



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20241040010791

El Espinal, 23-07-2024

Señor
SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR
Carrera 69 N° 25B-44 Piso 3 y 7
Bogotá, Bogotá D.C

Asunto: INFORME INDICADORES DE GESTIÓN PQRSF II TRIMESTRE 2024

Cordial saludo,

De acuerdo a la circular 0007-2019 de la Superintendencia del Subsidio Familiar me permito presentar el informe de la gestión de acciones de mejora del segundo trimestre del año 2024, para lo cual se identificaron las tipologías más recurrentes:

De acuerdo al estudio realizado, se validaron las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, radicados durante el segundo trimestre del año 2024 correspondiente al periodo (Abril, Mayo y Junio), para lo cual se identificaron 11 Peticiones, 1 Queja y 2 Felicitaciones, las cuales están relacionadas en la siguiente tabla:

Tipologías de PQRSF	Causas	Acciones de mejora	Responsables	Fecha solicitud	Fecha respuesta	N° radicado
PETICIÓN	Solicitud de retiro de material sobrantes de obra civil	Atender la solicitud en la menor brevedad posible ya que se puede producir afectaciones en las viviendas aledañas	Coordinadora del departamento de vivienda	8/04/2024	22/04/2024	20241040000088
PETICIÓN	Solicitud estado de cuenta y Paz y Salvo.	Tener actualizada la base de datos y la documentación de las empresas afiliadas a Cafasur	Jefe División Contable y Financiera	8/04/2024	10/04/2024	20241040000098



CAFASUR

*Amigo afiliado:
Usted es nuestra razón de ser!*

Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima **CAFASUR**

NIT. 890.704.737-0

Tipologías de PQRSF	Causas	Acciones de mejora	Responsables	Fecha solicitud	Fecha respuesta	N° radicado
DERECHO DE PETICIÓN	Solicitud expedición certificación laboral CETIL	Tener actualizada la base de datos de los trabajadores que han laborado en la caja de compensación	Jefe de división Corporativa y Gestión Humana	12/04/2024	23/04/2024	20241040000108
FELICITACIÓN	Buen acompañamiento y buen trato que brinda la agencia de empleo CAFASUR	N/A	Coordinadora de Centro de Gestión y colocación de empleo.	29/04/2024	29/04/2024	20241040000118
FELICITACIÓN	Buen acompañamiento y buen trato que brinda la agencia de empleo CAFASUR	N/A	Coordinadora de Centro de Gestión y colocación de empleo.	29/04/2024	29/04/2024	20241040000128
DERECHO DE PETICIÓN	Solicitud expedición certificación laboral CETIL	Tener actualizada la base de datos de los trabajadores que han laborado en la caja de compensación	Jefe de división Corporativa y Gestión Humana	29/04/2024	15/05/2024	20241040000068
PETICIÓN	Solicitud liquidación certificada de deuda no. AP01409843 de COLPENSIONES	Verificar el estado de las obligaciones financieras que tenga la caja de compensación	Jefe División Contable y Financiera	14/05/2024	06/06/2024	20241040000148
DERECHO DE PETICIÓN	Solicitud cruce de cuenta por el pago de seguridad social	Verificar dentro de las bases de datos si pertenece a la entidad en mención y dar respuesta a su solicitud	Coordinadora de Aportes y Subsidios	20/05/2024	11/06/2024	20241040000158
DERECHO DE PETICIÓN	Solicitud De Información Cantidad De Ingresos Y Retiros CCF CAFASUR	Tener actualizada y verificar la información dentro de las bases de datos de afiliados a la caja de compensación	Coordinadora de Aportes y Subsidios	20/05/2024	12/06/2024	20241040000168
DERECHO DE PETICIÓN	Solicitud de información estadística acerca de los afiliados a la caja de compensación	Tener actualizada y verificar la información dentro de las bases de datos de afiliados a la caja de compensación	Coordinadora de Aportes y Subsidios	04/06/2024	23/07/2024	20241040000178

Sede Administrativa: Carrera 4 No. 10-04 – PBX: 2484322 FAX: 2390701
E-mail: info@cafasur.com.co - Página Web: www.cafasur.com.co
Línea Gratuita Nacional: 018000184540
Espinal - Tolima



CAFASUR

*Amigo afiliado:
Usted es nuestra razón de ser!*

Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima **CAFASUR**

NIT. 890.704.737-0

Tipologías de PQRSF	Causas	Acciones de mejora	Responsables	Fecha solicitud	Fecha respuesta	Nº radicado
QUEJA	Traslado Masivo De Trabajadores De una empresa a otra	Tener un buen manejo de la información para poder mitigar los retrasos en los procesos de afiliación	Coordinadora de Aportes y Subsidios	04/06/2024	21/06/2024	20241040000188
DERECHO DE PETICIÓN	Arreglo Y Adecuación De La Entrada De La Ciudadela CAFASUR Y Vía Principal	Responder de manera oportuna dentro de los términos establecidos por la norma los requerimientos de la comunidad	Coordinadora del departamento de vivienda	04/06/2024	11/06/2024	20241040000198
DERECHO DE PETICIÓN	Solicitud información Deuda Presunta y Deuda Real Grupo Bancolombia	Tener actualizada la base de datos y la documentación de las empresas afiliadas a CAFASUR	Coordinadora de Aportes y Subsidios	11/06/2024	11/06/2024	20241040000208
PETICIÓN	Solicitud para la reparación por daños en la infraestructura de la vivienda ubicada en la manzana C casa 2 Ciudadela CAFASUR	Atender la solicitud en la menor brevedad posible ya que Puede generar afectación en la calidad de vida de los usuarios	Coordinadora del departamento de vivienda	17/06/2024	23/07/2024	20241040000218

Evidencia análisis y gestión de las acciones de mejora:

1. Solicitud de retiro de material sobrantes de obra civil

- **Responsables:** Coordinación del departamento de vivienda.
- **Descripción del problema:** Se solicita a La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR", retiro de sobrantes de obra en la Manzana V Casa 4 Ciudadela CAFASUR ya que se está generando afectación en las viviendas cercanas
- **Análisis de causa- raíz:**

La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" desarrolló el método de análisis de causa – raíz con el fin de identificar las diferentes causas y estrategias que permiten la resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de este modo evitar la recurrencia de estos sucesos.

