

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**ACTA COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN  
E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
23 – 24 DE MARZO DE 2023**

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

FECHA:	23 de Marzo de 2023	CLASE	Ordinaria
HORA:	08:00 a.m. a 6:00 p.m.	MODALIDAD	Presencial
OFICINA RESPONSABLE:	Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar.		

**ORDEN DEL DÍA JUEVES 23 DE MARZO**  
**8:00 A.M. – 7:00 P.M.**

1. Instalación: Bienvenida doctora Nelly Esperanza Garnica, Jefe de la Oficina de Protección al Usuario.
2. Verificación del quórum
3. Revisión reglamento COMTAC
4. Circular medición de voz del afiliado
5. Presentación de Informes
  - Medición de Voz del Afiliado
  - Procedimiento prescripción de subsidio monetario
  - Gestión PQRSF
  - Canales de Atención
  - Circular 7 de 2019.
6. Planes de Mejoramiento
7. Seguimiento a Circular 008 de 2020 (Circular Única): Respuestas a la Superintendencia.
8. Tareas pendientes año 2023 y Comisiones de trabajo

**ORDEN DEL DÍA VIERNES 24 DE MARZO**

**8:00 A.M. – 7:00 P.M.**

1. Exposición: Accesibilidad personas con Discapacidad, Doctor. Oscar Cortés Cristancho, Asesor del Despacho del Superintendente.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

2. Presentación Tutela: Libre Desarrollo de la Personalidad
3. Presentación Plan de Acción OPU 2023
4. Informe Zonas Cumplimiento Circular 8 de 2020- Circular Única del Subsidio Familiar
5. Plan de Trabajo COMTAC año 2023

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

### 1. INSTALACIÓN

La Oficina de Protección al Usuario, dio la bienvenida a los participantes del **Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano - COMTAC**, e informa que es la primera reunión del nuevo comité vigencia 2023-2024.

De otra parte, la Jefe de la Oficina de Protección al Usuario, Doctora. Nelly Esperanza Garnica da la bienvenida a los integrantes del Comité Técnico y se realiza la presentación de cada uno de los representantes y las Cajas de Compensación que representan.



**Dra. Nelly Esperanza Garnica**  
Jefe de la Oficina de Protección al Usuario.



**Dra. Luz Martha Rojas Moscoso.**



**Carolina Escobar Álvarez**

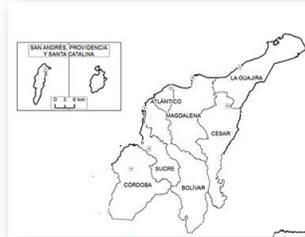


**Humberto Serrato Valbuena**



**ACTA No. 01 DE 2023**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**

**Costa Atlántica**



Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR
Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE



**Manuel de los Ríos Gutiérrez**

**Luz Angela Garzón**



**Eje Cafetero**



**Santiago Echeverry Morales**

Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA
Caja de Compensación Familiar Camacol COMFAMILIAR CAMACOL
Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA
Caja de Compensación Familiar del Chocó
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO
Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA

**Santander**



**Davi Leonardo Julio Puerto**



Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE
Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**Llanos Orientales**



Sandra Patricia Naranjo  
Ariza

Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR
Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE
Caja de Compensación Familiar COFREM
Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO



Jaqueline Vera

**Sur Occidente**



Gustavo  
Doncel

Natalia Ortiz Largo



Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA
Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE



ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**Cundinamarca y Boyacá**



**Laura Indira Solano Roa**



Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY
Caja de Compensación Familiar CAFAM
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA

**Tolima Y Huila**

Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR



**Paula Andrea Pardo Soto**

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

## 2. VERIFICACIÓN DEL QUORUM

Se procedió a verificar el quórum, encontrándose presentes los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar, los representantes de zona del Comité vigencia 2023 -2024, así:

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR - OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO</b>
Nelly Esperanza Garnica
Luz Martha Rojas Moscoso
Carolina Escobar Álvarez
Humberto Serrato Valbuena

<b>COMTAC 2023- 2024</b>	
<b>REPRESENTANTE DE ZONA</b>	<b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR</b>
Laura Solano Roa	Caja de Compensación Familiar CAFAM
Natalia Herrera	Caja de Compensación Familiar CAFAM
Paula Andrea Pardo Soto	Caja de Compensación Familiar del Huila – COMFAMILIAR HUILA
Davi Leonardo Julio Puerto	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE
Luz Ángela Garzón Orjuela	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR
Santiago Echeverry Morales	Caja de Compensación Familiar de Risaralda-COMFAMILIAR RISARALDA
Jacqueline Vera Castañeda	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
Gustavo Doncel Giraldo	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI - (Acompañamiento)

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

### 3. REVISIÓN DE REGLAMENTO DEL COMTAC

El Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano, cuenta con un reglamento interno, el cual es expuesto por la doctora Luz Martha. Ese documento se comparte a los miembros del comité para su validación al 9 de mayo y se adjunta a esta acta y que cuenta con:

- Las actuaciones del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano
- Funciones
- Organización: Integración y suplencias
- Vigencia: Elección y periodos
- De la coordinación: Funciones.
- Funciones de los Miembros del COMTAC
- Sesiones: Reuniones ordinarias, extraordinarias, no presenciales, convocatoria, agenda, quórum.
- Actas, contenido, secretarías, aprobación y publicación.
- Reglamento.

### 4. CIRCULAR MEDICIÓN DE VOZ DEL AFILIADO

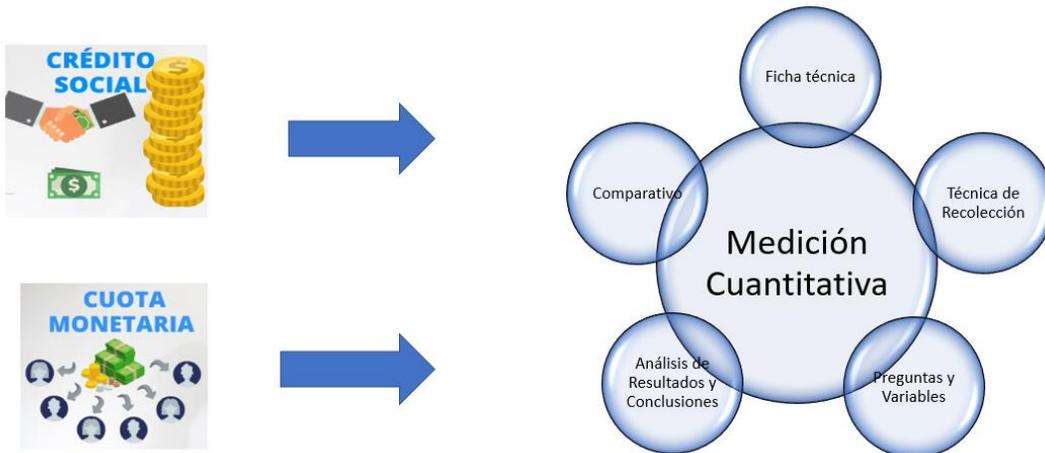
Se informa al Comité que el señor Superintendente expidió la circular externa 03 de 2023, donde se adoptó la medición de voz del afiliado.

Esta circular unifica la medición de los momentos de verdad y canalizar las inquietudes y situaciones que se presentan, y facilita la medición de la satisfacción de los servicios y subsidios otorgados por las cajas de compensación familiar y el seguimiento por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Se resalta que la circular recoge las observaciones que se hicieron a través de los informes que se presentaron durante un año por las cajas de compensación en el plan piloto que se implementó durante el año 2022.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

## Oficina de Protección al Ciudadano Informe Medición de Voz



- Se continúa con una medición cuatrimestral y se establece por la circular las fechas de entrega, así:

Cuatrimestre evaluado	Fecha máxima de presentación
I cuatrimestre enero, febrero, marzo y abril	Último jueves del mes de mayo
II cuatrimestre mayo, junio, julio y agosto	Último jueves del mes septiembre
III cuatrimestre septiembre, octubre, noviembre y diciembre	Último jueves del mes de enero

- Se deberá evaluar en forma permanente el subsidio monetario y para este año se seguirá midiendo el servicio de crédito social. La Oficina de Protección al Usuario, en noviembre de cada año, determinará los subsidios y servicios a evaluar el año siguiente.



ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

- En cuanto a las encuestas de satisfacción, cada caja de compensación familiar adoptará la técnica para la recolección de la información que más se adapte a sus expectativas y necesidades.
- Se continúan evaluando las cuatro variables de servicio, oportunidad, efectividad, infraestructura y calidez,
- En cuanto al informe, se recuerda que se debe utilizar la matriz que hace parte de la circular y ser remitida en Excel, ser diligenciados los títulos y subtítulos e indicar el cuatrimestre a medir. La ficha debe ser personalizada con el logo de la caja de compensación familiar.
- Para cada subsidio y/o servicio se debe presentar una ficha técnica. Es importante que los líderes de las zonas insistan sobre esta instrucción.
- Se recalca que las cajas de compensación deben indicar el nombre de la dependencia o área encargada del servicio y/o subsidio evaluado.
- Así mismo se insiste en la importancia de definir el objetivo de la medición por servicio y subsidio. Este objetivo debe ser medible, alcanzable y realizable.
- En cuanto a la población objeto, se debe hacer referencia a quién se entregó el subsidio o se le brindó el servicio.
- La metodología, son las encuestas de satisfacción en la parte cuantitativa y en la medición cualitativa cada de compensación familia, podrá elegir la técnica de medición a profundidad.
- Se debe realizar una descripción amplia de como desarrollaron la medición cuantitativa debe ser amplia y suficiente, previo estudio de la medición a profundidad.
- Las encuestas no deben ser anónimas y las preguntas fijas ya no son obligatorias.
- Las preguntas o enunciados deben ser estructuradas y sobre todo en lenguaje claro, individualizada por cada uno de los subsidios y servicios a medir. No se debe hablar de cliente sino de afiliado y/o ciudadano.
- Se deberá identificar los resultados positivos y negativos frente a cada variable y para cada servicio y subsidio encuestado, con el fin de focalizar las necesidades de los afiliados.
- Para este año, el comparativo es cuatrimestral y anual 2022-2023.
- Es importante que las cajas de compensación al elaborar el listado de necesidades se ajuste a los resultados de la medición a profundidad. De este listado de necesidades se deriva un plan de mejoramiento que tendrá el seguimiento por parte del Ente de Control. El listado de necesidades sale de los resultados de la medición cuantitativa.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

- Conforme al listado de necesidades de los afiliados insatisfechos, la Caja de Compensación, deberá aplicar una herramienta de medición a profundidad.
- Se aclara que la circular 018 y que se encontraba compilada en la circular única quedó derogada expresamente.
- Las cajas de compensación deberán presentar planes de mejoramiento de acuerdo con el listado de necesidades por cada una de las variables de subsidio y/o servicio que se encuentren por debajo del 95% del resultado obtenido en las encuestas de satisfacción. Este porcentaje se obtuvo de acuerdo con el análisis de los informes presentados en el año 2022.

Se invita a las Cajas de Compensación Familiar, que si requieren un acompañamiento para elaborar el listado de necesidades, se programen con el fin de llevar a cabo mesas de trabajo para pueden abrir los espacios necesarios para este refuerzo.

Los informes deben presentarse a través de la plataforma, con copia al correo electrónico [lrojasm@ssf.gov.co](mailto:lrojasm@ssf.gov.co).

La ficha técnica a diligenciar es la del formato versión 2 y se hace énfasis en que se debe entregar en formato Excel (No PDF).

## 5. PRESENTACIÓN DE INFORMES:

### INFORME CUANTITATIVO TERCER CUATRIMESTRE

De acuerdo con la directriz dada por la oficina de protección al usuario durante la vigencia 2022 por medio de los oficios No. 2-2022-049144 del 11 de marzo de 2022 y 2-2022-111798 del 22 de julio de 2022, para la medición de voz del afiliado, las cajas de compensación familiar entregaron los respectivos informes.

#### 5.1. SUBSIDIO EN DINERO O CUOTA MONETARIA

Para la medición de subsidio en dinero en las 43 cajas de compensación familiar presentaron el informe correspondiente.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

### 5.1.1. Zona Costa Atlántica

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
COSTA ATLÁNTICA	CAJAMAG	98,25%	98,95%	98,21%	98,59%	98,50%	88,87%
COSTA ATLÁNTICA	COMFAMILIAR ATLÁNTICO	79,81%	82,19%	86,95%	88,95%	84,48%	
COSTA ATLÁNTICA	CAJACOPI ATLÁNTICO	95,33%	96,10%	95,71%	97,71%	96,21%	
COSTA ATLÁNTICA	COMBARRANQUILLA	97,00%	97,00%	97,00%	96,00%	96,75%	
COSTA ATLÁNTICA	Comfamiliar Cartagena y Bolívar	76,00%	79,00%	78,00%	88,00%	80,25%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFENALCO CARTAGENA	89,00%	91,00%	88,00%	90,00%	89,50%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFACESAR	80,00%	80,00%	90,00%	89,00%	84,75%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFACOR	95,75%	89,45%	97,00%	91,52%	93,43%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFAGUAJIRA	85,50%	86,30%	85,00%	85,50%	85,58%	
COSTA ATLÁNTICA	CAJASAI	94,40%	93,40%	90,00%	96,60%	93,60%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFASUCRE	69,50%	89,00%	48,00%	91,50%	74,50%	

De acuerdo con los resultados presentados en la zona Costa Atlántica, se evidencia, que cierra sobre un 88% la satisfacción general del Subsidio, la variable más afectada para la zona es la de oportunidad con un 87,32%. La única caja de compensación que no supera la satisfacción con el umbral establecido es Comfasucre con un 74,50%. Teniendo afectadas las variables de oportunidad e infraestructura. A diferencia de la caja Comfamiliar Cartagena, que supera el umbral en la satisfacción teniendo las variables de oportunidad, efectividad e infraestructura por debajo del 80%.

### 5.1.2. Zona Cundinamarca y Boyacá

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMFABOY	81,00%	92,00%	100,00%	99,00%	93,00%	86,95%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	CAFAM	78,30%	75,60%	75,80%	80,80%	77,63%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMPENSAR	92,00%	92,00%	89,00%	93,00%	91,50%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COLSUBSIDIO	85,00%	84,00%	84,00%	87,00%	85,00%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMFACUNDI	88,00%	92,00%	94,00%	94,00%	92,00%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMCAJA	86,70%	96,90%	50,20%	96,50%	82,58%	

Para la zona de Cundinamarca y Boyacá la satisfacción general se estableció en un 86,95%. La variable de infraestructura es la de menor promedio en la zona para el cuatrimestre. Cafam es la única caja de compensación familiar, que no supera el umbral establecido, Teniendo afectación en las variables de oportunidad, efectividad e infraestructura. En cuanto a la caja de compensación familiar campesina Comcaja, presenta afectación en la variable de infraestructura. En un 50,20 %, aun así, supera el umbral de satisfacción.

### 5.1.3. Zona Eje Cafetero

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
EJE CAFETERO	COMFAMA	75,43%	74,19%	77,14%	78,19%	76,24%	89,90%
EJE CAFETERO	COMFENALCO ANTIOQUIA	91,47%	91,33%	91,45%	91,87%	91,53%	
EJE CAFETERO	COMFAMILIAR CAMACOL	95,90%	97,40%	90,70%	98,40%	95,60%	
EJE CAFETERO	CONFA	100,00%	99,00%	87,00%	95,00%	95,25%	
EJE CAFETERO	COMFACHOCO	95,00%	93,00%	92,00%	96,00%	94,00%	
EJE CAFETERO	COMFENALCO QUINDIO	92,00%	93,00%	94,00%	94,00%	93,25%	
EJE CAFETERO	COMFAMILIAR RISARALDA	79,38%	84,24%	85,89%	84,22%	83,43%	

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

En la zona eje cafetero la satisfacción general quedó definida en un 89,90%. La mayor afectación en la variable de infraestructura, Comfama, es la única que no supera el umbral establecido para cada una de sus cuatro variables, ni en la satisfacción general de la caja.

#### 5.1.4. Zona Llanos Orientales

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
LLANOS ORIENTALES	CAFAMAZ	92,00%	85,00%	95,00%	97,00%	92,25%	91,87%
LLANOS ORIENTALES	COMFIAR	91,66%	94,00%	97,00%	96,00%	94,67%	
LLANOS ORIENTALES	COMFACA	88,00%	69,83%	85,03%	86,70%	82,39%	
LLANOS ORIENTALES	COMFACASANIARE	96,00%	95,00%	91,00%	98,00%	95,00%	
LLANOS ORIENTALES	COFREM	98,41%	98,31%	89,14%	94,69%	95,14%	
LLANOS ORIENTALES	COMFAMILIAR PUTUMAYO	92,00%	90,00%	92,00%	93,00%	91,75%	

Para la zona Llanos Orientales, la satisfacción general quedó establecida en un 91,87% siendo una de las zonas con una satisfacción alta, en cuanto a las variables. En la efectividad, dado que la caja de compensación familiar Comfaca reportó un 69,83% en esta variable, aun así, todas las cajas de compensación familiar superan el umbral establecido.

#### 5.1.5. Zona Santander

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SANTANDER	COMFANORTE	85,00%	87,00%	87,00%	89,00%	87,00%	91,61%
SANTANDER	COMFAORIENTE	93,00%	94,00%	93,00%	96,00%	94,00%	
SANTANDER	CAFABA	89,00%	90,00%	86,00%	92,00%	89,25%	
SANTANDER	CAJASAN	94,61%	92,54%	93,45%	96,14%	94,19%	
SANTANDER	COMFENALCO SANTANDER	90,28%	94,07%	93,86%	96,22%	93,61%	

Para esta zona, todas las cajas de compensación familiar superan el umbral establecido para cada variable y en la satisfacción general individual, en cuanto a la zona, se estableció la satisfacción en un 91,61%. Siendo el tercer nivel más alto de las 7 zonas.

#### 5.1.6. Zona Sur Occidente

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SUR OCCIDENTE	COMFACAUCA	94,00%	96,00%	97,00%	96,00%	95,75%	88,10%
SUR OCCIDENTE	COMFAMILIAR NARIÑO	86,60%	79,20%	76,10%	86,70%	82,15%	
SUR OCCIDENTE	COMFANDI	81,00%	82,00%	91,00%	90,00%	86,00%	
SUR OCCIDENTE	COMFENALCO VALLE DELAGENTE	91,00%	85,00%	88,00%	90,00%	88,50%	

En la zona Suroccidente, la satisfacción general se estableció en un 88,10%, con la afectación mayor en la variable de efectividad, aun así, las cuatro cajas de compensación superan el umbral en la satisfacción, En cuanto a la medición por variable, la efectividad e infraestructura la caja de compensación familiar de Nariño, no llega al umbral para este cuatrimestre.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

### 5.1.7. Zona Tolima y Huila

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
TOLIMA Y HUILA	COMFAMILIAR HUILA	96,00%	98,00%	94,00%	96,00%	96,00%	92,35%
TOLIMA Y HUILA	COMFENALCO	88,55%	87,21%	90,91%	89,98%	89,16%	
TOLIMA Y HUILA	COMFATOLIMA	84,00%	88,00%	85,00%	88,00%	86,25%	
TOLIMA Y HUILA	CAFASUR	95,00%	98,00%	99,00%	100,00%	98,00%	

La Zona de Tolima y Huila obtiene la satisfacción más alta del cuatrimestre, establecida en un 92,35%, superando los umbrales por cada una de las variables. La satisfacción de cada una de las cajas de compensación familiar en la variable de oportunidad obtuvo menor promedio.

## 5.2. CRÉDITO SOCIAL

Para la medición de crédito social, la única que no presenta Informe es la caja de Compensación Familiar de Córdoba, dado que desde el mes de mayo suspendió el servicio.

### 5.2.1 Zona Costa Atlántica

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	Nivel satisfacción	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
COSTA ATLÁNTICA	CAJAMAG	97,41%	97,96%	99,44%	96,97%	97,95%	93,12%
COSTA ATLÁNTICA	COMFAMILIAR ATLÁNTICO	94,00%	96,00%	97,14%	97,52%	96,17%	
COSTA ATLÁNTICA	CAJACOPI ATLÁNTICO	98,17%	98,00%	100,00%	100,00%	99,04%	
COSTA ATLÁNTICA	COMBARRANQUILLA	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Comfamiliar Cartagena y Bolívar	82,00%	90,00%	90,10%	91,40%	88,38%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFENALCO CARTAGENA	72,36%	82,45%	82,45%	84,21%	80,37%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFACESAR	92,00%	92,00%	93,00%	92,00%	92,25%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFACOR	N/I	N/I	N/I	N/I	N/I	
COSTA ATLÁNTICA	COMFAGUAJIRA	90,00%	95,20%	97,00%	96,00%	94,55%	
COSTA ATLÁNTICA	CAJASAI	99,40%	98,60%	100,00%	100,00%	99,50%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFASUCRE	89,00%	83,00%	84,00%	84,00%	85,00%	

Para la Zona de Costa Atlántica el servicio de crédito social, la satisfacción se estableció en un 93,12%. Las diez cajas de compensación familiar que entregaron el informe superan el umbral del 80% establecido por el Ente de Control. La única afectación la presentó la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena, en la variable de oportunidad con un 72,36%.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

### 5.2.2 Zona Cundinamarca y Boyacá.

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	Nivel satisfacción	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMFABOY	98,00%	92,00%	99,00%	99,00%	97,00%	89,85%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	CAFAM	85,40%	91,90%	94,30%	95,50%	91,78%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMPENSAR	92,00%	92,00%	89,00%	93,00%	91,50%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COLSUBSIDIO	90,00%	85,00%	83,00%	90,00%	87,00%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMFACUNDI	88,00%	92,00%	94,00%	94,00%	92,00%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMCAJA	73,80%	77,20%	84,20%	84,20%	79,85%	

En la Zona Cundinamarca y Boyacá la satisfacción general se estableció en un 89,85%, siendo la Caja de Compensación Familiar Campesina Comcaja la única en no superar el umbral establecido y teniendo afectaciones en las variables de oportunidad y efectividad.

