

## INFORME DE GESTION DE PQRSF DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2025

El Subproceso de Servicio al Cliente de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE, tiene como objetivo gestionar una cultura de servicio centrada en el usuario, alineada con el direccionamiento estratégico corporativo y el cumplimiento de los requisitos legales vigentes.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública), y demás normas aplicables, se presenta el informe dirigido a nuestras partes interesadas y Alta Dirección, que contiene el análisis y resultados de la gestión realizada durante el Cuarto trimestre de 2025 en materia de atención y trámite de PQRSF.

### 1. CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR COMFANORTE PARA LA RADICACION PQRSF.

COMFANORTE cuenta con diversos canales para la recepción de PQRSF, distribuidos en medios virtuales, telefónicos y presenciales, garantizando accesibilidad e inclusión:

#### **Canales Virtuales:**

- Página web: [www.comfanorte.com.co](http://www.comfanorte.com.co)
- Correo Institucional: [Siau@comfanorte.com.co](mailto:Siau@comfanorte.com.co)
- Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube

#### **Canal telefónico:**

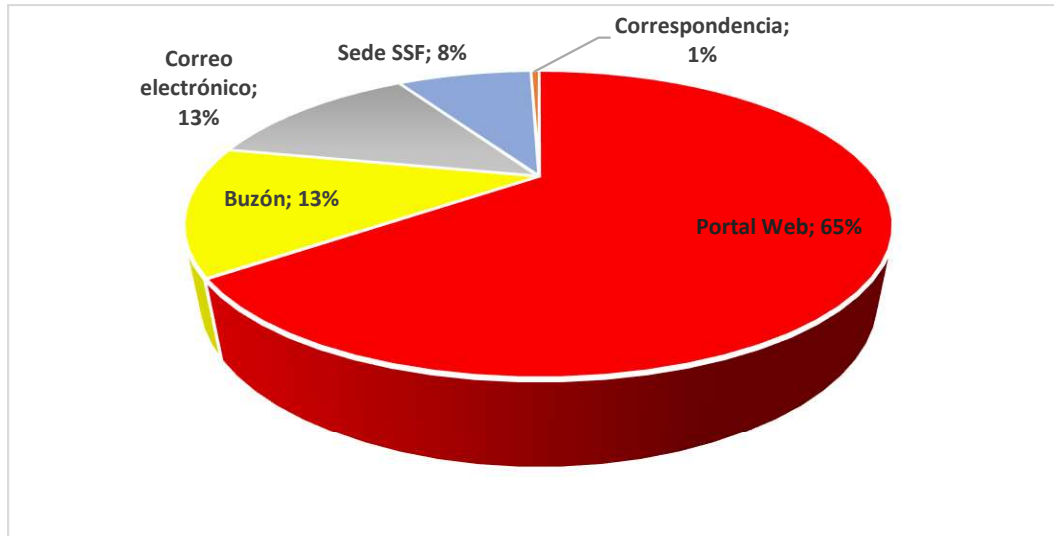
- PBX: (+57) 607 5823455
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 97 5000

#### **Canales Presenciales:**

- Oficina de Correspondencia (Sede principal)
- Oficina de servicio al cliente (Sede principal)
- Buzones de Sugerencias (ubicados en todos los puntos de atención de Comfanorte: <https://comfanorte.com.co/index/contacto/>)
- UISC Ocaña
- UISC Tibú
- UISC Pamplona

## 2. PQRSF POR MEDIO DE CANAL DE RECEPCION.

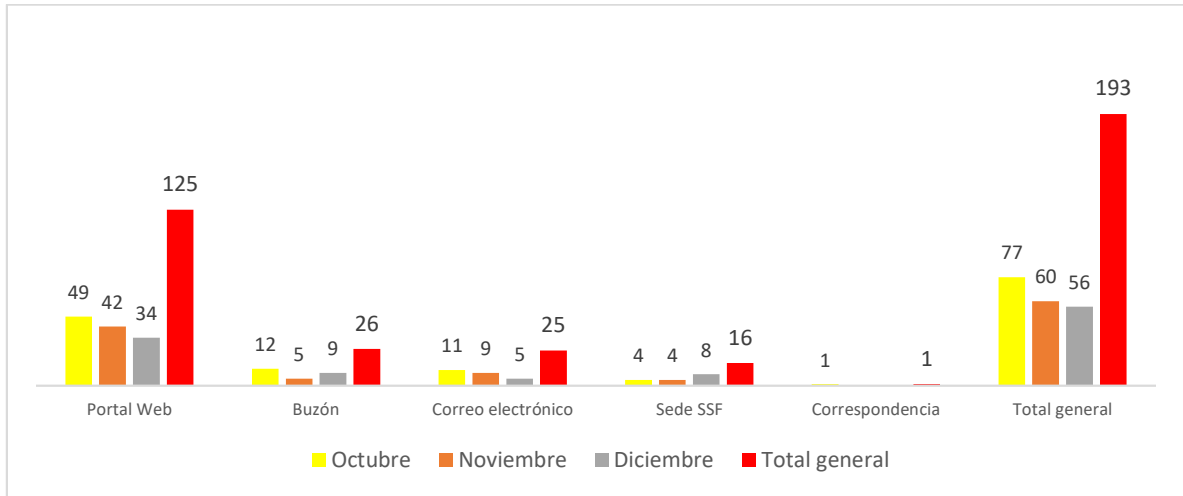
Durante el cuarto trimestre de 2025, se recibieron 193 PQRSF a través de los canales habilitados. El Portal web fue el canal más utilizado, representando el 65% de las solicitudes; seguido por el Buzón de sugerencias y Correo electrónico con el 13%; la sede electrónica de la SSF con el 8% y la Oficina de Correspondencia con el 1%. La distribución detallada por canal se presenta en el siguiente gráfico:



Gráfica No.1 Análisis porcentaje de usos de los canales de atención 4to. Trimestre 2025

### 2.1 PQRSF Recepcionadas por mes por cada canal de atención:

A continuación, se presenta una gráfica que ilustra el total de PQRSF recepcionadas mensualmente, discriminadas por el canal a través del cual fueron ingresadas, durante el cuarto trimestre de 2025. Esta información es fundamental para comprender la dinámica de las solicitudes de atención al cliente y la utilización de los distintos canales disponibles:

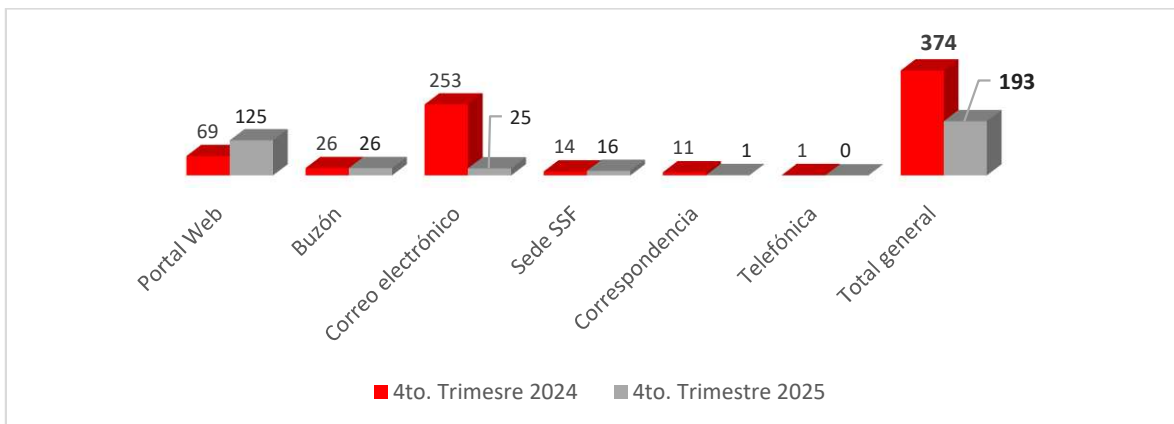


Gráfica No.2 Canales de atención 4to. Trimestre 2025

## 2.2 Comparativo de PQRSF recepcionadas por cada canal de atención:

En la siguiente gráfica, se presenta una comparación entre el cuarto trimestre de 2025 y el mismo periodo del año anterior 2024. Este análisis permite identificar las variaciones en el volumen de PQRSF recepcionadas, así como evidenciar los incrementos o reducciones en la demanda de atención por parte de los usuarios.

Del mismo modo, contribuye a evaluar la efectividad y preferencia de los diferentes canales de recepción implementados, brindando insumos valiosos para la toma de decisiones y el fortalecimiento continuo de la gestión del servicio al cliente:



Gráfica No.3 Análisis comparativo de los canales de atención 4to. Trimestre 2024 Vs 2025

Durante el cuarto trimestre de 2025 se evidenció una disminución del 48% en el total general de solicitudes recibidas, al pasar de 374 registros en el mismo periodo de 2024 a 193 en 2025.

