

INFORME SUPROCESO PQRSF PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026

PQRSF POR MODALIDAD DE PETICIONES Y SERVICIOS

AREA	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERE	FELICIT	SOLICITUDES	PETICION	TOTAL
CREDITO	0	0	0	0	0	1	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	10	400	4	0	26	31	471
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	0	2	0	0	0	0	2
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	2	0	0	0	0	1	3
VIVIENDA	0	0	0	0	0	9	9
OFICINA EL COPEY	1	0	0	0	0	0	1
TESORERIA	0	0	0	0	0	1	1
UIS CODAZZI	0	0	0	0	0	2	2
UIS AGUACHICA	2	0	0	0	0	1	3
MERCADEO-VALLEDUPAR	0	0	0	0	1	1	2
OFICINA LA LOMA	1	0	1	0	1	1	4
PROTECCIÓN AL CESANTE	0	0	0	0	0	5	5
CENTRO RECREAC. BUENAVISTA -PUEBLO BELLO	0	0	1	0	0	0	1
CHORRO LA PAZ	1	0	0	0	0	0	1
UIS BOSCONIA	0	1	0	0	0	0	1
CARTERA Y COBRANZAS	0	0	0	0	0	4	4
MEDICINA ADSCRITA	0	0	0	0	0	1	1
IPS	5	0	0	0	0	0	5
PROTECCION DE DATOS	1	0	0	0	0	0	1
GESTION HUMANA	0	0	0	0	0	4	4
ASUNTOS LEGALES	0	0	0	0	0	1	1
PROYECTOS DE VIVIENDA Y CONTRUCCION	0	0	0	0	0	3	3
Totales:	23	403	6	0	28	66	526

En el Primer trimestre se recibieron 526 requerimientos por parte de los diferentes servicios y trámites realizados en COMFACESAR.

CLASIFICACION POR MODADLIDAD DE PETICION

MODALIDAS DE PETICION	TOTAL PQRSF
QUEJAS	23
RECLAMOS	403
SUGERENCIAS	6
FELICIONES	0
SOLICITUDES	28
PETICION	66
Totales:	526

CLASIFICACION POR CANAL DE ATENCION

TIPO	FUENTE DE INFORMACION	CANTIDAD
PETICION	OFICIO ESCRITO	3
PETICION	PRESENCIAL	1
PETICION	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO	13
PETICION	PAGINA WEB	20
PETICION	CORREOS ELECTRÓNICOS	29
QUEJA	BUZON DE SUGERENCIAS	5
QUEJA	PAGINA WEB	15
QUEJA	CORREOS ELECTRÓNICOS	3
RECLAMO	TELEFONO	11
RECLAMO	EMAIL	1
RECLAMO	PRESENCIAL	375
RECLAMO	PAGINA WEB	11
RECLAMO	CORREOS ELECTRÓNICOS	5
SUGERENCIA	PRESENCIAL	3
SUGERENCIA	BUZON DE SUGERENCIAS	2
SUGERENCIA	PAGINA WEB	1
SOLICITUDES	OFICIO ESCRITO	1
SOLICITUDES	PRESENCIAL	24
SOLICITUDES	PAGINA WEB	1
SOLICITUDES	CORREOS ELECTRÓNICOS	2
TOTAL		526

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

COMPARATIVO PQRSF POR TIPO EN RELACION DE PERIODOS EN AÑO ANTERIOR 2025 Y 2026.

comparativo/Periodo	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimest		Total	
TIPO DE PQR	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2026	2026
QUEJAS	44	23	24		37		42		147	
RECLAMOS	561	403	777		569		483		2390	
SUGERENCIAS	12	6	2		9		4		27	
FELICITACIONES	1	0	4		7		4		16	
SOLICITUDES	42	28	55		30		33		160	
PETICIONES	78	66	117		68		65		328	
TOTALES	738	526	979		720		631		3068	

TRAMITE O SERVICIO QUE PRESENTA MAYOR NUMERO DE REQUERIMIENTOS PRIMER TRIMESTRE DE 2026:
Subsidios y Aportes (Reclamo por pago de cuota monetaria)

Número de PQRS resueltas oportunamente

Total pqrsf	NO respondidos a tiempo	Respondidos a tiempo	%cumplimiento
526	48	478	90%

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

No PQRSF	ENCUESTADOS	SATISFECHOS	Porcentaje
526	521	512	98%

MOTIVO MÁS FRECUENTE QUE ORIGINARON PQSR EN CADA SERVICIO EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2026 FUERON:

