

INFORME SUBPROCESO PQSRF TERCER TRIMESTRE 2025

PQRSF por modalidad de petición.

PQRSF ASIGNADAS POR SERVICIOS Y MODALIDAD DE PETICION

AREA	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERE	FELICI	SOLICIT	PETICION	TOTAL
CREDITO	2	2	0	0	1	1	6
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	8	561	6	1	28	37	641
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	0	1	0	0	0	0	1
VIVIENDA	1	2	0	0	0	10	13
OFICINA EL COPEY	0	0	0	0	0	1	1
UIS CODAZZI	0	0	0	1	0	0	1
UIS AGUACHICA	1	0	0	0	0	0	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	0	0	0	0	0	1	1
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	0	0	0	0	1	0	1
OFICINA LA LOMA	13	0	2	0	0	0	15
OFICINA LA JAGUA	1	0	0	0	0	0	1
PROTECCIÓN AL CESANTE	2	3	0	2	0	3	10
SUBSIDIO AL DESEMPLEO	0	0	0	0	0	1	1
CENTRO RECREAC. BUENAVISTA -PUEBLO BELLO	1	0	0	0	0	0	1
RECREACION Y DEPORTES -KIOSKOS -MANUARE	1	0	0	0	0	0	1
CHORRO LA PAZ	1	0	0	0	0	0	1
UIS BOSCONIA	0	0	0	2	0	0	2
CARTERA Y COBRANZAS	0	0	0	0	0	1	1
IPS	4	0	1	0	0	0	5
GESTION HUMANA	0	0	0	0	0	3	3
ASUNTOS LEGALES	0	0	0	0	0	1	1
CONTRATACION	0	0	0	0	0	1	1
COMPLEJO DEPORTIVO -VALLEDUPAR	1	0	0	0	0	0	1
PROYECTOS DE VIVIENDA Y CONTRUCCION	0	0	0	0	0	8	8
Totales:	37	569	9	7	30	68	720

En el tercer Trimestre de 2025, se recibieron una totalidad de 720 requerimientos de los diferentes servicios y tramites que se realizan en Comfacedesar

CLASIFICACION POR MODALIDAD DE PETICION

MODALIDAD DE PETICION	TOTAL PQRSF
QUEJA	37
RECLAMO	569
SUGERENCIA	9
FELICITACIONES	7
SOLICITUDES	30
PETICIONES	68
Total	720

La **MODALIDAD** que más se Recepcionan es **RECLAMOS CON 569** 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
PETICION	ATENCION PRESENCIAL	7
PETICION	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO	13
PETICION	PAGINA WEB	15
PETICION	CORREOS ELECTRÓNICOS	33
FELICITACION	BUZON DE SUGERENCIAS	5
FELICITACION	PAGINA WEB	2
QUEJA	PRESENCIAL	3
QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	8
QUEJA	PAGINA WEB	24
QUEJA	CORREOS ELECTRÓNICOS	2
RECLAMO	TELEFONO	27
RECLAMO	PRESENCIAL	511
RECLAMO	PAGINA WEB	24
RECLAMO	CORREOS ELECTRÓNICOS	7
SUGERENCIA	PRESENCIAL	5
SUGERENCIA	BUZON DE SUGERENCIAS	3
SUGERENCIA	PAGINA WEB	1
SOLICITUDES	TELEFONO	1
SOLICITUDES	PRESENCIAL	26
SOLICITUDES	PAGINA WEB	1
SOLICITUDES	CORREOS ELECTRÓNICOS	2
TOTAL		720

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	24	15	37	27		84	
RECLAMOS	513	561	704	777	816	569	632		2665	
SUGERENCIAS	61	12	67	2	35	9	5		168	
FELICITACIONES	2	1	4	4	0	7	2		8	
SOLICITUDES	58	42	36	55	39	30	58		191	
PETICIONES	41	78	52	117	68	68	66		227	
TOTALES	693	738	886	979	973	720	790		3342	

TRAMITE O SERVICIO QUE PRESENTA MAYOR NUMERO DE REQUERIMIENTOS TERCER 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	%cumpli
720	31	689	96%

