

INFORME DE GESTION DE PQRSF DEL SEGUNDO 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
- Correo Institucional: Siau@comfanorte.com.co
- Redes Sociales: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube

Canal telefónico:

- Línea Telefónica: (+57) 300 912 7111
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 97 5000

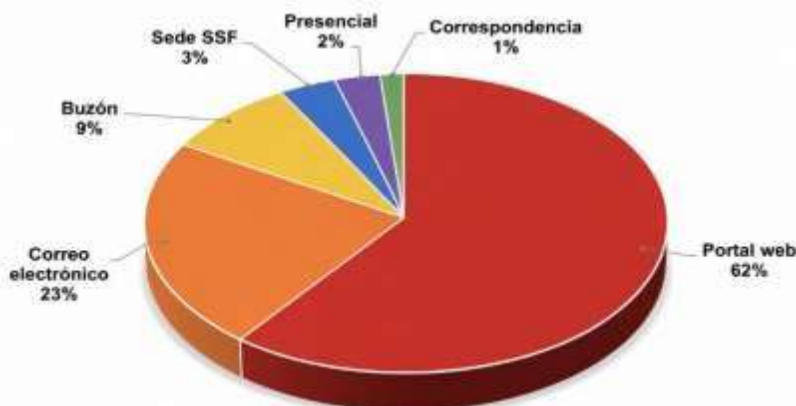
Canales Presenciales:

- 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 segundo trimestre de 2026, se recibieron 320 PQRSF a través de los canales habilitados. El Portal web fue el canal más utilizado, representando el 62% de las solicitudes;

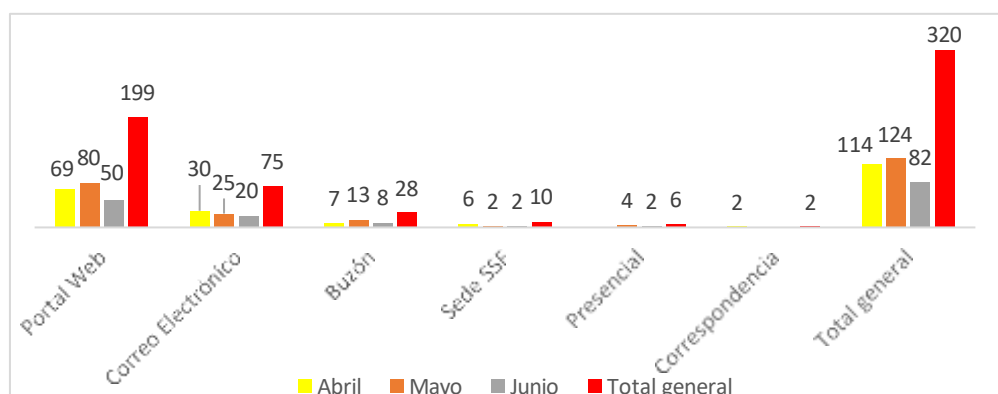
seguido por Correo electrónico con el 23%; el Buzón de sugerencias con el 9%; la sede electrónica de la SSF con el 3%; de manera Presencial 2% y la Oficina de Correspondencia 1%. La distribución detallada por canal se presenta en el siguiente gráfico:



Gráfica No.1 Análisis porcentaje de usos de los canales de atención 2do. Trimestre 2026

2.1 PQRSF Recepcionadas por mes por cada canal de atención:

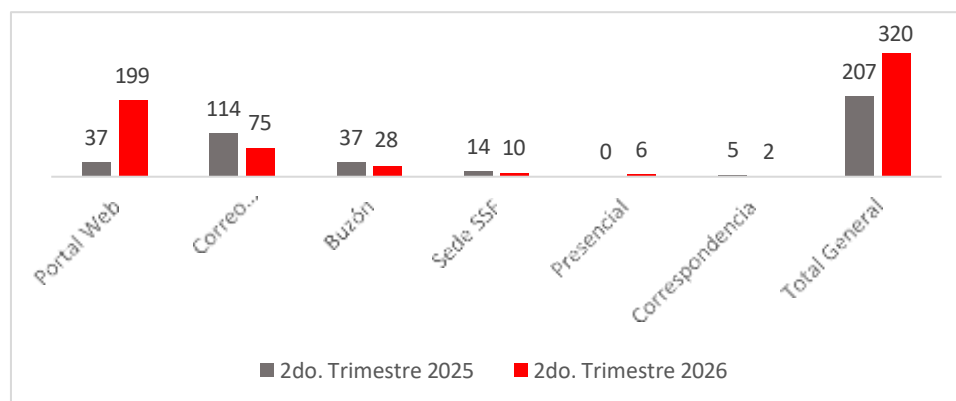
A continuación, se presenta una gráfica que ilustra el total de PQRSF recepcionadas mensualmente, discriminadas por el canal a través del cual fueron ingresadas, durante el segundo trimestre de 2026. Esta información es fundamental para comprender la dinámica de las solicitudes de atención al cliente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



Gráfica No.2 Canales de atención 2do. Trimestre 2026

2.2 Comparativo de PQRSF recepcionadas por cada canal de atención:

En la siguiente gráfica, se presenta una comparación entre el segundo 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 2do. Trimestre 2025 Vs 2026

Durante el segundo trimestre de 2026 se evidenció un incremento del 55% en el total de solicitudes recibidas, al pasar de 207 registros en el segundo trimestre de 2025 a 320 registros en el mismo periodo de 2026, lo cual refleja un aumento general en la demanda de atenciones por parte de los usuarios.