Servicios	causas	TOTAL
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Afiliacion pagina web	7
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Afiliacion simultanea con mas de dos empresas	8
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Afiliado en empresa diferente a la nomina	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Aportes pagados por fuera de fecha	9
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Caducidad solicitada	264
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Cambio de medio de pago	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Certificado de afiliacion/Aportes	4
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Correccion de indentificacion	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Datos no incluidos en el formulario	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Dificultades con el Operador y/o cajero	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Documentacion recibida oportunamente	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Documentos presentados extemporaneamente	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Empresa expulsada por mora	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Empresa paga aportes menor del 4%	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Error administrativo al digitar datos e ingreso de documentos	31
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Incapacidad	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Inconsistencia en el sistema	28
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Inconvenientes en presentar documentos	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Licencias	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Multiafiliacion	12
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	No pago de aportes de empleador	4
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	No acredita documentos autenticos para afiliacion	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	No cumple con los requisitos exigido en la normatividad vigente	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	No entrega de documento idoneo que acredite la discapacidad	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	No giro doble cuota a causa de la condicion especial	4
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	No ha entregado documentacion para acreditar el derecho	10
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	No presento certificado de estudio	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Paz y salvo	5
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Persona a cargo no incluida en la norma vigente	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	atencion Presencial	4
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Reporte de salario base inferior al SMLMV	26
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Retroactividad solicitada	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Tope de salario entre conyuge	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Tope salario del trabajador	2

SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Trabajador con aportes no afiliado	2
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Traslado y/o devolucion de aportes	1
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES	Vacaciones	22
CREDITO	Pignoracion	1
CARTERA Y COBRANZAS	Paz y salvo	2
CARTERA Y COBRANZAS	Pagos matricula y/o pension colegio	2
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	Infraestructura e instalaciones colegio	2
EDUCACION FORMAL-COLEGIO	atencion Presencial	1
MERCADEO-VALLEDUPAR	Solicitud de portafolio de servicios	2
PROTECCIÓN AL CESANTE	Recobro subsidio al desempleo	2
PROTECCIÓN AL CESANTE	Suspension po incumplimiento de requisitos	3
PROYECTOS DE VIVIENDA Y CONTRUCCION	Convenio vivienda entes territoriales	1
PROYECTOS DE VIVIENDA Y CONTRUCCION	Informacion y requisitos	2
VIVIENDA	No acredita documentos autenticos	1
VIVIENDA	Convenio vivienda entes territoriales	4
VIVIENDA	Vivienda Nueva	4
IPS	Convenios	2
IPS	atencion presencial y Telefonico	3
MEDICINA ADSCRITA	Red de prestadores medicos	1
UIS AGUACHICA	alquiler de Canchas	2
UIS AGUACHICA	atencion Presencial	1
OFICINA LA LOMA	inconvenientes Gimnasio	2
OFICINA LA LOMA	desembolso del dinero- credito	1
OFICINA LA LOMA	Solicitud de documentos Juridicos	1
OFICINA EL COPEY	Cursos, talleres, diplomados	1
UIS BOSCONIA	atencion en Gimnasio	1
UIS CODAZZI	Validacion academica - Instecom	2
TESORERIA	Traslado y/o devolucion de aportes	1
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA	solicitud de servicios atraves Cajas aliadas	2
ASUNTOS LEGALES	solicitud d e informacion	1
CENTRO RECREAC. BUENA -PUEBLO BELLO	Mantenimiento de las instalaciones	1
CHORRO LA PAZ	Servicio de restaurante	1
GESTION HUMANA	Solicitud de documentos laborales	4
PROTECCION DE DATOS	Uso indebido información personal	1
TOTAL		526

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN: Durante el

Primer Trimestre de 2026, se presentó (1) una 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 2026