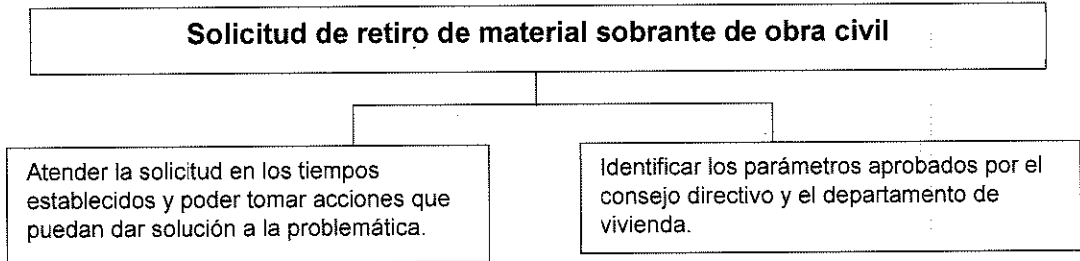
Sede Administrativa: Carrera 4 No. 10-04 – PBX: 2484322 FAX: 2390701

E-mail: info@cafasur.com.co - Página Web: www.cafasur.com.co

Línea Gratuita Nacional: 018000184540

Espinal - Tolima

A continuación se despliega el análisis de PQRSF radicado al departamento de Vivienda.



- **Desarrollo de soluciones:**

De las soluciones que se establecieron para evitar la ocurrencia de estos, en primera instancia fue identificar mediante visita de campo la problemática que está afectando a la comunidad y tomar las medidas correctivas para poder dar solución a la petición mediante el procedimiento aprobado por la Caja.

Se realizó seguimiento de entrega de respuesta y se corrobora que esta haya sido recibida.

- **Soportes acciones de mejora:**

A continuación se adjuntan los soportes de la respuesta emitida a la petición interpuesta a la Compensación Familiar del Sur del Tolima (CAFASUR).

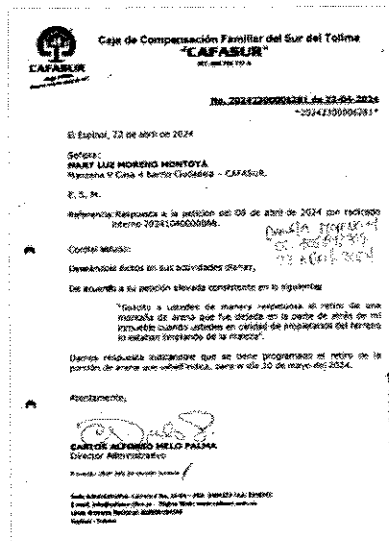


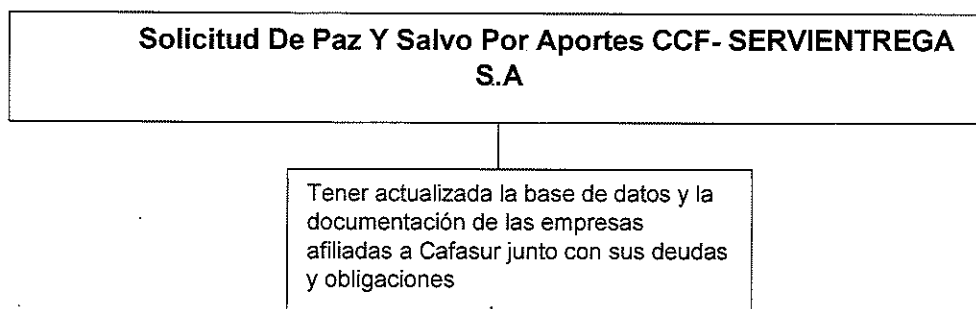
Ilustración 1. Comunicación PQRSF N. 20241040000088

2. Solicitud De Paz Y Salvo Por Aportes CCF- SERVIENTREGA S.A

- **Responsables:** Jefe División Contable y Financiera
- **Descripción del problema:** Se solicita a la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR", el envío del estado de cuenta (Deuda presunta) que presenta CAFASUR para generar el respectivo paz y salvo entre las dos entidades.
- **Análisis de causa- raíz:**

La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" desarrolló el método de análisis de causa – raíz con el fin de identificar las diferentes causas y estrategias que permiten la resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de este modo evitar la recurrencia de estos sucesos.

A continuación se despliega el análisis de PQRSF radicado al departamento de contabilidad.



- **Desarrollo de soluciones:**

De las soluciones que se establecieron para evitar la ocurrencia de estos, en primera instancia fue dar respuesta en el tiempo estipulado en el procedimiento aprobado por la Caja, para lo cual se realizó un análisis exhaustivo en la base de datos sobre la actualización de la documentación de las empresas proveedores de la caja para confirmar si existe una posible deuda entre las dos entidades. La respuesta fue enviada mediante correo electrónico y correo certificado.

Se realizó seguimiento de entrega de respuesta y se corrobora que esta haya sido recibida.

- **Soportes acciones de mejora:**

A continuación se adjuntan los soportes de la respuesta emitida a la petición interpuesta a la Compensación Familiar del Sur del Tolima (CAFASUR).

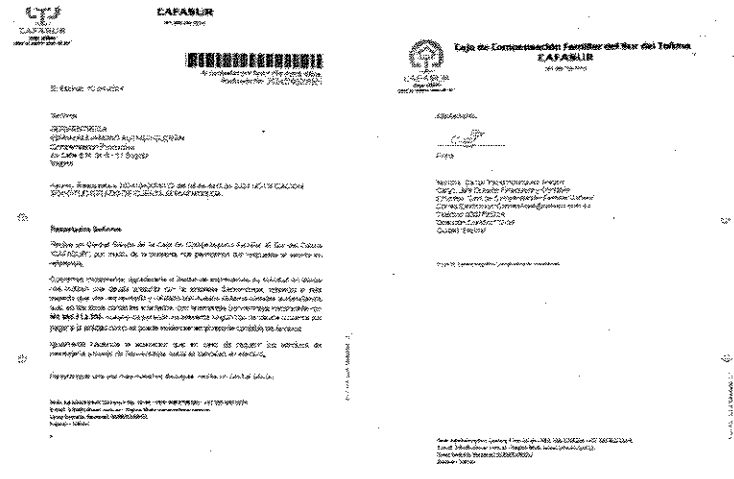


Ilustración 2. Comunicación Interna PQRSF N. 20241040000098

3. Solicitud expedición certificación laboral CETIL

- **Responsables:** Jefe de división Corporativa y Gestión Humana.
- **Descripción del problema:** Se solicita expedición de certificación laboral CETIL.
- **Análisis de causa- raíz:** La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima “CAFASUR” desarrolló el método de análisis de causa – raíz con el fin de identificar las diferentes causas y estrategias que permiten la resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de este modo evitar la recurrencia de estos sucesos.