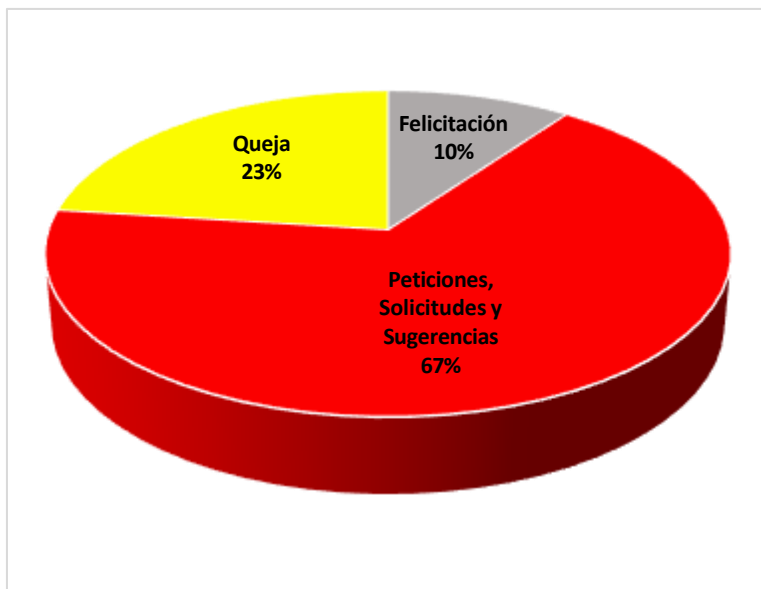
En relación con los canales de recepción, el Portal Web se consolidó como el medio de mayor utilización, registrando un incremento del 438%, lo que evidencia una creciente preferencia por los canales digitales de atención y autogestión. De igual forma, el canal Presencial registró 6 solicitudes durante el segundo trimestre de 2026, mientras que en el mismo periodo de 2025 no presentó registros.

Por el contrario, se observó una disminución significativa en el uso de los canales tradicionales. Correspondencia presentó una reducción del 60%; el Correo Electrónico disminuyó en 34%; el Buzón registró una reducción del 24% y la Superintendencia de Subsidio Familiar disminuyó en 29%, favoreciendo la transición progresiva hacia medios digitales, la trazabilidad de las solicitudes y la eficiencia en la gestión del servicio.

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 una atención más ágil y eficiente, sin descuidar la atención a la población que aún depende 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 2do. Trimestre 2026

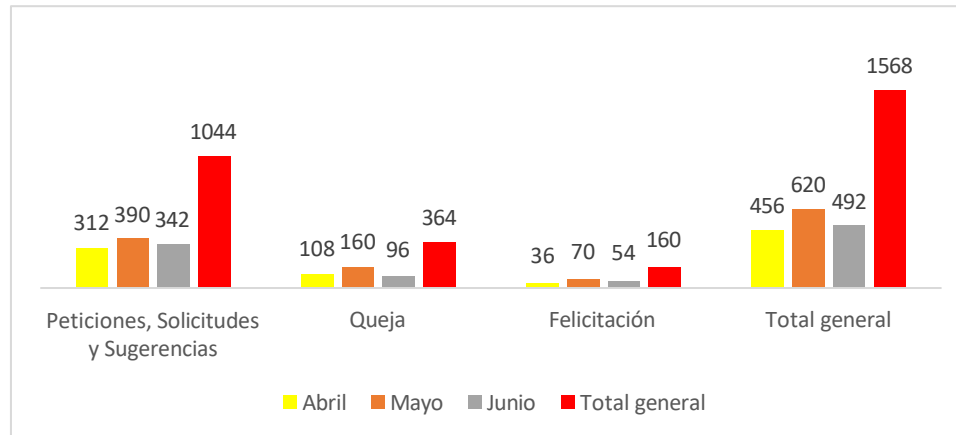
Durante el segundo trimestre de 2026, las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias representaron el 67% del total de las PQRSF, lo que evidencia que la mayoría de los ciudadanos utiliza este mecanismo principalmente para obtener información y realizar solicitudes relacionadas con los servicios ofrecidos por la Caja.

Las Quejas representaron el 23%, 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 10%, 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 2do. Trimestre 2026

Como se observa en la gráfica anterior, durante el segundo trimestre de 2026, el mes de mayo representó el 40% del total de PQRSF radicadas, seguido junio con el 31%, mientras que abril registró el 29%. Esta distribución evidencia que mayo concentró la mayor cantidad de solicitudes durante el trimestre, manteniéndose junio como el segundo mes con mayor participación y abril como el de menor registro dentro del período analizado.

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

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron 320 PQRSF, mientras que durante el mismo periodo de 2025 se registraron 206 radicaciones, lo que representa un incremento del 55%.

Al analizar el comportamiento por tipología, se observa que las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias presentaron el mayor aumento, pasando de 97 registros en 2025 a 213 en 2026, equivalente a un incremento del 120%. Este comportamiento evidencia una mayor utilización de los mecanismos institucionales por parte de los usuarios para realizar consultas, solicitar información y gestionar requerimientos relacionados con los servicios de la Corporación.

Las Felicitaciones también registraron una variación positiva importante, pasando de 11 a 32 registros, lo que representa un incremento del 191%. Este resultado refleja una mayor

manifestación de satisfacción por parte de los usuarios frente a la atención recibida y los servicios prestados.

Por otra parte, las Quejas presentaron una disminución del 23%, al pasar de 98 radicaciones en el segundo trimestre de 2025 a 75 en el mismo periodo de 2026. Este comportamiento puede asociarse al fortalecimiento de los procesos de atención, la mejora continua de los servicios y las acciones implementadas por los diferentes procesos de la Corporación para atender las necesidades de los afiliados y usuarios.

