

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ACTA COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E  
INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
24 – 25 DE OCTUBRE DE 2024**

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

FECHA:	24 y 25 de octubre de 2024	CLASE	Ordinaria
HORA:	08:00 a.m. a 4:00 p.m.	MODALIDAD	Presencial

OFICINA RESPONSABLE:	Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
----------------------	--

**ORDEN DEL DIA**

1. Apertura y bienvenida a cargo de la Dra. Luz Martha Rojas Moscoso, jefe de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
2. Verificación del Quorum
3. Elección de Presidente y Secretario de la reunión del COMTAC a desarrollarse durante los días 24 y 25 de octubre de 2024.
4. Aprobación del Orden del día.

**Octubre 24 de 2024**

5. Informe Carta de Derechos y Deberes
6. Informe Política de Resarcimiento
7. Informe Voz del Afiliado
8. Taller sobre información accesible en aspectos físicos
9. Actividad pictogramas
10. Formulario de afiliación
11. Informe visita a empresas
12. Informe Gestión PQRSF
13. Informe de reportes.

**Octubre 25 de 2024**

14. Informe de zonas
15. Cómo se hace: Ciberseguridad y Protección de Datos: Caja de Compensación Familiar CAFAM
16. Conozcamos a Comfamiliar Risaralda
17. Actividad sopa de letras en lengua de señas colombiana
18. Conferencia sobre las buenas prácticas para accesibilidad web: Comfamiliar Risaralda
19. XVI Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano
20. Conclusiones y cierre a cargo de la Dra. Luz Martha Rojas Moscoso, jefe de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**DESARROLLO**

**1. APERTURA Y BIENVENIDA A CARGO DE LA DRA. LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO, JEFE DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.**

La Dra. Luz Martha Rojas Moscoso, jefe encargada de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, da la bienvenida a los participantes del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano – COMTAC.

Hace la presentación de los anfitriones del evento, representantes de la Caja de Compensación Familiar – Comfamiliar Risaralda, e informa que la reunión de comité se desarrollará el día 24 de octubre en la sede Consotá en Galicia y el día 25 de octubre en la sede Dosquebradas.

**2. VERIFICACIÓN DEL QUORUM**

Se procedió a verificar el quorum, encontrándose presentes los representantes de la Superintendencia del Subsidio Familiar y los representantes de zona del Comité, correspondientes a la vigencia 2023 – 2024, así:

<b>REPRESENTANTES DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR, OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO</b>
Luz Martha Rojas Moscoso
Dennys Lorena Espejo Izquierdo
José Javier Salinas Carantón
Cindy Johana Castro

<b>REPRESENTANTES DEL COMTAC PERIODO 2023- 2024</b>	
<b>REPRESENTANTE DE ZONA</b>	<b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR</b>
Laura Solano Roa	Caja de Compensación Familiar CAFAM
Luz Ángela Garzón Orjuela	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR
Santiago Echeverry Morales	Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA
Camilo Andrés Turriago Jiménez	Caja de Compensación Familiar COFREM
Sandra Naranjo Ariza	Caja de Compensación Familiar COFREM
Natalia Ortiz Largo	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE
Germán Orlando Ramírez	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

En la verificación del quorum se informa que participan en calidad de invitados a este comité, delegados de las siguientes Cajas de Compensación, previa autorización de la Dra. Luz Martha Rojas Moscoso:

INVITADOS	
REPRESENTANTE DE ZONA	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
Adriana Rojas Peña	Caja de Compensación Familiar del Huila – COMFAMILIAR HUILA
Adriana Blandón Loaiza	Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA
Gustavo Doncel Giraldo	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI
Belkys Ofir Ortega Meza	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE

**3. ELECCIÓN DE PRESIDENTE Y SECRETARIO DE LA REUNIÓN DEL COMTAC A DESARROLLARSE DURANTE LOS DÍAS 24 Y 25 DE OCTUBRE DE 2024.**

Se lleva a cabo la elección de Presidente y Secretaria de la presente reunión de COMTAC, quedando la designación aprobada de la siguiente manera:

Presidente: Dra. Luz Martha Rojas Moscoso, representante de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Secretaria Ad-hoc: Belkys Ofir Ortega Meza, delegado de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano – COMFAORIENTE.

**4. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.**

La presidente del COMTAC, doctora Luz Luz Martha Rojas Moscoso, manifiesta que, para un mejor manejo de la agenda de esta reunión y su correspondiente gestión del tiempo, es necesario modificar el orden del día, el cual quedará de la siguiente manera:

1. APERTURA Y BIENVENIDA A CARGO DE LA DRA. LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO, JEFE DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR. 3
2. VERIFICACIÓN DEL QUORUM 3
3. ELECCIÓN DE PRESIDENTE Y SECRETARIO DE LA REUNIÓN DEL COMTAC A DESARROLLARSE DURANTE LOS DÍAS 24 Y 25 DE OCTUBRE DE 2024. 4
4. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA. 4

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

5. INFORME DE VOZ DEL AFILIADO.	6
6. INFORME GESTIÓN PQRSF	15
7. LENGUAJE CLARO – DISCAPACIDAD INTELECTUAL (INCLUSIÓN)	21
8. ACTIVIDAD PICTOGRAMAS	24
9. FORMULARIOS DE AFILIACIÓN	25
10. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	28
11. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y RECONEXIÓN CON EL AFILIADO.	30
12. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA SSF A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR 2024 – OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO.	33
13. PRESENTACIÓN DEL PDM DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN VISITADAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE ACCESIBILIDAD ESTABLECIDO EN LA CIRCULAR ÚNICA.	34
14. ¿CÓMO SE HACE?: CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS: CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAFAM	35
15. PRESENTACIÓN DEL INFORME DE ZONAS	38
A) INFORME DE ZONA CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	39
B) INFORME DE ZONA SUR OCCIDENTE	40
C) INFORME DE ZONA COSTA ATLÁNTICA	43
D) INFORME DE ZONA LLANOS ORIENTALES	45
E) INFORME DE ZONA TOLIMA Y HUILA	48
F) INFORME DE ZONA SANTANDERES	49
G) INFORME DE ZONA EJE CAFETERO	50
16. CONFERENCIA SOBRE LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA ACCESIBILIDAD WEB: COMFAMILIAR RISARALDA	52
17. ACTIVIDAD “CONOZCAMOS A COMFAMILIAR RISARALDA”	53
18. ACTIVIDAD SOPA DE LETRAS EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANO	53

Una vez leída la modificación del orden del día, la presidente del COMTAC somete a aprobación el **ORDEN DE DÍA MODIFICADO**, el cual es aprobado por unanimidad.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

La Dra. Luz Martha Rojas Moscoso, Presidente del Comité, hace la presentación del equipo de trabajo de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar y se da inicio a la reunión.

**5. INFORME DE VOZ DEL AFILIADO.**

Expositor: Dr. José Javier Salinas, Profesional Especializado de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

El expositor realiza la presentación de su perfil ocupacional e inicia la exposición presentando el objetivo.

**Presentación del objetivo.** El objetivo de esta medición es percibir el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios y subsidios ofrecidos por la CCF, a través de una metodología que permita identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en dichos servicios y subsidios. La información obtenida será utilizada para la toma de decisiones estratégicas que favorezcan la implementación de planes de mejoramiento continuo, con base en necesidades reales y observadas.



Para facilitar la comprensión de las diapositivas, se anexan como parte integral de esta acta las 24 imágenes proyectadas, las cuales han sido incorporadas después de las firmas del acta. **ANEXO No. 1.**



# COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

## ACTA No. 02 DE 2024

**ALCANCE**

Para que las OCF puedan llevar a cabo este ejercicio, deben tener presente los siguientes ítems:

- Revisión y Validación de POREF.
- Diseño e Implementación de Encuestas de Satisfacción.
- Validación de la población y la muestra.
- Análisis Cuantitativo y Cualitativo.
- Desarrollo de Planes de Mejoramiento.
- Presentación de Informes.

**CANTEROS DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN**

El proceso de medición y evaluación estará basado en los siguientes ítems:

- Permanencia:** Los datos obtenidos serán útiles para la toma de decisiones orientadas a mejorar los servicios.
- Precisión:** Las mediciones integradas con exactitud las variables de interés, garantizarán la calidad de los resultados.
- Utilidad:** La información recogida será empleada para diseñar y ajustar los planes de mejora, con un enfoque orientado a resultados.
- Periodicidad:** Se establecerá un sistema de monitoreo continuo, con mediciones mensuales y reportes cuatrimestrales.

**DIAGNOSTICO INICIAL**

**RESULTADOS INDICADORES POR REGIONES**

**COASTAL ATLÁNTICA**



**CONDENSADA Y BOTACA**



**EJE CAFFETERO**



**LLANOS ORIENTALES**



**SAVANNAH**



**SUR OCCIDENTE**



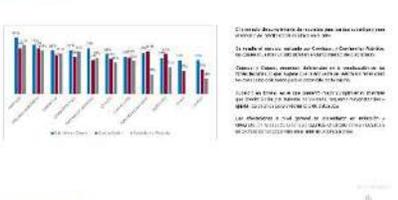
**TOLIMA Y HUILA**



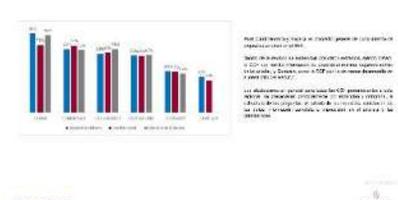
**COASTAL ATLÁNTICA**



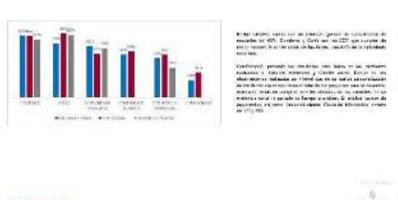
**CONDENSADA Y BOTACA**



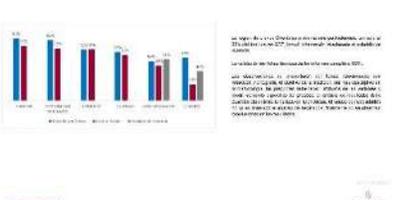
**LLANOS ORIENTALES**



**SUR OCCIDENTE**



**TOLIMA Y HUILA**



**RESULTADOS**

**FICHAS TÉCNICAS INFORME VOZ DEL AFILIADO POR REGIONES**

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024



En el transcurso de la exposición se analizaron los siguientes aspectos:

- a) La Superintendencia del Subsidio Familiar realizó la revisión de los informes de medición de voz del afiliado presentados por todas las Cajas de Compensación, aplicando la metodología de la Circular en lo relacionado con el nivel de satisfacción de los afiliados y ciudadanos.

Se realizó la revisión y el análisis de la información remitida en mayo, correspondiente al primer cuatrimestre de 2024 y, teniendo en cuenta la validación de los datos cualitativos y cuantitativos se remitió oficio a los Directores Administrativos de las CCF relacionando las observaciones a cada uno.

El Dr. José Javier Salinas manifiesta que es necesario emplear una metodología técnica o metodología con enfoque de investigación para la captura de los datos que alimentan los informes de medición de voz, porque en los análisis realizados por la SSF se evidenció la aplicación de encuestas con alta subjetividad. Se pudo observar que algunas preguntas pretenden abarcar varios temas en una sola condición, por tanto, es necesario en 2024 cambiar el modelo en algunas Cajas de Compensación, para que en la vigencia 2025 esté totalmente ajustado a lo que exige la Circular.

La Dra. Luz Martha Rojas, hace las siguientes apreciaciones:

- Para la vigencia 2025 se van a mantener los mismos tres procesos de Medición de Voz. (Cuota Monetaria, Crédito, Vivienda)
- Se inició a escribir a las CCF en esta vigencia, teniendo en cuenta que la SSF aplicó un nuevo método de validación del informe, en el que se observó que la aplicación de la metodología técnica de la Circular no está siendo correctamente aplicada.
- Se habló en los oficios sobre ortografía y gramática, porque algunas CCF no efectuaron la revisión de las encuestas antes de enviarlas al público, lo cual era necesario corregir de manera inmediata.
- Es necesario tener en cuenta que el informe de Medición de Voz del afiliado es un insumo fundamental que permite a este ente de control la toma de decisiones, con respecto al nivel de satisfacción de los afiliados y ciudadanos.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

- La Superintendencia del Subsidio Familiar realizó el análisis respecto al cambio de las preguntas, teniendo en cuenta que en la Circular Externa indica que son 12 y algunas CCF aplicaron 8 preguntas.

El Dr. Salinas manifiesta que la encuesta debe realizarse bajo un enfoque técnico, definir claramente el ¿Para Qué?, porque es el punto de partida para entender el dónde y el cuándo, entre otros criterios que definen claramente lo que se quiere medir. Considera que es necesario tener claros los criterios de evaluación para que la medición se precisa.

El señor Gustavo Doncel, de COMFANDI, propone que de ser necesario se realice el ajuste a la Circular, a lo cual la Jefe encargada de la Oficina de Protección al Usuario de la SuperSubsidio manifiesta que no es viable por el momento.

La Dra. Luz Martha Rojas, manifiesta que es justamente lo que se está exigiendo. La aplicación estricta de lo establecido en la Circular.

La representante por COMFACOR, Luz Ángela Garzón Orjuela, informa que, por solicitud de algunos representantes de zona, ella impartió una capacitación sobre medición cualitativa, tema que por su formación profesional maneja y ha recibido con sorpresa el oficio dirigido al director de CCF COMFACOR en el que se realizan cuestionamientos a la aplicación técnica del informe. Manifiesta que en el caso de la Caja que representa, las muestras solicitadas aplican para mediciones de tipo cuantitativo y no para mediciones de tipo cualitativo y que se aplica la medición técnica con métodos de investigación de mercados.

El Dr. Salinas sugiere que se apliquen técnicas estadísticas en el informe de Medición de Voz del Afiliado, o técnicas de medición de investigación de mercados.

Los representantes de la Superintendencia proponen que el cambio de metodología se aplique a partir del III Cuatrimestre del año 2024.

Los representantes del COMTAC proponen que el cambio de metodología se aplique a partir del Primer Cuatrimestre de la vigencia 2025, teniendo en cuenta que se venía trabajando con una metodología a la que se aplicaron ajustes, que fue debatido en las diferentes reuniones del COMTAC en acompañamiento con funcionarios de la SSF, y ahora cambiar las condiciones en un periodo de tiempo tan corto puede inducir al error.

Presentado el debate correspondiente, **se aprueba por unanimidad la propuesta** de los representantes del COMTAC respecto a que el ajuste a la metodología técnica o con enfoque de investigación del Informe de Medición de Voz del afiliado, se aplique a partir del Primer Cuatrimestre de la vigencia 2025.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

b) Respecto al **ALCANCE** del informe, el expositor manifiesta que para que las CCF puedan llevar a cabo este ejercicio, deben tener presente las siguientes fases:

- Revisión y validación de PQRSF.
- Diseño e implementación de Encuestas de Satisfacción. Esta es la columna vertebral del ejercicio que vamos a desarrollar.
- Validación de la población y la muestra. (La muestra debe ser representativa) el nivel de confianza de la encuesta debe estar en el 95%, el nivel de error se puede estimar con base en técnicas estadísticas o de estudios de mercado.
- Análisis Cuantitativo y Cualitativo
- Desarrollo de Planes de Mejoramiento
- Presentación de Informes.

Ángela Garzón, de COMFACOR, propone que el nivel de confianza se maneje en rangos (por ejemplo: entre 90% y 95%), igual el margen de error (por ejemplo: entre 5% y 7%).

El Dr. Salinas manifiesta que es necesario tener en cuenta que se puede estratificar, pero no se puede cambiar la estratificación. Esto genera un nuevo análisis respecto a:

- ¿Se va a trabajar muestreo estratificado o la población global?
- El muestreo debe estar enmarcado en un método estadístico.
- ¿Se va a aplicar un solo método para todas las CCF o cada CCF elige uno?
- ¿Se va a establecer Población finita o infinita?
- ¿Se plantea nuevamente la necesidad de modificar en la Circular Externa los aspectos relacionados con población y muestra?

La representante de la Zona COSTA ATLÁNTICA, manifiesta que es necesario tener en cuenta que algunas Cajas de Compensación no tienen herramientas tecnológicas para la aplicación de las encuestas y realizan las mismas de manera manual, en algunos casos de forma presencial.

Así mismo, transmite el mensaje de las Cajas de la zona que representa, quienes manifiestan que la comunicación de la SSF fue muy ácida, les generó llamados de atención por parte de los directores administrativos y no se reconocieron los aspectos positivos del avance, que, en opinión de ellos, son representativos.

Los representantes de la SSF colocan a disposición el equipo humano para la realización de mesas de trabajo que permitan llevar a cabo ese ejercicio. El Dr. Salinas menciona a manera de ejemplo, que se reunió con todas las Cajas de Compensación de la zona de Santanderes y se resolvieron las observaciones y recomendaciones.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

Por otra parte, Ángela Garzón, de COMFACOR, recomienda primero hacer el análisis de la encuesta cualitativa y luego hacer la cuantitativa, considerando que, para tener una investigación completa, es necesario tener la medición cualitativa y la cuantitativa.

El Dr. José Javier Salinas manifiesta que el análisis del informe se asemeja a contar una historia; desde las preguntas se inicia a relatar y a formular hipótesis; cuando se llega al análisis cualitativo ya se tiene el contexto definido y de ahí se define si debo plantear planes de mejoramiento o no.

Laura Solano Roa, representante de la zona CUNDINAMARCA Y BOYACÁ, propone que para el Encuentro Nacional se incluya como uno de los temas principales del evento la explicación de la Circular Externa de manera clara y didáctica, o que se realice, cuando menos, una reunión por zonas para clarificar todos los aspectos analizados en esta reunión, a manera de socialización pedagógica.

Se evalúa nuevamente la posibilidad de disminuir la meta de satisfacción establecida en la Circular en el 95% al 90%. La Superintendencia considera que, aunque la meta es retadora no es imposible porque hay CCF que la cumplen, por tanto, la propuesta no es aceptada por el ente de control.

Este reto busca que los servicios mantengan mejora continua y que se innove en la prestación del servicio.

c) En cuanto a los **CRITERIOS DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN**, el expositor manifiesta las siguientes apreciaciones:

- **Pertinencia.** Los datos obtenidos serán útiles para la toma de decisiones orientadas a mejorar los servicios.

Es clave la formulación de las preguntas. Las preguntas por cada variable no pueden medir lo mismo, se debe evitar la subjetividad. Se pueden generar preguntas filtros.

- **Precisión.** Las mediciones reflejarán con exactitud las variables de interés, garantizando la validez de los resultados.

Es clave el enfoque de las preguntas, se recomienda evaluar el dónde y el cuándo.

- **Utilidad.** La información recogida será empleada para diseñar y ajustar los planes de mejora, con un enfoque orientado a resultados.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

Los planes de mejora no se deben enfocar en el corto plazo, considerando que este proceso está enfocado a la mejora continua.

- **Periodicidad.** Se establecerá un sistema de monitoreo continuo, con mediciones mensuales y reportes cuatrimestrales.

Se efectúa el análisis a lo anteriormente expuesto y a las recomendaciones dadas por el expositor, y se acuerda que la presentación de los planes de mejora del informe de medición de voz del Afiliado y la entrega de los soportes que evidencien el cumplimiento de los mismos, se realizará con el informe de cada cuatrimestre, **lo cual es aprobado por unanimidad.**

Los representantes de la Superintendencia del Subsidio Familiar recomiendan que, para facilitar la medición por parte del ente de control, se envíe el capture del forms Google, el formulario que aplique cada Caja, o la relación de las preguntas, especialmente, las preguntas filtro.

Se retoma el tema relacionado con la aplicación de 8 preguntas en la encuesta de medición de voz del afiliado en algunas Cajas de Compensación, cuando la Circular Externa establece claramente que son 12.

Al respecto, los miembros del COMTAC argumentan que se adelanta con la aprobación de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la aplicación de una prueba piloto de 8 preguntas para las Cajas que tienen representación directa en el COMTAC, a fin de definir si es práctico y viable mantener 12 preguntas o no, teniendo en cuenta que resulta difícil lograr que los usuarios diligencien encuestas largas.

Después del análisis y debate correspondiente, **se aprueba por unanimidad**, mantener la aplicación de la prueba piloto con 8 preguntas de la encuesta de medición de voz del afiliado, para las Cajas que tienen representación directa en el COMTAC, hasta el Primer Cuatrimestre de 2025, cuando se realizará un nuevo análisis de resultados y se definirá si a partir del segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 se aplicarán en todas las CCF 8 o 12 preguntas, lo cual es aceptado por la Dra. Luz Martha Rojas Moscoso y el Dr. José Javier Salinas, representantes de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

El representante de la zona Llanos Orientales, Camilo Andrés Turriago Jiménez, propone realizar un banco de preguntas con participación voluntaria de las diferentes CCF, teniendo en cuenta la formación de los profesionales que manejan dicho tema y la experiencia de cada una, con el fin de contribuir en la aplicación objetiva de la encuesta.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

d) Presentación del **DIAGNÓSTICO INICIAL / RESULTADOS INDICADORES POR REGIONES.**

El expositor presentó los resultados del indicador Nivel de Satisfacción por Zona, el cual incluye el Nivel de Satisfacción de cada una de las Cajas, respecto a los servicios de Subsidio Monetario, servicio de Vivienda y Crédito Social, los cuales se encuentran detallados en el Anexo No. 01.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR ZONA			
ZONA	Subsidio Monetario	Servicio de Vivienda	Crédito Social
COSTA ATLÁNTICA	92,84%	96,72%	95,57%
CUNDIMARCA Y BOYACÁ	88,69%	95,23%	90,61%
EJE CAFETERO	87,92%	85,00%	93,98%
LLANOS ORIENTALES	95,52%	96,60%	98,70%
SANTANDERES *	91,47%	96,10%	77,44%
SUR OCCIDENTE	85,16%	89,77%	91,08%
TOLIMA Y HUILA	91,31%	94,44%	97,38%

\* El expositor hace énfasis en la responsabilidad de socializar los resultados con todos los delegados de las respectivas zonas.

Es muy importante el rol de los representantes de zona, teniendo en cuenta que la calificación afecta el resultado de la misma.

e) Presentación de los **RESULTADOS DE LA FICHA TÉCNICA.**

El expositor presentó los resultados del análisis de las Fichas Técnicas consolidadas por zona o regiones teniendo como base el PRIMER CUATRIMESTRE DE 2024, los cuales se encuentran detallados en el Anexo No. 01. En dicho análisis el ente de control realiza las apreciaciones más relevantes sobre promedios de cumplimiento, avances, deficiencias, fortalezas y debilidades, entre otros, de todas las Cajas de Compensación del país.

f) Presentación de las **CONCLUSIONES** del informe de Medición de Voz del Afiliado.

El expositor presentó y dio lectura a cada una de las conclusiones resultado del análisis del Informe y Fichas Técnicas de la medición, como se transcribe a continuación.

- *De acuerdo con los indicadores reportados por las CCF, 13 indicaron que se encuentran con una satisfacción superior o igual al 95%. 16 cajas, manifestaron satisfacción entre el 90% y 94,9%. Las demás Cajas (13), reportaron satisfacción*

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

*con valor inferior al 89%. Sin embargo, al contrastar la información de los indicadores compartida frente a la validación hecha por esta entidad, se observa que la medición realizada no suscribe con la realidad, teniendo en cuenta que el estudio hecho por las CCF no cumplió con los requisitos establecidos por la circular.*

- *De acuerdo con los informes remitidos por las CCF, se evidencia que el desarrollo de este informe de satisfacción, se llevó a cabo reutilizando las preguntas y los objetivos de un subsidio con los restantes. Omitiendo que cada subsidio y servicio tienen características y condiciones diferentes.*
- *El análisis cuantitativo y cualitativo refleja deficiencias en la forma en que se han abordado ciertos aspectos de la medición de satisfacción. Dentro de las principales observaciones remitidas se asocia la falta de resultados y conclusiones poco descriptivas.*
- *A nivel general, las CCF no realizan revisión de los archivos antes de ser remitidos a esta entidad, por lo que se observan errores en la redacción, omisión de signos de puntuación y errores de ortografía.*
- *La región con menor cumplimiento de requisitos fue la **Costa Atlántica** (59%), y la de mejor desempeño fue **Cundinamarca y Boyacá** (65%)”.*

g) Presentación de las **RECOMENDACIONES** del informe de Medición de Voz del Afiliado.

El expositor presentó y dio lectura a cada una de las recomendaciones con base en el análisis del Informe y Fichas Técnicas de la medición, como se transcribe a continuación:

- *Claridad y Coherencia en la Formulación de Encuestas: Dado que una de las principales observaciones está asociada a la correcta formulación de las preguntas, es importante generar mesas de trabajo con las CCF con el fin de identificar el objeto de la medición y recrear una estructura que responda a este.*
- *Fortalecer el Análisis Cuantitativo y Cualitativo: Es importante validar que el análisis cuantitativo es ese primer momento en el que se pueden generar hipótesis, y no solamente referir lo observado en los gráficos. Es recomendable profundizar en los factores que influyen en la variación de las calificaciones, como la infraestructura, efectividad o calidez. Esto permitirá generar conclusiones descriptivas en donde se resalte lo bueno que viene implementando las CCF y focalizando las acciones correctivas.*

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

- *Ajuste de las variables: Al evaluar el subsidio de vivienda y crédito social, se observó que algunas variables fueron copiadas del subsidio monetario, lo cual es un error. Se deben ajustar y especificar los criterios de evaluación para cada tipo de subsidio y servicio, evitando generalizaciones que afecten la precisión de los resultados.*
- *Mesas de Trabajo y Seguimiento: Se recomienda implementar mesas de trabajo periódicas con las CCF que mostraron deficiencias significativas.*
- *Revisión de indicadores usados: Las CCF deben asegurarse de que los indicadores utilizados para evaluar los subsidios y servicios sean consistentes y medibles. Esto incluye asegurar que las muestras utilizadas en las encuestas sean representativas y que los criterios de evaluación se mantengan homogéneos.*
- *Validación de resultados: Establecer un proceso de revisión cruzada de los resultados antes de ser presentados para evitar inconsistencias y garantizar que los [sic].*
- *Auditorías internas: Cada CCF debería realizar auditorías internas periódicas para validar la coherencia de los datos antes de ser enviados. Esto garantizará que los resultados sean más precisos y confiables.*

Adicionalmente, se recomienda tener en cuenta el documento expedido por la SSF radicado número 2-2022-049077 Ref. Exp. 135/2022/PGEN con ASUNTO: METODOLOGÍA DE LA MEDICIÓN DE VOZ DEL AFILIADO/CIUDADANO, de fecha 11 de marzo de 2022.

Es necesario tener en cuenta, que no es técnico replicar las preguntas aplicadas a un servicio, en otro servicio.

## 6. INFORME GESTIÓN PQRSF

Expositor: Dr. José Javier Salinas, Superintendencia del Subsidio Familiar.

El expositor inicia la presentación del Análisis de la Oficina de Protección al Usuario de los Reportes realizados a través de Sistema Gerencial de Información (SIGER) Segundo trimestre 2024.

Para facilitar la comprensión de las diapositivas, se anexan como parte integral de esta acta las 19 imágenes proyectadas, las cuales han sido incorporadas después de las firmas del acta. **ANEXO No. 2.**

# COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

## ACTA No. 02 DE 2024



**Supersubsidio**

**Análisis de la Oficina de Atención al Ciudadano de los Reportes recibidos sobre el Sistema General de Compensación**  
Segundo Trimestre 2024

**REPORTE INFORMACIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (IQRS)**

774919

7223

El número y con los ingresos por parte de los IQRS con 18.26% y 18.10% respectivamente. El 100% de los casos generados se presentó durante el primer trimestre. Este indicador se mide por el número de solicitudes de CONSULTAS y QUEJAS recibidas por los ciudadanos, que se resuelve a través del subsidio.

**Satisfacción general de los IQRS**

El número de solicitudes de atención de los ciudadanos que se presentaron durante el segundo trimestre 2024, se mantuvo estable frente al primer trimestre, con un aumento de 1.1% en el número de solicitudes de atención, lo que se refleja en el índice de satisfacción de los ciudadanos que se mantuvo estable en 70.43.

Indicador	Trimestre	Valor
Índice de satisfacción	2024	70.43

**Opinión general de los IQRS**

El número de solicitudes de atención de los ciudadanos que se presentaron durante el segundo trimestre 2024, se mantuvo estable frente al primer trimestre, con un aumento de 1.1% en el número de solicitudes de atención, lo que se refleja en el índice de satisfacción de los ciudadanos que se mantuvo estable en 70.43.

El número de solicitudes de atención de los ciudadanos que se presentaron durante el segundo trimestre 2024, se mantuvo estable frente al primer trimestre, con un aumento de 1.1% en el número de solicitudes de atención, lo que se refleja en el índice de satisfacción de los ciudadanos que se mantuvo estable en 70.43.

**Número de IQRS por CCF**

Gráfico de barras que muestra el número de solicitudes de atención por CCF.

**Índice de puntaje**

Gráfico de barras que muestra el índice de puntaje de los ciudadanos.

**ANÁLISIS POR SOLICITUDES Y PEFECTACIONES**

630210

El número de solicitudes de atención de los ciudadanos que se presentaron durante el segundo trimestre 2024, se mantuvo estable frente al primer trimestre, con un aumento de 1.1% en el número de solicitudes de atención, lo que se refleja en el índice de satisfacción de los ciudadanos que se mantuvo estable en 70.43.

74.25

**ANÁLISIS POR SOLICITUDES Y PEFECTACIONES**

Gráfico de barras que muestra el análisis de las solicitudes y pefectaciones.

**ANÁLISIS POR QUEJAS, RECLAMOS Y OMBUDÍA**

141006

70.43

**ANÁLISIS POR QUEJAS, RECLAMOS Y OMBUDÍA**

Gráfico de barras que muestra el análisis de las quejas, reclamos y ombudía.

**ANÁLISIS POR PEFECTACIONES**

23703

71.73

**ANÁLISIS POR PEFECTACIONES**

Gráfico de barras que muestra el análisis de las pefectaciones.

**REPORTE 4-1946 CLASIFICACIÓN DE PQR**  
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR

22378 24464 46822

**REPORTE 4-1946 CLASIFICACIÓN DE PQR**  
Caja Colombiana de Seguro Familiar de Salud COSSUBSIDIO

22890 22919 45809

**REPORTE 4-1946 CLASIFICACIÓN DE PQR**  
Caja de Compensación Familiar del Grupo Empresarial Avar COMPENSAR

6148 7024 13170

**REPORTE 4-1946 CLASIFICACIÓN DE PQR**  
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR del Abogado

5561 5856 11417

**REPORTES DE QUEJAS, RECLAMOS Y OMBUDÍA**

Gráfico de barras que muestra los reportes de quejas, reclamos y ombudía.

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**



Informa el expositor que la Superintendencia del Subsidio Familiar adelanta una evaluación de la TABLA 100, teniendo en cuenta toda la casuística de quejas y reclamos que se presenta en el ítem OTROS, con el fin de implementarla en la vigencia 2025.

