

## INFORME DE GESTION DE PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2026

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 este informe dirigido a nuestras partes interesadas y Alta Dirección, que contiene el análisis y resultados de la gestión realizada durante el primer trimestre de 2026 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

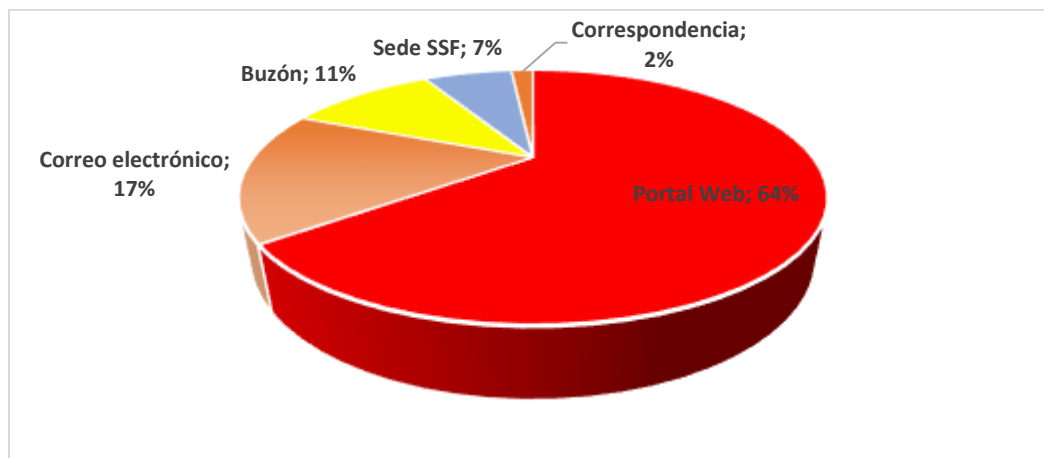
#### Canales Presenciales:

- 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 primer trimestre de 2026, se recibieron 245 PQRSF a través de los canales habilitados. El Portal web fue el canal más utilizado, representando el 64% de las solicitudes;

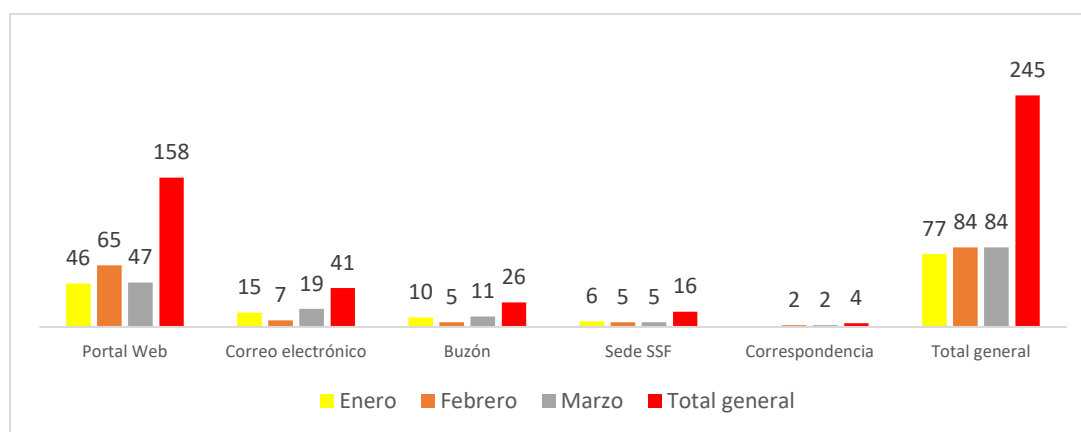
seguido por Correo electrónico con el 17%; el Buzón de sugerencias con el 11%; la sede electrónica de la SSF con el 7% y la Oficina de Correspondencia con el 2%. La distribución detallada por canal se presenta en el siguiente gráfico:



Gráfica No.1 Análisis porcentaje de usos de los canales de atención 1er. Trimestre 2026

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

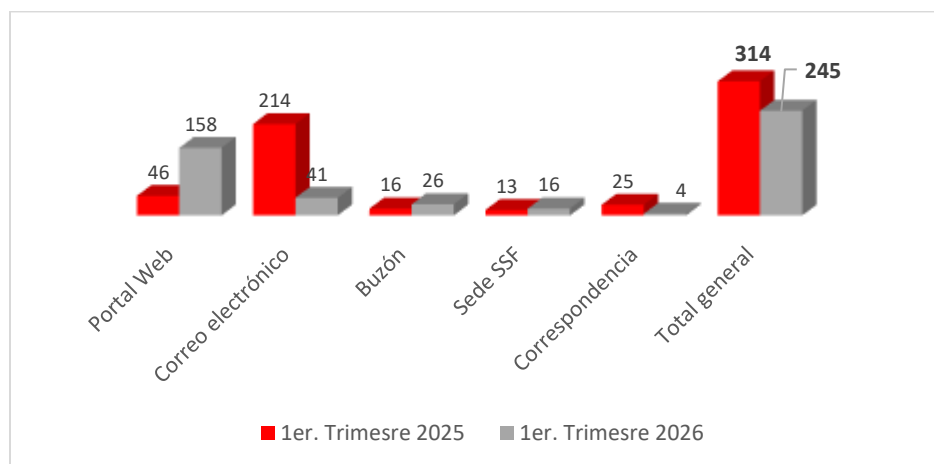
A continuación, se presenta una gráfica que ilustra el total de PQRSF recepcionadas mensualmente, discriminadas por el canal a través del cual fueron ingresadas, durante el primer trimestre de 2026. Esta información es fundamental para comprender la dinámica de las solicitudes de atención al cliente y la utilización de los distintos canales disponibles:



Gráfica No.2 Canales de atención 1er. Trimestre 2026

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

En la siguiente gráfica, se presenta una comparación entre el primer trimestre de 2026 y el mismo periodo del año anterior. 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.



Gráfica No.3 Análisis comparativo de los canales de atención 1er. Trimestre 2025 Vs 2026

Durante el primer trimestre de 2026 se evidenció una disminución del 22% en el total de solicitudes recibidas, al pasar de 314 registros en el mismo periodo de 2025 a 245 en 2026, lo cual refleja una reducción general en la demanda de atenciones por parte de los usuarios.

En relación con los canales de recepción, el Portal Web se consolidó como el medio de mayor utilización, registrando un incremento del 243%, lo que evidencia una creciente preferencia por los canales digitales de atención y autogestión. De igual forma, el buzón de sugerencias presentó un incremento del 63%, mientras que la sede electrónica de la Superintendencia de Subsidio Familiar reportó un aumento del 23%, lo cual indica una mayor apropiación de los canales institucionales y de control por parte de los usuarios.

Por el contrario, se observó una disminución significativa en el uso de los canales tradicionales, con una reducción del 84% en la oficina de Correspondencia de la Corporación y del 81% en el correo electrónico. Este comportamiento ratifica la transición progresiva hacia medios digitales, favoreciendo la optimización de los tiempos de respuesta, la trazabilidad de las solicitudes y la eficiencia en la gestión del servicio.

En términos generales, estos resultados reflejan un avance en la transformación digital de la atención al usuario, así como una oportunidad para continuar fortaleciendo los canales virtuales, garantizando su accesibilidad, usabilidad y oportunidad en la respuesta, sin descuidar la atención a poblaciones que aún dependen de medios presenciales.