En términos generales, el incremento en las PQRSF durante el segundo trimestre de 2026 estuvo impulsado principalmente por el aumento de las peticiones y solicitudes de información, mientras que las quejas evidenciaron una reducción significativa, situación que constituye un indicador favorable para la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Motivo	Abril		Mayo		Junio		Total general		%	Tendencia
	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026		
Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	29	78	36	78	32	57	97	213	+120%	↑
Queja	42	27	32	32	24	16	98	75	-23%	↓
Felicitación	1	9	4	14	6	9	11	32	191%	↑
Total General	72	114	72	124	62	82	206	320		

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 2do. Trimestre 2026

5. PQRSF ASIGNADAS POR PROCESOS

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

Proceso	Felicitación	Peticiones, Solicitudes y Sugerencias	Queja	Total general	%
Subsidio	1	173	51	225	70
Recreación	12	2	9	23	7
Gestión Comercial	4	14	4	22	7

Educación Instituto	6	3	2	11	3
Gestión social	7	1	2	10	3
Vivienda y Crédito social	1	8	1	10	3
MPC	-	8	1	9	3
Educación Colegio	1	2	4	7	2
Gestión Tesorería y Cartera	-	1	1	2	0,3
Gestión jurídica	-	1	0	1	0,3
Total general	32	213	75	320	100

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 2do. Trimestre 2026

- **Subsidio:** Es el proceso con el mayor número de interacciones, con 225 registros, que representan el 70% del total de PQRSF. La categoría predominante corresponde a Peticiones, Solicitudes y Sugerencias con 173 casos, seguida de Quejas y Reclamos con 51 casos, y Felicitaciones con 1 casos.
- **Recreación:** Registró 23 radicaciones, equivalentes al 7% del total de PQRSF. Se destaca por presentar el mayor número de felicitaciones de la Corporación, con 12 registros, además de 9 Quejas y 2 Peticiones, Solicitudes y Sugerencias.
- **Gestión comercial** Registró 22 radicaciones, correspondientes al 7% del total. La categoría con mayor participación corresponde a Peticiones, Solicitudes y Sugerencias con 14 casos, seguida de 4 Quejas y 4 Felicitaciones.
- **Educación Instituto:** Registró 11 PQRSF, equivalentes al 3% del total. Se destaca por presentar 6 Felicitaciones, 3 Peticiones, Solicitudes y Sugerencias y 2 Quejas.
- **Gestión Social, Vivienda y Crédito Social:** Registraron 10 PQRSF cada uno, representando el 3% del total de las solicitudes recibidas durante el trimestre.
- **MPC:** Registró 9 PQRSF, equivalentes al 3% del total, concentradas principalmente en Peticiones, Solicitudes y Sugerencias.
- **Otros procesos:** Los demás procesos presentaron una participación inferior al 3% del total de PQRSF, reflejando un bajo volumen de requerimientos e inconformidades durante el período evaluado.

5.1 Comparativo entre Procesos vigencia anterior.

Al comparar los resultados obtenidos durante el segundo trimestre de 2026 frente al mismo período de 2025, se evidencia un incremento general del 55,3% en el número de PQRSF recibidas, al pasar de 206 registros en 2025 a 320 registros en 2026.

El proceso de Subsidio continúa concentrando el mayor volumen de PQRSF de la Corporación, registrando un aumento de 138 a 225 solicitudes, equivalente a un crecimiento del 63,0%. Este comportamiento está asociado principalmente al incremento de peticiones, solicitudes de información y requerimientos relacionados con los diferentes beneficios administrados por el proceso.

Gestión Comercial presentó una de las mayores variaciones positivas, pasando de 5 registros en 2025 a 22 en 2026, lo que representa un incremento del 340%. De igual manera, Vivienda y Crédito Social aumentó de 1 a 10 registros, mientras que Educación Colegio pasó de 1 a 7 PQRSF y Educación Insti tuto de 4 a 11 registros.

Recreación registró un aumento moderado al pasar de 18 a 23 PQRSF, mientras que MPC incrementó sus registros de 4 a 9 solicitudes durante el período evaluado.

Por otra parte, Gestión Social presentó una disminución significativa, pasando de 27 PQRSF en el segundo trimestre de 2025 a 10 registros en 2026, comportamiento que puede estar asociado al fortalecimiento de los mecanismos de atención y a las acciones implementadas para mejorar la experiencia de los usuarios.

Asimismo, Gestión Humana registró 7 PQRSF durante el segundo trimestre de 2025 y no presentó registros durante el mismo período de 2026.

En términos generales, el comportamiento comparativo evidencia un mayor uso de los canales institucionales para la presentación de peticiones, solicitudes y requerimientos por parte de los usuarios, especialmente en los procesos relacionados con Subsidio, Gestión Comercial y Vivienda y Crédito Social.

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.

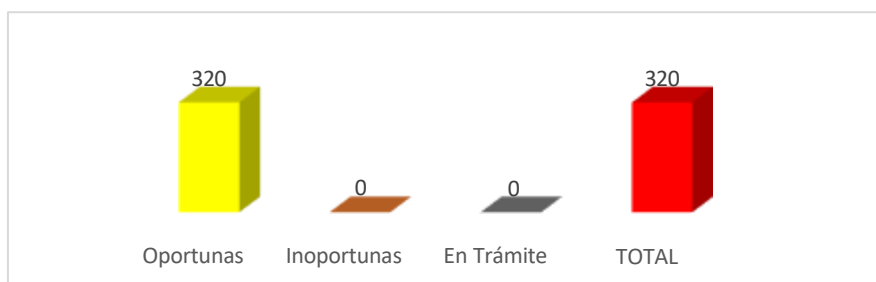
Proceso	Felicitación		Peticiónes, Solicitudes y Sugerencias		Queja		Total general		%
	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	
Subsidio	-	1	64	173	74	51	138	225	63
Recreación	6	12	1	2	11	9	18	23	28
Gestión Comercial	1	4	2	14	2	4	5	22	340
Gestión social	4	7	14	1	9	2	27	10	-63
Educación Instituto	-	6	2	3	2	2	4	11	175
MPC	-	-	4	8	-	1	4	9	125
Vivienda y Crédito social	-	1	1	8	-	1	1	10	900
Educación Colegio	-	1	1	2	-	4	1	7	600
Gestión Humana	-	-	7	-	-	-	7	0	-100
Gestión Tesorería y Cartera	-	-	1	1	-	1	1	2	100
Gestión jurídica	-	-	-	1	-	-	0	1	0
Total general	11	32	97	213	98	75	206	320	55,34