### 5.2.3 Zona Eje Cafetero.

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	Nivel satisfacción	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
EJE CAFETERO	COMFAMA	94,67%	93,09%	92,09%	95,36%	93,80%	92,69%
EJE CAFETERO	COMFENALCO ANTIOQUIA	84,47%	87,15%	88,40%	87,87%	86,97%	
EJE CAFETERO	COMFAMILIAR CAMACOL	99,00%	100,00%	96,90%	94,80%	97,68%	
EJE CAFETERO	CONFA	98,00%	98,00%	96,00%	99,00%	97,75%	
EJE CAFETERO	COMFACHOCO	85,00%	92,00%	88,00%	98,00%	90,75%	
EJE CAFETERO	COMFENALCO QUINDIO	92,00%	93,00%	94,00%	94,00%	93,25%	
EJE CAFETERO	COMFAMILIAR RISARALDA	84,92%	88,36%	89,95%	91,29%	88,63%	

La satisfacción general en la Zona Eje Cafetero se estableció para el tercer cuatrimestre, en 92,69%. Todas las cajas de compensación familiar superan el umbral establecido por el Ente de Control. A nivel general, la variable con menor promedio es oportunidad.

### 5.2.4 Zona Llanos Orientales.

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	Nivel satisfacción	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
LLANOS ORIENTALES	CAFAMAZ	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,96%
LLANOS ORIENTALES	COMFIAR	96,00%	100,00%	99,00%	100,00%	98,75%	
LLANOS ORIENTALES	COMFACA	98,63%	100,00%	100,00%	99,06%	99,69%	
LLANOS ORIENTALES	COMFACASANARE	97,00%	99,00%	93,00%	100,00%	97,25%	
LLANOS ORIENTALES	COFREM	99,17%	99,59%	96,76%	97,71%	98,31%	
LLANOS ORIENTALES	COMFAMILIAR PUTUMAYO	88,00%	84,00%	89,00%	90,00%	87,75%	

La Zona de los Llanos Orientales supera el umbral establecido en la satisfacción general con un 96,96%. Todas sus cajas de compensación familiar que componen la zona superan el 80%, en cada una de sus variables y la satisfacción. El menor promedio es la variable de efectividad de la zona.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

### 5.2.5 Zona Santander.

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	Nivel satisfacción	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SANTANDER	COMFANORTE	96,00%	96,00%	99,00%	99,00%	97,50%	95,18%
SANTANDER	COMFAORIENTE	96,00%	98,00%	98,60%	93,00%	96,40%	
SANTANDER	CAFABA	88,00%	91,00%	90,00%	92,00%	90,25%	
SANTANDER	CAJASAN	94,61%	92,54%	93,45%	96,14%	94,19%	
SANTANDER	COMFENALCO SANTANDER	94,67%	97,08%	99,42%	99,12%	97,58%	

En la Zona Santander, las cajas de compensación familiar superan el umbral del 80%. en cada una de las variables y la satisfacción. En cuanto a la satisfacción general de la zona se estableció en un 95,18%. siendo la variable de oportunidad la que presentó menor promedio.

### 5.2.6 Zona Suroccidente.

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	Nivel satisfacción	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SUR OCCIDENTE	COMFACAUCA	90,00%	89,00%	93,00%	94,00%	91,50%	92,81%
SUR OCCIDENTE	COMFAMILIAR NARIÑO	86,20%	91,20%	80,60%	95,00%	88,25%	
SUR OCCIDENTE	COMFANDI	95,00%	94,00%	87,00%	98,00%	93,50%	
SUR OCCIDENTE	COMFENALCO VALLE DELAGENTE	97,00%	97,00%	99,00%	99,00%	98,00%	

La zona Suroccidente presentó el segundo nivel de satisfacción más alto, con el 92,81%. Todas las cajas de compensación que componen la zona superan el umbral establecido por el Ente de Control, en cada una de las variables y la satisfacción individual. A nivel general de la zona la variable de infraestructura es la que presenta el menor promedio.

### 5.2.7 Zona Tolima y Huila.

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	Nivel satisfacción	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
TOLIMA Y HUILA	COMFAMILIAR HUILA	96,00%	99,00%	95,00%	100,00%	97,50%	95,03%
TOLIMA Y HUILA	COMFENALCO	75,70%	79,30%	98,10%	91,70%	86,20%	
TOLIMA Y HUILA	COMFATOLIMA	95,00%	93,67%	100,00%	98,00%	96,67%	
TOLIMA Y HUILA	CAFASUR	100,00%	100,00%	99,00%	100,00%	99,75%	

En la Zona de Tolima y Huila la variable con menor promedio es oportunidad, La zona establece la satisfacción en un 95,03%. Todas las cajas de compensación superan el umbral del 80% en la satisfacción individual. En cuanto a las variables, La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Tolima es la única que no cumplen con las variables de oportunidad y efectividad, estando por debajo del umbral.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

### 5.3 INFORME CUALITATIVO TERCER CUATRIMESTRE

Al revisar cada uno de los ítems dentro de la matriz interna por parte de la Oficina de Protección al Usuario, es posible señalar que:

#### 5.3.1 Ficha Técnica

Todas las Cajas de Compensación Familiar presentan la ficha técnica para la medición cuantitativa, tanto en el subsidio de cuota monetaria como de crédito social.

No obstante, existen aún cajas que no adaptan su ficha técnica como es el caso de Comfenalco Antioquia y Comfamiliar Atlántico, en consecuencia, se solicita la colaboración del representante del eje cafetero Santiago para que le comunique a la vigilada, lo indicado y a Manuel de los Ríos realizar los ajustes correspondientes.

Por otra parte, la Caja de Compensación Familiar de Córdoba, ha suspendido el servicio de crédito social, en consecuencia, no presenta informe de medición de voz, para este servicio social.

#### 5.3.2 Observaciones de La ficha técnica

De manera general, es posible señalar que las Cajas de Compensación Familiar aún presentan falencias para:

1. Formular el objetivo de la medición de voz.
2. Diligenciar el campo de la dependencia encargada.
3. Indicar el nombre del responsable de la medición.
4. Realizar descripción de la metodología.
5. Distinguir entre subsidio y servicio.
6. Informar la técnica de recolección únicamente cuantitativamente.
7. Emplean el término usuario, cliente en lugar de ciudadano afiliado.

#### - 5.3.3. Técnica de Recolección

Técnica de recolección virtual, presencial, telefónica y mixtas con variaciones, entre virtual y telefónica y virtual-presencial.

En cuanto a las técnicas de recolección existen diferentes formas de recolección como: Virtuales, telefónica y/o presenciales. Actualmente solo 2 Cajas Cajasai y Comcaja, están realizándolo de manera presencial.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

### **5.3.4. Coherencia entre las Preguntas y Variables.**

En atención a lo indicado en el oficio del 22 de julio de 2022, es posible señalar que aún existen dificultades para formular las preguntas y enunciados en las siguientes Cajas de Compensación Familiar: Comfasucre Cajacopi, Comfacor, Comfamiliar atlántico, Cajasai, Colsubsidio, Comcaja, Confa, Comfacasanare, Comfamiliar Putumayo, Comfanorte, Cafaba, Comfenalco Santander, Comfenalco Tolima, Cafasur, Comfamiliar Huila, Cajasai, Comfasucre, Comfamiliar Cartagena, pese a que algunas de ellas realizaron modificaciones de preguntas para el tercer cuatrimestre, persiste la dificultad para formular preguntas o enunciados.

Se tienen cambios positivos en la formulación de preguntas por parte de, Cajamag, Comfenalco Cartagena, Comfaboy, Cafam, Comfenalco Antioquia, Comfenalco Quindío, Confiar, Comfamiliar Nariño, Comfenalco Valle, Comfandi, Comfamiliar Risaralda, Comfama y Comfacundi.

### **5.3.5 Análisis de Resultados – Conclusiones.**

La Caja de Compensación Familiar Comfacesar, Comfasucre, Comfamiliar atlántico, Comfaorient, Comfamiliar Huila, Cajamag, Cajacopi, Cajasai, Colsubsidio, Comcaja, Confa, Comfacasanare, Comfamiliar Putumayo, Comfenalco Santander, Comfamiliar Nariño, Comfenalco Tolima, NO realiza análisis de resultados conforme a lo indicado por el Ente de Inspección Vigilancia y Control, toda vez que no indica, Título, resultado global por variable, gráfico con representación porcentual, identificación del gráfico, análisis de resultados - conclusiones, y la Caja de Compensación Familiar Cafasur realiza conclusiones superficiales.

### **5.3.6 Comparativo.**

Todas las Cajas de Compensación Familiar presentan comparativo de los tres cuatrimestres, factores incidieron para que generará resultados positivos y negativos.

## **5.4. MEDICIÓN CUANTITATIVA.**

### **5.4.1 Listado de necesidades**

A partir del tercer cuatrimestre se identificó que las Cajas de Compensación Familiar, no construyen el listado de necesidades de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, está construcción la están realizando posterior a la realización de la técnica de medición a profundidad, como es el caso de Comfamiliar Atlántico Cajamag, Cajacopi, Comfenalco Cartagena, Colsubsidio, Comfenalco Antioquia, Confa, Comfacasanare, Comfamiliar Putumayo, Comfenalco Tolima, Cafasur,

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

Se deberá revisar si las necesidades planteadas pueden hacer parte de un plan de mejora o no existe forma de cambiar dicha situación, ejemplo montos de créditos.

A partir de allí se debe evaluar lo concerniente a reforzar la medición cualitativa, en lo que concierne al listado de necesidades.

La única Caja de Compensación Familiar que no presenta listado de necesidades es Comfasucre.

#### **5.4.2. Técnica de Medición a Profundidad.**

Las Cajas de Compensación Familiar, han empleado como técnica de medición a profundidad las siguientes, entrevistas a profundidad, herramienta de identificación, grupos focales, encuestas de satisfacción, entrevista semiestructurada, conversatorio, entrevistas telefónica

Algunas Cajas de Compensación Familiar debieron aplicar una segunda medición a profundidad, toda vez que la primera no tuvo acogida.

Pese a la aplicación de las técnicas de medición a profundidad, se ha evidenciado que las vigiladas no hacen un estudio de la técnica de medición cualitativa a aplicar, no se trazan un norte claro, un objetivo para la medición, no tiene claro quién es la población insatisfecha, no generan acciones ante lo manifestado por el afiliado, se quedan simplemente con la “ejecución del ejercicio”

Es decir que no se están generando acciones contundentes que pretendan llamar la atención de la alta dirección, por lo tanto se realizó la modificación en la circular de medición de voz, donde se evidencia que si o si deberán presentar plan de mejoramiento en la medición cualitativa.

Se resalta la técnica de medición a profundidad aplicada por la Caja de Compensación Familiar – Cajasan.

Invitación en el estudio de la técnica de medición a profundidad y la aplicación de nuevas técnicas, innovación.

#### **5.4.3Técnica de Recolección a Profundidad.**

Llamada telefónica, mixta llamada telefónica y grupo focal, presencial, virtual mixta entrevista telefónica y a profundidad, telefónica y virtual, telefónica y presencial, encuestas

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

de satisfacción y presencial, no especifican Comfasucre, Comfachoco, Comfenalco Antioquia (Cuota Monetaria)

#### 5.4.4. Plan de Mejoramiento

Las Cajas de Compensación Familiar que a la fecha cuenta con plan de mejoramiento por el subsidio de **Cuota Monetaria** son: Comcaja, Comfamiliar Cartagena, Comfama, Comfasucre, Cafam, Comfamiliar y Nariño.

Pese a que superaron el umbral del 80 % las siguientes Cajas de Compensación decidieron realizar plan de mejoramiento: Comfaguajira, Comfamiliar Camacol, Comfachoco, Risaralda, Cajasan, Comfenalco Cartagena, Comfacasanare, Comfacor.

De otra parte, para el servicio de **crédito social** las siguientes cajas de compensación familiar tienen plan de mejoramiento: Comfenalco Cartagena, Comcaja, Comfenalco Tolima

Pese a que superaron el umbral del 80 % las siguientes Cajas de Compensación decidieron realizar plan de mejoramiento: Comfacasanare, Comfamiliar Cartagena, Comfaguajira, Comfama, Comfamiliar Camacol, Comfachoco, Cajasan

Expuesto lo anterior, es importante mencionar que se ha evidenciado que las acciones de mejora propuestas por las Cajas de Compensación Familiar, se encuentran desenfocadas, no identifican las variables por las cuales se realiza el plan de mejoramiento, no existe continuidad, en los planes de mejoramiento, no informa porcentaje de ejecución, no presentan evidencias, fechas de inicio y cierre.

Por otro lado, resulta importante señalar que las Cajas de Compensación Familiar deberán presentar los correspondientes soportes en el siguiente informe esto para seguimiento del Ente de Inspección Vigilancia y Control.

#### -5.4.5. Ejercicios a Exaltar

De acuerdo a las validaciones realizadas por la Oficina de Protección al Ciudadano en lo que respecta al ejercicio de medición de voz, exalta la labor e informe presentado por la Caja de Compensación Familiar COMFIAR – COMFENALCO VALLE y COMFAMA.

Así mismo, insta a las vigiladas para compartir las buenas prácticas y apoyar a las Caja de Compensación Familiar que aún presentan inconvenientes con la ejecución del ejercicio. Se han evidenciado avances importantes en las Cajas de Compensación Familiar, Comfandi – Comfamiliar Nariño y Cajasan.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

## Compromisos

- La SSF apoyará a las Cajas con un banco de preguntas, cómo guía para la medición de la voz del afiliado.
- Se expone la importancia de contar con evidencias para el informe de voz del afiliado.
- El comité propone revisar el método de medición ya que unas Cajas se miden con Top two boxes y otras realizan un Promedio de Satisfacción, dónde la primera es mucho más ácida, por tanto, sería importante poder estandarizar para tener una misma forma de comparación.
- Se realizarán espacios con las zonas, iniciando con la Costa Atlántica y las Cajas de Compensación Familiar podrán solicitar realizar mesas de trabajo.

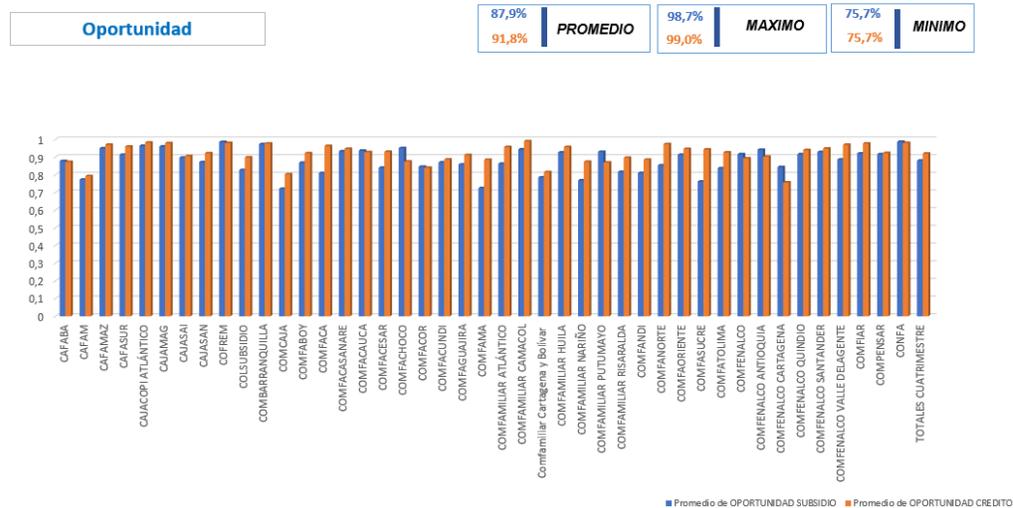
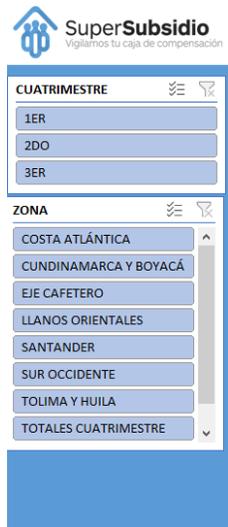
### 5.5. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PARA LA VIGENCIA 2022

Una vez analizado el último cuatrimestre de la vigencia 2022, se consolidó la información para identificar los comportamientos durante el año. Por cada una de las variables las cuales son definidas en cada numeral.

- **Oportunidad**

Es la atención o respuesta al afiliado y/o ciudadano para obtener la prestación de un servicio o entrega de un subsidio, de acuerdo a lo señalado en la normatividad., sin que exista retrasos, y de acuerdo a sus necesidades o expectativas.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

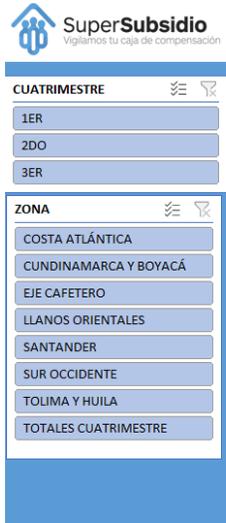


De acuerdo con lo planteado en la gráfica, la oportunidad para el subsidio en dinero, que es la de color azul, osciló entre el 75,7% y el 90,7%. Para la vigencia 2022, el promedio se estableció en 87,9%. En cuanto al servicio de crédito social, que está en color naranja, estuvo entre 75,7% y 99,0%, quedando el promedio del año 91,8%.

- **Efectividad**

Es la Capacidad de dar solución o respuesta a las inquietudes de los afiliados y/o ciudadano, cumpliendo con el propósito de cada servicio o subsidio ofrecido por la Caja de Compensación Familiar, generando confianza en la gestión realizada o información ofrecida.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



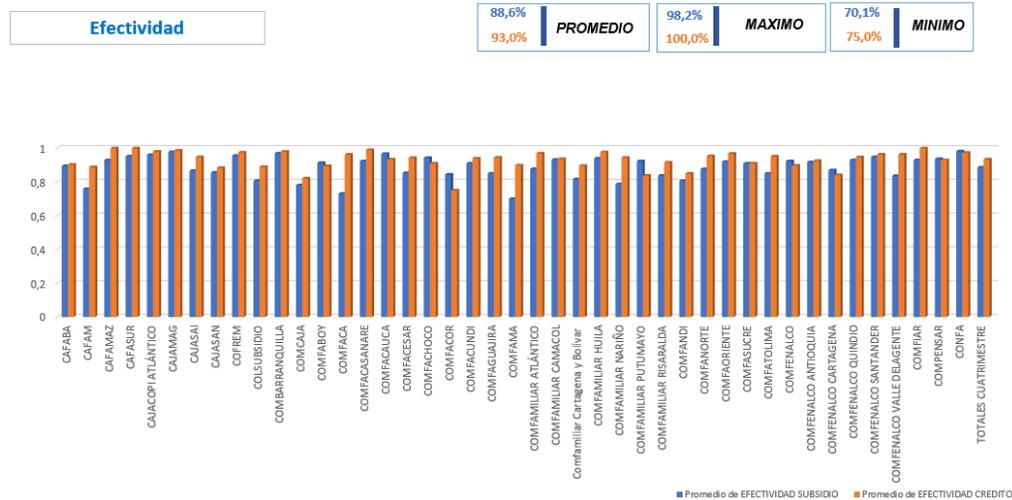
**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

CUATRIMESTRE

- 1ER
- 2DO
- 3ER

ZONA

- COSTA ATLÁNTICA
- CUNDINAMARCA Y BOYACÁ
- EJE CAFETERO
- LLANOS ORIENTALES
- SANTANDER
- SUR OCCIDENTE
- TOLIMA Y HUILA
- TOTALES CUATRIMESTRE



Para la variable efectividad, durante la vigencia 2022, en la medición de subsidio en dinero o cuota monetaria osciló entre el 70,1% al 98,2%, estableciendo el promedio en un 88,6%. Para la medición del servicio de crédito social, la variable osciló entre el 75% y el 100%, estableciendo el promedio en 93%.

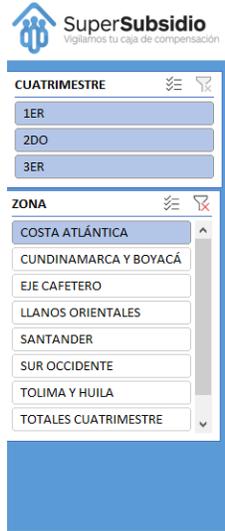
- **Calidez**

Es la percepción que tiene el afiliado y/ o usuario respecto a la disposición para atender y gestionar sus solicitudes; encontrándose fundamentada en la humanización, respeto, amabilidad, confidencialidad y la empatía, así como en la comunicación asertiva.



ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

En la variable de infraestructura en subsidio en dinero, se tiene un nivel del 50,6 al 97,7 y el promedio se estableció en 87,4; mientras que en la medición de crédito social osciló entre 42,1 al 100%. Con un promedio en 92.



