



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DEL TRABAJO  
SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 0235 DE 2020**

( 12 AGO 2020 )

*“Por medio de la cual se aprueba la continuidad del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano (COMTAC) y se toman otras determinaciones .”*

**EL SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR**

En ejercicio de las atribuciones legales y en especial de las que le confiere el numeral 32 del artículo 5 del Decreto 2595 de 2012, el artículo 24 de la Ley 789 de 2002, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y,

**CONSIDERANDO:**

1. Antecedentes

Antes de la reestructuración de la Superintendencia del Subsidio Familiar, mediante Resolución 0210 del 12 de mayo de 2006, se creó el Grupo de Atención al Ciudadano, como un grupo de trabajo dependiente de la Secretaría General, con el fin de fomentar el mejoramiento de la calidad de los programas y servicios del Sistema de Subsidio Familiar, así como para apoyar el ejercicio de los deberes y derechos, la participación social y el control político en materia de subsidio familiar por parte de la comunidad.

Con la creación del Grupo de Atención al Ciudadano se garantizó a la ciudadanía la revisión de las quejas, reclamos, solicitudes, denuncias de los trabajadores afiliados al sistema y de los usuarios en general, respetando de manera estricta los términos legales previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Así mismo, a través del Grupo, se mostró, en sus inicios, los primeros indicadores de cómo se percibían los servicios ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar, constituyéndose en una oportunidad para mejorar los servicios ofrecidos por las vigiladas.



RESOLUCIÓN NÚMERO 0235 DEL 12 AGO 2020 DE 2020

*“Por medio de la cual se aprueba la continuidad del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano (COMTAC) y se toman otras determinaciones .”*

Pronto se identificó la necesidad de buscar espacios para fortalecer la comunicación y la relación con las Cajas de Compensación Familiar para dar cumplimiento a los objetivos planteados a este grupo, por lo cual se buscó un espacio y lugar de diálogo y concertación con las Cajas.

Con el fin de unificar criterios claros para el diligenciamiento de manera oportuna y con el fundamento legal, de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentadas por la ciudadanía, se realizó, en el año 2009, el Primer Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano, en la ciudad de Medellín, siendo la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia la anfitriona. En este evento se vio la necesidad de crear el Comité Técnico de Atención e interacción con el Ciudadano, con el fin de concertar con las Cajas de Compensación Familiar los mecanismos que deben adoptar los Entes vigilados como integrantes del Sistema de Protección Social, dada su amplia normatividad, para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos.

Así fue que, mediante Resolución 0583 del 5 de noviembre 2009, la Superintendencia aprobó la creación del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano para el Sistema del Subsidio Familiar, siendo coordinado, en ese entonces, por el Secretario General de la Entidad y conformado además por la Coordinación del Grupo de Atención e Interacción con el Ciudadano y siete representantes de las Cajas de Compensación Familiar, de las zonas que fueron establecidas: i) Zona costa Atlántica (Dos) (Guajira, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Sucre, San Andrés) . ii) Zona Eje Cafetero (Antioquia, Caldas, Quindío, Risaralda). iii) Zona Tolima Grande, (Tolima, Huila, Valle del Cauca, Cauca, Chocó, Nariño). iv) Zona Cundinamarca. v) Zona Llanos Orientales y Boyacá (Casanare, Meta, Caquetá, Putumayo y Boyacá). vi) Zona Santander (Santander, Norte de Santander, Arauca).

El período de duración de los integrantes del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano se fijó por un (1) año y se facultó para que el mismo comité fijara su organización, reglamentación y metodología, bajo la dirección del Secretario General de la Superintendencia.

En el año 2012, se modificó la estructura de la Superintendencia y se creó, dentro de dicha estructura, la Oficina de Protección al Usuario, fijando entre otras, las siguientes funciones:

“4. Realizar las actividades de seguimiento y control para que las denuncias, peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios de las entidades vigiladas sean tramitadas y se incorporen a la supervisión que realiza la entidad



RESOLUCIÓN NÚMERO 0235 DEL 12 AGO 2020 DE 2020

*“Por medio de la cual se aprueba la continuidad del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano (COMTAC) y se toman otras determinaciones .”*

5. Promocionar y desarrollar los mecanismos de participación y control ciudadano y de rendición de cuentas de las Cajas, que permitan a los usuarios el trámite de sus recomendaciones.