- a) Se presentó el “**REPORTE INFORMACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRSF)**”, como se transcribe a continuación:

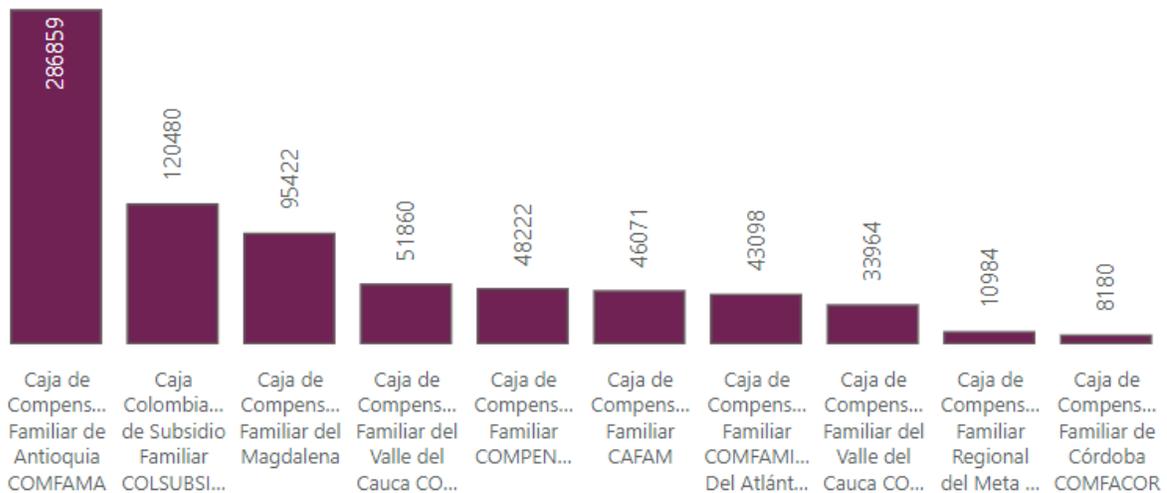


*“Febrero y abril son los meses con mayor gestión de PQRSF con 18,28% y 18,15% respectivamente. El mayor volumen de casos gestionados se presentó durante el primer trimestre. Este volumen se explica por el alto registro de solicitudes de COMFAMA y CAJAMAG, también por los reconocimientos, que recibió CAJAMAG y COLSUBSIDIO”.*

Se hizo la presentación de los resultados de la satisfacción general de las PQRSF, de la oportunidad general y del número de PQRSF por Caja de Compensación Familiar de las primeras 10 CCF por volumen de gestión de las mismas, como se refleja en el siguiente gráfico:

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

Cantidad de PQRSF por CCF



Se informó que “Este gráfico expone las primeras 10 CCF por volumen de gestión de PQRSF. Se observa una gran diferencia entre la primera CCF Comfama y las demás. Con relación entre la primera y segunda de 138%. Las demás corporaciones (32), registraron volúmenes inferiores a 8000 PQRSF”.

Igualmente, se analizó el índice de participación general, el índice de participación por quejas y el índice de participación por solicitudes.

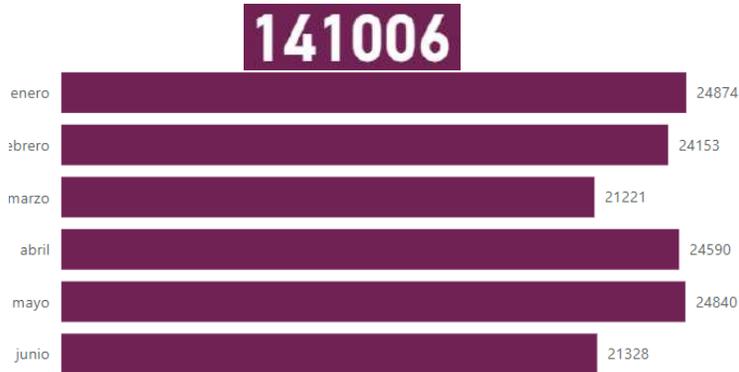
Se debe tener en cuenta y prestar especial atención al índice de participación, considerando que para este cálculo se toma el total de casos gestionados por cada entidad y se clasifica según mapa de color.

Rangos de la semaforización	Color de la semaforización	Advertencias
< 0 a 0	Amarillo	Está bien
0 - 50	Verde	Se debe estar atentos
51 - 100	Rojo	Alerta máxima. Se debe atender de manera inmediata.

El Dr. Salinas presentó los resultados consolidados del ANÁLISIS POR QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, así como el ANÁLISIS POR FELICITACIONES como se muestra en los siguientes gráficos:

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ANÁLISIS POR QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**



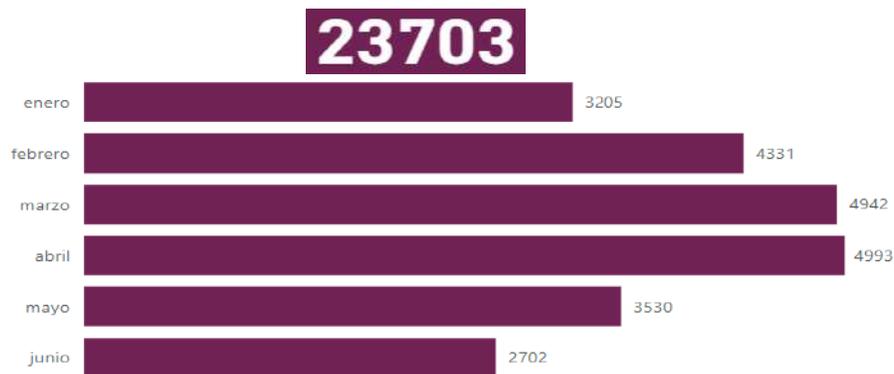
Satisfacción



Promedio Oportunidad Respuestas por Mes



**ANÁLISIS POR FELICITACIONES**

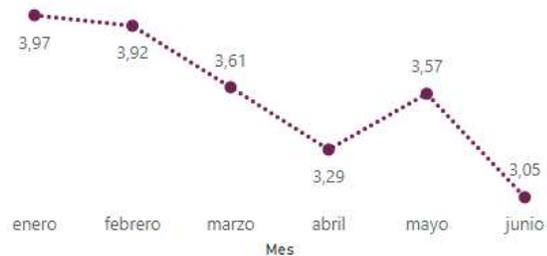


COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

Satisfacción



Promedio Oportunidad Respuestas por Mes



El expositor recuerda la importancia de clasificar adecuadamente las PQRSF, de acuerdo con la definición de términos establecidos en la Circular Externa. La SOLICITUD es un concepto diferente a QUEJA Y RECLAMO.

Respecto a las felicitaciones se informa que el reporte de las tres CCF con mayor resultado durante el periodo analizado fue 10.596, 7.635 y 1.289, así mismo se evidenció que algunas CCF reportan las felicitaciones en 0.

Se presentó el análisis del REPORTE 4-104C CLASIFICACIÓN DE PQR clasificado por tipologías y por Cajas de Compensación. Al respecto es importante entender que el reporte 4-104-B y 4-104-C necesariamente deben coincidir; el reporte 4-104-C se construye con base en los resultados del reporte 4-104-B.

Informa el expositor que, se detectó en el informe de algunas CCF inconsistencias en dichos datos y debe ser corregido de manera inmediata.

b) Presentación de las **RECOMENDACIONES** y **CONCLUSIONES** del reporte de Información Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRSF)

El expositor presentó y dio lectura a cada una de las recomendaciones y conclusiones como resultado del análisis del reporte, como se transcribe a continuación.

### **“RECOMENDACIONES**

*Es necesario generar mesa de trabajo con COMPENSAR, COMFACOR, CAJACOPI Y COMFASUCRE, con el fin de validar porque no se reporta de forma igualitaria el volumen de las quejas en los informes 4-104B y 4-104C.*

*Se deberá validar con las Cajas de Compensación Familiar que no reportan quejas, reclamos y denuncias, que sucede dentro de su gestión para que no se tenga insatisfacción con los ciudadanos.*

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

*Se deberá validar con las CCF si es necesario registrar todas las interacciones que se tienen con los ciudadanos y afiliados con las Corporaciones; lo anterior, teniendo en cuenta que se identificó que CAJAMAG Y COMFAMA registran como PQRSF toda interacción y por esto es el mayor volumen de solicitudes.*

*Se deberán generar mesas de trabajo con COMCAJA, COMFAMILIAR CARTAGENA, CAFAMAZ, COMFENALCO CARTAGENA, COMFIAR Y CAJASAI, teniendo en cuenta que no están reportando de manera adecuada en el informe 4-104B el porcentaje de satisfacción.*

*Solicitar las bases de datos de COMFACA, CAJAMAG, CAJASAI Y COMCAJA con el fin de validar la oportunidad de respuesta de las quejas. Lo anterior, ya que reportan tiempos de respuesta promedio de un día.*

*Generar mesa de seguimiento con COMFACESAR, con el fin de validar las mejoras que deben implementar a su sistema de información, ya que, en mesa de trabajo del 27 de agosto, se informó a esta entidad que el incumplimiento en las fechas se ocasionaba por el reporte que genera el aplicativo.*

*Es necesario generar mesas de trabajo con COMFAORIENTE a fin de identificar porqué dentro del primer semestre no reportaron quejas. Así mismo, se deben plantear mesas con CAFAMAZ, COMCAJA y CAFASUR en razón al reporte de quejas inferior a 5 para todo el semestre.*

## **CONCLUSIONES**

*Se observó que las CCF no relacionan de manera correcta la información de sus PQRSF dentro de los sistemas de información SIMON-SIGER.*

*El principal motivo de reclamación identificado es por temas relacionados al subsidio monetario.*

*Durante el primer trimestre de 2024, se gestionó más del 50% de las PQRSF, lo anterior es coherente, teniendo en cuenta que para este periodo de tiempo los afiliados consultan en mayor medida por el pago del subsidio monetario y el reconocimiento del subsidio en especie”.*

## **7. LENGUAJE CLARO – DISCAPACIDAD INTELECTUAL (INCLUSIÓN)**

Expositora: Licenciada Cindy Johana Castro, Profesional Especializado de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**



Para facilitar la comprensión de las diapositivas, se anexan como parte integral de esta acta las 13 imágenes proyectadas, las cuales han sido incorporadas después de las firmas del acta. **ANEXO No. 3.**

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



La exposición de la Licenciada Cindy, se desarrolló de la siguiente manera:

- a) Se realiza la presentación de datos de población (afiliados y beneficiarios) por zona, discriminados por Cajas de Compensación.
- b) Se realiza un repaso de la terminología del Lenguaje Claro, analizando las expresiones incorrectas usualmente utilizados y la presentación de las expresiones correctas.
- c) Se presenta un ejemplo de avance de Comfenalco Santander sobre lenguaje claro e incluyente en carteleras.
- d) Se revisa la simbología de la Circular Única, definida en el numeral 9.7.2.1. SÍMBOLO GRÁFICO

- En el análisis de la Circular Única, los representantes de la SSF recuerdan que el plazo de cumplimiento fue establecido hasta diciembre del 2021, no obstante, tomando en consideración los costos de la implementación, se mantienen planes de mejoramiento que permitan evidenciar el avance de las Cajas de Compensación de acuerdo con los recursos financieros disponibles.

En el avance de los PDM se ha evidenciado que se vienen haciendo ajustes razonables, teniendo en cuenta la afectación presupuestal que tiene esta implementación.

- Se recuerda que la simbología se debe aplicar con base en lo establecido en las normas técnicas NTC 6017, NTC 4139, NTC 4142. Se ha evidenciado que algunas CCF han creado íconos, símbolos y aplicación de colores diferentes a los oficialmente establecido, lo cual será devuelto para el ajuste correspondiente.
- e) Respecto a los símbolos, íconos y lineamientos de accesibilidad en lenguaje claro aplicado a la carta de Derechos y Deberes se recuerda que debe ser clara, didáctica y no puede ser solo texto, como fundamenta la norma NTC 6047 / 45.8.3 Símbolos, del cual es necesario leer el anexo.
  - f) Se enfatizó en la diferencia entre Íconos y Pictogramas. La licenciada Castro manifiesta que una clave a tener en cuenta es que los pictogramas son más formales y los íconos, estéticamente hablando, son más simpáticos al momento de aportar un mensaje o un concepto.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

Los pictogramas no deben dar lugar a dudas sobre su significado y debe tener reconocimiento ante todo tipo de cultura, lenguaje, país o religión. Esto los obliga a ser extremadamente sintetizados, reducidos a la expresión más básica.

## 8. ACTIVIDAD PICTOGRAMAS

Expositora: Licenciada Cindy Johana Castro, Profesional Especializado de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

- a) Se realizó un ejercicio práctico con la utilización de pictogramas. Las CCF que deseen utilizar este sistema de comunicación accesible e inclusivo, deben tener en cuenta que **“Los pictogramas son un lenguaje universal para personas con discapacidad intelectual”**.

Los pictogramas pueden ser utilizados por cualquier persona que lo requiera o le resulten convenientes, especialmente personas con discapacidad intelectual, deterioro cognitivo, con TEA o neurodivergentes.

- b) Se enfatizó en la implementación de la CIRCULAR ÚNICA / TITULO III – CAPÍTULO SEXTO / PROGRAMAS Y SERVICIOS SOCIALES / 9.7 MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, que cita, entre otros:

*“Las Cajas de Compensación Familiar deben ser incluyentes con las personas en condición de discapacidad y brindar la posibilidad de utilizar los servicios que ofrece la Corporación, en condiciones aptas con la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas o cognitivas. Así, las Cajas de Compensación Familiar deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que impidan o dificultan la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. En consecuencia, se recomienda tener en cuenta las Normas Técnicas de Calidad, expedidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), referenciadas en el marco legal”*.

Los representantes del COMTAC compartieron experiencias de aplicación de este sistema de comunicación en las diferentes CCF de cada zona.

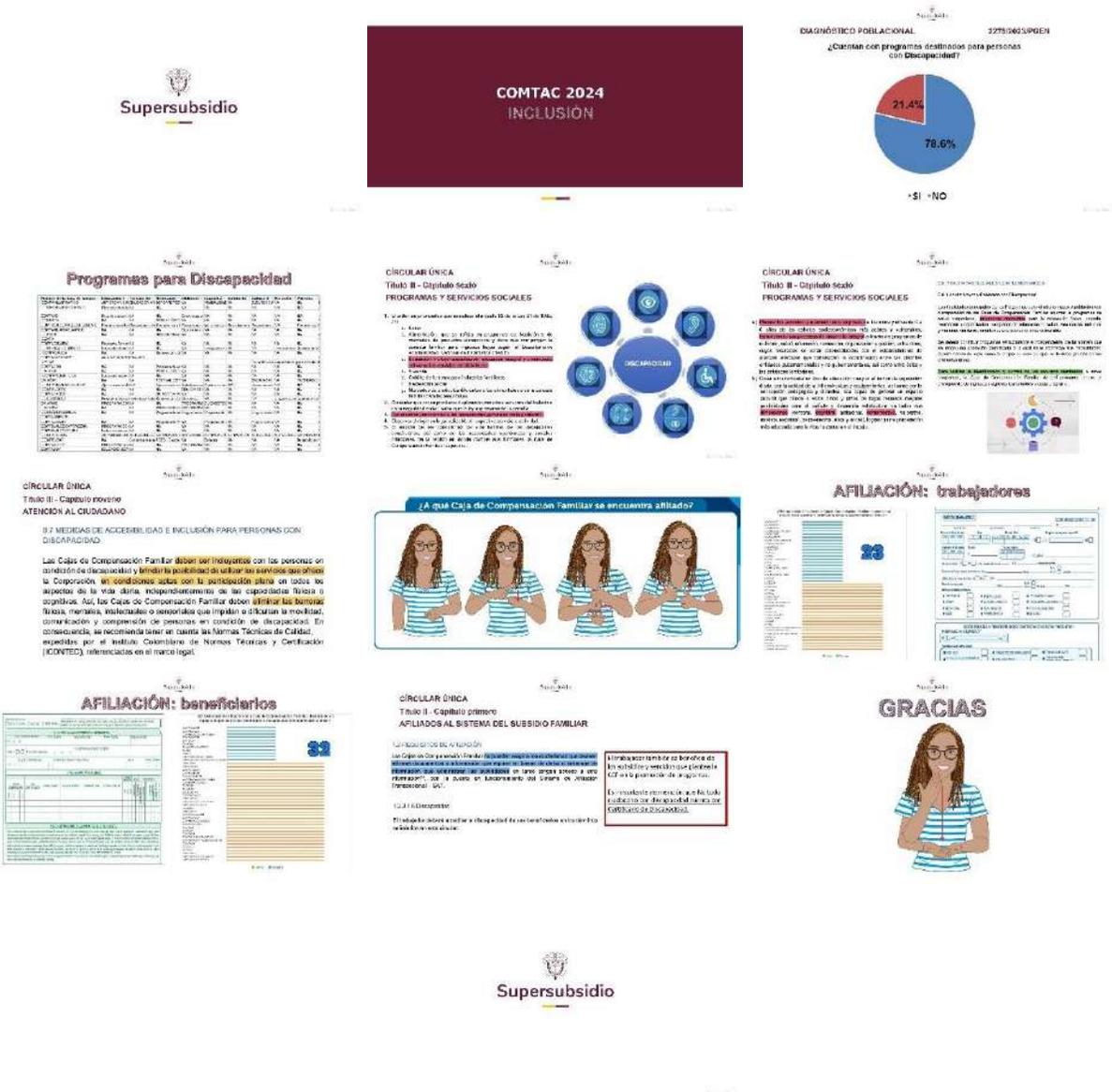
Se compartió la experiencia de CAFAM, que en los servicios de recreación (Parques, Centros Recreacionales y Vacaciones, Cabañas, Hoteles, etc.) se incorporaron en las mismas publicaciones los aspectos de inclusión, cumplimiento de requisitos de Ley de Piscinas y Parques, Ley ambiental, SGSST, entre otros, con el fin de contribuir en disminuir la contaminación visual.

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**

**9. FORMULARIOS DE AFILIACIÓN**

Expositora: Licenciada Cindy Johana Castro, Profesional Especializado de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

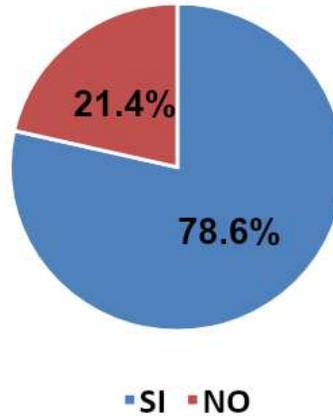
Para facilitar la comprensión de las diapositivas, se anexan como parte integral de esta acta las 13 imágenes proyectadas, las cuales han sido incorporadas después de las firmas del acta. **ANEXO No. 4.**



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

a) La expositora inicia su presentación con los resultados del DIAGNÓSTICO POBLACIONAL / 2278/2023/PGEN, como se observa en la siguiente gráfica.

¿Cuentan con programas destinados para personas con Discapacidad?



b) Respecto a los resultados del diagnóstico en la pregunta ¿El formulario de afiliación de la Caja de Compensación Familiar, dispone de un espacio diligenciable que identifique la discapacidad del trabajador a afiliar?, los resultados son los siguientes:

- Formulario de Afiliación de Trabajadores: 23 Cajas comunicaron que si lo tienen.
- Formulario de Afiliación de Beneficiarios: 32 Cajas comunicaron que si lo tienen.



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

- c) Se enfatizó en la implementación de la CIRCULAR ÚNICA / TÍTULO II. CAPÍTULO PRIMERO / AFILIADOS AL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR, que cita, entre otros:

(...)

### 1.2. REQUISITOS DE AFILIACIÓN

*Las Cajas de Compensación Familiar no pueden exigir a los ciudadanos que deseen afiliarse documentos o información que repose en base de datos o sistema de información que administren las autoridades en tanto tengan acceso a esta información<sup>38</sup>, con la puesta en funcionamiento del Sistema de Afiliación Transaccional – SAT*

(...)

#### 1.2.3.1.6. Discapacidad

*El trabajador deberá acreditar la discapacidad de sus beneficiarios en los términos señalados en esta circular.*

Es importante mencionar que **No todo ciudadano con discapacidad cuenta con Certificado de Discapacidad.**

- d) Conclusiones y Recomendaciones sobre Inclusión en los formularios de afiliación.

- La SSF manifiesta que las Cajas de Compensación, cuando menos, deberían tener identificados a sus propios trabajadores con discapacidad.
- Para la vigencia 2025, va a ser solicitado que en los formularios digitales se **DEBE IDENTIFICAR** la población de inclusión (Indígenas, personas con discapacidad, etc.).

Se tiene previsto por parte de la SSF programar una mesa de trabajo con los responsables de procesos de Subsidios y Aportes de todas las CCF, para analizar este aspecto.

- El representante de la zona Llanos Orientales, Camilo Andrés Turriago Jiménez, propone que se realice un formulario único de afiliación, de modo que se disminuyan costos en elaboración de mejoras tecnológicas.

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**

**10. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES**

Expositora: Dra. Dennys Lorena Espejo Izquierdo, Profesional Especializado de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

La Dra. Espejo realiza la presentación de su perfil ocupacional e inicia la exposición presentando un análisis de afiliaciones por zona (afiliados y beneficiarios) de todas las Cajas de Compensación Familiar, una lista de chequeo de aspectos jurídicos y de accesibilidad relacionados con la carta de derechos y deberes y los resultados del Diagnóstico efectuado por la SSF en la revisión que se realiza cada dos años.



Para facilitar la comprensión de las diapositivas, se anexan como parte integral de esta acta las 12 imágenes proyectadas, las cuales han sido incorporadas después de las firmas del acta. **ANEXO No. 5.**



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



- a) Presentado el diagnóstico efectuado por la SSF en la revisión que se realiza cada dos años y efectuado el debate correspondiente con los representantes de zona del COMTAC, la Dra. Dennys Espejo manifiesta que todas las Cajas de Compensación Familiar **DEBEN** tener con carácter **OBLIGATORIO** una carta base, para dar cumplimiento a la Circular Única. Si bien es válido desagregar su carta de derechos y deberes, bajo ninguna circunstancia las CCF se pueden quedar sin carta base.
- b) Respecto a las preguntas relacionadas con la **Carta de Derechos y Deberes de Salud**, la Superintendencia del Subsidio Familiar manifiesta que se deben manejar por separado, teniendo en cuenta que la SSF no tiene competencia sobre estos lineamientos, que le corresponden a la Superintendencia Nacional de Salud.
- c) Se aclara que la Carta de Derechos y Deberes **DEBE** estar **VISIBLE** en la página web de las corporaciones, e igualmente, **DEBE** tener el botón de **DESCARGUE AQUÍ**.
- d) Es necesario tener en cuenta que la **interpretación en lenguaje de señas colombiano** de la Carta de Derechos y Deberes **DEBE** ser **CORRECTAMENTE APLICADA**.

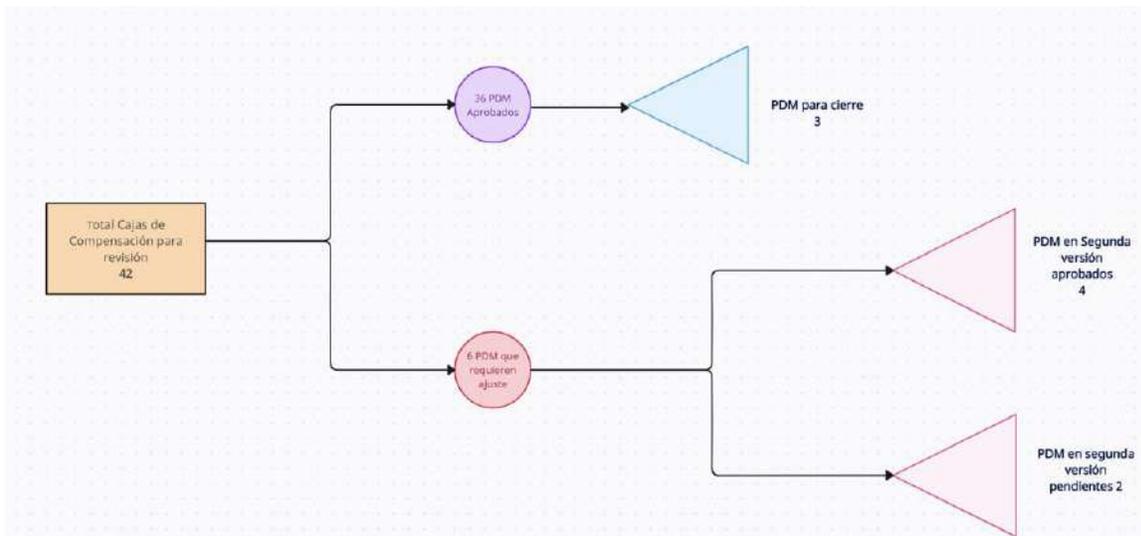
La Dra. Luz Martha Rojas, Jefe de la Oficina de Protección al Usuario (e) de la SSF, pone a disposición de las CCF la validación de interpretación en lenguaje de señas colombiano a través de la Licenciada Cindy Johana Castro, antes de ser publicadas oficialmente en la página web institucional.

Comenta que se han detectados publicaciones de la Carta de Derechos y Deberes en un lenguaje de señas que no es el oficialmente aplicado en nuestro País, hecho que inmediatamente detectado, exige el retiro de los videos respectivos y la apertura de Plan de Mejoramiento que genere la inconsistencia.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

- e) Respecto al Plan de Mejoramiento suscrito ante el ente de control relacionado con la Carta de Derechos y Deberes, se solicita a los representantes de zona recordar a las respectivas Cajas de Compensación tener en cuenta las fechas de vencimiento de las actividades establecidas, así como el envío oportuno de los informes de seguimiento con los soportes correspondientes que evidencien el avance y cuando sea el caso, que acrediten el cumplimiento al 100% dentro de los términos establecidos para ejecución.

A continuación, se presenta el gráfico de análisis preparado y presentado por la SSF.



## 11. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y RECONEXIÓN CON EL AFILIADO.

Expositora: Dra. Dennys Lorena Espejo Izquierdo, Profesional Especializado de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Los representantes de zona del COMTAC presentaron sus inquietudes y transmitieron mensajes de las CCF de sus respectivas zonas, relacionados con los oficios recibidos y el formato de PDM remitido, del cual varias Cajas de Compensación manifestaron dificultad para entenderlo.

Los representantes de la Superintendencia del Subsidio Familiar manifestaron que se han venido adelantando mesas de trabajo con las CCF que lo han solicitado, en algunos casos, de 3 y 4 mesas de trabajo para una misma Caja de Compensación, no obstante, la Dra. Luz Martha Rojas Moscoso, pone **nuevamente** a disposición de las CCF las mesas de trabajo coordinadas con la Dra. Dennys Espejo para atender dichas inquietudes.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

La Dra. Espejo realiza su exposición, incluyendo los siguientes aspectos:

- a) Es importante que todas las Cajas de Compensación del país envíen el PDM solicitado por la SSF, porque es la ruta de navegación para el cumplimiento de la Política de Resarcimiento y, por ende, de los lineamientos de la Circular Externa.

Algunas Cajas enviaron las políticas modificadas y no enviaron los PDM, por tanto, se van a devolver. Esto representa un reproceso tanto para la SSF como para la CCF.

- b) Informa que a la fecha están ajustadas con PDM cerrado (cumplimiento al 100%) las Políticas de Resarcimiento y Reconexión con el Afiliado, de las CCF COMPENSAR, COMFACOR y CAFAM.
- c) Recuerda a los participantes que la Política de Resarcimiento y Reconexión con el Afiliado **DEBE** ser genérica, flexible y aplicable.
- d) Menciona que los tiempos de respuesta en la Política de Resarcimiento y Reconexión con el Afiliado, bajo ninguna circunstancia puede exceder los tiempos de la norma.

Presenta a manera de ejemplo, el caso de una CCF que registró tiempos de respuesta para el resarcimiento de aproximadamente 8 meses, término que no se encuentra contemplado en la normatividad colombiana y por ende fue devuelto para ajuste a la respectiva CCF.

- e) La Política debe diseñarse como un solo documento, independiente de los anexos que se manejen. Dichos anexos deben hacer parte integral del mismo documento, porque en momentos de crisis, no es práctico buscar en diferentes documentos o anexos las directrices correspondientes.

La Dra. Espejo manifiesta que es muy importante en este tema regular desde lo más pequeño a lo más grande con el fin de salvaguardar la Caja y especialmente para tener claramente identificado cómo actuar en caso de emergencia o muerte. Señala que este no es un tema solo del área que maneja los aspectos relacionados con Protección al Usuario y Atención al Ciudadano, se recomienda trabajar esta Política muy de la mano con el área Jurídica, con los responsables de los servicios y con todos los procesos que según sea el caso, deban actuar conforme a su competencia.

Se cita como ejemplo la situación hipotética de un accidente grave o muerte fuera del horario de prestación del servicio, cuando el personal no está. Es necesario dejar muy claro para la persona que detecta el hecho o quien reciba de primera mano la información ¿Cómo debe actuar?, ¿A quién debe llamar?, ¿Cuáles entes deben ser notificados de inmediato?, ¿Está autorizado para dar información al respecto?. Es necesario

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**PREVENIR**, por esa razón las situaciones pactadas aplican para Riesgo 1, Riesgo 2 y Riesgo 3. **Las personas deben estar capacitadas para atender la situación.**

Los participantes manifiestan que la mayoría de las Cajas de Compensación han constituido un **COMITÉ DE CRISIS**. Se presenta el ejemplo de CAFAM.

Igualmente, se exponen ejemplos de casos de tutelas y demandas penales sobre hechos reales presentados respecto a las Políticas de Resarcimiento y Reconexión con el Afiliado.

Se concluye que:

- La política debe ser fiel a lo que se hace en la Caja.
  - En condiciones de vida, se debe tener claro cómo se activa la atención de la crisis.
  - Es fundamental tener claramente definido cómo, cuando, donde y en cuanto tiempo se va a compensar, según el tipo de riesgo.
- f) Se presentan aspectos claves del Plan de Mejoramiento relacionado con la Política de Resarcimiento y Reconexión del Afiliado
- El documento PDM relacionado con la Política de Resarcimiento y Reconexión del Afiliado **DEBE** ser concreto, claro, flexible, detallado y que sea un DOCUMENTO ÚNICO.
  - Se repasan los lineamientos establecidos en la CIRCULAR ÚNICA/ LIBRO I – CIRCULAR BASICA JURÍDICA/ TÍTULO III – CAJAS DE COMPENSACIÓN / 9.10 POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO.
  - Se informa que cuando la política establezca que el resarcimiento **se aplica mediante solicitud explícita del usuario, se DEBE PUBLICAR.**

Gustavo Adolfo Doncel Giraldo, funcionario de COMFANDI, comunica que no ha sido sencillo entender la metodología para la modificación de la Política de Resarcimiento y Reconexión del Afiliado, teniendo en cuenta que hay aspectos que no están especificados en la Circular, entre ellos, la definición de los Riesgos tipo 1, 2 o 3.

Se realiza un amplio debate respecto a la suscripción de los Planes de Mejoramiento solicitados mediante oficio por la Superintendencia del Subsidio Familiar, relacionados con la Carta de Derechos y Deberes.

La Dra. Luz Martha Rojas de la SSF, manifiesta que se ha recibido la propuesta de analizar el tema POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y RECONEXIÓN CON EL AFILIADO con todas las CCF, para lo cual se debe analizar y definir en este comité si realiza en una reunión conjuntas para todas las Cajas de Compensación del País o se desarrolla por zonas.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

Igualmente, se analiza que los planes de mejoramiento se enviaron con fecha de vencimiento aproximada a noviembre de 2024, no obstante, aquellos que no han sido revisados, tendrán ampliación de los términos de cumplimiento. En algunos casos, ya adelantados, los planes de mejoramiento fueron ampliados a abril de 2025.

La representante de la zona CUNDIMARCA Y BOYACÁ, Laura Indhira del Pilar Solano Roa, hace la presentación sobre la metodología aplicada por CAFAM, que ha permitido presentar grandes avances ante el ente de control y pone a disposición de las CCF un proceso de capacitación con el acompañamiento de la SSF y previa autorización de la Dra. Luz Martha, Jefe de la Oficina de Protección al Usuario (e) de la SSF.

Después del debate correspondiente, los representantes de la SSF y la Dra. Laura Indhira del Pilar Solano Roa, representante de CAFAM, aceptan la propuesta de realizar una capacitación por ZONAS para compartir la metodología aplicada por CAFAM y despejar las dudas sobre el formato de PDM por parte de la SSF. Se solicita que en dichas mesas de trabajo se cuente con la asistencia del área jurídica de cada una de las CCF de la respectiva zona, así como el personal de apoyo que las mismas consideren pertinente y necesario como Riesgos y Comunicaciones, propuesta que es aprobada por unanimidad.

Para tal fin, los representantes de zona tienen la obligación de coordinar las fechas de capacitación con la Dra. Dennys Espejo y realizar la respectiva convocatoria con los representantes de las CCF de las mismas, **lo cual es aprobado por unanimidad.**

## **12. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA SSF A LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR 2024 – OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO.**

La Dra. Luz Martha Rojas, presenta los resultados arrojados con la tabulación de la encuesta en lo que respecta a la satisfacción de los servicios y trámites con la Oficina de Protección al Usuario, el cual en general se considera bueno.