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 2do. Trimestre 2025 Vs 2026

6. TIEMPOS DE RESPUESTA.

6.1 Oportunidad en la respuesta.

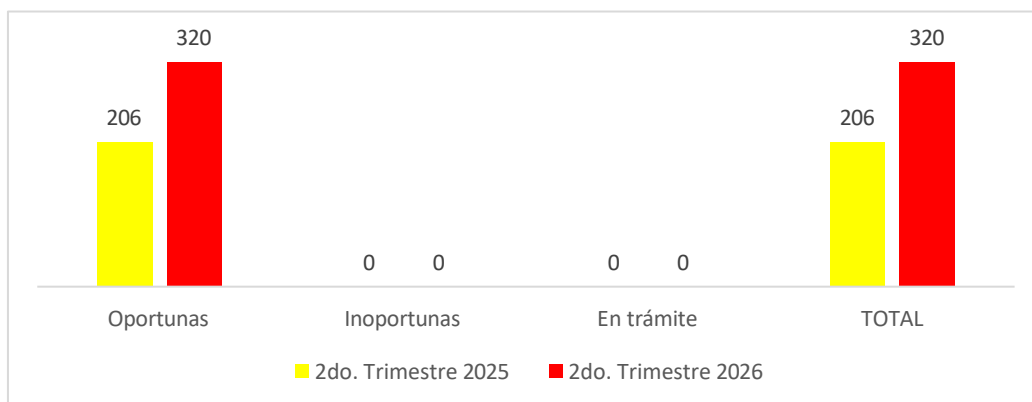
Durante el periodo evaluado, se dio respuesta oportuna al total de 320 PQRSF radicadas, cumpliendo con los plazos establecidos en la normatividad vigente. Este resultado evidencia la eficiencia en la gestión y el compromiso corporativo con la atención oportuna de las solicitudes, quejas y requerimientos presentados por los usuarios, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Gráfica No.6 Oportunidad en la respuesta a PQRSF 2do. Trimestre 2026

6.2 Comparativo con la vigencia anterior Oportunidad en la respuesta.

En comparación con el segundo 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, 2do. Trimestre 2025 Vs 2026

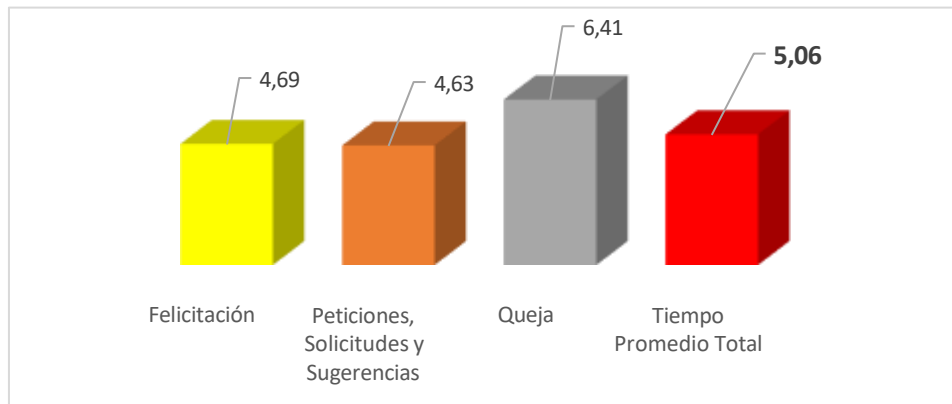
6.3 Tiempo Promedio de respuesta.

Durante el segundo trimestre de 2026, 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 4,63 días hábiles, reflejando eficiencia en la gestión de este tipo de trámites. Por su parte, las Felicitaciones presentaron un tiempo promedio de respuesta de 4,69 días hábiles.

Las Quejas registraron un tiempo promedio de respuesta de 6,41 días hábiles, siendo la tipología con mayor tiempo de gestión; sin embargo, se mantuvieron dentro de los términos establecidos para su atención.

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 2do. 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.

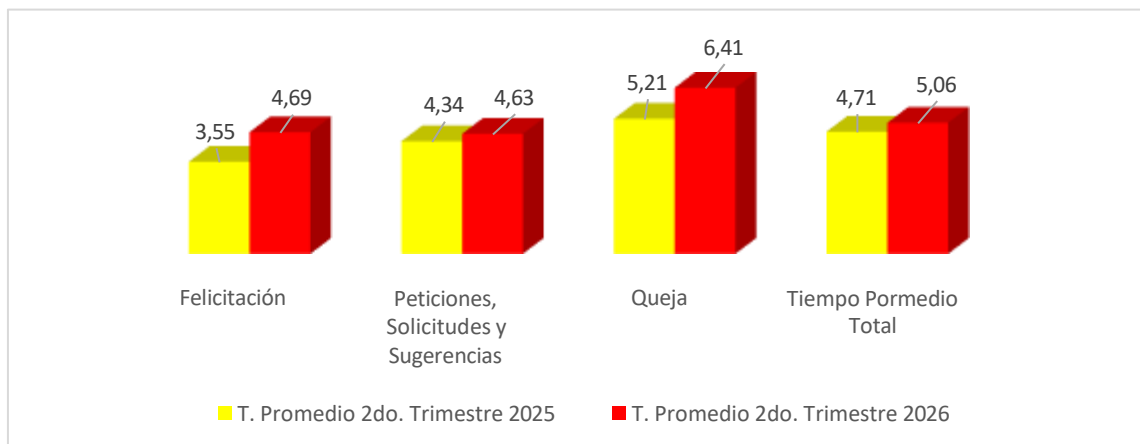
6.4 Comparativo con la vigencia anterior del Tiempo Promedio de respuesta.

