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

Bogotá, D.C. 30 de octubre 2026

Periodo: 01 de Julio al 30 de septiembre de 2026

1. Objetivo

Presentar el consolidado y análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSF), así como de las solicitudes de acceso a la información pública recibidas por COMCAJA durante el periodo evaluado. Lo anterior, con el fin de garantizar la transparencia, evaluar el nivel de oportunidad frente a la capacidad instalada actual en la CCF, y asegurar el seguimiento a la atención brindada y el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1712 de 2014.

2. Total, de Solicitudes Recibidas

Tipo de solicitud	Cantidad
Peticiones/solicitudes	126
Quejas	18
Reclamos	11
Sugerencias	1
Denuncias	0
Felicitaciones	1
Total	**157**

3. Solicitudes por tema o Servicio

Tema	Cantidad
Subsidio Monetario	30
Subsidio en Especie	3
Afiliaciones	58
Aportes	23
Servicios Sociales	32
FOSFEC	0
Administrativo	11
Total	**157**

4. Canales de Recepción

Tema	Cantidad
Presencial	8
Correo electrónico	80
Línea telefónica	1
Página web	67
Otros	1
Total	**157**

5. Gestión Y Oportunidad De Respuesta

Tema	Cantidad
Solicitudes recibidas	157
Solicitudes respondidas	152
Solicitudes pendientes al cierre del periodo	5
Solicitudes trasladadas a otra entidad	0
Solicitudes respondidas dentro de término	128
Solicitudes respondidas fuera de término	24

Indicadores

- Tiempo promedio de respuesta: 12,95 días hábiles.
- Porcentaje de cumplimiento de oportunidad: 84.21% (calculo sobre las solicitudes respondidas)

6. Solicitudes de acceso a la información

Concepto	Cantidad
Solicitudes de información recibidas	157
Solicitudes entregadas favorablemente	152
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
1. Afiliaciones Los usuarios manifiestan demoras en la actualización de los estados de afiliación en la plataforma, reprocesos en la validación de documentos y dificultades para identificar con claridad los requisitos exigidos para el ingreso de beneficiarios. Con 58 solicitudes, representan el motivo de mayor consulta y frecuencia del trimestre, representando un 36.94% del total.	• Diseñar una estructura de clasificación de PQRS basada en la complejidad del trámite y el departamento responsable, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y asegurar una solución ágil. • Actualización de los requisitos de información para afiliación en la página web • Implementación en la página web de un link para generar los certificados y carnets de trabajadores activos. • Programación de jornadas de capacitación interna al personal de atención (central y sedes departamentales) sobre el procedimiento de radicación de

	novedades.
2. Servicios Sociales Las solicitudes de información, Peticiones y Reclamos asociadas con el portafolio de servicios, asignación de cupos, tarifas y cobertura son los motivos de consulta. Con 32 solicitudes, que representan el 20.38 % con relación al total del trimestre.	Se implementaron campañas de comunicación en redes sociales que enlacen a la página WEB para generar recordación de ubicación de la información.
3. Subsidio Monetario Se identifican solicitudes asociadas a fechas de pago, reactivación de giros no cobrados y verificación de requisitos para la cuota monetaria de los trabajadores. Con 30 solicitudes, representando un 19.11% del total.	Se mantiene el monitoreo diario de las PQRSF relacionadas con subsidio monetario, asegurando la subsanación oportuna de cada caso y la gestión prioritaria del reconocimiento de retroactivos cuando legalmente corresponda.

9. Conclusiones

Durante el tercer trimestre de 2026, COMCAJA recibió un total de 157 solicitudes de PQRSF, de las cuales 152 fueron respondidas y 5 permanecían pendientes de respuesta al cierre del periodo. En cuanto a la oportunidad de atención, se alcanzó un cumplimiento del 84,21 %, con un tiempo promedio de respuesta de 12,95 días hábiles. No obstante, se identificaron 24 solicitudes respondidas fuera de los términos establecidos, situación que evidencia oportunidades de mejora en la articulación entre las dependencias, el seguimiento a los requerimientos y la implementación de mecanismos de alerta temprana para prevenir vencimientos en los tiempos de respuesta.

En relación con los canales de recepción, se evidenció una mayor utilización de los medios digitales, principalmente el correo electrónico, que representó el 50,96 %, y la página web institucional, con el 42,68 % del total de solicitudes recibidas. Esta tendencia refleja la importancia de continuar con el fortalecimiento de los canales virtuales de atención y comunicación, mediante la divulgación permanente de información institucional y la disposición de contenidos claros, oportunos y de fácil acceso para los usuarios, independientemente de su ubicación geográfica, así como en el nivel central y en las sedes territoriales de Guainía, Guaviare, Vichada y Vaupés.

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,

EDAGR FABIO GARCIA CASTAÑEDA
Director Administrativo
Elaboró: Jonathan Valencia – Técnico Administrativo III - Dirección Administrativa
Revisó y Aprobó: Yury Gordon Talero – Profesional Senior I -Dirección Administrativa