Se realizó el análisis correspondiente y se evaluó sobre las Cajas de Compensación que no se encuentran satisfechas al respecto, analizando los argumentos presentados por los representantes de zona y la retroalimentación respectiva.

Los funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario de la SSF reiteran su disposición para realizar mesas de trabajo que permitan clarificar los requerimientos y hacer feed back que mejore el indicador de satisfacción y si es posible, llegar al 100%.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

### 13. PRESENTACIÓN DEL PDM DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN VISITADAS SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE ACCESIBILIDAD ESTABLECIDO EN LA CIRCULAR ÚNICA.

Expositora: Licenciada Cindy Johana Castro, Profesional Especializado de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

La Lic. Castro informa que existe un orden específico en la revisión de accesibilidad cuando se realiza la visita a las CCF, el cual, por lo general, se desarrolla de la siguiente manera:

ZONA I. RECEPCIÓN  
ZONA II: PERMANENCIA  
ZONA III: ATENCIÓN  
ZONA IV: ADMINISTRATIVA  
INSTALACIONES BÁSICAS

Actualmente, se adelanta la inspección solo a los espacios en donde tiene acceso el ciudadano a hacer sus trámites y se verifica con especial cuidado las condiciones de accesibilidad para el uso de los baños. Esto incluye **todas las sedes** de las corporaciones y **todos los espacios a donde llega el ciudadano**, exceptuando por ahora los Centros Recreacionales y Vacaciones.

Se recuerda que, para la señalización, se deben aplicar las imágenes establecidas según norma técnica NTC 6047.

Se comparte a manera de ejemplo, algunas experiencias que resultan de las visitas a las CCF:

- El mayor error son los módulos de atención porque tienen tablillas que no permiten que las sillas de ruedas entren.
- Debido al presupuesto, por el momento no se está evaluando la señalética de braille y señas, no obstante, se ha evidenciado que algunas CCF que pusieron dicha señalética, no la aplicaron de manera correcta según la comunicación oficialmente aceptada en el lenguaje colombiano, por lo tanto, se devuelve inmediatamente detectado.
- En el año 2023 se realizaron 16 visitas y en el año 2024 se realizó una visita. Se retomará esta actividad para la vigencia 2025 a las CCF que no han sido visitadas por la SSF.

Adicionalmente, se informa que a la fecha ningún PDM sobre accesibilidad ha sido cerrado. La SSF, mantiene el seguimiento respectivo de los mismos.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**JORNADA DE TRABAJO DE OCTUBRE 25 DE 2024. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EN LA SEDE DOS QUEBRADAS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN COMFAMILIAR RISARALDA.**

Para el inicio de la jornada de trabajo la Presidente del Comité, Dra. Luz Martha Rojas Moscoso, hace verificación de asistencia. Al llamado a lista se presenta excusa del representante de los Santanderes, German Orlando Ramírez Beltrán, quien informó que debió retornar a su ciudad de origen.

**14. ¿CÓMO SE HACE?: CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS: CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAFAM**

Expositores: Funcionarias de la Caja de Compensación Familiar CAFAM

Laura Indhira del Pilar Solano Roa, representante de la zona CUNDINAMARCA Y BOYACÁ

Diana Carolina Cely Acero, Abogada

Alida Brigitte Albarracín Veloza, Ingeniera de Sistemas

Las expositoras realizan la presentación personal y su perfil ocupacional, manifestando que esta exposición tiene como objetivo compartir experiencias de casos reales atendidos en la Caja de Compensación Familiar CAFAM a partir de la experiencia de un ciberataque a la entidad (Un ataque de Ramsoware), que afectó fuertemente la prestación de los servicios, aumentó las quejas y que se convirtió en un reto importantísimo para CAFAM y sus equipos de trabajo, para los entes de control, para las partes interesadas y con impacto en todo el país.

Para facilitar la comprensión de las diapositivas, se anexan como parte integral de esta acta las 10 imágenes proyectadas, las cuales han sido incorporadas después de las firmas del acta. **ANEXO No. 6.**



**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**



Se presentan los siguientes temas en la exposición

a) Marco legal

Se recomienda fortalecer en las CCF el principio de responsabilidad, especialmente en los temas relacionados con la publicación de imágenes, deben contar con la autorización de las personas que se publican.

Se recomienda brindar sensibilizaciones, talleres y capacitaciones en todas las unidades de negocio, para proteger cada Caja de Compensación y disminuir los riesgos en visitas de la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

b) Tipos de Datos Personales

Se recomienda enfatizar en las capacitaciones sobre el manejo y protección de datos de menores de edad, historias clínicas, datos de personas con discapacidad y orientación sexual. Son datos sensibles y privados que requieren atención por parte de las CCF.

c) Canales de recolección de datos personales

Se enseñó que los datos biométricos están clasificados como datos sensibles, por tanto, se recomienda tener especialísimo cuidado con el manejo de los mismos. La norma prohíbe recolectar datos sensibles, excepto en aquellos casos definidos por la norma misma y con una finalidad específica.

Es importantísimo anunciar los avisos de privacidad, por ejemplo, que los espacios están siendo grabados y monitoreados. El aviso debe estar en un lugar visible, se recomienda tener cuidado con la ubicación del aviso para evitar sanciones de la SIC. Es igual de importante definir en la POLÍTICA, la FINALIDAD para utilizar los datos e imágenes. En el ámbito jurídico, si se entiende vulnerado el derecho a la intimidad, se pueden perder los procesos penales.

Respecto a los canales de recolección de datos sensibles, se recomienda bloquear accesos y asignarlos únicamente a las personas que NECESARIAMENTE los deban ver.

d) Finalidad de la Autorización

En los casos de dudas respecto a la finalidad de la autorización, por experiencias presentadas en la CCF CAFAM, se recomienda elevar las consultas pertinentes al área jurídica de la respectiva CCF, para disminuir riesgos por utilización o interpretación inadecuada de términos.

Se evaluó que cuando un usuario diligencia una PQRSF en los canales de recolección respectivos, por ser el cliente quien solicita, se da implícita la autorización del uso de los datos personales, no obstante, esa autorización tiene ese único fin específico.

Se recomienda tener especial cuidado en diligenciar la AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Es fundamental la redacción de este documento, porque no se pueden exceder las facultades establecidos en la misma.

e) Autorización del Titular

Las quejas que se presenten por PROTECCIÓN DE DATOS, deben ser consultadas de manera inmediata con el ÁREA JURÍDICA, porque los términos de redacción de respuesta en las unidades de negocio pueden afectar el proceso. Se debe recordar que las quejas y reclamos tienen términos de respuesta diferente y un incumplimiento al respecto puede generar ser reportados ante la SIC, lo cual genera la apertura de un proceso jurídico.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

f) CAFAM hace la presentación de su programa PYSIPY

Se comparte que en CAFAM se estableció que todos los incidentes relacionados con datos personales, se tratan como Seguridad de la Información. Esto facilita para la CCF la disminución de riesgos.

Igualmente, pactan y verifican que los proveedores cumplan con la Ley de Protección de Datos Personales, antes de iniciar cualquier proyecto.

g) Conclusión.

Un ataque de Ramsoware es tipificado como CIBERTERRORISMO para las CCF porque se maneja infraestructura y procesos críticos como salud, medicamentos, educación, entre otros.

Por lo general, en un ataque de ransomware se buscan archivos importantes y se encriptan de forma que no puede revertirse, bloqueando a la entidad y evitando que se elimine la aplicación maliciosa.

En la mayoría de los casos se solicita una compensación económica para el rescate de los datos, pero no sucedió de esta manera en el ciberataque de CAFAM.

Teniendo en cuenta que estos ataques se consideran delitos, en el territorio colombiano está prohibido pagar dichos rescates.

La representante Laura Indhira del Pilar Solano Roa, propone a los participantes del COMTAC, realizar un Comité de Seguridad de la Información y Tecnologías Intercajas.

La presidente del Comité considera muy interesante la propuesta, pero no es competencia de este COMTAC liderarla, por tanto, se recomienda a los participantes interiorizar al respecto con los responsables de las áreas de tecnología en cada CCF.

## 15. PRESENTACIÓN DEL INFORME DE ZONAS

La Presidente del Comité, Dra. Luz Martha Rojas Moscoso, establece la metodología de la presentación del informe por zonas y se determina el orden de exposición, así:

- Laura Indhira del Pilar Solano Roa, CAFAM. Zona CUNDINAMARCA Y BOYACÁ
- Natalia Ortiz Largo, Comfenalco Valle Delagente. Zona SUR OCCIDENTE
- Luz Ángela Garzón Orjuela, COMFACOR. Zona COSTA ATLÁNTICA
- Camilo Andrés Turriago Jiménez / Sandra Naranjo Ariza, COFREM. Zona LLANOS ORIENTALES

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**

- Adriana Rojas Peña, COMFAMILIAR HUILA. Zona TOLIMA Y HUILA
- Belkys Ofir Ortega Meza, COMFAORIENTE. Zona SANTANDERES
- Santiago Echeverry Morales, COMFAMILIAR RISARALDA. Zona EJE CAFETERO

**a) Informe de Zona CUNDINAMARCA Y BOYACÁ**

Expone Laura Indhira del Pilar Solano Roa, funcionaria de la Caja de Compensación Familiar CAFAM.



Para facilitar la comprensión de las diapositivas, se anexan como parte integral de esta acta las 17 imágenes proyectadas, las cuales han sido incorporadas después de las firmas del acta. **ANEXO No. 7.**

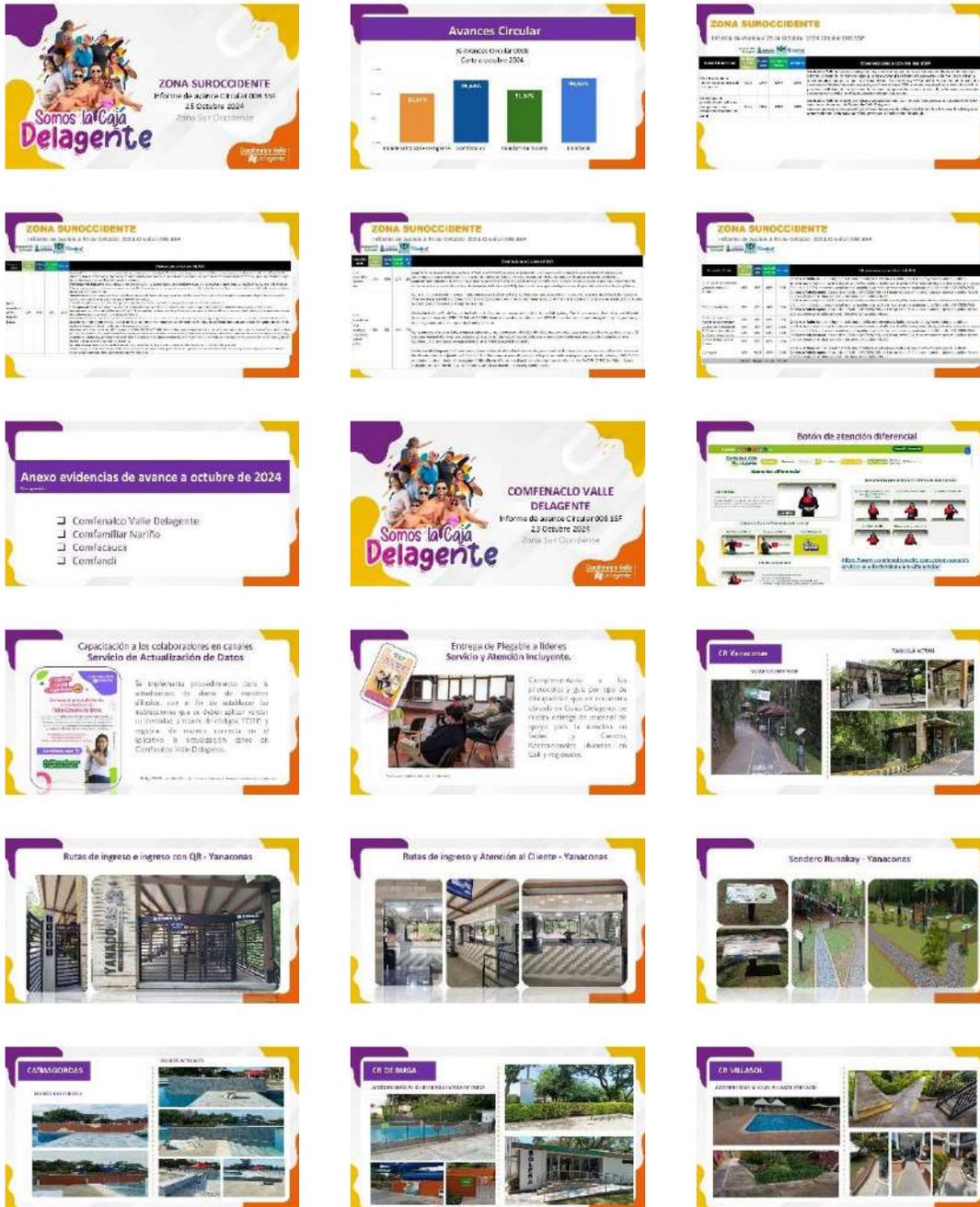
The slides contain the following information:

- Slide 1:** CUMPLIMIENTO CIRCULAR 00008-2020 DIRECTRICES EN MATERIA DE ATENCIÓN CALIAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR. REGIÓN CENTRO. Reporte a corte: 30 septiembre de 2024.
- Slide 2:** RESULTADO CUMPLIMIENTO CIRCULAR 00008-2020 REGIÓN CENTRO. Bar chart showing compliance percentages: 100%, 100%, 93%, 99%, 97%, 96%, 93%, 100%.
- Slide 3:** PROCEDIMIENTO INTERNO PQRSF (NUM 3.3 AL 3.7) ASPECTOS QUE NO ALCANZAN 100%. 3.7 INFORMES A LA ALTA DIRECCIÓN: 98%.
- Slide 4:** MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN (NUM 3.8 AL 3.8.4) ASPECTOS PENDIENTES PARA ALCANZAR 100%. 89%.
- Slide 5:** MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN (NUM 3.8 AL 3.8.4) ASPECTOS PENDIENTES PARA ALCANZAR 100%. 95%.
- Slide 6:** MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN (NUM 3.8 AL 3.8.4) ASPECTOS PENDIENTES PARA ALCANZAR 100%. 85%.

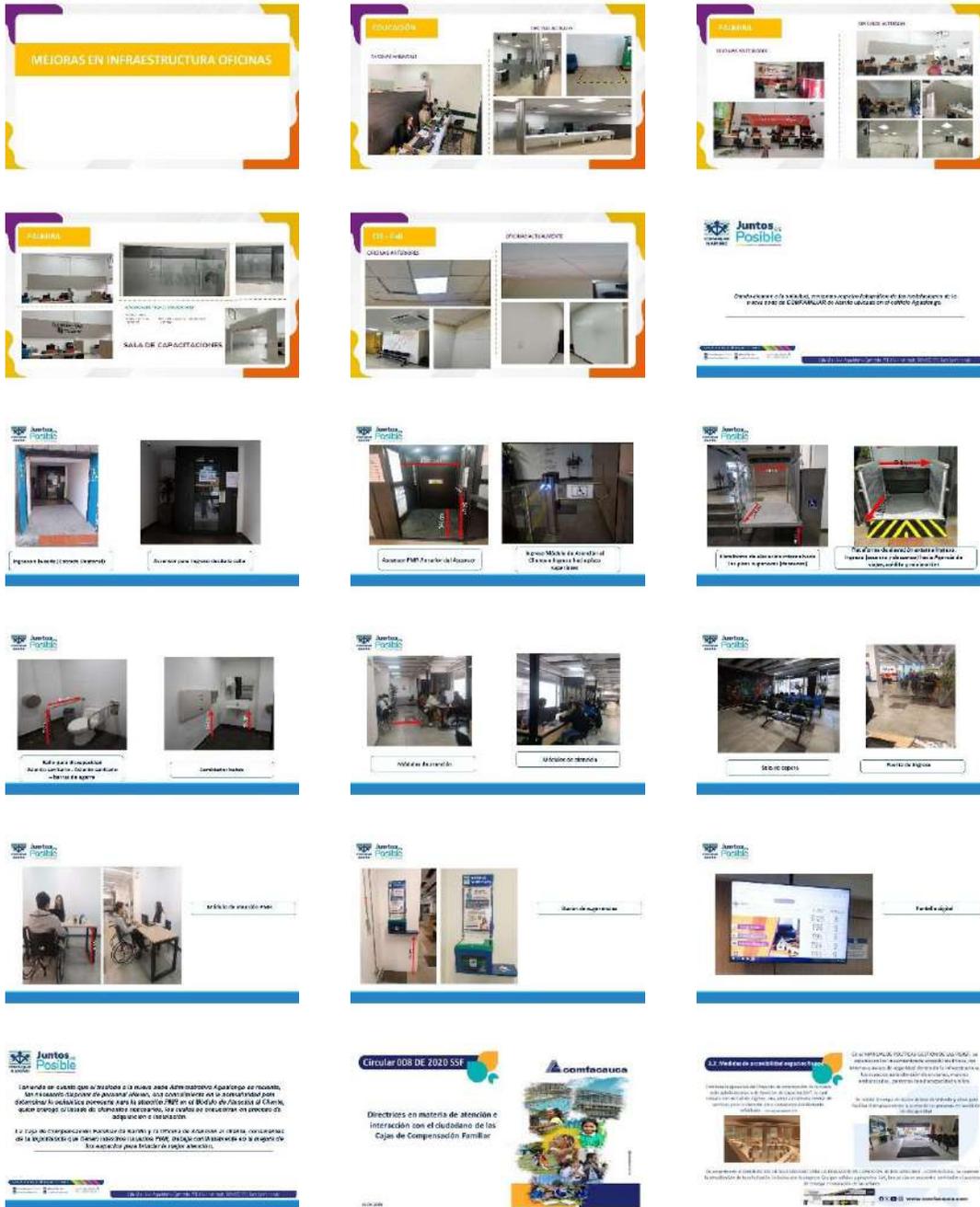


**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**

Para facilitar la comprensión de las diapositivas, se anexan como parte integral de esta acta las 42 imágenes proyectadas, las cuales han sido incorporadas después de las firmas del acta. **ANEXO No. 8.**



## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024



The presentation consists of 18 slides, organized into three columns and six rows. The slides are as follows:

- Slide 1:** MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA OFICINAS
- Slide 2:** COORDINACIÓN (COORDINACIÓN) and OFICINA DE CALIDAD (OFFICE OF QUALITY)
- Slide 3:** FALCÓN (FALCÓN) and OFICINA INTERIOR (INTERIOR OFFICE)
- Slide 4:** FALCÓN (FALCÓN) and SALA DE CAPACITACIÓN (TRAINING ROOM)
- Slide 5:** CEB-COM (CEB-COM) and OPERAR EL TIEMPO (OPERATING TIME)
- Slide 6:** Juntos Posible logo and a quote: "Definición de la misión, visión y propósito de la institución de la mano de CONFACUAC de acuerdo con el Código Agrario"
- Slide 7:** Juntos Posible logo and photos of accessibility improvements: "Español Braille (Braille Spanish)", "Accesibilidad para discapacitados auditivos" (Accessibility for hearing-impaired), "Accesibilidad PMB (Accesibilidad Física)", "Accesibilidad para personas con discapacidad visual" (Accessibility for visually impaired), "Aumento de iluminación en zonas de espera" (Increase in lighting in waiting areas), "Pintado de piso para mejorar la visibilidad" (Floor painting to improve visibility)
- Slide 8:** Juntos Posible logo and photos of accessibility improvements: "Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva" (Accessibility for hearing-impaired), "Cambio de muebles" (Change of furniture), "Nómina de atención" (Attention list), "Uso de rampas" (Use of ramps), "Servicio al cliente" (Customer service), "Punto de ingreso" (Entry point)
- Slide 9:** Juntos Posible logo and photos of accessibility improvements: "Módulo de atención PMB" (PMB attention module), "Cambio de muebles" (Change of furniture), "Punto de espera" (Waiting point)
- Slide 10:** Juntos Posible logo and text: "Circular 008 DE 2020 SSF" and "Directrices en materia de atención e interacción con el ciudadano de las Cajas de Compensación Familiar" (Guidelines for attention and interaction with the citizen of the Family Compensation Funds)
- Slide 11:** Juntos Posible logo and text: "3.2. Trabajo en el ámbito regulatorio" (Regulatory work) and "3.3. Trabajo en el ámbito operativo" (Operational work)

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024**



**c) Informe de Zona COSTA ATLÁNTICA**

Expone: Luz Ángela Garzón Orjuela, funcionaria de la CCF COMFACOR.



Para facilitar la comprensión de las diapositivas, se anexan como parte integral de esta acta las 10 imágenes proyectadas, las cuales han sido incorporadas después de las firmas del acta. **ANEXO No. 9.**



## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

### Canales de Atención

Atención Presencial	95%
Atención Telefónica	99%
Atención Online	95%
Buzones	96%
Correo Electrónico	98%
Chat	98%
Redes Sociales	99%
Portal Corporativo	95%
Carta de derechos y deberes	96%

### Política de Resarcimiento y Reconexión

1. Política de Resarcimiento y Reconexión
2. Política de Resarcimiento y Reconexión
3. Política de Resarcimiento y Reconexión
4. Política de Resarcimiento y Reconexión

### Concesiones

Clasificación	95%
Plan de Trabajo	95%
Procedimientos	95%

### Capacitación e Indicadores

Capacitación	95%
Indicadores	95%

### Resumen y Promedio General

Atención Presencial	95%
Atención Telefónica	99%
Atención Online	95%
Buzones	96%
Correo Electrónico	98%
Chat	98%
Redes Sociales	99%

Numeral de la Circular	Cajacopi	Combarraquilla	Comfamiliar Atlántico	Comfemenco Cartagena	Comfamiliar Cartagena	Comfasesar	Cajamag	Comfacsure	Comfacor	Cajalal	Comfamiliar Guajira	GENERAL
2 Estructura Administrativa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.1 Estructura Administrativa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.3 Procedimiento Interno - Política de gestión de PQRSF	100%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
3.3.1 Procedimiento Interno - Características de la respuesta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.4 Lengaje Claro e Inuyente	100%	100%	80%	100%	100%	100%	80%	80%	80%	100%	90%	92%
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	100%	100%	100%	100%	85%	95%	100%	90%	90%	100%	90%	95%
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	95%	100%	100%	99%
3.7 Informes a la alta dirección	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	98%
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTB	90%	90%	80%	100%	90%	80%	100%	90%	70%	100%	70%	87%
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	85%	80%	80%	100%	90%	85%	100%	80%	40%	70%	70%	80%
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	100%	94%	50%	70%	90%	85%	100%	55%	90%	70%	85%	81%
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	85%	90%	80%	85%	90%	85%	100%	70%	40%	85%	90%	82%
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTB	90%	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	96%
4.1 Atención Presencial	100%	100%	80%	100%	90%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	95%
4.2 Canal telefónico	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	90%	100%	100%	99%
4.3 Línea Gratuita	100%	100%	100%	100%	100%	85%	100%	100%	90%	100%	70%	95%
4.4 Buzones	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	96%
4.5.1 Correo Electrónico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.2 Chat	100%	100%	90%	100%	100%	95%	100%	100%	90%	100%	100%	98%
4.5.3 Redes sociales	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	90%	100%	100%	99%
4.5.4 Portal Corporativo	100%	100%	80%	100%	100%	90%	100%	100%	70%	100%	100%	95%
4.5.5 Carta de derechos y deberes	85%	100%	90%	100%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	90%	96%
6. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	75%	40%	50%	80%	90%	95%	50%	100%	90%	90%	80%	76%
6.1 Buenas prácticas	100%	40%	50%	100%	90%	95%	70%	100%	90%	60%	100%	83%
6.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	75%	40%	50%	100%	90%	95%	50%	100%	90%	60%	80%	75%
6.3 Tipos de resarcimiento	75%	40%	50%	100%	90%	95%	50%	100%	90%	60%	80%	75%
6.4 Casos en los cuales no aplica el resarcimiento	75%	40%	50%	100%	100%	95%	50%	100%	100%	100%	80%	81%
6.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	75%	80%	50%	100%	90%	95%	80%	100%	90%	100%	80%	85%
6.6 Riesgos	100%	80%	50%	100%	80%	95%	90%	100%	80%	30%	80%	80%
6.7 Manejo de concesiones	100%	100%	80%	100%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
6.8 Manejo de concesiones	100%	100%	80%	100%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
6.9 Manejo de concesiones	100%	100%	80%	100%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
7. Capacitación	100%	95%	80%	100%	100%	98%	100%	100%	80%	100%	100%	94%
8. Indicadores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Promedio General</b>	<b>94%</b>	<b>89%</b>	<b>81%</b>	<b>98%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>92%</b>	<b>95%</b>	<b>88%</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**

**d) Informe de Zona LLANOS ORIENTALES**

Exponen: Camilo Andrés Turriago Jiménez y Sandra Naranjo Ariza, funcionarios de la CCF COFREM



Para facilitar la comprensión de las diapositivas, se anexan como parte integral de esta acta 6 imágenes proyectadas, las cuales han sido incorporadas después de las firmas del acta. **ANEXO No. 10.**

Subtemas	Descripción numeral circular 008	COFREM	COMFIAR	COMFACA	COMFACASAN ARE	COMFAMILIAR PUTUMAYO	CAFAMAZ	PROMEDIO	
2 Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	98%	100%	100%	100%	100%	98%	99%
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	98%	90%	100%	100%	100%	90%	96%
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	Procesos	El Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: "Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF. "Sistema de Prioridades", "Canales de atención definidos por la Caja. "Termino y procedimiento que se debe seguir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF. "Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo. "Definición de documentos privados y reservados", "Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, "Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, "Mecanismos de rescaramiento en caso de ser necesario.	97%	100%	90%	100%	100%	98%	98%
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	El contenido de la respuesta al Detecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1. Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea, 5. Congruente, 6. Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	97%	99%	95%	100%	100%	96%	98%

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos	Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de peticion y se garantice su derecho fundamental	98%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	99%
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos	Las respuestas que las Cajas de Compensación remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente de control, deben contener las mismas características descritas en el numeral definido como "característica de la respuesta". Las respuestas deberán ser cargadas en el canal definido por la Superintendencia para tal fin. Si la CCF no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se deberá solicitar, por medio del aplicativo la prórroga, indicando la fecha de respuesta y sustentando la necesidad de la misma. Cuando la CCF no puede dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigación administrativa a que haya lugar.	100%	100%	97%	100%	100%	97%	99%	
3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	Mínimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga: Análisis de PQRSF por modalidad de atención, comparativos entre años, canales de registro, servicios ó procesos , trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respuesta y los demás que considere pertinente. Esta información será el insumo para la presentación del informe según circular 007 de 2019.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	Procesos	Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad ó capacitar ó divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, también a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad : Discapacidad sensorial, Discapacidad física ó motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Múltiple.	96%	80%	55%	58%	90%	70%	75%	

3.8.1 Accesibilidad e espacio físico adecuado para la atención al afiliado	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados y los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.	96%	50%	58%	60%	90%	60%	69%	
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él , sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.	95%	99%	80%	50%	90%	40%	76%	
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	Las CCF, de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones, a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.	96%	50%	70%	60%	80%	80%	73%	
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGTBI ( lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGTBI.	100%	100%	80%	100%	100%	98%	96%	
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idóneo , que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación	Las CCF deben brindar un soporte vía telefónico para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	95%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier region del país y puedan consultar información sobre los servicios y readicar una pqrsf ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado SuperSubsidio" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general, en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, si no también para brindar información sobre los servicios de la Caja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, como Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano, mostrando en un lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos, en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revisión en los años pares se deberá informar a la Oficina de Protección al Usuario sobre esta 4.5.5.1. Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado, del beneficiario y del cliente en general.	95%	95%	80%	95%	95%	92%	92%	92%
5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberán adoptar una política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta política debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensación Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.	70%	70%	72%	85%	80%	85%	77%	77%
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y procedimientos, utilizando herramientas tecnológicas, indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas afiliadas y usuarios en general.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja deberá tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar. La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la información y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido según la situación y realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas.	90%	90%	90%	90%	70%	85%	86%	86%
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligación legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios. 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación, 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos. 5.3.6 Otros.	90%	92%	91%	90%	91%	90%	91%	91%
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	Resarcimientos	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: "Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. "Por causas ajenas a la Caja de Compensación que afecten el servicio" Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestación del servicio no se puede verificar la situación.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancia que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley considera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5.6 Riesgos	Resarcimientos	Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y usuarios en general. El Revisor Fiscal deberá incluir en el Plan de Trabajo la revisión de los contratos, con el fin de verificar que dicha cláusula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7. Capacitación	Capacitación	La Capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben identificar las fallas en la prestación del servicio aplicando encuestas de satisfacción y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio, capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestación.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporación en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la Circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfacción en respuesta. Indicador 2: Oportunidad.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			97%	94%	92%	93%	96%	93%	94%	94%

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024**

**e) Informe de Zona TOLIMA Y HUILA**

Expone: Adriana Rojas Peña, funcionaria de la CCF COMFAMILIAR HUILA.



Para facilitar la comprensión de las diapositivas, se anexan como parte integral de esta acta las 16 imágenes proyectadas, las cuales han sido incorporadas después de las firmas del acta. **ANEXO No. 11.**

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024**



**f) Informe de Zona SANTANDERES**

Expone: Belkys Ofir Ortega Meza, funcionaria de la CCF COMFAORIENTE.



Para facilitar la comprensión de las diapositivas, se anexan como parte integral de esta acta las 12 imágenes proyectadas, las cuales han sido incorporadas después de las firmas del acta. **ANEXO No. 12.**

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024**

**INFORME COMTAC 2024  
ZONA SANTANDERES**



Informe consolidado de los resultados presentados por los Comités de Atención e Interacción con el Ciudadano de la Zona Santandereana, según el artículo 100 del Decreto 1072 de 2015.

**3. Procesos de Atención al Ciudadano**

Proceso	Atención al Ciudadano				
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%

Informe consolidado de los resultados presentados por los Comités de Atención e Interacción con el Ciudadano de la Zona Santandereana, según el artículo 100 del Decreto 1072 de 2015.

**4. Canales de Atención**

Canal	Atención al Ciudadano				
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%

Informe consolidado de los resultados presentados por los Comités de Atención e Interacción con el Ciudadano de la Zona Santandereana, según el artículo 100 del Decreto 1072 de 2015.

**7. Cobertura**

Canal	Cobertura	Cobertura	Cobertura	Cobertura	Cobertura
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%

Informe consolidado de los resultados presentados por los Comités de Atención e Interacción con el Ciudadano de la Zona Santandereana, según el artículo 100 del Decreto 1072 de 2015.



Informe consolidado de los resultados presentados por los Comités de Atención e Interacción con el Ciudadano de la Zona Santandereana, según el artículo 100 del Decreto 1072 de 2015.

**3. Procesos de Atención al Ciudadano**

Proceso	Atención al Ciudadano				
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%

Informe consolidado de los resultados presentados por los Comités de Atención e Interacción con el Ciudadano de la Zona Santandereana, según el artículo 100 del Decreto 1072 de 2015.

**4. Canales de Atención**

Canal	Atención al Ciudadano				
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%

Informe consolidado de los resultados presentados por los Comités de Atención e Interacción con el Ciudadano de la Zona Santandereana, según el artículo 100 del Decreto 1072 de 2015.



Informe consolidado de los resultados presentados por los Comités de Atención e Interacción con el Ciudadano de la Zona Santandereana, según el artículo 100 del Decreto 1072 de 2015.

**3. Procesos de Atención al Ciudadano**

Proceso	Atención al Ciudadano				
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%

Informe consolidado de los resultados presentados por los Comités de Atención e Interacción con el Ciudadano de la Zona Santandereana, según el artículo 100 del Decreto 1072 de 2015.

**3. Procesos de Atención al Ciudadano**

Proceso	Atención al Ciudadano				
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%

Informe consolidado de los resultados presentados por los Comités de Atención e Interacción con el Ciudadano de la Zona Santandereana, según el artículo 100 del Decreto 1072 de 2015.