Durante el segundo trimestre de 2026, el tiempo promedio general de respuesta a las PQRSF fue de 5,06 días hábiles, mientras que para el mismo período de 2025 fue de 4,71 días hábiles.

Al analizar el comportamiento por tipología, se observa un incremento moderado en los tiempos promedio de respuesta. Las Peticiones, Solicitudes y Sugerencias pasaron de 4,34 a 4,63 días hábiles, mientras que las Quejas aumentaron de 5,21 a 6,41 días hábiles. De igual manera, las Felicitaciones registraron una variación al pasar de 3,55 a 4,69 días hábiles.

A pesar de estas variaciones, la Corporación mantuvo el cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta durante ambos períodos, garantizando la atención de las PQRSF dentro de los términos establecidos y evidenciando una gestión eficiente frente al incremento en el volumen de solicitudes recibidas durante la vigencia 2026.

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 SUBTIPOLOGÍA 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).	4
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.)	5
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.)	6
9	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)	9
19	Afiliaciones	Empresas	N/A	1
20	Afiliaciones	Trabajador	N/A	1

21	Afiliaciones	Beneficiarios	N/A	6
30	Fondos de Ley	Foniñez	Todo lo relacionado con el fondo FONIÑEZ	2
33	Fondos de Ley	Fovis	Fovis Urbano - Mejoramiento Y/O Construcción Sitio Propio	1
40	Servicios sociales	Educación	Colegios	4
41	Servicios sociales	Educación	Capacitación	2
44	Servicios sociales	Recreación	Deportes y clubes	1
45	Servicios sociales	Recreación	Eventos	3
46	Servicios sociales	Recreación	Hotelería	4
48	Servicios sociales	Recreación	Centros recreacionales	1
61	Otros	(Dato sujeto a verificación, realmente estos requerimientos no pueden ser clasificado en otra categoría.)	(en blanco)	3
62	Canales de atención	Presencial	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	2
66	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios	6
67	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Pignoración retención y deducción	6
65	Subsidio monetario	Retroactividad	Según lo señala la normatividad vigente	2
68	Subsidio monetario	Subsidio extraordinario	Por fallecimiento de trabajador o beneficiario	1
78	Afiliaciones	Actualización de datos del empleador	N/A	1
79	Afiliaciones	Actualización de datos del trabajador	N/A	1

127	Servicios sociales	Aspectos administrativos de las cajas de compensación	Por inconvenientes administrativos	1
136	Normatividad Vigente	Ley 1581 de 2012 – Ley de Habeas Data	N/A	1
Total general				75

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 2do. 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 segundo 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.)	9
7	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)	6
66	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios	6
67	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Pignoración retención y deducción	6
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.)	5
1	Subsidio monetario	Prescripción	No acreditación (no se ha girado el subsidio debido a que el trabajador no ha entregado la documentación requerida para acreditar el derecho).	4
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
68	Subsidio monetario	Subsidio extraordinario	Por fallecimiento de trabajador o beneficiario	1
Total Subsidio Monetario				40
46	Servicios sociales	Recreación	Hotelería	4
40	Servicios sociales	Educación	Colegios	4
45	Servicios sociales	Recreación	Eventos	3
41	Servicios sociales	Educación	Capacitación	2
44	Servicios sociales	Recreación	Deportes y clubes	1
48	Servicios sociales	Recreación	Centros recreacionales	1
127	Servicios sociales	Aspectos administrativos de las cajas de compensación	Por inconvenientes administrativos	1
Total Servicios Sociales				16

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 2do. Trimestre 2026

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

- **Subsidio Monetario:** Con 40 radicaciones, que representan el 53% 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 16 radicaciones, que representan el 21% del total de las quejas y reclamos, se identificaron inconformidades principalmente asociadas a los servicios de recreación y colegio. 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	2do. Trimestre 2025	2do. Trimestre 2026
Subsidio monetario	9	27	9
Servicios sociales	46	5	4

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

El análisis comparativo del segundo 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.

De igual manera, en la Tipología 46 presentó una disminución, pasando de 5 a 4 radicaciones durante el período evaluado. Este resultado evidencia una reducción en las inconformidades asociadas a esta tipología; no obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las acciones de seguimiento y mejora continua, con el fin de prevenir su recurrencia y garantizar la calidad de los servicios prestados.

En términos generales, los resultados comparativos muestran una reducción en las principales tipologías de quejas y reclamos registradas durante el segundo trimestre de 2026 frente al mismo período de la vigencia anterior, lo que evidencia el impacto positivo de las acciones implementadas para la mejora de los procesos y la atención a los usuarios.