En relación con los canales de recepción, el Portal Web se consolidó como el medio más utilizado por los usuarios, al presentar un incremento del 81%, reflejando la preferencia creciente por los canales digitales de atención. De igual manera, la sede electrónica de la Superintendencia de Subsidio Familiar reportó un incremento del 14%.

Por el contrario, se observó una disminución significativa en los canales tradicionales, con una reducción del 90% en el uso del correo electrónico y del 91% en la correspondencia física, lo cual ratifica la transición progresiva hacia medios digitales y contribuye a la optimización de los tiempos de respuesta y la gestión documental del proceso.

### 3. CLASIFICACION DE PQRSF

La gráfica adjunta, ilustra la clasificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) según su tipología. Esta categorización es fundamental para comprender la naturaleza de las solicitudes presentadas por los ciudadanos durante el periodo de análisis. Además, facilita la evaluación del enfoque de atención necesario y la priorización de acciones de mejora en los procesos corporativos



Gráfica No.4 Análisis de porcentaje de Clasificación de PQRSF 4to. Trimestre 2025

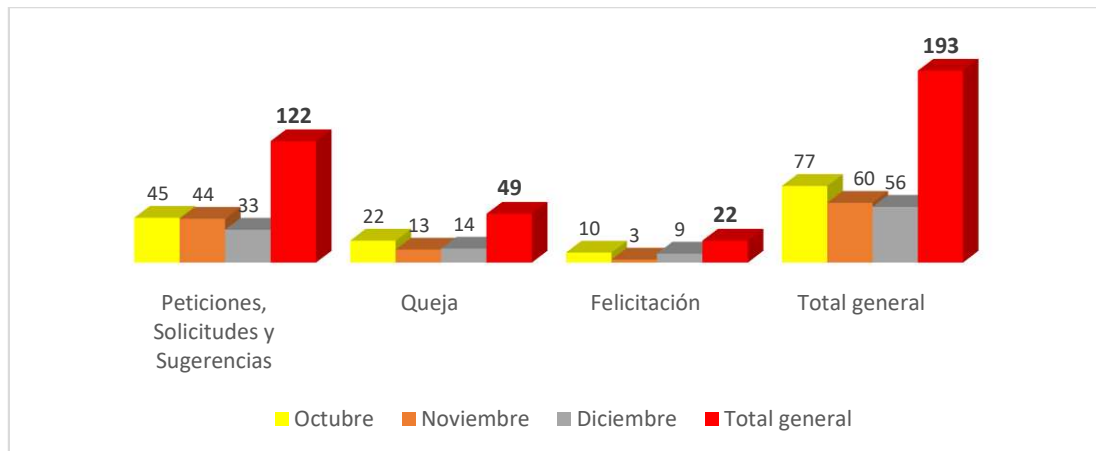
Durante el cuarto trimestre de 2025, las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias representaron el 57% del total de las PQRSF, lo que evidencia que la mayoría de los ciudadanos utiliza este mecanismo principalmente para obtener información y realizar solicitudes relacionadas con los servicios ofrecidos por la Caja.

Las Quejas representaron el 25%, lo cual pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de atención al usuario y la prestación de los servicios, con el fin de mejorar la experiencia y percepción de los afiliados.

Por su parte, las Felicitaciones alcanzaron el 12%, reflejando manifestaciones positivas de satisfacción por parte de los usuarios y destacando buenas prácticas en la atención brindada y en la calidad del servicio prestado.

### 3.1 PQRSF Recepcionadas por mes:

A continuación, se detalla el total de PQRSF recepcionadas por mes:



Gráfica No.5 Clasificación de PQRSF 4to. Trimestre 2025

Como se observa en la gráfica anterior, durante el cuarto trimestre de 2025, el mes de octubre registró el 40% del total de PQRSF radicadas, seguido del mes de noviembre con el 31% y diciembre con el 29%. Estos resultados evidencian la distribución mensual de las solicitudes recibidas, destacando el mes de octubre como el periodo con el mayor volumen de registros.

#### 4. ANALISIS COMPARATIVO DE LAS PQRSF CON RELACION AL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR

Durante el cuarto trimestre de 2025, en comparación con el mismo período de 2024, se evidenció una variación significativa en las diferentes categorías de comunicaciones recibidas por parte de los usuarios. En este sentido, las Felicitaciones presentaron el mayor cambio porcentual, con un incremento del 120%, lo que refleja un aumento en las manifestaciones positivas de satisfacción y reconocimiento por la atención y los servicios prestados por la Caja.

En segundo lugar, las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias presentaron una disminución del 54%, lo que sugiere una menor radicación de este tipo de comunicaciones durante el período analizado, aspecto que puede estar asociado a la optimización de los procesos de atención al usuario,

Finalmente, las Quejas registraron una disminución del 51%, lo cual indica una reducción en las inconformidades reportadas por los usuarios y evidencia avances en el fortalecimiento de los procesos de atención y prestación del servicio, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Motivo	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total general		%	Tendencia
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025		
Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	109	45	95	44	59	33	263	122	54%	↓
Queja	38	22	32	13	31	14	101	49	51%	↓
Felicitación	9	10	1	3	0	9	10	22	120%	↑
<b>Total General</b>	<b>156</b>	<b>77</b>	<b>128</b>	<b>60</b>	<b>90</b>	<b>56</b>	<b>374</b>	<b>193</b>		

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4to. Trimestre 2025

## 5. PQRSF ASIGNADAS POR PROCESOS

En la siguiente tabla, se muestra la distribución de interacciones por procesos, durante el cuarto trimestre de 2025:

Proceso	Felicitación	Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	Queja	Total general	%
Subsidio	6	103	26	135	70
Recreación	2	3	12	17	9
Gestión Social	11	-	2	13	7
Gestión Comercial	3	5	1	9	5
MPC	-	5	2	7	4
Educación Colegio	-	3	1	4	2
Vivienda y Crédito Social	-	3	-	3	2
Educación Instituto	-	-	2	2	1,0
Gestión Administrativa	-	-	1	1	0,5
Gestión Tesorería y Cartera	-	-	1	1	0,5
Planeación	-	-	1	1	0,5
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>122</b>	<b>49</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4to. Trimestre 2025

- **Subsidio:** Es el proceso con el mayor número de interacciones, con 135 registros, que representan el 70% del total de PQRSF. La categoría predominante corresponde a Peticiones, Solicitudes y Sugerencias, con 103 casos, seguida de Quejas y Reclamos, con 26 casos, y Felicitaciones, con 6 casos.
- **Recreación:** registró 17 radicaciones, que representan el 9% del total de PQRSF. La categoría con mayor participación corresponde a las Quejas, con 12 casos, seguida de Peticiones, Solicitudes y Sugerencias, con 3 casos, y Felicitaciones, con 2 casos.
- **Gestión social:** registró 13 radicaciones, que representan el 7% del total de PQRSF. La categoría con mayor participación corresponde a las Felicitaciones, con 11 casos, seguida de Quejas y Reclamos, con 2 casos.

- **Otros procesos:** La mayoría de los otros procesos tienen un número bajo de interacciones totales, reflejando una distribución más específica entre las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias y Quejas y reclamos.

## 5.1 Comparativo entre Procesos vigencia anterior.

En comparación con el cuarto trimestre de 2024, se evidenció una disminución significativa en el número total de PQRSF recibidas en varios procesos corporativos. En particular, el Proceso de Gestión Jurídica – Secretaría General registró una reducción del 100%, seguido del Proceso de Educación Instituto, con una disminución del 83%; el Proceso de Vivienda y Crédito Social, con el 67%; el Proceso de MPC, con el 61%; el Proceso de Educación Colegio, con el 56%; el Proceso de Subsidio, con el 53%; y, finalmente, los Procesos de Planeación y de Gestión de Tesorería y Cartera, ambos con una reducción del 50%.