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

No PQRSF	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	Porcentaje
720	713	700	99%

Nivel DE SATISFACCION DEL CLIENTE (ENCUESTAS A SERVICIOS)

NUMERO DE ENCUESTAS X SERVICIOS	% CUMPLIMIENTO
9	94%

CONSECUTIVO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2025					
 III TRIMESTRE	MESES	MUNICIPIO	SERVICIOS	TASA DE SATISFACCIÓN	TASA PROMEDIO POR TRIMESTRE
	JULIO	EL COPEY	PROGRAMAS ESPECIALES	97%	94%
		AGUACHICA	VACACIONALES DEPORTIVOS	86%	
		BOSCONIA	PROGRAMAS ESPECIALES	96%	
			GIMNASIO	88%	
		CODAZZI	PROGRAMAS ESPECIALES	85%	
		VALLEDUPAR	VACACIONAL BIBLIOTECA	98%	
			IPS COMFACESAR	100%	
			VACACIONA CULTURAL	99%	
	AGOSTO	EL COPEY	BIBLIOTECA	100%	
		BOSCONIA	BIBLIOTECA	100%	
		AGUACHICA	BIBLIOTECA	100%	
		VALLEDUPAR	COLEGIO ALUMNOS	83%	
			COLEGIO PADRES	94%	
	SEPTIEMBRE				

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

SERVICIO	SUBTIPOLOGIA	TOTAL
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Afiliacion pagina web	1
	Afiliacion simultanea con mas de dos empresas	8
	Afiliado en empresa diferente a la nomina	3
	Aportes pagados por fuera de fecha	16
	Caducidad solicitada	355
	Certificado de afiliacion/Aportes	4
	Correccion de indentificacion	3
	Datos no incluidos en el formulario	2
	Dificultades con el Operador y/o cajero	3
	Documentacion recibida oportunamente	2
	Empresa expulsada por mora	1
	Empresa paga aportes menor del 4%	2
	Error administrativo al digitar datos e ingreso de documentos	88

	Inactivo por cruce en la registraduria	1
	Inactivo por retiro en planilla	3
	Incapacidad	1
	Inconsistencia en el sistema	38
	Inconsistencia por discapacidad	2
	Inconvenientes en presentar documentos	4
	Licencias	2
	Multiafiliacion	13
	No pago de aportes de empleador	4
	No cumple con los requisitos exigido en la normatividad vigente	3
	No giro doble cuota a causa de la condicion especial	3
	No ha entregado documentacion para acreditar el derecho	14
	Paz y salvo	1
	Prescripcion	1
	Presencial	2
	Reporte de horas inferior a lo exigido en la normatividad vigente	12
	Reporte de salario base inferior al SMLMV	25
	Retroactividad solicitada	5
	Telefonico	1
	Tope de salario entre conyuge	1
	Tope salario del trabajador	1
	Trabajador con aportes no afiliado	3
	Traslado y/o devolucion de aportes	2
	Vacaciones	11
VIVIENDA	Cajas aliadas	2
	Conv. con seguros,cobranza, constructor	1
	Vivienda Nueva	5
	Construccion sitio propio	1
	Postulacion al subsidio de vivienda	4
OFICINA LA LOMA	Atencion Presencial	1
	Gimnasio	11
	Canchas	3
PROTECCIÓN AL CESANTE	Suspension po incumplimiento de requisitos	6
	Presencial	2
	Postulacion a vacantes	1
	Inconvenientes al realizar la postulacion	1
SUBSIDIO AL DESEMPLEO	Suspension po incumplimiento de requisitos	1
IPS	Red de prestadores medicos	3
	Presencial	2
PROYECTOS DE VIVIENDA Y CONTRUCCION	Convenio vivienda entes territoriales	5
	Informacion y requisitos	3
CREDITO	Requisitos solicitar Para credito	6
CENTRO DE SERVICIOS	Atencion al usuario	1
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	Mantenimiento de las instalaciones	1
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	Pagos matricula y/o pension	1
OFICINA EL COPEY	Datos sujetos a verificacion .que no se clasifique	1
UIS CODAZZI	Validacion academica - Instecom	1
UIS AGUACHICA	Presencial	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	Solicitud de portafolio de servicios	1
EDUCA PARA TRABAJO Y EL DESARR HUMA-INST	Cursos, talleres, diplomados	1