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

A continuación, se detallan los dos (2) Procesos que en el segundo 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.)	9

7	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multifiliación, fallecimiento, etc.)	6
66	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Actualización de datos personas a cargo/ beneficiarios	6
67	Subsidio monetario	Pago del subsidio	Pignoración retención y deducción	6
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.)	5
1	Subsidio monetario	Prescripción	No acreditación (no se ha girado el subsidio debido a que el trabajador no ha entregado la documentación requerida para acreditar el derecho).	4
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
68	Subsidio monetario	Subsidio extraordinario	Por fallecimiento de trabajador o beneficiario	1
Total Subsidio Monetario				40
21	Afiliaciones	Beneficiarios	N/A	6
20	Afiliaciones	Trabajador	N/A	1
78	Afiliaciones	Actualización de datos del empleador	N/A	1
79	Afiliaciones	Actualización de datos del trabajador	N/A	1
Total Afiliaciones				9
62	Canales de atención	Presencial	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención.	1
Total Canales de Atención				1
TOTAL SUBSIDIO				50

Fuente: Seguimiento a PQRSF y Consultas y Reclamos Habeas Data 2do. 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 9 radicaciones y un 18% 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.
- 7 - Subsidio monetario - Pago del subsidio, con 6 radicaciones y el 12% 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, multiafiliación, fallecimiento, etc.).
- 66 - Subsidio monetario – Pago del subsidio – Actualización de datos personas a cargo/beneficiarios, con 6 radicaciones y el 12% 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.
- 67 - Subsidio monetario - Pago del subsidio - Pignoración retención y deducción con 6 radicación, que representa el 12% 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.
- 2 - Subsidio Monetario - Pago del Subsidio, con 5 radicaciones y el 10% 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.
- 1 - Subsidio Monetario - Pago del Subsidio, con 4 radicaciones y el 8% 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.

- 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.
- 68 - Subsidio monetario – Subsidio Extraordinario, con 1 radicación y el 2% de participación del total de quejas radicadas a este Proceso. La queja estuvo relacionada con el reconocimiento del subsidio extraordinario por fallecimiento de trabajador o beneficiario, para lo cual fue necesario verificar el cumplimiento de los requisitos y soportes establecidos para este beneficio.
- 21- Afiliación - Beneficiarios, con 6 radicaciones y el 12% 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.
- 20 - Afiliaciones – Trabajador, con 1 radicación y el 2% del total de quejas registradas en este proceso. La inconformidad se relacionó con situaciones presentadas durante el proceso de afiliación del trabajador, requiriendo validación y acompañamiento por parte del área responsable.
- 78 - Afiliaciones – Actualización de datos del Empleador, Con 1 radicación, que representa el 2% del total de quejas registradas en este proceso, la queja estuvo asociada a la actualización de información del empleador dentro de los registros institucionales, situación que requirió revisión y ajuste de la información reportada.
- 79 - Afiliaciones – Actualización de datos del Trabajador, Con 1 radicación, que representa el 2% del total de quejas registradas en este proceso, la inconformidad estuvo relacionada con la actualización de datos del trabajador y la validación de la información requerida para mantener actualizados los registros de afiliación.
- 62 - Canales de atención, con 1 radicación, que representan el 2% 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 segundo trimestre del año anterior, la Tipología 9 se mantiene como la más representativa y recurrente para el proceso, aunque presenta una disminución del 67%. 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	2do. TRIMESTRE 2025	2do. TRIMESTRE 2026
Subsidio	Subsidio monetario	9	27	9

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 segundo trimestre y la relación de las mismas, para que se analicen las causas 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.

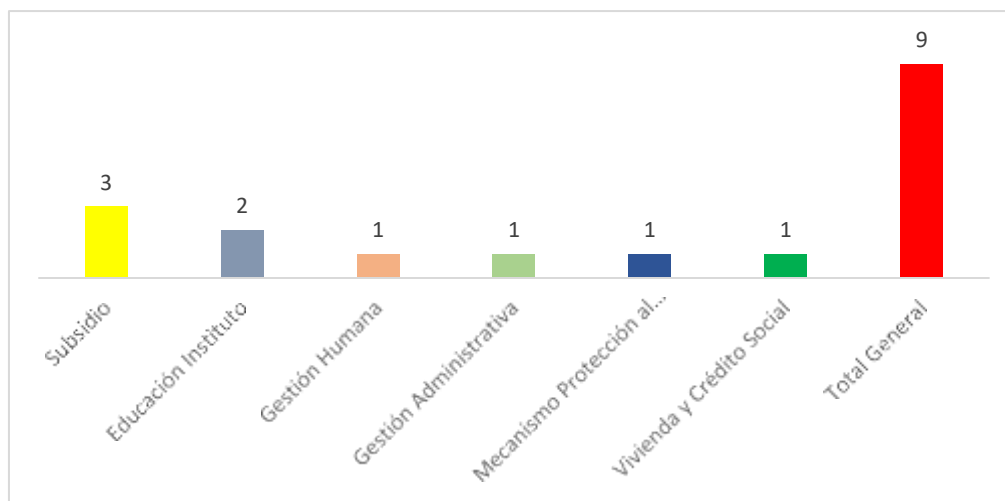
A continuación, se presenta un desglose detallado de los resultados obtenidos en el seguimiento realizado al cumplimiento del protocolo de atención tanto telefónica como presencial, con el objetivo de evaluar su adherencia a los estándares establecidos y asegurar la calidad en el servicio brindado.

10.2.1 PROTOCOLO DE ATENCION TELEFÓNICA.

En la medición realizada durante el segundo trimestre de 2026, se obtuvo respuesta a 9 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 segundo trimestre de 2026:



Gráfica No. 10 Seguimiento por Procesos 2do. Trimestre 2026. Fuente: Atención telefónica PL-Sc-Fo-19

Como se puede observar en la gráfica anterior, el Proceso de Subsidio representó el 33% del total de seguimientos realizados; Educación Instituto represento el 22%, por su parte, los procesos de Gestión Humana, Gestión Administrativa, Mecanismo de Protección al Cesante y Vivienda y Crédito Social representaron cada uno el 11% del total de seguimientos realizados durante el periodo evaluado.

10.2.1.2 Cumplen con el Protocolo telefónico.

De un total de 9 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	3
Educación Instituto	2
Gestión Humana	1
Gestión Administrativa	1
Mecanismo Protección al Cesante	1
Vivienda y Crédito Social	1
Total General	9

Fuente: Atención telefónica PL-Sc-Fo-19 2do. trimestre 2026

Conclusión.

