

INFORME DE PQRSF Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE COMCAJA

Periodo: II Trimestre 2026

1. Objetivo

Presentar el consolidado y el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como de las solicitudes de acceso a la información pública recibidas por COMCAJA durante el segundo trimestre de 2026, con el propósito de garantizar la transparencia en la gestión institucional, evaluar la oportunidad y calidad de la atención brindada a los ciudadanos, realizar el seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente e identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio. Asimismo, este informe da cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1081 de 2015, en materia de transparencia, acceso a la información pública y derecho fundamental de petición.

2. Total, de solicitudes recibidas

Tipo de solicitud	Cantidad
Peticiones	90
Quejas	13
Reclamos	20
Sugerencias	1
Denuncias	0
Solicitudes	36
Total	160

3. Solicitudes por tema o servicio

Tema	Cantidad
Administrativo	21
Afiliaciones	20
Aportes	28

programa FONIÑEZ	2
Programa FOVIS	21
Servicios Sociales	23
Subsidio en Especie Ley 115	6
Subsidio Monetario	39
Total	160

4. Canales de recepción

Tema	Cantidad
Presencial	30
Correo electrónico	44
Línea telefónica	1
Página web	85
Otros	0
Total	160

5. Gestión y oportunidad de respuesta

Tema	Cantidad
Solicitudes recibidas	160
Solicitudes respondidas	142
Solicitudes pendientes al cierre del periodo	18
Solicitudes trasladadas a otra entidad	0
Solicitudes respondidas dentro de término	140
Solicitudes respondidas fuera de término	20

Indicadores

- Tiempo promedio de respuesta: 10,29 días hábiles.
- Porcentaje de cumplimiento de oportunidad: 86,93 %

6. Solicitudes de acceso a la información

Concepto	Cantidad
Solicitudes de información recibidas	160
Solicitudes entregadas	142

favorablemente	
Solicitudes negadas	0
Solicitudes parcialmente entregadas	0
Solicitudes trasladadas	0

7. Motivos de negación (si aplica)

Concepto	Cantidad
Protección de datos personales (Ley 1581 de 2012)	N/A
Información clasificada o reservada	N/A
Información inexistente	N/A
Otro	N/A

8. Relacionar los temas más recurrentes identificados durante el periodo:

Hallazgo identificado	Acción implementada
Subsidio Monetario: 39 solicitudes, equivalente al 24,4 % del total de 160 PQRSF. Asociadas al tiempo de respuesta en el proceso de afiliación y/o solicitudes de reconocimiento retroactivo	Si bien el número de solicitudes es alto frente al total general de PQRSF, el mismo representa el 0.1% del total del número de personas que recibieron cuota en el segundo trimestre, que corresponden a 22.734 personas. Al respecto, es importante informar que las demoras en el ingreso de novedades de trabajadores por la migración y el cambio de sistema impactan el pago del subsidio familiar, situación que se refleja en las PQRSF; sin embargo, como acción de mejora se implementó seguimiento diario a las PQRSF presentadas para su subsanación y de ser procedente el reconocimiento del retroactivo respectivo.
Aportes: 28 solicitudes, equivalentes al 17,5 % del total de 160 PQRSF. Estas solicitudes estuvieron relacionadas principalmente con la expedición de paz y salvos para empresas afiliadas.	Las empresas afiliadas realizan periódicamente solicitudes de paz y salvo. El área de Recaudo efectúa la respectiva verificación y brinda respuesta dentro de los términos legalmente establecidos.

9. Conclusiones

- **Fortalecimiento de la gestión de los temas de mayor recurrencia**

Se evidencia una mayor concentración de PQRSF en los temas relacionados con **Subsidio Monetario y Aportes**, los cuales representan una proporción significativa de las solicitudes recibidas durante el período. En este sentido, se trabajará en fortalecer las acciones de orientación, información y divulgación dirigidas a afiliados, beneficiarios y empleadores, con el propósito de prevenir solicitudes reiterativas y facilitar el acceso oportuno a información clara y precisa.

- **Fortalecimiento del seguimiento a los tiempos de respuesta**

El comportamiento del indicador de oportunidad evidencia la posibilidad de continuar fortaleciendo el seguimiento y control de los tiempos establecidos para la atención de las PQRSF. Priorizando la adopción de las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento del término de respuestas para cada caso en particular.

10. Protección de Datos Personales

La información contenida en el presente informe se presenta de manera consolidada y estadística, garantizando la protección de los datos personales de afiliados, beneficiarios y demás usuarios, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.

Cordialmente,



EDGAR FABIO GARCIA CASTAÑEDA
Cargo: Director Administrativo

Elaboró: Jonathan Valencia – Técnico Administrativo III
Revisó y Aprobó: Yury Gordon Talero – Profesional Senior I