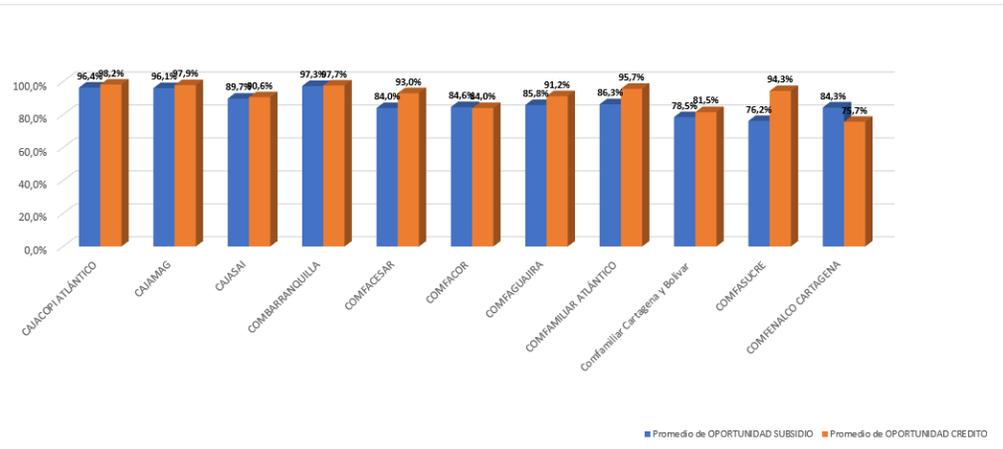
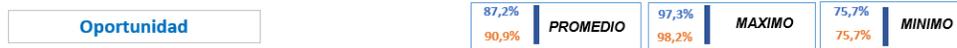
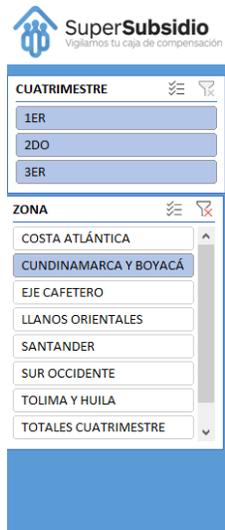
SuperSubsidio  
Vigilamos tu caja de compensación

CUATRIMESTRE

1ER  
2DO  
3ER

ZONA

COSTA ATLÁNTICA  
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ  
EJE CAFETERO  
LLANOS ORIENTALES  
SANTANDER  
SUR OCCIDENTE  
TOLIMA Y HUILA  
TOTALES CUATRIMESTRE

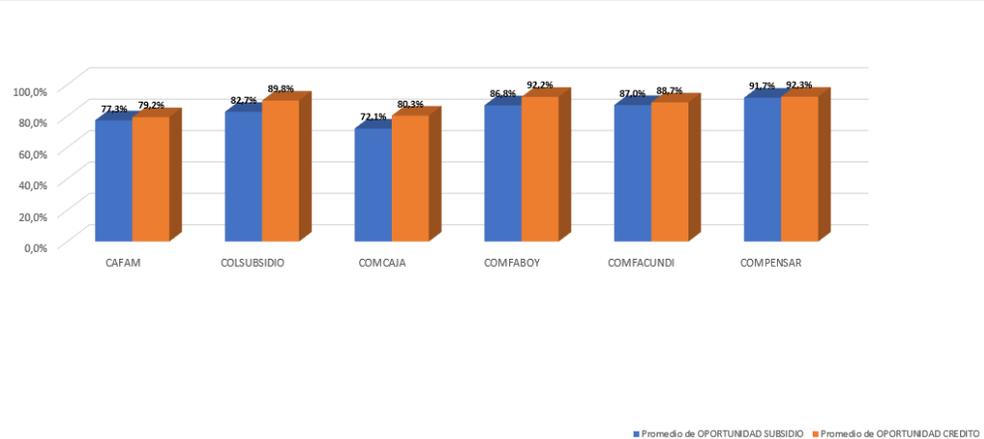
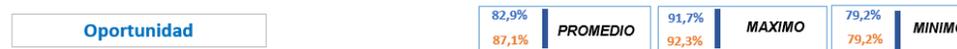
SuperSubsidio  
Vigilamos tu caja de compensación

CUATRIMESTRE

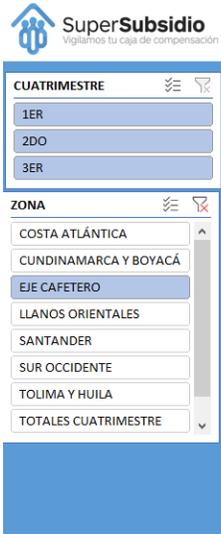
1ER  
2DO  
3ER

ZONA

COSTA ATLÁNTICA  
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ  
EJE CAFETERO  
LLANOS ORIENTALES  
SANTANDER  
SUR OCCIDENTE  
TOLIMA Y HUILA  
TOTALES CUATRIMESTRE



ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

**CUATRIMESTRE**

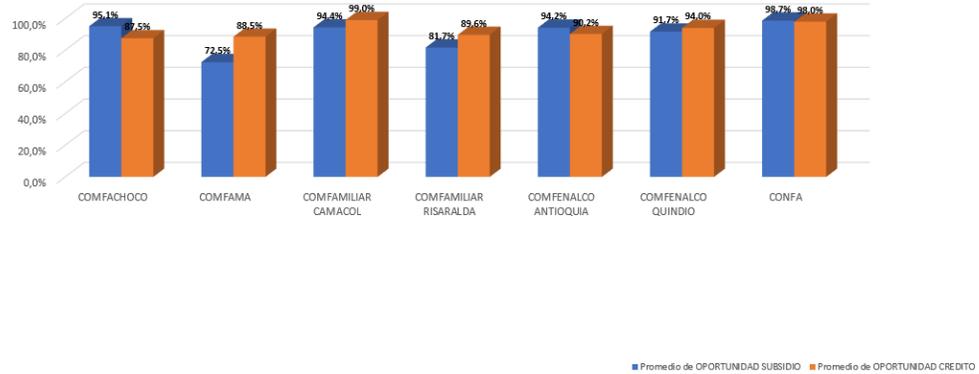
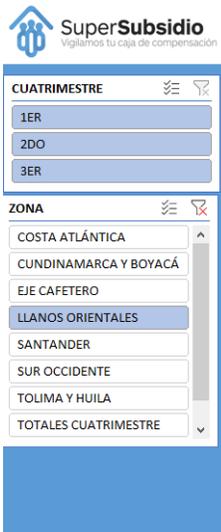
- 1ER
- 2DO
- 3ER

**ZONA**

- COSTA ATLÁNTICA
- CUNDINAMARCA Y BOYACÁ
- EJE CAFETERO
- LLANOS ORIENTALES
- SANTANDER
- SUR OCCIDENTE
- TOLIMA Y HUILA
- TOTALES CUATRIMESTRE

**Oportunidad**

89,7%	<b>PROMEDIO</b>	98,7%	<b>MAXIMO</b>	87,5%	<b>MINIMO</b>
92,4%		99,0%		87,5%	

**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

**CUATRIMESTRE**

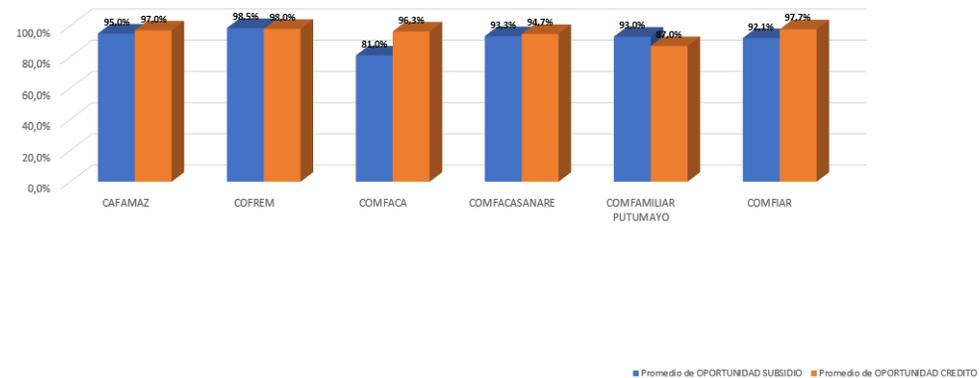
- 1ER
- 2DO
- 3ER

**ZONA**

- COSTA ATLÁNTICA
- CUNDINAMARCA Y BOYACÁ
- EJE CAFETERO
- LLANOS ORIENTALES
- SANTANDER
- SUR OCCIDENTE
- TOLIMA Y HUILA
- TOTALES CUATRIMESTRE

**Oportunidad**

92,2%	<b>PROMEDIO</b>	98,5%	<b>MAXIMO</b>	87,0%	<b>MINIMO</b>
95,1%		98,0%		87,0%	



**ACTA No. 01 DE 2023**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**

**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

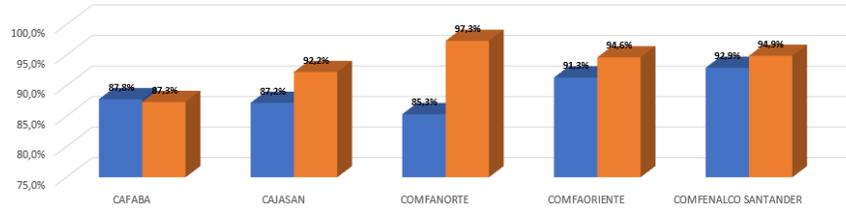
**CUATRIMESTRE**

1ER  
2DO  
3ER

**ZONA**

COSTA ATLÁNTICA  
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ  
EJE CAFETERO  
LLANOS ORIENTALES  
**SANTANDER**  
SUR OCCIDENTE  
TOLIMA Y HUILA  
TOTALES CUATRIMESTRE

<b>Oportunidad</b>	88,9% 93,3%   <b>PROMEDIO</b>	92,9% 97,3%   <b>MAXIMO</b>	87,3% 87,3%   <b>MINIMO</b>
--------------------	----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------



■ Promedio de OPORTUNIDAD SUBSIDIO ■ Promedio de OPORTUNIDAD CREDITO

**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

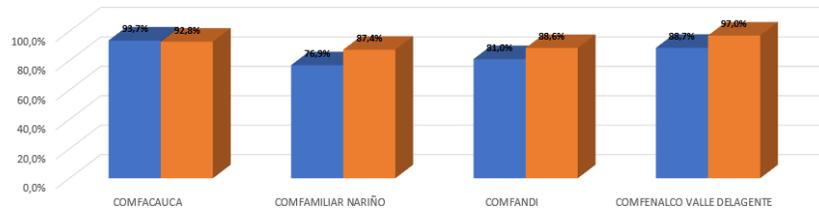
**CUATRIMESTRE**

1ER  
2DO  
3ER

**ZONA**

COSTA ATLÁNTICA  
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ  
EJE CAFETERO  
LLANOS ORIENTALES  
SANTANDER  
**SUR OCCIDENTE**  
TOLIMA Y HUILA  
TOTALES CUATRIMESTRE

<b>Oportunidad</b>	85,0% 91,4%   <b>PROMEDIO</b>	93,7% 97,0%   <b>MAXIMO</b>	87,4% 87,4%   <b>MINIMO</b>
--------------------	----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------



■ Promedio de OPORTUNIDAD SUBSIDIO ■ Promedio de OPORTUNIDAD CREDITO

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



## 5.6. Procedimiento prescripción de subsidio monetario

### Antecedentes

La Superintendencia del Subsidio Familiar, mediante Circular 2020-002 instruyó a la Cajas de Compensación Familiar, respecto a la implementación de lineamientos sobre prescripción de las cuotas monetarias.

En la circular se citó la sentencia C 440 del 25 de mayo de 2011, donde la Corte Constitucional señaló:

“De este modo, el subsidio familiar opera en Colombia, como una prestación laboral, a cargo de los empleadores, mediante un sistema de recaudo y reparto a través de las cajas de compensación familiar. Se desenvuelve dentro del contrato de trabajo, como una prestación obligatoria, establecida en la ley con un componente de solidaridad orientado a brindar protección especial a los trabajadores de más bajos ingresos, en función de las personas que tengan a cargo.”

Así, ha dicho la Corte, el subsidio familiar en Colombia ha buscado beneficiar a los sectores más pobres de la población, estableciendo un sistema de compensación entre los salarios bajos y los altos, dentro de un criterio que mira a la satisfacción de las necesidades básicas del grupo familiar.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

Inicialmente, el subsidio estuvo centrado en el componente monetario que se reconoce al trabajador, en razón de su carga familiar y de unos niveles de ingreso precarios, que le impiden atender en forma satisfactoria las necesidades más apremiantes en alimentación, vestuario, educación y alojamiento. En esa dimensión, ha dicho la Corte, el sistema de subsidio familiar es un mecanismo de redistribución del ingreso.”

De igual forma señaló la circular que, a través de la Oficina de Protección al Usuario y acorde con la información arrojada por nuestro sistema de información, para la fecha de expedición de la circular se había incrementado el número de quejas y reclamos de los trabajadores relacionadas con la cuota monetaria y tarjetas de afiliación, situación que aún hoy permanece.

Que se pudo establecer:

- Inconsistencias en el uso del lenguaje
- incumplimiento a la normatividad
- Vacíos en los procesos y procedimientos de divulgación y promoción de derechos y deberes de los afiliados.

De igual forma se establecieron directrices sobre el carné de afiliación y prohibiciones de la caja de compensación para con la cuota monetaria.

Pero lo más importante, se señaló que se debía adoptar un procedimiento que garantizará el debido proceso para prescribir las cuotas, que ese proceso debía **ser notificado directamente al trabajador** utilizando el procedimiento que establece el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo en el capítulo correspondiente a notificaciones.

Que la prescripción debe versar sobre los subsidios girados no pagados y no sobre aquellos que la Corporación haya pagado a través de sus diferentes medios de pago.

Y sobre los medios de pago señaló la autonomía de las cajas para pagar el subsidio familiar y que se entiende como las tarjeta multiservicios y/o integral, son que identifica al trabajador afiliado, que se usa como carné de afiliación y que además tiene diferentes bolsillos para que puedan utilizar los programas, servicios y algunos beneficios que otorgan las diferentes Corporaciones y que estos medios deben garantizar que efectivamente al trabajador se le paga la cuota monetaria y por ende dicho trabajador la reclama y/o recibe.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**En conclusión:**

*"(...)Las Cajas de Compensación Familiar deben implementar el procedimiento para declarar la prescripción de los subsidios monetarios puestos a disposición del trabajador y no cobrados y no sobre aquellos que la corporación haya efectivamente pagado a través de los diferentes medios establecidos para hacerlo, garantizando en todo momento el debido proceso del trabajador, lo que incluye el derecho a ser notificado directamente según el procedimiento que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el capítulo correspondiente a notificaciones.*

*El procedimiento para declarar la prescripción debe ser aprobado por el consejo directivo de las Cajas de Compensación Familiar, incluido dentro del sistema de gestión de calidad, publicado en los portales corporativos y hacer parte de la información que se le entregue a cada trabajador beneficiario. (...)"*

*"(...) Las Cajas de Compensación Familiar tendrán un término de dos (2) meses, contados a partir de la fecha de publicación de la presente Circular, para adoptar el procedimiento mediante el cual se puede declarar la prescripción de los subsidios monetarios puestos a disposición y no cobrados por el trabajador.*

*Una vez adoptado el procedimiento para declarar la prescripción, éste deberá ser remitido a la Oficina de Protección al Usuario de esta Superintendencia para su seguimiento. (...)"*

- Revisión procesos y procedimientos

La fecha del presente COMTAC, se revisaron los procedimientos de las 43 cajas de compensación familiar y fueron enviadas igual número de comunicaciones.

Para este trimestre se revisará las correcciones a las observaciones presentadas.

- Observaciones

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

- En cuanto a los objetivos planteados por las cajas de compensación se observó que no se tuvo en cuenta el texto completo de la circular, es decir el garantizar el debido proceso:

Objetivo: *“establecer los lineamientos para realizar el reintegro de los valores de los subsidios prescritos en un término de tres (3) años”.*

- Alcance: Este debe determinar los límites de aplicación del **procedimiento**:
  - Aplica para un convenio entre la caja de compensación familiar y una entidad financiera, situación que es completamente descontextualizada.
  - Aplica principalmente para el departamento de subsidio.
  - Dando inicio a la validación en el sistema finalizando con la disminución del saldo de la Tarjeta.
  - Inicia verificando el valor total prescrito y finaliza con la notificación de prescripción al afiliado
- La circular fue expedida en el año 2020 y el procedimiento remitido era de 2015.
- No se encontró dentro de su portal corporativo la publicación del procedimiento.
- La publicación de la prescripción de la cuota monetaria no estaba actualizada, algunas de 2021.
- Todas presentan un acápite de definiciones, pero ninguna aborda el fenómeno de la prescripción, no define, ni explica al trabajador en que consiste la extinción de un derecho por el paso del tiempo, no se ocupa en aclarar términos para que el trabajador se empodere de sus derechos y pueda comprender su papel activo en el cobro de las cuotas monetarias puestas a su disposición a efectos de interrumpir el término de la prescripción y de no perder las cuotas monetarias no cobradas por aquel.
- No se hace uso del lenguaje claro
- No establece con claridad las etapas que deben surtirse para asegurarle al ciudadano el ejercicio de su derecho fundamental al debido proceso
- No conceden recursos.
- No notifican al trabajador

### Procedimiento sugerido

De acuerdo con las observaciones realizadas por el Ente de Inspección, Vigilancia y Control, se está solicitando ajustar el procedimiento que incorpore las diferentes etapas que garanticen el debido proceso al trabajador afiliado y únicamente ante el evento de que las cuotas monetarias sean puestas a disposición del trabajador para que este las redima

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

o efectúe su cobro, no para las cuotas monetarias pagadas por cuanto ese dinero ingresó efectivamente en el patrimonio del trabajador y no es susceptible de afectarse con el fenómeno de la prescripción; las etapas mínimas que ha de contener el procedimiento son:

**A) Etapa preliminar:**

Se debe establecer el procedimiento para la revisión de los subsidios a prescribir, individualizando a cada trabajador, estableciendo el monto y periodo de las cuotas monetarias a prescribir.

Se debe señalar las actividades a desarrollar, el responsable y las evidencias debidamente documentadas, dispuestas por la Caja de Compensación Familiar en cualquier momento para ser revisadas por parte de este Ente de Inspección, Vigilancia y Control o del trabajador afectado.

Cada procedimiento es individual, sin embargo, la relación que se publica en la página web puede ser grupal.

**B) Comunicación formal al trabajador(a)**

Una vez identificadas las cuotas próximas a prescribir, se enviará una comunicación al trabajador(a), que deberá contener como mínimo:

- Nombre completo del trabajador
- Documento y número de identificación
- Personas a cargo debidamente identificadas
- Cuotas próximas a prescribir
- **Término otorgado para cobrar las cuotas monetarias relacionadas**

Esta comunicación debe ser motivada y debe explicar de manera clara, contundente y suficiente al trabajador (a) en qué consiste la prescripción y la razón por la cual las cuotas monetarias que se le relacionan en la comunicación son susceptibles de afectarse con el fenómeno de la prescripción.

En la comunicación se le otorgará al trabajador(a) el término en días hábiles, para que realice el cobro de las cuotas monetarias relacionadas en la comunicación, o para que se acerque a la Caja de Compensación Familiar a exponer los motivos por los cuales no ha podido hacer efectivo el cobro de las cuotas monetarias, y en consecuencia proceda a realizar el cobro de las cuotas.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

Se debe dar la oportunidad de recibir la asesoría por parte de la caja de compensación familiar, esto debe indicarse en la comunicación.

### **C) Notificación de la comunicación**

La comunicación donde se informe al trabajador de las cuotas monetarias próximas a prescribir, deberá ser debidamente notificada.

La forma de notificación deberá constar en el procedimiento y deben contemplar los medios electrónicos como (1) Correo electrónico suministrado por el trabajador, (2) Mensaje de datos al número celular proporcionado por el trabajador y/o (3) WhatsApp, en caso de que el trabajador tenga habilitada y autorizada esta aplicación o red social.

De igual forma, se debe establecer el procedimiento a seguir en caso de que el trabajador no tenga correo electrónico, ni que exista la posibilidad de enviarle mensaje de datos o WhatsApp a su número de teléfono celular.

Para todos los casos, se deberá dejar documentado el medio por el cual se notificó la comunicación.

### **D) Comunicación al empleador**

Simultáneamente, se debe remitir la comunicación al empleador, donde se informe lo concerniente a la prescripción de las cuotas monetarias, pues no se debe olvidar que el empleador está pagando una prestación denominada subsidio familiar a través de la caja de compensación familiar.

La comunicación debe contener como mínimo.

- E) Identificación de la empresa
- F) Representante legal
- G) NIT
- H) Nombre del trabajador
- I) Identificación del trabajador
- J) Número de cuotas a prescribir
- K) Término otorgado para cobrar las cuotas monetarias relacionadas

### **E) Vencimiento del término sin comparecencia del trabajador(a) y pronunciamiento**

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

En el evento en que el término otorgado por la Caja de Compensación Familiar para el cobro se haya vencido sin la comparecencia del trabajador(a), además de la constancia correspondiente, la caja de compensación determinará la prescripción por medio de acuerdo, resolución, acta, o auto, donde se identifique al trabajador, el número de beneficiarios, las cuotas a prescribir y se le advierte que las cuotas monetarias relacionadas están afectadas con el fenómeno de la prescripción extintiva, así como los recursos a que tiene derecho.

La decisión adoptada se notificará en los términos establecidos en el procedimiento adoptado.

### **F) Recursos.**

El procedimiento adoptado deberá contener los recursos a que tiene derecho a interponer el trabajador (a) y el término para interponerlo.

La decisión que se adopte deberá ser debidamente notificada al trabajador(a).

### **G) Finalización del proceso**

La Caja de Compensación Familiar deberá crear, por cada trabajador, un expediente, que puede ser virtual, en donde conste el inicio y la finalización del procedimiento, con todas las actuaciones adelantadas, las constancias de notificación y los recursos que se hayan interpuesto.

En consecuencia, se deberá adecuar el manual en la forma indicada, sobre todo, estableciendo los mínimos que debe contener el procedimiento con el fin de garantizar al trabajador el debido proceso y el derecho a la defensa y deberá remitirlo para su revisión a más tardar dentro del mes siguiente al recibo de esta comunicación.

### **H) Cajas a Destacar**

Se destaca el procedimiento presentado por las cajas de compensación familiar Cajasán y Comfama.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

## 5.7 INFORMES SISTEMA GERENCIAL DE INFORMACIÓN (SIGER)

### Antecedentes

- En atención a la directriz impartida por el Superintendente del Subsidio Familiar en la Circular 008 de 2020, hoy compilada en el capítulo 9 de la circular Única, respecto al cumplimiento a los 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 para el reporte de datos, la Oficina de Protección al Usuario realiza la revisión de la información entregada por cada una de las Cajas De Compensación Familiar .
- Dentro del revisión realizada por la Oficina de Protección al Usuario, se descarga y consolida la información reportada por las corporaciones con el fin de analizar los comportamientos de las PQRSF por zona, Caja de compensación, tipo, categoría, identificar falencias, en la información reportada y establecer el resultado óptimo para los indicadores de satisfacción y oportunidad.
- Así las cosas, la Oficina de Protección al Usuario para la vigencia 2022, evidenció que las Corporaciones no reportan la información en los periodos estipulados, no se reporta información con las características del anexo técnico, no reportan toda la información solicitada.
- Se consideró pertinente presentar la información preliminar, mostrando los hallazgos en cada una de las siete (7) zonas, en las cuarenta y tres (43) cajas de compensación y los dos (2) Informes reportados por las corporaciones.

#### - De la revisión de los reportes

Teniendo en cuenta la información que se solicitó por medio del anexo técnico en cada uno de los informes se procede a realizar la revisión así

#### - Información peticiones, quejas y reclamos

Los derechos de petición son un derecho fundamental y un mecanismo de participación de la ciudadanía, razón por la cual las PQR deben ser insumo para identificar las debilidades

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

del servicio y planear las acciones de mejoramiento al interior de las Cajas de Compensación Familiar.