Por otro lado, se presentaron incrementos en algunos procesos específicos, destacándose el Proceso de Gestión Social, que registró un aumento del 333%, y el Proceso de Gestión Comercial, con un incremento del 13%, variaciones que se detallan en la siguiente tabla y que requieren un análisis particular para identificar sus causas y definir acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la atención al usuario:

Proceso	Felicitación		Peticiones, Solicitudes y Sugerencias		Queja		Total general		%
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	
Subsidio	3	6	212	103	75	26	290	135	-53
Recreación	4	2	6	3	9	12	19	17	-11
Gestión Social	-	11	-	-	3	2	3	13	333
Gestión Comercial	1	3	5	5	2	1	8	9	13
MPC	-	-	13	5	5	2	18	7	-61
Educación Colegio	-	-	6	3	3	1	9	4	-56
Vivienda y Crédito Social	-	-	9	3	-	-	9	3	-67
Educación Instituto	-	-	10	-	2	2	12	2	-83
Gestión Administrativa	-	-	-	-	1	1	1	1	0
Gestión Tesorería y Cartera	-	-	1	-	1	1	2	1	-50
Planeación	2	-	-	-	-	1	2	1	-50
Secretaria General	-	-	1	-	-	-	1	0	-100
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>263</b>	<b>122</b>	<b>101</b>	<b>49</b>	<b>374</b>	<b>193</b>	

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4to. Trimestre 2024 Vs 2025

## 6. TIEMPOS DE RESPUESTA.

### 6.1 Oportunidad en la respuesta.

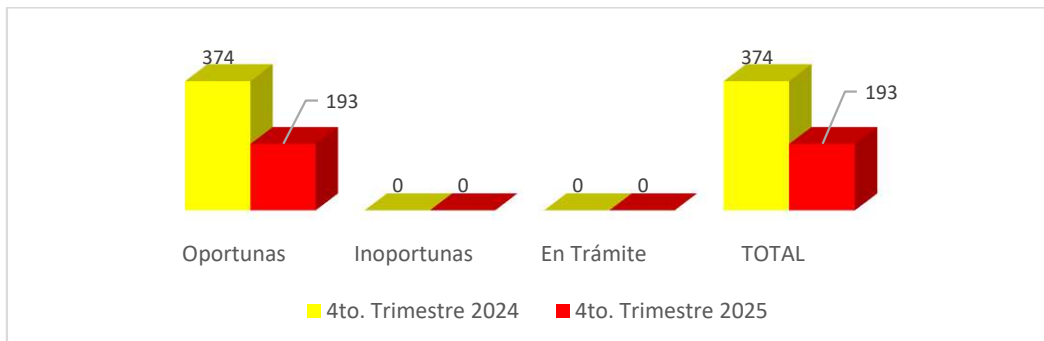
Durante el periodo evaluado, se dio respuesta oportuna al total de 193 PQRSF radicadas, cumpliendo con los plazos establecidos en la normatividad vigente. Este resultado evidencia la eficiencia en la gestión y el compromiso corporativo con la atención oportuna de las solicitudes, quejas y requerimientos presentados por los usuarios, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Gráfica No.6 Oportunidad en la respuesta a PQRSF 4to. Trimestre 2025

### 6.2 Comparativo con la vigencia anterior Oportunidad en la respuesta.

En comparación con el cuarto trimestre del 2024, la oportunidad en la respuesta se mantiene en el 100%, como se muestra en el siguiente gráfico:



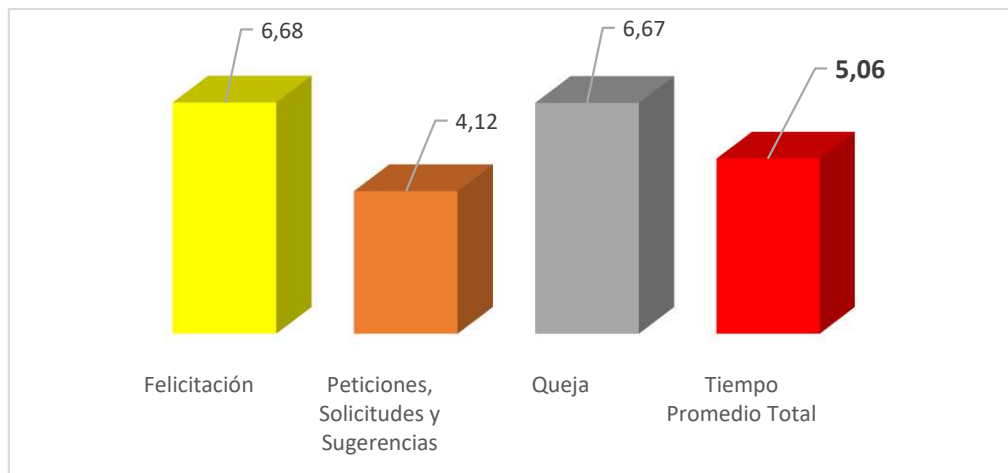
Gráfica No.7 Análisis comparativo de oportunidad en la respuesta, 4to. Trimestre 2024 Vs 2025

### 6.3 Tiempo Promedio de respuesta.

Durante el cuarto trimestre de 2025, el tiempo promedio total de respuesta a las PQRSF fue de 5 días hábiles, lo cual evidencia el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención oportuna de las solicitudes recibidas por parte de la Caja.

Al analizar el comportamiento por tipo de requerimiento, se observa que las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias registraron el menor tiempo promedio de respuesta, con 4.12 días hábiles, reflejando una gestión eficiente en este tipo de trámites. En segundo lugar, las Quejas y Reclamos presentaron un tiempo promedio de 6.67 días hábiles, manteniéndose dentro de los tiempos definidos normativamente. Finalmente, las Felicitaciones registraron un tiempo promedio de 6.68 días hábiles.

A continuación, se presenta la gráfica correspondiente para la visualización comparativa de los tiempos de respuesta por tipo de PQRSF:



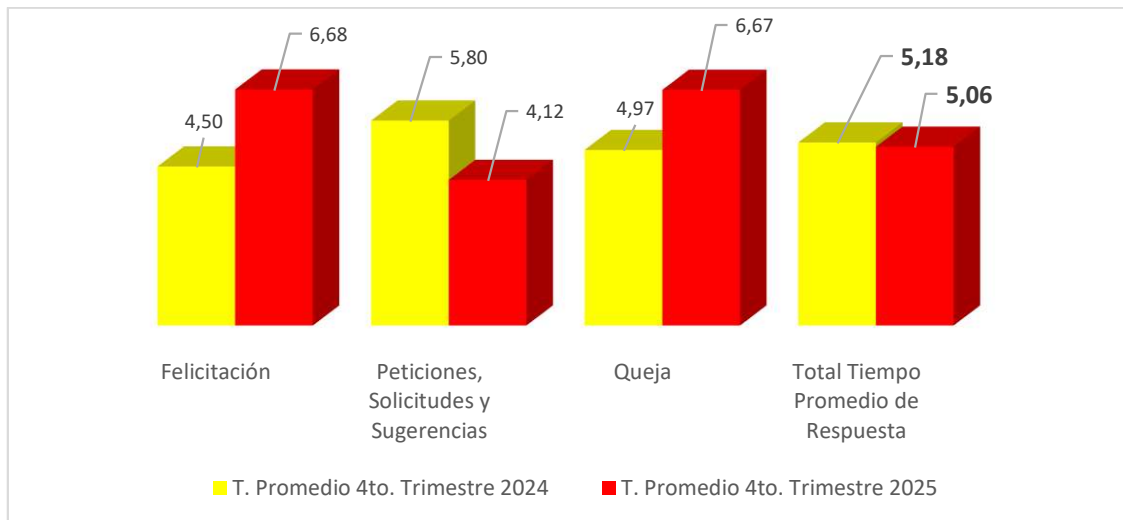
Gráfica No.8 Tiempo promedio de respuesta a PQRSF 4to. Trimestre 2025

En general, los resultados reflejan una gestión oportuna y eficiente, orientada a mantener la calidad y oportunidad en la atención a los diferentes requerimientos Corporativos.

#### 6.4 Comparativo con la vigencia anterior del Tiempo Promedio de respuesta.

Al analizar el comportamiento por tipología, se observa que las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias presentaron una mejora en los tiempos de atención, al reducir su tiempo promedio de respuesta de 5.80 a 4.12 días hábiles. Por el contrario, las Quejas registraron un incremento, pasando de 4.97 a 6.67 días hábiles, mientras que las Felicitaciones también evidenciaron un aumento en el tiempo de respuesta, al pasar de 4.50 a 6.68 días hábiles.