### 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 y la priorización de acciones de mejora en los procesos corporativos



Gráfica No.4 Análisis de porcentaje de Clasificación de PQRSF 1er. Trimestre 2026

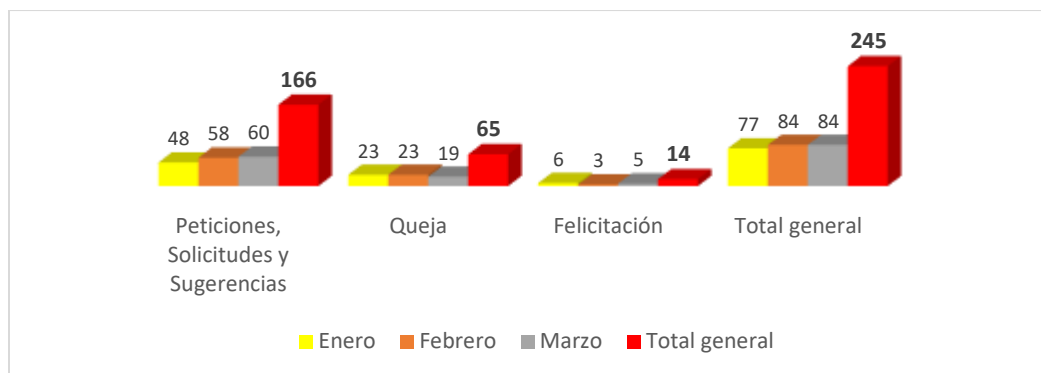
Durante el primer trimestre de 2026, las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias representaron el 68% del total de las PQRSF, lo que evidencia que la mayoría de los ciudadanos utiliza este mecanismo principalmente para obtener información y realizar solicitudes relacionadas con los servicios ofrecidos por la Caja.

Las Quejas representaron el 27%, 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 6%, 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 1er. Trimestre 2026

Como se observa en la gráfica anterior, durante el primer trimestre de 2026, los meses de febrero y marzo representaron cada uno el 34% del total de PQRSF radicadas, mientras que el mes de enero registró el 31%. Esta distribución evidencia un comportamiento relativamente estable en el volumen de solicitudes a lo largo del trimestre, con una ligera variación al inicio del periodo.

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

Durante el primer trimestre de 2026, en comparación con el mismo período de 2025, 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 1300%, 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 20%, 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 38%, 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                                | Enero     |           | Febrero    |           | Marzo      |           | Total general |            | %     | Tendencia |
|---------------------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|---------------|------------|-------|-----------|
|                                       | 2025      | 2026      | 2025       | 2026      | 2025       | 2026      | 2025          | 2026       |       |           |
| Peticiones, Solicitudes y Sugerencias | 61        | 48        | 82         | 58        | 63         | 60        | 206           | 166        | -20%  | ↓         |
| Queja                                 | 36        | 23        | 33         | 23        | 38         | 19        | 107           | 65         | -38%  | ↓         |
| Felicitación                          | 0         | 6         | 1          | 3         | 0          | 5         | 1             | 14         | 1300% | ↑         |
| <b>Total General</b>                  | <b>97</b> | <b>77</b> | <b>116</b> | <b>84</b> | <b>101</b> | <b>84</b> | <b>314</b>    | <b>245</b> |       |           |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2026

## 5. PQRSF ASIGNADAS POR PROCESOS

En la siguiente tabla, se muestra la distribución de interacciones por procesos, durante el primer trimestre de 2026:

| Proceso                     | Felicitación | Peticiones, Solicitudes y Sugerencias | Queja     | Total general | %          |
|-----------------------------|--------------|---------------------------------------|-----------|---------------|------------|
| Subsidio                    | 7            | 126                                   | 46        | 179           | 73         |
| Gestión Comercial           | 6            | 10                                    | 1         | 17            | 7          |
| MPC                         | -            | 12                                    | 2         | 14            | 6          |
| Recreación                  | 1            | 1                                     | 11        | 13            | 5          |
| Vivienda y Crédito social   | -            | 7                                     | 1         | 8             | 3          |
| Educación Instituto         | -            | 5                                     | 1         | 6             | 2          |
| Educación Colegio           | -            | 1                                     | 1         | 2             | 1          |
| Gestión jurídica            | -            | 2                                     | -         | 2             | 0,8        |
| Gestión Tesorería y Cartera | -            | 1                                     | 1         | 2             | 0,8        |
| Gestión Humana              | -            | 1                                     | -         | 1             | 0,4        |
| Gestión social              | -            | -                                     | 1         | 1             |            |
| <b>Total general</b>        | <b>14</b>    | <b>166</b>                            | <b>65</b> | <b>245</b>    | <b>100</b> |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2026

- **Subsidio:** Es el proceso con el mayor número de interacciones, con 179 registros, que representan el 73% del total de PQRSF. La categoría predominante corresponde a

Peticiones, Solicitudes y Sugerencias con 126 casos, seguida de Quejas y Reclamos con 46 casos, y Felicitaciones con 7 casos.

- **Gestión comercial:** registró 17 radicaciones, que representan el 7% del total de PQRSF. La categoría con mayor participación corresponde a las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias con 10 casos, las Felicitaciones con 6 casos, y por último las Quejas y Reclamos con 1 caso.
- **MPC:** registró 14 radicaciones, que representan el 6% del total de PQRSF. La categoría con mayor participación corresponde a las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias con 12 casos, y las Quejas y reclamos con 2 casos.
- **Recreación:** registró 13 radicaciones, que representan el 5% del total de PQRSF. La categoría con mayor participación corresponde a las Quejas y reclamos con 11 casos, seguida de Peticiones, Solicitudes y Sugerencias con 1 caso y Felicitaciones con 1 caso.
- **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 primer trimestre de 2025, se evidenció una disminución significativa en el número total de PQRSF en varios procesos corporativos. En particular, el Proceso de Gestión Contable presentó una reducción del 100%; el Proceso de Educación Colegio del 67%; el Proceso de Educación Instituto del 57%; y el Proceso de Subsidio del 29%.

Por otro lado, se registraron incrementos en algunos procesos, destacándose el Proceso de Gestión Comercial con un 55%, Recreación con un 44%, MPC con un 40% y Vivienda y Crédito Social con un 14%.