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

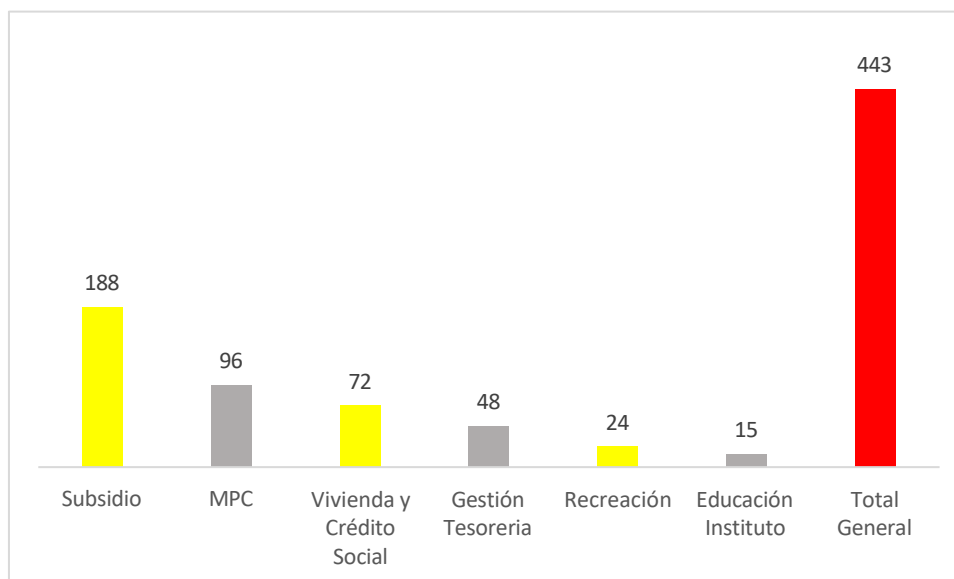
10.2.2 PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL

En el segundo 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 42% correspondió al personal de atención al cliente del Proceso de Subsidio; el 22% al Proceso de Mecanismo de Protección al Cesante (MPC); el 16% al Proceso de Vivienda y Crédito Social; el 11% al Proceso de Gestión de Tesorería y Cartera; el 5% al Proceso de Recreación y el 3% al Proceso de Educación Instituto.

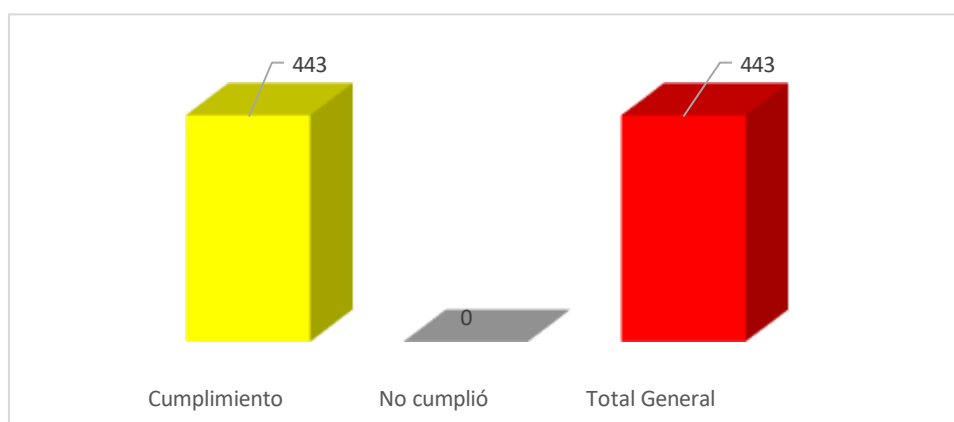
A continuación, se presenta el detalle del total de seguimientos realizados por procesos:



Gráfica No. 11 Seguimiento por Procesos 2do. 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 2do. 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

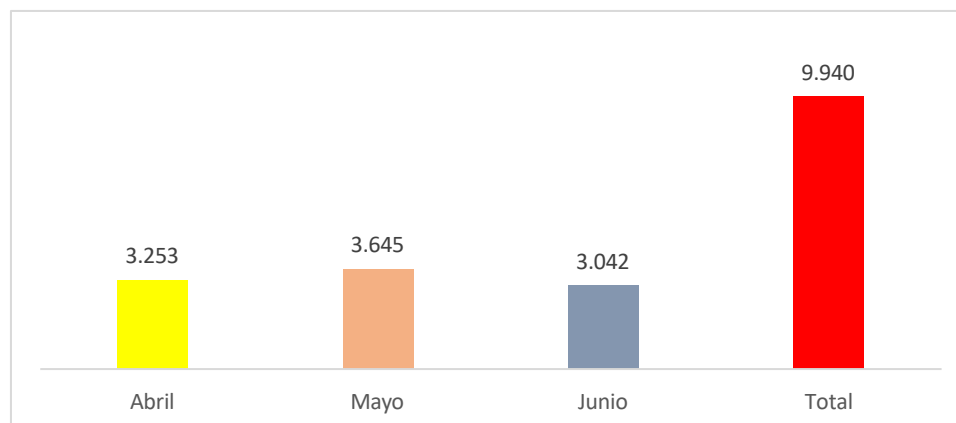
A continuación, se presenta el informe correspondiente al comportamiento de los turnos atendidos, durante el segundo trimestre de 2026.