Esta variación en el tiempo promedio de respuesta por tipología se presenta de manera comparativa en la siguiente gráfica:



Gráfica No.9 Comparativo Tiempo promedio de respuesta a PQRSF 2024 VS 2025

#### 7. CLASIFICACION POR TIPOLOGIAS DE QUEJAS Y RECLAMOS.

De las Quejas y Reclamos radicadas durante el cuarto trimestre del año 2025, se presenta a continuación la distribución por tipología, la cual permite identificar las principales causas de inconformidad manifestadas por los usuarios y orientar las acciones de mejora en los procesos misionales:

CODIGO TIPOLOGIA SSF	CATEGORIA SSF	TIPOLOGIA SSF	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA SSF	TOTAL
1	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No acreditación (no se ha girado el subsidio debido a que el trabajador no ha entregado la documentación requerida para acreditar el derecho).	6
3	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No cumple requisitos (el trabajador está solicitando beneficio por persona a cargo no incluida en la norma vigente y/o no es persona a cargo de ese trabajador)	1
7	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)	5
8	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No pago de aportes del empleador	1
9	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	5
13	Subsidio en especie	Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados.	N/A	2
21	Afiliaciones	Beneficiarios	N/A	2
29	Fondos de ley	Mecanismo de Protección al Cesante	N/A	2
30	Fondos de ley	FONIÑEZ	N/A	1
40	Servicios sociales	Educación	Colegios	1
41	Servicios sociales	Educación	Capacitación	2
44	Servicios sociales	Recreación	Deportes y clubes	1
45	Servicios sociales	Recreación	Eventos	4
46	Servicios sociales	Recreación	Hotelería	4
48	Servicios sociales	Recreación	Centros recreacionales	2
51	Servicios sociales	Discapacidad	N/A	1
60	Canales de atención	Call center, presencial, web, etc.	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	9
<b>Total general</b>				<b>49</b>

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4to. Trimestre 2025

**Cúcuta**  
 Edificio Comfanorte  
 Av. 1 Calle 9 Barrio Latino  
 PBX 6075823455

**Villa del Rosario**  
 Calle 8 No. 8-45  
 Barrio Gramalote  
 Cel. 317 8926971

**Pamplona**  
 Calle 6 No. 3-69  
 Barrio El Carmen  
 Teléfono 6075689105

**Ocaña**  
 Carrera 11 No. 12-40  
 Barrio El Tamaco  
 Teléfono 6075610235

**Tibú**  
 Carrera 6 No. 2-95  
 Barrio Miraflores  
 Teléfono 6075663399

## 8. TRAMITES O SERVICIOS QUE PRESENTARON MAYOR INCONFORMIDAD.

De acuerdo con la información presentada en la tabla anterior, y considerando las quejas más recurrentes y representativas clasificadas por tipología, se identifican los trámites o servicios que registraron mayores niveles de inconformidad durante el cuarto trimestre de 2025.

Estos resultados constituyen una base para el análisis detallado y la definición de acciones de mejora, orientadas a fortalecer la calidad del servicio, la oportunidad en la atención y la satisfacción del usuario.

CODIGO TIPOLOGIA SSF	CATEGORIA SSF	TIPOLOGIA SSF	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA SSF	TOTAL
1	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No acreditación (no se ha girado el subsidio debido a que el trabajador no ha entregado la documentación requerida para acreditar el derecho).	6
7	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)	5
9	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	5
8	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No pago de aportes del empleador	1
3	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No cumple requisitos (el trabajador está solicitando beneficio por persona a cargo no incluida en la norma vigente y/o no es persona a cargo de ese trabajador)	1
<b>TOTAL SUBSIDIO MONETARIO</b>				<b>18</b>
45	Servicios sociales	Recreación	Eventos	4
46	Servicios sociales	Recreación	Hotelería	4
41	Servicios sociales	Educación	Capacitación	2
48	Servicios sociales	Recreación	Centros recreacionales	2
40	Servicios sociales	Educación	Colegios	1
44	Servicios sociales	Recreación	Deportes y clubes	1
51	Servicios sociales	Discapacidad	N/A	1
<b>TOTAL SERVICIOS SOCIALES</b>				<b>15</b>

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4to. Trimestre 2025

En el cuarto trimestre de 2025, se evidencian las siguientes tipologías con mayor número de quejas:

- **Subsidio Monetario:** Con 18 radicaciones, que representan el 37% del total de las quejas y reclamos; se identificaron inconformidades asociadas principalmente a la Tipología 1, relacionadas con el no pago de la cuota monetaria. No obstante, tras la validación de la información por parte del Proceso de Subsidio, se evidenció que los trabajadores no habían radicado oportunamente la documentación requerida para acreditar el derecho al pago, lo cual incidió directamente en la generación de estas inconformidades.
- **Servicios sociales:** Con 15 radicaciones, que representan el 31% del total de las quejas y reclamos; se identificaron inconformidades principalmente asociadas a los servicios de Recreación. Estas observaciones estuvieron relacionadas con situaciones presentadas en la entrega de detalles con ocasión del Día del Niño, realizada en el mes de octubre, así como, dificultades en el proceso de alquiler de cabañas, lo cual evidencia oportunidades de mejora en la gestión operativa de estas actividades.

### 8.1 Comparativo por Tipologías con la vigencia anterior.

Con relación al cuarto trimestre del año inmediatamente anterior, los trámites y servicios recurrentes, continúan siendo: Proceso de Subsidio con el pago de cuota monetaria y el Proceso de Recreación.

A continuación, se presenta el comportamiento comparativo entre ambos periodos:

CATEGORIA SSF	CODIGO TIPOLOGIA SSF	4to. Trimestre 2024	4to. Trimestre 2025
Subsidio monetario	1	12	6
	7	9	5
	9	30	5
Servicios sociales	45	5	4
	46	1	4

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 2024 Vs 2025

El análisis comparativo del cuarto trimestre de 2024 y 2025 evidencia una reducción significativa en la mayoría de las tipologías, especialmente en la categoría de Subsidio Monetario, donde se destaca la disminución sustancial de la Tipología 9, lo cual refleja avances en la gestión del proceso y en la atención de situaciones previamente recurrentes.

No obstante, en la categoría de Servicios Sociales, aunque la Tipología 45 presenta una leve disminución, la Tipología 46 registra un incremento relevante en el número de radicaciones, lo que pone de manifiesto la necesidad de que el Proceso de Recreación realice un análisis específico de las causas asociadas a estas inconformidades, con el fin de prevenir su recurrencia, fortalecer los controles operativos y mejorar la calidad del servicio prestado.

## 9. QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTE POR PROCESOS CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES.

A continuación, se detallan los dos (2) Procesos que en el cuarto trimestre 2025 presentaron mayor número de quejas y reclamos:

### 9.1. Subsidio.

CODIGO TIPOLOGIA SSF	CATEGORIA SSF	TIPOLOGIA SSF	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA SSF	TOTAL
1	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No acreditación (no se ha girado el subsidio debido a que el trabajador no ha entregado la documentación requerida para acreditar el derecho).	6
7	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)	5
9	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	5
8	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No pago de aportes del empleador	1
3	Subsidio monetario	Pago del subsidio	No cumple requisitos (el trabajador está solicitando beneficio por persona a cargo no incluida en la norma vigente y/o no es persona a cargo de ese trabajador)	1
<b>TOTAL SUBSIDIO MONETARIO</b>				<b>18</b>
60	Canales de atención	Call center, presencial, web, etc.	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	4
<b>TOTAL CANALES DE ATENCION</b>				<b>4</b>

13	Subsidio en especie	Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados.	N/A	2
<b>TOTAL SUBSIDIO EN ESPECIE</b>				<b>2</b>
21	Afiliaciones	Beneficiarios	N/A	2
<b>TOTAL AFILIACIONES</b>				<b>2</b>
<b>TOTAL GENERAL SUBSIDIO</b>				<b>26</b>

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4to. Trimestre 2025

Como se observa en la tabla anterior, las principales causas de quejas y reclamos radicadas por los afiliados en este trimestre para el Proceso de Subsidio, hacen referencia a:

- 1 - Subsidio Monetario - Pago del Subsidio, con 6 radicaciones y el 23% de participación del total de quejas radicadas a este Proceso. Para esta tipología, las quejas presentadas por el no pago de la cuota monetaria, se dieron, según la respuesta dada por el Proceso de Subsidio, porque los trabajadores no presentaron documentos que acreditaran el derecho.
- 7 - Subsidio monetario - Pago del subsidio, con 5 radicaciones y el 19% de participación, del total de quejas radicadas a este Proceso. Estas quejas se clasificaron en esta tipología, teniendo en cuenta que los afiliados manifestaron no recibir la cuota monetaria en el trimestre, pero al revisar los casos por el Proceso de subsidio, se evidenció que hubo inconvenientes por parte de la empresa a la hora de reportar novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.).
- 9 - Subsidio monetario - Pago del subsidio, con 5 radicaciones y un 19% de participación en el total de quejas registradas en este proceso. Las quejas se clasificaron como fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades de comunicación, caídas del sistema, etc.), debido a que los titulares reportaron no haber recibido el pago de la cuota monetaria. Tras validar la información de cada trabajador, el proceso de Subsidio realizó los ajustes correspondientes en la base de datos para proceder con el pago. Además, algunos trabajadores señalaron no tener claridad respecto a los pagos efectuados a los medios autorizados.
- 8 - Subsidio Monetario - Pago del Subsidio, con 1 radicación y el 4% de participación del total de quejas radicadas a este Proceso. Esta queja se clasificó en esta tipología, teniendo en cuenta que el afiliado manifestó no recibir la cuota

monetaria en el trimestre, pero al revisar el caso por el Proceso de subsidio, se confirmó que no registraba pago de aportes del empleador.

