-03-05	8	12	0
RECLAMOS	2025-03-05	8	9	0
RECLAMOS	2025-03-05	8	4	0
RECLAMOS	2025-03-06	8	10	0
RECLAMOS	2025-03-06	8	3	0
RECLAMOS	2025-03-07	8	7	0
RECLAMOS	2025-03-07	8	3	0
RECLAMOS	2025-03-10	8	8	0

RECLAMOS	2025-03-10	8	1	0
RECLAMOS	2025-03-10	8	1	0
RECLAMOS	2025-03-10	8	2	0
RECLAMOS	2025-03-11	8	1	0
RECLAMOS	2025-03-11	8	5	0
RECLAMOS	2025-03-11	8	1	0
RECLAMOS	2025-03-12	8	10	0
RECLAMOS	2025-03-13	8	6	0
RECLAMOS	2025-03-14	8	4	0
RECLAMOS	2025-03-14	8	1	0
RECLAMOS	2025-03-17	8	8	0
RECLAMOS	2025-03-17	8	1	0
RECLAMOS	2025-03-18	8	0	1
RECLAMOS	2025-03-18	8	4	0
RECLAMOS	2025-03-19	8	3	0
RECLAMOS	2025-03-19	8	1	0
RECLAMOS	2025-03-19	8	11	0
RECLAMOS	2025-03-20	8	4	0
RECLAMOS	2025-03-21	8	15	0
RECLAMOS	2025-03-21	8	9	0
RECLAMOS	2025-03-25	8	12	0
RECLAMOS	2025-03-26	8	4	0
RECLAMOS	2025-03-26	8	7	0
RECLAMOS	2025-03-27	8	1	0
RECLAMOS	2025-03-27	8	1	0
RECLAMOS	2025-03-27	8	9	0
RECLAMOS	2025-03-28	8	5	0
RECLAMOS	2025-03-28	8	13	0
RECLAMOS	2025-03-31	8	8	0
RECLAMOS	2025-03-31	8	4	0
SUGERENCIAS	2025-01-13	15	1	0
SOLICITUD	2025-01-07	10	1	0
SOLICITUD	2025-01-08	10	1	0
SOLICITUD	2025-01-13	8	1	0
SOLICITUD	2025-01-13	15	1	0
SOLICITUD	2025-01-14	10	3	0
SOLICITUD	2025-01-15	10	1	0
SOLICITUD	2025-01-17	10	2	0
SOLICITUD	2025-01-20	10	2	0
SOLICITUD	2025-01-21	10	1	0
SOLICITUD	2025-01-24	10	1	0
SOLICITUD	2025-01-28	10	1	0
SOLICITUD	2025-01-30	10	3	0
SOLICITUD	2025-01-31	10	1	0
SOLICITUD	2025-01-31	10	1	0
SOLICITUD	2025-02-04	10	1	0
SOLICITUD	2025-02-04	10	0	1
SOLICITUD	2025-02-07	10	1	0
SOLICITUD	2025-02-10	10	1	0
SOLICITUD	2025-02-13	10	1	0
SOLICITUD	2025-02-20	10	1	0