En la siguiente tabla se detallan estas variaciones, las cuales requieren análisis 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 |      | %   |
|-------------------|--------------|------|---------------------------------------|------|-------|------|---------------|------|-----|
|                   | 2025         | 2026 | 2025                                  | 2026 | 2025  | 2026 | 2025          | 2026 |     |
| Subsidio          | -            | 7    | 158                                   | 126  | 94    | 46   | 252           | 179  | -29 |
| Gestión Comercial | -            | 6    | 10                                    | 10   | 1     | 1    | 11            | 17   | 55  |
| MPC               | -            | -    | 9                                     | 12   | 1     | 2    | 10            | 14   | 40  |

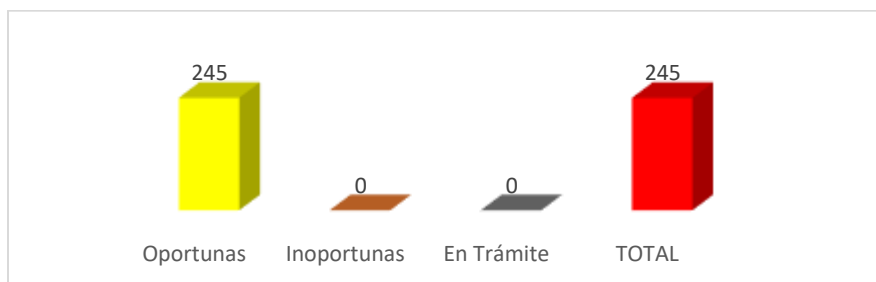
|                             |          |           |            |            |            |           |            |            |                |
|-----------------------------|----------|-----------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|----------------|
| Recreación                  | 1        | 1         | 2          | 1          | 6          | 11        | 9          | 13         | 44             |
| Vivienda y Crédito social   | -        | -         | 6          | 7          | 1          | 1         | 7          | 8          | 14             |
| Educación Instituto         | -        | -         | 12         | 5          | 2          | 1         | 14         | 6          | -57            |
| Educación Colegio           | -        | -         | 5          | 1          | 1          | 1         | 6          | 2          | -67            |
| Gestión jurídica            | -        | -         | -          | 2          | -          | -         | 0          | 2          | 0              |
| Gestión Tesorería y Cartera | -        | -         | 2          | 1          | 1          | 1         | 3          | 2          | -33            |
| Gestión Humana              | -        | -         | -          | 1          | -          | -         | 0          | 1          | 0!             |
| Gestión social              | -        | -         | 1          | -          | -          | 1         | 1          | 1          | 0              |
| Gestión Contable            | -        | -         | 1          | -          | -          | -         | 1          | 0          | -100           |
| <b>Total general</b>        | <b>1</b> | <b>14</b> | <b>206</b> | <b>166</b> | <b>107</b> | <b>65</b> | <b>314</b> | <b>245</b> | <b>-21,975</b> |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2025 Vs 2026

## 6. TIEMPOS DE RESPUESTA.

### 6.1 Oportunidad en la respuesta.

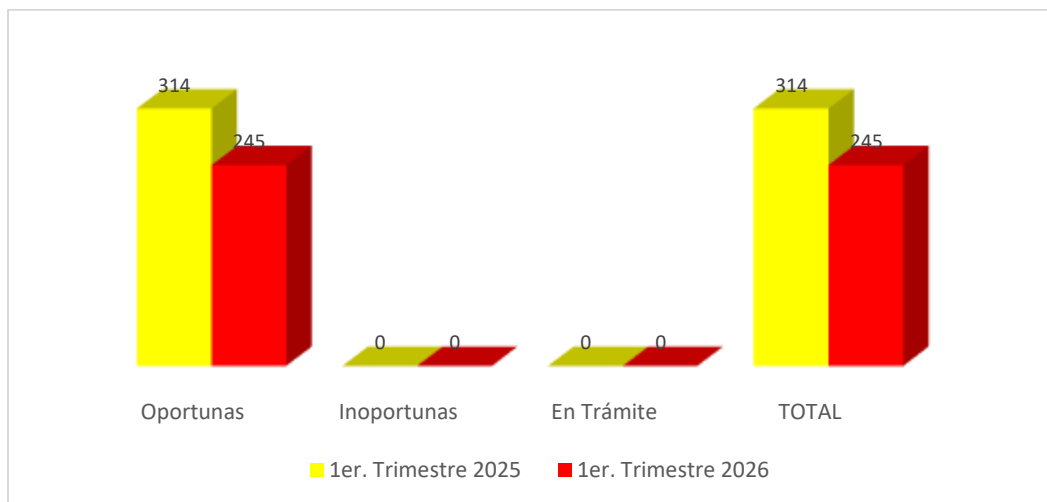
Durante el periodo evaluado, se dio respuesta oportuna al total de 245 PQRSF radicadas, cumpliendo con los plazos establecidos en la normatividad vigente. Este resultado evidencia la eficiencia en la gestión y el compromiso corporativo con la atención oportuna de las solicitudes, quejas y requerimientos presentados por los usuarios, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Gráfica No.6 Oportunidad en la respuesta a PQRSF 1er. Trimestre 2026

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

En comparación con el primer trimestre del 2025, la oportunidad en la respuesta se mantiene en el 100%, como se muestra en el siguiente gráfico:



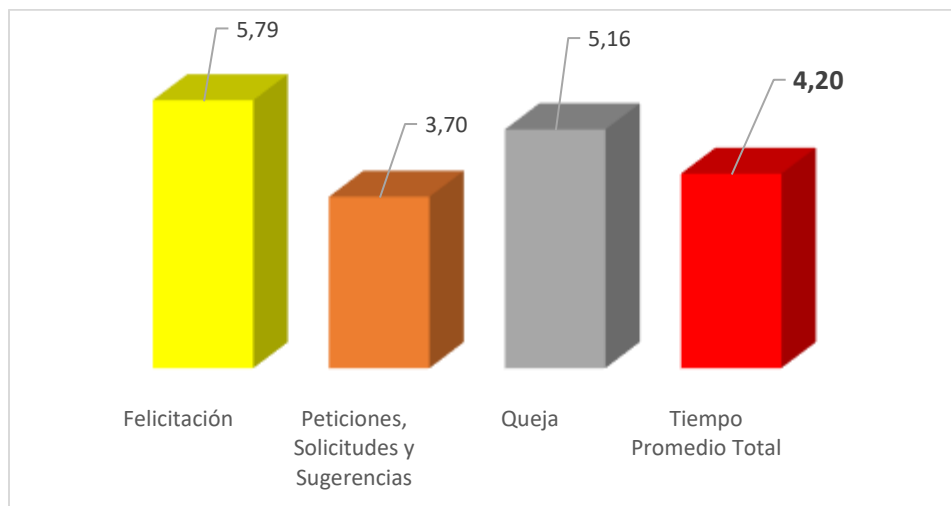
Gráfica No.7 Análisis comparativo de oportunidad en la respuesta, 1er. Trimestre 2025 Vs 2026

### 6.3 Tiempo Promedio de respuesta.

Durante el primer trimestre de 2026, el tiempo promedio total de respuesta a las PQRSF fue de 4 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 3.70 días hábiles, reflejando una gestión eficiente en este tipo de trámites. En segundo lugar, las Quejas y Reclamos presentaron un tiempo promedio de 5.16 días hábiles, manteniéndose dentro de los tiempos definidos normativamente. Finalmente, las Felicitaciones registraron un tiempo promedio de 5.79 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 1er. Trimestre 2026