A continuación se despliega el análisis de PQRSF radicado al departamento de Gestión humana.



CAFASUR

Amigo afiliado:

Usted es nuestra razón de ser!

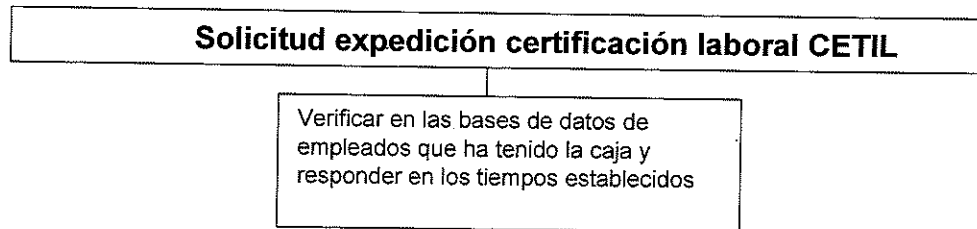
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima **CAFASUR**

NIT. 890.704.737-0

4. Solicitud expedición certificación laboral CETIL

- **Responsables:** Jefe de división Corporativa y Gestión Humana.
- **Descripción del problema** Se solicita expedición de certificación laboral CETIL entre el año 1993 y 2009.
- **Análisis de causa- raíz:** La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" desarrolló el método de análisis de causa – raíz con el fin de identificar las diferentes causas y estrategias que permiten la resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de este modo evitar la recurrencia de estos sucesos.

A continuación se despliega el análisis de PQRSF radicado al departamento de Gestión humana.



- **Desarrollo de soluciones:**

De las soluciones que se establecieron para evitar la ocurrencia de estos, en primera instancia fue validar en la base de datos de trabajadores que ha tenido caja, finalmente se da respuesta en el tiempo estipulado y acorde al procedimiento aprobado por la Caja.

Se realizó seguimiento de entrega de respuesta y se corrobora que esta haya sido recibida.

- **Soportes acciones de mejora:**

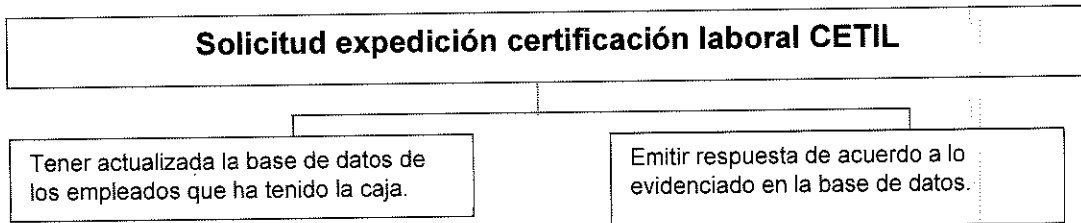
A continuación se adjuntan los soportes de la respuesta emitida a la petición interpuesta a la Compensación Familiar del Sur del Tolima (CAFASUR).

Sede Administrativa: Carrera 4 No. 10-04 – PBX: 2484322 FAX: 2390701

E-mail: info@cafatur.com.co - Página Web: www.cafatur.com.co

Línea Gratuita Nacional: 018000184540

Espinal - Tolima



- **Desarrollo de soluciones:**

De las soluciones que se establecieron para evitar la ocurrencia de estos, en primera instancia fue validar en la base de datos de trabajadores que ha tenido caja, finalmente se da respuesta en el tiempo estipulado y acorde al procedimiento aprobado por la Caja.

Se realizó seguimiento de entrega de respuesta y se corrobora que esta haya sido recibida.

- **Soportes acciones de mejora:**

A continuación se adjuntan los soportes de la respuesta emitida a la petición interpuesta a la Compensación Familiar del Sur del Tolima (CAFASUR).

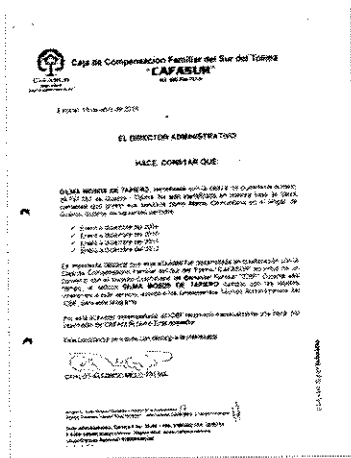


Ilustración 3. Comunicación Interna PQRSF N. 20241040000108

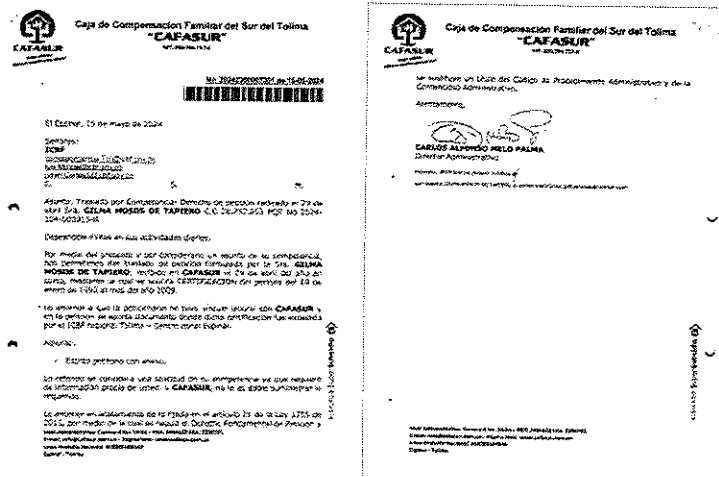


Ilustración 4. Comunicación Interna PQRSF N. 20241040000138

5. Liquidación certificada de deuda no. AP01409843 Colpensiones

- **Responsables:** Jefe División Contable y Financiera
- **Descripción del problema** El departamento de INGRESOS POR APORTES de COLPENSIONES solicitó la LIQUIDACIÓN CERTIFICADA DE DEUDA NO. AP01409843 por el cual se determina una obligación de pagar aportes pensionales a favor de COLPENSIONES.
- **Análisis de causa- raíz:** La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima “CAFASUR” desarrolló el método de análisis de causa – raíz con el fin de identificar las diferentes causas y estrategias que permiten la resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de este modo evitar la recurrencia de estos sucesos.
- A continuación se despliega el análisis de PQRSF radicado al departamento de contabilidad.