Inicialmente cada Caja de Compensación Familiar realizará un reporte global (es decir teniendo en cuenta las tres modalidades de derechos de petición) de los siguientes aspectos:

Dato	Descripción	Tipo Dato	Longitud Máxima
Código de la Modalidad de derecho de petición	Registre el código de la modalidad del derecho de petición. <b>Campo obligatorio</b>	Tabla 99: MODALIDAD DERECHO DE PETICIÓN  Alfanumérico	1
Mes correspondiente al trámite de la Peticiones, Quejas y Reclamos	Mes en el cual se está reportando cada una de las Peticiones, Quejas y Reclamos. <b>Campo Obligatorio</b>	Tabla 68: MESES Numérico	2
Número de peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y/o felicitaciones.	Cantidad de peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y/o felicitaciones. Sin separador de miles. <b>Campo obligatorio</b>	Numérico	5
Porcentaje de satisfacción	Valor porcentaje es igual al número de usuarios satisfechos en la encuesta, sobre número total de usuarios encuestados.  Ejemplo: 10.25 (Dos números enteros, dos números decimales, sin signos adicionales)  La longitud máxima del campo será de 5 caracteres donde se suma el punto de separación.	Decimal	5
Oportunidad de Respuestas	Sumatoria de días de gestión del total de PQRSF cerradas en el periodo dividiendo dicho valor sobre el número total de PQRSF cerradas en el periodo. Dicho valor no debe superar los 15 días	Decimal	4

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

	<p>hábiles para dar cumplimiento a la normatividad vigente.</p> <p>Ejemplo: 8,4 o 13, 3 días</p> <p><b>Campo obligatorio</b></p>		
--	--	--	--

Se consolida la información de todas las cajas de compensación familiar en un archivo y se grafica de acuerdo con lo solicitado:

Para la variable de oportunidad, en la atención, se realiza la claridad a los tiempos dado que para la vigencia 2022 hasta el 31 de junio se podrían tomar hasta 30 días para atender las Peticiones quejas y reclamos interpuestas por la ciudadanía, según las directrices que se emitieron por la emergencia sanitaria y que a partir del primero de julio se tendría como tiempo máximo 15 días.

Así las cosas, la Caja de Compensación Familiar de Córdoba - Comfacor y la Caja de Compensación Familiar de Cafam superan los tiempos de atención oportuna, con 36,14 días y 47,8 días, respectivamente, en cuanto a las demás Corporaciones no superan los 30 días para atender la PQR interpuestas por la ciudadanía.

Dada la modificación a los tiempos de respuesta para el mes de julio, ninguna de las cajas de compensación familiar supera el día 14, teniendo un promedio de respuesta de 4,77 días a nivel general, siendo la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima Cafasur con mayor tiempo de respuesta en 13 días.

Se evidencia que algunas Corporaciones reportan tiempos de atención por debajo de cero (0), lo cual se deberá entrar analizar y generar recomendaciones.

En el indicador de satisfacción no presenta cambios durante la vigencia, aun así, las cajas de compensación familiar presentan inconsistencia en los reportes de información donde cargan datos que no corresponde a un nivel de satisfacción óptimo, para este indicador.

Toda vez que el anexo técnico nos da las características de la información que se debe reportar siendo un número entero y dos números decimales, debido a esto las cajas de compensación no tienen en cuenta estos detalles al generar los reportes.

Para ello, desde la Oficina de Protección al Usuario planteamos realizar reuniones en la próxima vigencia con las áreas o personas encargadas de cargar la información al sistema gerencial de información para unificar criterios.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

En la cantidad de peticiones, quejas y felicitaciones encontramos que algunas cajas de compensación familiar no reportan la información de las tres categorías o que reporta alguna categoría en cero para lo cual relacionamos el siguiente cuadro:

<i>Nombre de la Caja de Compensación Familiar</i>	<i>FELICITACIONES</i>	<i>QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.</i>	<i>SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES</i>
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	No reporta	reporta	reporta
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	No reporta	reporta	No reporta
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	No reporta	reporta	reporta
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	No reporta	reporta	reporta
Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	No reporta	No reporta	reporta
Caja de Compensación Familiar del Choco	No reporta	reporta	reporta
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	No reporta	No reporta	reporta
Caja de Compensación Familiar del Putumayo COMFAMILIAR PUTUMAYO	No reporta	reporta	reporta

Como acción la oficina de protección al usuario plantea realizar reuniones en la próxima vigencia con las áreas o personas encargadas de cargar la información al sistema gerencial de información (SIGER) para unificar criterios.

**- Clasificación de PQR anexo técnico circular externa 0007 de 2019 versión 02**

Posterior al reporte global, se realizará una clasificación detallada de la modalidad del derecho de petición “quejas, reclamos y/o denuncias”, buscando identificar las causas relacionadas a esa tipología frecuente de insatisfacción. Es decir, solo esta modalidad será codificada acorde a la Tabla. 100.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

Dato	Descripción	Tipo Dato	Longitud Máxima
Tipología de la PSQRF	Registre el código de la tipología de la queja, reclamo y/o inconformidad (Sólo se tipificarán las PQR, reportadas en la tabla 99 con el número 2) <b>Campo obligatorio</b>	Tabla 100: TIPOLOGÍA DERECHO DE PETICIÓN Alfanumérico	5
Número de peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y/o felicitaciones	Cantidad de peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y/o felicitaciones. Sin separador de miles. <b>Campo obligatorio</b>	Numérico	5

Así las cosas, para este informe solo se tendrá en cuenta la información clasificada como queja, reclamo o denuncia del informe 4-104B o la información de las peticiones, quejas y reclamos (PQR).

Dada la información se consolidó un archivo donde podemos encontrar a nivel general que la Caja de Compensación Familiar Compensar es la que más reportó quejas reclamos y denuncias para los tres trimestres.

También encontramos Corporaciones que en el informe 4-104B reportan quejas y reclamos, pero en este informe 4-104C no las clasifican, para lo cual genera imprecisiones en la información.

En cuanto a las categorías a nivel general el subsidio monetario prima en cuanto a reclamaciones, seguido por otros los cuales estipulan las cajas de compensación que son los temas de salud, que no están categorizados en la tabla 100.

Para cada una de las zonas se realiza la validación indicando la categoría que tiene cantidad de quejas y reclamos.

Para mejorar la información reportada la Oficina de Protección al Usuario plantea realizar reuniones en la próxima vigencia con las áreas o personas encargadas de cargar la información al sistema gerencial de información (SIGER) para unificar criterios y realizar mesas de concertación para validar las categorías de PQR que se deben incluir en la tabla 100 para los reportes a través del sistema.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

## 5.8 SEMAFORIZACIÓN DE PQRSF Y REPORTE DE CANALES DE ATENCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

Para la Oficina de Protección al Usuario es importante que las cajas de compensación familiar conozcan el comportamiento de las Pqrsf que se tramitan a través de esta dependencia, por lo que, desde el año 2020 implementó una semaforización de las Pqrsf con relación a los afiliados por cada una de las cajas de compensación familiar donde reporta trimestralmente, a través de los informes publicados en la página web, el índice de participación de las Pqrsf por cada una de las Corporaciones.

Esta misma semaforización es presentada al Comité Técnico de Atención e Interacción con la Ciudadanía para que conozcan el comportamiento de las Pqrsf de cada una de las cajas de su zona.

Nombre de la celda	Descripción
N° PQRSF (Periodo)	Numero de Pqrsf de cada caja de compensación familia que registra el aplicativo E-signa en un periodo determinado.
Participación en PQRSF (X)	Es el número de Pqrs dividido en el total de las Pqrsf del periodo determinado.
N° Población a (mes)	Número de afiliados de cada caja de compensación familia que registra en el reporte poblacional publicado en la página web de la SSF.
Participación en Población (Y)	Número de población sobre el total de los afiliados en el mes determinado.
Diferencia (X-Y)	es X menos Y
Índice de participación (IP)	Es la diferencia por cien* sobre Y <b>Rojo:</b> Cuando el IP es mayor a 50. <b>Amarillo:</b> Cuando el IP es menor de 50 y mayor cero. <b>Verde:</b> Cuando el IP es menor a cero.

\*se multiplica por cien para quitar el porcentaje resultado de en decimal

De acuerdo con lo descrito anteriormente, se presentan los resultados desde el 01 de enero del 2022 a 31 de diciembre del 2022, de donde la Oficina de Protección al Usuario recibió 7143 radicados de los cuales 6128 se hizo requerimiento a las cajas de compensación familiar.

De acuerdo con lo presentado en la semaforización, la Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE presento el IP (índice de participación) más alto, debido que su participación de pqr supera en 1,9% la participación de la población afiliada.

De las siete (7) cajas de compensación familiar que tiene el IP por encima del 50, vemos que 3 pertenecen a la Zona de Costa Atlántica, tres (3) a la Zona de C/marca y Boyacá y una a la Zona Eje Cafetero.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

Se discrimina por tipología, las PQRSF que más recurren a la Superintendencia:

Zona		(Todas)
Tipología	↓↑	Total
Servicios sociales		1774
Subsidio monetario		1679
Afiliación		821
Fondos de ley		796
Otros		608
Aportes		400
Aspectos administrativos de las cajas de compensación		192
Debido proceso		99
Subsidio en especie		72
Convenios/Alianzas		35
Ley 1712 de 2014		29
Competencia		29
Pensionados		19
Total general		6553

Se observa en la tabla anterior que la ciudadanía para la vigencia 2022 recurrió principalmente a la Superintendencia por temas de los servicios sociales que presta las cajas de compensación familiar, en segundo lugar, por subsidio monetario, y en tercera medida la afiliación, el tema otros para esta vigencia se ubicó en el quinto lugar siendo esto factores para analizar.

## 6. INFORME PLANES DE MEJORAMIENTO, SEGUIMIENTOS PROTOCOLOS

### Antecedentes

En cumplimiento de la Circular 08 de 2020, las Cajas de Compensación Familiar remitieron a la Oficina de Protección al Usuario, los protocolos de atención de los diferentes canales que ha dispuesto para atender a los trabajadores y empresas afiliadas, y en general a la ciudadanía.

Estos protocolos son los lineamientos que deben cumplir las Cajas de Compensación para realizar un proceso de atención, con altos estándares de calidad y aumentar así, la satisfacción de los trabajadores.

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia realizó un seguimiento al cumplimiento de las políticas y lineamientos adoptados por las cajas de compensación familiar, llevando a cabo llamadas a las líneas de atención (PBX, línea gratuita y call center)

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

e interactuó con el chat o el chat bot, con el fin de verificar la aprehensión y observancia de lo descrito en los documentos presentados.

Posteriormente, se convocó a cada una de las cajas de compensación familiar a mesas de trabajo, con el fin de darles a conocer las situaciones encontradas al momento de realizar el seguimiento. La última mesa de trabajo en noviembre de 2022.

De las mesas de trabajo realizadas se desprendió que debían presentarse planes de mejoramiento dentro de los 15 días siguientes a la fecha de las mesas de trabajo.

### Planes de mejoramiento

Se presentaron en total 41 planes de mejoramiento, que fueron revisados por la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Igual número de oficios se remitieron a las cajas de compensación familiar.

Se presenta novedad con la Caja de Compensación Familiar Camacol, teniendo en cuenta la fusión que se llevó a cabo con la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia. Se revisó el plan de mejoramiento, cerrando el ciclo con la Corporación.

No requirieron de plan de mejoramiento las Cajas de Compensación Familiar Comfacundi y Comfama, para ellas nuestra exaltación.

### Observaciones

**Cumplimiento en la entrega:** A pesar de la instrucción recibida en las mesas de trabajo, de las comunicaciones enviadas, y de la información presentada en el COMTAC de diciembre de 2022, la Oficina de Protección al Usuario recibió planes de mejoramiento hasta el mes de marzo de 2023.

### De lo encontrado:

- Lo planes de mejoramiento no están estructurados, donde se plantee una acción con actividades a desarrollar, responsable y fechas de ejecución.
- Las acciones no corresponden a las situaciones encontradas.
- Algunas de las acciones de las mejoras propuestas no es posible medirlas, verbos como concientizar, socializar.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

- No remitieron soportes que permitan corroborar la ejecución de la acción de mejora planteada.
- Presentaron un correo escueto donde se pretendía que se tuviera como un plan de mejoramiento.
- Iniciaron procesos disciplinarios en contra de las personas que atendieron la llamada de la Superintendencia a pesar de ser advertidos para que no se tomara represalias.
- No incluyeron en el plan de mejoramiento la aplicación de la ley de habeas data.
- No incluyeron en las capacitaciones el tema de normatividad del subsidio familia.
- En cuanto a la forma: presentan planes de mejoramiento con faltas ortográficas y de redacción.
- Dentro de las respuestas a los planes de mejoramiento se percibió una actitud a la defensiva y no en pro de mejorar el funcionamiento de los canales de atención.
  
- **Seguimiento**

Teniendo en cuenta que las cajas de compensación remitieron los planes de mejoramiento y recibieron las comunicaciones con las observaciones, a partir del primero de abril se recibieran las respuestas.

De igual forma es preciso recalca que también a partir de esa fecha se continuará con la verificación del cumplimiento del protocolo y por supuesto con las mejoras propuestas, sin dejar de lado la aplicación de la norma.

## **7. SEGUIMIENTO A CIRCULAR 08 DE 2020 (CIRCULAR ÚNICA): RESPUESTAS A LA SUPERINTENDENCIA.**

En atención a la directriz impartida mediante la circular 008 de 2020, esto en lo que corresponde a las características de las respuestas que deben proporcionar las Cajas de Compensación Familiar a los requerimientos que realiza el Ente de Inspección, Vigilancia y Control.

Así las cosas se explicaron de manera amplia y suficiente cada una de las características de las respuestas, así:

Las peticiones deben ser atendidas completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumpliendo los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina, para lo cual las respuestas a peticiones emitidas por las Cajas de Compensación Familiar deben seguir los siguientes lineamientos:

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

.5.1 Oportunidad La respuesta debe ser oportuna. Debe responderse en los términos fijados por ley, siguiendo los lineamientos de prioridad establecidos por la Política de Atención al Ciudadano de cada Caja.

9.5.2 Calidad La respuesta debe emitirse con calidad, velando porque se resuelvan de fondo la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado; esto, independientemente, de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.

9.5.3 Desarrollo Completo La respuesta debe ser completa. Debe desarrollar todos los puntos relacionados por el peticionario.

9.5.4 Claridad Se debe tener en cuenta que, el lenguaje claro: • Mejora la comunicación con el afiliado. • Aumenta la confianza en la Caja de Compensación Familiar. • Reduce costos. • Reduce errores y aclaraciones innecesarias. • Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos. • Promueve la transparencia y el acceso a la información. • Facilita el control de la gestión de la Caja. • Fomenta la participación ciudadana. • Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones. • Permite cumplir con los principios de transparencia, calidad de la información y divulgación proactiva de la misma. Con lo anterior en mente, la respuesta debe ser clara. Debe contener argumentos comprensibles y razonables, a través del uso de lenguaje sencillo (sin tecnicismos), debe permitir al peticionario entender el porqué del comportamiento de la Caja, independientemente de que esté o no de acuerdo con la actuación finalmente tomada sobre lo pedido.

Se debe utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.

Para la respuesta a las peticiones, las Cajas de Compensación deben: • Identificar los temas o contenidos que se quieren informar. • Tener en cuenta la realidad del peticionario, como la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto. • Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos. • Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado. • No siempre se puede dar al peticionario la respuesta esperada, por lo anterior, cuando se niegue una solicitud debe expresarse claramente y sin rodeos, pero siendo precisos en la explicación. • Es importante que el peticionario entienda la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

9.5.5 Precisión e Idoneidad Es decir, el documento debe ser recibido, revisado, analizado y gestionado por personal idóneo con el tema solicitado por el usuario y dar una respuesta exacta y rigurosa.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

9.5.6 Congruencia Debe existir relación entre lo respondido y lo solicitado, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

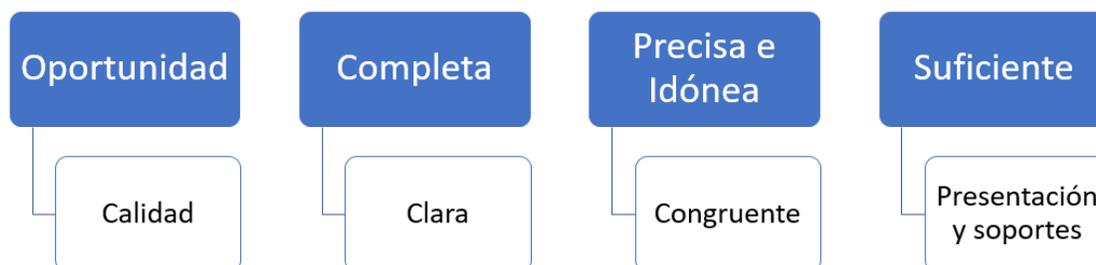
9.5.7 Suficiencia La respuesta debe resolver materialmente la petición y atienda los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones presentadas por el peticionario.

### 9.5.8 Soporte Correcto

La respuesta debe incluir los soportes y documentos anexos a que haya lugar, los cuales deben ser legibles, es decir, en alta definición, donde se detalle perfectamente las pruebas que pretenden demostrar.

9.5.9 Presentación Correcta Las respuestas deben incluir logo, conservando la imagen corporativa de cada una de las Cajas de Compensación, firmada, con los datos o canales de contacto, o si se requiere alguna aclaración o ampliación indicando las opciones de consulta. Además, debe informar claramente dirección, teléfono (s) y horarios de atención de la Caja, en caso de ser requerido. La firma puede ser manuscrita o digital definida por la Caja de Compensación Familiar.

## Seguimiento Circular 008 de 2020 – Características de la respuesta.



ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

De otra parte, se dio a conocer a los miembros del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano, una de las respuestas proporcionadas por la Caja de Compensación Familiar, Comfamiliar Risaralda, donde se logró identificar falencias como: incongruencia en la respuesta, no se responde de fondo a la solicitud del peticionario, se cita normatividad sin revisar la pertinencia de la misma para la respuesta, no se cuida la presentación, el texto se encuentra sin justificación, se observó faltas en la redacción, ortografía y signos de puntuación.

**¿Qué tal si revisamos una respuesta ?**

1. La Solicitud
2. Requerimiento a la Caja de Compensación Familiar.
3. Respuesta de la Caja de Compensación Familiar.
4. Mesas de Trabajo.
5. Respuesta Definitiva.



**DÍA VIERNES 24 DE MARZO**

1. **Exposición: Accesibilidad personas con Discapacidad, Dr. Oscar Cortés Cristancho.**

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**ÓSCAR SAÚL CORTÉS CRISTANCHO**



Contratista del despacho de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Comunicador Social periodista, en estudios políticos, Especialista en políticas públicas poblacionales, Administración y gerencia deportiva.

Derechos Humanos, Estocolmo Suecia.

Experto en desarrollo inclusivo y asuntos de Discapacidad.

Líder del movimiento social de discapacidad de Colombia, Especialista en lenguaje periodístico para incluir con justicia y equidad a las personas con discapacidad y sus familias.

Se inicia la presentación preguntando a todos los miembros del COMTAC que conoce cada uno de discapacidad. Posteriormente se indaga frente a las expectativas de la charla y si conocemos a alguien con discapacidad.

Perdonadlo, es imposible que muera.

Perdonadlo es imposible, que muera.

**Conclusión:** Las palabras tienen poder, las palabras son determinantes.

Es probable que la mayor parte de la población tenga una discapacidad Sico-social.

**Definición de discapacidad:** Toda restricción permanente que está en una persona y que le impide participar, interactuar y hacer las cosas como las hacen otras personas y no es transitoria. Discapacidad es un adjetivo calificativo que se usa en singular.

En el 2006 se pusieron de acuerdo en el término: Persona con discapacidad o sin discapacidad.

La condición se relaciona con las personas que experimentan un cambio. Ej. Padres o madres que tienen hijos con discapacidad

La expresión “situación” se refiere a un estado transitorio.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

La ley 361 de 1997, Se establecen mecanismos de integración social con limitación. Ley 1752 de 2015, Tiene por objeto sancionar penalmente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.

Ley 1346 del 2009, Por medio de la cual se aprueba la „Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Ley 1618 del 2013, Tiene por objetivo garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, de acciones afirmativas, de ajustes razonables y de la eliminación de toda forma de discriminación por razón de discapacidad.

El 15% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad y en Colombia este representa el 7,1%.

La discapacidad se clasifica en:

1. Discapacidad física
2. Discapacidad visual (ceguera total o parcial)
3. Discapacidad auditiva
4. Discapacidad Sico-social (hiperactividad diagnosticada,
5. Discapacidad cognitiva o intelectual (Autistas, personas con dificultades en estructuras mentales)
6. Discapacidad sordoceguera
7. Discapacidad múltiple. (Combinación de dos o más discapacidades)

Accesibilidad: No es solamente lo físico y es derecho fundamental integre e integral, conectada con la palabra con acceso. Lo anterior está conectado con el tener o no barreras, empezar por barreras actitudinales y físicas.

Se recomienda empezar por lo visual 42% aproximadamente, físico, auditiva, múltiple, cognitiva, sordoceguera y sicosocial.

Referencias frente ajustes razonables y adaptación de servicios:

- Federación 11 de España

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

- FENASCOL
- Unidad de víctimas
- Estándar AA para lo digital
- SURCOE para sordo ciegos

En los servicios se realiza la evaluación y funcionalidad de los servicios, dónde se realiza de manera gradual ir transformando el entorno físico y es donde empieza por el entorno físico.

El diagnostico se realiza con personas con discapacidad para evaluar el servicio.

En señalética “Prioridad, niños, embarazadas, adultos, personas con discapacidad” Finalmente, se realiza intervención por parte de FENASCOL quien comparte con el comité el servicio “Servir”, una herramienta para contar con el servicio de traductor o interprete de lengua de señas.

## 2. ACCIÓN DE TUTELA

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia, presenta la acción de tutela promovida contra la Caja de Compensación Compensar, relacionada con el reconocimiento del derecho a la intimidad y a la no discriminación de género.

**JUZGADO:** TREINTA (30) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ

**ACCIONANTE:** JUAN SEBASTIÁN ARÉVALO

**ACCIONADO:** CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR

## DERECHOS FUNDAMENTALES AMPARADOS

Dignidad humana, libre desarrollo de la personalidad, intimidad y no discriminación del género o sexo.