**5. Política de reconocimiento y/o reconocimiento**

Política	Atención al Ciudadano				
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%

Informe consolidado de los resultados presentados por los Comités de Atención e Interacción con el Ciudadano de la Zona Santandereana, según el artículo 100 del Decreto 1072 de 2015.

**6. Número de incidencias**

Incidencia	Número de Incidencias				
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%

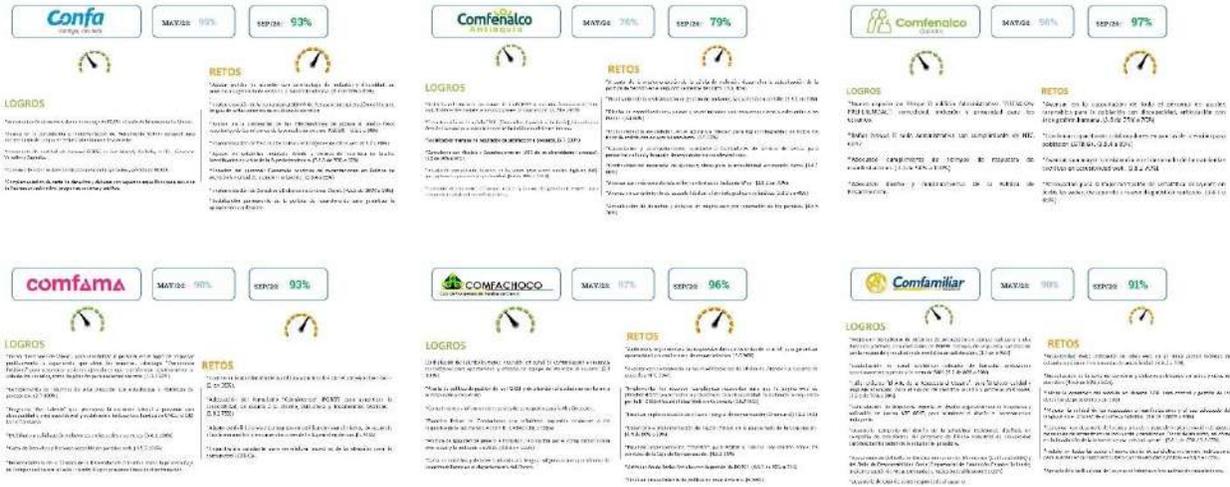
**g) Informe de Zona EJE CAFETERO**

Expone: Santiago Echeverry Morales, funcionario de la CCF COMFAMILIAR RISARALDA



**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**

Para facilitar la comprensión de las diapositivas, se anexan como parte integral de esta acta las 6 imágenes proyectadas, las cuales han sido incorporadas después de las firmas del acta. **ANEXO No. 13.**



The image displays six separate infographics, each representing a different compensation fund. Each infographic is structured as follows:

- Header:** Fund logo, 'MATRIZ' percentage, and 'SEPTOR' percentage.
- LOGROS (Achievements):** A list of specific accomplishments or goals achieved by the fund.
- RETOS (Challenges):** A list of current challenges or areas needing attention.

The funds shown are: Confía (MATRIZ: 98%, SEPTOR: 93%), Confenalto (MATRIZ: 76%, SEPTOR: 79%), Confamiliar (MATRIZ: 58%, SEPTOR: 97%), Comfama (MATRIZ: 90%, SEPTOR: 93%), Comfachioco (MATRIZ: 87%, SEPTOR: 96%), and Comfamiliar (MATRIZ: 88%, SEPTOR: 91%).

Terminada la presentación de los informes de zona con corte a septiembre 2024, la Presidente del Comité, Dra. Luz Martha Rojas, realiza las siguientes apreciaciones:

- Las Cajas de Compensación que se asignan calificación al 100% en casi todos los aspectos, deben ser conscientes que la Circular Externa aplica para todas las sedes que maneja cada Corporación, por tal razón, hace la invitación a revisar dichas calificaciones y reconsiderar porcentajes más justos.
- Las Cajas de la zona Santanderes, realizaron una calificación por alrededor del 70% aproximadamente, lo cual representa una ponderación mas acorde al avance propio de cada Caja de Compensación de la zona.
- Algunas Cajas de Compensación han logrado incluir en su presupuesto los recursos relacionados con el resarcimiento, rubro que incluye temas de riesgo bajo y riesgo medio.
- Analizadas las presentaciones anteriormente detalladas, considero muy interesante la presentación de la Zona Eje Cafetero, donde el enfoque se realizó sobre LOGROS Y RETOS.

Propone que, para la presentación del informe consolidado por zonas de la Circular Externa 008 en el Encuentro Nacional, se realice con el enfoque sobre LOGROS Y RETOS, lo cual es aprobado por unanimidad.



## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

La accesibilidad incluye varias discapacidades, como son las visuales, auditivas, físicas, del habla, cognitivas, relativas al lenguaje, de aprendizaje y neurológicas. Actualmente, se está abordando inicialmente la accesibilidad de la parte auditiva, teniendo en cuenta que los costos son menores.

Se genera un espacio para preguntas, las cuales son atendidas por el conferencista.

En lo que respecta la accesibilidad web para personas con discapacidad visual, recomienda hacer la actualización con el acompañamiento del Instituto Nacional para Ciegos – INCI. Igualmente, se puede realizar el contacto a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia – MINTIC, considerando que el costo es mucho más bajo y, por otra parte, que son personas expertas en el tema.

### 17. ACTIVIDAD “CONOZCAMOS A COMFAMILIAR RISARALDA”

Se realiza un recorrido por las instalaciones de la sede Dosquebradas de COMFAMILIAR RISARALDA dirigida por los anfitriones y funcionarios de la Caja, en la cual se evaluaron aspectos relacionados con Accesibilidad.



### 18. ACTIVIDAD SOPA DE LETRAS EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANO

Dirige: Licenciada Cindy Johana Castro, Profesional Especializado de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

a) Se presentó el Video de Mandy Harvey, el cual se puede encontrar en el siguiente enlace:

[https://www.youtube.com/watch?v=m9\\_rtzO3JfY](https://www.youtube.com/watch?v=m9_rtzO3JfY)

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

- b) Teniendo en cuenta el compromiso establecido para esta reunión de presentar en lengua de señas colombiana el nombre de la Caja de Compensación Familiar y el personal, se procede a realizar la actividad.

Los Representantes de la Cajas participantes en el COMTAC hicieron la presentación de su nombre en lenguaje de señas colombiana.

Algunos asistentes presentaron nombre y seña de su Caja de Compensación en lenguaje de señas colombiano.

Para los demás participantes, queda asignado como tarea. Se realizará nuevamente la actividad en un próximo Comité.

- c) Se realizó un ejercicio “sopa de letras” en lengua de señas colombiana dividido en dos grupos, contando con la participación de todos los presentes.
- d) Para el cierre de la actividad, como reconocimiento por la participación se hizo entrega de un adhesivo para el teclado, en lengua de señas colombiana.



## 19.XVI ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

La doctora Luz Martha Rojas Moscoso, informa que está previsto realizar el encuentro nacional en la semana del 25 al 30 de noviembre, probablemente en la ciudad de Barranquilla. Posteriormente se remitirá la información oficial.

Manifiesta que durante el transcurso de la reunión se fueron tratando los temas relacionados con el Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano y se establecieron los compromisos correspondientes.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**20. CONCLUSIONES Y CIERRE A CARGO DE LA DRA. LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO, JEFE DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.**

La doctora Luz Martha Rojas Moscoso recuerda la importancia del rol de los representantes, teniendo en cuenta que socializan en la zona respectiva los temas tratados en las reuniones de este comité y la aplicación inadecuada de las normas o de los compromisos adquiridos afecta tanto a las Cajas de Compensación, como los resultados de la zona.

Recuerda la obligación de dar respuesta a las FELICITACIONES que son recibidas por los canales de PQRSF.

Recuerda la obligatoriedad de clasificar muy bien las PQRSF, bajo los lineamientos de las Circulares Externas expedidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar. Es necesario enfatizar en las DEFINICIONES y entrenar adecuadamente al personal que ejecuta esta labor.

Igualmente, recuerda la importancia de los Buzones de Sugerencias.

Reitera la disposición del equipo de trabajo de la Oficina de Protección al Usuario para el desarrollo de mesas de trabajo que permitan mejorar los resultados y avances de los procesos adelantados en atención y protección al ciudadano, como se manifestó en el transcurso de la reunión.

Una vez agotado el orden del día, la Presidenta del Comité, Doctora Luz Martha Rojas Moscoso, agradece a todos por su asistencia y da por terminada la reunión siendo las 5:00 p.m.

**APROBACIONES DEL ACTA**

La Presidente de la reunión del COMTAC somete a aprobación el **ORDEN DE DÍA MODIFICADO**, el cual es **aprobado por unanimidad**.

**Se aprueba** la propuesta de los representantes del COMTAC respecto a que el ajuste a la metodología técnica o con enfoque de investigación del Informe de Medición de Voz del afiliado, se aplique a partir del Primer Cuatrimestre de la vigencia 2025.

Se acuerda que la presentación de los planes de mejora del informe de medición de voz del Afiliado y la entrega de los soportes que evidencien el cumplimiento de los mismos, se realizará con el informe de cada cuatrimestre, **lo cual es aprobado por unanimidad**.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**Se aprueba por unanimidad**, la aplicación de la prueba piloto con 8 preguntas de la encuesta de medición de voz del afiliado, para las Cajas que tienen representación directa en el COMTAC, hasta el Primer Cuatrimestre de 2025, cuando se realizará un nuevo análisis de resultados y se definirá si a partir del segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 se aplicarán en todas las CCF 8 o 12 preguntas.

Respecto a la suscripción de los Planes de Mejoramiento relacionados con la Política de Resarcimiento, los representantes de la SSF y la Dra. Laura Indhira del Pilar Solano Roa, representante de CAFAM, aceptan la propuesta de realizar una capacitación por ZONAS para compartir la metodología aplicada por CAFAM y despejar las dudas sobre el formato de PDM por parte de la SSF. Se solicita que en dichas mesas de trabajo se cuente con la asistencia del área jurídica de cada una de las CCF de la respectiva zona, así como el personal de apoyo que las mismas consideren pertinente y necesario como Riesgos y Comunicaciones, **propuesta que es aprobada por unanimidad.**

Para tal fin, los representantes de zona tienen la obligación de coordinar las fechas de capacitación con la Dra. Dennys Espejo y realizar la respectiva convocatoria con los representantes de las CCF de las mismas, **lo cual es aprobado por unanimidad.**

Se propone que, para la presentación del informe consolidado por zonas de la Circular Externa 008 en el Encuentro Nacional, se realice con el enfoque sobre LOGROS Y RETOS, **lo cual es aprobado por unanimidad.**

En constancia firman,

**LUZ MARTHA ROJAS MOSCOSO**

**Presidente**

Jefe de la Oficina de Protección al Usuario € de la Superintendencia del Subsidio Familiar

**BELKYS OFIR ORTEGA MEZA**

**Secretaria Ad-Hoc**

Delegado de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano – COMFAORIENTE.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ANEXO No. 1**  
**INFORME DE VOZ DEL AFILIADO**

Expositor: Dr. José Javier Salinas, Profesional Especializado Superintendencia del Subsidio Familiar.



**Supersubsidio**



FO-COP-005-V2

**MEDICIÓN DE VOZ DEL AFILIADO**  
**I CUATRIMESTRE 2024**



FO-COP-005-V2

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024



### OBJETIVO

El objetivo de esta medición es percibir el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios y subsidios ofrecidos por las CCF, a través de una metodología que permita identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en dichos servicios y subsidios. La información obtenida será utilizada para la toma de decisiones estratégicas que favorezcan la implementación de planes de mejoramiento continuo, con base en necesidades reales y observadas.

FO-COP-006-V2



### ALCANCE

Para que las CCF puedan llevar a cabo este ejercicio, deben tener presente las siguientes fases:

**Revisión y Validación de PQRSF.**

**Diseño e Implementación de Encuestas de Satisfacción.**

**Validación de la población y la muestra.**

**Análisis Cuantitativo y Cualitativo.**

**Desarrollo de Planes de Mejoramiento.**

**Presentación de Informes.**

FO-COP-006-V2

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024



### **CRITERIOS DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN**

El proceso de medición y evaluación estará basado en los siguientes criterios:

**Pertinencia:** Los datos obtenidos serán útiles para la toma de decisiones orientadas a mejorar los servicios.

**Precisión:** Las mediciones reflejarán con exactitud las variables de interés, garantizando la validez de los resultados.

**Utilidad:** La información recogida será empleada para diseñar y ajustar los planes de mejora, con un enfoque orientado a resultados.

**Periodicidad:** Se establecerá un sistema de monitoreo continuo, con mediciones mensuales y reportes cuatrimestrales.

FO-COP-006 V2



## **DIAGNOSTICO INICIAL**

## **RESULTADOS INDICADORES POR REGIONES**

FO-COP-006 V2

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



COSTA ATLÁNTICA

Subsidio Monetario

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDAD	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar del Distrito de CAJAMAG	97,44%	95,54%	98,34%	98,46%	98,82%	92,84%
Caja de Compensación Familiar COMAFAMAZO ATLANTICO	92,00%	91,30%	92,00%	94,00%	91,20%	
Caja de Compensación Familiar CALACOM ATLANTICO	97,32%	97,71%	97,30%	97,65%	97,55%	
Caja de Compensación Familiar de Inmuebles de COBAMONTECUAL	97,00%	94,83%	97,00%	97,00%	96,70%	
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Contraloría	98,00%	98,50%	98,00%	98,00%	98,20%	
Caja de Compensación Familiar de Pesca - Asof COMFALCO CARTAGENA	91,00%	92,00%	90,00%	90,00%	90,50%	
Caja de Compensación Familiar del Cease COMAFOLCO	81,00%	80,00%	80,00%	80,00%	81,50%	
Caja de Compensación Familiar de Urbes COMAFADON	98,00%	97,00%	98,00%	98,00%	98,00%	
Caja de Compensación Familiar de los Cuatro Cantones de COBAGUARA	92,00%	88,00%	92,00%	98,00%	96,00%	
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia del CAJAMAG	97,00%	99,00%	98,00%	98,00%	98,20%	
Caja de Compensación Familiar de Socio COMFALCOVE	97,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,70%	

Subsidio de Vivienda

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDAD	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar del Municipio de CAJAMAG	99,40%	100,00%	98,80%	98,80%	98,50%	96,72%
Caja de Compensación Familiar COMAFAMAZO ATLANTICO	98,00%	99,00%	100,00%	100,00%	99,00%	
Caja de Compensación Familiar CALACOM ATLANTICO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Caja de Compensación Familiar de Inmuebles de COBAMONTECUAL	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Contraloría	98,70%	98,70%	98,00%	100,00%	99,20%	
Caja de Compensación Familiar de Pesca - Asof COMFALCO CARTAGENA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Caja de Compensación Familiar del Cease COMAFOLCO	88,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	
Caja de Compensación Familiar de Urbes COMAFADON	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	
Caja de Compensación Familiar de los Cuatro Cantones de COBAGUARA	98,00%	95,00%	98,00%	98,00%	97,00%	
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia del CAJAMAG	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	
Caja de Compensación Familiar de Socio COMFALCOVE	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDAD	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar del Municipio de CAJAMAG	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	95,57%
Caja de Compensación Familiar COMFALCO ATLANTICO	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	
Caja de Compensación Familiar CALACOM ATLANTICO	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	
Caja de Compensación Familiar de Inmuebles de COBAMONTECUAL	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	97,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Contraloría	98,00%	98,00%	98,00%	97,00%	97,00%	
Caja de Compensación Familiar de Pesca - Asof COMFALCO CARTAGENA	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	
Caja de Compensación Familiar del Cease COMAFOLCO	88,00%	88,00%	88,00%	88,00%	88,00%	
Caja de Compensación Familiar de Urbes COMAFADON	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	
Caja de Compensación Familiar de los Cuatro Cantones de COBAGUARA	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia del CAJAMAG	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	
Caja de Compensación Familiar de Socio COMFALCOVE	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	

Crédito Social

FO-COP-006-V2



CUNDINAMARCA Y BOYACÁ

Subsidio Monetario

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDAD	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMAFBO	98,00%	97,00%	98,00%	98,00%	97,90%	88,69%
Caja de Compensación Familiar CASMI	92,00%	91,70%	92,00%	92,00%	91,40%	
Caja de Compensación Familiar COPEBARR	88,00%	82,00%	88,00%	87,00%	86,00%	
Caja de Compensación Familiar COMAFOLCO	96,00%	93,00%	96,00%	97,00%	96,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMAFUNDO	78,00%	84,00%	88,00%	88,00%	84,00%	
Caja de Compensación Familiar Calceña COMCALCA	97,00%	95,00%	97,00%	98,00%	97,40%	

Subsidio de Vivienda

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDAD	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMAFBO	98,00%	98,00%	98,00%	100,00%	98,00%	95,23%
Caja de Compensación Familiar COPEBARR	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	
Caja de Compensación Familiar COMFALCO	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMAFUNDO	88,00%	88,00%	87,00%	89,00%	88,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMAFUNDO	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	
Caja de Compensación Familiar Calceña COMCALCA	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	

Crédito Social

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDAD	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMAFBO	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	97,90%	90,61%
Caja de Compensación Familiar COMAFBO	81,00%	88,00%	87,00%	89,00%	87,00%	
Caja de Compensación Familiar COPEBARR	85,00%	88,00%	90,00%	90,00%	89,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMAFUNDO	81,00%	88,00%	73,00%	83,00%	84,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMAFUNDO	73,00%	88,00%	90,00%	89,00%	88,00%	
Caja de Compensación Familiar Calceña COMCALCA	91,00%	94,00%	77,00%	93,00%	90,00%	

FO-COP-006-V2

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**



**EJE CAFETERO**

**Subsidio Monetario**

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	ELECTRIDAD	INFRAESTRUCTURA	CUIDAZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar de Arosca (CAFAMAR)	72,00%	74,00%	73,00%	82,00%	86,30%	87,92%
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB)	94,00%	94,00%	82,00%	99,00%	99,20%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - AMPOLOSA	98,00%	99,00%	86,00%	97,00%	97,90%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - CROCO	78,00%	88,00%	82,00%	99,00%	85,40%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - GUAYABO	97,00%	97,00%	97,00%	98,00%	97,20%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - LA PARRALERA	75,00%	82,00%	80,00%	92,00%	86,30%	

**Subsidio de Vivienda**

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	ELECTRIDAD	INFRAESTRUCTURA	CUIDAZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar de Arosca (CAFAMAR)	88,00%	92,00%	89,00%	82,00%	86,20%	85,00%
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - AMPOLOSA	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - CROCO	98,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - GUAYABO						
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - LA PARRALERA						
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - LA PARRALERA						
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - LA PARRALERA	98,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	

**Crédito Social**

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	ELECTRIDAD	INFRAESTRUCTURA	CUIDAZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar de Arosca (CAFAMAR)	99,00%	97,00%	99,00%	99,00%	97,00%	93,98%
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - AMPOLOSA	89,00%	90,00%	92,00%	94,00%	92,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB)	96,00%	96,00%	90,00%	99,00%	96,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - CROCO	79,00%	87,00%	100,00%	100,00%	94,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - GUAYABO	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	97,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - LA PARRALERA	80,00%	90,00%	90,00%	94,00%	90,00%	

FO-COP-006-V2



**LLANOS ORIENTALES**

**Subsidio Monetario**

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	ELECTRIDAD	INFRAESTRUCTURA	CUIDAZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar de Arosca (CAFAMAR)	80,00%	88,00%	87,00%	89,00%	86,00%	95,62%
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB)	90,00%	97,00%	88,00%	88,00%	87,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - AMPOLOSA	98,00%	98,00%	97,00%	99,00%	97,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - CROCO	94,00%	88,00%	88,00%	90,00%	90,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - GUAYABO	88,00%	89,00%	88,00%	88,00%	88,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - LA PARRALERA	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	98,00%	

**Subsidio de Vivienda**

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	ELECTRIDAD	INFRAESTRUCTURA	CUIDAZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar de Arosca (CAFAMAR)						96,60%
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - AMPOLOSA						
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - CROCO						
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - GUAYABO						
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - LA PARRALERA	88,00%	93,00%	93,00%	88,00%	94,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - LA PARRALERA	92,00%	90,00%	94,00%	100,00%	96,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - LA PARRALERA						

**Crédito Social**

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	ELECTRIDAD	INFRAESTRUCTURA	CUIDAZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar de Arosca (CAFAMAR)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,70%
Caja de Compensación Familiar de Arosca (CAFAMAR)	99,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - AMPOLOSA	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - CROCO	97,00%	99,00%	99,00%	99,00%	97,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - GUAYABO	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	
Caja de Compensación Familiar de Cabañas (COMFACAB) - LA PARRALERA	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	

FO-COP-006-V2

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**



**SANTANDERES**

**Subsidio Monetario**

NOMBRE CASA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CAUDAL	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander - COMPANORTE	95,00%	93,00%	94,30%	92,00%	92,70%	91,47%
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano - COMPASORIENTE	88,00%	91,00%	95,30%	84,00%	85,90%	
Caja de Compensación Familiar de Meta y Guaviare - COMAGUA	87,00%	81,00%	92,30%	95,00%	87,20%	
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMVALCA	98,20%	88,00%	97,20%	93,20%	90,90%	
Caja de Compensación Familiar del Cesar - COMCESAR	88,00%	82,00%	92,20%	94,20%	87,80%	

**Subsidio de Vivienda**

NOMBRE CASA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CAUDAL	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander - COMPANORTE	98,00%	99,00%	98,00%	90,00%	96,00%	96,10%
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano - COMPASORIENTE	97,00%	95,00%	94,00%	98,00%	97,00%	
Caja de Compensación Familiar de Meta y Guaviare - COMAGUA	91,00%	97,00%	93,00%	90,00%	95,00%	
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMVALCA	98,00%	95,00%	99,00%	90,00%	96,00%	
Caja de Compensación Familiar del Cesar - COMCESAR	90,00%	94,00%	98,00%	87,00%	91,00%	

**Crédito Social**

NOMBRE CASA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CAUDAL	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander - COMPANORTE	99,00%	98,00%	99,00%	99,00%	99,00%	77,44%
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano - COMPASORIENTE	95,00%	90,00%	94,00%	98,00%	95,00%	
Caja de Compensación Familiar de Meta y Guaviare - COMAGUA	8,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMVALCA	93,00%	90,00%	91,00%	90,00%	90,00%	
Caja de Compensación Familiar del Cesar - COMCESAR	94,00%	90,00%	99,00%	99,00%	95,00%	

FO-COP-006-V2



**SUR OCCIDENTE**

**Subsidio Monetario**

NOMBRE CASA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CAUDAL	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMCAUCA	93,70%	83,00%	94,30%	83,00%	86,80%	85,18%
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMVALCA	91,00%	84,00%	88,20%	96,00%	89,60%	
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMVALCA (PAREDES) - COMPADE	90,00%	80,00%	82,00%	87,00%	87,00%	
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMVALCA VALLE DEL CAUCE - COMVALCAV	94,00%	87,00%	89,00%	89,00%	88,00%	

**Subsidio de Vivienda**

NOMBRE CASA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CAUDAL	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMCAUCA	83,50%	88,20%	82,00%	89,30%	85,90%	89,77%
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMVALCA	92,00%	88,20%	90,00%	90,00%	94,20%	
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMVALCA (PAREDES) - COMPARE	82,00%	78,20%	80,00%	82,00%	81,00%	
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMVALCA VALLE DEL CAUCE - COMVALCAV	90,00%	90,00%	98,00%	90,00%	97,00%	

FO-COP-006-V2

**Crédito Social**

NOMBRE CASA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CAUDAL	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMCAUCA	88,50%	88,50%	88,20%	90,50%	90,80%	91,08%
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMVALCA	90,00%	90,40%	87,00%	91,00%	90,80%	
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMVALCA (PAREDES) - COMPARE	89,00%	86,80%	89,00%	89,00%	88,80%	
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMVALCA VALLE DEL CAUCE - COMVALCAV	91,00%	91,00%	90,00%	90,00%	90,00%	

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**



**TOLIMA Y HUILA**

**Subsidio Monetario**

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	Eficiencia	INFRAESTRUCTURA	CALIDAD	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar del Eje - COMPAREJAS	84,00%	86,00%	80,00%	82,00%	86,00%	91,31%
Caja de Compensación Familiar del Tolima del Sur - COMPAREJAS	81,00%	85,00%	85,00%	83,00%	85,00%	
Caja de Compensación Familiar del Tolima del Norte - COMPAREJAS	81,00%	84,00%	85,00%	85,00%	85,00%	
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima - COMPAREJAS	87,00%	87,00%	80,00%	85,00%	85,00%	

**Subsidio de Vivienda**

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	Eficiencia	INFRAESTRUCTURA	CALIDAD	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar del Eje - COMPAREJAS	86,00%	86,00%	86,00%	87,00%	86,00%	94,44%
Caja de Compensación Familiar del Tolima del Sur - COMPAREJAS	85,00%	85,00%	88,00%	85,00%	86,00%	
Caja de Compensación Familiar del Tolima del Norte - COMPAREJAS	84,00%	85,00%	86,00%	84,00%	86,00%	
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima - COMPAREJAS	88,00%	89,00%	88,00%	88,00%	88,00%	

**Crédito Social**

NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	Eficiencia	INFRAESTRUCTURA	CALIDAD	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
Caja de Compensación Familiar del Tolima - COMPAREJAS	90,00%	90,00%	85,00%	100,00%	87,00%	97,38%
Caja de Compensación Familiar del Tolima del Norte - COMPAREJAS	80,00%	80,00%	80,00%	85,00%	86,00%	
Caja de Compensación Familiar del Tolima - COMPAREJAS	90,00%	100,00%	80,00%	100,00%	88,00%	
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima - COMPAREJAS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

FO-COP-006-V2



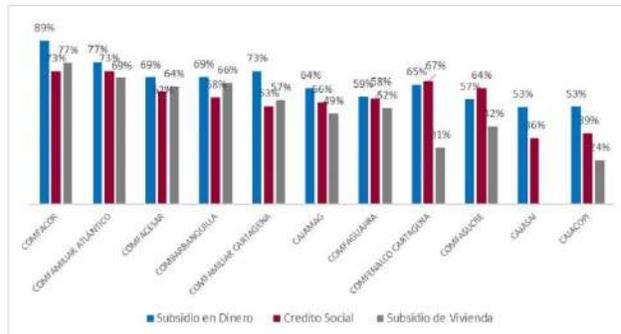
# RESULTADOS

## FICHAS TÉCNICAS INFORME VOZ DEL AFILIADO POR REGIONES

FO-COP-006-V2

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

### COSTA ATLÁNTICA



El promedio de cumplimiento de requisitos para los dos subsidios y para el servicio de crédito social se ubica en el 59%.

Se resalta el ejercicio realizado por Comfacor, y Comfamiliar Atlántico, los cuales muestran un alto nivel en el cumplimiento de lo solicitado.

Cajacopi y Cajasaj, presentan deficiencias en la construcción de las fichas técnicas, lo que sugiere que la encuesta se realizó sin tener claro los conceptos solicitados para el desarrollo de la misma.

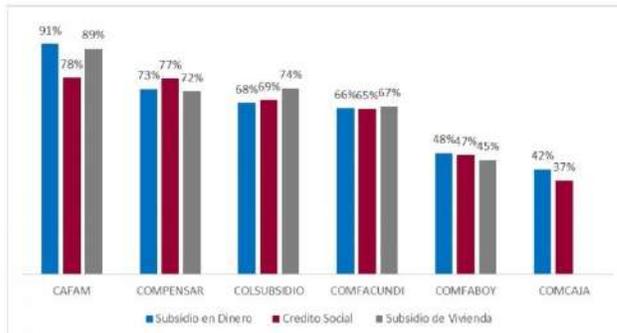
Subsidio en Dinero, es el que presentó mejor cumplimiento, mientras que Crédito Social y el Subsidio de Vivienda, requieren mayor atención y ajustar los criterios para el desarrollo de estos dos.

Las afectaciones a nivel general se presentaron en redacción y ortografía, en la estructura de las preguntas, el cálculo de las muestras y en profundizar un poco más en el análisis y conclusiones.

FO-COP-006-V2



### CUNDINAMARCA Y BOYACA



Para Cundinamarca y Boyacá, el promedio general de cumplimiento de requisitos se ubica en el 65%.

Dentro de la revisión se evidencian dos datos extremos, siendo Cafam, la CCF que remitió información de acuerdo al mínimo requerido dentro de la circular, y Comcaja, como la CCF con la de menor desempeño en el desarrollo del ejercicio.

Las afectaciones en general para todas las CCF pertenecientes a esta regional, se presentaron principalmente por redacción y ortografía, la estructura de las preguntas, el cálculo de las muestras, correlación de los datos, información completa e imprecisión en el análisis y las conclusiones.

FO-COP-006-V2

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

### EJE CAFETERO



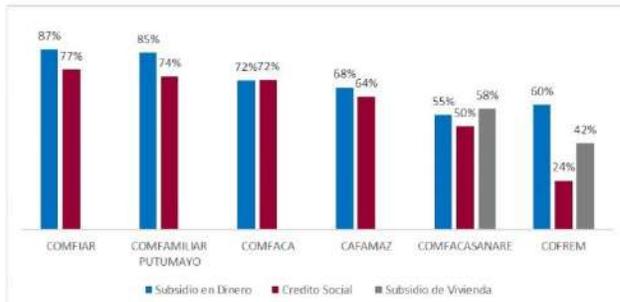
El Eje cafetero, cuenta con un promedio general de cumplimiento de requisitos del 65%. Comfama y Confa son las CCF que cumplen de mejor manera la construcción de las fichas, con 84% de cumplimiento cada una.

Comfachocó, presenta los resultados más bajos en las revisiones realizadas a Subsidio monetario y Crédito social. Dentro de las observaciones realizadas se informó que no se realizó personalización de las fichas, no relacionaron el total de las preguntas para la encuesta, asimismo, estas no cumplían con los atributos de las variables, no se evidencian canal ni periodo de tiempo a evaluar. El análisis carece de argumentos, así como las conclusiones. Cruce de información, errores de ortografía.

FO-COP-006-V2



### LLANOS ORIENTALES



La región de Llanos Orientales presenta una particularidad, tan solo el 33% del total de las CCF, brindó información relacionada al subsidio de vivienda.

La validación de fichas técnicas de los informes cumplió al 63%.

Las observaciones se presentaron por temas relacionados con redacción y ortografía, el objetivo de la medición, ser más descriptivo en la metodología, las preguntas debe tener atributos de las variables y medir momento específico del proceso, el análisis de resultados debe describir claramente lo hallado en la encuesta, el listado de necesidades no va en línea con el análisis de resultados, finalmente no se observan conclusiones en los resultados.

FO-COP-006-V2

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

### SANTANDERES



Esta región tiene un cumplimiento en la revisión de requisitos del 55%.

A nivel general el subsidio que mejor cumple con los requisitos establecidos para el desarrollo de este ejercicio es Subsidio Monetario.

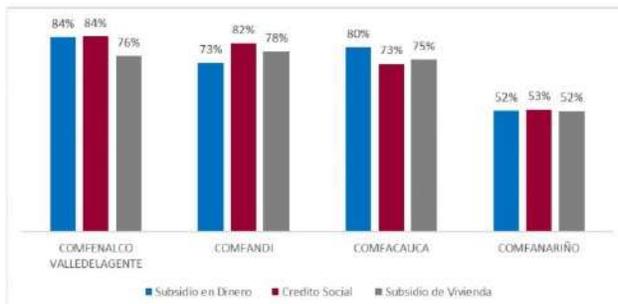
Se observó que para Vivienda y Crédito, se asoció la información del Monetario, lo cual, es un error puesto que no identifica de manera clara y concreta las necesidades reales de los afiliados.

Para esta región, se realizaron mesas de trabajo con todas las CCF exceptuando CAFABA. Dentro de estas mesas de trabajo, se socializaron las observaciones y se informó el objetivo de llevar a cabo esta medición.