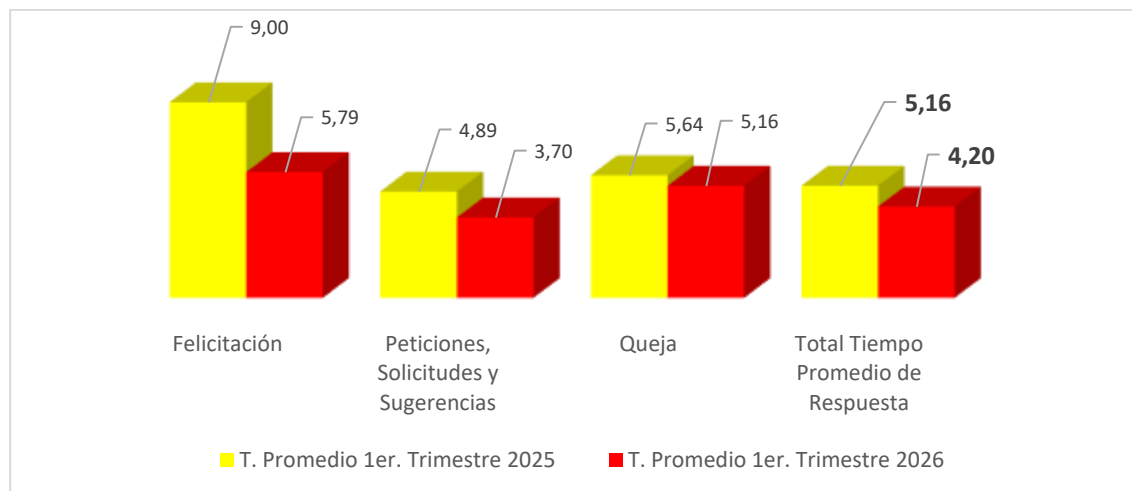
En general, los resultados reflejan una gestión oportuna y eficiente, orientada a mantener la calidad y oportunidad en la atención a los diferentes requerimientos Corporativos.

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

Al analizar el comportamiento por tipología, se observa una reducción en el tiempo promedio general de respuesta, pasando de 5,16 a 4,20 días hábiles.

En particular, las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias evidencian una mejora en los tiempos de atención, al disminuir su promedio de respuesta de 4,89 a 3,70 días hábiles. Por su parte, las Quejas también presentan una reducción, pasando de 5,64 a 5,16 días hábiles. Asimismo, las Felicitaciones registran una mejora significativa, al disminuir su tiempo de respuesta de 9,00 a 5,79 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 2025 VS 2026

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

De las Quejas y Reclamos radicadas durante el primer trimestre del año 2026, 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 SUBTIPOLOGIA SSF                                                                                                                                      | Cuenta de CODIGO TIPOLOGIA SSF |
|----------------------|--------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 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).                  | 5                              |
| 2                    | Subsidio monetario | Pago del subsidio | No cuenta con medio de pago (dificultades en expedición de tarjeta o dificultades en contrato con operadores y/o cajeros, etc.)                                 | 2                              |
| 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                                                                                                                                | 2                              |
| 8                    | Subsidio monetario | Pago del subsidio | (en blanco)                                                                                                                                                     | 1                              |

|    |                     |                                                                                                           |                                                                                                                                     |    |
|----|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 9  | Subsidio monetario  | Pago del subsidio                                                                                         | Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.) | 10 |
| 13 | Subsidio en especie | Textos, útiles escolares                                                                                  | Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados.                            | 5  |
| 21 | Afiliaciones        | Beneficiarios                                                                                             | N/A                                                                                                                                 | 5  |
| 40 | Servicios sociales  | Educación                                                                                                 | Colegios                                                                                                                            | 1  |
| 41 | Servicios sociales  | Educación                                                                                                 | Capacitación                                                                                                                        | 1  |
| 44 | Servicios sociales  | Recreación                                                                                                | Deportes y clubes                                                                                                                   | 1  |
| 45 | Servicios sociales  | Recreación                                                                                                | Eventos                                                                                                                             | 2  |
| 46 | Servicios sociales  | Recreación                                                                                                | Hotelería                                                                                                                           | 4  |
| 48 | Servicios sociales  | Recreación                                                                                                | Centros recreacionales                                                                                                              | 2  |
| 50 | Servicios sociales  | Adulto Mayor                                                                                              | N/A                                                                                                                                 | 1  |
| 61 | Otros               | (Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.) | (en blanco)                                                                                                                         | 1  |
| 62 | Canales de atención | Presencial                                                                                                | Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.                                                                    | 7  |
| 64 | Subsidio monetario  | Prescripción                                                                                              | Según lo señala la normatividad vigente                                                                                             | 2  |
| 65 | Subsidio monetario  | Retroactividad                                                                                            | Según lo señala la normatividad vigente                                                                                             | 2  |
| 67 | Subsidio monetario  | Pago del subsidio                                                                                         | Pignoración retención y deducción                                                                                                   | 1  |
| 77 | Afiliaciones        | Desafiliación trabajadores                                                                                | N/A                                                                                                                                 | 1  |
| 88 | Fondos de ley       | Mecanismo de Protección al Cesante                                                                        | Reconocimiento                                                                                                                      | 1  |

|                      |                    |                   |                                                        |           |
|----------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------------------------------|-----------|
| 43                   | Servicios sociales | Recreación        | Alimentos y bebidas                                    | 1         |
| 66                   | Subsidio monetario | Pago del subsidio | Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios | 1         |
| <b>Total general</b> |                    |                   |                                                        | <b>65</b> |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2026

## 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 primer trimestre de 2026.

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                                                                                                                     | Cuenta de CODIGO TIPOLOGIA SSF |
|----------------------|--------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 9                    | Subsidio monetario | Pago del subsidio | Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)            | 10                             |
| 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). | 5                              |
| 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                                                                                                               | 3                              |
| 2                    | Subsidio monetario | Pago del subsidio | No cuenta con medio de pago (dificultades en expedición de tarjeta o dificultades en contrato con operadores y/o cajeros, etc.)                | 2                              |
| 64                   | Subsidio monetario | Prescripción      | Según lo señala la normatividad vigente                                                                                                        | 2                              |

|                          |                    |                   |                                                                                                                                                                 |    |
|--------------------------|--------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 65                       | Subsidio monetario | Retroactividad    | Según lo señala la normatividad vigente                                                                                                                         | 2  |
| 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  |
| 67                       | Subsidio monetario | Pago del subsidio | Pignoración retención y deducción                                                                                                                               | 1  |
| 66                       | Subsidio monetario | Pago del subsidio | Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios                                                                                                          | 1  |
| Total Subsidio Monetario |                    |                   |                                                                                                                                                                 | 32 |
| 46                       | Servicios sociales | Recreación        | Hotelería                                                                                                                                                       | 4  |
| 45                       | Servicios sociales | Recreación        | Eventos                                                                                                                                                         | 2  |
| 48                       | Servicios sociales | Recreación        | Centros recreacionales                                                                                                                                          | 2  |
| 40                       | Servicios sociales | Educación         | Colegios                                                                                                                                                        | 1  |
| 41                       | Servicios sociales | Educación         | Capacitación                                                                                                                                                    | 1  |
| 44                       | Servicios sociales | Recreación        | Deportes y clubes                                                                                                                                               | 1  |
| 50                       | Servicios sociales | Adulto Mayor      | N/A                                                                                                                                                             | 1  |
| 43                       | Servicios sociales | Recreación        | Alimentos y bebidas                                                                                                                                             | 1  |
| Total Servicios Sociales |                    |                   |                                                                                                                                                                 | 13 |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2026

En el primer trimestre de 2026, se evidencian las siguientes tipologías con mayor número de quejas:

- **Subsidio Monetario:** Con 32 radicaciones, que representan el 49% del total de las quejas y reclamos; se identificaron inconformidades asociadas principalmente a la Tipología 9, relacionadas con fallas operativas, tales como inconsistencias en los sistemas, errores administrativos y dificultades en la comunicación.
- **Servicios sociales:** Con 13 radicaciones, que representan el 20% del total de las quejas y reclamos, se identificaron inconformidades principalmente asociadas a los servicios de recreación. Estas se relacionan con dificultades para acceder al alquiler de cabañas en los centros vacacionales, específicamente por la falta de disponibilidad, posibles inconsistencias en la asignación de cupos y situaciones presentadas en el centro vacacional de Salazar de las Palmas.