## HECHOS

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

El señor JUAN SEBASTIÁN ARÉVALO, refirió que el 23 de septiembre de 2022, junto a su pareja sentimental el señor EDILBERTO REY BERNAL, fueron recriminadas por empleado que se presentó como administrador de la piscina olímpica número 2 de la sede avenida 68 ubicada en la Ak 68 # 49A – 47 de la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR, para cuyo uso de prácticas libres, canceló la suma de veinticuatro mil pesos (\$24.000) en el horario comprendido de 10 a 11 de la mañana, empleado que en el momento de alistarse en los vestieros para su salida, solicitó hablar afuera y que no era nada malo, luego al salir de allí junto a la recepción de la piscina y frente a trabajadores y visitantes afirmó que: « le habían alertado de actos que habían ocurrido al interior de la piscina y en los vestieros donde se habían mostrado actos indebidos e indecorosos en frente de niños y de personas de la tercera edad».

El señor JUAN SEBASTIÁN ARÉVALO, señaló que la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR no tiene espacios seguros y sus trabajadores no se encuentran capacitados en razón del género o sexo, además que no presentó reclamación o queja porque siente que ellos no van a hacer nada, si el reglamento discrimina, es claro que todos sus colaboradores también lo hacen, sin mencionar que nunca van a contestar a tiempo.

Por lo anterior, el actor aludió que sintió incomodidad, señalamiento de su orientación sexual, por parte de las personas que allí estaban, además que todos los miraban como si hubiese robado algo, por lo cual señaló al administrador, que eso no era cierto, quien a su vez reiteró que « no se podían hacer esas conductas porque el reglamento de la piscina no lo permite, que no lo volvieran a hacer»; por lo cual, adujo que esa conducta desplegada por COMPENSAR, vulnera sus derechos fundamentales y lo discrimina en razón de género sexo.

## PRETENSIONES

El señor **JUAN SEBASTIÁN ARÉVALO**, solicitó que, en amparo de los derechos fundamentales a la dignidad humana, libre desarrollo de la personalidad, intimidad y no discriminación del género o sexo. invocados, se ordene a la accionada **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR**:

- i) ofrecer disculpas públicamente por el actuar de sus trabajadores;
- ii) realizar jornadas de sensibilización y capacitación a sus trabajadores para evitar tratos discriminatorios en razón del género o sexo;
- iii) generar políticas institucionales (y a hacerlas cumplir) para erradicar conductas que generen tratos discriminatorios en razón del género o sexo;
- iv) Modificar el reglamento de la piscina para que se eviten interpretaciones que no sean contrarias a la libertad de género y sexo;

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

- v) Declarar que existió acto discriminatorio en su contra y del señor **EDILBERTO REY BERNAL** por demostrar públicamente su afecto; y
- vi) iniciar el proceso disciplinario en contra del administrador y de las personas que permitieron los actos discriminatorios descritos en esta acción.

## RESPUESTAS

### CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR (accionada)

Informó que señaló que el 25 de septiembre de 2022, durante la realización de las actividades acuáticas por parte del accionante, los colaboradores de Compensar recibieron quejas verbales de inconformidad de otros usuarios que se encontraban en las instalaciones (piscina) en las que advirtieron supuestos hechos incómodos en el actuar de los accionantes durante su práctica, razón por la cual el gestor de la sede, en aras de atender a las quejas presentadas, procedió a establecer comunicación con el accionante de forma respetuosa, sin presentarse ningún tipo de altercado, encaminada a brindar una recomendación simple sobre los deberes en la sede.

Señaló que en virtud al informe enviado por el gestor de sede, indicó que el *«abordaje a esta situación se realizó de la forma más humana y cordial posible manejando el tema con prudencia y discreción, primando siempre el bienestar colectivo sobre el interés particular»* y que verificados los hechos a través de las cámaras de seguridad, se evidenció que el gestor llevó con total respeto a los accionantes a un lado de la entrada, sin que hubieran más personas alrededor, además que no se hizo mención a la expresión «actos indecorosos», pues reconoce los actos de aprecio como propios al desarrollo del ser humano, sino solo se mencionó el cumplimiento de los deberes propios de los usuarios que ingresan a la sede y que en ningún momento existió algún tipo de reclamo o comunicación alterada entre el colaborador de **COMPENSAR** y el hoy accionante.

Adicionalmente, aseguró que en ningún momento el comportamiento del colaborador obedeció a la orientación sexual del accionante, por el contrario, solo mencionó los derechos y deberes que todos los usuarios sin importar su orientación sexual, ideología, género o raza, deben acreditar en la sede, para el normal desarrollo y funcionamiento.

Destacó que indicar sus colaboradores se encuentran en capacitación constante para lograr una atención idónea e integral, basado en las necesidades del servicio, siempre poniendo de primeras el respeto a sus derechos fundamentales y procurando manejar una convivencia equilibrada entre todos los usuarios, incluyendo a personas con orientación sexual diversa por cuanto, reconocemos la diversidad como parte del desarrollo e identidad de **COMPENSAR**, por lo cual, no comparte que ejecuta actos de discriminación, ya que es contrario a la realidad y al sustento propio de esa entidad.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

Adujo que, no tuvo conocimiento de los hechos que se relatan en la acción de tutela y no recibió ninguna petición o reclamo del accionante, sin embargo, expresó que no han iniciado ningún tipo de represarías o actuaciones que generen incomodidad al accionante. Además afirmó que a la fecha, el accionante omitió escalar ese asunto ante la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR**, radicando la petición correspondiente, y optó por presentar esta acción constitucional, desconociendo el carácter subsidiario de la misma y destacó atender oportunamente las peticiones por lo que, adolece de verdad, lo dicho por el actor respecto a que **COMPENSAR** no brindaría respuesta integral o válida, máxime cuando frente a dicha apreciación no aporta ningún sustento, como quiera que nunca realizó reclamo, queja o petición alguna.

### **SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR (Vinculada)**

Refirió que el accionante omitió acudir ante la gerencia de experiencia del Cliente de la entidad accionada **COMPENSAR**, instancia primordial en la debía y podía ser atendida de manera inmediata su queja, o en su defecto, ante la Oficina de Protección al Usuario OPU de esta Superintendencia, espacios institucionales diseñados para atender y orientar este tipo de situaciones de modo que se pueda brindar una solución ante la inconformidad manifestada, por lo que evidentemente contaba con otros medios de defensa que debía agotar ante de acudir a la instancia constitucional por ser un mecanismo subsidiario. Por lo cual, solicita su desvinculación del trámite tutelar.

### **CONSIDERACIONES DEL JUZGADO**

#### **(i) El derecho al buen nombre y a la honra**

El artículo 15 de la Constitución Política reconoce, entre otros, el derecho que tiene toda persona a su buen nombre y al Estado, según esa misma norma, le corresponde respetarlo y hacerlo respetar.» Este derecho también se protege mediante diversos institutos legales.

La corte constitucional frente a este tema señala que «el control que ejercen diferentes autoridades penales, civiles y disciplinarias, como quiera que, en algunos casos, la lesión del derecho al buen nombre supone consecuencias que interesan a estas disciplinas del derecho. Así mismo, la rectificación, en los términos ya citados (numeral 3.4 supra) resulta ser un mecanismo igualmente idóneo para la tutela efectiva del derecho fundamental al buen nombre, entre otros derechos.

Según la jurisprudencia constitucional, el derecho al buen nombre corresponde a “la reputación o la imagen que de una persona tienen los demás miembros de la comunidad y además constituye el derecho a que no se presenten expresiones ofensivas, oprobiosas,

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

denigrantes, falsas o tendenciosas que generen detrimento de su buen crédito o la pérdida del respeto de su imagen personal».

Por su parte, el derecho a la honra, que regula el artículo 21 de la Constitución, involucra tanto la consideración de la persona en su valor propio, como la de las conductas más íntimas, distintas a aquellas cubiertas por la intimidad personal y familiar. El buen nombre está vinculado con la vida pública de la persona y con la valoración que de ella hace el grupo social, mientras que la honra lo está con aspectos de su vida privada, de allí que esta última se encuentre en estrecha relación con la noción de dignidad humana (sentencia T-121 de 2018)-

### **(ii) El derecho a no ser discriminado**

La jurisprudencia constitucional ha derivado el contenido y alcance del derecho fundamental a no ser discriminado a partir del artículo 13 de la Constitución Política. Esta norma establece, por un lado, la dimensión formal de este derecho, al prescribir que todas las personas deben recibir la misma protección y trato por parte de las autoridades y *«gozan de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica»*.

Por otra parte, señala la dimensión material del derecho a no ser discriminado, al fijar el deber del Estado de promover *«que la igualdad sea real y efectiva»* y adoptar *«medidas a favor de grupos discriminados o marginados»*, por lo que, bajo esta dimensión del derecho, deben tenerse en cuenta las circunstancias y condiciones particulares de las personas y las distintas comunidades y grupos sociales, de tal manera que se logren evidenciar las desventajas en las que se encuentran unos y otros respecto del resto de la sociedad. Lo anterior implica que no todo trato diferenciado es discriminatorio, ya que el Estado debe adoptar acciones a favor de determinados colectivos que por sus particularidades se enfrentan a desventajas y barreras específicas, lo que se ha denominado como *«discriminación positiva o inversa.»*

Por lo tanto, la jurisprudencia constitucional ha establecido que la discriminación es una diferenciación arbitraria, pues carece de una justificación objetiva, razonable y proporcional.

El alto Tribunal Constitucional, en sentencia T-141 de 2017, definió el acto discriminatorio como *«la conducta, actitud o trato que pretende —consciente o inconscientemente— anular, dominar o ignorar a una persona o grupo de personas, con frecuencia apelando a preconcepciones o prejuicios sociales o personales, y que trae como resultado la violación de sus derechos fundamentales, e indicó que el acto discriminatorio contiene los siguientes elementos:*

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

acto discriminatorio. Éste se entiende realizado independientemente de la voluntad de quien lo realiza. (ii) El acto discriminatorio conlleva una actuación violenta en contra del sujeto receptor de la conducta, ya sea de tipo simbólica, física, psicológica, emocional, económica y demás. (iii) El acto discriminatorio se puede identificar a través de los criterios sospechosos de discriminación, los cuales relaciona el artículo 13 constitucional con el sexo, la orientación sexual, la raza, el origen familiar o nacional, la religión, la lengua, la opinión política, entre otros.

A partir de la Sentencia T-691 de 2012, la jurisprudencia ha señalado que, cuando un acto discriminatorio se lleva a cabo frente a un público, esto es, otras personas son espectadores de lo ocurrido, se concreta un escenario de discriminación. Por tanto, en estos casos la persona discriminada se ve expuesta a las miradas de los demás, por lo que «se puede sentir intimidada, reducida o sometida a sensaciones similares por esta exposición social.»<sup>2</sup> evento en el que el juez constitucional debe analizar algunos aspectos para valorar el impacto que un determinado escenario de discriminación puede tener sobre los derechos fundamentales de una persona.

(iii) La discriminación por razón de la orientación sexual diversa Frente a este tópico, la Honorable Corte Constitucional ha señalado que las personas que pertenecientes a la población LGBTI son sujetos de especial protección constitucional, por cuanto se trata de un grupo históricamente marginado y por tanto sometido a una discriminación estructural y ha establecido que, ante «la coincidencia de criterios frente a la situación generalizada de desigualdad y tratamiento diferenciado arbitrario en contra de la población LGBTI, no hay duda alguna sobre el carácter estructural de la discriminación que atraviesan los miembros de la misma, debido a la preponderancia contextual de patrones sexistas y estándares de normalización que tienden a invisibilizar la problemática de la desprotección.»

Adicionalmente, el alto Tribunal Constitucional considera que la orientación sexual se relaciona con los deseos, sentimientos y atracciones sexuales y emocionales que puedan darse entre las personas. En este ámbito pueden presentarse diversas manifestaciones, tales como la heterosexualidad, la homosexualidad, la bisexualidad o la asexualidad, las cuales constituyen expresiones legítimas y constitucionalmente relevantes del derecho al libre desarrollo de la personalidad, sin que sobre ellas pueda presentarse injerencia alguna de agentes externos como el Estado o los particulares.

(iv) Los comportamientos que afectan la tranquilidad en espacios públicos o semipúblicos La Corte Constitucional, en Sentencia T- 00068 de 2021, estableció que «El Código de Policía determina en el artículo 33.2 los comportamientos que afectan la tranquilidad y relaciones respetuosas de las personas en espacios públicos, lugares abiertos al público, o que siendo privados trasciendan a lo público, incluyendo en el literal b: «realizar actos sexuales o de exhibicionismo que generen molestia a la comunidad»; y literal e: «limitar u

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

obstruir las manifestaciones de afecto y cariño que no configuren actos sexuales o de exhibicionismo en razón a la raza, origen nacional o familiar, orientación sexual, identidad de género u otra condición similar».

Así mismo, en el párrafo 2º aclara que «no constituyen actos sexuales o de exhibicionismo los besos o caricias que las personas, sin importar su género, color de piel, orientación sexual o identidad de género, manifiesten como expresiones de cariño, en ejercicio de su derecho al libre desarrollo de la personalidad.»

Por lo cual, la norma de policía prohíbe exclusivamente los actos públicos sexuales o de exhibicionismo, sin que dentro de estas categorías se incluya los besos o las caricias.

Además, la norma hace especial énfasis en que las manifestaciones de afecto deben permitirse sin importar, entre otros criterios, la orientación sexual.

#### **(v) La invisibilización de las personas LGBTI en los espacios públicos y semipúblicos**

En decantada jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, señala que estos casos evidencian un patrón común de discriminación que se presenta en espacios abiertos al público y tiene como objeto a las personas del mismo sexo que tienen manifestaciones públicas de afecto. En muchas ocasiones estos actos discriminatorios son justificados por la presunta incomodidad que causan estas demostraciones de cariño en los demás asistentes del lugar en el que se presentan, o se escudan en la supuesta preocupación por los niños que observan a una pareja del mismo sexo acariciándose o besándose.

De esta manera en sentencia T- 00068 de 2021, la Corte Constitucional señaló: «estas situaciones muestran la forma de discriminación más esencial: la invisibilización. De esta manera se pretende que estas personas pasen desapercibidas ante la sociedad y se vean obligadas a ocultar sus sentimientos y limitarlos exclusivamente a la esfera privada donde no puedan ser vistos, camuflando en ocasiones el desprecio y los prejuicios bajo la aparente preocupación por la tranquilidad de las demás personas o la protección de los niños. Por tanto, la garantía de los derechos de las personas LGBTI parte de que sean visibilizados por la sociedad, de que puedan relacionarse y sentirse reconocidos, aceptados y respetados en los espacios públicos o abiertos al público en las mismas condiciones del resto de personas y no teman exponerse a ser excluidos o recriminados por demostrar su afecto de manera pública».

#### **(vi) Caso concreto**

En el caso sub judice, el señor **JUAN SEBASTIÁN ARÉVALO**, considera que sus derechos fundamentales, a la dignidad humana, libre desarrollo de la personalidad, intimidad y no

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

discriminación del género o sexo, fueron vulnerados, toda vez fue recriminado junto a su compañero sentimental, por personal de la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR**, por realizar manifestaciones públicas de afecto al interior de las instalaciones de la piscina y vistieres, de la sede ubicada en la Ak 68 # 49A – 47, al indicar que *le habían alertado de actos que habían ocurrido al interior de la piscina y en los vistieres donde se habían mostrado actos indebidos e indecorosos en frente de niños y de personas de la tercera edad*».

La accionada **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR**, por su parte, señaló desconocer los hechos de esta acción, hasta que recibió el traslado de la misma, además que no recibió ninguna petición o reclamo del accionante, no obstante, destacó su compromiso social, que no existió discusión ni falta de respeto o a las garantías constitucionales del actor, toda vez que su empleado, tras quejas de usuarios, se acercó de manera discreta y siempre respetuosa al actor y le indicó acatar las reglas de comportamiento en la piscina y vistieres, circunstancia que manifestó corroboró en las cámaras de video. Finalmente, resaltó brindar capacitación permanente a su personal en temas relacionados con servicio al cliente, incluida la población LGTBI pues, dentro de sus principios de la se encuentra los de diversidad e inclusión y el respeto y la empatía hacia todas las personas. Por lo cual solicitó denegar las pretensiones tutelares.

Conforme al contexto fáctico presentado y a la jurisprudencia decantada y señalada previamente, y una vez verificados los elementos materiales de prueba que hacen parte de este trámite constitucional, desde ya, se indicará que se evidencia afectación a los derechos fundamentales del señor **JUAN SEBASTIÁN ARÉVALO**, con fundamento en las siguientes razones:

i) La **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR**, no acreditó la inexistencia del presunto acto discriminatorio contra el señor **JUAN SEBASTIÁN ARÉVALO**, Por lo que resulta insuficiente su mera manifestación y negación de los hechos, pues en este caso una presunción de discriminación, correspondiendo la carga de la prueba a la parte accionada, esto es a la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR**, pues pese a que señaló que verificó las cámaras de seguridad, no realizó aducción de los videos, que permitieran desvirtuar el dicho del actor.

ii) La **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR**, opuso la inexistencia de petición o reclamo alguno por el actor, sin embargo, del expediente se colige que esto no ocurrió, no por no agotar ese conducto, sino que obedeció, -de conformidad a lo manifestado por el señor **JUAN SEBASTIÁN ARÉVALO**- a que se sintió muy afectado al igual que su pareja, por la conducta del empleado – administrador- de la piscina ubicada en la Ak 68 # 49A – 47 y abandonaron el lugar inmediatamente después de que ocurrieron los hechos y no volvieron por temor a exponerse a un re victimización.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

Frente a este tópico, se advierte que no existe obligación por parte del actor a elevar queja o reclamo ante la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR**, como requisito para interponer una acción de tutela por estos hechos, pues esos requerimientos no garantizan fenecer o reparar la vulneración de un derecho fundamental y, en esa medida, no desplazan a la acción de tutela.

iii) La conducta realizada por parte del empleado de la accionada, encaminada a recriminar al actor, con ocasión a realizar manifestaciones públicas de afecto - *actos indebidos e indecorosos en frente de niños y de personas de la tercera edad, los cuales no fueron comprobados*- y prohibirles este comportamiento, llevan a colegir que el señor **JUAN SEBASTIÁN ARÉVALO** y su compañero sentimental, sufrieron un acto de discriminación, circunstancia que además de transgredir sus derechos a la igualdad y a no ser discriminados, constituyó una vulneración a sus derechos al libre desarrollo de la personalidad, intimidad, dignidad humana, pues no se respetó su autonomía para auto determinarse y vivir bajo las garantías establecidas para todos los ciudadanos en la constitución Política, máxime cuando esta población se constituye en sujetos de protección especial.

iv) La **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR**, no acreditó que el comportamiento del accionante viole las normas de policía que prohíben los «*actos sexuales o de exhibicionismo*» en lugares abiertos al público que puedan afectar la convivencia pacífica. Pues, en cualquier caso, no aportó queja o testimonio que dé cuenta del presunto acto indecoroso, pues las manifestaciones públicas de afecto del actor y su pareja sentimental se encuentran dentro de la órbita del ejercicio de sus libertades individuales y también corresponde a su libre desarrollo de la personalidad.

Por lo anterior, se encuentra acreditado la conducta discriminatoria en contra del actor por parte de la accionada, **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR**, pues el sólo hecho que el administrador de la piscina, hubiese requerido al actor y a su compañero sentimental a concurrir a otro lugar con la afirmación de no ser malo, y luego darles a conocer quejas de otros usuarios por presuntos actos indecorosos, que no fueron acreditados, los intimidó, pues según el dicho del actor esa situación fue realizada frente a la recepción de la piscina, ante la presencia de otros trabajadores y usuarios, y no basta sólo indicar que los presuntos actos fueron realizados en presencia de menores o personas de la tercera edad, para cercenar sus derecho fundamentales, circunstancia que no fue desvirtuada por la accionada.

De allí, que no hay salida diferente a acceder al amparo del derecho fundamental invocado, por lo cual se declarará que el señor **JUAN SEBASTIÁN ARÉVALO**, sufrió un acto de discriminación por parte del administrador de la piscina ubicada en la Ak 68 # 49A – 47, de

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR**, con ocasión a manifestar públicamente su afecto y se ordenará a la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR** i) Disponer un espacio apropiado y abierto al público dentro de las instalaciones de la piscina ubicada en la Ak 68 # 49A – 47, en el cual deberán ofrecer disculpas públicas al señor **JUAN SEBASTIÁN ARÉVALO** por los hechos que dieron origen a esta acción de tutela y la vulneración a sus derechos fundamentales; orden que deberá cumplirse dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de esta providencia; ii) Socializar su política institucional a sus empleados y usuarios, concerniente al respeto a los derechos de las personas LGBTI. orden que deberá cumplirse dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de esta providencia.

Ahora bien, frente a las pretensiones encaminadas a modificar el reglamento de la piscina e iniciar el proceso disciplinario en contra del administrador y de las personas que permitieron los actos discriminatorios descritos en esta acción, no están llamadas a prosperar, pues el actor deberá concurrir a los canales de denuncias o quejas dispuestos ante la accionada y/o autoridades competentes, máxime si se tiene en cuenta que se debe realizar el respectivo trámite administrativo disciplinario, donde se respeten los derechos a la defensa y debido proceso de las partes procesales.

**RESUELVE:**

**PRIMERO. CONCEDER PARCIALMENTE**, el amparo de los derechos fundamentales a la dignidad humana, libre desarrollo de la personalidad, intimidad y no discriminación del género o sexo, invocados

**SEGUNDO. DECLARAR** que el señor **JUAN SEBASTIÁN ARÉVALO**, sufrió un acto de discriminación por parte del administrador de la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR**, por el hecho de manifestar públicamente su afecto.

**TERCERO. ORDENAR** a la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR**, disponer un espacio apropiado y abierto al público dentro de las instalaciones de la piscina, en el cual deberán ofrecer disculpas públicas por los hechos que dieron origen a la acción de tutela de la referencia y la vulneración a sus derechos fundamentales; orden que deberá cumplirse dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la providencia.

**CUARTO. ORDENAR** a la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR**, socializar su política institucional a sus empleados y usuarios, concerniente al respeto a los derechos de las personas LGBTI. orden que deberá cumplirse dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de esta providencia.