- 3 - Subsidio Monetario - Pago del subsidio, con 1 radicación y el 4% participación, del total de quejas radicadas a este Proceso. Esta queja se clasificó en esta tipología, teniendo en cuenta que el afiliado manifestó no recibir la cuota monetaria en el trimestre, pero al revisar el caso por el Proceso de subsidio, se evidenció que el trabajador no cumplía los requisitos (el trabajador está solicitando beneficio por persona a cargo no incluida en la norma vigente y/o no es persona a cargo de ese trabajador).
- 60 – canales de atención, con 4 radicaciones el 15% de participación del total de quejas radicadas a este Proceso. Estas quejas hacen referencia a la inconformidad con la atención presencial.
- 13 – Subsidio en especie - textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados, con 2 radicaciones y el 8% de participación del total de quejas radicadas para este Proceso. Estas quejas se clasificaron dentro de esta tipología, teniendo en cuenta la inconformidad manifestada por algunos trabajadores por la no entrega del kit escolar.
- 21- Afiliación - Beneficiarios, con 2 radicaciones y el 8% de participación, del total de quejas radicadas a este Proceso. Estas quejas hacen referencia a la dificultad manifestada por los trabajadores para realizar el trámite de afiliación.

### 9.1.1 Comparativo del Proceso con la vigencia anterior.

En comparación con el cuarto trimestre del año anterior, las Tipologías 1, 7 y 9, correspondientes a Subsidio Monetario – Pago del subsidio, se mantienen como las más recurrentes dentro del Proceso de Subsidio; no obstante, se evidencia una disminución significativa en su número de casos. En particular, la Tipología 9 registró una reducción del 83%, la Tipología 1 del 50% y la Tipología 7 del 44%, lo cual refleja mejoras en la gestión del proceso y en la atención de estas situaciones.

Por otro lado, la Tipología 60 se mantiene en el mismo número de casos respecto al período anterior, comportamiento que se detalla en la siguiente tabla y que requiere seguimiento para evitar incrementos futuros:

CATEGORIA SSF	CODIGO TIPOLOGIA SSF	4to. Trimestre 2024	4to. Trimestre 2025
Subsidio monetario	1	12	6
	7	9	5
	9	30	5
Canales de atención	60	4	4

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas 2024 Vs 2025

El análisis del comportamiento de las tipologías asociadas al Subsidio Monetario – Pago del subsidio durante el cuarto trimestre de 2025 evidencia avances significativos en la gestión del Proceso de Subsidio, reflejados en la disminución sostenida de las tipologías 9 (Fallas operativas), 1 (No acreditación) y 7 (Inconvenientes en el reporte de novedades), las cuales históricamente han sido las más recurrentes. Esta reducción sugiere mejoras en los sistemas de información, en los procesos administrativos internos y en las estrategias de orientación a los afiliados frente a la entrega de documentación y el reporte oportuno de novedades.

No obstante, la Tipología 60 (Inconformidades con los servicios brindados por los canales de atención) se mantiene en el mismo número de casos frente al período anterior, lo que sugiere la necesidad de fortalecer de manera continua la calidad de la atención en los diferentes canales, así como los mecanismos de información y acompañamiento al usuario, con el fin de prevenir posibles incrementos y mejorar la experiencia del afiliado.

En general, los resultados evidencian un impacto positivo de las acciones implementadas, aunque persisten oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la atención al usuario y a la consolidación de una gestión preventiva y oportuna dentro del Proceso de Subsidio.

A través de correo electrónico, se envía al responsable del Proceso de Subsidio, el informe de PQRSF del cuarto trimestre y la relación de las mismas, para que se analicen las causas y se tomen las acciones que contribuyan al mejoramiento continuo.

## 9.2 Recreación.

CODIGO TIPOLOGIA SSF	CATEGORIA SSF	TIPOLOGIA SSF	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA SSF	TOTAL
45	Servicios sociales	Recreación	Eventos	4
46	Servicios sociales	Recreación	Hotelería	4
48	Servicios sociales	Recreación	Centros recreacionales	2
44	Servicios sociales	Recreación	Deportes y clubes	1
<b>TOTAL SERVICIOS SOCIALES</b>				<b>11</b>
60	Canales de atención	Call center, presencial, web, etc.	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	1
<b>TOTAL CANALES DE ATENCION</b>				<b>1</b>
<b>TOTAL GENERAL RECREACION</b>				<b>12</b>

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 4to. Trimestre 2025

Como se observa en la tabla anterior, las principales causas de insatisfacción de los afiliados en el Proceso de Recreación durante el Cuarto trimestre de 2025, corresponden a:

- 45 - Servicios sociales Recreación con 4 radicaciones y el 33% de participación del total de quejas radicadas para este Proceso. El motivo es la inconformidad presentada en evento de entrega del detalle del día del niño.
- 46 - Servicios sociales - Recreación, con 4 radicaciones y el 33% de participación del total de quejas radicadas para este Proceso. Las inconformidades se relacionan con la dificultad presentada por los usuarios para realizar el alquiler de cabañas.
- 48 – Servicios sociales – Recreación, con 2 radicaciones y el 17% de participación del total de quejas radicadas para este Proceso. Las quejas

clasificadas en esta tipología están relacionadas con la inconformidad de los usuarios por situaciones presentadas en el Ecoparque Comfanorte.

- 44 – Servicios sociales – Recreación – con 1 radicación y el 8% de participación del total de quejas radicadas para este Proceso. La queja clasificada en esta tipología corresponde a la inconformidad del usuario con el servicio de la escuela de formación deportiva de fútbol.
- 60 – canales de atención, con 1 radicación y el 8% de participación del total de quejas radicadas a este Proceso. Esta queja hace referencia a la inconformidad con la atención presencial en el centro vacacional Guayabales.

### 9.2.1 Comparativo del Proceso con la vigencia anterior

En comparación con el cuarto trimestre del año anterior, la Tipología 45 – Servicios Sociales: Recreación – Eventos continúa presentándose de manera recurrente dentro del Proceso de Recreación; no obstante, su incidencia no resulta representativa frente al volumen total de las PQRSF gestionadas. Así mismo, se evidencia una disminución del 20%, al pasar de 5 radicaciones en 2024 a 4 en 2025, comportamiento que se detalla en la siguiente tabla y que refleja una mejora gradual en la gestión de este tipo de requerimientos:

PROCESO	CATEGORIA SSF	CODIGO TIPOLOGIA SSF	4to. Trimestre 2024	4to. Trimestre 2025
Recreación	Servicios sociales	45	5	4

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 2024 Vs 2025

A través de correo electrónico, se envía al Responsable del Proceso de Recreación, el informe de PQRSF del cuarto trimestre de 2025 y la relación de las mismas, para que se realice el análisis y se tomen las acciones que contribuyan al mejoramiento continuo.

## 10 SEGUIMIENTOS.

### 10.2 CIRCULAR 00008 DEL 14 de octubre de 2020

Con relación al cumplimiento de la Circular No. 0008 de 2020, del 100% de los criterios evaluados (36), se presenta el siguiente resumen:

De acuerdo con la recomendación emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar a través del COMTAC, se efectuó el ajuste de los porcentajes de cumplimiento, considerando la aplicación de las normas NTC 6047 y NTC 5854. Como resultado, el 72% de los criterios se encuentra en estado ejecutado, mientras que el 28% restante se mantiene en etapa de desarrollo e implementación.

### 10.3 PROTOCOLOS DE ATENCION.

A continuación, se presenta un desglose detallado de los resultados obtenidos en el seguimiento realizado al cumplimiento del protocolo de atención tanto telefónica como presencial, con el objetivo de evaluar su adherencia a los estándares establecidos y asegurar la calidad en el servicio brindado.