6. Implementar mecanismos de seguimiento que permitan verificar que las entidades que administran el Subsidio Familiar suministren a los usuarios la información necesaria para lograr transparencia en las operaciones que realicen y le permita al usuario evaluar los servicios.

Que, en reunión del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano celebrado el día 30 de mayo de 2014, en la sede administrativa de la Caja de Compensación Familiar COMPENSAR de la ciudad de Bogotá, se acordó reconfigurar las zonas que representan a las diferentes Cajas de Compensación Familiar del País, con el fin de facilitar su participación en el mencionado comité y como consecuencia se expidió la Resolución 738 del 16 septiembre de 2014, estableciendo las zonas y cajas de compensación familiar, así: i) Zona Atlántica – Dos representantes: (Cajasai, Comfamiliar Atlántico, Cajacopi Barranquilla, Combarranquilla, Cajamag, Comfenalco Cartagena, Comfamiliar Cartagena, Comfacesar, Comfamiliar Guajira, Comfasucre, Comfactor, ii) Zona Eje Cafetero: Comfama, Comfenalco Antioquia, Comfamiliar Camacol, Comfamiliar Risaralda, Comfenalco, Quindío, Confamiliares Caldas, Comfachocó. iii) Zona Sur Occidente: Comfandi, Comfacauca, Comfamiliar Nariño, Comfenalco Valle Delagente. iv) Zona Tolima y Huila: Cafasur, Comfatolima, Comfenalco Tolima, Comfamiliar Huila. v) Zona Bogotá, Cundinamarca y Boyacá: Compensar, Cafam, Comfacundi, Colsubsidio, Comcaja y Comfaboy. v) Zona Llanos Orientales: Cofrem, Cafamaz, Comfamiliar Putumayo, Comfaca y Comfacasanare. vi) Zona Santander: Cajasan, Comfenalco Santander, Cafaba, Comfaoriente, Comfanorte, Comfiar Arauca.

En este mismo acto administrativo se estableció que el Comité se reunirá mínimo tres (3) veces al año, por citación del Jefe de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Por Resolución 604 del 30 de septiembre de 2015, se modificó la Resolución 738 de 2014, con el fin de adecuar la integración del Coordinador del Comité de acuerdo a la nueva estructura de la Superintendencia.

## 2. Situación actual

A través de las diferentes mesas de trabajo de los Comités, se ha identificado que el tiempo de designación de los representantes de zona ha sido insuficiente para gestionar



RESOLUCIÓN NÚMERO 0235 DEL 12 AGO 2020 DE 2020

*“Por medio de la cual se aprueba la continuidad del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano (COMTAC) y se toman otras determinaciones .”*

los planes de acción propuestos en el término de un año y algunas de las acciones han quedado inconclusas.

De otra parte, en reunión del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano, celebrado los días 10 y 11 de junio de 2020, comité que se llevó a cabo en forma virtual, teniendo en cuenta la declaratoria Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el Gobierno Nacional y el aislamiento ordenado en el marco de dicha emergencia, se hizo un análisis del reglamento interno del comité y la facilidad de operación en cada una de las zonas, reforzando aún más que para dar cumplimiento a los objetivos planteados en el reglamento el periodo de acción debe ampliarse.

Además, se llegó a la conclusión, que si bien en la Resolución 738 de 2014, se determinó que la Caja de Compensación Familiar Arauca Comfiar hiciera parte de la zona de Santander, de acuerdo con el tamaño de la misma, la zona donde opera, los grupos atareos de la región, sus costumbres e idiosincrasia, debe pertenecer a la zona de los Llanos Orientales por ser más afín su operación y grupo poblacional.

Así mismo, se analizó la importancia de que los representantes de zona sean elegidos por un periodo de dos (2) años, para así lograr consolidar los planes de trabajo propuestos.