Periodo de 1 enero a 30 de marzo 2026

TIPO	FECHA ADICIONADO	TIEMPO RESPUSP	OPORTUNOS	INOPORTUNOS
CREDITO				
PETICION	2026-01-23	15	1	0
SUBSIDIO FAMILIAR Y APORTES				
PETICION	2026-01-02	15	1	0
PETICION	2026-01-06	15	1	0
PETICION	2026-01-07	15	0	1
PETICION	2026-01-08	15	0	1
PETICION	2026-01-14	15	1	0
PETICION	2026-01-14	15	0	1
PETICION	2026-01-15	15	0	1
PETICION	2026-01-15	15	1	0
PETICION	2026-01-23	15	1	0
PETICION	2026-01-29	15	1	0
PETICION	2026-02-02	15	1	0
PETICION	2026-02-05	15	1	0
PETICION	2026-02-10	15	0	1
PETICION	2026-02-16	15	1	0
PETICION	2026-02-18	15	0	1
PETICION	2026-02-24	15	0	2
PETICION	2026-03-02	15	1	0
PETICION	2026-03-03	15	2	0
PETICION	2026-03-05	15	1	0
PETICION	2026-03-06	15	0	1
PETICION	2026-03-09	15	1	0
PETICION	2026-03-11	15	0	1
PETICION	2026-03-12	15	1	0
PETICION	2026-03-16	15	1	0
QUEJAS	2026-01-20	8	0	1
QUEJAS	2026-01-29	8	1	0
QUEJAS	2026-02-11	8	1	0
QUEJAS	2026-02-13	8	1	0
QUEJAS	2026-02-24	8	1	0
QUEJAS	2026-02-26	8	0	1
QUEJAS	2026-03-10	8	0	2
QUEJAS	2026-03-11	8	0	1

RECLAMOS	2026-01-02	8	1	0
RECLAMOS	2026-01-05	8	4	0
RECLAMOS	2026-01-06	8	3	0
RECLAMOS	2026-01-07	8	5	0
RECLAMOS	2026-01-08	8	3	0
RECLAMOS	2026-01-09	8	6	0
RECLAMOS	2026-01-09	8	1	0
RECLAMOS	2026-01-13	8	6	0
RECLAMOS	2026-01-14	8	3	0
RECLAMOS	2026-01-15	8	11	0
RECLAMOS	2026-01-16	8	3	0
RECLAMOS	2026-01-19	8	6	0
RECLAMOS	2026-01-20	8	5	0
RECLAMOS	2026-01-21	8	7	0
RECLAMOS	2026-01-22	8	6	0
RECLAMOS	2026-01-23	8	5	0
RECLAMOS	2026-01-26	8	2	0
RECLAMOS	2026-01-27	8	1	0
RECLAMOS	2026-01-28	8	5	0
RECLAMOS	2026-01-29	8	3	0
RECLAMOS	2026-01-30	8	6	0
RECLAMOS	2026-02-02	8	1	0
RECLAMOS	2026-02-03	8	8	0
RECLAMOS	2026-02-04	8	2	0
RECLAMOS	2026-02-04	8	1	0
RECLAMOS	2026-02-05	8	7	0
RECLAMOS	2026-02-09	8	7	0
RECLAMOS	2026-02-10	8	5	0
RECLAMOS	2026-02-11	8	4	0
RECLAMOS	2026-02-12	8	2	0
RECLAMOS	2026-02-13	8	3	0
RECLAMOS	2026-02-16	8	1	0
RECLAMOS	2026-02-17	8	3	0
RECLAMOS	2026-02-18	8	1	0
RECLAMOS	2026-02-20	8	7	0
RECLAMOS	2026-02-23	8	1	0
RECLAMOS	2026-02-24	8	1	0
RECLAMOS	2026-02-25	8	4	0
RECLAMOS	2026-02-26	8	2	0
RECLAMOS	2026-02-27	8	4	0
RECLAMOS	2026-03-02	8	1	0
RECLAMOS	2026-03-04	8	3	0
RECLAMOS	2026-03-05	8	1	0
RECLAMOS	2026-03-06	8	3	0
RECLAMOS	2026-03-09	8	5	0
RECLAMOS	2026-03-10	8	4	0
RECLAMOS	2026-03-11	8	3	0
RECLAMOS	2026-03-12	8	2	0
RECLAMOS	2026-03-13	8	6	0