#### 10.2.1 PROTOCOLO DE ATENCION TELEFÓNICA.

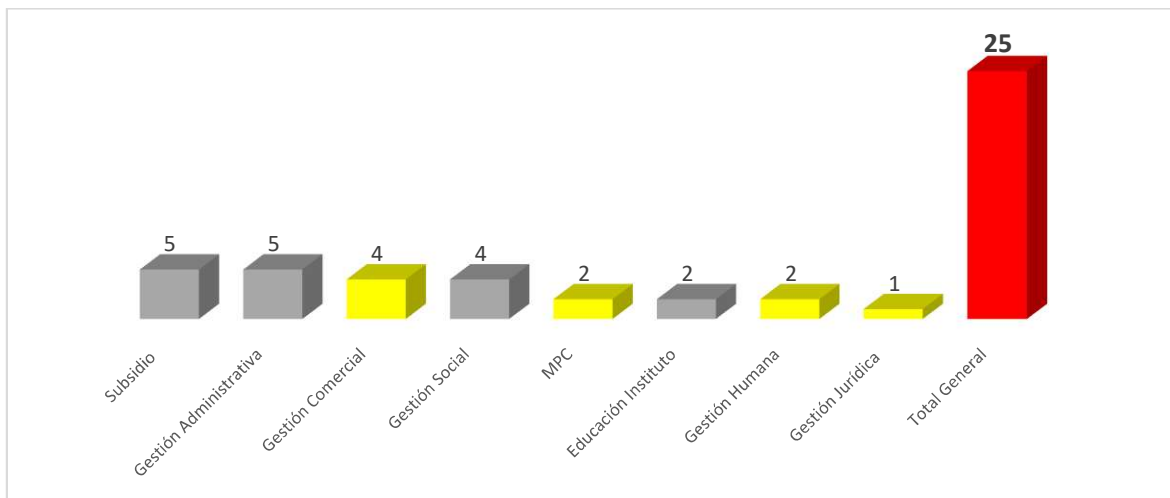
En la medición realizada durante el cuarto trimestre de 2025, se obtuvo respuesta a 25 llamadas telefónicas por parte de los Procesos de la Corporación, que permitió efectuar el seguimiento al cumplimiento y adherencia del Protocolo de atención de este canal.

##### 10.3.1.1 Resultado de la Medición por Procesos.

Durante el presente trimestre, los procesos que recibieron mayor seguimiento fueron Subsidio y Gestión Administrativa, cada uno con una participación del 20% del total. Les siguieron los procesos de Gestión Comercial y Gestión Social, con una participación del 16% cada uno.

Por su parte, los procesos de MPC, Educación Instituto y Gestión Humana representaron el 8% del seguimiento realizado, mientras que el Proceso de Gestión Jurídica registró el menor porcentaje, con un 4% del total.

Esta distribución se presenta de manera gráfica a continuación, permitiendo visualizar el nivel de seguimiento efectuado por proceso durante el período analizado:



Gráfica No. 10 Seguimiento por Procesos 4to. Trimestre 2025. Fuente: Atención telefónica PL-Sc-Fo-19

### 10.3.1.2 Cumplen con el Protocolo telefónico.

De un total de 25 llamadas atendidas, el 100% cumplió con el Protocolo de Atención Telefónica, de conformidad con los lineamientos establecidos. Este resultado evidencia la adecuada aplicación de los estándares de servicio en la comunicación con los usuarios y el compromiso Corporativo con la calidad en la atención, tal como se detalla en la siguiente tabla discriminada por procesos:

Proceso	Cumple
Subsidio	5
Gestión Administrativa	5
Gestión Comercial	4
Gestión Social	4
MPC	2
Educación Instituto	2
Gestión Humana	2
Gestión Jurídica	1
<b>Total General</b>	<b>25</b>

Fuente: Atención telefónica PL-Sc-Fo-19 4to. trimestre 2025

## Conclusiones

- El 100% de las personas que respondieron a la aplicación del ejercicio de medición, cumplieron con el protocolo de atención telefónica.
- Se evidencia mayor compromiso por parte de los Procesos al contestar las llamadas, bajo el marco del protocolo de atención telefónica.

## 10.2.2 PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL

En el cuarto trimestre de 2025, se realizaron seguimientos a los trabajadores de diferentes Procesos, que se encuentran de cara al cliente, con el fin de validar el cumplimiento y adherencia del Protocolo de atención presencial.

### 10.2.2.1. Resultado de la Medición por Procesos

De los seguimientos de atención presencial realizados, el 50% correspondió al personal de atención al cliente del Proceso de Subsidio, el 17% al Proceso de Gestión de Tesorería y Cartera, el 15% al Proceso de Mecanismo de Protección al Cesante (MPC), el 14% al Proceso de Vivienda y Crédito Social y el 2% para los Procesos de Recreación y Educación Instituto.

A continuación, se presenta el detalle del total de seguimientos realizados por procesos:

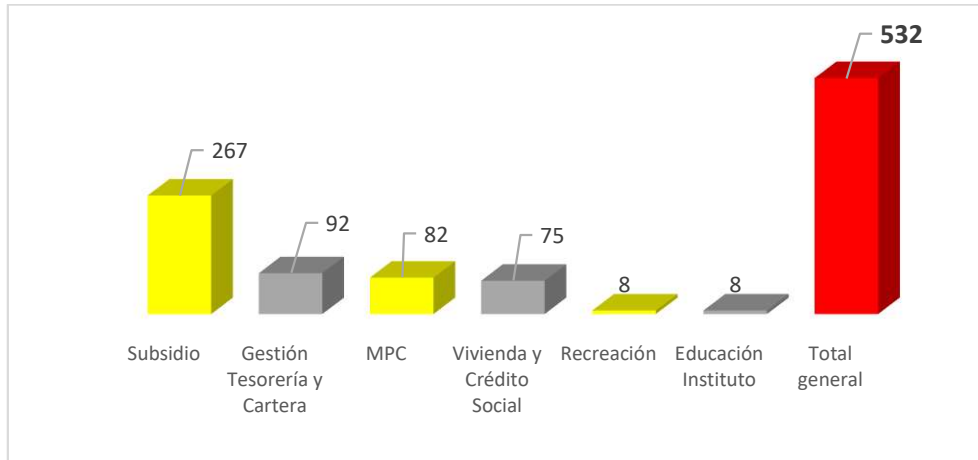
**Cúcuta**  
Edificio Comfanorte  
Av. 1 Calle 9 Barrio Latino  
PBX 6075823455

**Villa del Rosario**  
Calle 8 No. 8-45  
Barrio Gramalote  
Cel. 317 8926971

**Pamplona**  
Calle 6 No. 3-69  
Barrio El Carmen  
Teléfono 6075689105

**Ocaña**  
Carrera 11 No. 12-40  
Barrio El Tamaco  
Teléfono 6075610235

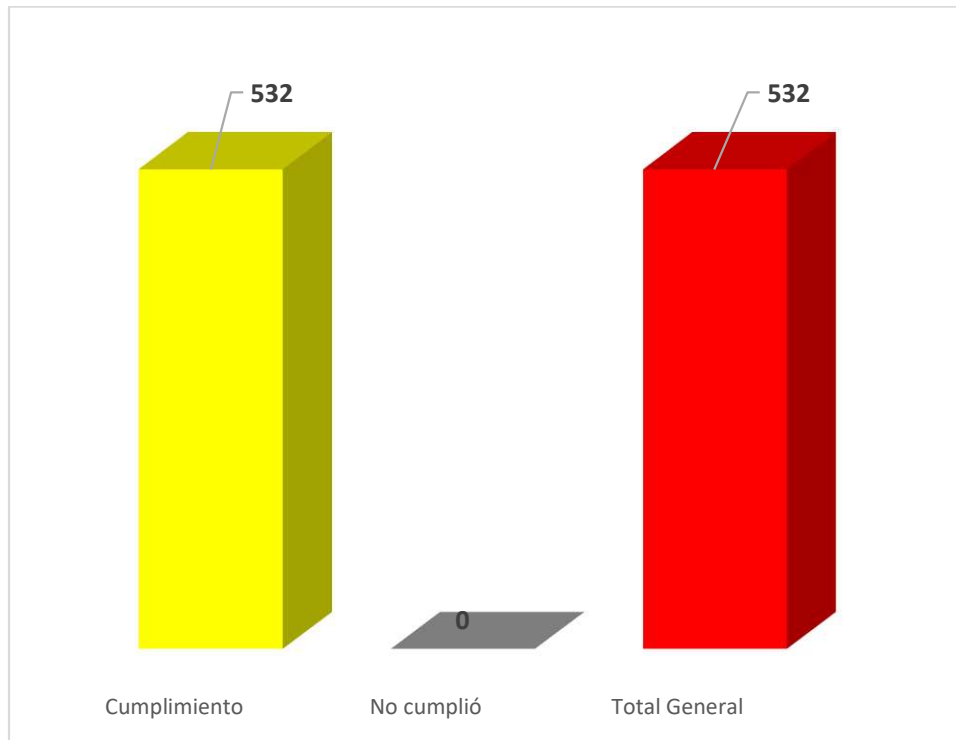
**Tibú**  
Carrera 6 No. 2-95  
Barrio Miraflores  
Teléfono 6075663399



Gráfica No. 11 Seguimiento por Procesos 4to. Trimestre 2025. Fuente: Atención Presencial PL-Sc-Fo-20

### 10.2.2.2. Cumplen con el Protocolo de atención Presencial

En este trimestre se evidenció que el 100% de los trabajadores evaluados cumplieron con el Protocolo de Atención en Ventanilla, el cual incluye aspectos como saludar al usuario y emplear la expresión “¿Cómo puedo servirle?”. Este resultado refleja la aplicación adecuada de los lineamientos de atención establecidos, tal como se detalla en la siguiente gráfica:



Gráfica No.12 Cumplimiento Protocolo de atención presencial 4to. trimestre 2025

## Conclusión

Con base en el total de seguimientos realizados, se concluye que el 100% de los trabajadores evaluados cumplieron con el Protocolo de Atención Presencial en los diferentes procesos analizados. Este resultado evidencia el compromiso del personal por garantizar que todas las interacciones con los usuarios se desarrollen conforme a los estándares de calidad y servicio establecidos por la Corporación.