**QUINTO. NEGAR POR IMPROCEDENTE**, las demás pretensiones invocadas.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

- **COMISIONES DE TRABAJO TAREAS PENDIENTES AÑO 2023**

La Oficina de Protección al Usuario, plantea al COMTAC, la necesidad de conformar subcomisiones de trabajo para tratar los siguientes temas:

- Resarcimiento.
- Trabajadores independientes
- Accesibilidad página web

**Subcomités:**

- Política de resarcimiento - Luz Ángela comfacor
- Accesibilidad - Cafam Laura Indira
- Reunión plataforma - Cafam, Comfandi y Comfaorient
- Revisión tabla 100 -Comfandi Cafam y Risaralda

**Circulares:**

- Independientes: Comfandi, Risaralda,
- Pensionados: Colsubsidio, Cofrem Comfenalco Antioquia, Comfenalco valle Comfamiliar atlántico “Nidia González Cafam”
- Suspensión y expulsión de empresas: Comfenalco Tolima, Nidia González Cafam, Risaralda valida y cuenta
- 

**Fechas de para entrega:**

- Envira actualización datos ccf para entregar el 11 de abril
- Reglamento de comtac: mayo 2
- Matriz reportes comtac: 15 abril
- Tema de cuidadores y pensionados con ministerio de trabajo Dra. Nelly

**Temas propuestos por las cajas:**

- Accesibilidad: página web
- Tratamiento de datos Jacqueline Cofrem // repetir charla comité anterior
- Seguridad de la información: Cafam
- Medición de la satisfacción y sensibilización buenas practicas
- Subsidio desconocimiento de requisitos

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

### Plan De Trabajo

- Protección de datos se retomará nuevamente con Cofrem quien trabajó en el comité anterior tratamiento de datos.
- Para seguridad de información con caso práctico propuesto por Cafam.
- Indagar en cada zona temas de interés para trabajar y temas del encuentro nacional.
- Tema cuidadores y pensionados de la Ley 2225, se retomará con la persona encargada por parte del Ministerio de Trabajo, por parte de la Dra. Nelly con indagar los avances que tenga el ministerio.
- La doctora Nelly aclara la solicitud de información de espacios que se tienen para hacer pedagogía en las empresas.
- Buenas prácticas en temas de medición de satisfacción.
- Revisar estrategias para disminución de consultas o peticiones a través de pedagogía (No reducción de quejas y reclamos).
- En el transcurso de la vigencia se revisarán los temas que surjan y requieran desarrollo a través del Comité técnico de atención e interacción con el ciudadano.
- Se define que el lugar del próximo encuentro del COMTAC será en Neiva. Pendiente por definir fecha del próximo Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano.

### 3. EXPERIENCIA COMFAMILIAR ALTANTICO

Intervención por parte del Departamento de Arquitectura & Diseño de Comfamiliar Atlántico. Arquitecto José A Gonzales



ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**JOSÉ ALFONSO GONZÁLEZ ARIANO**



Arquitecto Proyectista con mas de 17 años de experiencia en las áreas de Diseño Arquitectónico, Administración de Proyectos y Construcción. Amplio conocimiento en CAD y BIM, con experiencia en diseños y construcción industrial, multifamiliar, familiar e institucional.

Desde el 2007 hace parte de la caja de compensación familiar Comfamiliar Atlántico ocupando cargos como: Arquitecto proyectista, diseñador y director de obras, jefe de área de decoración y diseño.

Actualmente se desempeña JEFE DE DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA Y DISEÑO



**Implementación de Soluciones Arquitectónicas Accesibles para una Infraestructura sin Barreras.**

Diseño Universal y Espacios Inclusivos

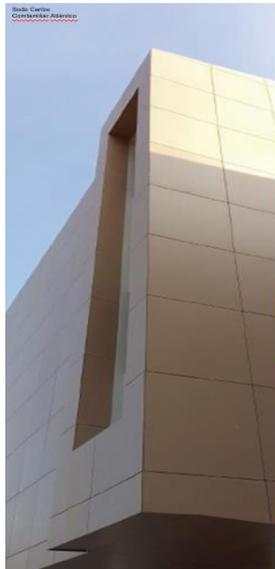
Arq. José A. González A.  
Comfamiliar Atlántico

DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO



GRANDE  
COMO LOS  
SUEÑOS

## ACTA No. 01 DE 2023 COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



### INTRODUCCIÓN

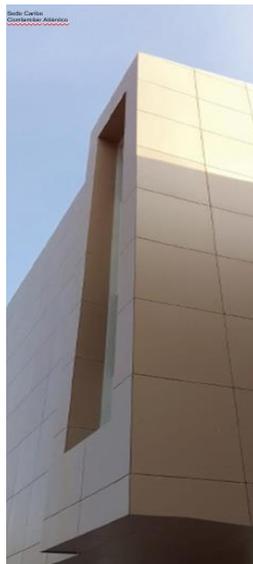
En ésta presentación veremos la importancia de solucionar espacios accesibles que eliminen o eviten las barreras físicas para personas con discapacidad.

Para tal fin se hace referencia al denominado **“diseño universal”** y su implementación en las infraestructuras existentes o en la solución arquitectónica de diseños nuevos.

Esto con el fin de brindar un servicio mas humano y eficiente, que abarque la mayor población posible en el ámbito del derecho humano, estándares internacionales y legislación colombiana.

Como objetivo principal, se propone una estrategia de implementación de dichas soluciones teniendo en cuenta los costos, tecnologías y los diseños espaciales con los estándares para brindar accesibilidad.

DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO



### DISEÑO UNIVERSAL

El concepto de Diseño Universal fue acuñado por el arquitecto Ronald Mace en los años 60 durante sus estudios en la Escuela de Diseño de la Universidad Estatal de Carolina del Norte, y la definió como:

“Productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado”

#### Accesible

- Poder Acceder fácilmente, Comprensible e inteligible.

#### Asequible

- Poder Conseguir o Alcanzar Objetos de manera fácil.

#### Universal

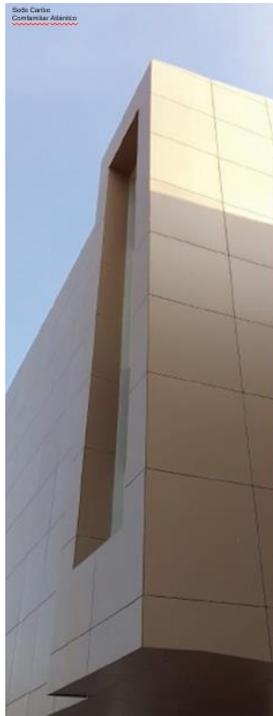
- Soluciones normalizadas y estandarizadas para todos.



DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO



ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



## ¿Que es Discapacidad?

Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo o permanente, que al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.

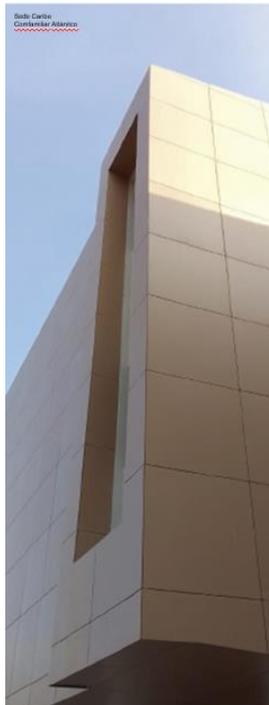
De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Discapacidad es un término general que abarca las **deficiencias**, las **limitaciones** de la actividad y las **restricciones** de la participación.



DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO



GRANDE como tus SUEÑOS



## Tipos de Personas con Discapacidad



DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO



GRANDE como tus SUEÑOS

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



### Personas con Necesidades Especiales en el Diseño Universal

Las personas con Necesidades Especiales es aquella población que por sus características físicas ya sean temporales o permanentes podrían no contar con una discapacidad pero que requieren de necesidades especiales para poder desarrollar sus actividades cotidianas.

- Espacios Suficientes de Maniobra
- Recorridos racionalmente cortos
- Mobiliario
- Fácil Acceso a Servicios
- Tiempos de espera no prolongados
- Aglomeraciones



Mujeres Embarazadas



Tercera Edad



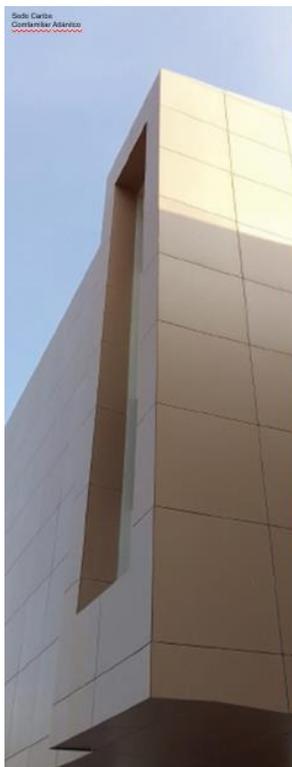
Obesidad



Niños

DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO





### NORMATIVA NACIONAL E INTERNACIONAL

**Ley 762**  
Eliminación de formas de discriminación contra la PcD.

- Concepto de discriminación
- Medidas para eliminar la discriminación

**ONU**  
Se declaran y reconocen Los derechos y la dignidad de las Personas con Discapacidad (PcD)

**2000**

**Ley 1618**  
Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social

- Acceso y Accesibilidad
- Transporte
- Tecnología

**2002**

**2006**

**NTC 6047**

**2009**

**ONU**  
Convención de los PcD

- Accesibilidad
- Libertad de Movimiento
- Vida Política

**Ley 1346**  
Convención sobre los Derechos de los PcD

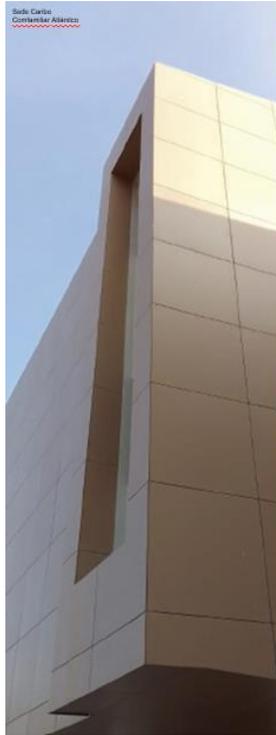
- Medidas de Accesibilidad
- Movilidad Personal
- Educación
- Salud y Trabajo

**2013**

DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO




ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



## LOS 7 CRITERIOS DEL DISEÑO UNIVERSAL

**Uso Universal**  
Igualdad de Uso para todos (Universalidad)

**Intuitivo**  
Diseño fácil de entender, sin complicaciones

**Poco Esfuerzo Físico**  
Soluciones que no requieran de sobreesfuerzos (Accesibilidad)

**Tolerancia para el Error**  
Minimizar el factor de riesgo

**Flexibilidad**  
Diseño con Alternativas de uso

**Perceptible**  
Habilidades sensoriales

**Fácil Alcance**  
Antropometría y Ergonomía (asequibilidad)

DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO






## Factores Determinantes de la Implementación de la Accesibilidad

Factores que determinarán la ejecución de obras civiles y mobiliarios a la hora implementar soluciones de accesibilidad en la infraestructura existente o en diseños nuevos.

- USO**
- ESPACIOS**
- POBLACIÓN**
- COSTO/PRESUPUESTO**
- TIEMPO**

- Determinar el uso y las necesidades del espacio a crear o mejorar
- Determinar las áreas disponibles, sus relaciones y geometrías.
- Determinar el tipo de población a servir y las estadísticas
- Determinar los costos y presupuesto disponible
- Determinar los tiempos y plazos para ejecutar

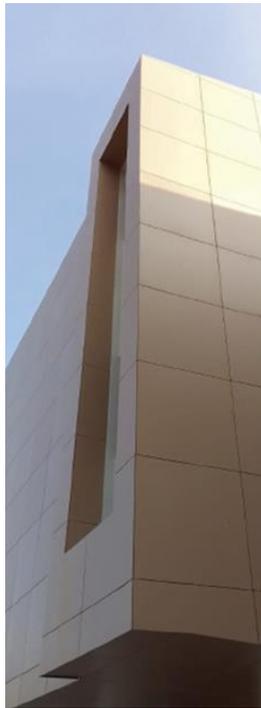
DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO




ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



## Identificación de Barreras

### ¿Qué son las Barreras?

Se denominan Barreras todo impedimento o dificultad física de comunicación o actitudinal que dificulte o impida el libre desarrollo humano de las personas en una condición de discapacidad, afectando la plena integración social de esas personas.

#### ACTITUDINAL

Hace referencia a todos los comentarios y expresiones negativas que se realizan contra una persona discapacitada, en algunos casos con la intención de discriminar, excluir o relegar a ésta población.

#### COMUNICACIÓN

Se presenta cuando no se brinda la información de acuerdo a la necesidad de la persona con discapacidad.

No contar con la capacidad de comunicarse con Lenguajes de Señas o Braille.

#### FÍSICAS

Son aquellos obstáculos físicos que imposibilitan o dificultan la libre movilización, manipulación o alcance de equipos u objetos.

DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO



## Barreras Físicas

Son aquellos obstáculos físicos que imposibilitan o dificultan la libre movilización, manipulación o alcance de equipos u objetos.

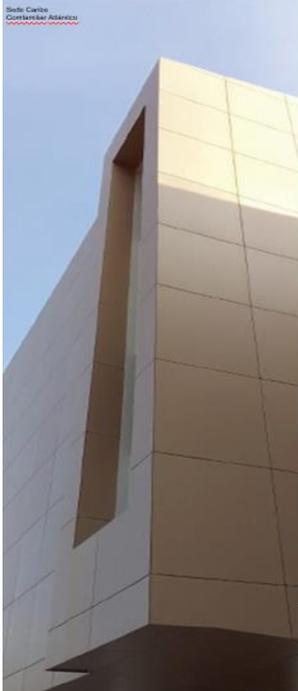


DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO





ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



**1 Soluciones Barreras Físicas**

**RAMPAS**



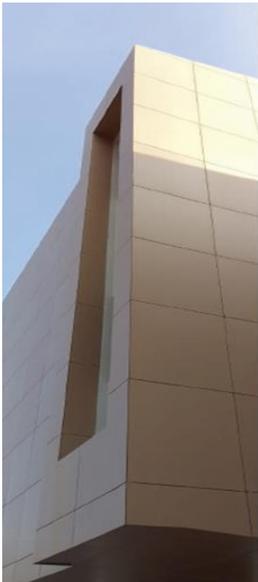






DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO





**1 Soluciones Barreras Físicas**

**Ascensores y Equipos Especiales**







DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO




ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

## 2 Soluciones Barreras Físicas

**PUERTAS Y VANOS**

DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO

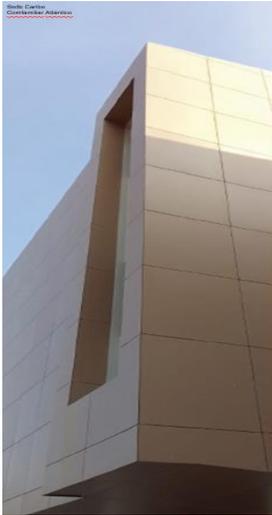
## 3 Soluciones Barreras Físicas

**CORREDORES, ANDENES y CAMINOS**

**PODOTÁCTILES**

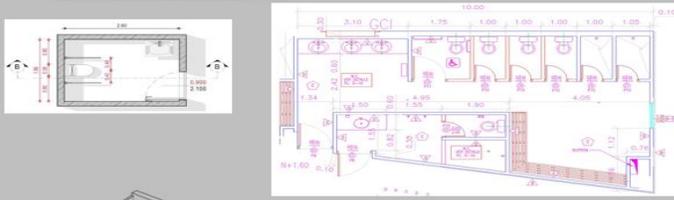
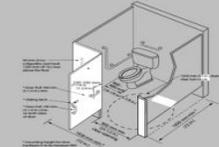
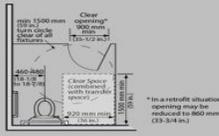
DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



**4 Soluciones Barreras Físicas**

**BAÑOS Y VESTIERES**

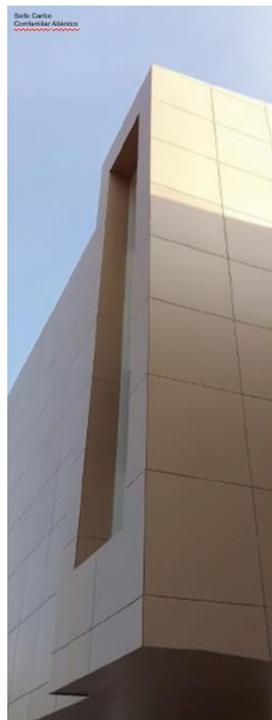




Clear opening for a side transfer: 900 mm (3'-0")

\* In a retrofit situation opening may be reduced to 800 mm (2'-6")

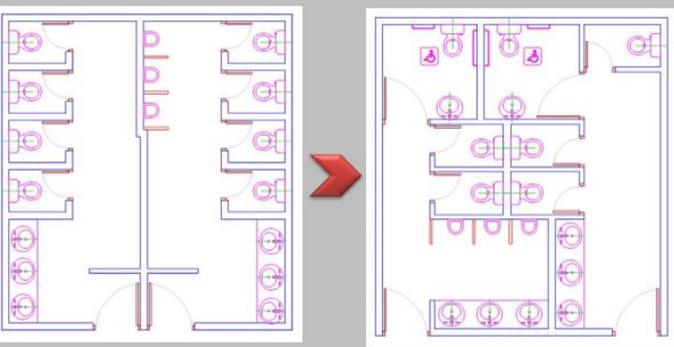
DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO





**4 Soluciones Barreras Físicas**

**BAÑOS Y VESTIERES**



**Baños Autoservicio Turipaná**

DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO




ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

## 4 Soluciones Barreras Físicas

BAÑOS Y VESTIERES

**1**

Módulos Accesibles en Baterías

**2**

Baños Accesibles Independientes

**3**

Baños Mixtos Unisex

**1** Baterías grandes que se puedan Adaptar fácilmente

**2** Cuando se tiene área disponible Y es mas económico que adaptar una batería existente

**3** Cuando no se cuenta con área y el baño o batería no pueda ser adaptado.

DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO

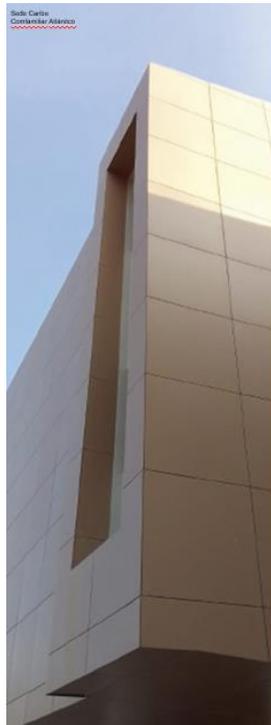
## 5 Soluciones Barreras Físicas

MOBILIARIO

Normador para atención de personas con discapacidad

DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



## 6 Soluciones Barreras Físicas

### Estacionamientos y Otros

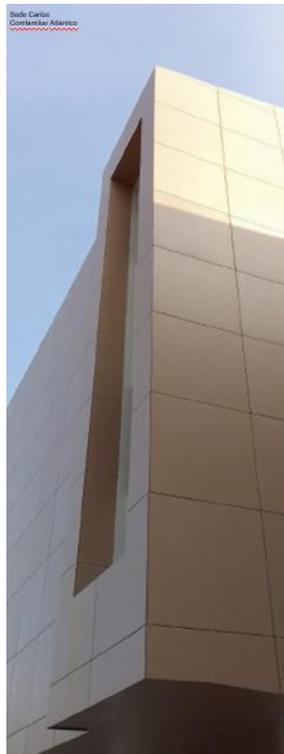
Estacionamientos



Piscinas



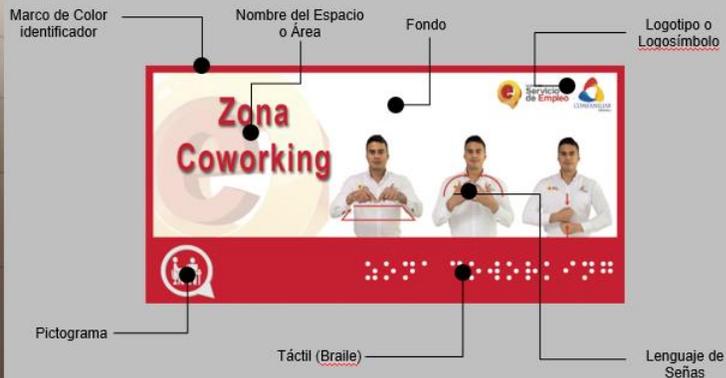
DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO



## Barreras Comunicación

### SEÑALÉTICA

Podemos definir **Señalética** como una técnica comunicacional que, mediante el uso de señales y símbolos icónicos, lingüísticos y cromáticos, orienta y brinda instrucciones sobre cómo debe accionar un individuo o un grupo de personas en un determinado espacio físico.