## 8.1 Comparativo por Tipologías con la vigencia anterior.

Con relación al primer 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 | 1er. Trimestre 2025 | 1er. Trimestre 2026 |
|--------------------|----------------------|---------------------|---------------------|
| Subsidio monetario | 9                    | 35                  | 10                  |
| Servicios sociales | 46                   | 2                   | 4                   |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 2025 Vs 2026

El análisis comparativo del primer trimestre de 2025 y 2026 evidencia una disminución significativa 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, la Tipología 46 registra un incremento relevante en el número de radicaciones, lo que evidencia la necesidad 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 primer trimestre 2026 presentaron mayor número de quejas y reclamos:

### 9.1. Subsidio.

| CODIGO TIPOLOGIA SSF | CATEGORIA SSF      | TIPOLOGIA SSF     | CAUSA Y/O SUBTIPOLOGÍA SSF                                                                                                          | Cuenta de CODIGO TIPOLOGIA SSF |
|----------------------|--------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 9                    | Subsidio monetario | Pago del subsidio | Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.) | 10                             |

|                           |                     |                            |                                                                                                                                                                 |           |
|---------------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 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).                  | 5         |
| 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                                                                                                                                | 3         |
| 2                         | Subsidio monetario  | Pago del subsidio          | No cuenta con medio de pago (dificultades en expedición de tarjeta o dificultades en contrato con operadores y/o cajeros, etc.)                                 | 2         |
| 64                        | Subsidio monetario  | Prescripción               | Según lo señala la normatividad vigente                                                                                                                         | 2         |
| 65                        | Subsidio monetario  | Retroactividad             | Según lo señala la normatividad vigente                                                                                                                         | 2         |
| 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         |
| 67                        | Subsidio monetario  | Pago del subsidio          | Pignoración retención y deducción                                                                                                                               | 1         |
| 66                        | Subsidio monetario  | Pago del subsidio          | Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios                                                                                                          | 1         |
| Total Subsidio Monetario  |                     |                            |                                                                                                                                                                 | 32        |
| 13                        | Subsidio en especie | Textos, útiles escolares   | Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados.                                                        | 5         |
| Total Subsidio en Especie |                     |                            |                                                                                                                                                                 | 5         |
| 21                        | Afiliaciones        | Beneficiarios              | N/A                                                                                                                                                             | 5         |
| 77                        | Afiliaciones        | Desafiliación trabajadores | N/A                                                                                                                                                             | 1         |
| Total Afiliaciones        |                     |                            |                                                                                                                                                                 | 6         |
| 62                        | Canales de atención | Presencial                 | Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.                                                                                                | 3         |
| Total Canales de Atención |                     |                            |                                                                                                                                                                 | 3         |
| <b>TOTAL SUBSIDIO</b>     |                     |                            |                                                                                                                                                                 | <b>46</b> |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2026

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:

- 9 - Subsidio monetario - Pago del subsidio, con 10 radicaciones y un 22% 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.
- 1 - Subsidio Monetario - Pago del Subsidio, con 5 radicaciones y el 11% 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 11% 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.).
- 8 - Subsidio Monetario - Pago del Subsidio, con 3 radicación y el 17% 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 el caso por el Proceso de subsidio, se confirmó que no registraba pago de aportes del empleador.
- 2 - Subsidio Monetario - Pago del Subsidio, con 2 radicaciones y el 4% 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 contaban con medio de pago actualizado.
- 64 - Subsidio monetario – Prescripción - Según lo señala la normatividad vigente, con 2 radicaciones y el 4% 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 la documentación de beneficiarios en el momento de ingreso a la empresa.
- 65 - Subsidio monetario – Retroactividad. Con 2 radicaciones, que representan el 4% del total de quejas registradas en este proceso, se evidencian inconformidades relacionadas con la aplicación de la retroactividad conforme a la normatividad vigente. Para estos casos,

el Proceso de Subsidio realizó el ajuste correspondiente y el pago de las cuotas de los dos meses anteriores al momento de la acreditación del derecho.

- 3 - Subsidio Monetario - Pago del subsidio, con 1 radicación y el 2% 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.
- 67 - Subsidio monetario - Pago del subsidio - Pignoración retención y deducción Con 1 radicación, que representa el 2% del total de quejas registradas en este proceso, se identificó una inconformidad asociada al no pago de la cuota monetaria durante el trimestre. No obstante, al realizar la verificación por parte del Proceso de Subsidio, se evidenció que la suma de los ingresos del trabajador y su cónyuge superaba los cuatro (4) SMMLV, razón por la cual no se cumplían los requisitos para acceder al subsidio.
- 66 - Subsidio monetario - Pago del subsidio - Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios, Con 1 radicación, que representa el 2% del total de quejas registradas en este proceso, se identificó una inconformidad asociada al no pago de la cuota monetaria durante el trimestre. No obstante, de acuerdo con la respuesta del Proceso de Subsidio, el no pago se originó en la falta de actualización de los documentos del beneficiario por parte del trabajador, requisito necesario para acreditar el derecho al subsidio.
- 13 – Subsidio en especie - textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados, Con 5 radicaciones, que representan el 11% del total de quejas registradas en este proceso, se identificaron inconformidades relacionadas principalmente con situaciones asociadas a la no entrega del kit escolar.
- 21- Afiliación - Beneficiarios, con 5 radicaciones y el 11% 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.
- 77 - Afiliaciones - Desafiliación trabajadores, Con 1 radicación, que representa el 2% del total de quejas registradas en este proceso, se identificó una inconformidad relacionada con la solicitud de retiro del trabajador por parte de la empresa.
- 62 - Canales de atención, Con 3 radicaciones, que representan el 7% del total de quejas registradas en este proceso, se identificaron inconformidades asociadas a la atención presencial en la oficina de subsidio.

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

En comparación con el primer trimestre del año anterior, la Tipología 9 se mantiene como la más representativa y recurrente para el proceso, aunque presenta una disminución del 71%. 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.