### 10.3 SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN EN EL SERVICIO DE SUBSIDIO COMFANORTE

A continuación, se presenta el informe correspondiente al comportamiento de los turnos atendidos, calificación de atención en la oficina de Subsidio, ubicado en la sede principal de Comfanorte durante el cuarto trimestre de 2025.

#### 10.3.1 TRAMITES QUE SE REALIZAN.

**Cúcuta**  
Edificio Comfanorte  
Av. 1 Calle 9 Barrio Latino  
PBX 6075823455

**Villa del Rosario**  
Calle 8 No. 8-45  
Barrio Gramalote  
Cel. 317 8926971

**Pamplona**  
Calle 6 No. 3-69  
Barrio El Carmen  
Teléfono 6075689105

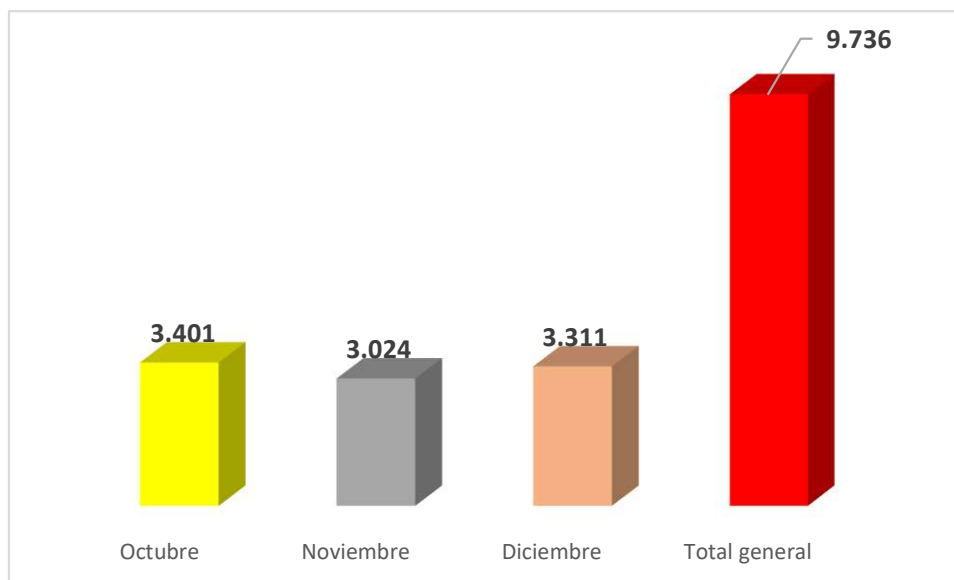
**Ocaña**  
Carrera 11 No. 12-40  
Barrio El Tamaco  
Teléfono 6075610235

**Tibú**  
Carrera 6 No. 2-95  
Barrio Miraflores  
Teléfono 6075663399

- Casilla 1 y 2: Reconocimientos de pago de cuota monetaria
- Casilla 3: Entrega de Tarjeta Multiservicios
- Casillas 4 a la 9: Trámite de afiliación de trabajadores y beneficiarios
- Casilla 11: Asesoría Planilla Asistida PILA

### 10.3.2 TOTAL TURNOS ATENDIDOS POR MES

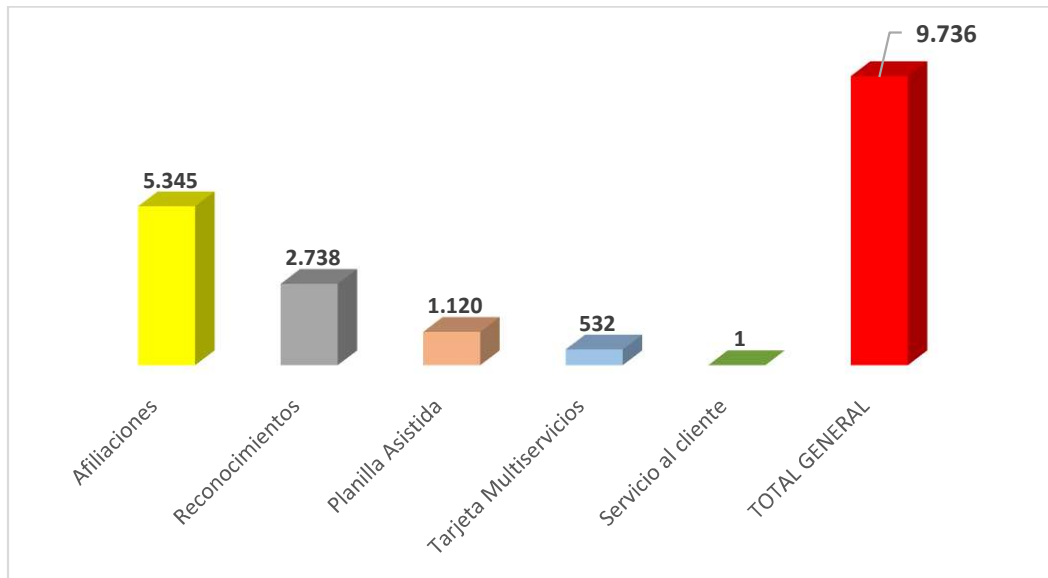
Durante el cuarto trimestre de 2025, se atendieron 9.736 usuarios en el servicio de Subsidio de Comfanorte. Del total de atenciones registradas, el 35% correspondió al mes de Octubre, el 34% al mes de Diciembre y el 31% al mes de Noviembre, como se evidencia en la siguiente gráfica:



Gráfica No.12 Total turnos atendidos 4to. Trimestre de 2025 centro de servicios

### 10.3.1 TOTAL TURNOS ATENDIDOS POR TRÁMITE

Durante el cuarto trimestre de 2025, el 55% de las atenciones registradas en la oficina de Subsidio de Comfanorte correspondió a trámites de afiliación de trabajadores y beneficiarios; el 28% a reconocimiento de la cuota monetaria; el 12% a asesorías relacionadas con la planilla PILA; y el 5% a la entrega de la Tarjeta Multiservicios, como se muestra en la siguiente gráfica:

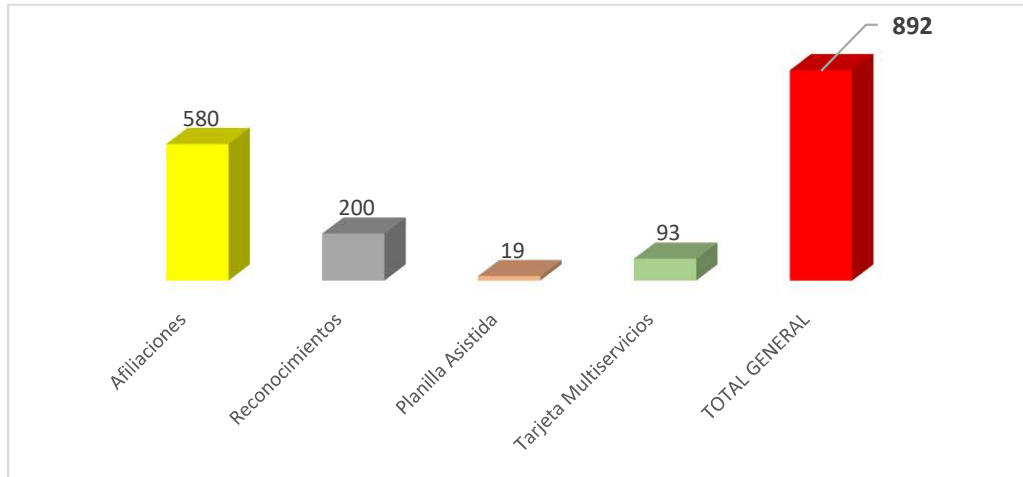


Gráfica No.13 Total turnos atendidos por trámite 4to. Trimestre de 2025 centro de servicios

### 10.3.2 TURNOS PRIORITARIOS ATENDIDOS POR TRAMITE

Dando cumplimiento a la Normatividad vigente en materia de atención al ciudadano, Comfanorte garantiza atención prioritaria a las personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, personas con niños en brazos o con debilidad manifiesta. Es por esto que, durante el cuarto trimestre de 2025, 892 personas, es decir el 9%, recibieron atención prioritaria en la oficina de Subsidio.