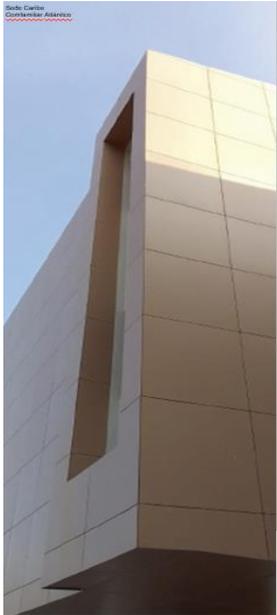


DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO



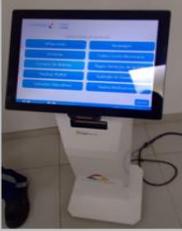


ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



### Barreras Comunicación

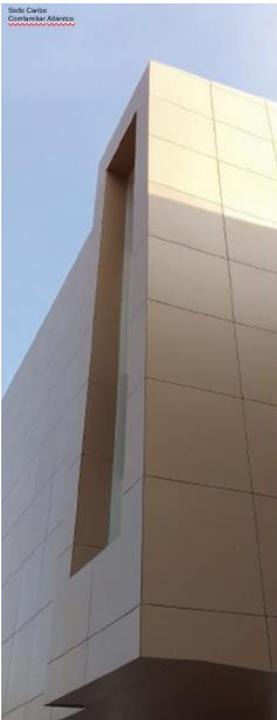
SEÑALETICA






DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO

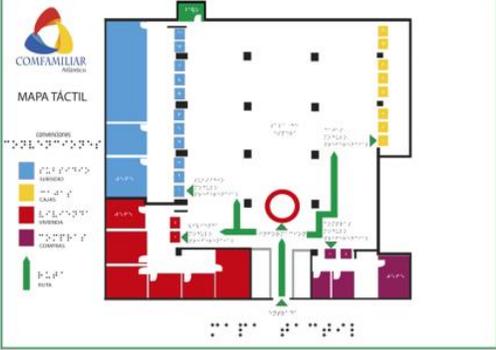


### Barreras Comunicación

SEÑALETICA

Mapa Táctil

DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA & DISEÑO




ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

## 4. Informe de Zonas Cumplimiento Circular 8 de 2020

### 4.1 Zona Sur Occidente

A continuación, se comparte al COMTAC el informe de avance de la zona Sur occidente:

#### ZONA SUROCCIDENTE

Informe de avance Circular 008 SSF



Ite	Tema	Numeral de la Circular	Comfenalco Valle	Comfacauca	Comfamiliar Nariño	Comfandi	Observaciones
		3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	95%	100%	90%	100%	<b>Nariño:</b> En seguimiento actividad de protocolos, actualización de políticas y capacitación en temas de inclusión a todos los colaboradores. <b>Comfenalco Valle:</b> Durante el 2022 se realizó curso de servicio y atención incluyente a personal de cara al cliente. Para el 2023 se capacitará al resto de colaboradores.
		3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	80%	100%	80%	70%	<b>Nariño:</b> En seguimiento plan de trabajo 2022 para dar cumplimiento a lo requerido según la NTC 6047. En la mayoría de las adecuaciones si se cumple con la accesibilidad de las personas con cualquier tipo de discapacidad. Se debe de tener en cuenta los cambios internos del personal, directivos, etc. y con el proceso de intervención es complicado tomar decisiones sobre los recursos de la Corporación para temas de inversión en infraestructura (Decisiones admitivas y financieras). <b>Comfandi:</b> El diagnostico de las sedes se entrega en febrero 2023. El proveedor ya realizó el trabajo en campo de recorrido en los centros regional Cali, Yumbo, Jamundi, y Palmira. Pendiente Buga, Tuluá, Buenaventura, Cartago, Zarzal, Bugalagrande. Se intervendrá en 2023 los centros de atención presencial de Cali y Tuluá. <b>Comfenalco:</b> Se están realizando en el 2023 movimientos en oficinas de atención Cali y adecuaciones físicas en la Torre C e infraestructura en Centros.
		3.8.2 Accesibilidad a páginas web	98%	100%	100%	80%	<b>Comfacauca:</b> Socialización y lanzamiento portal web el 14 y 15 de marzo/2022. <b>Comfandi:</b> Para el cumplimiento de la norma debemos actualizar 21 portales Web a los que les aplica. Para ello estamos trabajando en el caso de negocio que nos permita solicitar los recursos adicionales y hacer una unificación de portales que facilite el mantenimiento y soporte de los mismos. <b>Comfenalco:</b> Se implemento accesibilidad en página principal desde el 2021, para el 2022 se realizó mejoramiento de web corporativa con inversión de \$240 M integrando los aplicativos corporativos y accesibilidad en más de 400 páginas para cumplir con los estándares de los navegadores y necesidades de contenido para población diferencial. En el 2023 se continúa plan de trabajo.
		3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	90%	100%	67%	70%	<b>Comfamiliar Nariño:</b> Plan de trabajo para instalar en los espacios físicos de Comfamiliar Nariño la señalética requerida. Aún se encuentra en toma de decisiones administrativas y financieras por que la caja se encuentra intervenida. Por lo cual es complejo el manejo de los recursos. <b>Comfandi:</b> El diagnostico de las sedes se entrega en febrero 2023. El proveedor ya realizó el trabajo en campo de recorrido en los centros regional Cali, Yumbo, Jamundi, y Palmira. Pendiente Buga, Tuluá, Buenaventura, Cartago, Zarzal, Bugalagrande. Se intervendrá en 2023 los centros de atención presencial de Cali y Tuluá. <b>Comfenalco:</b> Se realizaron recorridos por las sedes y se realizó priorización para el 2021 y en el 2023 se continuara realizando actualización y remplazo en las áreas por tema de presupuesto y las intervenciones en infraestructura.
5	5. Política de resarcimiento	5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	100%	100%	67%	100%	<b>Nariño:</b> Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento
		5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	100%	100%	67%	100%	<b>Nariño:</b> Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento
		5.3 Tipos de resarcimiento	100%	100%	67%	100%	<b>Nariño:</b> Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento
		5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	100%	100%	67%	100%	<b>Nariño:</b> Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento
		5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	100%	100%	67%	100%	<b>Nariño:</b> Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento
5.6 Riesgos	90%	100%	100%	100%	<b>Comfenalco:</b> Se tiene mapa de riesgos, línea de acción (Compensar - resarcir - Reparar) y política de resarcimiento por parte de Jurídico, en el 2023 se realizará seguimiento a la aplicación de los resarcimientos por parte de los servicios. <b>Comfandi:</b> Se realizó revisión de riesgos para definiciones de la política.		
7	7. Capacitación	7. Capacitación	90%	100%	100%	100%	<b>Comfenalco:</b> Realiza curso "Soy Servicio" a más de 450 colaboradores de cara al cliente de Cali y regionales (año 2020). Formación en lengua de señas (2020). Sensibilización en el manejo a PQRSF - Normatividad y criterios de respuesta (año 2020 y 2021). Se realizó curso de Lenguaje Claro (2021). Sensibilización: Estrategia de Diversidad e Inclusión - Servicio y atención incluyente a todos los colaboradores de Comfenalco Valle del Cauca (Nov 2021 Caja + EPS) y charla Comunicación desde la diferencia con la participación de más de 300 colaboradores. <b>Comfandi:</b> Se desarrolla materia "Gerencia de la Experiencia del cliente" en la escuela corporativa. Se desarrolla curso virtual en experiencia del Cliente obligatorio para todos los colaboradores.
<b>Total general</b>			<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>93%</b>	<b>98%</b>	<b>97%</b>

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

4.2. Zona Cundinamarca y Boyacá

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a 31 Diciembre de 2022						Observaciones/Avances
		Colsubsidio	Compensar	Cafam	Comfacundi	Comfaboy	Comcaja	
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	Procesos	100%	100%	100%	80%	100%	100%	<p><b>Cafam</b> es incluyente y atiende a todo tipo de población sin distinción de raza, color, tendencia sexual, religión y brinda la posibilidad de utilizar los servicios que ofrece la Corporación, para esto elaboró tres módulos de capacitación para atención a personas con discapacidad, los cuáles se encuentran en la plataforma moodle, generando certificación.</p> <p><b>Comfacundi:</b> Se encuentra en divulgación y capacitación el Taller "Guía de Atención para personas en condición de discapacidad y población LGTBI" con el fin de brindar una atención adecuada a esta población.</p>
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	95%	100%	100%	80%	100%	100%	<p><b>Cafam</b> cuenta con el simbolográfico de la NTC 6047 en las diferentes sedes donde hay filas para dar atención preferencial a adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con niños en brazos y personas en condición de discapacidad.</p> <p><b>Comfacundi:</b> Para garantizar la accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al Afiliado se encuentra en desarrollo e implementación el Punto de Atención Integral en la CL 53 Chapinero, Bogotá, proyectado para el mes de junio del 2023.</p> <p><b>Colsubsidio:</b> Se garantiza la accesibilidad física en el 95% de las sedes. En las sedes donde no se puede acceder, se baja el servicio para asegurarla.</p>
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	100%	100%	100%	70%	100%	100%	<p><b>Cafam:</b> entregó plan de trabajo y en el 2022 de acuerdo con la resolución 1519 de 2020 del MINTIC, la página web Corporativa cuenta con una calificación AA para dar accesibilidad a personas con discapacidad.</p> <p><b>Comfacundi:</b> El plan de trabajo para la implementación de Accesibilidad web se entregó en la fecha solicitada. Actualmente se encuentra en desarrollo el nuevo sitio web, el cual será ejecutado en su totalidad en el mes de abril 2023.</p> <p><b>Comfaboy:</b> Se inició con la omnicanalidad que recoge las necesidades de comunicación de la caja y su interacción con el usuario.</p> <p><b>COMCAJA:</b> El día 26 de abril de 2021, Comcaja realizó el lanzamiento de su nueva página web, la cual contiene facilidad de acceso a personas con discapacidad como se evidencia a continuación:</p> 
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	45%	100%	100%	80%	100%	70%	<p><b>Cafam</b> cuenta con el simbolográfico de la NTC 4139 y NTC 4142 en los Puntos de Atención donde hay rampas para señalar el acceso a personas en condición de discapacidad.</p> <p><b>Comfacundi:</b> Se están desarrollando mejoras y remodelaciones necesarias para disponer de espacios físicos adecuados para la atención al afiliado, así como el mobiliario requerido y la nomenclatura en las instalaciones.</p> <p><b>COMCAJA</b> se encuentra trabajando en esta adecuación de espacios físicos.</p> <p><b>Colsubsidio:</b> Se ha venido implementado el símbolo gráfico en las zonas de las sedes en donde es exigido: parqueaderos, mobiliario, baños y entrada.</p>
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<p><b>Cafam</b> en la Norma Administrativa Gestión del Servicio V3 en el capítulo 5.8 página 11 establece que: "es incluyente y atiende a todo tipo de población sin distinción de raza, color, tendencia sexual, religión y brinda la posibilidad de utilizar los servicios que ofrece la Corporación".</p> <p><b>COMCAJA</b> ha realizado jornadas de capacitación referente al trato de igualdad que deben recibir las personas que pertenecen a esta comunidad.</p>
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQR3F	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<p><b>Cafam</b> cuenta con instalaciones y funcionarios capacitados para brindar una adecuada atención a los afiliados, clientes y usuarios, propiciando de esta forma espacios de escucha en los que los clientes son atendidos con amabilidad y respeto, pueden radicar sus requerimientos y en muchos casos solucionarlos, generando así experiencias memorables.</p> <p><b>Comfaboy:</b> La oficina de Recursos Humanos crea la Escuela de Cultura y Servicio que incluya a todos y cada uno de los Trabajadores de la caja</p>

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	46%	100%	100%	100%	100%	100%	<p><b>Cafam</b> cuenta en la página web oficial con el servicio de chatbot Corporativo donde adicional a la atención de servicios de la Caja se cuenta con link para radicar y consultar PQRSF.</p> <p><b>COMCAJA</b> desde septiembre de 2022 implementó atención por chat a través de Whatsapp, con el fin de brindar una mayor accesibilidad de información a sus afiliados.</p> <p><b>Colsubsidio</b>: se encuentra en proceso la estructuración de chat para servicios.</p>
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<p><b>Cafam</b> a través de un tercero especializado y junto con la Sección Experiencia Cliente canaliza y radica los PQRSF a las Unidades Estratégicas de Servicio para gestión y respuesta en tiempos inferiores a 24 horas.</p> <p><b>Comfoboy</b>: Se inició con la omnicanalidad que recoge las necesidades de comunicación de la caja y su interacción con el usuario.</p>
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<p><b>Cafam</b> cuenta con un portal Corporativo <a href="https://www.cafam.com.co/">https://www.cafam.com.co/</a> espacio transaccional y de consulta de los productos y servicios que ofrece a sus Afiliados Clientes y Usuarios, el cual se actualiza permanentemente informando sobre los canales de atención habilitados, mostrando en un lugar visible los medios de contacto y links para radicar PQRSF.</p>
4.5.5 Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<p><b>Cafam</b> tiene publicadas en la web Corporativa las Cartas de Deberes y Derechos con los mínimos requeridos y cada dos años notifica a la SSF los ajustes a las mismas.</p> <p><b>COMCAJA</b>: La carta de derechos y deberes se encuentra publicada en nuestra página web en el siguiente link: <a href="https://comcalin.gov.co/transparencia/CARTA_DE_DERECHOS_Y_DEBERES.pdf">https://comcalin.gov.co/transparencia/CARTA_DE_DERECHOS_Y_DEBERES.pdf</a></p>
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<p><b>Cafam</b> cuenta con canales telefónicos para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar y radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sin que se tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. En cada servicio hay agentes con licencia y capacitados para radicar y consultar los PQRSF.</p> <p><b>Comfoboy</b>: Se inició con la omnicanalidad que recoge las necesidades de comunicación de la caja y su interacción con el usuario.</p>
4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	100%	100%	98%	100%	100%	100%	<p><b>Cafam</b>: presentó una inconsistencia en la línea gratuita nacional para la ciudad Bogotá en el último trimestre de 2022, sin embargo tan pronto se recibe retroalimentación se soluciona de forma inmediata.</p>
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<p><b>Cafam</b> dispone de Buzones de Sugerencias, ubicados en lugares visibles de los Centros Vacacionales, Puntos de Atención y diferentes sedes, para los Afiliados Clientes y Usuarios de Cafam, con los elementos básicos para su utilización.</p>
4.5.1 Correo Electrónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<p><b>Cafam</b> cuenta con un correo corporativo para radicar PQRSF de los diferentes procesos de atención del Afiliado, Cliente y/o Usuario.</p>
6. Manejo de concesiones	Concesiones	100%	95%	100%	N.A.	NA	50%	<p><b>Cafam</b> entrega un "Reglamento para la ejecución de contratos de concesión de la caja de compensación familiar Cafam" en el que se le exige al concesionario "responder por la buena calidad de los productos y/o servicios que expendió, hasta el mismo monto de perjuicio económico que pueda causar", así mismo el revisor fiscal tiene dentro de su plan de trabajo la labor de verificar esta acción.</p> <p><b>Compensar</b>: Validación final prevista para primer semestre 2023.</p> <p><b>Comfacundi</b>: La Caja de Compensación no maneja concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros</p> <p><b>COMCAJA</b> No terceriza su atención al afiliado.</p>
7. Capacitación	Capacitación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<p><b>Cafam</b>: la Corporación identifica las fallas en la prestación del servicio a través de los PQRSF y los líderes de los servicios junto con Desarrollo de Personal definen las capacitaciones y los reforzos en materia de servicio.</p>
8. Indicadores	Indicadores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<p><b>Cafam</b> da cumplimiento a la presentación de los 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 definida por la Superintendencia del Subsidio Familiar y en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019.</p>

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

4.3. Zona Llanos Orientales

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a Diciembre de 2022						Observaciones/Avances
			Comfaca	Comfa putumayo	Cafamaz	Comfiar Arauca	Comfac asanare	Cofrem	
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 deben elaborar una guía, curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o 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 o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Múltiple.	50%	100%	80%	75%	100%	100%	<p>Comfamiliar Putumayo, en la vigencia 2021, adoptó el protocolo para personas en condición de discapacidad y población LGTBI, el cual se ha venido divulgando por los canales institucionales publicados en la página web, para conocimiento de la comunidad en general, con la finalidad que los funcionarios lo apliquen de manera correcta, en marco de la igualdad y el respeto a la diversidad, desarrollando los procesos de socialización de los protocolos adoptados por la Caja, para conocimiento, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los protocolos establecidos.</p> <p>Comfiar: ha demostrado su compromiso con la inclusión y diversidad al actualizar su manual de atención enfocándolo en brindar un mejor servicio a personas de la comunidad LGTBI y personas en condición de discapacidad, Comfiar busca garantizar un trato justo y equitativo para todos sus afiliados, sin importar sus capacidades diferentes. Con estas medidas, Comfiar demuestra su preocupación por el bienestar y satisfacción de sus afiliados.</p> <p>ML-GA-04 manual de Atención al Ciudadano versión 6 del 30 de enero de 2023.</p> <p>Comfac asanare:</p> <p>Cofrem: Fueron socializados tanto el protocolo de Servicio al Cliente como la guía para la atención de la población LGTBI a los equipos de cara al cliente de todos los servicios y municipios.</p> <p>Comfaz: se realizó un avance del 80% de la guía de atención a personas en condición de discapacidad y población LGTBI.</p> <p>Cafamaz: El año pasado para diciembre se envió la Guía para atención a personas con discapacidad.</p>
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 los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas y personas con discapacidad y niños.	100%	100%	80%	75%	100%	70%	<p>Comfamiliar Putumayo, cuenta con la debida señalización en sus sedes, de manera que la normatividad vigente para los espacios físicos destinados a los procesos de atención, igual forma el mobiliario destinado cumple con los estándares necesarios, es importante que la Caja viene adelantando procesos de mejoramiento con el propósito de optimizar la atención y el espacio físico.</p> <p>Cafamaz: El mobiliario, oficinas están debidamente identificadas y cuentan con espacios para la movilidad y atención de personas con movilidad reducida, hay fallas para el acceso a algunos salones.</p> <p>Comfiar: Se ha realizado un trabajo de adecuación en los baños de la mayoría de las sedes, a fin de garantizar la accesibilidad y movilidad reducida. Se han adelantado trabajos en las rutas de acceso de todas nuestras sedes adaptándolas a personas con movilidad reducida.</p> <p>Cofrem: se realizó un inventario de la señalización de atención preferencial tanto en los centros de atención como en las oficinas, garantizando su adecuada utilización, ubicación e instalación.</p> <p>Comfaca: se cuenta con espacios accesibles y se están realizando modificaciones en la infraestructura de la Caja, también cuenta con el personal capacitado para la atención de personas con discapacidad.</p>

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

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.	80%	100%	70%	65%	80%	100%	<p><b>Lomiraca:</b> Cuenta con medios donde los afiliados con discapacidad puedan acceder donde se esta realizando modificaciones</p> <p><b>Comfamiliar Putumayo,</b> con fines del cumplimiento de las pautas de accesibilidad al (WCAG 2.1) y de garantizar la Accesibilidad AA para los usuarios de Comfamiliar Putumayo, se garantiza la tecnología de inteligencia artificial, con la finalidad de la disminución de usuarios con discapacidad se implemento las herramientas de accesibilidad de forma que garantiza la facilidad de navegación e interactuar en el sitio como se puede evidenciar en el siguiente enlace: <a href="https://comfaputumayo.com/">https://comfaputumayo.com/</a></p> <p><b>Cafamaz:</b> Contamos con un dominio propio, al cual se le han implementado el acceso a la discapacidad visual, facilitando la navegación y entendimiento de contenido, nos en el avance para personas con discapacidad auditiva. Los videos promocionales que ahora cuentan con sistema closed caption.</p> <p><b>Cofrem:</b> el portal corporativo se encuentra en permanente revisión para mejorar la experiencia de los usuarios</p> <p><b>Comfiar:</b> Se da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 siguiendo los criterios de evaluación de la Procuraduría en el Reporte de Auditoría ITA 0936 para el Periodo 2022.</p> <p><b>Comfacasasare:</b> En proceso de actualización pagina web, cambio de logo y relanzamiento</p>
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo grafico	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.	100%	100%	90%	20%	100%	70%	<p><b>Comfamiliar Putumayo,</b> cuenta con 5 sedes a nivel departamental, estas disponen de entornos amplios y espacios seguros para las personas en condición de discapacidad; las entradas accesibles está situado el logo correspondiente de conformidad con la norma técnica 4139 y 4142.</p> <p><b>Cafamaz:</b> Las zonas se encuentran demarcadas, con ruta de evacuación, plataforma de acceso a personas con discapacidad etc.</p> <p><b>Comfiar:</b> Instalar en los espacios físicos de COMFIAR ARAUCA la señal requerida conforme a los requisitos YNTC 4142.</p> <p><b>Cofrem:</b> Los mayoría de los espacios se encuentran señalizados, se hace necesario reforzar algunas zonas</p> <p><b>Comfacasasare:</b> cuantando con señalización de acuerdo a la norma técnica y por las modificaciones actualizando la señalética</p>
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	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 con LGTBI. 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.	50%	100%	90%	80%	100%	80%	<p>ciudadanos, de la población LGTBI y está pendiente la guía de atención sea firmada administrativamente</p> <p><b>Comfamiliar Putumayo,</b> a través del protocolo para la atención de población LGTBI, clarifica los conceptos que aplican, los estándares de conducta a desarrollar, las medidas que deben tener, y en especial la manera de expresarse y prestar el servicio de atención, garantizar el respeto y la igualdad a la población LGTBI.</p> <p><b>Cafamaz:</b> Nuestra atención es optima y no discrimina condición, incluso se realizan ferias de agencia de viaje para esta población.</p> <p><b>Comfiar:</b> ha demostrado su compromiso con la inclusión y diversidad al actualizar su manual de atención enfocándolo en brindar un mejor servicio a personas de la comunidad LGTBI y personas en condición de discapacidad, Comfiar busca garantizar un trato justo y equitativo para todos sus afiliados, sin importar sus capacidades diferentes. Con estas medidas, Comfiar demuestra su preocupación por el bienestar y satisfacción de la población LGTBI, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Circular 008 de 2022.</p> <p><b>Cofrem:</b> Se socializó el protocolo de Servicio al Cliente y la guía de atención a personas con discapacidad</p>
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben brindar un soporte via telefonico para atender las inquietudes e informacion 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.	100%	100%	90%	100%	100%	100%	<p><b>Comfamiliar Putumayo</b> cuenta en cada una de las sedes con auxiliares de atención para atender las comunicaciones y tramites de PQRSF; en la vigencia 2020 adelanto los procesos de capacitación para el personal en atención al cliente a través del SENA, además, dicho personal en competencias laborales, para la vigencia 2022 se mantuvo los procesos de actualización de conceptos en la materia, garantizándose un personal competente en los procesos de atención, y en la vigencia 2023 se mantendrán los procesos de capacitación para el personal idóneo, asistimos a las capacitaciones que programos cuando las condiciones de conectividad lo permiten.</p> <p><b>Comfiar:</b> ha dispuesto en las sedes de la Corporación personal capacitado para la atención integral, beneficiarios y comunidad en general, los cuales realizan un ejercicio de constante retroalimentación con los usuarios sobre los servicios, eventos y programas que se ofertan.</p> <p><b>Cofrem:</b> Se trabaja en el plan de acogida, que incluye todos los servicios de la Corporación, además de la atención al cliente</p> <p><b>Comfacasasare:</b> se cuenta con procedimiento y personal debidamente capacitado e informado en el procedimiento de PQRSF</p>
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben brindar un soporte via telefonico para atender las inquietudes e informacion 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.	100%	100%	99%	100%	100%	100%	<p><b>Comfamiliar Putumayo,</b> tiene publicado sus canales telefónicos en su página web, en los avisos y demás instrumentos de difusión de información, los cuales están plenamente permitidos que se conozcan sin la necesidad de acudir a medios digitales. Cabe subrayar que se encuentran incluidos en los protocolos de atención de Comfamiliar Putumayo, y es funcional.</p> <p><b>Cafamaz:</b> Contamos con líneas celulares dispuestas en cada servicio a fin de garantizar personas de corregimientos que no pueden acceder al canal presencial, así como a las redes sociales. Línea nacional gratuita.</p> <p><b>Cofrem:</b> La Línea Amiga tiene habilitadas dos opciones que permiten atender Caja de Compensación al Cesante, con personal debidamente entrenado en los dos temas</p> <p><b>Comfiar:</b> La Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar, dispone de la línea telefónica 607 88 de manera rápida y oportuna todos los requerimientos de los afiliados, beneficiarios y comunidad en general, con un protocolo de atención estandarizado, donde se definen los criterios para una atención de calidad.</p> <p><b>Comfacasasare:</b> se atiende de manera directa con identificación del funcionario y se monitorea la atención al afiliado y/o ciudadano</p>
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 región del país y puedan consultar información sobre los servicios y recibir una respuesta por parte de 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%	99%	100%	100%	100%	<p><b>Comfamiliar Putumayo,</b> cuenta con la línea gratuita de atención y servicio al cliente (01800) que está disponible y recibe cualquier tipo de solicitud del usuario. Cabe resaltar que la expresión "vigilado SuperSubsidio", así mismo la publicidad que genera la Caja incoherente con el nombre de la entidad.</p> <p><b>Cafamaz:</b> Contamos con línea gratuita nacional, además todas las piezas graficas generadas por la super.</p> <p><b>Cofrem:</b> Línea gratuita publicada en la página web y divulgada</p> <p><b>Comfiar:</b> La Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar, dispone de la línea de atención gratuita que atiende de manera rápida y oportuna todos los requerimientos de los afiliados, beneficiarios y comunidad en general, con un protocolo de atención estandarizado, donde se definen los criterios para una atención de calidad.</p> <p><b>Comfacasasare:</b> cuenta con línea gratuita pero con baja cobertura por tener exclusividad de atención</p>