En la siguiente tabla se detalla esta información:

| PROCESO  | CATEGORIA SSF      | CODIGO TIPOLOGIA SSF | 1er. TRIMESTRE 2025 | 1er. TRIMESTRE 2026 |
|----------|--------------------|----------------------|---------------------|---------------------|
| Subsidio | Subsidio monetario | 9                    | 35                  | 10                  |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas 2025 Vs 2026

A través de correo electrónico, se socializa al responsable del Proceso de Subsidio, el informe de PQRSF del primer 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                                       | Cuenta de CODIGO TIPOLOGIA SSF |
|---------------------------|---------------------|---------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 46                        | Servicios sociales  | Recreación    | Hotelería                                                        | 4                              |
| 45                        | Servicios sociales  | Recreación    | Eventos                                                          | 2                              |
| 48                        | Servicios sociales  | Recreación    | Centros recreacionales                                           | 2                              |
| 44                        | Servicios sociales  | Recreación    | Deportes y clubes                                                | 1                              |
| 43                        | Servicios sociales  | Recreación    | Alimentos y bebidas                                              | 1                              |
| Total Servicios Sociales  |                     |               |                                                                  | 10                             |
| 62                        | Canales de atención | Presencial    | Inconformidades con servicios brindados por canales de atención. | 1                              |
| Total Canales de Atención |                     |               |                                                                  | 1                              |
| <b>TOTAL RECREACION</b>   |                     |               |                                                                  | <b>11</b>                      |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 1er. Trimestre 2026

Como se observa en la tabla anterior, las principales causas de insatisfacción de los afiliados en el Proceso de Recreación durante el primer trimestre de 2026, corresponden a:

- 46 - Servicios sociales - Recreación, con 4 radicaciones y el 36% 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.
- 45 - Servicios sociales Recreación con 2 radicaciones y el 18% de participación del total de quejas radicadas para este Proceso. El motivo es la inconformidad presentada en eventos realizados por la Corporación.
- 48 – Servicios sociales – Recreación, con 2 radicaciones y el 18% 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 9% de participación del total de quejas radicadas para este Proceso. La queja clasificada en esta tipología corresponde a la inconformidad del usuario porque no se inició la escuela de formación deportiva de tenis.
- 43 – Servicios sociales – Recreación – con 1 radicación y el 9% de participación del total de quejas radicadas para este Proceso. Las quejas que se clasificaron dentro de esta tipología, se dieron por la inconformidad de usuarios por el servicio de alimentación en el Ecoparque.
- 62 – canales de atención, con 1 radicación y el 9% de participación del total de quejas radicadas a este Proceso. Esta queja hace referencia a la inconformidad con la atención presencial en el centro de experiencias por asesor de Recreación.

### 9.2.1 Comparativo del Proceso con la vigencia anterior

En comparación con el primer trimestre del año anterior, la Tipología 46 – Servicios Sociales: Recreación – Hospedaje, 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 un incremento del 100%, al pasar de 2 radicaciones en 2025 a 4 en 2026, comportamiento que se detalla en la siguiente tabla:

| PROCESO    | CATEGORIA SSF      | CODIGO TIPOLOGIA SSF | 1er. Trimestre 2025 | 1er. Trimestre 2026 |
|------------|--------------------|----------------------|---------------------|---------------------|
| Recreación | Servicios sociales | 46                   | 2                   | 4                   |

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 2025 Vs 2026

A través de correo electrónico, se socializa al Responsable del Proceso de Recreación, el informe de PQRSF del primer trimestre de 2026 y la relación de las mismas, para que se realice el análisis y se tomen las acciones que contribuyan al mejoramiento continuo.

## 10 SEGUIMIENTOS.

### 10.1 ACCESIBILIDAD

De acuerdo con la Circular Única de la SSF en su numeral 9.7 “Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad”, a la fecha la Corporación presenta un 72% de cumplimiento en criterios ejecutados, mientras que el 28% restante se encuentra en etapa de desarrollo e implementación.

### 10.2 PROTOCOLOS DE ATENCION.

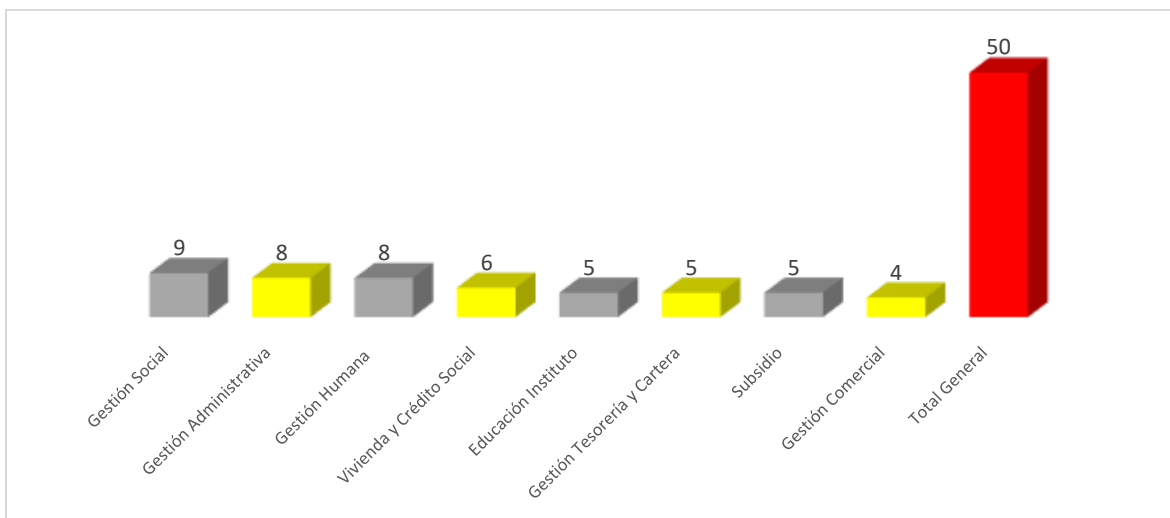
A continuación, se presenta un desglose detallado de los resultados obtenidos en el seguimiento realizado al cumplimiento del protocolo de atención tanto telefónica como presencial, con el objetivo de evaluar su adherencia a los estándares establecidos y asegurar la calidad en el servicio brindado.

#### 10.2.1 PROTOCOLO DE ATENCION TELEFÓNICA.

En la medición realizada durante el primer trimestre de 2026, se obtuvo respuesta a 50 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.

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

A continuación se presenta la distribución de manera gráfica de los seguimientos efectuados por proceso, durante el primer trimestre de 2026:



Gráfica No. 10 Seguimiento por Procesos 1er. Trimestre 2026. Fuente: Atención telefónica PL-Sc-Fo-19

Como se puede observar en la gráfica anterior, el Proceso de Gestión social representó el 18% del total de seguimientos realizados; Gestión Administrativa y Gestión Humana representaron 16% cada uno; Vivienda y crédito social representó el 12%; Educación Instituto, Gestión Tesorería y Cartera y Subsidio representaron cada uno el 10% y Gestión comercial el 8%.

#### 10.2.1.2 Cumplen con el Protocolo telefónico.

De un total de 50 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    |
|-----------------------------|-----------|
| Gestión Social              | 9         |
| Gestión Administrativa      | 8         |
| Gestión Humana              | 8         |
| Vivienda y Crédito Social   | 6         |
| Educación Instituto         | 5         |
| Gestión Tesorería y Cartera | 5         |
| Subsidio                    | 5         |
| Gestión Comercial           | 4         |
| <b>Total General</b>        | <b>50</b> |

Fuente: Atención telefónica PL-Sc-Fo-19 1er. trimestre 2026

## Conclusión.

- El 100% de las personas que respondieron al ejercicio de medición cumplieron con el protocolo de atención telefónica.

