



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAMPESINA COMCAJA

INFORME PQRSF IV TRIMESTRE 2020

Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA (Carrera 12 No 96 – 23 Barrio Chicó Reservado) Teléfono
(7563511) (Bogotá)

e-mail: dir.admin@comcaja.gov.co Pagina Web: www.comcaja.gov.co

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, a continuación se relacionan las PQRSF recibidas durante los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre del 2020, relacionadas por mes, tipología y cantidad.

INFORMACIÓN PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2020		
MES	TIPOLOGÍA	CANTIDAD
OCTUBRE	SUBSIDIO EN ESPECIE	1
	APORTES MORA	3
	APORTES PAZ Y SALVO	1
	AFILIACIÓN/EMPRESAS	7
	AFILIACIÓN/TRABAJADOR	13
	AFILIACIÓN/BENEFICIARIO	2
	AFILIACIÓN/CERTIFICACIÓN	1
	MECANISMO PROTECCIÓN AL CESANTE	24
	SUBSIDIO MONETARIO	17
	VIVIENDA	1
	SERVICIOS SOCIALES/EDUCACIÓN	3
	SERVICIOS SOCIALES/RECREACIÓN	1
	SERVICIOS SOCIALES / CRÉDITO	1
OTROS	18	
TOTAL	93	

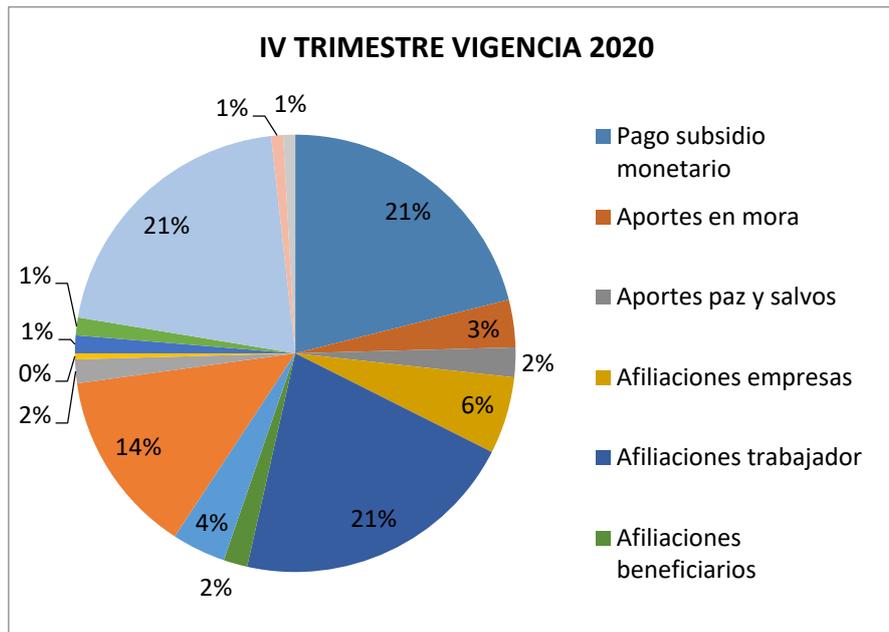
INFORMACIÓN PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2020		
MES	TIPOLOGÍA	CANTIDAD
NOVIEMBRE	SUBSIDIO EN ESPECIE	1
	APORTES EN MORA	4
	APORTES/PAZ Y SALVO	1
	AFILIACIÓN/ EMPRESAS	2
	AFILIACIÓN/TRABAJADOR	15
	SERVICIOS SOCIALES/RECREACIÓN	2
	AFILIACIÓN/ BENEFICIARIOS	2
	AFILIACIÓN/ CERTIFICACIÓN	6
	MECANISMO PROTECCIÓN AL CESANTE	3
	SERVICIOS SOCIALES/TARIFAS	1
	SERVICIOS SOCIALES/ CRÉDITOS	3
	VIVIENDA	1
	OTROS	16
SUBSIDIO MONETARIO	13	
TOTAL	70	

INFORMACIÓN PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2020

MES	TIPOLOGÍA	CANTIDAD
DICIEMBRE	SUBSIDIO MONETARIO	18
	APORTES MORA	1
	APORTES PAZ Y SALVO	3
	AFILIACIÓN EMPRESA	4
	AFILIACIÓN TRABAJADOR	20
	AFILIACIÓN CERTIFICACIÓN	2
	MECANISMO PROTECCIÓN AL CESANTE	4
	OTROS	13
TOTAL		65

Para el cuarto IV trimestre del 2020 se recibieron un total de 228 Peticiones tanto de manera presencial como a través de correo electrónico, las cuáles fueron atendidas oportunamente con el fin de cumplir con los tiempos establecidos en la circular 007 de 2020. A continuación se relacionan las PQRSF atendidas:

PETICIONES		
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pago subsidio monetario	48	21%
Aportes en mora	8	3%
Aportes paz y salvos	5	2%
Afiliaciones empresas	13	6%
Afiliaciones trabajador	48	21%
Afiliaciones beneficiarios	4	2%
Afiliaciones certificaciones	9	4%
Mecanismo protección al cesante	31	14%
Servicios sociales Crédito	4	2%
Servicios sociales tarifas	1	0%
servicios sociales educación	3	1%
Servicios sociales Recreación	3	1%
otros	47	21%
Vivienda	2	1%
Subsidio en especie	2	1%
TOTAL	228	100%



Como se evidencia en el cuadro anterior, para el IV trimestre de la vigencia 2020, se recibieron mayor número de peticiones para las tipologías Pago subsidio monetario, afiliaciones trabajador y otros encontrándose en un porcentaje (%) del 21%, del 100% de las solicitudes.

INFORMACIÓN PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2020				
QUEJAS				
MES	TIPOLOGÍA	FECHA RECEPCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
OCTUBRE	AFILIACIONES/ TRABAJADOR	30/10/2020	09/11/2020	5
	AFILIACIONES/ CERTIFICACIONES	07/10/2020	14/10/2020	4
		14/10/2020	20/10/2020	4
		13/10/2020	20/10/2020	5
		06/10/2020	14/10/2020	5
NOVIEMBRE	AFILIACIONES/ CERTIFICACIONES	10/11/2020	17/11/2020	4
	SUBSIDIO MONETARIO/ PAGO DEL SUBSIDIO	03/11/2020	10/11/2020	5
DICIEMBRE	AFILIACIONES/EMPRESAS	09/12/2020	16/12/2020	5
	APORTES MORA	09/12/2020	16/12/2020	5

RECLAMOS		
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	% PORCENTAJE
Subsidio monetario - pago del subsidio	1	11%
Afiliaciones - trabajador	1	11%
Afiliaciones - certificaciones	5	56%
Afiliaciones. Empresas	1	11%
Aportes mora	1	11%
TOTAL	9	100%

Así mismo, se recibieron 9 reclamos los cuales se recibieron a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar y que fueron atendidos dentro de los cinco días como plazo límite de respuesta.