FO-COP-006-V2



### SUR OCCIDENTE



Sur Occidente, presenta un cumplimiento en el desarrollo de las fichas técnicas del 72%.

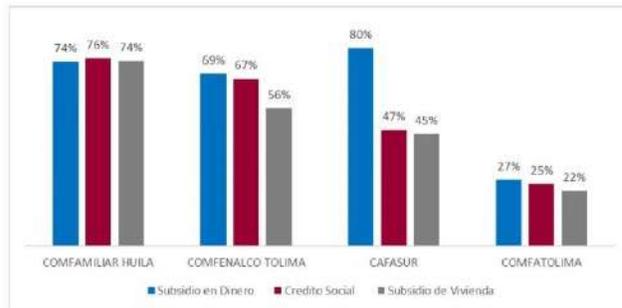
El promedio de Comfanariño se impactó principalmente por: no detallar las actividades en la metodología, ausencia de una estructura para las preguntas, falta de identificación de tiempo y canal evaluado, limitando la capacidad de evaluar de manera completa los atributos necesarios para medir la satisfacción. El impacto en los resultados, al no contar con claridad en la metodología y en la construcción de las preguntas, se presenta una afectación tanto en la medición cuantitativa como cualitativa.

Los análisis carecen de profundidad y no argumentan ni los aspectos positivos ni negativos de las preguntas. De otra parte, la falta de un análisis detallado limita la capacidad de las CCF para tomar decisiones informadas, ya que no pueden entender completamente las causas detrás de los niveles de satisfacción observados.

FO-COP-006-V2

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

### TOLIMA Y HUILA



La región de Tolima y Huila, registró una ponderación en el cumplimiento de construcción del informe de 55%.

A nivel general, las afectaciones se presentaron en redacción y ortografía, en la estructura de las preguntas, el cálculo de las muestras, en la rigurosidad del análisis y las conclusiones.

De las 4 CCF, Comfatolima, presenta deficiencias en la construcción de las fichas técnicas, por lo es necesario validar con esta Corporación mesas de trabajo en la cual se exponga la necesidad de realizar de manera adecuada el ejercicio, haciendo hincapié en la construcción de las preguntas, la rigurosidad en el análisis, las conclusiones y el resultado.

FO-COP-006 V2

### CONCLUSIONES

- De acuerdo con los indicadores reportados por las CCF, 13 indicaron que se encuentran con una satisfacción superior o igual al 95%. 16 cajas, manifestaron satisfacción entre el 90% y 94,9%. Las demás Cajas (13), reportaron satisfacción con valor inferior al 89%. Sin embargo, al contrastar la información de los indicadores comparada frente a la validación hecha por esta entidad, se observa que la medición realizada no suscribe con la realidad, teniendo en cuenta que el estudio hecho por las CCF no cumplió con los requisitos establecidos por la circular.
- De acuerdo con los informes remitidos por las CCF, se evidencia que el desarrollo de este informe de satisfacción, se llevó a cabo reutilizando las preguntas y los objetivos de un subsidio con los restantes. Omitiendo que cada subsidio y servicio tienen características y condiciones diferentes.
- El análisis cuantitativo y cualitativo refleja deficiencias en la forma en que se han abordado ciertos aspectos de la medición de satisfacción. Dentro de las principales observaciones remitidas se asocia la falta de resultados y conclusiones poco descriptivas.
- A nivel general, las CCF no realizan revisión de los archivos antes de ser remitidos a esta entidad, por lo que se observan errores en la redacción, omisión de signos de puntuación y errores de ortografía.
- La región con menor cumplimiento de requisitos fue la **Costa Atlántica** (59%), y la de mejor desempeño fue **Cundinamarca y Boyacá** (65%).



## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

### RECOMENDACIONES

- **Claridad y Coherencia en la Formulación de Encuestas:** Dado que una de las principales observaciones está asociada a la correcta formulación de las preguntas, es importante generar mesas de trabajo con las CCF con el fin de identificar el objeto de la medición y recrear una estructura que responda a este.
- **Fortalecer el Análisis Cuantitativo y Cualitativo:** Es importante validar que el análisis cuantitativo es ese primer momento en el que se pueden generar hipótesis, y no solamente referir lo observado en los gráficos. Es recomendable profundizar en los factores que influyen en la variación de las calificaciones, como la infraestructura, efectividad o calidez. Esto permitirá generar conclusiones descriptivas en donde se resalte lo bueno que viene implementando las CCF y focalizando las acciones correctivas.
- **Ajuste de las variables:** Al evaluar el subsidio de vivienda y crédito social, se observó que algunas variables fueron copiadas del subsidio monetario, lo cual es un error. Se deben ajustar y especificar los criterios de evaluación para cada tipo de subsidio y servicio, evitando generalizaciones que afecten la precisión de los resultados.
- **Mesas de Trabajo y Seguimiento:** Se recomienda implementar mesas de trabajo periódicas con las CCF que mostraron deficiencias significativas.
- **Revisión de indicadores usados:** Las CCF deben asegurarse de que los indicadores utilizados para evaluar los subsidios y servicios sean consistentes y medibles. Esto incluye asegurar que las muestras utilizadas en las encuestas sean representativas y que los criterios de evaluación se mantengan homogéneos.
- **Validación de resultados:** Establecer un proceso de revisión cruzada de los resultados antes de ser presentados para evitar inconsistencias y garantizar que los
- **Auditorías internas:** Cada CCF debería realizar auditorías internas periódicas para validar la coherencia de los datos antes de ser enviados. Esto garantizará que los resultados sean más precisos y confiables.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ANEXO No. 2**  
**INFORME GESTIÓN PQRSF**



**Supersubsidio**



FO-COP-006 V2

**Análisis de la Oficina de Protección al Usuario de los Reportes  
realizados a través de Sistema Gerencial de Información (SIGER)  
Segundo trimestre 2024**

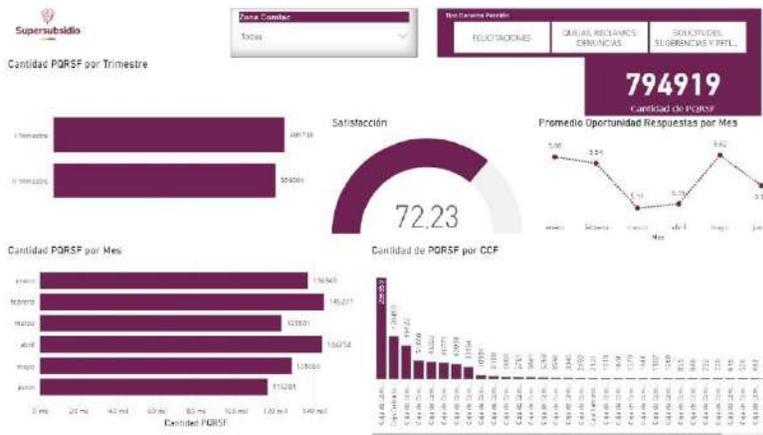


FO-COP-006 V2

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**



**REPORTE INFORMACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRSF)**



Febrero y abril son los meses con mayor gestión de PQRSF con 18,28% y 18,15% respectivamente. El mayor volumen de casos gestionados se presentó durante el primer trimestre. Este volumen se explica por el alto registro de solicitudes de COMFAMA y CAJAMAG, también por los reconocimientos, que recibió CAJAMAG y COLSUBSIDIO.

FO-COP-006 V2



**Satisfacción general de las PQRSF**

Dentro de la validación realizada, se evidenció que las siguientes CCF relacionaron información en el archivo 4-104B de manera errada; donde registran 0 felicitaciones, pero consignan datos de satisfacción. En la tabla inferior, registran quejas en cantidad 0, pero con satisfacción y días de respuesta.

CCF	Mes	Modalidad	Cantidad	Porcentaje Satisfacción
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander: COMFANORTE	Enero	FELICITACIONES	0	100,00
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander: COMFANORTE	Febrero	FELICITACIONES	0	100,00
Caja de Compensación Familiar del Casanare: COMFACASANARE	Enero	FELICITACIONES	0	100,00
Caja de Compensación Familiar del Casanare: COMFACASANARE	Junio	FELICITACIONES	0	100,00

CCF	Mes	Modalidad Derecho Petición	Cantidad	Porcentaje Satisfacción	Oportunidad Respuestas
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	Enero	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS	0	1,00	1,00
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	Marzo	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS	0	1,00	1,00
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	Abril	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS	0	1,00	1,00
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	Junio	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS	0	1,00	1,00

Se evidencian CCF que registran un alto volumen de felicitaciones como CAJAMAG, pero en el campo de satisfacción registra en ceros.

CCF	Meses	Modalidad Derecho Petición	Cantidad	Porcentaje Satisfacción
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico	Abril	FELICITACIONES	15	0,00
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico	Marzo	FELICITACIONES	9	0,00
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico	Mayo	FELICITACIONES	9	0,00
Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	Junio	FELICITACIONES	1	0,00
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	Enero	FELICITACIONES	22	0,00
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	abr-24	FELICITACIONES	2	0,00
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	mar-24	FELICITACIONES	1	0,00
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	may-24	FELICITACIONES	1	0,00
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	jun-24	FELICITACIONES	1	0,00
Caja de Compensación Familiar de Feneico Andí COMFENALCO CARTAGENA	may-24	FELICITACIONES	3	0,00
Caja de Compensación Familiar de Feneico Andí COMFENALCO CARTAGENA	jun-24	FELICITACIONES	2	0,00
Caja de Compensación Familiar de Feneico Andí COMFENALCO CARTAGENA	abr-24	FELICITACIONES	1	0,00
Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR Huila	feb-24	FELICITACIONES	15	1,00
Caja de Compensación Familiar del Magdalena	abr-24	FELICITACIONES	1.975	0,00
Caja de Compensación Familiar del Magdalena	feb-24	FELICITACIONES	1.944	0,00
Caja de Compensación Familiar del Magdalena	may-24	FELICITACIONES	1.937	0,00
Caja de Compensación Familiar del Magdalena	mar-24	FELICITACIONES	1.654	0,00
Caja de Compensación Familiar del Magdalena	ago-24	FELICITACIONES	1.585	0,00
Caja de Compensación Familiar del Magdalena	jun-24	FELICITACIONES	1.501	0,00

FO-COP-006 V2

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

Oportunidad general de las PQRSF



La región que presentó el mayor promedio en días de gestión fue Tolima y Huila, con un tiempo de 6,5 días, siendo CAFASUR y COMFAMILIAR HUILA las Cajas de Compensación que generaron mayor impacto con tiempo promedio de respuesta de 9,4 y 8,8 días respectivamente.

Caso contrario, la región con el menor promedio de gestión de casos es Sur Occidente con 4,3 días.

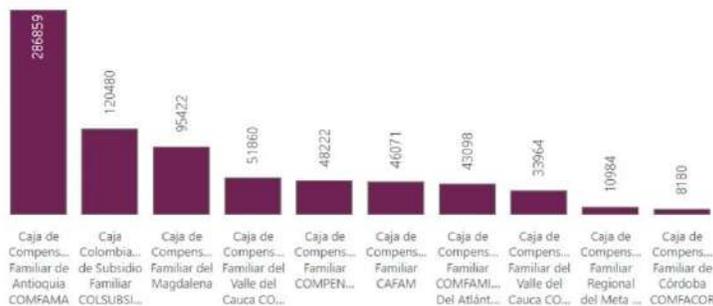
Cajas con mayor tiempo de respuesta en promedio

CCF	Mes	Modalidad Derecho Petición	Cantidad	Oportunidad Respuestas
Caja de Compensación Familiar de Caldas COHFA	Enero	FELICITACIONES	2	42,00
Caja de Compensación Familiar de Caldas COHFA	Enero	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	102	25,00
Caja de Compensación Familiar de Caldas COHFA	Febrero	FELICITACIONES	12	23,00
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	Mayo	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS	1	23,00
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	Mayo	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	40	28,00
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	Mayo	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS	248	28,00
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	Febrero	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	48	20,00
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	Enero	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	66	18,00
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	Febrero	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS	199	18,00
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	Abril	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS	260	18,00
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	Febrero	FELICITACIONES	2	17,00
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	Junio	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	4	17,00

FO-COP-006 V2

Número de PQRs por CCF

Cantidad de PQRSF por CCF



Este gráfico expone las primeras 10 CCF por volumen de gestión de PQRSF. Se observa una gran diferencia entre la primera CCF Comfama y las demás. Con relación entre la primera y segunda de 138%. Las demás corporaciones (32), registraron volúmenes inferiores a 8000 PQRSF.



FO-COP-006 V2

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

### Índice de participación

#### Índice de participación general

CCF	PQRSF semestre	% Participación PQRSF	Población afiliada	% Participación afiliada	Diferencia	Índice de participación
Caja de Compensación Familiar del Magdalena	95422	12,90%	137341	1,29%	10,72	630,96
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	296859	36,96%	1415435	13,28%	22,81	173,74
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico	43098	5,42%	269240	2,53%	2,90	114,63
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE	33964	4,27%	317470	2,98%	1,29	43,45
Caja de Compensación Familiar de Sucre	5268	0,66%	56880	0,53%	0,13	24,18
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	120490	15,16%	1546788	14,51%	0,64	4,44
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	51860	6,52%	675314	6,34%	0,19	2,67

Este índice refleja la ubicación de las CCF con mayor registro de PQRSF con relación a su población afiliadas, siendo CAJAMAG, COMFAMA y COMFAMILIAR ATLÁNTICO, las corporaciones con el índice más alto según su participación de las PQRSF respecto a su población afiliada. Para este cálculo se toma el total de casos gestionados por cada entidad.

#### Índice de participación por solicitudes

CCF	PQRSF semestre	Participación PQRSF	Población afiliada	Participación afiliada	Índice de participación
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	79760	12,06%	137341	1,29%	961,38
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	275941	43,76%	1415435	13,28%	329,21
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico	31581	5,01%	269240	2,53%	197,98
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE	32083	5,09%	317470	2,98%	70,50
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	7547	1,20%	123168	1,16%	3,63
Caja de Compensación Familiar de Sucre	3037	0,48%	56890	0,53%	6,70
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	35838	5,69%	675314	6,34%	10,25
Caja de Compensación Familiar CAFAM BARRANQUILLA	44316	7,03%	840432	7,86%	-10,82
Caja de Compensación Familiar de Nariño	5063	0,80%	119665	1,09%	-26,60
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	67036	10,64%	1546788	14,51%	-26,70

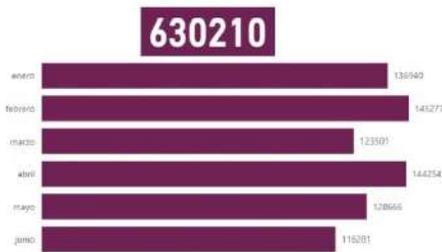
#### Índice de participación por quejas

CCF	PQRSF semestre	Participación PQRSF	Población afiliada	Participación afiliada	Índice de participación
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico	11427	1,81%	269240	2,53%	-28,22
Caja de Compensación Familiar de Sucre	2231	0,35%	56890	0,53%	-33,66
Caja de Compensación Familiar Regional del Meta COFRE-EM	8381	1,33%	225306	2,11%	-37,11
Caja de Compensación Familiar del Magdalena	5036	0,80%	137341	1,29%	-37,96
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	45009	7,27%	1546788	14,51%	-49,91
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	15170	2,41%	675314	6,34%	-62,01
Caja de Compensación Familiar COMPEUSAR	20862	4,58%	1495003	14,03%	-67,33
Caja de Compensación Familiar CALACOPÍ BARRANQUILLA	877	0,14%	63509	0,60%	-76,64
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI	492	0,08%	43549	0,41%	-80,89
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	1303	0,21%	127243	1,19%	-82,68

Supersubsidio

FO-COP-006 V2

### ANÁLISIS POR SOLICITUDES Y PETICIONES



Del total de las solicitudes, el 43,79% fueron gestionadas desde COMFAMA

#### Promedio Oportunidad Respuestas por Mes



#### Satisfacción

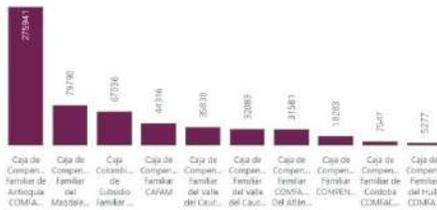


Supersubsidio

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

ANÁLISIS POR SOLICITUDES Y PETICIONES

10 primeras CCF en gestión de solicitudes



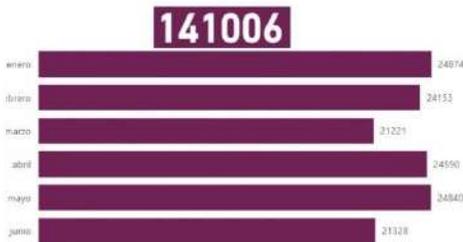
Cajas que impactan en la satisfacción

CCF	Cantidad solicitudes		Promedio Satisfacción		Total solicitudes	Total Promedio Satisfacción
	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre		
Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andí COMFENALCO CARTAGENA	832	704	1	0	1536	0,7
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	248	224	1	1	472	1,0
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR	121	95	1	1	216	1,0
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	50	47	0	0	97	0,1
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	24	35	1	1	59	0,7
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	36	14	1	1	50	0,0

Cajas que impactan en la oportunidad

CCF	I Trimestre		II Trimestre		Total solicitudes	Total promedio oportunidad
	Cantidad solicitudes	Oportunidad promedio	Cantidad solicitudes	Oportunidad promedio		
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	114	19	40	26	154	22
Caja de Compensación Familiar de Caldas COMFAMILIARES	102	25			102	25
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR			4	17	4	17

ANÁLISIS POR QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS



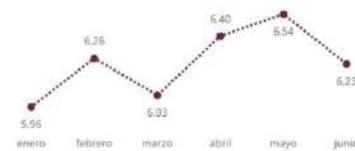
CCF que no reportaron quejas, reclamos y denuncias en el sistema de información 4-104B.

- Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano: COMFAORIENTE.

Satisfacción



Promedio Oportunidad Respuestas por Mes



Teniendo en cuenta la información reportada, se observa que las CCF Comfasesar y Cafamaz presentaron los mayores tiempos en gestión de las quejas. En promedio Comfasesar dio respuestas en 20,67 días y Cafamaz en 23 días.

Cajas con diferencias en los reportes

CCF	Reporteria 4-104C	Reporteria 4-104B	Diferencia en datos reportados
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	48222	28882	19340
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	8235	606	7629
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI BARRANQUILLA	3340	877	2463
Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	483	9	474
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR	321	105	216
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	1486	1303	183
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	157	60	97
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	52	2	50
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI	300	482	-182
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE	274	502	-228
Caja de Compensación Familiar de Sucre	868	2231	-1363

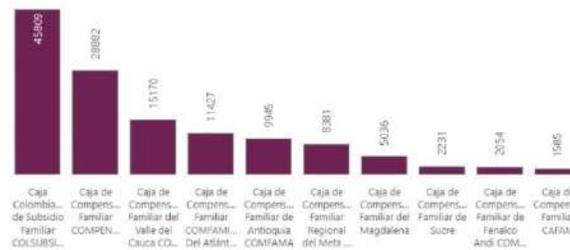
## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

### ANÁLISIS POR QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

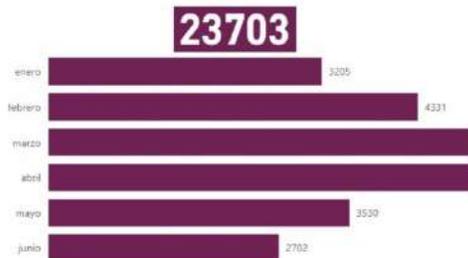
Cajas que impactan en la oportunidad

CCF	Cantidad de quejas		Promedio de Oportunidad		Total Quejas	Total Promedio de Oportunidad
	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre		
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	199	508	18	22	707	21
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ		1		23	1	23

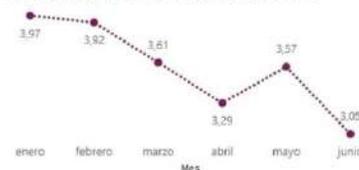
10 primeras CCF en gestión de quejas



### ANÁLISIS POR FELICITACIONES



Promedio Oportunidad Respuestas por Mes



Satisfacción



## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

### ANÁLISIS POR FELICITACIONES

#### Cajas que impactan en la oportunidad

CCF	I Semestre 2024	
	Cantidad de felicitaciones	Oportunidad de respuesta
Caja de Compensación Familiar de Caldas COMFAMILIARES	14	33
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	2	17

#### Cajas que impactan en la satisfacción

Etiquetas de fila	I Trimestre		II Trimestre		Total de felicitaciones	Total Promedio de Satisfacción
	Cantidad de felicitaciones	Promedio de Satisfacción	Cantidad de felicitaciones	Promedio de Satisfacción		
Caja de Compensación Familiar de Magdalena	5183	0,0	5413	0,0	10596	0,0
Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR Huila	34	1,0			34	1,0
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico	9	0,0	24	0,0	33	0,0
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	23	0,0	4	0,0	27	0,0
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	0	0,0	6	0,3	6	0,2
Caja de Compensación Familiar de Ferrelco Andí COMFENALCO CARTAGENA	0	0,0	6	0,0	6	0,0
Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	0	0,0	1	0,0	1	0,0
Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFAUCA	0	0,0			0	0,0
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Caja de Compensación Familiar de Sucre	0	0,0	0	0,0	0	0,0



### REPORTE 4-104C CLASIFICACIÓN DE PQR Caja de Compensación Familiar COMPENSAR



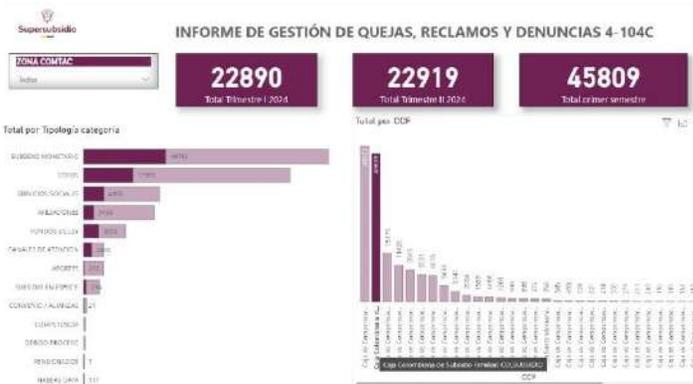
COMPENSAR se destaca como la corporación que ha reportado la mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias en el informe 4-104C, con un total de 48.222 durante el primer semestre de 2024. Sin embargo, al cruzar con la información reportada en el informe 4-104B, el volumen presenta una diferencia de 19.340 quejas.

TIPOLOGÍA	I trimestre	II trimestre	Total de quejas y reclamaciones
OTROS	10032	9582	19614
SERVICIOS SOCIALES	3707	4245	7952
SUBSIDIO MONETARIO	3092	2947	6039
AFILIACIONES	2942	2767	5709
FONDOS DE LEY	1933	1579	3512
SUBSIDIO EN ESPECIE	369	1642	2011
CANALES DE ATENCION	839	717	1556
APORTES	583	536	1119
CONVENIO / ALIANZAS	377	300	677
PENSIONADOS	90	127	217

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



REPORTE 4-104C CLASIFICACIÓN DE PQR  
Caja Colombiana del Subsidio Familiar COLSUBSIDIO



COLSUBSIDIO ocupa el segundo lugar en el reporte de quejas, reclamos y denuncias, con un total de 45.809 casos durante el primer semestre de 2024. Este número representa un 27% del total de quejas reportadas por todas las Cajas de Compensación Familiar.

TIPOLOGÍA	I trimestre	II trimestre	Total de quejas y reclamaciones
SUBSIDIO MONETARIO	10208	9585	19793
OTROS	6084	5901	11985
SERVICIOS SOCIALES	2511	2369	4880
FONDOS DE LEY	1613	2040	3653
AFILIACIONES	1187	1243	2430
CANALES DE ATENCION	850	1175	2905
SUBSIDIO EN ESPECIE	403	225	718
APORTES	107	95	202
HABEAS DATA	48	69	117
CONVENIO / ALIANZAS	7	14	21

FO-COP-006 V2



REPORTE 4-104C CLASIFICACIÓN DE PQR  
Caja de Compensación familiar del Valle del Cauca Comfamiliar Andi COMFANDI



Esta Corporación ocupa la tercera posición en el reporte de quejas, reclamos y denuncias, con un total de 15.170 casos durante el primer semestre de 2024, esto representa el 8,94% del total reportado en este informe.

TIPOLOGÍA	I trimestre	II trimestre	Total de quejas y reclamaciones
OTROS	3117	2778	5895
APORTES	1324	561	1885
SUBSIDIO MONETARIO	620	913	1533
AFILIACIONES	778	865	1643
SERVICIOS SOCIALES	908	651	1559
FONDOS DE LEY	550	430	980
COMPETENCIA	262	236	498
DEBIDO PROCESO	90	377	467
CANALES DE ATENCION	147	118	265
SUBSIDIO EN ESPECIE	87	49	136

FO-COP-006 V2



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



**Supersubsidio**



FO-COP-006 V2

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ANEXO No. 3**  
**LENGUAJE CLARO – DISCAPACIDAD INTELECTUAL (INCLUSIÓN)**



**Supersubsidio**



FO-COP-006 V2

**COMTAC 2024**  
**INCLUSIÓN**



FO-COP-006 V2



**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**



**AFILIACIÓN**



Zona	Caja de Compensación Familiar	AFILIADOS	BENEFICIARIOS
Costa Atlántica	ROI SUAR	4	382
	Caja de Compensación Familiar de La Guajira COMFAGUAIIRA	3	520
	Caja de Compensación Familiar del Atlántico COMFAMILIAR ATLANTICO	11	2691
	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	27	422
	Caja de Compensación Familiar de San Andrés, Providencia y Santa CATALAN	0	117
	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAUAMAG	0	164
	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAUAMAG	33	1119
	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARINQUILLA	0	1188
	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	2	343
	Caja de Compensación Familiar de Cesar COMFACESAR	0	176
Caja de Compensación Familiar de Fomento Asoci COMFENALCO CARTAGENA	0	1549	
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>98</b>	<b>9611</b>	
Cúcuta y Boyacá	Caja de Compensación Familiar CAFAM	0	3743
	Caja de Compensación Familiar Compensación COMCAIA	0	192
	Caja de Compensación Familiar de Comisarías COMFACUMI	40	1770
	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLOSUBFO	0	2746
	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	282	9690
	Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFARBOY	0	1179
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>332</b>	<b>20021</b>	
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	0	3133
	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIQUIA	10	481
	Caja de Compensación Familiar de Cisnes COMFACISNA	0	1241
	Caja de Compensación Familiar de Fariñas COMFENALCO QUINDIO	0	149
	Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA	211	1031
Caja de Compensación Familiar del Chocó COMFACHOCO	2	119	
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>253</b>	<b>6574</b>	

Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar de Putumayo COMFAMILIAR PUTUMAYO	4	138
	Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	0	257
	Caja de Compensación Familiar del Meta COFREM	47	1527
	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	15	253
	Caja de Compensación Familiar del Casanare COMFACASANARE	6	335
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	0	52	
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>72</b>	<b>2562</b>	
Santander	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja CAFABA	7	47
	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	59	772
	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	137	683
	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	0	1191
	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	15	636
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>218</b>	<b>3333</b>	
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar de Nariño COMFAMILIAR NARIÑO	86	1088
	Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA	0	180
	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	60	2439
	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DEL AGENTE	86	1643
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>262</b>	<b>5750</b>	
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar de Fariñas del Tolima COMFENALCO	21	1122
	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	3	164
	Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR HUILA	4	695
	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	3	58
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>31</b>	<b>2439</b>	

<b>TOTAL CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR</b>	<b>1266</b>	<b>50290</b>
---	-------------	--------------

FO-COP-006 V2



**Lenguaje Claro**

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapitado(a)	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano (a)	Persona de talla baja
	Persona con Acondroplasia
Ciego(a)	Persona ciega
	Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo(a)	Persona sorda
Sordomudo (a)	Persona con discapacidad auditiva
Mudo(a)	Persona que no habla en lengua oral
Hipoacúsico(a)	Con limitación auditiva
	Persona Hipoacúsica.
	Persona con baja audición.
Invalído(a) /Minusvalído (a)	Persona con discapacidad física
Tullido (a)	
Lisiado (a)	
Paralítico (a)	
Confinado(a) a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado (a)	Persona con amputación
Cojo (a)	Persona con movilidad reducida
Retardado(a) mental - Enfermo(a) mental Bobo(a), Tonto(a), Mongólico (a)	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico(a)	Persona con neurosis
Esquizofrénico (a)	Persona con esquizofrenia
Epiléptico (a)	Persona con epilepsia
Victima de...	Persona que experimentó o que tiene...
	Persona en situación de...
Aquejado por...	Persona que tiene...
Padece...	
Sufre de ...	

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



❖ 4. CARTELERAS

• ANTES



• DESPUES



FO-COP-006 V2



**CÍRCULAR ÚNICA**

**9.7.2.1. SÍMBOLO GRÁFICO**

La norma NTC 6047, NTC 4139 y NTC 4142, establece la forma, colores y proporciones del símbolo gráfico, reconocido internacionalmente, que se usa para informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.

Las Cajas de Compensación Familiar tendrán plazo hasta diciembre del 2021 para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.



FO-COP-006 V2



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

NTC 6047

45.8.3 Símbolos

Tabla 9. Símbolos gráficos

Ref.	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	Ref.	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
Generales					
PI PF 001		Información	PI PF 008		Recepción
PI PF 019		Ascensor o elevador	PI TF 014		Parqueadero
019		Parqueo	020		No parqueo
PI TF 019		Inspección, Inmigración, Control de documentos, Control de pasaportes.	PI PF 003		Baños - Unisex
PI PF 005		Baños para mujeres	PI PF 004		Baños para hombres



Tabla 9. (Continuación)

Ref.	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	Ref.	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
Generales					
PI BP 003		Fila en línea o Fila en cola de uno	PI BP 004		Fila en cola de dos
PI BP 005		Fila en cola de tres	PI PF 021		Escaleras
PI BP 002		Mantanga (derecha izquierda)	PI PF 014		Sala de espera
PI CF 010		Sala de conferencias	014		Auditorio
PI BP 001		Silencio	PI PF 018		Correspondencia, Radicación
PI PF 017		Teléfono	PI PF 013		Cadernos para mates
PI TC 006		Parque, Área recreativa	PI TC 005		Área de juego

NTC 6047

45.8.3 Símbolos



Ref.	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	Ref.	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
Generales					
PI CF 004		Dinero			Punto de pago
PI CF 005		Cajero automático, ATM, dispensador de efectivo			Fotocopias
0419		Biblioteca			Archivo
PI CF 002		Cafetería, Tienda De Retiro, Café	PI CF 001		Restaurante
PI TF 008		Estación de bus, Párramo de bus	PI TF 027		Reducción para Bonaer, Devolución de Bonaer, Pajonera
PI PF TF 021		Parqueo de bicicletas			
Flechas de dirección					
PI PF 025		Entrada	PI PF 025		Salida
031		Avance hacia adelante desde aquí. El progreso hacia adelante y a través de aquí. El progreso hacia adelante y de aquí	032		Ubicación (Aquí) exacta

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

## Pictogramas



Los límites del pictograma son mayores que el del icono debido a que no debe dar lugar a dudas sobre su significado y debe tener reconocimiento ante todo tipo de cultura, lengua, país o religión. Esto los obliga a ser extremadamente sintetizados, reducidos a la expresión más básica.