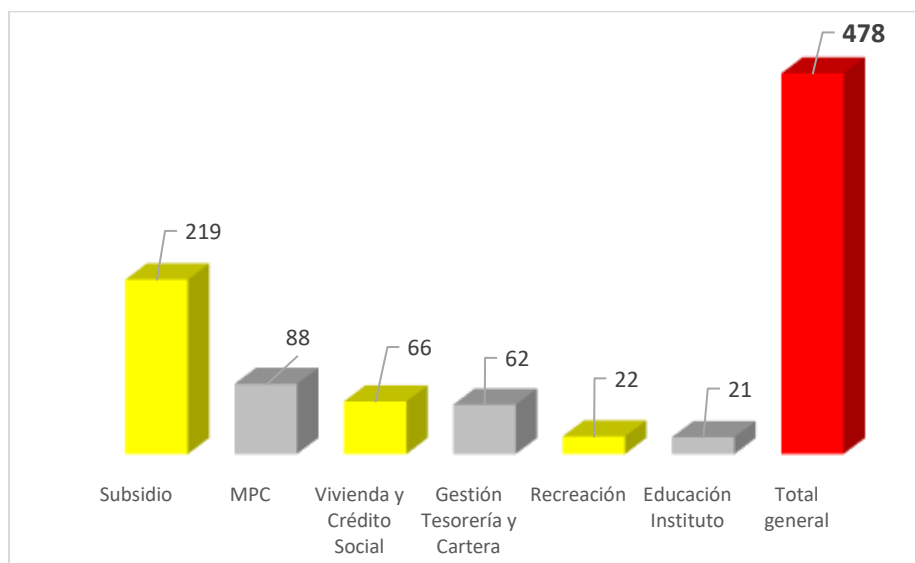
### 10.2.2 PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL

En el primer trimestre de 2026, 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 46% correspondió al personal de atención al cliente del Proceso de Subsidio; el 18% al Proceso de Mecanismo de Protección al Cesante (MPC); el 14% al Proceso de Vivienda y Crédito Social; el 13% al Proceso de Gestión de Tesorería y Cartera; el 5% al Proceso de Recreación y el 4% al Proceso de Educación Instituto.

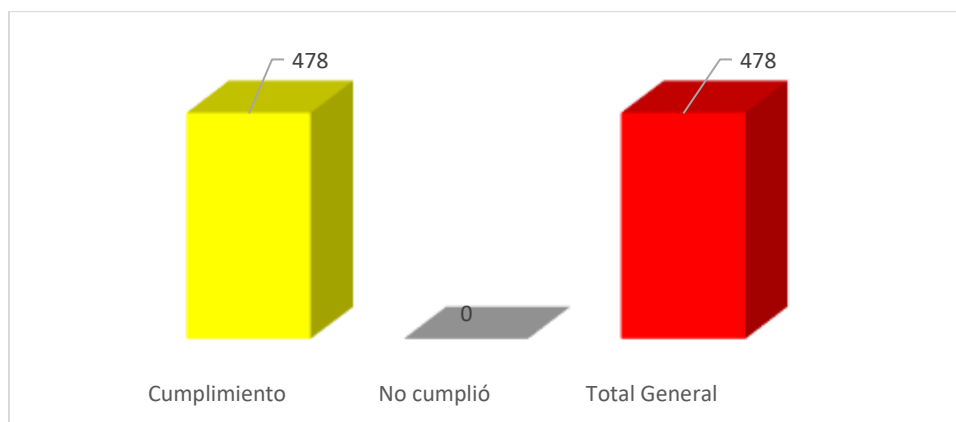
A continuación, se presenta el detalle del total de seguimientos realizados por procesos:



Gráfica No. 11 Seguimiento por Procesos 1er. Trimestre 2026. 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 1er. trimestre 2026

## 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 DE LA OFICINA DE SUBSIDIO COMFANORTE

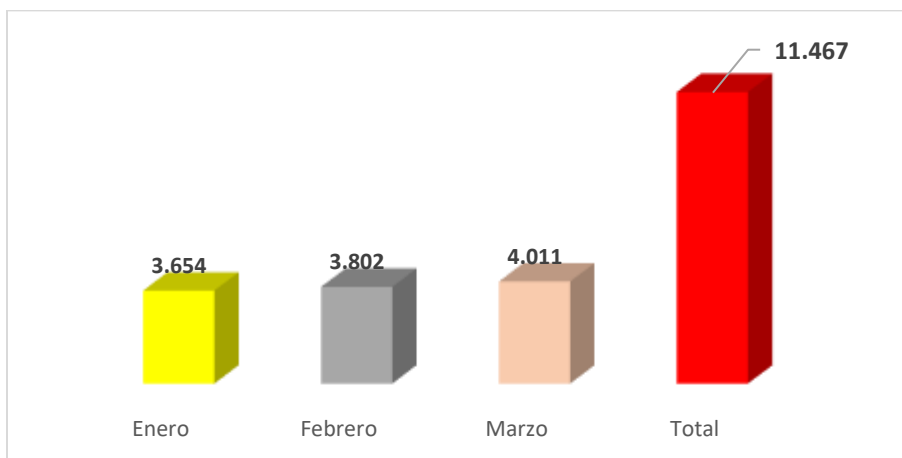
A continuación, se presenta el informe correspondiente al comportamiento de los turnos atendidos, durante el primer trimestre de 2026.

### 10.3.1 TRAMITES QUE SE REALIZAN.

- 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

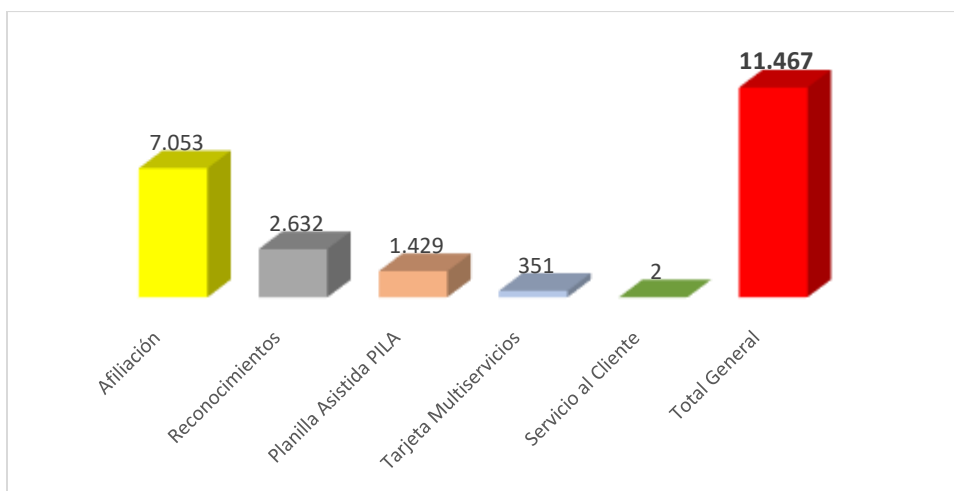
Durante el primer trimestre de 2026, se atendieron 11.467 usuarios en la oficina de Subsidio de Comfanorte. Del total de atenciones registradas, el 32% correspondió al mes de enero, el 33% al mes de febrero y el 35% al mes de marzo, como se evidencia en la siguiente gráfica:



Gráfica No.12 Total turnos atendidos 1er. Trimestre de 2026

### 10.3.1 TOTAL TURNOS ATENDIDOS POR TRÁMITE

Durante el primer trimestre de 2026, el 62% de las atenciones registradas en la oficina de Subsidio de Comfanorte correspondió a trámites de afiliación de trabajadores y beneficiarios; el 23% a reconocimiento de la cuota monetaria; el 12% a asesorías relacionadas con la planilla PILA; y el 3% a la entrega de la Tarjeta Multiservicios, como se muestra en la siguiente gráfica:

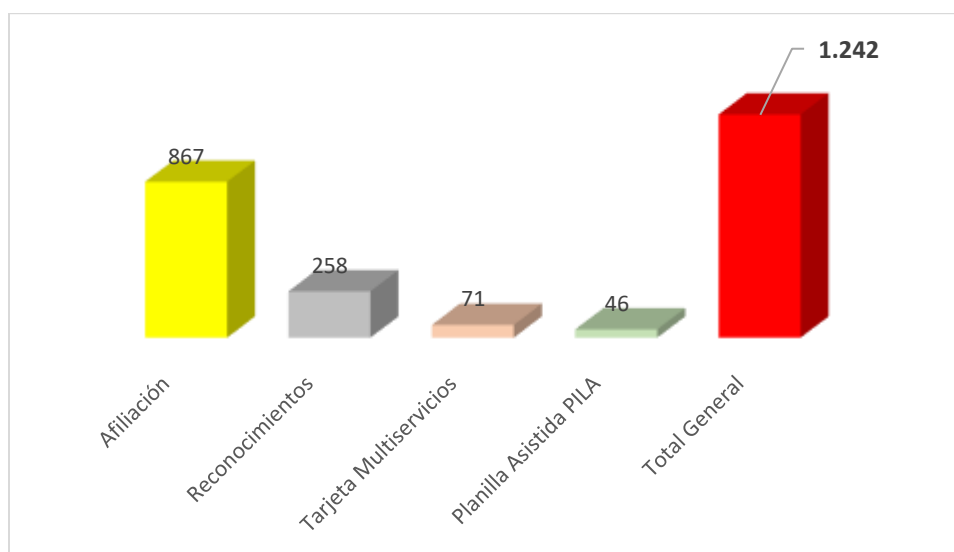


Gráfica No.13 Total turnos atendidos por trámite 1er. Trimestre de 2026

### 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 primer trimestre de 2026, 1.242 personas, es decir el 11%, 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:



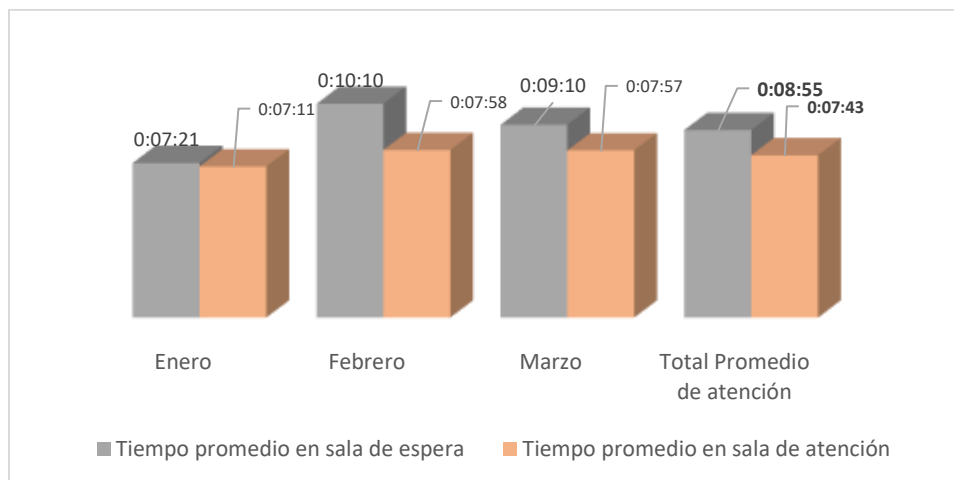
Gráfica 14. Total, turnos prioritarios atendidos 1er. trimestre 2026 oficina de subsidio

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

Durante el primer trimestre de 2026, el tiempo promedio de espera en la oficina de Subsidio fue de 0:08:55 minutos, mientras que el tiempo promedio de atención en ventanilla fue de 0:07:43 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 1er. Trimestre 2026

### 10.3.4 PRODUCTIVIDAD POR ASESOR

A continuación, se detalla el total de personas atendidas, por asesor y tipo de servicio, durante el primer trimestre de 2026:

| Tipo de Servicio       | Asesor              | Total         |
|------------------------|---------------------|---------------|
| Afiliaciones           | Robín Kelin         | 2.531         |
| Afiliaciones           | Geicel Pimienta     | 1.720         |
| Afiliaciones           | Karent Pérez        | 1.625         |
| Planilla Pila          | Jazmín Duarte       | 1.429         |
| Reconocimientos        | Carmen Ospino       | 1.326         |
| Reconocimientos        | Jarid Reyes         | 1.306         |
| Afiliaciones           | David Restrepo      | 617           |
| Tarjeta Multiservicios | Mayra Rodríguez     | 351           |
| Afiliaciones           | Claudia Mendoza     | 299           |
| Afiliaciones           | Carol Ballesteros   | 231           |
| Afiliaciones           | Katia García        | 25            |
| Afiliaciones           | William Yáñez       | 5             |
| Servicio al cliente    | Alexandra Rodríguez | 2             |
| <b>Total General</b>   |                     | <b>11.467</b> |

Turnos atendidos por asesor en el 1er. Trimestre 2026

### Conclusión:

Durante el primer trimestre de 2026, 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 11.467 personas atendidas, el 3% (397 usuarios) registró tiempos de espera

superiores a 30 minutos, de acuerdo con el reporte del sistema de información de turnos.

## 10.4 SEGUIMIENTO DE ATENCION PLATAFORMA WISE

Durante el primer trimestre de 2026, mediante los canales digitales WhatsApp (300 912 7111), Facebook e Instagram, se atendió un total de 497 casos. A continuación, se presenta el detalle del grupo responsable de la atención, así como, el número de casos asignados y gestionados:

| Grupo de Atención        | Asignadas  | Gestionadas |
|--------------------------|------------|-------------|
| BOT Comfanorte           | 24         | 24          |
| Comunicaciones Consultas | 455        | 455         |
| Recreación               | 1          | 1           |
| Subsidio                 | 17         | 17          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>     | <b>497</b> | <b>497</b>  |

Fuente: Reporte productividad grupos plataforma Wise 1er. Trimestre 2026

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.

## 11 TALLERES DE FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

Durante el primer trimestre de 2025, se desarrolló la Formación y Toma de Conciencia en las Directrices en materia de atención al cliente al personal del centro de experiencias 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 102 llamadas, encontrándose que el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con las respuestas recibidas.
- **806 oportunidad en la respuesta:** De las 245 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 50 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 478 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 primer trimestre de 2026, la Corporación obtuvo muy buenos resultados en la atención al ciudadano, cumpliendo al 100% con los tiempos de respuesta, los protocolos y la satisfacción de los usuarios en las respuestas emitidas por los Procesos.

Esto demuestra que las solicitudes se están gestionando de manera ágil y adecuada, y que el equipo de trabajo está comprometido con brindar un servicio claro, oportuno y de calidad. Además, se evidencia una aplicación consistente de los lineamientos establecidos y una mejora en la forma en que se atienden las necesidades de los usuarios.

En general, estos resultados fortalecen la confianza de los ciudadanos y reflejan una atención cada vez más organizada, eficiente y enfocada en el buen servicio.

Sin otro particular

**EDGAR ORLANDO DIAZ CACERES**  
Jefe de Planeación

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