Liquidación certificada de deuda no. AP01409843 Colpensiones

Se verifica el estado de la deuda y se evidencia que no existe por lo tanto se da por terminado el proceso



CAFASUR

*Amigo afiliado:
Usted es nuestra razón de ser!*

Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima **CAFASUR**

NIT. 890.704.737-0

- **Desarrollo de soluciones:**

De las soluciones que se establecieron para evitar la ocurrencia de estos, en primera instancia fue dar respuesta en el tiempo estipulado en el procedimiento aprobado por la Caja, para lo cual se verificó dentro de la plataforma PWA, y no se reporta deuda real ni deuda presunta por lo cual se solicitó la revocación de la liquidación certificada en mención y asimismo se dé por terminado el cobro persuasivo.

Se realizó seguimiento de entrega de respuesta y se corrobora que esta haya sido recibida.

- **Soportes acciones de mejora:**

A continuación se adjuntan los soportes de la respuesta emitida a la petición interpuesta a la Compensación Familiar del Sur del Tolima (CAFASUR).

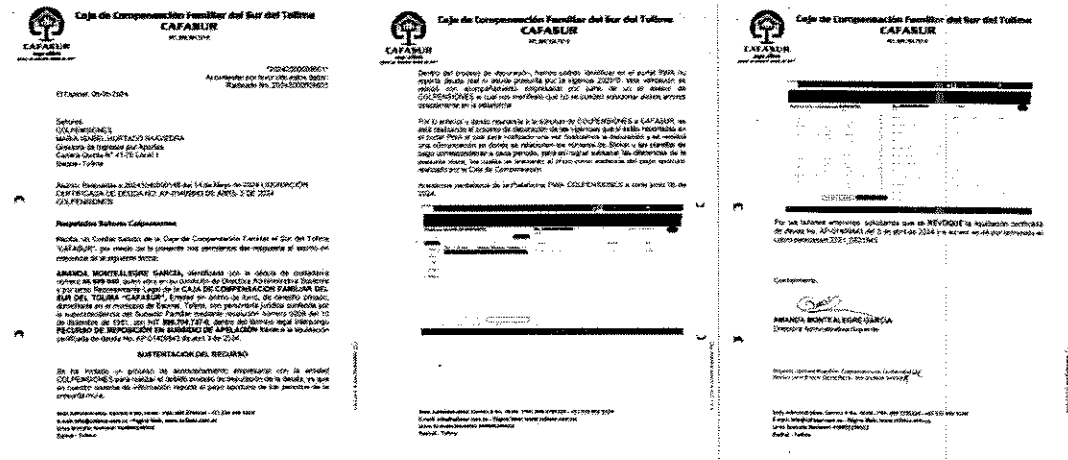


Ilustración 5. Comunicación Interna PQRSF N. 20241040000148

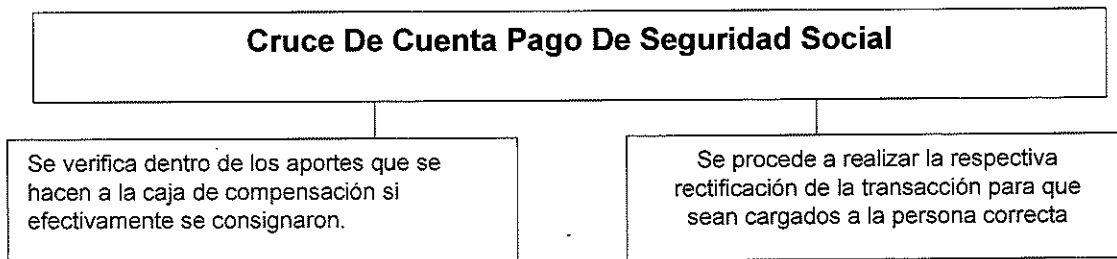
6. Cruce De Cuenta Pago De Seguridad Social

- **Responsables:** Coordinadora de Aportes y Subsidios
- **Descripción del problema** La señora ELIZABETH GUZMAN DIAZ solicitó el CRUCE DE CUENTA DEL PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL de la CONGREGACIÓN HOGAR DEL ANCIANO SAN JOSÉ DE LA MONTAÑA, ya que se pagaron los aportes a seguridad social de manera incorrecta.

Sede Administrativa: Carrera 4 No. 10-04 – PBX: 2484322 FAX: 2390701
E-mail: info@cafasur.com.co - Página Web: www.cafasur.com.co
Línea Gratuita Nacional: 018000184540
Espinal - Tolima

- **Análisis de causa- raíz:** La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima “CAFASUR” desarrolló el método de análisis de causa – raíz con el fin de identificar las diferentes causas y estrategias que permiten la resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de este modo evitar la recurrencia de estos sucesos.

A continuación se despliega el análisis de PQRSF radicado al departamento de Aportes y Subsidios



- **Desarrollo de soluciones:**

De las soluciones que se establecieron para evitar la ocurrencia de estos, en primera instancia fue dar respuesta en el tiempo estipulado en el procedimiento aprobado por la Caja, para lo cual se realizó la verificación de la información para darle trámite a la petición del solicitante. La respuesta fue enviada mediante correo electrónico.

Se realizó seguimiento de entrega de respuesta y se corrobora que esta haya sido recibida.

- **Soportes acciones de mejora:**

A continuación se adjuntan los soportes de la respuesta emitida a la petición interpuesta a la Compensación Familiar del Sur del Tolima (CAFASUR).