OFICINA LA JAGUA	Horarios de atencion	1
CENTRO RECREAC. BUENAVISTA -PUEBLO BELLO	Whatsapp	1
RECREACION Y KIOSCOS MANAURE	Mantenimiento de las instalaciones	1
CHORRO LA PAZ	Entradas	1
UIS BOSCONIA	Gimnasio	2
CARTERA Y COBRANZAS	Pignoracion	1
GESTION HUMANA	Solicitud de documentos laborales	3
ASUNTOS LEGALES	solicitud informacion	1
CONTRATACION	solicitud informacion	1
COMPLEJO DEPORTIVO -VALLEDUPAR	Whatsapp	1
TOTAL		720

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

PERIODO DE 01-JULIO AL 30 SEPTIEMBRE 2025

CREDITO				
TIPO	FECHA ADICIONADO	TIEMPO DE RESPUESTA	OPORTUNOS	INOPORTUNOS
PETICION	2025-09-03	15	1	0
QUEJAS	2025-09-23	8	4	0
SOLICITUD	2025-09-05	10	1	0
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES				
PETICION	2025-07-01	15	1	0
PETICION	2025-07-02	15	1	0
PETICION	2025-07-04	15	1	0
PETICION	2025-07-04	15	0	1
PETICION	2025-07-07	15	1	0
PETICION	2025-07-08	15	3	0
PETICION	2025-07-08	15	0	2
PETICION	2025-07-09	15	1	0
PETICION	2025-07-15	15	0	1
PETICION	2025-07-22	15	1	0
PETICION	2025-07-28	15	1	0
PETICION	2025-07-29	15	1	0
PETICION	2025-07-30	15	1	0
PETICION	2025-07-31	15	1	0
PETICION	2025-08-01	15	1	0
PETICION	2025-08-01	15	1	0
PETICION	2025-08-06	15	0	1
PETICION	2025-08-11	15	1	0
PETICION	2025-08-13	15	1	0

PETICION	2025-08-14	15	1	0
PETICION	2025-08-15	15	0	1
PETICION	2025-08-15	15	1	0
PETICION	2025-08-20	15	0	1
PETICION	2025-08-25	15	0	1
PETICION	2025-08-29	15	1	0
PETICION	2025-09-04	15	1	0
PETICION	2025-09-05	15	1	0
PETICION	2025-09-11	15	0	1
PETICION	2025-09-12	15	1	0
PETICION	2025-09-17	15	1	0
PETICION	2025-09-18	15	1	0
PETICION	2025-09-19	15	1	0
PETICION	2025-09-23	15	1	0
PETICION	2025-09-24	15	1	0
FELICITACIONES	2025-08-01	15	1	0
QUEJAS	2025-07-01	8	1	0
QUEJAS	2025-07-09	8	0	1
QUEJAS	2025-07-10	8	1	0
QUEJAS	2025-07-24	8	1	0
QUEJAS	2025-08-01	8	1	0
QUEJAS	2025-09-02	8	1	0
QUEJAS	2025-09-05	8	0	1
QUEJAS	2025-09-23	8	1	0
RECLAMOS	2025-07-01	8	12	0
RECLAMOS	2025-07-02	8	16	0
RECLAMOS	2025-07-03	8	13	0
RECLAMOS	2025-07-04	8	12	0
RECLAMOS	2025-07-07	8	11	0
RECLAMOS	2025-07-08	8	9	0
RECLAMOS	2025-07-09	8	9	0
RECLAMOS	2025-07-10	8	15	0
RECLAMOS	2025-07-11	8	9	0
RECLAMOS	2025-07-14	8	6	0
RECLAMOS	2025-07-15	8	10	0
RECLAMOS	2025-07-16	8	23	0
RECLAMOS	2025-07-17	8	8	0
RECLAMOS	2025-07-18	8	5	0
RECLAMOS	2025-07-21	8	10	0
RECLAMOS	2025-07-22	8	7	0
RECLAMOS	2025-07-23	8	8	0
RECLAMOS	2025-07-24	8	1	0
RECLAMOS	2025-07-25	8	12	0
RECLAMOS	2025-07-28	8	3	0
RECLAMOS	2025-07-29	8	2	0
RECLAMOS	2025-07-30	8	8	0
RECLAMOS	2025-07-31	8	4	0
RECLAMOS	2025-08-01	8	20	0
RECLAMOS	2025-08-04	8	19	0
RECLAMOS	2025-08-05	8	22	0
RECLAMOS	2025-08-06	8	8	0