En la siguiente gráfica se presenta el detalle de las atenciones realizadas según el tipo de trámite:



Gráfica 14. Total, turnos prioritarios atendidos 4to. trimestre 2025 oficina de subsidio

### 10.3.3 TIEMPO PROMEDIO EN SALA DE ESPERA VS TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION

Durante el cuarto trimestre de 2025, el tiempo promedio de espera en la oficina de Subsidio fue de 0:05:45 minutos, mientras que el tiempo promedio de atención en ventanilla fue de 0:08:17 minutos.

Estos resultados evidencian una atención oportuna, eficiente y fluida, que contribuye de manera positiva a la experiencia del usuario y al fortalecimiento de la calidad en el servicio.

En la siguiente gráfica se detallan los tiempos promedio de atención por mes:



Gráfica 15. Tiempo promedio espera Vs Tiempo promedio de atención 4to. Trimestre 2025 centro de servicios

### 10.3.4 PRODUCTIVIDAD POR ASESOR

A continuación, se detalla el total de personas atendidas, por asesor y tipo de servicio, durante el cuarto trimestre de 2025:

Tipo de Servicio	Asesor	Total
Afiliaciones	Robín Kelin	1.901
Reconocimientos	Carmen Ospino	1.444
Reconocimientos	Jarid Reyes	1.296
Afiliaciones	Carol Ballesteros	1.152
Afiliaciones	Geicel Pimienta	1.124
Planilla Pila	Jazmín Duarte	1.120
Afiliaciones	Karent Pérez	596
Afiliaciones	David Restrepo	506
Tarjeta Multiservicios	Mayra Rodríguez	382
Tarjeta Multiservicios	Juan Lizarazo	149
Afiliaciones	Claudia Mendoza	55
Afiliaciones	Katia García	7
Afiliaciones	Edgar Chacón	3
Servicio al cliente	Alexandra Rodríguez	1
<b>Total General</b>		<b>9.736</b>

Turnos atendidos por asesor en el 4to. Trimestre 2025 subsidio

### 10.3.5 CALIFICACION DEL SERVICIO POR TRAMITE

Durante el cuarto trimestre de 2025, la oficina de Subsidio alcanzó una calificación del 80% del total de personas atendidas, evidenciando una participación representativa en la evaluación del servicio. Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, dado que el 99% de los usuarios calificó la atención como excelente. Si bien los porcentajes correspondientes a las calificaciones buena (0,3%) y mala (0,2%) son mínimos, estos constituyen una oportunidad para fortalecer las acciones de mejora, con el fin de mantener y consolidar la calidad en la atención al usuario.

En la siguiente tabla se presentan los resultados detallados de la calificación de la atención, discriminados por tipo de turno:

Tipo de Servicio	Excelente	Buena	Mala	Total general
Afiliaciones	4958	20	12	4990
Reconocimientos	1891	2	2	1895
Planilla Asistida	845	0	0	845
Tarjeta Multiservicios	15	0	0	15
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>7.709</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>7.745</b>

Fuente: Reporte de calificación del servicio Infoturno 4to. Trimestre 2025

### Conclusión:

Durante el cuarto trimestre de 2025, la atención brindada en la oficina de Subsidio de Comfanorte se desarrolló de manera adecuada y sin contratiempos, evidenciando oportunidad y eficiencia en la prestación del servicio.

Del total de 9.736 personas atendidas, únicamente el 3% (244 usuarios) registró tiempos de espera superiores a 30 minutos, de acuerdo con el reporte del sistema de información de turnos, lo cual refleja un manejo oportuno de la demanda.

Así mismo, la percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida confirma el compromiso de los trabajadores con la aplicación de los protocolos de atención y los valores corporativos, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad del servicio y a una experiencia positiva para los afiliados.

### 10.4 SEGUIMIENTO DE ATENCION PLATAFORMA WISE

Durante el cuarto trimestre de 2025, mediante los canales digitales WhatsApp (300 912 7111), Facebook e Instagram, se atendió un total de 3.182 casos. A continuación, se presenta el detalle del grupo responsable de la atención y los tiempos de respuesta:

Grupo de Atención	Asignadas	Gestionadas	% Solución 1H	% Solución 24Hs
Planeación	3	3	0	0
Educación Colegio	4	4	50	100
BOT Comfanorte	180	180	100	100
Recreación	96	96	64	100

Comunicaciones Consultas	2.714	2.714	64	87
Subsidio	135	135	48	97
MPC	1	1	100	100
Educación Instituto	14	14	67	100
MPC	17	17	75	100
Vivienda y Crédito Social	18	18	33	67
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.182</b>	<b>3.182</b>		

Fuente: Reporte productividad grupos plataforma Wise 4to. Trimestre 2025

Durante el trimestre evaluado, el 100% de las consultas asignadas fueron gestionadas oportunamente; algunas se trasladaron a los procesos responsables, mientras que otras se respondieron directamente por el agente. Se destaca que las consultas fueron atendidas dentro del plazo de 24 horas, evidenciando oportunidad en la gestión y cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención al usuario.

## 11 TALLERES DE FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

Durante el cuarto trimestre de 2025, se llevó a cabo la reinducción de las directrices establecidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar en materia de atención al ciudadano, dirigida al personal de (UISC) de Pamplona, Ocaña y Tibú, sede de Villa del Rosario, centros vacacionales de Guayabales y Salazar, centro Recreacional Ecoparque y personal del Edificio sede.

Esta actividad tuvo como propósito reforzar las competencias del personal en la aplicación de los protocolos de atención, garantizando una atención oportuna, cordial y conforme a la normatividad vigente.

## 12 INDICADORES

- **805 satisfacciones en la respuesta:** Se realizaron 88 llamadas, encontrándose que el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con las respuestas recibidas.
- **806 oportunidad en la respuesta:** De las 193 PQRSF radicadas en la Corporación, el 100% fueron atendidas y respondidas dentro de los términos establecidos por la ley, garantizando el cumplimiento de los tiempos de respuesta y evidenciando la eficiencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas.

- **902 atención telefónica:** De las 25 llamadas atendidas para realizar el seguimiento, se evidenció que el 100% de los trabajadores cumplieron con el Protocolo de Atención Telefónica, demostrando coherencia en la aplicación de los lineamientos Corporativos y compromiso con la calidad en la atención al usuario.
- **939 atención presencial:** De los 532 seguimientos realizados, se evidenció que el 100% de los trabajadores cumplieron con el Protocolo de Atención en Ventanilla, el cual incluye acciones como saludar al usuario y utilizar la expresión “¿Cómo puedo servirle?”. Este resultado refleja el compromiso del personal con la atención cálida y el cumplimiento de los estándares Corporativos establecidos.

### 13 CONCLUSIÓN GENERAL

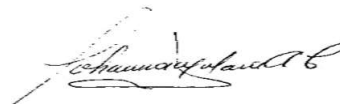
Durante el cuarto trimestre de 2025 se evidenció un desempeño favorable en la gestión del Servicio al Cliente, reflejado en la disminución de las PQRSF, el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos y la adecuada aplicación de los protocolos de atención en los diferentes canales. Los resultados muestran avances significativos en procesos clave, especialmente en Subsidio, así como una alta oportunidad en la gestión de consultas y solicitudes, atendidas en su totalidad dentro de las 24 horas.

Así mismo, la percepción positiva de los usuarios, el cumplimiento del 100% en los protocolos de atención telefónica y en ventanilla, y la reducción de tipologías recurrentes evidencian el compromiso Corporativo con la calidad del servicio. No obstante, se identifican oportunidades de mejora puntuales en algunos procesos y tipologías específicas, las cuales deberán ser abordadas mediante acciones de seguimiento y mejora continua, con el fin de fortalecer la experiencia del usuario y consolidar los resultados alcanzados.

Sin otro particular



**EDGAR ORLANDO DIAZ CACERES**  
Jefe de Planeación



**JOHANNA MILENA ALFONSO CONTRERAS**  
Coordinadora Servicio al Cliente