CAFASUR

*Amigo afiliado:
Usted es nuestra razón de ser!*

Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima **CAFASUR**

NIT. 890.704.737-0

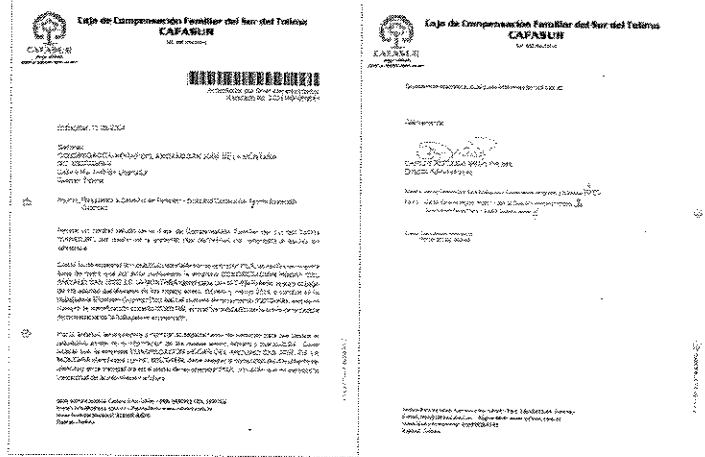
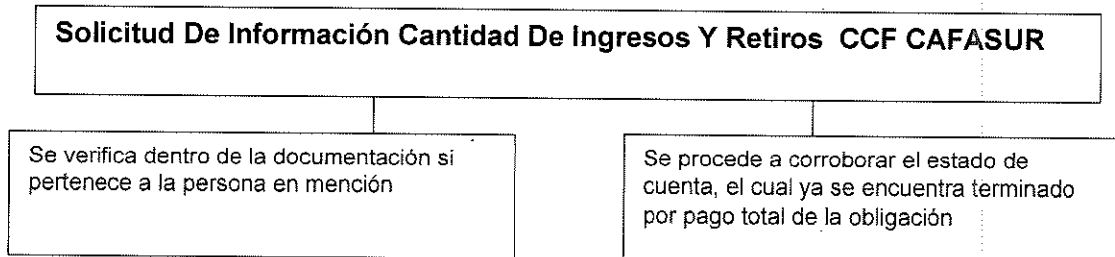


Ilustración 6. Comunicación Interna PQRSF N. 20241040000158

7. Solicitud De Información Cantidad De Ingresos Y Retiros CCF CAFASUR

- **Responsables:** Coordinadora de Aportes y Subsidios
- **Descripción del problema** El partido CENTRO DEMOCRÁTICO solicitó información acerca de la cantidad de ingresos y retiros de afiliados de CCF CAFASUR entre el 07/08/2022 al 01/05/2024.
- **Análisis de causa- raíz:** La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" desarrolló el método de análisis de causa – raíz con el fin de identificar las diferentes causas y estrategias que permiten la resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de este modo evitar la recurrencia de estos sucesos.

A continuación se despliega el análisis de PQRSF radicado al departamento de Aportes y Subsidios.



Sede Administrativa: Carrera 4 No. 10-04 – PBX: 2484322 FAX: 2390701
E-mail: info@cafasur.com.co - Página Web: www.cafasur.com.co
Línea Gratuita Nacional: 018000184540
Espinal - Tolima

- **Desarrollo de soluciones:**

De las soluciones que se establecieron para evitar la ocurrencia de estos, en primera instancia fue dar respuesta en el tiempo estipulado en el procedimiento aprobado por la Caja, para lo cual se realizó la verificación en la base de datos de afiliados y obtener como resultado una estadística precisa para responder a la solicitud radicada. La respuesta fue enviada mediante correo electrónico.

Se realizó seguimiento de entrega de respuesta y se corrobora que esta haya sido recibida.

- **Soportes acciones de mejora:**

A continuación se adjuntan los soportes de la respuesta emitida a la petición interpuesta a la Compensación Familiar del Sur del Tolima (CAFASUR).

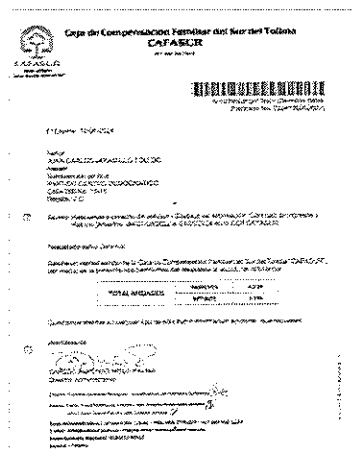


Ilustración 7. Comunicación Interna PQRSF N. 20241040000168

8. Solicitud de información estadística acerca de los afiliados a la caja de compensación

- **Responsables:** Coordinadora de Aportes y Subsidios
- **Descripción del problema:** El señor OMAR ANDRÉS CENTENARO CALIXTO solicitó información estadística sobre las personas que se encuentran afiliadas en la actualidad a CAFASUR.
- **Análisis de causa- raíz:** La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima “CAFASUR” desarrolló el método de análisis de causa – raíz con el fin de



CAFASUR

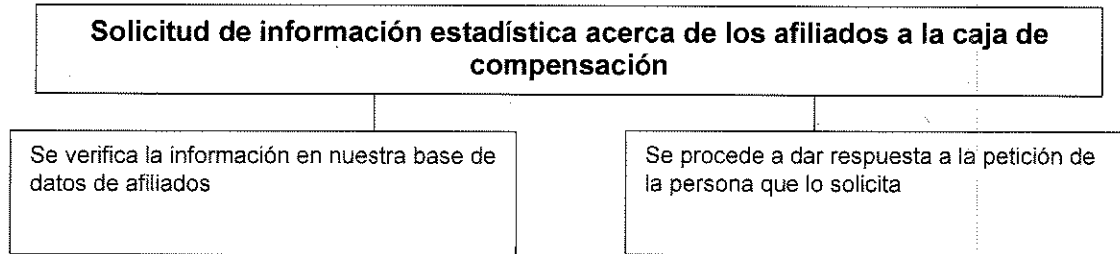
*Amigo afiliado:
Usted es nuestra razón de ser!*

Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima **CAFASUR**

NIT. 890.704.737-0

identificar las diferentes causas y estrategias que permiten la resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de este modo evitar la recurrencia de estos sucesos.

A continuación se despliega el análisis de PQRSF radicado al departamento de contabilidad.



- **Desarrollo de soluciones:**

De las soluciones que se establecieron para evitar la ocurrencia de estos, en primera instancia fue dar respuesta en el tiempo estipulado en el procedimiento aprobado por la Caja, para lo cual se realizó la verificación de la información en la base de datos de afiliados CAFASUR para darle trámite a la petición del solicitante. La respuesta fue enviada mediante correo electrónico.