Con fundamento en lo expuesto, se procederá a reorganizar las zonas y modificar el periodo de designación de los representantes de zona, manteniendo el número mínimo de reuniones que no será inferior a tres (3) veces al año, y la autonomía interna del comité para su organización y funcionamiento.

Por lo antes expuesto, este Despacho,

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar la continuidad del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano (COMTAC) como órgano de asesoría y con el fin de atender el cumplimiento de las funciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar de acuerdo con planes, programas y proyectos aprobados por la Entidad.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** **Integrantes.** Son integrantes del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano COMTAC:



RESOLUCIÓN NÚMERO 0235 DEL 12 AGO 2020 DE 2020

*“Por medio de la cual se aprueba la continuidad del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano (COMTAC) y se toman otras determinaciones .”*

**Por la Superintendencia del Subsidio Familiar:**

El Jefe de la Oficina de Protección al Usuario o su Delegado.

**Parágrafo:** La Oficina de Protección a Usuario podrá citar al comité a las dependencias de la Entidad que considere necesario para tratar los temas que sean de su competencia.

**Por las Cajas de Compensación Familiar:**

1. Zona Atlántica – Dos (2) representantes, conformada por:

Cajasai, Comfamiliar Atlántico, Cajacopi Barranquilla, Combarranquilla, Comfenalco Cartagena, Comfamiliar Cartagena, Cajamag, Comfacesar, Comfamiliar Guajira, Comfasucre, Comfacor.

2. Zona Eje Cafetero - Un (1) representante, conformada por:

Comfama, Comfenalco Antioquia, Comfamiliar Camacol, Comfamiliar Risaralda, Comfenalco, Quindío, Confamiliares Caldas, Comfachocó.

3. Zona Sur Occidente: Un (1) representante, conformado por:

Comfandi, Comfacauca, Comfamiliar Nariño, Comfenalco Valle Delagente.

4. Zona Tolima y Huila - Un (1) representante, conformada por:

Cafasur, Comfatolima, Comfenalco Tolima, Comfamiliar Huila.

5. Zona Bogotá, Cundinamarca y Boyacá - Un (1) representante, conformado por

Compensar, Cafam, Comfacundi, Colsubsidio, Comcaja y Comfaboy.

6. Zona Llanos Orientales - Un (1) representante, conformada por:

Cofrem, Cafamaz, Comfamiliar Putumayo, Comfaca y Comfacasanare. Comfiar Arauca.

7. Zona Santander - Un (1) representante, conformada por

Cajasan, Comfenalco Santander, Cafaba, Comfaoriental, Comfanorte, Comfiar Arauca.



RESOLUCIÓN NÚMERO 0235 DEL 12 AGO 2020 DE 2020

*“Por medio de la cual se aprueba la continuidad del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano (COMTAC) y se toman otras determinaciones .”*

**ARTÍCULO TERCERO: Elección y Periodo:** Los representantes de las Cajas de Compensación Familiar serán elegidos, entre las mismas Corporaciones, en el Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano, convocado por la Superintendencia del Subsidio Familiar, para periodo de dos (2) años, y de acuerdo con las zonas de qué trata la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO: Reglamento Interno.** El comité técnico deberá expedir su propio reglamento interno, donde se regule su organización interna, responsabilidades, metodología, entre otros, bajo la dirección la Oficina de Protección al Usuario.

**ARTÍCULO QUINTO: Reuniones.** El comité deberá reunirse mínimo tres (3) veces en el año por citación del Jefe de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

**ARTÍCULO SEXTO:** La presente Resolución rige a partir de su publicación en el portal corporativo de la Superintendencia del Subsidio Familiar y de la comunicación que se envíe a los representantes legales de las Cajas de Compensación Familiar que se encuentren en el registro de la Superintendencia del Subsidio Familiar y de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y deroga todas las resoluciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C. a los 12 AGO 2020

**JULIÁN MOLINA GÓMEZ**  
Superintendente del Subsidio Familiar

Proyectó: Luz Martha Rojas Moscoso  
Revisó: Ana María Gáfaró/Lida Bula Narváez