

Somos
**la Caja
Delagente**

El futuro lo construimos
juntos.

2026

Informe trimestral sobre
acceso a información,
quejas y reclamos

Vigencia 2025
Periodo: Enero a
Diciembre de 2025

Servicio y Experiencia

Informe trimestral acceso a información, quejas y reclamos 2025 – Trimestre 4

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Peticiones por trimestre:

Trimestre	Cantidad PQRSF	% Part.
Trimestre 1: Ene - Mar	16.948	26%
Trimestre 2: Abr - Jun	15.520	24%
Trimestre 3: Jul - Sep	18.100	28%
Trimestre 4: Oct - Dic	14.921	23%
Total PQRSF	65.489	100%

65.489
PQRSF recibidas
entre Enero y
Diciembre de
2025

Peticiones por Tipología:

Tipología	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total PQRSF	% Part
Solicitud	15.902	14.557	17.271	14.250	61.980	94,6%
Comentario Positivo	775	663	401	370	2.209	3,4%
Reclamo	126	165	235	180	706	1,1%
Queja	67	79	126	67	339	0,5%
Sugerencia	78	56	67	54	255	0,4%
Total PQRSF	16.948	15.520	18.100	14.921	65.489	100%

94,6%
De las peticiones son de la tipología
Solicitudes, seguido del 3,4%
correspondiente a comentarios positivos

Nota: PQRSF corresponde a las tipologías Solicitudes, Reclamos, Comentarios positivos, Sugerencias y Quejas

Informe trimestral acceso a información, quejas y reclamos 2025 – Trimestre 4

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Peticiones por Servicio o Área:

Servicio	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total PQRSF	% Part.
Registro y Aportes	12.149	11.231	13.238	11.734	48.352	73,8%
Gestión Comercial Caja	2.137	1.847	2.065	1.444	7.493	11,4%
Servicios Financieros	1.173	1.025	1.048	792	4.038	6,2%
Recreación y Deportes	977	829	669	540	3.015	4,6%
Educación y Cultura	112	208	660	95	1.075	1,6%
Vivienda	211	202	238	186	837	1,3%
Empleabilidad	59	45	72	54	230	0,4%
APP Delagente	63	60	56	31	210	0,3%
Consortio PEC Delagente	51	54	32	22	159	0,2%
Mercadeo	4	8	7	4	23	0,0%
Servicio y Experiencia	4	4	3	12	23	0,0%
Gobierno de Información	3	0	11	5	19	0,0%
Gestión Logística	2	6	1	0	9	0,0%
Asuntos Corporativos	2	0	0	1	3	0,0%
Tesorería	1	1	0	0	2	0,0%
Crédito y cobranzas	0	0	0	1	1	0,0%
Total	16.948	15.520	18.100	14.921	65.489	100%

TOP 5 de Servicios

1. Registro y Aportes
2. Gestión Comercial Caja
3. Servicios Financieros
4. Recreación y Deportes
5. Educación y Cultura

Nota: PQRSF corresponde a las tipologías Solicitudes, Reclamos, Comentarios positivos, Sugerencias y Quejas

Informe trimestral acceso a información, quejas y reclamos 2025 – Trimestre 4

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Peticiones por Canal de Origen:

Canal	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total PQRSF	% Part.
Correo Electrónico	6.398	6.061	7.273	5.828	25.560	39,03%
Atención Presencial	5.663	4.741	4.981	4.752	20.137	30,75%
Telefónico	1.797	1.852	2.756	2.133	8.538	13,04%
Afiliación Empleadores Web	1.198	1.003	1.172	841	4.214	6,43%
Formulario Web	618	792	1.006	691	3.107	4,74%
Buzón Sugerencias	845	724	476	429	2.474	3,78%
Canal Virtual	135	163	129	76	503	0,77%
Asesor Virtual	170	91	117	68	446	0,68%
Facebook	54	22	72	30	178	0,27%
Carta	31	31	54	28	144	0,22%
Sucursal Virtual	17	24	29	28	98	0,15%
WhatsApp	5	11	16	12	44	0,07%
Landing	13	3	4	1	21	0,03%
Instagram	3	2	14	4	23	0,04%
Afiliación Empleadores Contac Center	1	0	0	0	1	0,00%
Super Subsidio	0	0	1	0	1	0,00%
Total	16.948	15.520	18.100	14.921	65.489	100%

Nota: PQRSF corresponde a las tipologías Solicitudes, Reclamos, Comentarios positivos, Sugerencias y Quejas

Informe trimestral acceso a información, quejas y reclamos 2025 – Trimestre 4

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad:

N/A*

NO APLICA

Durante el cuarto trimestre del año 2025, en la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente no se presentaron solicitudes para traslado a otras instituciones.

Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:

N/A*

NO APLICA

Durante el cuarto trimestre del año 2025, en la Caja de Compensación Familiar se dio trámite oportuno y pertinente a las manifestaciones que ingresaron a través de los diferentes canales de atención dispuestos para nuestros usuarios.

Informe trimestral acceso a información, quejas y reclamos 2025 – Trimestre 4

Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

Tiempo de respuesta a las peticiones:

Servicio	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Tiempo Promedio (Días hábiles)
Tesorería	5,00	27,00	-	-	16,00
Asuntos Corporativos	7,00	-	-	5,00	6,00
Gobierno de Información	3,00	6,50	6,00	4,83	5,53
Gestión Logística	5,00	4,33	4,00	-	4,38
Servicio y Experiencia	5,50	4,33	2,67	3,58	3,91
Empleabilidad	3,36	4,31	3,62	4,44	3,90
Crédito y cobranzas	-	-	-	3,00	3,00
Registro y Aportes	2,90	1,98	3,07	2,98	2,76
Educación y Cultura Caja	3,08	1,60	2,65	2,62	2,50
Recreación y Deportes	2,39	2,70	2,30	2,59	2,49
Vivienda	1,04	2,92	3,41	2,33	2,47
Consortio PEC Delagente	1,86	2,52	2,62	3,23	2,43
Mercadeo	1,25	2,14	2,00	2,50	2,00
APP Delagente	1,25	1,45	1,97	4,29	1,98
Gestión Comercial Caja	0,67	0,85	1,02	0,99	0,87
Servicios Financieros	0,29	0,37	0,31	0,86	0,43
Total	2,42	1,82	2,67	2,69	2,41

2,4 días hábiles

Es el tiempo promedio de respuesta a las peticiones durante enero a diciembre del año 2025. Siendo 7 días hábiles la meta interna corporativa.

Nota: PQRSF corresponde a las tipologías Solicitudes, Reclamos, Comentarios positivos, Sugerencias y Quejas

Muchas
Gracias

Comfenalco Valle
 delagente

Somos
**la Caja
Delagente**
El futuro lo construimos
juntos.