10.3.1 TRAMITES QUE SE REALIZAN.

- Casilla 1 y 2: Reconocimientos de pago de cuota monetaria
- Casilla 4: Entrega de Tarjeta Multiservicios
- Casillas 3 y de la 5 a la 10: Trámite de afiliación de trabajadores y beneficiarios
- Casilla 12: Asesoría Planilla Asistida PILA

10.3.2 TOTAL TURNOS ATENDIDOS POR MES

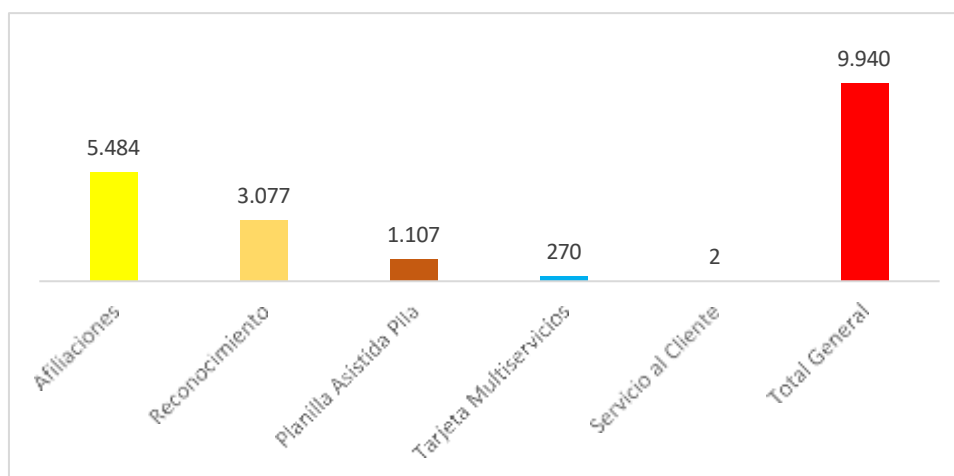
Durante el segundo trimestre de 2026, se atendieron 9.940 usuarios en la oficina de Subsidio de Comfanorte. Del total de atenciones registradas, el 33% correspondió al mes de Abril, el 37% al mes de Mayo y el 30% al mes de Junio, como se evidencia en la siguiente gráfica:



Gráfica No.12 Total turnos atendidos 2do. Trimestre de 2026

10.3.1 TOTAL TURNOS ATENDIDOS POR TRÁMITE

Durante el segundo 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:

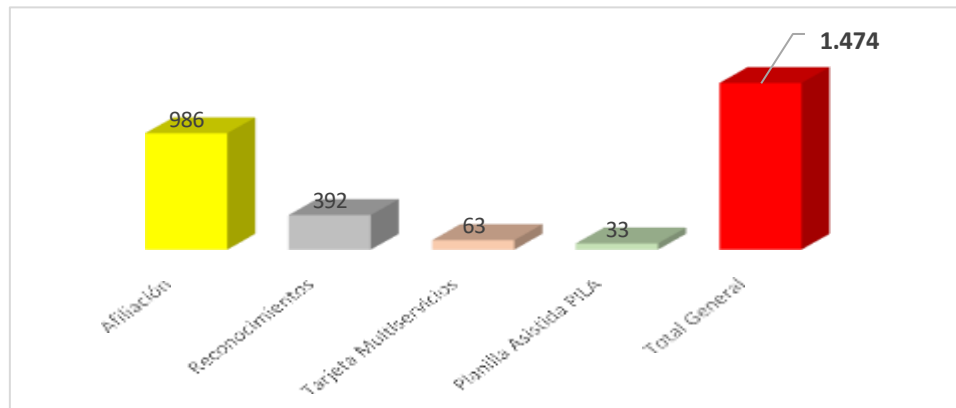


Gráfica No.13 Total turnos atendidos por trámite 2do. Trimestre de 2026

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 segundo trimestre de 2026, 1.474 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 2do. Trimestre 2026 oficina de subsidio

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

Durante el segundo trimestre de 2026, el tiempo promedio de espera en la oficina de Subsidio fue de 0:06:53 minutos, mientras que el tiempo promedio de atención en ventanilla fue de 0:09:16 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 2do. 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 segundo trimestre de 2026:

Tipo de Servicio	Asesor	Total
Reconocimientos	Jarid Reyes	2.144
Afiliaciones	Robín Kelin	1.604
Afiliaciones	Geicel Pimienta	1.594
Afiliaciones	Carol Ballesteros	1.151
Planilla Pila	Jazmín Duarte	1.107
Afiliaciones	David Restrepo	1.005
Reconocimientos	Carmen Ospino	933
Tarjeta Multiservicios	Mayra Rodríguez	270
Afiliaciones	Sandra Moreno	58
Afiliaciones	Jenny Guerrero	31
Afiliaciones	Katia García	27
Afiliaciones	Karen Buenahora	9
Afiliaciones	Claudia Mendoza	4
Servicio al cliente	Alexandra Rodríguez	2
Afiliaciones	Jair Reyes	1
Total General		9.940

Turnos atendidos por asesor en el 2do. Trimestre 2026

Conclusión:

Durante el segundo 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 9.940 personas atendidas, el 2% (202 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 segundo trimestre de 2026, mediante los canales digitales WhatsApp (300 912 7111), Facebook e Instagram, se atendió un total de 3.555 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	579	579
Comunicaciones Consultas	2769	2769
Recreación	19	19

Vivienda y Crédito Social	8	8
MPC	29	29
Subsidio	151	151
TOTAL GENERAL	3555	3555

Fuente: Reporte productividad grupos plataforma Wise 2do. 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 segundo trimestre de 2026, 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 89 llamadas, encontrándose que el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con las respuestas recibidas.
- **806 oportunidad en la respuesta:** De las 320 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 9 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 443 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.

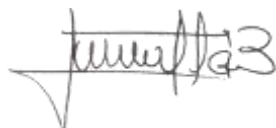
13 CONCLUSIÓN GENERAL

Durante el segundo 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



JOHN JAIRÓ MARTÍNEZ SANCHEZ
Jefe de Planeación



OLIMAR SARAY QUINTERO MORALES
Coordinadora Servicio al Cliente (E)