Se realizó seguimiento de entrega de respuesta y se corrobora que esta haya sido recibida.

- **Soportes acciones de mejora:**

A continuación se adjuntan los soportes de la respuesta emitida a la petición interpuesta a la Compensación Familiar del Sur del Tolima (CAFASUR).

Sede Administrativa: Carrera 4 No. 10-04 – PBX: 2484322 FAX: 2390701
E-mail: info@cafatur.com.co - Página Web: www.cafatur.com.co
Línea Gratuita Nacional: 018000184540
Espinal - Tolima

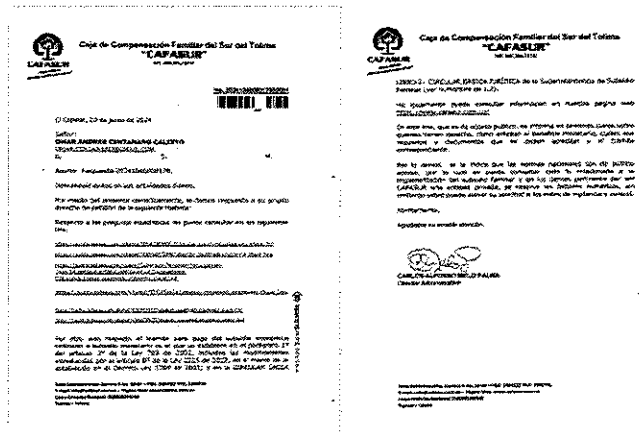
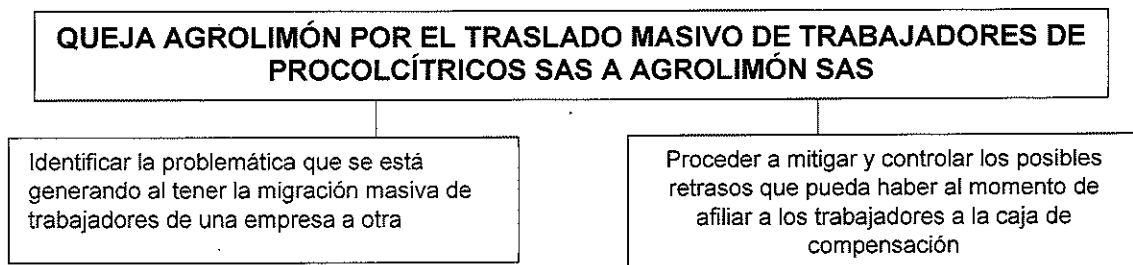


Ilustración 8. Comunicación Interna PQRSF N. 20241040000178

9. QUEJA AGROLIMÓN POR EL TRASLADO MASIVO DE TRABAJADORES DE PROCOLCÍTRICOS SAS A AGROLIMÓN SAS

- **Responsables:** Coordinadora de Aportes y Subsidios
- **Descripción del problema:** La empresa AGROLIMÓN presentó una queja Por El Traslado Masivo De Trabajadores De PROCOLCÍTRICOS SAS a AGROLIMÓN SAS ya que se han presentado inconvenientes en el proceso de afiliación.
- **Análisis de causa- raíz:** La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima “CAFASUR” desarrolló el método de análisis de causa – raíz con el fin de identificar las diferentes causas y estrategias que permiten la resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de este modo evitar la recurrencia de estos sucesos.

A continuación se despliega el análisis de PQRSF radicado al departamento de Aportes y Subsidios.





Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR

NIT. 890.704.737-0

- **Desarrollo de soluciones:**

De las soluciones que se establecieron para evitar la ocurrencia de estos, en primera instancia fue dar respuesta en el tiempo estipulado en el procedimiento aprobado por la Caja, para lo cual se realizó la verificación de la información para darle trámite a la petición del solicitante, y en la cual se identificó una migración masiva de trabajadores en un corto periodo de tiempo en el cual también se evidenció que hubo documentación duplicada tanto en una empresa como en la otra, lo cual retrasó el proceso de afiliación y generando posteriormente un caos en dicho proceso. La respuesta fue enviada mediante correo electrónico.

Se realizó seguimiento de entrega de respuesta y se corrobora que esta haya sido recibida.

- **Soportes acciones de mejora:**

A continuación se adjuntan los soportes de la respuesta emitida a la petición interpuesta a la Compensación Familiar del Sur del Tolima (CAFASUR).

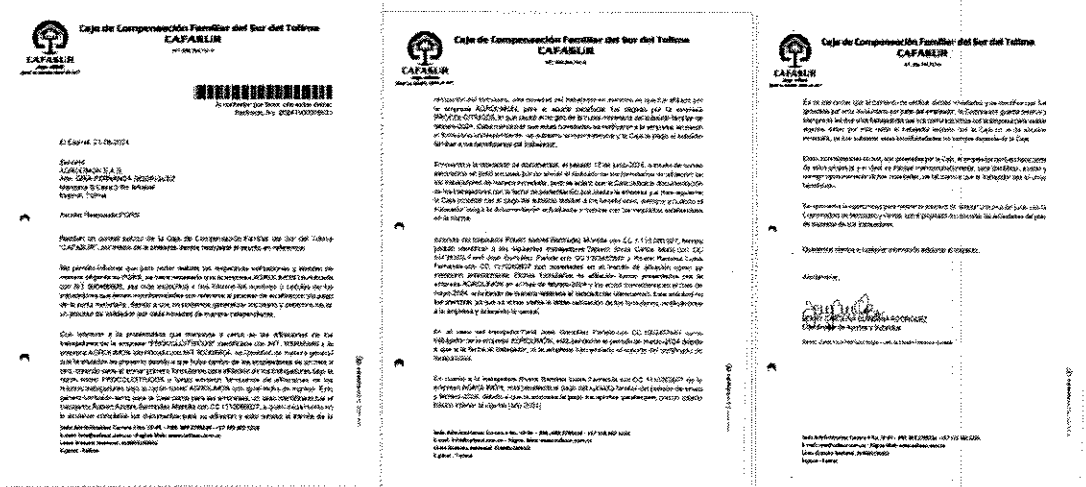


Ilustración 9. Comunicación Interna PQRSF N. 20241040000188

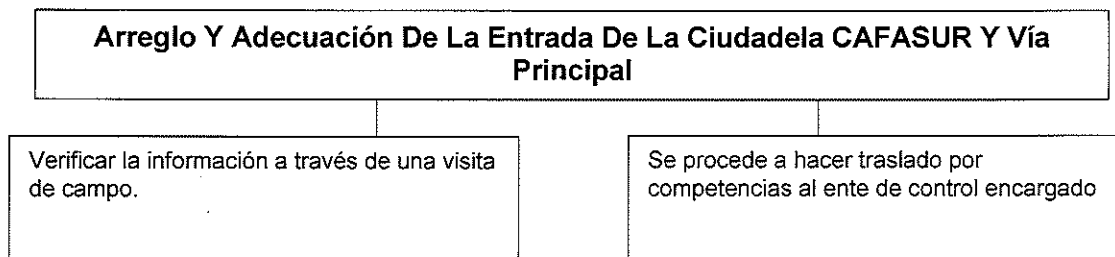
10. Arreglo Y Adecuación De La Entrada De La Ciudadela CAFASUR Y Vía Principal