SOLICITUD	2025-03-03	10	1	0
SOLICITUD	2025-03-04	10	1	0
SOLICITUD	2025-03-07	10	0	1
SOLICITUD	2025-03-11	10	0	1
SOLICITUD	2025-03-14	10	1	0
SOLICITUD	2025-03-18	10	1	0
SOLICITUD	2025-03-20	10	1	0
SOLICITUD	2025-03-27	10	2	0
SOLICITUD	2025-03-27	10	1	0
COLEGIO				
PETICION	2025-01-21	5	1	0
QUEJAS	2025-02-10	8	1	0
QUEJAS	2025-02-25	8	0	1
QUEJAS	2025-03-04	8	1	0
QUEJAS	2025-03-12	8	0	1
RECLAMOS	2025-01-24	8	0	1
SUGERENCIAS	2025-03-04	15	2	0
			5	3
VIVIENDA				
DERECHO DE PETICION	2025-01-09	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-01-10	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-01-16	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-01-30	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-01-30	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-02-10	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-02-17	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-02-26	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-02-26	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-03-03	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-03-11	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-03-14	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-03-31	15	0	1
RECLAMOS	2025-01-14	8	0	1
SUGERENCIAS	2025-02-26	15	0	1
			5	10
OFICINA EL COPEY				
QUEJAS	2025-02-06	8	3	0
QUEJAS	2025-02-06	8	0	1
SUGERENCIAS	2025-02-06	15	0	1
TESORERIA				
DERECHO DE PETICION	2025-02-12	15	1	0
UIS CODAZZI				
QUEJAS	2025-02-13	8	1	0
QUEJAS	2025-02-27	8	1	0
UIS AGUACHICA				
QUEJAS	2025-01-21	8	1	0
QUEJAS	2025-01-30	8	1	0
QUEJAS	2025-02-10	8	0	1
QUEJAS	2025-02-27	8	0	1
QUEJAS	2025-03-03	8	1	0
QUEJAS	2025-03-28	8	1	0

RECLAMOS	2025-03-17	8	1	0
EDUCACIÓN CONTINUADA				
SUGERENCIAS	2025-01-13	15	1	0
GIMNASIO-VALLEDUPAR				
QUEJAS	2025-01-15	8	0	2
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST				
DERECHO DE PETICION	2025-01-21	15	1	0
SOLICITUD	2025-02-13	15	1	0
OFICINA LA LOMA				
QUEJAS	2025-03-14	8	0	3
SUGERENCIAS	2025-03-14	15	0	1
SUGERENCIAS	2025-03-17	15	0	2
SUGERENCIAS	2025-03-18	15	1	0
PROTECCIÓN AL CESANTE				
PETICION	2025-01-21	15	1	0
PETICION	2025-01-30	15	1	0
PETICION	2025-02-04	15	1	0
PETICION	2025-02-04	15	1	0
PETICION	2025-02-10	15	1	0
PETICION	2025-03-19	15	1	0
QUEJAS	2025-01-16	8	1	0
QUEJAS	2025-01-17	8	1	0
QUEJAS	2025-02-05	8	1	0
RECLAMOS	2025-01-20	8	0	1
RECLAMOS	2025-02-24	8	0	1
RECLAMOS	2025-03-03	8	1	0
RECLAMOS	2025-03-06	8	0	1
RECLAMOS	2025-03-17	8	0	1
SUGERENCIAS	2025-02-25	15	1	0
SOLICITUD	2025-03-11	15	1	0
CHORRO LA PAZ				
SUGERENCIAS	2025-02-24	15	1	0
BIBLIOTECAS Y CULTURA				
FELICITACIONES	2025-03-07	15	1	0
SUMINISTROS Y COMPRAS				
DERECHO DE PETICION	2025-03-03	15	1	0
UIS BOSCONIA				
QUEJAS	2025-03-28	8	0	1
CARTERA Y COBRANZAS				
QUEJAS	2025-03-19	8	1	0
SOLICITUD	2025-03-12	15	2	0
CREDITO -AGUACHICA				
QUEJAS	2025-02-14	8	1	0
MERCADEO -AGUACHICA				
PETICION	2025-03-27	15	1	0
SOLICITUD	2025-01-22	15	1	0
SOLICITUD	2025-02-27	15	1	0
IPS				
PETICION	2025-02-26	15	1	0
QUEJAS	2025-02-14	8	1	0

QUEJAS	2025-02-26	8	1	0
QUEJAS	2025-03-04	8	1	0
RECLAMOS	2025-02-12	8	1	0
GESTION HUMANA				
PETICION	2025-02-19	15	1	0
PETICION	2025-02-20	15	1	0