Muchos pictogramas tienden a la advertencia y protección, son más objetivos y formales, con un estilo limitado y estricto. **Una clave para identificarlos es que pueden parecer siluetas; recuerda que los pictogramas son más formales y los iconos, estéticamente hablando, son más simpáticos al momento de aportar un mensaje o un concepto.**



# GRACIAS



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



**Supersubsidio**



FO-COP-006 V2

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ANEXO No. 4**  
**DIAGNÓSTICO POBLACIONAL – FORMULARIOS DE AFILIACIÓN (INCLUSIÓN)**



**Supersubsidio**



FO-COP-006 V2

**COMTAC 2024**  
**INCLUSIÓN**



FO-COP-006 V2

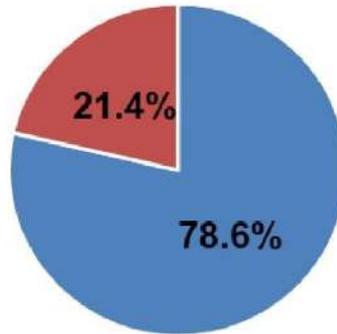
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



DIAGNÓSTICO POBLACIONAL

2278/2023/PGEN

¿Cuentan con programas destinados para personas con Discapacidad?



■ SI ■ NO

FO-COP-006 V2



**Programas para Discapacidad**

Nombre de la Caja de Compensación	Educación	Turismo	Recreación	Bibliotecas	Capacitación	Crédito	Cultura	Mercado	Vivienda
COMFAMILIAR NARIÑO	ARTÍSTICA Y GUIA EDUCACION AM	DEPORTE RECI	NA	MANUALIDAD	NA	EVENTOS CU	NA	NA	NA
COMFAMILIAR PUTUMAYO	Plan individual de NA	NA	NA	NA	NA	NA	N/A	N/A	NA
COMFANDI	Ruta de atención NA	NA	Comunicación NA	NA	NA	NA	N/A	N/A	NA
COMFACA	NA	NA	POBLACION CC NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
COMFENALCO VALLE DEL AGENTE	Mecanismos y he	Mecanismos y h	Mecanismos y h	Mecanismos y h	herramientas	Mecanismos y	Mecanismos	N/A	Mecanismos
COMFAMILIAR ATLANTICO	NA	NA	Club de lectur	NA	NA	NA	NA	NA	NA
COFREM	NA	NA	Diversidad func	NA	NA	NA	NA	NA	NA
CONFA									
COMFAGUAJIRA	Programa Discap	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
COMFENALCO QUINDIO	Educación Forma	NA	NA	NA	Lenguaje de s	NA	NA	Centro de vac	Subsidio de V
COMFACAUCA	NA	NA	Recreación y di	NA	NA	NA	NA	NA	NA
COMFACASANARE	Aula con sentido incluyente								
CAFAM							Festivales, En	Capacitación para atención	
COMFACOR	NA	NA	Programa de at	NA	NA	NA	NA	NA	NA
CAJASAJ	NA	NA	POBLACION CC	NA	NA	NA	NA	NA	NA
COMFAMILIAR HUILA	Educación espec	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
CAJASAN	NA	NA	FESTIVAL DEPI	NA	NA	NA	EN CAJASAN	NA	VIVENDAS C
COMFAMILIAR RISARALDA	Ajustes razonabl	N/A	Ajustes razonal	Actividades co	Ajustes razon	N/A	Grupo avanza	N/A	N/A
COMFANCORTE	NA	NA	NA	BIBLIOTECEN	NA	NA	NA	NA	NA
COMFACHOCO	NA	NA	DEJANDO HUEL	NA	NA	NA	NA	NA	NA
COLSUBSIDIO	Programa Educa	Hoteles y Turis	Recreación y D	Bibliotecas	NA	NA	NA	Droguerías in	Apartamento
CAJAMAG	PROGRAMA COF	NA	PROGRAMAS E	PROGRAMAS	NA	NA	NA	NA	NA
CAFAMAZ	NA	NA	PROGRAMAS E	PROGRAMAS	NA	NA	NA	NA	NA
COMBAPRANQUILLA	NA	NA	Programa de at	Programa de i	Programa de i	NA	Programa de i	NA	NA
COMFACRIENTE									
COMFACESAR	NA	NA	Programa de At	NA	Programa de i	NA	Programa de i	NA	NA
COMFENALCO CARTAGENA	PROGRAMA DE / NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
COMFENALCO TOLIMA	La institución ed	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
COMFATOLIMA	ACTIVIDADES CC	ACTIVIDADES C	ACTIVIDADES C	ACTIVIDADES C	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES
COMPENSAR	NA	Corazones valie	FIDES - Desde i	NA	Enlaces	NA	NA	NA	Desarrollo soc
COMFASUCRE	PROGRAMA INCI	NA	PROGRAMA C	NA	NA	NA	NA	NA	NA
COMFABOY	EDUCACIÓN ESF	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024



### CÍRCULAR ÚNICA

#### Título III - Capítulo sexto

#### PROGRAMAS Y SERVICIOS SOCIALES

- El orden de prioridades que establece el artículo 62 de la Ley 21 de 1982, así:
  - Salud
  - Alimentación, que se refleja en programas de Nutrición y de mercadeo de productos alimenticios y otros que compongan la canasta familiar para ingresos bajos según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).
  - Educación: incluye capacitación, educación integral y continuada, así como los servicios de bibliotecas.
  - Vivienda
  - Crédito de fomento para industrias familiares
  - Recreación social
  - Mercadeo de productos diferentes a los alimenticios o de la canasta familiar para ingresos bajos.
- Constatar que no se produzca duplicación con otros servicios del Estado o de la seguridad social, salvo que la ley expresamente lo permita.
- Dar atención preferencial a las necesidades generales de la población.
- Observar el régimen legal aplicable al respectivo servicio o actividad.
- El estudio de las condiciones de vida familiar de los trabajadores beneficiarios, así como de las necesidades económicas y sociales principales de la región en donde cumple sus funciones la Caja de Compensación Familiar respectiva.



FO-COP-006 V2



### CÍRCULAR ÚNICA

#### Título III - Capítulo sexto

#### PROGRAMAS Y SERVICIOS SOCIALES

- Mejorar los servicios que actualmente se prestan a los niños y niñas de 0 a 6 años de los estratos socioeconómicos más pobres y vulnerables, favoreciendo sus procesos de desarrollo integral a través de programas de nutrición, salud, educación, recreación, organización y gestión, entre otros, cuyos resultados se verán potencializados con el establecimiento de alianzas efectivas que fortalezcan la coordinación entre las distintas entidades gubernamentales y no gubernamentales, así como entre éstas y las entidades territoriales.
- Crear e instrumentar un tipo de educación que por el tiempo de exposición diaria, por la calidad de la infraestructura y equipamientos, así como por la concepción pedagógica y didáctica, sea capaz de generar un espacio cultural que brinde a estos niños y niñas de bajos recursos mejores posibilidades para el disfrute y desarrollo satisfactorio de todas sus dimensiones (corporal, cognitiva, actitudinal, comunicativa, valorativa, estética, espiritual, psico-afectiva, ética y social), logrando una preparación más adecuada para la vida, la escuela y el trabajo.

#### 6.8 PROGRAMAS SOCIALES COMPLEMENTARIOS

##### 6.8.1 Adulto Mayor y Población con Discapacidad

Las finalidades principales de los Programas para el adulto mayor y población con discapacidad de las Cajas de Compensación Familiar apuntan a: programas de salud ocupacional, programas especiales para la educación física, deporte, recreación y capacitación, campañas de educación en salud, vacunación, nutrición y materias similares, orientadas a la población más vulnerable.

Se deberá constituir programas estructurados e independiente, de tal manera que se tenga una población identificada a la cual se le conozcan sus necesidades, determinando de esta manera el tipo de servicio que se le debe prestar en las diferentes áreas.

Para facilitar la identificación y control de los recursos destinados a estos programas, la Caja de Compensación Familiar deberá presentar anexo al presupuesto de ingresos y egresos los referidos a cada programa.



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



**CÍRCULAR ÚNICA**

**Título III - Capítulo noveno**

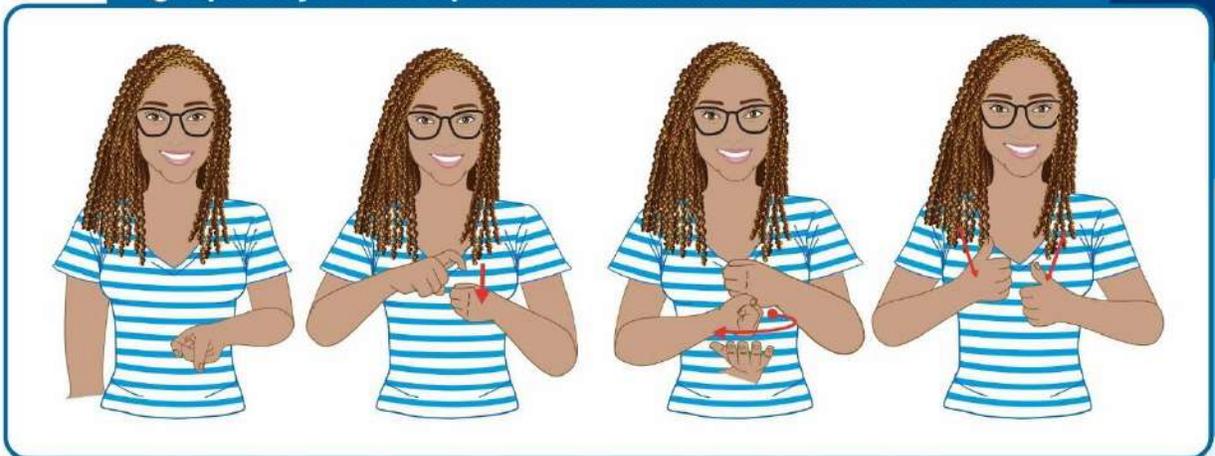
**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**9.7 MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Las Cajas de Compensación Familiar **deben ser incluyentes** con las personas en condición de discapacidad y **brindar la posibilidad de utilizar los servicios que ofrece la Corporación, en condiciones aptas con la participación plena** en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas o cognitivas. Así, las Cajas de Compensación Familiar **deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales o sensoriales** que impidan o dificultan la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. En consecuencia, se recomienda tener en cuenta las Normas Técnicas de Calidad, expedidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), referenciadas en el marco legal.



**¿A qué Caja de Compensación Familiar se encuentra afiliado?**



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



**AFILIACIÓN: trabajadores**

¿El formulario de afiliación de la Caja de Compensación Familiar, dispone de un espacio diligenciable que identifique la discapacidad del trabajador a afiliar?

**23**

Tiene  No tiene

**DATOS DEL TRABAJADOR (A)**

1er APELLIDO: \_\_\_\_\_ 2do APELLIDO: \_\_\_\_\_ NOMBRE: \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_

Fecha de Nacimiento: [DIA] [MES] [AÑO] Sexo: [M] [F] Estado Civil: [SOL] [CAS] [VNU] [VLC] [VLCU] ¿Empiea un lenguaje especial?:  SI (¿Cuál?) \_\_\_\_\_  NO

Ingreso a la Empresa: [DIA] [MES] [AÑO] Salario: \$ \_\_\_\_\_ Tipo de Salario: [FJO] [MUEL] [SEMI] Ocupación: \_\_\_\_\_

¿Gana comisión?  SI  No Horas trabajadas diarias: \_\_\_\_\_ Cél: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Dirección del Lugar donde desarrolla su labor: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_ Rural  Urbano  Ciudad: \_\_\_\_\_

Usado labora en esta empresa:  SI  NO (¿Cuál?) \_\_\_\_\_

Dirección de trabajador: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_ Rural  Urbano  Ciudad: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_

**NIVEL DE ESCOLARIDAD**

PREESCOLAR  BÁSICA ADULTOS  TECNOCIENTIFICO   
 BÁSICA  SECUNDARIA ADULTOS  PROFESIONAL UNIVERSITARIO   
 SECUNDARIA  MEDIA ADULTOS  POSGRADO MAESTRIA   
 MEDIA  PRIMERA INFANCIA  NINGUNO

**DATOS SENSIBLES: TIENE DERECHO DE CONTESTAR O NO ESTAS PREGUNTAS\***

¿Cuál? \_\_\_\_\_  NO

**FACTOR DE VULNERABILIDAD\***

DESPLAZADO  DAMINIFICADO DESASTRE NATURAL  POBLACIÓN MIGRANTE   
 VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO  CAREZA DE FAMILIA  POBLACIÓN EN RIESGO



**AFILIACIÓN: beneficiarios**

**IDENTIFICACION DEMO**

INTERSECCIONAL  BÁSICA  HOMOSEXUAL

Homosexual: persona cuyo atractivo físico, sentido o sexual se dirige hacia personas de su mismo sexo.  
 Bisexual: persona cuyo atractivo físico, sentido o sexual se dirige hacia personas de ambos sexos.

**E. DATOS CONVUGE O COMPAREO PERMANENTE**

Tipo y No. de identificación: \_\_\_\_\_ Primer Nombre: \_\_\_\_\_ Segundo Nombre: \_\_\_\_\_ Primer Apellido: \_\_\_\_\_ Segundo Apellido: \_\_\_\_\_

Sexo: [M] [F] Fecha de Nacimiento: [DIA] [MES] [AÑO] Ocupación o Cargo que Desempeña: \_\_\_\_\_

Tipo y No. de identificación: \_\_\_\_\_ Nombre de la Empresa / Sueldo Social: \_\_\_\_\_ Salario: \_\_\_\_\_ Recibe Subsidio: \_\_\_\_\_

**F. DATOS PERSONAS A CARGO**

TIPO DE IDENTIFICACION	No. IDENTIFICACION	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	TIPO DE RELACION		
						CON EL TRABAJADOR	CON EL CONVUGE	CON EL COMPAREO
[DIA] [MES] [AÑO]	[DIA] [MES] [AÑO]	[DIA] [MES] [AÑO]	[DIA] [MES] [AÑO]	[DIA] [MES] [AÑO]	[DIA] [MES] [AÑO]	[DIA] [MES] [AÑO]	[DIA] [MES] [AÑO]	[DIA] [MES] [AÑO]

**G. DOCUMENTOS QUE DEBEN ANEXARSE A ESTA SOLICITUD**

Apartes de carnet foto, expone, estatuto y delimitación de funciones, como titular en los datos personales suministrados, para que la Caja de Compensación Familiar Cartaginesa realice debidamente sus gestiones, remitidos en la conformidad, al momento de la inscripción, así como el pago de los derechos de inscripción, se debe presentar el siguiente listado de documentos:

¿El formulario de afiliación de la Caja de Compensación Familiar, dispone de un espacio diligenciable que identifique la discapacidad del beneficiario a afiliar?

**32**

Tiene  No tiene

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



**CÍRCULAR ÚNICA**

**Título II - Capítulo primero**

**AFILIADOS AL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR**

1.2 REQUISITOS DE AFILIACIÓN

Las Cajas de Compensación Familiar **no pueden exigir a los ciudadanos que deseen afiliarse documentos o información que repose en bases de datos o sistemas de información que administren las autoridades** en tanto tengan acceso a esta información<sup>38</sup>, con la puesta en funcionamiento del Sistema de Afiliación Transaccional – SAT.

1.2.3.1.6 Discapacidad

El trabajador deberá acreditar la discapacidad de sus beneficiarios en los términos señalados en esta circular.

El trabajador también se beneficia de los subsidios y servicios que plantea la CCF en la promoción de programas.

Es importante de mención que No todo ciudadano con discapacidad cuenta con Certificado de Discapacidad.



**GRACIAS**



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ANEXO No. 5**  
**CARTA DE DERECHOS Y DEBERES**



**Supersubsidio**



FO-COP-806 V2

**COMTAC 2024**  
**CARTA DE DERECHOS Y DEBERES**



FO-COP-806 V2

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



**AFILIACIONES**



Zona	Caja de Compensación Familiar	AFILIADOS	BENEFICIARIOS
BOLIVAR	Caja de Compensación Familiar de La Guajira COMAGUAJIRA	4	262
	Caja de Compensación Familiar de Atlántico COMAFAMILIAR ATLANTICO	8	120
	Caja de Compensación Familiar de Ciénega COMACIENEGA	16	2693
	Caja de Compensación Familiar de Ciénega COMACIENEGA	27	423
	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAIASA	6	217
	Caja de Compensación Familiar de CAACOPITALANTICO	0	364
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Magdalena CAJAMAG	17	1120
	Caja de Compensación Familiar de Burequeita COMBUREQUEITA	0	1283
	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMASUCRE	2	349
	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	0	170
	Caja de Compensación Familiar de Familiares Afil. COMFAMILIAR CANTAGUNA	0	208
	<b>TOTAL ZONA</b>	<b>98</b>	<b>5413</b>
Ciénaga y Boyacá	Caja de Compensación Familiar CAFAM	0	3043
	Caja de Compensación Familiar Campesina CONOCA	6	352
	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDE	49	278
	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COCSUBSIDIO	0	2948
	Caja de Compensación Familiar COMFONAB	283	6591
	Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	0	1278
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>332</b>	<b>20623</b>	
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAM	0	2623
	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	10	41
	Caja de Compensación Familiar de Caldas COMCAL	0	1361
	Caja de Compensación Familiar de Familiares COMFENALCO QUINDIO	0	349
Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA	241	3213	
Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA	2	118	
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>253</b>	<b>6674</b>	



Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar del Putumayo COMFAMILIAR PUTUMAYO	4	138
	Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACAJA	0	207
	Caja de Compensación Familiar del Meta COMFREM	47	1527
	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFARA	15	233
	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACASARE	0	332
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>72</b>	<b>2592</b>	
Santanderes	Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	7	47
	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAUSAN	59	772
	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFONORTE	137	188
	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	0	1393
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>163</b>	<b>3333</b>	
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar de Nariño COMFAMILIAR NARIÑO	66	1008
	Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA	0	283
	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	48	2435
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>262</b>	<b>3543</b>	
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar de Fariña del Tolima COMFENALCO	21	1322
	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	3	584
	Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR HUILA	4	695
	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	3	25
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>31</b>	<b>2439</b>	

<b>TOTAL CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR</b>	<b>1266</b>	<b>50290</b>
---	-------------	--------------

FO-COP-806 V2



**Check list**



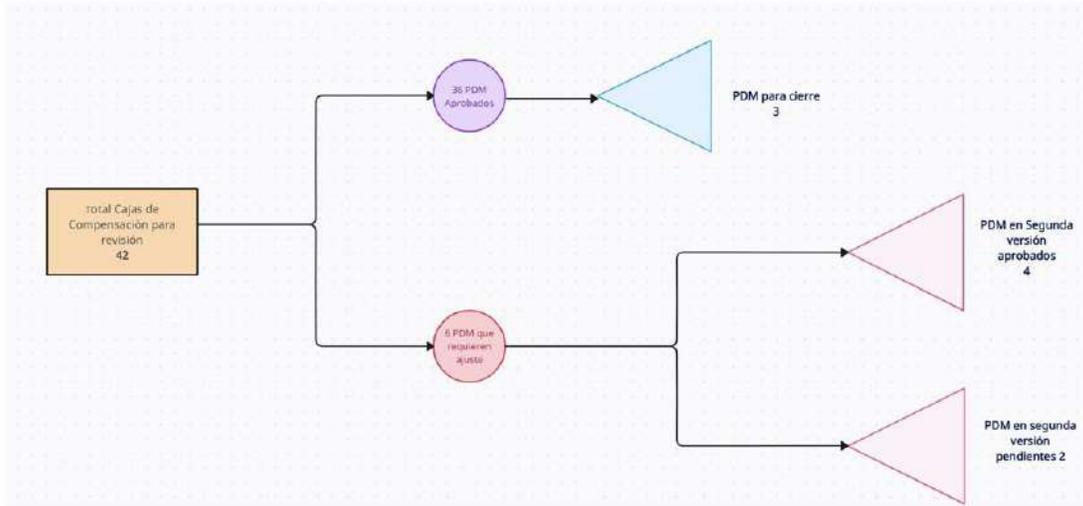
FO-COP-806 V2



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



**INFORME**



**EVIDENCIAS**





**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**

**C.D.D. Audiovisual** 

Derechos	Deberes
 <p><b>Derechos de los afiliados</b> El afiliado tiene el derecho de afiliarse en la Caja de Compensación Familiar.</p> <p>Recibir atención preferencial.</p> <p>En los siguientes grupos: adultos mayores, embarazadas.</p>	 <p><b>Deberes de los afiliados</b> El afiliado tiene el deber de declarar como afiliado, personal e intranfértil.</p> <p>Presentar el documento virtual, expedido como afiliado, personal e intranfértil.</p>
<p><b>01</b> Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.</p> <p><b>02</b> Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidas, dentro de una infraestructura adecuada.</p>	<p><b>01</b> Declarar conforme al principio de buena fe absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a la Caja de Compensación Familiar.</p> <p><b>02</b> Afiliar oportunamente su núcleo familiar (cónyuge e hijos, padres y/o hermanos) que gozaron derechos; presentando formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos vigentes.</p>





**GRACIAS**



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ANEXO No. 6**  
**¿CÓMO SE HACE?: CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS:**  
**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAFAM**

# Cómo se hace: Ciberseguridad y Protección de datos

2024

Comité Técnico de Atención e Interacción con el  
Ciudadano - COMTAC

© 2024 SuperSubsidio



# Fundamentos

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

### Marco Legal

Colombia tiene un modelo híbrido (central y sectorial): ley sectorial (L. 1266 de 2008) relativa al Habeas Data Financiero y una ley general en protección de datos personales (L.1581 de 2012). Se cuenta con instituciones propias de ambos modelos, como principios aplicados al tratamiento de datos personales, categorías de datos personales, autoridad nacional de protección de datos personales, así como sectorial en materia de habeas data financiero



#### Ley 1266 de 2008

Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.



#### Ley 2300 de 2023

Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores



#### Ley 1581 de 2012

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.



#### Decreto 1377 de 2013

Por el cual se reglamenta la Ley 1581 de 2012.



#### Ley 2157 de 2021

Por medio de la cual se modifica la ley 1266 de 2008 para fortalecer el derecho al Habeas Data "Ley borrar y cuenta nueva"



#### Decreto 1074 de 2015 - Capítulos 25 al 28

Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.



Derecho de Habeas data: Al ser un derecho fundamental no requiere de Derecho de Petición Previo.

### Conceptos Básicos



#### Dato Personal

Es toda aquella información que se relaciona con una persona natural y que identifica o hace identificable. Algunos ejemplos son: nombres, documentos de identidad, características físicas, datos de contacto, datos de redes sociales, preferencias, imágenes, voz o parte de ellas. El dueño es la Persona Natural denominada Titular y no la Empresa.



#### Tratamiento

Es cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas sobre los datos personales. Los tipos comunes de tratamiento de datos personales incluyen (pero no se limitan a) usar, recopilar, registrar, organizar, estructurar, almacenar, modificar, consultar, publicar, combinar, borrar y destruir datos.



#### Autorización

Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Se deberá solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de los datos indicando las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se obtiene la autorización.



#### Bases de datos

Es el conjunto organizado de datos personales, automatizado o no, independiente del soporte en que se encuentren, sea este físico, magnético, digital, óptico u otros que se creen, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación, almacenamiento, organización y acceso.

**Habeas Data:** Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**Tipos de Datos Personales**



**Ciclo de Vida**



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

## Canales de recolección de datos personales



## Finalidad Autorización

- 1 Cuando va a recolectar datos debe tener claro todos los usos que les va a dar y manifestarlos a la Unidad de Jurídica para que queden expresamente incluidos en la autorización
- 2 Si tiene dudas de si puede adelantar determinada actividad con los datos o con quien está autorizado compartirlos al interior de Cafam puede consultar la finalidad contenida en la autorización
- 3 Si necesita utilizar esos datos para algo distinto a lo contenido en la finalidad debe actualizar la autorización con firma del titular.



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ANEXO No. 7**  
**Informe de Zona CUNDINAMARCA Y BOYACÁ**



 **SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

**CUMPLIMIENTO CIRCULAR 00008-2020**  
DIRECTRICES EN MATERIA DE ATENCIÓN CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

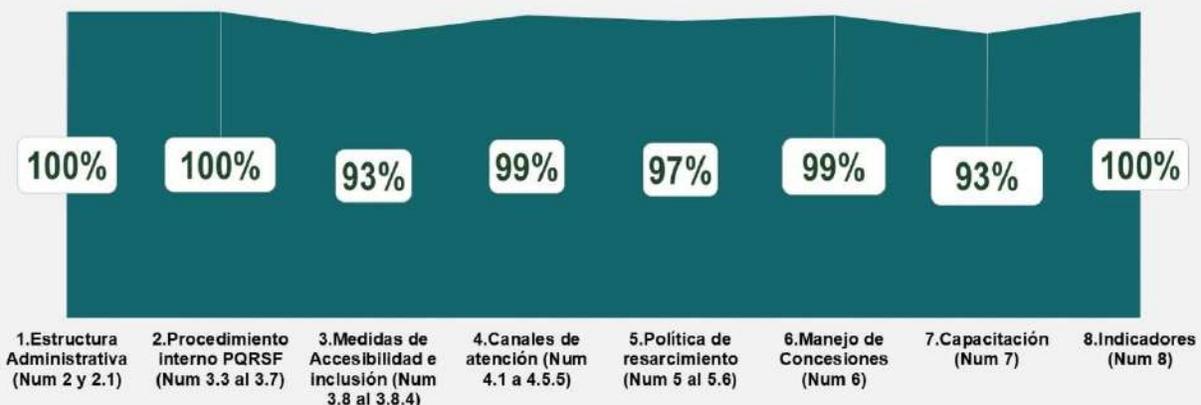
**REGIÓN CENTRO**

Reporte a corte: 30 septiembre de 2024

**RESULTADO CUMPLIMIENTO CIRCULAR 00008-2020**  
**REGIÓN CENTRO**



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

## PROCEDIMIENTO INTERNO PQRSF (NUM 3.3 AL 3.7)

### ASPECTOS QUE NO ALCANZAN 100%

#### 3.7 INFORMES A LA ALTA DIRECCIÓN:

Debido al ataque cibernético en el 2023 y al cambio de herramienta para administrar PQRSF en el 2024 se encuentran en construcción y en revisión reportes estratégicos, los cuáles se habilitarán a partir de noviembre y se retomarán los informes con la periodicidad solicitada. Para suplir esta información hay administradores de PQRSF de cada Unidad Estratégica de Servicio, los cuáles gestionan base diaria de PQRSF con las jefaturas y a la Alta Dirección se entregan reportes de casos abiertos y próximos vencer periódicamente. **90%**



## MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN (NUM 3.8 AL 3.8.4)

### ASPECTOS PENDIENTES PARA ALCANZAR 100%

- **Num 3.8 Medidas inclusión** De acuerdo con el Cronograma de capacitación se encuentran en ejecución los cursos de la guía de atención y servicio incluyente. **75%**
- **Num 3.8.1 y 3.8.3 Accesibilidad Espacio y medio físico:** Se implementó la adecuación de los espacios físicos y la señalización para la accesibilidad en los espacios de atención al ciudadano. Se encuentra pendiente por implementar en la zona recreativa y auditorio de la sede edificio Calle 53. **90%**
- **Num 3.8.4 Comunidad LGTBI** Se documentó el protocolo de atención inclusiva y diversa, se encuentra en desarrollo en el mes de noviembre el cronograma de capacitan y entrenamiento a los colaboradores de Comfacundi. **90%**



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN (NUM 3.8 AL 3.8.4)**  
*ASPECTOS PENDIENTES PARA ALCANZAR 100%*



General  
módulo  
**89%**

- **Num 3.8.1 Espacio físico:** Cuenta con 767 sedes con acceso físico, se continúa desarrollando el plan de intervención física en sedes. **95%**
- **Num 3.8.3 Medio físico:** cuenta con 422 sedes con símbolo gráfico, se continúa desarrollando el plan de ajustes razonables e implementación de la señalización en parqueadero, entrada, mobiliario y baño. **52%**

**MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN (NUM 3.8 AL 3.8.4)**  
*ASPECTOS PENDIENTES PARA ALCANZAR 100%*



General  
módulo  
**92%**

- **Num 3.8.1 Accesibilidad Espacio físico:** Según la revisión de los diagnósticos realizados a las sedes, se deben realizar cambios en temas de accesibilidad a baños de personas con discapacidad los cuales se están realizando **92%**
- **Num 3.8.2 Accesibilidad páginas web:** Se entregó el plan de trabajo el cual tiene como fecha de salida de la primera fase para la última semana de octubre. **85%**
- **Num 3.8.3 Accesibilidad Medio físico:** Según la revisión de los diagnósticos realizados a las sedes, se deben realizar cambios en temas de terminología y pictogramas adecuados según la norma, se están priorizando los pictogramas de los baños y se están realizando los cambios en las diferentes sedes. **85%**

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN (NUM 3.8 AL 3.8.4)**  
*ASPECTOS PENDIENTES PARA ALCANZAR 100%*



General  
módulo  
**94%**

- **Num 3.8.3 Accesibilidad Medio físico:** se encuentra adelantando gestiones o en esta adecuación de espacios físicos. **70%**



General  
módulo  
**95%**

- **Num 3.8.1 Accesibilidad Espacio físico:** El mobiliario permite fácil comunicación y hay cubículos que garantizan privacidad al usuario. **90%**
- **Num 3.8.2 Accesibilidad páginas web:** Se implementó la página web de Comfaboy, que incluirá las necesidades de comunicación de la caja y su interacción con el usuario, con el botón de accesibilidad. **90%**
- **Num 3.8.3 Accesibilidad Medio físico:** Se desarrolló un Plan de calidad que incluye cronograma de proceso de implementación, adaptado a las sedes antiguas y nuevas. **95%**

**MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN (NUM 3.8 AL 3.8.4)**  
*ASPECTOS PENDIENTES PARA ALCANZAR 100%*



General  
módulo  
**96%**

- **Num 3.8.1 Accesibilidad Espacio físico:** Se implementó en un 100% la señalización de atención preferencial en filas de acuerdo con lo solicitado en la NTC 6047, así mismo y teniendo en cuenta las sedes priorizadas por la Superintendencia en el diagnóstico de accesibilidad del 2023, en las Agencias Empleo, Centrales de Servicio, Sede Administrativa, Centros de Convenciones se ha implementado señalética en braille, sillas de diferente color marcadas para atención preferencial y espacios señalizados para sillas de ruedas.
- Dentro de los ajustes razonables a resaltar, tenemos cartas de Derechos & Deberes en braille para puntos de atención en salud, Centros Vacacionales y la Corporativa para demás puntos de atención, además se cuenta con un código QR en la carta que permite que personas con discapacidad visual escuchen la información allí escrita.
- No obstante, se continúa trabajando en la aplicación de ajustes razonables para la infraestructura física de varias de nuestras sedes, a fin de garantizar facilidad en el acceso a personas en condición de discapacidad. **80%**



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

## CANALES DE ATENCIÓN (NUM 4.1 AL 4.5.5)

*ASPECTOS PENDIENTES PARA ALCANZAR 100%*

- **Num 4.2 canal telefónico** cuenta con un Contact center altamente capacitado para atender este tipo de solicitudes. Como tal, las agentes guían a los usuarios para colocar su PQRSF a través de la página web. **90%**



General  
módulo  
**97%**

- **Num 4.3 Línea Gratuita:** Comfaboy posee una línea Gratuita, se da a conocer a través de la página Web y Folletos de los diferentes servicios. **90%**
- **Num 4.5.2 Chat:** cuenta con chat atendido por una funcionaria en horario de 8 AM a 12:30 y de 2 a 6:00 pm de Lunes a viernes, Documento P- 14-875 Protocolo de respuesta en la web y en el chat. **90%**

## POLÍTICA RESARCIMIENTO (NUM 5 AL 5.6)

*ASPECTOS PENDIENTES PARA ALCANZAR 100%*



General  
módulo  
**94%**

- **Num 5.1 Buenas prácticas:** Se cuenta con una Política clara que define las etapas del resarcimiento, la cual, se encuentra en revisión teniendo en cuenta el PDM recibido. **60%**



General  
módulo  
**90%**

- **Num 5.1 Buenas prácticas:** **90%**
- **Num 5.2 Etapas resarcimiento** **80%**
- **Num 5.3 Tipos de resarcimiento** **90%**
- **Num 5.4 Casos no aplica resarcimiento** **90%**
- **Num 5.5 Fuerza mayor y caso fortuito** **90%**
- **Num 5.6 Riesgos** **90%**

Se tiene una política de resarcimiento y se encuentra en revisión por parte de los procesos.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**MANEJO DE CONCESIONES (NUM 6)**  
*ASPECTOS PENDIENTES PARA ALCANZAR 100%*



General  
módulo  
**97%**

- Revisoría fiscal y entrega de protocolos: Última validación prevista para diciembre de 2024. **97%**

**CAPACITACIÓN (NUM 7)**



General  
módulo  
**60%**

- Se cuenta con un plan de capacitación en la presente vigencia 2024 para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, se encuentra en ejecución en el **60%**.