RECLAMOS	2025-08-08	8	8	0
RECLAMOS	2025-08-11	8	7	0
RECLAMOS	2025-08-12	8	10	0
RECLAMOS	2025-08-13	8	12	0
RECLAMOS	2025-08-15	8	7	0
RECLAMOS	2025-08-19	8	4	0
RECLAMOS	2025-08-20	8	22	0
RECLAMOS	2025-08-21	8	1	0
RECLAMOS	2025-08-22	8	9	0
RECLAMOS	2025-08-25	8	7	0
RECLAMOS	2025-08-26	8	10	0
RECLAMOS	2025-08-27	8	2	0
RECLAMOS	2025-08-28	8	6	0
RECLAMOS	2025-08-29	8	6	0
RECLAMOS	2025-09-01	8	9	0
RECLAMOS	2025-09-02	8	14	0
RECLAMOS	2025-09-03	8	8	0
RECLAMOS	2025-09-04	8	3	0
RECLAMOS	2025-09-05	8	8	0
RECLAMOS	2025-09-08	8	7	0
RECLAMOS	2025-09-09	8	12	0
RECLAMOS	2025-09-10	8	12	0
RECLAMOS	2025-09-11	8	2	0
RECLAMOS	2025-09-12	8	8	0
RECLAMOS	2025-09-15	8	9	0
RECLAMOS	2025-09-16	8	3	0
RECLAMOS	2025-09-18	8	7	0
RECLAMOS	2025-09-19	8	15	0
RECLAMOS	2025-09-22	8	12	0
RECLAMOS	2025-09-23	8	15	0
RECLAMOS	2025-09-24	8	7	0
RECLAMOS	2025-09-25	8	2	0
RECLAMOS	2025-09-26	8	3	0
RECLAMOS	2025-09-29	8	2	0
RECLAMOS	2025-09-30	8	10	0
SUGERENCIAS	2025-08-04	15	1	0
SUGERENCIAS	2025-08-11	8	1	0
SUGERENCIAS	2025-09-10	8	2	0
SUGERENCIAS	2025-09-16	10	1	0
SUGERENCIAS	2025-09-30	15	1	0
SOLICITUD	2025-07-01	10	1	0
SOLICITUD	2025-07-02	10	2	0
SOLICITUD	2025-07-08	10	1	0
SOLICITUD	2025-07-10	10	4	0
SOLICITUD	2025-07-14	10	1	0
SOLICITUD	2025-07-15	10	1	0
SOLICITUD	2025-07-17	10	1	0
SOLICITUD	2025-07-18	10	1	0
SOLICITUD	2025-07-21	10	1	0
SOLICITUD	2025-07-29	10	1	0
SOLICITUD	2025-07-31	10	2	0