RECLAMOS	2026-03-16	8	2	0
RECLAMOS	2026-03-17	8	3	0
RECLAMOS	2026-03-18	8	4	0
RECLAMOS	2026-03-19	8	6	0
RECLAMOS	2026-03-20	8	5	0
RECLAMOS	2026-03-24	8	7	0
RECLAMOS	2026-03-25	8	5	0
RECLAMOS	2026-03-26	8	1	0
RECLAMOS	2026-03-27	8	3	0
RECLAMOS	2026-03-30	8	2	0
RECLAMOS	2026-03-31	8	5	0
SUGERENCIAS	2026-01-28	8	1	0
SUGERENCIAS	2026-03-02	8	1	0
SUGERENCIAS	2026-03-09	15	1	0
SOLICITUD	2026-01-07	10	1	0
SOLICITUD	2026-01-09	10	1	0
SOLICITUD	2026-01-13	10	1	0
SOLICITUD	2026-01-15	10	1	0
SOLICITUD	2026-01-22	10	1	0
SOLICITUD	2026-01-27	10	1	0
SOLICITUD	2026-01-29	10	2	0
SOLICITUD	2026-01-30	10	1	0
SOLICITUD	2026-02-02	10	1	0
SOLICITUD	2026-02-04	10	1	0
SOLICITUD	2026-02-05	10	1	0
SOLICITUD	2026-02-11	10	1	0
SOLICITUD	2026-02-13	10	1	0
SOLICITUD	2026-02-16	10	1	0
SOLICITUD	2026-02-25	10	1	0
SOLICITUD	2026-03-02	10	1	0
SOLICITUD	2026-03-03	10	1	0
SOLICITUD	2026-03-04	10	1	0
SOLICITUD	2026-03-05	10	1	0
SOLICITUD	2026-03-12	10	0	1
SOLICITUD	2026-03-20	10	1	0
SOLICITUD	2026-03-25	10	3	0
SOLICITUD	2026-03-30	10	1	0
RECREACION Y DEPORTES-PEDREGOSA				
RECLAMOS	2026-02-07	8	1	0
RECLAMOS	2026-02-09	8	1	0
EDUCACION FORMAL-COLEGIO				
QUEJAS	2026-01-15	8	0	1
QUEJAS	2026-03-10	8	1	0
VIVIENDA				
PETICION	2026-01-05	15	1	0
PETICION	2026-01-13	15	1	0
PETICION	2026-01-19	15	0	1
PETICION	2026-02-09	15	1	0
PETICION	2026-02-10	15	0	1

PETICION	2026-02-16	15	1	0
PETICION	2026-03-04	15	1	0
PETICION	2026-03-11	15	2	0
OFICINA EL COPEY				
QUEJAS	2026-01-30	8	1	0
TESORERIA				
PETICION	2026-03-13	15	1	0
UIS CODAZZI				
PETICION	2026-01-08	15	0	1
PETICION	2026-01-31	15	1	0
UIS AGUACHICA				
PETICION	2026-03-05	15	1	0
QUEJAS	2026-01-21	8	1	0
QUEJAS	2026-03-24	8	1	0
MERCADEO-VALLEDUPAR				
PETICION	2026-03-06	15	1	0
SOLICITUD	2026-03-05	15	1	0
OFICINA LA LOMA				
PETICION	2026-01-22	15	1	0
QUEJAS	2026-01-05	8	1	0
SUGERENCIAS	2026-01-14	15	1	0
SOLICITUD	2026-02-17	15	1	0
GESTION TECNOLOGICA				
QUEJAS	2026-03-24	8	1	0
PROTECCIÓN AL CESANTE				
PETICION	2026-01-14	15	0	1
PETICION	2026-01-23	15	1	0
PETICION	2026-01-29	15	1	0
PETICION	2026-02-18	15	0	1
CENTRO RECREAC. BUENAVISTA -PUEBLO BELLO				
SUGERENCIAS	2026-01-05	15	0	1
CHORRO LA PAZ				
QUEJAS	2026-01-05	8	1	0
UIS BOSCONIA				
RECLAMOS	2026-02-20	8	1	0
CARTERA Y COBRANZAS				
PETICION	2026-01-14	15	1	0
PETICION	2026-01-28	15	1	0
PETICION	2026-02-04	15	1	0
MEDICINA ADSCRITA				
PETICION	2026-01-05	15	1	0
: IPS				
QUEJAS	2026-01-13	8	0	1
QUEJAS	2026-01-14	8	0	1
QUEJAS	2026-01-28	8	1	0
PROTECCION DE DATOS				
QUEJAS	2026-01-29	8	1	0
GESTION HUMANA				

PETICION	2026-01-30	15	1	0
PETICION	2026-03-06	15	1	0
PETICION	2026-03-11	15	1	0
ASUNTOS LEGALES				
PETICION	2026-02-25	15	0	1
PROYECTOS DE VIVIENDA Y CONTRUCCION				
PETICION	2026-01-16	15	0	1
PETICION	2026-01-23	15	1	0