**MATRIZ CIRCULAR 00008-2020**

Numeral de la Circular	Descripción numeral circular 008	% Avance a 30 septiembre 2024					
		Colsubsidio	Compensar	Calam	Comfacundi	Comfabev	Comcaja
<b>2. Estructura Administrativa</b>	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>2.1 Estructura Administrativa</b>	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>3.3 Procedimiento Interno: Política de gestión de PQRSF</b>	Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta</b>	El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</b>	Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios</b>	Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</b>	Las respuestas que las Cajas de Compensación remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ante de	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>3.7 Informes a la alta dirección</b>	Mínimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Miembro de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Dirección	100%	100%	<b>90%</b>	100%	100%	100%

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**MATRIZ CIRCULAR 00008-2020**

Numeral de la Circular	Descripción numeral circular 008	% Avance a 30 septiembre 2024					
		Colsubsidio	Compensar	Calam	Comfacundi	Comfaboy	Comcaja
<b>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI</b>	Los CCF deben eliminar los barreros físicos, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Los CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y la accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad.	100%	100%	100%	76%	100%	100%
<b>3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos</b>	Los CCF de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad, en sus instalaciones, a fin de tener en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades.	95%	92%	80%	90%	90%	100%
<b>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</b>	Los CCF deben disponer de personal idóneo, que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y procedimientos.	100%	88%	100%	100%	90%	100%
<b>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico</b>	Los CCF deben tener un soporte vía telefónico para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga costo.	82%	88%	100%	90%	96%	70%
<b>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI</b>	Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades.	100%	100%	100%	90%	100%	100%
<b>4.1 Atención Presencial</b>	Los CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>4.2. Canal telefónico</b>	Los CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general.	100%	100%	100%	100%	90%	100%
<b>4.3 Línea Gratuita</b>	Los CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general.	100%	100%	100%	100%	90%	100%

**MATRIZ CIRCULAR 00008-2020**

Numeral de la Circular	Descripción numeral circular 008	% Avance a 30 septiembre 2024					
		Colsubsidio	Compensar	Calam	Comfacundi	Comfaboy	Comcaja
<b>4.4 Buzones</b>	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>4.5.1 Correo Electrónico</b>	Los CCF pueden implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, sino también felicitaciones.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>4.5.2 Chat</b>	Los CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twitter. Toda vez que se implementen los canales de atención, los CCF deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano, mostrando en un lugar visible los canales de atención.	100%	100%	100%	100%	90%	100%
<b>4.5.3 Redes sociales</b>	Los CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos, en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>4.5.4 Portal Corporativo</b>	Los CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos, en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>4.5.5. Carta de derechos y deberes</b>	Los CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos, en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de	100%	100%	100%	100%	100%	100%

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**MATRIZ CIRCULAR 00008-2020**

Numeral de la Circular	Descripción numeral circular 008	% Avance a 30 septiembre 2024					
		Colsubsidio	Compensar	Cafam	Comfacundi	Comfahoy	Comcaja
<b>5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado</b>	Las CCF deberán adaptar una política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta política debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensación Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>5.1 Buenas prácticas</b>	Las CCF deben propender por adaptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y	100%	100%	100%	60%	90%	100%
<b>5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento</b>	Según el nivel de gravedad del incumplimiento, la Caja deberá tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. Etapas a	100%	100%	100%	100%	80%	100%
<b>5.3 Tipos de resarcimiento</b>	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos, 5.3.1 Relacionados con una	100%	100%	100%	100%	90%	100%
<b>5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento</b>	Los CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es	100%	100%	100%	100%	90%	100%
<b>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</b>	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza	100%	100%	100%	100%	90%	100%
<b>5.6 Riesgos</b>	Los CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.	100%	100%	100%	100%	90%	100%

**MATRIZ CIRCULAR 00008-2020**

Numeral de la Circular	Descripción numeral circular 008	% Avance a 30 septiembre 2024					
		Colsubsidio	Compensar	Cafam	Comfacundi	Comfahoy	Comcaja
<b>6. Manejo de concesiones</b>	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o	100%	100%	100%	N.A	NA	100%
<b>6. Manejo de concesiones</b>	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o	100%	95%	100%	N.A	NA	100%
<b>6. Manejo de concesiones</b>	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o	100%	95%	100%	N.A	NA	100%
<b>7. Capacitación</b>	La capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas	100%	100%	100%	60%	100%	100%
<b>8. Indicadores</b>	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas,	100%	100%	100%	100%	100%	100%

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



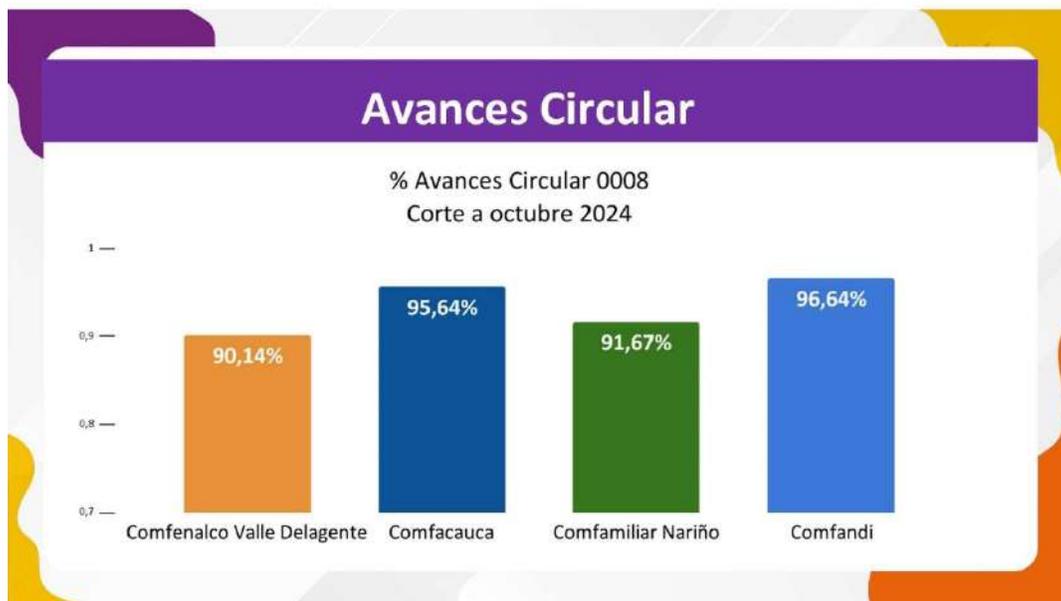
Experiencia **Cliente**

Contar **contigo** nos  
*inspira*  
a **servirte**

VIGILADO Super**Subsidio** 

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ANEXO No. 8**  
**Informe de Zona SUR OCCIDENTE**



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

### ZONA SUROCCIDENTE

Informe de avance a 25 de Octubre 2024 Circular 008 SSF



Numeral de la Circular	Comfenalco Valle Delagente	Comfacaeca	Comfamiliar Nariño	Comfandi	Observaciones a octubre del 2024
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	95%	100%	100%	100%	<b>Comfenalco Valle:</b> En los casos excepcionales, cuando se requiera de mayor tiempo para dar cierre efectivo a una petición (No fuera de los tiempos legales), se debe enviar al solicitante una respuesta inicial con uso de plantilla, solicitando plazo para una respuesta de fondo (10 días Artículo 14. Ley 1755 de 2015). Adicionalmente a través de las encuestas de Satisfacción con la respuesta, en el mes de mayo 2024, se activo pregunta filtro a través de la cual se garantiza la validación de la notificación de la respuesta, ejecutando acciones a través de los Servicios responsables que permitan que todos los afiliados/usuarios reciban la respuesta.
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	92%	100%	100%	100%	<b>Comfenalco Valle:</b> En el 2024, se realiza capacitación de Servicio y atención incluyente para la población LGTBIQ+ a todos los colaboradores de Comfenalco Valle Delagente. Adicionalmente se realiza capacitación a través de Cámara de la Diversidad destinada a fortalecer la estrategia de comunicación de Comfenalco Valle Delagente para la Certificación Friendly Biz.

### ZONA SUROCCIDENTE

Informe de avance a 25 de Octubre 2024 Circular 008 SSF



Numeral de la Circular	Comfenalco Valle Delagente	Comfacaeca	Comfamiliar Nariño	Comfandi	Observaciones a octubre del 2024
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	50%	83%	70%	44%	<b>Comfandi:</b> Conforme a los distintos requerimientos generados por los diferentes LRS en los últimos años, para cada una de las intervenciones que se están ejecutando desde Proyectos de infraestructura, se desarrolla el cumplimiento normativo en todo lo relacionado con accesibilidad y señalización con el fin de ir cerrando brechas importantes y en paralelo, determinar, según la prioridad por centros y servicios, el origen de los recursos. <b>Comfenalco Valle Delagente:</b> Continuamos con mejoras en los Centros Recreacionales para garantizar el acceso a los espacios para las personas con movilidad reducida o en silla de ruedas. * <b>Yanaconas:</b> espacios como zona de camping o sendero Ranakay no cuentan con acceso a personas con movilidad reducida, esto por las condiciones del terreno del Centro, zona montañosa ubicada en los farallones de Cali. * <b>Hotel Villasol:</b> No se cuenta con baño para el público y no se pueden intervenir ya que es un local alquilado y la dificultad para el desplazamiento se presenta al ingreso del centro, por las condiciones topográficas, para esto nos apoyaremos de un protocolo. * <b>Comfamiliar Nariño:</b> por presupuesto este pendiente aprobación para ramos, existe un presupuesto pendientes de avalar para ejecutar. * <b>Sede principal en Cali:</b> Se realiza reevaluación del espacio físico ya que debido a construcción en la Torre C, requiere intervención en infraestructura de pisos, paredes y techo, presupuestados por el área de logística para el 2025. En la Sede principal, el área de Servicios Financieros que esta en un local alquilado, no cuenta con baño para usuarios, por lo que en el mes de octubre se crea protocolo de traslados hasta la Torre C. <b>Comfamiliar Nariño:</b> La Caja de Compensación Familiar de Nariño se encuentra en proceso de traslado a la nueva sede Agustín. Para el mes de octubre el Ente de Control solicitó remitir las evidencias mediante oficio 2-2024-11045 del 25.04.2024, donde se comprueban el cumplimiento de la NTC 6047 en estas instalaciones , anexando registro fotográfico, mediciones, de escritorios, buzones, tablos de trabajo, ancho de puertas entre otros. <b>Comfacaeca:</b> En diciembre del año 2023, se realizó DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD inicialmente para la sede administrativa de Popayán, realizando un recorrido con el Coordinador de obras del Dpto. de vivienda y obras, para identificar las mejoras en materia de infraestructura de espacios y señalética en las oficinas de atención al ciudadano. De acuerdo al diagnóstico realizado, se acordó la elaboración y actualización de la señalización inclusiva con la empresa Seyspro señales y proyectos SAS, priorizando la colocación en las áreas de atención a los afiliados y público en general la cual a la fecha se encuentra en trámite. Se realizó la rampa de acceso al área de vivienda y obras para facilitar el desplazamiento y acceso de las personas en condición de discapacidad. Continúa la ejecución del Proyecto de construcción de la nueva sede Administrativa y de Servicios de Capacitación, la cual contará con un hall de ingreso, una amplia y cómoda central de servicios para la atención a los ciudadanos debidamente señalada.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ZONA SUROCCIDENTE**  
Informe de avance a 25 de Octubre 2024 Circular 008 SSF

Número de la Circular	Compañías				Observaciones a octubre del 2024
	Compañía Valle Delagante	Compañía Cauca	Compañía Nariño	Compañía Comfandi	
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	98%	100%	100%	91%	<p><b>Comfandi:</b> Con el lanzamiento del nuevo portal de Comfandi, se lograron grandes avances en la página web. Sin embargo, tuvieron un espacio de retroalimentación con el equipo de la Superintendencia, lo que les permitió identificar áreas de mejora adicionales. Esto nos llevó a desarrollar un plan de trabajo más robusto y alineado con las necesidades detectadas.</p> <p><b>Comfenalco Valle Delagante:</b> El 18 de octubre de 2024 salió al aire a través del portal web, nuestro Botón Atención Diferencial, un espacio pensado para que las personas con discapacidad puedan conocer los servicios de atención diferencial, canales de atención y los Servicios de la CCF. Igualmente en el mes de agosto se incluyeron video en lengua de señas de la carta de Derechos y Deberes.</p>
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	90%	80%	70%	44%	<p><b>Comfandi:</b> Conforme a los distintos requerimientos generados por las diferentes UES en los últimos años, para cada una de las intervenciones que se están ejecutando desde Proyectos de Infraestructura, se desarrolla el cumplimiento normativo en todo lo relacionado con accesibilidad y señalización, con el fin de ir cerrando brechas importantes y, en paralelo, determinar, según la prioridad por centros y servicios, el origen de los recursos.</p> <p><b>Comfamiliar Nariño:</b> La Caja de Compensación Familiar de Nariño se encuentra en proceso de traslado a la nueva Sede Agualongo. Para el mes de octubre el Ente de Control solicitó remitir las evidencias mediante oficio 2-2024-11095 del del 25.04.2024, donde se comprueban el cumplimiento de la NTC 6047 en estas instalaciones, anexando registro fotográfico, mediciones, de escritorios, buzones, tablas de trabajo, ancho de puertas entre otros.</p> <p><b>Comfaucauca:</b> Se cuenta con la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142. Se aprobó la elaboración de avisos señalética inclusiva dimensiones 30 *20 con lengua de señas braille, bilingüismo, pictogramas de acuerdo a la imagen corporativa de la Comfaucauca las cuales deberán instalarse en cada módulo de las zonas de atención al ciudadano. Continúa en trámite la entrega e instalación de la señalética por parte del proveedor.</p> <p><b>Comfenalco Valle Delagante:</b> Continuamos con las implementaciones de señalización de nuestras sedes, para las cuales desde el área de Asuntos Corporativos realizan visita a cada centro identificando acciones de mejoramiento. A. Comfamar: Se habilita presupuesto para valla principal, la visita para este cambio está programada para el mes de noviembre de 2024. B. CIS: Se está implementando cambio de todos los colgantes. C. Oficina Registro y Aportes, se realizará intervención de fachada y señalética entre los años 2024 - 2025. D. Sede Palmira: Estamos realizando la instalación de señalética, la cual se había suspendido por obras de infraestructura y modelo de oficina.</p>

**ZONA SUROCCIDENTE**  
Informe de avance a 25 de Octubre 2024 Circular 008 SSF

Número de la Circular	Compañías				Observaciones a octubre del 2024
	Compañía Valle Delagante	Compañía Cauca	Compañía Nariño	Compañía Comfandi	
5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	60%	80%	60%	100%	<p><b>Comfamiliar Nariño:</b> Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y /o reconexión con el afiliado.</p> <p><b>Comfaucauca:</b> Se Incluyó política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la política de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0. Está en proceso la actualización de la política de acuerdo a las recomendaciones realizadas por la SSF en el Exp. 1479/2024/PGEN</p> <p><b>Comfenalco Valle Delagante:</b> De acuerdo el PDM Exp. 1479/2024/PGEN del 4 de septiembre 2024, nos encontramos en ajuste de la política: Alcance, objetivos, riesgos de criticidad que aplican a los servicios y subsidios de la CCF.</p>
5.1 Buenas prácticas	60%	80%	100%	100%	<p><b>Comfaucauca:</b> Se Incluyó política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la política de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0. Está en proceso la actualización de la política de acuerdo a las recomendaciones realizadas por la SSF en el Exp. 1479/2024/PGEN</p> <p><b>Comfenalco Valle Delagante:</b> De acuerdo el PDM Exp. 1479/2024/PGEN del 4 de septiembre 2024, nos encontramos en ajuste de la política: Alcance, objetivos, riesgos de criticidad que aplican a los servicios y subsidios de la CCF.</p>
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	60%	80%	60%	100%	<p><b>Comfamiliar Nariño:</b> Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y /o reconexión con el afiliado.</p>
5.3 Tipos de resarcimiento	60%	80%	60%	100%	<p><b>Comfaucauca:</b> Se Incluyó política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la política de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0. Está en proceso la actualización de la política de acuerdo a las recomendaciones realizadas por la SSF en el Exp. 1479/2024/PGEN</p>
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	60%	80%	60%	100%	<p><b>Comfenalco Valle Delagante:</b> De acuerdo el PDM Exp. 1479/2024/PGEN del 4 de septiembre 2024, nos encontramos en ajuste de la política: Alcance, objetivos, riesgos de criticidad que aplican a los servicios y subsidios de la CCF.</p>
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	60%	80%	60%	100%	<p><b>Comfamiliar Nariño:</b> Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y /o reconexión con el afiliado.</p>
5.6 Riesgos	80%	100%	60%	100%	<p><b>Comfenalco Valle Delagante:</b> De acuerdo el PDM Exp. 1479/2024/PGEN del 4 de septiembre 2024, nos encontramos en ajuste de la política: Alcance, objetivos, riesgos de criticidad que aplican a los servicios y subsidios de la CCF.</p>
<b>90,14% 95,64% 91,67% 96,64%</b>					

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

## Anexo evidencias de avance a octubre de 2024

Comparativ

- Comfenalco Valle Delagente
- Comfamiliar Nariño
- Comfacauca
- Comfandi



**COMFENACLO VALLE DELAGENTE**  
Informe de avance Circular 008 SSF  
23 Octubre 2024  
Zona Sur Occidente

**Somos la Caja Delagente**



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

### Botón de atención diferencial



<https://www.comfenalcovalle.com.co/personas/servicio-al-cliente/atencion-diferencial/>

### Capacitación a los colaboradores en canales Servicio de Actualización de Datos



Se implementa procedimiento para la actualización de datos de nuestros afiliados, con el fin de establecer las instrucciones que se deben aplicar validar su identidad, a través de códigos TOTP, y registrar de manera correcta en el aplicativo la actualización de datos en Comfenalco Valle Delagente.

Código TOTP: Time-Based One-Time Password (Contraseña de un solo uso basada en el tiempo).

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

**Entrega de Plegable a líderes Servicio y Atención Incluyente.**



Complementario a los protocolos y guía por tipo de discapacidad que se encuentra ubicada en Guías Delagente, se realiza entrega de material de apoyo para la atención en Sedes y Centros Recreacionales ubicados en Cali y regionales.

Capacitación Centro Recreacional Yanacoñas

**CR Yanacoñas**

**TAQUILLA ANTERIOR**



**TAQUILLA ACTUAL**



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

Rutas de ingreso e ingreso con QR - Yanaconas



Rutas de ingreso y Atención al Cliente - Yanaconas



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**Sendero Runakay - Yanaconas**



**CAÑASGORDAS**

**MUROS ANTERIORES**



**MUROS ACTUALES**





COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**CR DE BUGA**

ACCESIBILIDAD AL CLUB GUADALAJARA DE BUGA



**CR VILLASOL**

ACCESIBILIDAD AL CLUB VILLASOL CARTAGO



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

## MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA OFICINAS

### EDUCACIÓN

OFICINAS ANTERIORES



OFICINAS ACTUALES



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**PALMIRA**

**OFICINAS ANTERIORES**

**OFICINAS ACTUALES**

**PALMIRA**

**SALA DE CAPACITACIONES**

**S. AVISO CALADO "SALA DE CAPACITACIONES"**

Acrílico negro  
Medida de arte: 300 x 35 cms aproximadamente  
Cantidad: 1 Unidad

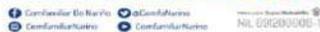
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



**Juntos es  
Posible**

*Dando alcance a la solicitud, enviamos registro fotográfico de las instalaciones de la nueva sede de COMFAMILIAR de Nariño ubicada en el edificio Agualongo.*

[www.comfamiliarnariño.com](http://www.comfamiliarnariño.com)



Calle 16B # 30-53 Parque Infantil - Comutador: 7230206 / Línea Gratuita: 01 8000 910 727 / Pasto Nariño Colombia

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



Ingreso a la sede (Entrada Peatonal)



Ascensor para ingreso desde la calle



Ascensor PMR /Interior del Ascensor



Ingreso Módulo de Atención al Cliente e Ingreso hacia pisos superiores



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



Plataforma de elevación interna hacia los pisos superiores (descenso)



Plataforma de elevación externa Ingreso. Ingreso (ascenso y descenso) hacia Agencia de viajes, crédito y minimarket



Baño para discapacidad  
Asiento sanitario - Asiento sanitario  
- barras de agarre



Cambiador bebés

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



Módulos de atención



Módulos de atención



Sala de espera



Puerta de ingreso

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

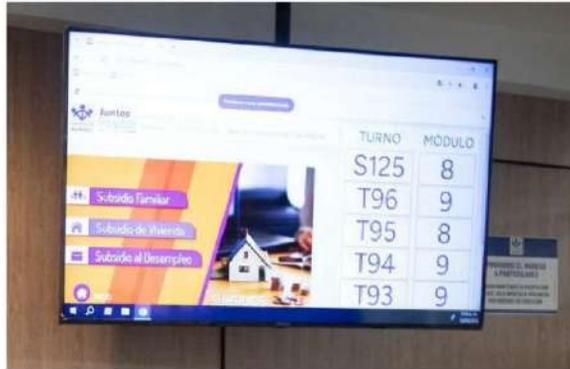


Módulo de atención PMR



Buzón de sugerencias

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



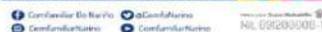
Pantalla digital



*Teniendo en cuenta que el traslado a la nueva sede Administrativa Agualongo es reciente, fue necesario disponer de personal idóneo, con conocimiento en la normatividad para determinar la señalética necesaria para la atención PMR en el Módulo de Atención al Cliente, quien entregó el listado de elementos necesarios, los cuales se encuentran en proceso de adquisición e instalación.*

*La Caja de Compensación Familiar de Nariño y la Oficina de Atención al cliente, conscientes de la importancia que tienen nuestros usuarios PMR, trabaja continuamente en la mejora de los espacios para brindar la mejor atención.*

[www.confamiliarnariño.com](http://www.confamiliarnariño.com)

  
Confamiliar Bn Nariño | Confamiliar | Confamiliar Nariño  
Confamiliar Nariño | Confamiliar Nariño | NIL 001203000-1

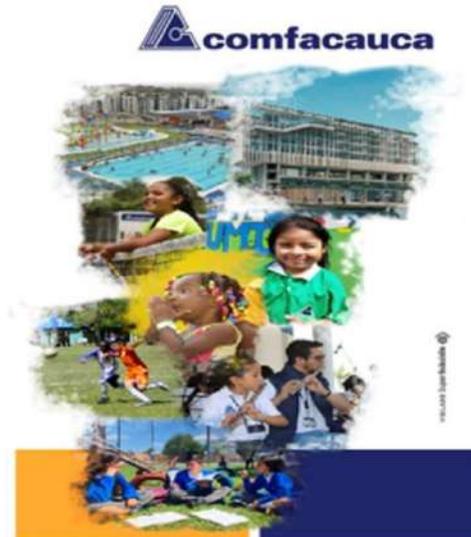
Calle 16B # 30-53 Parque Infantil - Comutador: 7230206 / Línea Gratuita: 01 8000 910 727 / Pasto Nariño Colombia

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

### Circular 008 DE 2020 SSF

#### Directrices en materia de atención e interacción con el ciudadano de las Cajas de Compensación Familiar

16-05-2024



### 3.2. Medidas de accesibilidad espacios físicos

Continúa la ejecución del Proyecto de construcción de la nueva sede Administrativa y de Servicios de Capacitación", la cual contará con un hall de ingreso, una amplia y cómoda central de servicios para la atención a los ciudadanos debidamente señalizada. Fecha proyectada año 2028



En el MANUAL DE POLÍTICAS GESTIÓN DE LAS PQRSF, se establecen los lineamientos de accesibilidad física, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura, los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.

Se realizó la rampa de acceso al área de vivienda y obras para facilitar el desplazamiento y acceso de las personas en condición de discapacidad.



De acuerdo con el DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD PARA LA POBLACION EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD – COMFACAUCA, se contrató la actualización de la señalización inclusiva con la empresa Seyspro señales y proyectos SAS, la cual aún se encuentra en trámite el proceso de entrega e instalación de las señales.



 [www.comfacauc.com](http://www.comfacauc.com)



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

comfandi

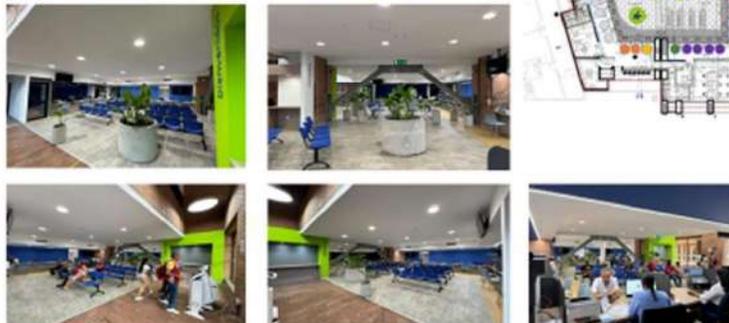
## Mejoras en Infraestructura

### C.I.S( Centro integrado de servicios)

ANTES



SEDE EN OPERACIÓN



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**IPS SALUD ORAL**

(MODELO EN PRADO. TORRES – ALAMEDA – PALMIRA – BUGA)



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ANEXO No. 9**  
**Informe de Zona COSTA ATLÁNTICA**



**MATRIZ DE SEGUIMIENTO**  
**CIRCULAR 008 CORTE**  
**OCTUBRE 2024 ZONA**  
**COSTA ATLANTICA**

## Estructura Administrativa y Procedimientos Internos

### Estructura Administrativa

2.Estructura Administrativa 100%

2.1 Estructura Administrativa 100%

### Procedimiento Interno

3.3 Procedimiento Interno : Política de gestion de PQRSF 99%

3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta 100%

### Lenguaje y Términos de Respuesta

3.4 Lenguaje Claro e Incluyente 92%

3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios 95%

3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia 99%

3.7 Informes a la alta direccion 98%

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

## Medidas de Accesibilidad e Inclusión

### 1 Accesibilidad General

3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI 87%

### 2 Accesibilidad Física

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos 80%

3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico.  
Símbolo gráfico 82%

### 3 Accesibilidad Digital

3.8.2 Accesibilidad a páginas web 81%

### 4 Atención a Comunidad LGTBI

3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI 96%

## Canales de Atención

4.1 Atención Presencial	95%
4.2. Canal telefónico	99%
4.3 Línea Gratuita	95%
4.4 Buzones	96%
4.5.1 Correo Electrónico	100%
4.5.2 Chat	98%
4.5.3 Redes sociales	99%
4.5.4 Portal Corporativo	95%
4.5.5. Carta de derechos y deberes	96%

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

## Política de Resarcimiento y Reconexión

1	<b>Política General</b> 5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado 76%
2	<b>Buenas Prácticas</b> 5.1 Buenas prácticas 83%
3	<b>Etapas y Tipos</b> 5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento 75% 5.3 Tipos de resarcimiento 75%
4	<b>Excepciones y Riesgos</b> 5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento 81% 5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito 85% 5.6 Riesgos 80%

## Concesiones



### Cláusulas

6. Manejo de CLAUSULA 98%



### Plan de Trabajo

6. Manejo de Plan de trabajo 98%



### Protocolos

6. Manejo de entrega de protocolos  
98%

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

## Capacitación e Indicadores

### Capacitación

7. Capacitacion 94%

### Indicadores

8. Indicadores 100%

## Resumen y Promedio General

1

### Mas bajos

Política de resarcimiento 75%

Accesibilidad espacios fisiscos. 80%

2

### Resultado

PROMEDIO GENERAL 92%

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

	Cajacopi	Combaranaquilla	Comfamiliar Atlántico	Comfenalco Cartagena	Comfamiliar Cartagena	Comfacsar	Cajamag	Comtasucure	Comifacor	Cajasai	Comfamiliar Guajira	GENERAL
Numeral de la Circular												
2.Estructura Administrativa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.1 Estructura Administrativa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PORSF	100%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	100%	100%	80%	100%	100%	100%	80%	80%	100%	100%	90%	92%
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	100%	100%	100%	100%	85%	95%	100%	90%	90%	100%	90%	95%
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	95%	100%	100%	99%
3.7 Informes a la alta dirección	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	98%
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	90%	90%	80%	100%	90%	80%	100%	90%	70%	100%	70%	87%
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	85%	80%	80%	100%	90%	85%	100%	80%	40%	70%	70%	80%
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	100%	94%	50%	70%	90%	85%	100%	55%	90%	70%	85%	81%
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	85%	90%	80%	85%	90%	85%	100%	70%	40%	85%	90%	82%
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	90%	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	96%
4.1 Atención Presencial	100%	100%	80%	100%	90%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	95%
4.2. Canal telefónico	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	90%	100%	100%	99%
4.3 Línea Gratuita	100%	100%	100%	100%	100%	85%	100%	100%	90%	100%	70%	95%
4.4 Buzones	100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	96%
4.5.1 Correo Electronico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.2 Chat	100%	100%	90%	100%	100%	95%	100%	100%	90%	100%	100%	98%
4.5.3 Redes sociales	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	90%	100%	100%	99%



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ANEXO No. 10**  
**Informe de Zona LLANOS ORIENTALES**

Subtemas	Descripción numeral circular 008					
2.Estructura Administrativa	Procesos	98%	98%	96%	99%	<b>PROMEDIO</b>
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	98%	98%	96%	96%	
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestion de PQRSF	Procesos	97%	100%	98%	98%	
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	100%	100%	100%	100%	
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	97%	99%	95%	98%	



COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados y los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños. La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en el, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.	96%	50%	58%	60%	90%	60%	69%
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en el, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.	95%	99%	80%	40%	90%	76%	73%
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	Las CCF, de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad, en sus instalaciones, a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.	96%	50%	70%	60%	80%	80%	73%
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGTBI ( lesbinas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGTBI.	100%	100%	80%	100%	100%	98%	96%
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idóneo, que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.2 Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación	Las CCF deben brindar un soporte vía telefónico para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	95%	100%	100%	100%	100%	100%	99%

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier region del país y puedan consultar información sobre los servicios y reaidcar una pqrsf ante la Caja. Se debe incluir la expresión "Vigilado SuperSubsidio: en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacioneales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser f' sicios y en general con los elementos básicos para su utilización.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar información sobre los servicios dela Caja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos, en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se debera revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Protección al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.	95%	95%	80%	95%	95%	92%	92%

**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO**  
**ACTA No. 02 DE 2024**

<b>5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado</b>	<b>Resarcimiento</b>	Las CCF deberán adoptar una política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta política debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensación Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.	70%	72%	85%	80%	85%	<u>77%</u>
<b>5.1 Buenas prácticas</b>	<b>Resarcimiento</b>	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y procedimientos, utilizando herramientas tecnológicas, indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas afiliadas y usuarios en general.	100%	100%	100%	100%	100%	<u>100%</u>
<b>5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja deberá tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar. La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la información y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido según la situación y realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas.	90%	90%	90%	70%	85%	<u>86%</u>
<b>5.3 Tipos de resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos: 5.3.1 Relacionados con una obligación legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación, 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.	90%	91%	92%	91%	90%	<u>91%</u>
<b>5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensación que afectan el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestación del servicio no se puede verificar la situación.	100%	100%	100%	100%	100%	<u>100%</u>
<b>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</b>	<b>Resarcimientos</b>	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredite la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.	100%	100%	100%	100%	100%	<u>100%</u>
<b>5.6 Riesgos</b>	<b>Resarcimientos</b>	Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.	100%	100%	100%	100%	100%	<u>100%</u>

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y usuarios en general. El Revisor Fiscal deberá incluir en el Plan de Trabajo la revisión de los contratos, con el fin de verificar que dicha cláusula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%
7. Capacitación	Capacitación	La Capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben identificar las fallas en la prestación del servicio aplicando encuestas de satisfacción y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestación.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporación en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la Circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfacción en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%
									94%
									93%
									96%
									93%
									92%
									94%

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ANEXO No. 11**  
**Informe de Zona TOLIMA Y HUILA**



Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a septiembre de 2024			
		Comferalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
2 Estructura Administrativa	Procesos	100%	80%	85%	100%
			La Caja realizó actualización de la documentación relacionada con atención y voz del cliente, estos cambios se están socializando a los colaboradores de la Caja, a través de capacitaciones por procesos.	La Caja de compensación familiar cuenta con los recursos humano, materiales y financieros para la atención al cliente de modo que ya se encuentra actualizada la política de tratamiento de datos personales, política de atención al cliente, carta de derechos y deberes, la política de resarcimiento y el procedimiento de la gestión de las PQRSF, todo esto cumple con los aspectos de la circular 008 octubre de 2020.	
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	100%	70%	100%	100%
			El 26 de febrero, fue la salida en vivo del proyecto Omnicanal. En la actualidad, se está profundizando en materia de reportes, para la identificación de mejoras.		