SOLICITUD	2025-08-05	10	1	0
SOLICITUD	2025-08-08	10	1	0
SOLICITUD	2025-08-26	10	1	0
SOLICITUD	2025-09-16	10	1	0
SOLICITUD	2025-09-18	10	3	0
SOLICITUD	2025-09-24	10	1	0
SOLICITUD	2025-09-25	10	1	0
SOLICITUD	2025-09-26	10	1	0
SOLICITUD	2025-09-29	10	1	0
SOLICITUD	2025-09-30	10	1	0
CENTRO DE SERVICIOS AL USUARIO				
FELICITACIONES	2025-09-23	15	1	0
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA				
QUEJAS	2025-07-28	8	1	0
EDUCACION FORMAL-COLEGIO				
RECLAMOS	2025-09-17	8	0	1
VIVIENDA				
PETICION	2025-07-01	15	0	1
PETICION	2025-07-05	15	1	0
PETICION	2025-07-23	15	1	0
PETICION	2025-07-23	15	0	1
PETICION	2025-08-01	15	0	2
PETICION	2025-08-08	15	0	1
PETICION	2025-08-11	15	0	1
PETICION	2025-08-14	15	1	0
PETICION	2025-08-29	15	1	0
QUEJAS	2025-08-11	8	0	1
RECLAMOS	2025-08-01	8	2	0
: OFICINA EL COPEY				
PETICION	2025-07-29	5	1	0
UIS CODAZZI				
FELICITACIONES	2025-09-15	30	1	0
UIS AGUACHICA				
QUEJAS	2025-09-11	8	0	1
MERCADEO-VALLEDUPAR				
PETICION	2025-08-12	15	1	0
EDUCA PARA TRABA Y DESARR HUMANA-INST				
SOLICITUD	2025-07-07	15	1	0
OFICINA LA LOMA				
QUEJAS	2025-07-09	8	2	0
QUEJAS	2025-07-31	8	0	2
QUEJAS	2025-08-05	8	1	0
QUEJAS	2025-08-08	8	2	0
QUEJAS	2025-08-12	8	1	0
QUEJAS	2025-08-29	8	1	0
QUEJAS	2025-09-09	8	1	0
QUEJAS	2025-09-10	8	1	0
QUEJAS	2025-09-25	8	1	0
QUEJAS	2025-09-26	8	1	0
SUGERENCIAS	2025-09-08	15	1	0
SUGERENCIAS	2025-09-12	15	1	0

OFICINA LA JAGUA				
QUEJAS	2025-09-10	8	0	1
: PROTECCIÓN AL CESANTE				
PETICION	2025-07-14	15	1	0
PETICION	2025-08-04	15	1	0
PETICION	2025-09-12	15	1	0
FELICITACIONES	2025-07-21	30	0	1
FELICITACIONES	2025-08-26	30	1	0
QUEJAS	2025-08-01	8	0	1
QUEJAS	2025-08-12	8	1	0
RECLAMOS	2025-07-17	8	1	0
RECLAMOS	2025-09-02	8	0	1
RECLAMOS	2025-09-11	8	1	0
SUBSIDIO AL DESEMPLEO				
DERECHO DE PETICION	2025-09-08	15	0	1
CEN RECR. BUENAVISTA -PUEBLO BELLO				
QUEJAS	2025-09-01	8	1	0
RECREACION Y -KIOSKOS -MANUARE				
QUEJAS	2025-07-07	8	1	0
CHORRO LA PAZ				
QUEJAS	2025-09-30	8	1	0
UIS BOSCONIA				
FELICITACIONES	2025-09-09	30	2	0
CARTERA Y COBRANZAS				
DERECHO DE PETICION	2025-09-22	15	1	0
IPS				
QUEJAS	2025-07-07	8	0	3
QUEJAS	2025-09-29	8	1	0
SUGERENCIAS	2025-07-25	15	1	0
INDICADOR DE RECLAMOS OPORTUNOS AREA: GESTION HUMANA				
DERECHO DE PETICION	2025-07-09	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-08-04	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-09-11	15	1	0
INDICADOR DE RECLAMOS OPORTUNOS AREA: ASUNTOS LEGALES				
DERECHO DE PETICION	2025-08-27	15	1	0
CONTRATACION				
DERECHO DE PETICION	2025-09-03	15	1	0
COMPLEJO DEPORTIVO -VALLEDUPAR				
QUEJAS	2025-07-03	8	0	1
PROYECTOS DE VIVIENDA Y CONTRUCCION				
DERECHO DE PETICION	2025-07-31	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-08-22	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-08-27	15	0	1
DERECHO DE PETICION	2025-09-03	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-09-05	15	1	0
DERECHO DE PETICION	2025-09-08	15	2	0
DERECHO DE PETICION	2025-09-18	15	1	0