- **Responsables:** Coordinadora del departamento de Vivienda
- **Descripción del problema:** La señora EDNA RUTH PERDOMO VERA hizo la solicitud del arreglo y adecuación de la entrada del barrio Ciudadela CAFASUR y Sede Administrativa: Carrera 4 No. 10-04 – PBX: 2484322 FAX: 2390701 E-mail: info@cafatur.com.co - Página Web: www.cafatur.com.co Línea Gratuita Nacional: 018000184540 Espinal - Tolima

su vía principal, donde solicitan la pavimentación de la entrada al barrio, la construcción de reductores de velocidad, la construcción de andenes peatonales y mantenimiento a las alcantarillas.

- **Análisis de causa- raíz:** La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" desarrolló el método de análisis de causa – raíz con el fin de identificar las diferentes causas y estrategias que permiten la resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de este modo evitar la recurrencia de estos sucesos.

A continuación se despliega el análisis de PQRSF radicado al departamento de Vivienda.



- **Desarrollo de soluciones:**

De las soluciones que se establecieron para evitar la ocurrencia de estos, en primera instancia fue dar respuesta en el tiempo estipulado en el procedimiento aprobado por la Caja, para lo cual se realizó la verificación de la información para darle trámite a la petición del solicitante, donde se evidenció que el reparo de los habitantes de la ciudadela CAFASUR de zonas no privadas de CCF CAFASUR es competencia del municipio como tal es trasladada a planeación Municipal de El Espinal - Tolima. La respuesta fue enviada mediante correo electrónico.

Se realizó seguimiento de entrega de respuesta y se corrobora que esta haya sido recibida.

- **Soportes acciones de mejora:**

A continuación se adjuntan los soportes de la respuesta emitida a la petición interpuesta a la Compensación Familiar del Sur del Tolima (CAFASUR).



CAFASUR

*Amigo afiliado:
Usted es nuestra razón de ser!*

Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR

NIT. 890.704.737-0

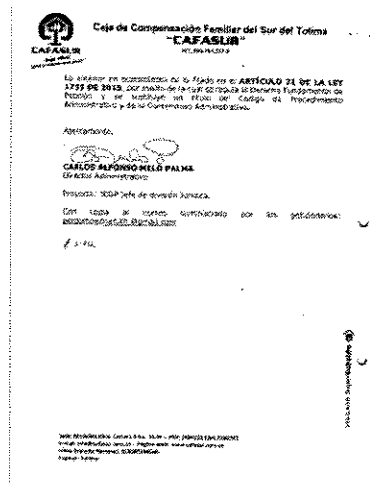
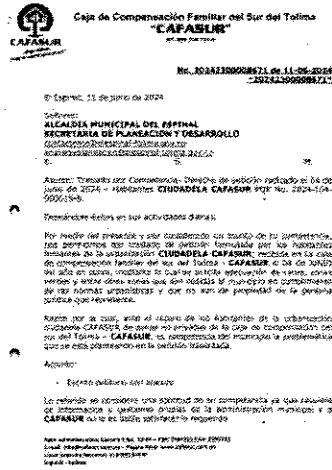
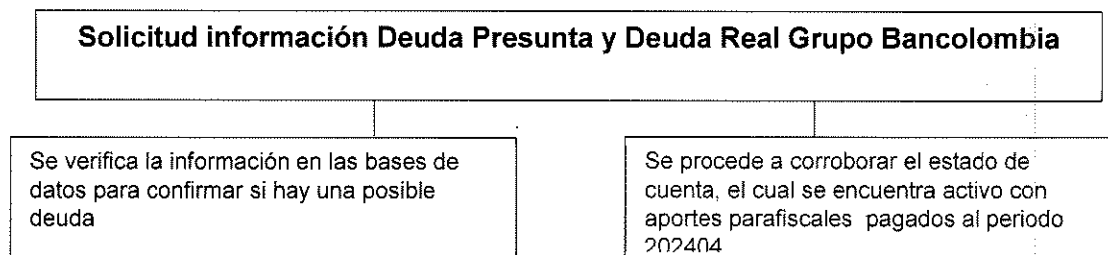


Ilustración 10. Comunicación Interna PQRSF N. 2024104000198

11. Solicitud información Deuda Presunta y Deuda Real Grupo Bancolombia

- **Responsables:** Coordinadora de Aportes y Subsidios
- **Descripción del problema:** El departamento de PAGOS NÓMINA de BANCOLOMBIA solicitó información sobre la deuda Presunta Y Deuda Real que posee CCF CAFASUR con las diferentes empresas del grupo BANCOLOMBIA.
- **Análisis de causa- raíz:** La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima “CAFASUR” desarrolló el método de análisis de causa – raíz con el fin de identificar las diferentes causas y estrategias que permiten la resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de este modo evitar la recurrencia de estos sucesos.

A continuación se despliega el análisis de PQRSF radicado al departamento de contabilidad.



Sede Administrativa: Carrera 4 No. 10-04 – PBX: 2484322 FAX: 2390701
 E-mail: info@cafasur.com.co - Página Web: www.cafasur.com.co
 Línea Gratuita Nacional: 018000184540
 Espinal - Tolima



CAFASUR

Amigo afiliado:

Usted es nuestra razón de ser!

Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima **CAFASUR**

NIT. 890.704.737-0

- **Desarrollo de soluciones:**

De las soluciones que se establecieron para evitar la ocurrencia de estos, en primera instancia fue dar respuesta en el tiempo estipulado en el procedimiento aprobado por la Caja, para lo cual se realizó la verificación de la información para darle trámite a la petición del solicitante. La respuesta fue enviada mediante correo electrónico.

Se realizó seguimiento de entrega de respuesta y se corrobora que esta haya sido recibida.

- **Soportes acciones de mejora:**

A continuación se adjuntan los soportes de la respuesta emitida a la petición interpuesta a la Compensación Familiar del Sur del Tolima (CAFASUR).

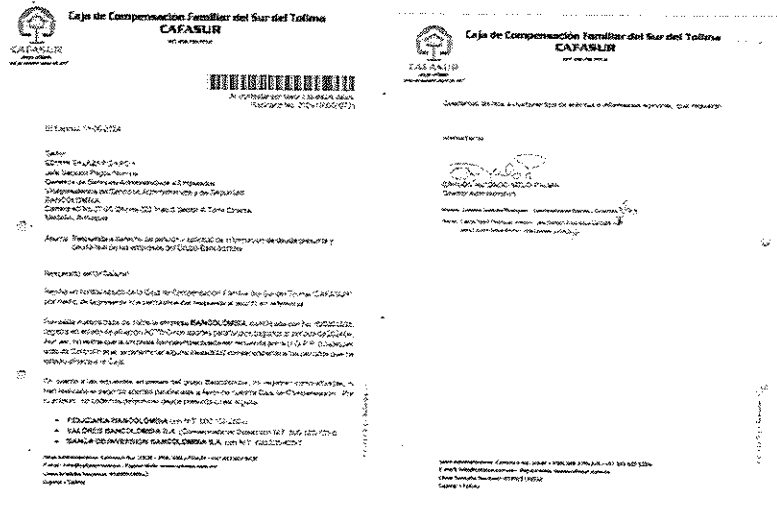


Ilustración 11. Comunicación Interna PQRSF N. 20241040000208

12. Solicitud para la reparación por daños en la infraestructura de la vivienda ubicada en la manzana C casa 2 Ciudadela CAFASUR

- **Responsables:** Coordinadora del departamento de Vivienda
- **Descripción del problema** Se solicita se arregle los daños que se han generado en una vivienda por la construcción del proyecto Villas de Cafasur.
- **Análisis de causa- raíz:** La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" desarrolló el método de análisis de causa – raíz con el fin de

Sede Administrativa: Carrera 4 No. 10-04 – PBX: 2484322 FAX: 2390701

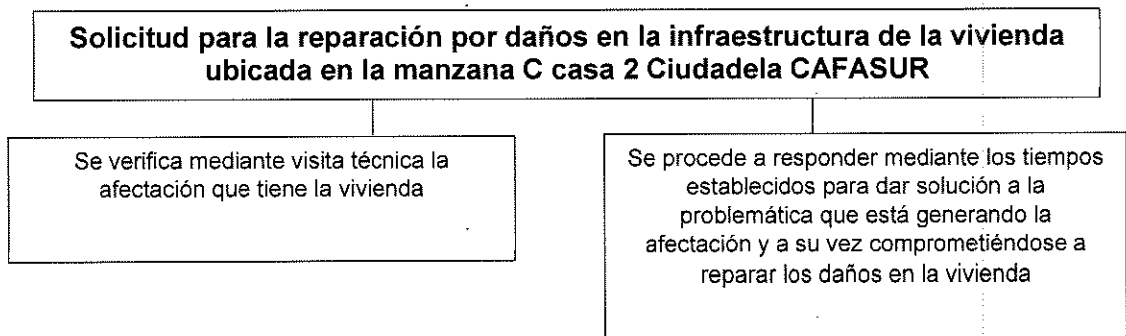
E-mail: info@cafasur.com.co - Página Web: www.cafasur.com.co

Línea Gratuita Nacional: 018000184540

Espinal - Tolima

identificar las diferentes causas y estrategias que permiten la resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de este modo evitar la recurrencia de estos sucesos.

A continuación se despliega el análisis de PQRSF radicado al departamento de contabilidad.



- **Desarrollo de soluciones:**

De las soluciones que se establecieron para evitar la ocurrencia de estos, en primera instancia fue dar respuesta en el tiempo estipulado en el procedimiento aprobado por la Caja, para lo cual se realizó la verificación de la información mediante una visita técnica para poder evaluar la afectación de la vivienda y asimismo darle trámite a la petición del solicitante. La respuesta fue enviada mediante correo electrónico.

Se realizó seguimiento de entrega de respuesta y se corrobora que esta haya sido recibida.

- **Soportes acciones de mejora:**

A continuación se adjuntan los soportes de la respuesta emitida a la petición interpuesta a la Compensación Familiar del Sur del Tolima (CAFASUR).

Ciudad - Tolima 22 de junio del 2024

Señores,
Señores
Carrera 4 # 10-04 N. Centro
Espinal - Tolima

Respetable señores,

En atención a la solicitud por PQR de la mancomunada C. Casa 2, se realizó una visita de inspección del sitio el 18 de junio del 2024 e informando que por la humedad y filtración de agua tiene

El Consejo Casa de Cafasur se comprometió a efectuar los trabajos necesarios a la impermeabilización de la fachada exterior de la vivienda para que no se presente más filtraciones de agua hacia

Adjunto envío formato de acta de visita de la mancomunada C. Casa 2 de la mancomunada

(Signature)
LAURA JONERA GUDMAN
DGGP

(Signature)
JOSE MIGUEL MONROY
Revisor de Cero

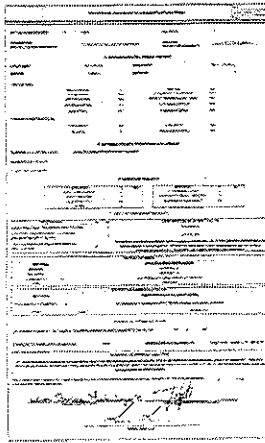


Ilustración 12. Comunicación Interna PQRSF N. 20241040000218

Agradezco su amable atención.

Atentamente,

(Signature)
CARLOS ALFONSO MELO PALMA
Director Administrativo

Proyectó: Juan Sebastián Romero Llanos, Auxiliar de atención al usuario y correspondencia
Revisó: Jonathan Steven Arias Meneses, Jefe de División Corporativa y Gestión Humana.