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a septiembre de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	Procesos	100%	100%	85 %	100%
				La Caja actualmente cuenta con un protocolo y procedimiento para la gestión de PQRSF en la cual se incluye los mecanismos de presentación y radicación de PQRSF, sistemas de priorización para personas en estado de embarazo, tercera edad y demás población, igualmente están definidos los canales de atención, términos y procedimientos, la periodicidad de los informes y mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesarios a igualmente esta en elaboración y aprobación para dar cumplimiento a la política de gestión de PQRSF.	
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	100%	75%	100%	100%
			La Caja esta desarrollando mesas de trabajo con los procesos a fin de retroalimentarlos respecto la gestión de las PQRSF y el cumplimiento de las características de las respuestas.		

Comfamiliar Huila

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a septiembre de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	100%	85%	100%	100%
			La Caja desarrolla mesas con Servicios Educativos y Servicios Educativos, además en las encuestas de satisfacción se mide el cumplimiento de las características de las respuestas con un cumplimiento del 99%.		
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos	100%	100%	100%	100%
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos	100%	85%	100%	100%
			De las 29 PQRSF recibidas, 26 fueron atendidas oportunamente, 3 no se respondieron a tiempo debido a una falla en el dominio de los correos de la Caja, derivados del jacking que sufrió la SSF, misma que fue corregida.  Respecto a las demás características, las respuestas cumplen.		

Comfamiliar Huila

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a septiembre de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Combatolima
3.7 Informes a la Alta Dirección	Procesos	100%	80%	100%	100%
			El 27 de agosto, se presentó el informe ante el Comité de Dirección.		
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	Procesos	95%	80%	100%	80%
		Comfenalco Tolima llevó a cabo la actualización de la señalética de las instalaciones de la Caja, piso podotáctil y la página web.	* Se vinculó al proveedor de servicios externos de vigilancia y seguridad, en las capacitaciones sobre Protocolos de Servicio al Usuario, Estándares Corporativos y Cultura de Servicio, a fin de fortalecer la estandarización de los protocolos de atención, promoviendo la experiencia de servicio de calidad.  Se desarrolló una charla virtual gratuita de sensibilización en Discapacidad Cognitiva, para los colaboradores; estuvo orientada por la Dra. Paola Ramirez, Psicóloga Comercial de la Fundación Fe, especialista en atención a población con discapacidad cognitiva y dificultades de aprendizaje.		Se han realizado procesos de capacitación al interior de la Caja, pero se debe continuar el proceso formativo ampliando a los vigilantes.

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a septiembre de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Combatolima
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	85%	78%	85%	80%
		Comfenalco Tolima ha adaptado sus espacios físicos en diversas sedes para garantizar la accesibilidad. Estas mejoras facilitan el ingreso, el uso de los baños y la atención a afiliados y ciudadanos, con el objetivo de ofrecer más oportunidades a las personas con discapacidad.	* Se realizó la contratación de proveedor de accesibilidad Señales Logísticas para las adecuaciones de accesibilidad en la Caja cuenta con una señalización y Edificio Administrativo, casa anexa (área de crédito y Cartera) y UIS Sur San Jorge (Biblioteca y salones de educación), ventanillas de atención preferencial. * A fecha 30 de agosto del presente año, se reportó informe de avance a la Oficina OPU de la SSF, el cual arroja en total un 71% de avance, algunas de estas actividades del PDM, están ligadas al punto unificado de atención que se encuentra también en un 70% de avance y con proyección de entrega a febrero de 2025.  *Adicionalmente se contrató un diagnóstico en materia de accesibilidad para todas las sedes, a fin de presupuestar para el 2025, el mayor número de mejoras posible.	La Caja cuenta con una señalización y Edificio Administrativo, casa anexa (área de crédito y Cartera) y UIS Sur San Jorge (Biblioteca y salones de educación), ventanillas de atención preferencial, letreros de identificación de servicios prestados por la Caja mediante publicidad en los diferentes medios de comunicación (página web, redes sociales y accesorios de venta), sillones preferenciales, buzones fijos y móviles empresariales, de esta manera damos cumplimiento a la accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado. Igualmente se han realizado cotizaciones para implementar la señalización en braille y lenguaje de señas.	Debemos fortalecer la señalización en lo que tiene que ver con el personal adulto mayor y mujer en estado de gestación.
3.8.2 Accesibilidad páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	98%	85%	85%	80%
		Comfenalco Tolima desarrolló un portal web accesible que permite acceder fácilmente y con discapacidad visual, como por ejemplo la plataforma UserWay, la cual disminuir la brecha digital para usuarios con alguna condición.	La Caja cuenta con su página web: <a href="http://www.comfamiliarhuila.com">www.comfamiliarhuila.com</a> , en la cual se han realizado los ajustes para facilitar la accesibilidad e inclusión a la población con discapacidad visual, la cual permite a usuarios con diversos niveles de discapacidad visual al mejorar su experiencia de navegación ajustándola de acuerdo a sus necesidades y limitaciones físicas.	La Caja cuenta con una página web que cumple con los numerales propuestos por la norma técnica colombiana NTC 5854 la cual consiste en contraste, gran texto, espaciado de texto, ocultar imágenes, cursor amigable, altura de la línea, cursor alineado, saturación, entre otros.	Contamos con plataformas amigables, quedando pendiente algún tipo de lector de texto que le permita a la persona con discapacidad visual acceder a los contenidos. De igual manera contamos con página web con link de accesibilidad amigable para personas con discapacidad fácilmente y de manera autónoma.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a septiembre de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	100%	78%	55%	70%
			Se realizó seguimiento a la implementación de la señalética de las vías de acceso a la sede del edificio principal, casa anexa y UIS San Jorge, por parte del proveedor de accesibilidad, en el mes de septiembre del presente año se evidencia cumplimiento.	La Caja se encuentra en proceso de actualización de nomenclatura de normatividad para la accesibilidad a personas con discapacidad. Igualmente las instalaciones cuentan con espacios para personas con discapacidad como rampas, sillas preferenciales y esta en procesos de cotizaciones para el mobiliario y la señalización.	Se cuenta con los espacios adecuados para el acceso físico del personal con discapacidad, sin embargo se está proyectando el cambio de señalética a nivel general de la Caja
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	95%	85%	100%	100%
		La Caja cuenta con el protocolo de atención para la población LGTBIQ+, las capacitaciones son constantes.	Se realizó el seguimiento a las fechas conmemorativas según calendario, evidenciando el cumplimiento de la acción.		

Comfamiliar Huila

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a septiembre de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y de PORSF	100%	90%	100%	100%
			1. Para el mes de septiembre del 2024, se logró capacitar aproximadamente un 90% de los colaboradores de la Caja de Compensación Familiar de Huila, en temas como: Protocolo de Atención al Usuario, Estándares Corporativos y Cultura de Servicio, como resultado se obtuvo la participación y aceptación de cada uno de los procesos y la recomendación de más capacitaciones en como generar mejores experiencias de servicios a nuestros afiliados.  2. Para este cuarto trimestre, se continuará capacitando aquellos colaboradores que ingresen a la Corporación por primera vez a fin de dar a conocer los protocolos que rigen en la Caja de Compensación Familiar y con los cuales debemos garantizar servicios de calidad y experiencias positivas en el servicio y el cliente.  3. Se encuentra en ejecución el cronograma de capacitaciones a nuestros colaboradores en otros temas relacionados con la experiencia en el cliente para el año 2024.		
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y de PORSF	96%	100%	100%	100%
		Comfenalco Tolima ofrece diversos canales de comunicación para afiliados y ciudadanos, incluyendo redes sociales, chat en su página web, WhatsApp, así como el PBX 058 2670088 y la línea gratuita 018000911010.			

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a septiembre de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	100%	100%	100%	100%
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	100%	90%	100%	100%
			Comfamiliar cuenta con buzones físicos en las diferentes sedes, a los que se les realizó la correspondiente revisión semestral, se elaboró el reporte y se notificó al negocio que no cumplió al 100% dicho incumplimiento fue subsanado.		
4.5.1 Electrónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	100%	100%	100%	100%

Comfamiliar Huila

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a septiembre de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	100%	80%	75%	100%
			El Chat Bot integrado con WhatsApp Se encuentra en la fase de pruebas con la Plataforma Wise CX. La Caja se encuentra con un simulador de un chat que permite intercambiar información en tiempo real sin importar la ubicación física de las PQRSF y cualquier otra información que requiera las partes interesadas acerca de los servicios prestados por la caja.		
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	100%	100%	100%	95%
					se cuenta con esta opción, sin embargo hace falta darle un mayor alcance.
4.5.4 Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	100%	100%	100%	100%

Comfamiliar Huila

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a septiembre de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
4.5.5. Carta de derechos y deberes de afiliados	Derechos y Deberes de los afiliados	100%	80%	100%	100%
			Se realiza actualización en medios internos y externos.		
5. Política de resarcimiento reconocida con el afiliado	Resarcimiento	100%	97%	100%	100%
			La Caja cuenta con la Política de resarcimiento, no obstante en la actualidad estamos trabajando en el PDM de la SSF.		
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	100%	95%	100%	100%
			La Caja cuenta con la Política de resarcimiento, no obstante en la actualidad estamos trabajando en el PDM de la SSF.		
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	100%	50%	100%	100%

Comfamiliar Huila

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a septiembre de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	100%	100%	100%	100%
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	Resarcimientos	100%	80%	100%	100%
			La Caja cuenta con la Política de resarcimiento debidamente actualizada.		
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos	100%	80%	100%	100%
			La Caja cuenta con la Política de resarcimiento debidamente actualizada.		
5.6 Riesgos	Resarcimientos	100%	50%	100%	100%
			La Caja cuenta con la Política de resarcimiento debidamente actualizada.		

Comfamiliar Huila

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a septiembre de 2024			
			Comfénalco Tolima	Confamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos de concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y usuarios en general. El Revisor Fiscal deberá incluir en el Plan de Trabajo la revisión de los contratos, con el fin de verificar que dicha cláusula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	100%	100%	NA	100%
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos de concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y usuarios en general. El Revisor Fiscal deberá incluir en el Plan de Trabajo la revisión de los contratos, con el fin de verificar que dicha cláusula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	100%	100%	NA	100%
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos de concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y usuarios en general. El Revisor Fiscal deberá incluir en el Plan de Trabajo la revisión de los contratos, con el fin de verificar que dicha cláusula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	100%	100%	NA	

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a septiembre de 2024				
			Comfénalco Tolima	Confamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima	
7. Capacitación	Capacitación	La Capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben identificar las fallas en la prestación del servicio aplicando encuestas de satisfacción y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio, capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestación.	100%	80%	100%	100%	
				1. Desarrollo y cumplimiento de las actividades, en la plataforma de aula virtual por parte de los colaboradores, de los módulos diseñados por el área de servicio al cliente, en temas como Actitud en el Servicio, para el segundo semestre de 2024. 2. Capacitación presencial y virtual en protocolos de Servicio al Usuario a los colaboradores, enfocados en los canales de comunicación implementados por Confamiliar Huila.			
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidas en la corporación en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la Circular 007 de 2019; Indicador 1. Satisfacción en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.	100%	80%	100%	100%	
				La Caja esta cumpliendo la meta, en oportunidad pasamos de 11 días a 9 días para el comparativo de satisfacción, estamos en proceso de encuestas del mes de junio.			

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

	Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
2023	88%	85%	98%	96%
I – 2024	98%	86%	96%	96%
II – 2024	99%	81%	96%	97%



Gracias

[www.comfamiliarhuila.com](http://www.comfamiliarhuila.com)

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ANEXO No.12**  
**Informe de Zona SANTANDERES**

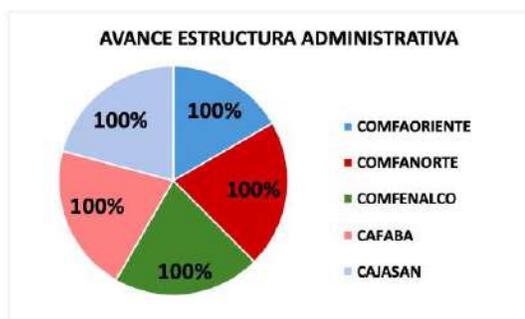
# INFORME COMTAC 2024

## ZONA SANTANDERES



Informe consolidado de los resultados presentados por cada Caja de la zona Santander, según la Circular externa No.0008 de 2020.

### 2. Estructura Administrativa



- Procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz al cliente.

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

*Informe consolidado de los resultados presentados por cada Caja de la zona Santander, según la Circular externa No.0008 de 2020.*

### 3. Protocolos de Atención al Ciudadano

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN
Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Protocolos de atención al ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	100%	100%	100%	100%	100%
Procedimiento Interno: Características de la respuesta	100%	100%	100%	100%	100%

Vigilado SuperSubsidio

*Informe consolidado de los resultados presentados por cada Caja de la zona Santander, según la Circular externa No.0008 de 2020.*

### 3. Protocolos de Atención al Ciudadano

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Lenguaje Claro e Incluyente	100%	100%	100%	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se continúa con la programación y ejecución de capacitación al personal que atiende público sobre lenguaje claro e incluyente.</li> <li>Cafaba: La Corporación creó un formato de seguimiento para la oportunidad de respuesta de las PQRS suscritas ante la SSF. Así mismo, se actualizó el procedimiento interno para la verificación por parte de Jurídica de las respuestas proyectadas por las áreas responsables.</li> </ul>
Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	100%	100%	100%	100%	100%	
Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	100%	100%	100%	100%	100%	
Informes a la Alta Dirección	100%	100%	100%	100%	100%	

Vigilado SuperSubsidio

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

### 3. Protocolos de Atención al Ciudadano

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGBTI	100%	100%	85%	80%	80%	*Comfenalco: Inclusión en el protocolo de atención al cliente del glosario de términos de las discapacidades y pautas de atención para la población vulnerable y en condición de discapacidad. *Cafaba-ComfaOriente: Inclusión dentro del protocolo de atención al cliente las disposiciones y/o lineamientos para atención de la población con discapacidad y LGBTI. Programación de capacitaciones para sensibilizar al talento humano de la entidad. *Cajasan: Cuenta con una Guía de Atención para Personas con Discapacidad y LGTBQ+ sin embargo, se ha identificado la oportunidad de actualizar el protocolo de atención, considerando los diversos tipos de discapacidad.
Accesibilidad en espacios físicos	75%	45%	50%	50%	50%	*Comfaoriente-Comfenalco-Cajasan: Aunque cuenta con espacios físicos adecuados para la accesibilidad de sus usuarios y/o afiliados, no se cumple a cabalidad con lo descrito dentro de la NTC 6047, por lo cual se encuentra en desarrollo. *Comfanorte: Se encuentra estructurando en su presupuesto para la vigencia 2025, los recursos necesarios para avanzar en la implementación de la normatividad vigente, sensibilizando y acondicionar los espacios físicos para mejorar la atención a los usuarios, que permitan dar cumplimiento a la accesibilidad de las personas con discapacidad... *Cafaba: Se identificó que algunas sedes no cuentan con los letreros para identificar los espacios para la atención.
Accesibilidad a páginas web	75%	50%	100%	50%	50%	*Comfaoriente: Se continúa trabajando en las adecuaciones de la página web con el ánimo de dar cumplimiento de la NTC 5854 *Cafaba: Se cuenta con herramienta de accesibilidad, la cual permite el aumento y disminución de texto, escala de crisis, y contrastes, sin embargo, se continúan generando acciones que permitan asegurar la accesibilidad a través de la página web a la población con discapacidad. *Comfanorte: La Caja continuará trabajando en la implementación de la NTC 5854, incluyendo en el presupuesto anual de inversiones las mejoras a la infraestructura física que permitan dar cumplimiento a la Normatividad vigente para accesibilidad a personas con discapacidad. *Cajasan: La corporación ha implementado una caja de herramientas para personas con discapacidad en el portal web

Vigilamos SuperSubsidio

### 3. Protocolos de Atención al Ciudadano

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	80%	45%	80%	50%	80%	*Comfenalco: Implementación del símbolo internacional de discapacidad en las rampas y parqueaderos de las sedes de la caja, señalética incluyente. Pendiente implementación en algunas sedes de la Caja. *Cafaba: Se encuentra en proyección la señalización en el edificio principal, en atención al cliente, y diagnóstico de las demás sedes. *Cajasan: Avanza en la señalización de las sedes de acuerdo con los requisitos de la NTC 6047.
Aspectos para la atención de la comunidad LGBTI	100%	100%	100%	100%	100%	*Comfenalco: Inclusión de pautas de atención en el protocolo de atención a clientes. *Cafaba: Se incluyeron lineamientos de atención diferencial dentro del protocolo de atención de la corporación.

Vigilamos SuperSubsidio

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

*Informe consolidado de los resultados presentados por cada Caja de la zona Santander, según la Circular externa No.0008 de 2020.*

### 4. Canales de Atención

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Canales de atención	100%	100%	100%	100%	100%	
Atención Presencial	100%	100%	100%	100%	100%	*Se actualizó protocolo de atención con base en las directrices de la CE0008 para cada canal de atención.
Canal telefónico	100%	100%	100%	100%	100%	
Línea Gratuita	100%	100%	100%	100%	100%	
Buzones	100%	100%	100%	100%	100%	* Se dispone de buzones en cada sede, y se realiza seguimiento.
Canales virtuales	100%	100%	100%	100%	100%	*Inclusión de los canales virtuales en el procedimiento y fortalecimiento de las redes sociales en materia de trámite de PQRSF.

Vigilamos SuperSubsidio

*Informe consolidado de los resultados presentados por cada Caja de la zona Santander, según la Circular externa No.0008 de 2020.*

### 4. Canales de Atención

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Correo Electrónico	100%	100%	100%	100%	100%	*Comfenalco: Inclusión del glosario de términos de cada canal así como las directrices para su atención en el Protocolo de atención al cliente.
Chat	100%	100%	100%	100%	100%	*Cafaba: Dentro del protocolo de atención al afiliado está incluido como canal virtual la red social Facebook. Se tomó como medida para fortalecer y facilitar el proceso, la creación de un enlace para que las personas puedan radicar sus quejas y reclamos a través de los sistemas interno.
Redes sociales	100%	100%	90%	85%	90%	*Comfaoriente: Utilización de línea WhatsApp y chat bot para atención de afiliados y comunidad en general. *Cajasan: Incluirá en el protocolo de atención virtual la recomendación para que el community manager invite a los afiliados a radicar sus requerimientos de manera formal.
Portal Corporativo	100%	100%	100%	100%	100%	*Las CCF de las zonas Santanderes tiene actualizados su portal corporativo en donde informan a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano, mostrando en un lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF.
Carta de derechos y deberes	100%	100%	100%	100%	100%	Se actualizó la carta de deberes y derechos conforme a los requisitos mínimos según la CE 0008-2020.

Vigilamos SuperSubsidio

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024

*Informe consolidado de los resultados presentados por cada Caja de la zona Santander, según la Circular externa No.0008 de 2020.*

### 5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado

CAJA DE COMPENSACIÓN	% AVANCE
COMFAORIENTE	50%
COMFANORTE	50%
COMFENALCO SANTANDER	50%
CAFABA	50%
CAJASAN	50%

- Se realizará el ajuste de la Política de acuerdo con las recomendaciones dadas por la SSF.

### 6. Manejo de concesiones

CAJA DE COMPENSACIÓN	% AVANCE
COMFAORIENTE	100%
COMFANORTE	100%
COMFENALCO SANTANDER	100%
CAFABA	100%
CAJASAN	100%

Comfaoriente-Cafaba: Inclusión de cláusula de servicio al cliente en los contratos de convenios.

*Informe consolidado de los resultados presentados por cada Caja de la zona Santander, según la Circular externa No.0008 de 2020.*

### 7. Capacitación

CAJA DE COMPENSACIÓN	% AVANCE
COMFAORIENTE	100%
COMFANORTE	100%
COMFENALCO SANTANDER	100%
CAFABA	100%
CAJASAN	100%

Programación de capacitaciones de manera periódica y anual, con base en las necesidades de servicio y resultados de PQRS, encuestas de satisfacción.

### 8. Indicadores

CAJA DE COMPENSACIÓN	% AVANCE
COMFAORIENTE	100%
COMFANORTE	100%
COMFENALCO SANTANDER	100%
CAFABA	100%
CAJASAN	100%

Adopción y seguimiento mensual de los indicadores de oportunidad en la respuesta y satisfacción de la respuesta obtenida sobre la reclamación y / o derecho de petición ingresada.

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

*Informe consolidado de los resultados presentados por cada Caja de la zona Santander, según la Circular externa No.0008 de 2020.*

**NIVEL DE AVANCE TOTAL**



Vigilancia SuperSubsidio

**GRACIAS**



Vigilancia SuperSubsidio

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024

**ANEXO No.13**  
**Informe de Zona EJE CAFETERO**



MAY/24: 95%

SEP/24: 93%



**LOGROS**

- \*Implementación de nuevo sistema de manejo de PQRSF a través de la herramienta Almera.
- \*Avance en la contratación e implementación de Herramienta SERVIR Fenascal para Interpretación de Lengua de Señas Colombiana en los servicios.
- \*Incremento de cantidad de buzones PQRSF en San Marcel, Rochela, la 50, Gimnasio Versalles y Capitalia.
- \*Conexión de redes sociales institucionales con la operación y gestión de PQRSF.
- \*Complementación de carta de derechos y deberes con aspectos específicos para servicios de Recreación, educación, programas sociales y créditos.

**RETOS**

- \*Ajustar política de atención con terminología de inclusión y diversidad, de acuerdo a sugerencia de visita de la Superintendencia. (3.3 de 90% a 80%)
- \*Implementación de la herramienta SERVIR de Fenascal; Interpretación en línea de lengua de señas colombiana en sitios de atención.
- \*Avance en la planeación de las intervenciones de acceso al medio físico resultantes de los informes de la consultoría externa (CEDER) - (3.8.1 a 80%).
- \*Implementación de Textos alternativos en imágenes de sitios web (3.8.2 a 90%)
- \*Ajustes en señalética instalada debido a errores de escritura en braille, identificados en visita de la Superintendencia. (3.8.3 de 70% a 60%)
- \*Rotación del personal: Desarrollo continuo de capacitaciones en Política de atención y manual de atención Incluyente. (3.8.4 a 85%)
- \*Implementación de Derechos y Deberes en Embera Chamí. (4.5.5 de 100% a 90%)
- \*Socialización permanente de la política de resarcimiento para garantizar la apropiación y aplicación.



MAY/24: 76%

SEP/24: 79%



**LOGROS**

- \*Rediseño del sitio web con íconos de las PQRSFA y consulta, formulario del sitio web, Tableros Gerenciales y nuevos buzones de sugerencias. (2.70% a 80%)
- \*Estructuración de la célula "DEI" (Diversidad, Equidad e Inclusión), liderada por Gestión Humana para trabajar temas de inclusión con el cliente interno.
- \*Socialización mensual de resultados de satisfacción a procesos. (3.7 100%)
- \*Consultoría con Alcaldía y Capacitaciones en "ABC de las diversidades Humanas". (3.8 de 30% a 50%)
- \*Instalación completa de buzones en las sedes, priorizando canales digitales (QR), que agilizan la operación y oportunidad. (4.4 de 80% a 100%)
- \*Conexión directa entre el contact center y la ruta de gestión de PQRSF, para recepción y registro de manifestaciones.

**RETOS**

- \*A partir de la implementación de la célula de Inclusión, desarrollar la actualización de la política de Servicio en el segundo semestre del 2025. (3.3. 40%)
- \*Finalización de la centralización de gestión de reclamos, la cual está en un 80%. (3.3.1 en 90%)
- \*Diseño de especificaciones, pautas y capacitaciones con respuestas claras y adecuadas a las PQRSF. (3.4 80%)
- \*Incluir derechos de petición, en el aplicativo "Nexos" para lograr integralidad de todos los tipos de solicitudes en esta herramienta. (3.5 60%)
- \*Capacitación y acompañamiento constante a facilitadores de servicio de sedes, para garantizar calidad y lenguaje de respuestas en manifestaciones.
- \*Continuidad del desarrollo de ajustes y obras para la accesibilidad en espacio físico. (3.8.1 60%)
- \*Avanzar con más consistencia en herramientas de Inclusión Web - (3.8.2 en 70%).
- \*Avance en cumplimiento de accesibilidad en el símbolo gráfico y señalética (3.8.3 en 40%)
- \*Actualización de derechos y deberes en página web por renovación de los portales. (4.5.5 70%)

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
ACTA No. 02 DE 2024



MAY/24: 96%

SEP/24: 97%



**LOGROS**

- \*Nuevo espacio en Bloque B edificio Administrativo "ATENCIÓN PREFERENCIAL": comodidad, inclusión y privacidad para los usuarios.
- \*Baños bloque B sede administrativa con cumplimiento de NTC 6047.
- \*Adecuado cumplimiento de tiempos de respuesta de manifestaciones. (3.3 de 90% a 100%)
- \*Adecuado diseño y funcionamiento de la Política de Resarcimiento.

**RETOS**

- \*Avanzar en la capacitación de todo el personal en ajustes razonables para la población con discapacidad; articulación con área gestión humana. (3.8 de 75% a 70%)
- \*Continuar capacitando colaboradores en pautas de atención para población LGTBIG+. (3.8.4 a 85%)
- \*Avanzar con mayor consistencia en el desarrollo de herramientas auditivas en accesibilidad web. (3.8.2 70%).
- \*Renovación para la implementación de señalética incluyente en todas las sedes, de acuerdo a nuevo diagnóstico realizado. (3.8.3 a 85%)



MAY/24: 90%

SEP/24: 93%



**LOGROS**

- \*Curso "Lecciones de Vuelo", para sensibilizar al personal en el logro de impactar positivamente la experiencia que viven los usuarios. Estrategia "Conexiones Positivas" para reconocer acciones ejemplares que transforman positivamente la vida de los usuarios, como inspiración para asesores internos. (3.3.1 92%)
- \*Complemento de informes de Alta Dirección con estadísticas e históricos de percepción. (3.7 100%)
- \*Programa "Por Talento" que promueve la inclusión laboral a personas con discapacidad y empresas laboral y socialmente incluyentes. Fundación ONCE, el BID Lab y Comfama.
- \*Mobiliario y señalización incluyentes en las sedes y servicios. (3.8.1 100%)
- \*Carta de Derechos y Deberes accesible en portales web. (4.5.5 100%)
- \*Reconocimiento de la Cámara de la Diversidad de Colombia como la primera Caja de Compensación con el sello Friendly Biz por procesos libres de discriminación.

**RETOS**

- \*Concretar la aprobación de la política y protocolos por el consejo directivo – (2. en 35%).
- \*Adecuación del formulario "Contáctanos" (PQRSF) para garantizar la accesibilidad, en cuanto a su diseño, estructura y lineamientos técnicos. (3.8.2 75%)
- \*Ajuste de definiciones y conceptos en política de resarcimiento, de acuerdo a los lineamientos y recomendaciones de la Superintendencia. (5. 85%)
- \*Capacitación constante para sensibilizar aspectos de la atención para la comunidad LGTBIG+.

## COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO ACTA No. 02 DE 2024



MAY/24: 97%

SEP/24: 96%



### LOGROS

Contratación de talento humano, inversión en canal de comunicación y recursos tecnológicos para oportunidad y eficacia de equipo de atención al usuario. (2.1 100%)

\*Ajuste de política de gestión de las PQRSF y de atención al ciudadano conforme a lo estipulado y requerido.

\*Cumplimiento a informes trimestrales de percepción para la Alta Dirección.

\*Espacios físicos de Comfachoco con señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142. (3.8.3 100%)

\*Política de Igualdad de género e inclusión, reconocida por el compromiso con la diversidad y la inclusión en 2019. (3.8.4 en 100%)

\*Carta de derechos y deberes traducida a la lengua indígena con mayor número de usuarios afiliados en el departamento del Chocó.

### RETOS

\*Auditoría y seguimiento a las respuestas dadas a los entes de control, para garantizar oportunidad y cumplimiento de requerimientos. (3.5 90%)

\*Avanzar con consistencia en las modificaciones de oficina de Atención al Usuario de acuerdo a NTC 6047.

\*Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de COMFACHOCO sea accesible a poblaciones con discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia. (3.8.2 90%)

\*Finalizar implementación de el canal integral de comunicación (Omnicanal). (4.2 95%)

\*Desarrollo e implementación del Buzón Virtual en la página web de la Corporación. (4.4 de 90% a 80%)

\*Finalizar implementación "ChatBot" para PQRSF y brindar información sobre los servicios de la Caja de Compensación. (4.5.2 95%)

\*Articulación de Redes Sociales con la gestión de PQRSF. (4.5.3 de 80% a 75%)

\*Finalizar procedimiento de política de resarcimiento. (5. 85%)



MAY/24: 90%

SEP/24: 91%



### LOGROS

\*Mejora en los tableros de informes de percepción en tiempo real, para la alta dirección y líderes, con cantidades de PQRSF, tiempos de respuesta, satisfacción con la respuesta y resultados de medición de satisfacción. (3.7 de a 95%)

\*Estabilización de canal telefónico; Indicador de llamadas contestadas oportunamente superior a la meta de 80%. (4.2 de 80% a 90%)

\*Taller práctico "El Arte de la Respuesta al Usuario", para fortalecer calidad y lenguaje adecuado, para el equipo de atención usuario y procesos misionales. (3.3.1 de 70% a 90%)

\*Contratación de Arquitecta experta en diseño arquitectónico de hospitales y aplicación de norma NTC 6047, para fortalecer el diseño e infraestructura incluyente.

\*Desarrollo completo del diseño de la señalética incluyente, diseñada en compañía de estudiantes del programa de Diseño Industrial de Universidad Católica; Contratación de la estudiante ganadora.

\*Sostenimiento del Sello de No Discriminación de Mininterior (Calificación 94%) y del Sello de Responsabilidad Social Empresarial de Fundación Fenalco Solidario; Implementación de Mesa Diversidad e Inclusión (Calificación 92,05%)

\*Desarrollo de Guía de como responderle al usuario

### RETOS

\*Accesibilidad Web: Unificación de sitios web en un único portal; facilidad de estandarización de herramientas de accesibilidad. (3.8.2 a 70%)

\*Actualización de la carta de Derechos y Deberes publicadas en sedes y sitios de atención. (4.5.5 de 60% a 50%).

\*Iniciar la operación del módulo en sistema SIAU para control y gestión de los derechos de petición (3.3 en 90%)

\*Mejorar la calidad de las respuestas a manifestaciones y el uso adecuado del lenguaje en el proceso de Aportes y Subsidio. (3.6 de 100% a 90%).

\*Continuar con desarrollo del cronograma de trabajo de implementación de ajustes razonables de infraestructura incluyente y cambios en Fronts de atención, así como en la instalación de la infraestructura más incluyente - (3.8.1 de 65% / 3.8 65%).

\*Instalar en todas las sedes el nuevo diseño de señalética incluyente institucional, para avanzar en cumplimiento (Reto con Universidad Católica) - (3.8.3 en 65%).

\*Apropiación Institucional de los procedimientos e instructivos de resarcimiento.