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centros Recreacionales y Visiocomerciales, 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.	80%	100%	39%	30%	100%	100%	y centros recreacionales. Los buzones cumplen con lo establecido en el numeral 4.4 2020, estando plenamente identificados y con los formatos respectivos para la radicación de la solicitud. Cafamaz: Tenemos 4 buzones de sugerencia, distribuidos en: Información Sede Adm Viajes, Taquilla Centro Recreacional, Biblioteca. Se realiza seguimiento y apertura si existe mayor interacción por ese medio. De preferencia esta el correo y canal virtual <b>Comfiar:</b> Actualmente COMFIAR Arauca tiene dispuestos buzones de sugerencias en todos los Servicios mismos contamos con el acceso a través de la página web <a href="https://www.comfiar.com.co/sitio/">https://www.comfiar.com.co/sitio/</a> del buzón documentado en el procedimiento la revisión de buzones de sugerencias. 2. Revisar con las diferentes los buzones. 3. Colocar letrero o aviso donde indique cada cuanto se abren los buzones. <b>Cofrem:</b> Se cuenta con 32 buzones de sugerencias instalados en los servicios y municipios. Fueron para indicar las fechas de apertura y otros canales de atención. Igual se cuanta con opción virtual desc <b>Comfaca:</b> cada sede cuenta con buzón de sugerencias los cuales se abren una vez
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%	39%	100%	100%	100%	<b>Comfamiliar Putumayo,</b> tiene a disposición 1 correo corporativos, el cual tiene como información referente a los servicios, y la radicación de PQRSF, este canal es <b>PQR@Cafamaz.</b> El correo asignado es <a href="mailto:atencionalcliente@cafamaz.com">atencionalcliente@cafamaz.com</a> <b>Comfiar:</b> Se incluyeron en Manual de Atención al Ciudadano ML- GA-04 un Capítulo de Canales de Atención numeral 4.0 de la circular 008. <b>Cofrem:</b> Correo corporativo debidamente divulgado donde se reciben diferentes solicitudes de los usuarios protección de datos y una opción de trámites de servicio al cliente desde el portal corporativo que dice <b>Comfaca:</b> se estableció correo electrónico y se publica en todas las comunicaciones
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, sino también para brindar información sobre los servicios de la Caja.	100%	100%	30%	100%	80%	100%	<b>Comfamiliar Putumayo,</b> tiene a disposición diferentes líneas corporativas a cargo de procesos (Línea telefónica, facebook y página web), pero no cuenta con la herramienta recepción de las PQRSF. <b>Comfiar:</b> 1. En la plataforma institucional <a href="https://www.comfiar.com.co/sitio/">https://www.comfiar.com.co/sitio/</a> se cuenta con link de atención Cafamaz; No contamos con el chat en tiempo real por la web pero si se incluyó el bot whatsapp en donde atendemos todo el tiempo usuarios. <b>Cofrem:</b> Se cuenta con esta aplicación desde la página Web, atendido por un asesor entrenado en español y una línea de WhatsApp automatizada de respuesta inmediata de algunos servicios <b>Comfaca:</b> se cuenta en todas las comunicaciones con el correo de atención al usuario. Se tiene habilitado el chat (whatsapp) del celular del área de atención al cliente, las se encuentran aplicadas
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%	50%	100%	100%	100%	<b>Comfamiliar Putumayo,</b> en los contratos de arrendamiento que tiene por objeto "la prestación integral", incluyó el cumplimiento de los protocolos de atención, alineados con la política cláusula de atención, que garantiza que los terceros obedezcan determinados lineas atención al usuario, garantizando una atención adecuada he integral, que asegure el cumplimiento del numeral 6 de la circular 0008 de 2020 respecto a los contratos de arrendamiento, dentro de su plan de trabajo se encuentra la revisión de los contratos de arrendamientos, para la verificación que la cláusula efectivamente se este incluyendo <b>Comfiar:</b> Se estandarizó un formato para la entrega al momento de suscribir el contrato del protocolo DE-02, que se incluye en la carpeta contractual. <b>Comfaca:</b> la Oficina Jurídica realiza dicha actividad <b>Cofrem:</b> se incluyó la cláusula y se entregó protocolo de servicio al cliente
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%	50%	100%	100%	30%	<b>Comfamiliar Putumayo,</b> de manera permanente viene fortaleciendo los procesos de capacitación de que los funcionarios estén actualizados en los temas relacionados en actividades nuevas prácticas que surjan, garantizando un recurso humano capacitado y eficiente mencionar que las capacitaciones se realizan dos veces al año y de manera frecuente encuestas de satisfacción y percepción del servicio, como insumos necesarios para del servicio, y la toma de acciones de manera oportuna. <b>Cofrem:</b> Se está actualizando al personal en los diferentes servicios de la Caja, además escuela de atención al afiliado. Se evalúa la recomedabilidad de los servicios <b>Comfaca:</b> capacitación en temas de atención al afiliado <b>Comfiar:</b> Se han realizado capacitaciones y mesas de trabajo didacticas a fin de socializar conceptos, protocolos y manejo de la atención e interacción con el afiliado y/o ciudad Cafamaz: Se reportan encuestas por servicio y actividad, así como la medición de vo
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%	50%	100%	100%	100%	<b>Comfamiliar Putumayo,</b> dentro de su Sistema de Gestión de calidad, en el proceso de atención que corresponde a los indicadores, tiene incluidos el de satisfacción de respuesta indica un cumplimiento de lo establecido en el numeral 8 de la Circular 0008 de 2020 <b>Comfiar:</b> Continuar enviando trimestralmente a la SSF y la Dirección Administrativa, los informes de PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0.2. <b>Cofrem:</b> Se cumple cada trimestre con el reporte oportuno de indicadores <b>Comfaca:</b> se cumple con el envío de los resultados de los indicadores Cafamaz: Se realiza entrega debidamente de los indicadores.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**4.4. Zona Tolima y Huila**

Numeral de la Circular	Descripción numeral circular 008	% Avance a Diciembre de 2022				Observaciones/Avances	
		Comfenaalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima	Comfenaalco Tolima	Comfamiliar Huila
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	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 deben 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, transgenero 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.	90%	100%	100%	100%	La Caja cuenta con la guía de accesibilidad para personas en condición de discapacidad y población LGTBI, las capacitaciones son constantes.	Comfamiliar cuenta con la información disponible mediante la intranet, en el Manual Protocolos de Servicio al Usuario y este tema en las capacitaciones de Experiencia del Servicio.
4.1 Atención Presencial	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%	La Caja realiza capacitación al personal relacionado a la atención presencial.	La Caja realiza capacitación al personal permanentemente.
4.2. Canal telefónico	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.	100%	40%	100%	100%	La Caja cuenta con canales telefónicos 264 67 10 / 277 00 34	De acuerdo a cronograma interno se encuentra pendiente la del proveedor y aprobación de Dirección para la implementación puesta en marcha de la plataforma Omnicanales.
4.3 Línea Gratuita	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 región del país y puedan consultar información sobre los servicios y reeditar 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%	Cuenta con la línea 01 8000 911 010	Comfamiliar cuenta con la línea gratuita 018000918869.
4.4 Buzones	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%	Cada sede cuenta con buzones para instaurar PQRSF	Comfamiliar cuenta con buzones físicos en la diferentes sedes.
4.5.1 Correo Electrónico	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%	La Caja tiene dispuesto el correo atencionusuario@comfenaalco.com.co	Comfamiliar cuenta con el correo servicioalcliente@comfamiliarhuila.com.
4.5.2 Chat	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%	40%	70%	100%	La Caja cuenta con el chat institucional: Chat Tawit To	De acuerdo a cronograma interno se encuentra pendiente la del proveedor y aprobación de Dirección para la implementación puesta en marcha de la plataforma Omnicanales.
4.5.3 Redes sociales	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más 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%	La Caja cuenta con redes sociales: FACEBOOK comfenaalcotolima Instagram: @comfenaalcotolima Twiter: @COMFETOL	Comfamiliar cuenta con los canales virtuales: Oficina Virtual Comfamiliar, Instagram, twitter, YouTube, App Comfamiliar.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

4.5.4 Portal Corporativo	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 PORSF.	100%	100%	100%	100%	página web <a href="http://www.comfenalco.com.co">www.comfenalco.com.co</a>	Comfamiliar cuenta con la página web <a href="http://www.comfamiliarhul">www.comfamiliarhul</a>
4.5.5. Carta de derechos y deberes	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.	100%	100%	100%	100%	Se cuenta con la Carta de Deberes y derechos en la Página de Comfenalco	Comfamiliar realizó revisión y actualización de la Carta de deberes y derechos por servicio
5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Las CCF deben 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.	100%	100%	100%	100%		
5.1 Buenas prácticas	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%		
7. 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%	Se capacita constantemente al personal en atención al Usuario	Avance según el Cronograma de aplicación de Encuestas de Satisfacción del Cliente (29/29) a diciembre 2022.
8. 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%	Trimestralmente se presentan los indicadores a la Dirección Administrativa	Servicio al Cliente aplica en su procedimiento el seguimiento indicadores.
		97%	96%	95%	100%		

## 4.5. Zona Costa Atlántica

Numeral de la Circular	% Avance a FEBRERO de 2023										
	Cajacopi	Combarraquilla	Comfamiliar Atlántico	Comfenalco Cartagena	Comfamiliar Cartagena	Comfacesar	Cajamag	Comfasucre	Comfacor	Cajasai	Comfamiliar Guajira
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	90%	80%	80%	80%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	50%	50%	50%	50%	60%	60%	50%	50%	50%	60%	60%
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	70%	100%	70%	70%	90%	80%	90%	90%	80%	90%	90%

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	70%	100%	70%	70%	90%	80%	90%	90%	80%	90%	90%	
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	90%	90%	90%	100%	100%	90%	90%	90%	90%	80%	90%	
4.1 Atención Presencial	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	
4.2. Canal telefónico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
4.3 Línea Gratuita	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
4.4 Buzones	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	
4.5.1 Correo Electrónico	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	
4.5.2 Chat	100%	100%	90%	90%	100%	80%	100%	80%	100%	70%	100%	
4.5.3 Redes sociales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
4.5.4 Portal Corporativo	80%	100%	60%	70%	100%	60%	60%	60%	70%	60%	90%	
4.5.5. Carta de derechos y deberes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	80%	90%	90%	90%	90%	90%	80%	80%	90%	90%	90%	
6. Manejo de conesiones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
6. Manejo de conesiones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
6. Manejo de conesiones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
7. Capacitación	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	
8. Indicadores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	89%	92%	88%	89%	92%	89%	89%	89%	89%	90%	89%	91%



ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**4.6. Zona Santander**

*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	95%	100%	100%	100%	100%
Protocolos de atención al ciudadano	95%	100%	100%	100%	100%
Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	95%	100%	100%	100%	100%
Procedimiento Interno: Características de la respuesta	95%	100%	100%	100%	100%

Vigilamos 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	90%	100%	100%	100%	100%	* Se continua con la programación y ejecución de capacitación al personal que atiende público sobre lenguaje claro e incluyente.
Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	95%	100%	100%	100%	100%	Se cuenta con un procedimiento definido para la recepción, trámite y respuesta de PQRSF. *Cajasan: Tiene definido políticas de tiempos de respuesta
Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	100%	100%	100%	100%	100%	
Informes a la Alta Dirección	100%	100%	100%	100%	100%	

Vigilamos SuperSubsidio

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

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%	*Comfaoriente: Implementó el <u>whatsapp</u> como medio de comunicación de PQRSF y número telefónico.
Chat	95%	100%	100%	100%	100%	*Cafaba: Se continua en el seguimiento al chat virtual y capacitación de los responsables en la atención.
Redes sociales	100%	100%	100%	75%	100%	Las Cajas tienen definidos los protocolos por cada canal de atención.
Portal Corporativo	100%	100%	100%	100%	100%	*Cafaba- Comfanorte- Comfaoriente: Se proyecto plan de trabajo para las mejoras en las plataformas corporativas, teniendo en cuenta los temas de accesibilidad. *Cajasas: Renovación total del portal web con cambio no sólo de imagen, sino también de contenidos, buscando mayor agilidad en la navegación del afiliado, proporcionar mayor información y facilidad acceso
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.

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	90%
COMFANORTE	100%
COMFENALCO SANTANDER	100%
CAFABA	90%
CAJASAN	100%

- Se desarrolló política de resarcimiento, en cumplimiento con la CE.
- Cafaba: Se solicitó nuevamente ajuste de la política y está en espera de aprobación por parte del consejo Directivo.
- Comfaoriente: Se definió guía política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado.

**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.



ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

*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	90%
COMFANORTE	100%
COMFENALCO SANTANDER	100%
CAFABA	100%
CAJASAN	100%

Programación de capacitaciones de manera periódica y anual, con base a las necesidades de servicio, y resultados de pqrsl, 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.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

4.7. Zona Ejes cafetero

Numeral de la Circular	Descripción numeral circular 008	CAMACOL	CONFA CALDAS	COMFENALC O ANIOQUIA	COMFACHOC O	COMFAMA	COMFENALC O QUINDIO	COMFAMILIA R RISARALDA	Observaciones/Avances
3.3 Procedimiento Interno: Política de gestión de PGRSF	Consejo Directivo debe aprobar la <b>política de gestión a PGRSF</b> que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PGRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: "Mecanismo de Presentación y Radicación de PGRSF, "Sistema de Prioridades.", "Canales de atención definidos por la Caja." "Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PGRSF." "Atención en instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Dígítumo	100%	100%	70%	100%	35%	90%	100%	<b>Comfenalco Quindío:</b> Se tiene el documento actualizado para finales del mes de mayo sea aprobado por el consejo directivo. <b>Comfenalco Antioquia:</b> Actualmente se cuenta con una política de Servicio, esta sujeta a revisión para ajustarla de acuerdo al nuevo enfoque estratégico y luego presentarla al Consejo Directivo para aprobación.
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	El contenido de la <b>respuesta al Derecho de Petición</b> , 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 lúdica., 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	<b>Comfama:</b> Dentro del procedimiento de gestión de peticiones incluyeron lineamientos y mejores prácticas para la atención al usuario.
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Utilizar un estilo de <b>redacción simple y eficiente</b> que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Se debe dar <b>estricto cumplimiento a los términos legales</b> establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	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 sustentando la necesidad de la misma. Cuando la CCF no pueda 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.	75%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	<b>Camacol:</b> Por factores externos no han podido desarrollar capacitación con la súper, requerida para garantizar cumplimiento de las características de las respuestas de manifestaciones. Está la gestión de poder realizarla.
3.7 Informes a la alta dirección	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 PGRSF por modalidad de atención, comparativos entre años, canales de registro, servicios o procesos, trámites y/o servicios que	100%	100%	100%	90%	100%	100%	70%	<b>Comfamiliar Risaralda:</b> Pese a que se implementan herramientas de seguimiento a la percepción para la Administración. Está pendiente ajustar con la administración de la Caja la dinámica de informe y socialización de manera trimestral.
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	Las CCF deben <b>eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión</b> de personas en condición de discapacidad. Las CCF deben elaborar una guía, curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o 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	50%	100%	40%	100%	80%	90%	100%	<b>Comfenalco Quindío:</b> Se encuentran en todo el despliegue de protocolos, capacitaciones y despliegue de la nueva brigada de líderes de inclusión. <b>Camacol:</b> Por restricciones presupuestales no han podido avanzar <b>Comfenalco Antioquia:</b> Están en la definición de un comité interdisciplinario donde participen representantes de todas las dependencias para avanzar en la mejora del Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad y Población LGTBI.

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que <b>garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad</b> de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los terrenos y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.	30%	90%	80%	100%	100%	90%	100%	<p><b>Comfenalco Quindío:</b> Están avanzando en la instalación de la señalética incluyente.</p> <p><b>Comfa Caldas:</b> Pendiente priorizar intervenciones luego de diagnóstico de consultoría, así como aprobación de presupuesto.</p> <p><b>Camacot:</b> Por restricciones presupuestales no han podido avanzar.</p> <p><b>Comfenalco Antioquia:</b> El Departamento de Infraestructura y Gestión Ambiental está contemplando desde el diseño de los puestos de trabajo la directriz, para garantizar la privacidad, la confidencial e intimidad para los usuarios.</p>
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de <b>acceder a un sitio web y navegar</b> en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deben 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.	100%	90%	70%	94%	60%	90%	60%	<p><b>Comfenalco Quindío:</b> desde comunicaciones avanzan en un cumplimiento más estricto de la inclusión web.</p> <p><b>Comfamiliar Risaralda:</b> Se tienen ajustes razonables en la web principal, se encuentra pendiente llevar estos ajustes a micrositio web y avanzar en nuevas herramientas de más impacto para la inclusión.</p> <p><b>Comfatchoco:</b> En proceso implementación de los recursos tecnológicos necesarios para que la página web sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.</p>
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Las CCF, de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán <b>actualizar y colocar la nomenclatura</b> 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.	30%	90%	50%	85%	100%	90%	55%	<p>diagnóstico de consultoría externa, así como aprobación de presupuesto correspondiente.</p> <p><b>Comfamiliar Risaralda:</b> Realizado un nuevo diagnóstico por el área Infraestructura, se están priorizando los recursos para avanzar en intervenciones reconocidas en las diferentes sedes.</p> <p><b>Camacot:</b> Por restricciones presupuestales no han podido avanzar.</p> <p><b>Comfenalco Antioquia:</b> A partir de las necesidades específicas de infraestructura en algunas de las sedes, se está contemplando la actualización de la señalización de forma idónea.</p>
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGBTI	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 deben tener en cuenta para la <b>atención de esta población</b> lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual b) El significado de las letras LGBTI ( lesbianas, gays, bisexuales, transgenero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación	100%	100%	30%	100%	100%	100%	100%	<p><b>Comfenalco Antioquia:</b> Pendiente incluir en la Política de Atención Cliente un capítulo que fortalezca aspectos de la población LGBTI así como desarrollar más capacitaciones en la institución con esta información.</p>
4.1 Atención Presencial	Las CCF deben <b>disponer de personal idóneo</b> , que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos usuarios y Las CCF deben brindar un soporte vía <b>telefónico para atender las inquietudes e información</b> de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
4.2 Canal telefónico	Las CCF deben <b>disponer de personal idóneo</b> , que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos usuarios y Las CCF deben brindar un soporte vía <b>telefónico para atender las inquietudes e información</b> de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	<p><b>Comfatchoco:</b> Implementaron línea gratuita, están en proceso de optimizarla y de comunicarla abiertamente.</p>
4.3 Línea Gratuita	Las CCF deben ofrecer el servicio de <b>línea gratuita o toll free 01800</b> , donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y readquirir una póliza 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 Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las <b>peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico</b> , las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centros Recreacionales y Vacacionales, Centros de	50%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	<p><b>Camacot:</b> No se cuenta con línea gratuita 018000. Solo con la línea 2302000, y número de celular.</p>
4.4 Buzones	Las CCF deben tener un <b>correo electrónico destinado a atender las PQRSF</b> de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<p><b>Comfatchoco:</b> Tienen buzones físicos en todas sus sedes, pero está avanzando en un canal de manifestaciones por el portal web.</p>
4.5.1 Correo Electrónico	Las CCF deben tener un <b>correo electrónico destinado a atender las PQRSF</b> de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
4.5.2 Chat	Las CCF <b>pueden</b> implementar la función de <b>chat con el fin de intercambiar información en tiempo real</b> , 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. Las CCF <b>pueden</b> implementar otros canales como <b>redes sociales</b> para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twitter, Telegram, etc.	60%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	<p><b>Camacot:</b> No se tiene chat, pero se ha implementado un código que conecta a atención vía WhatsApp.</p> <p><b>Comfatchoco:</b> No cuentan con chat para los usuarios.</p>
4.5.3 Redes sociales	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	100%	100%	80%	90%	100%	100%	100%	
4.5.4 Portal Corporativo	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	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<p><b>Camacot:</b> No se cuenta con línea gratuita 018000. Solo con la línea 230 20 00, y número de celular. Tienen pendiente actualizar la pestaña Servicios en línea de la página web.</p>

ACTA No. 01 DE 2023  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

4.5.5. Carta de derechos y deberes	Las CCF expedirán la <b>carta de derechos y deberes</b> teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una <b>carta de derechos y deberes por servicios específicos</b> , 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.	75%	100%	100%	85%	100%	100%	100%	
5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Las CCF deberán adoptar una <b>política de resarcimiento</b> 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.	50%	95%	70%	80%	70%	100%	85%	<p><b>Comfía Caldas:</b> Continúa con la socialización de la política de resarcimiento.</p> <p><b>Comfamiliar Risaralda:</b> Está pendiente el despliegue completo del procedimiento de resarcimiento en la institución, el cual está en curso.</p> <p><b>Camacot:</b> Ya se tienen las políticas establecidas, solo falta ingresarlas al formato establecido por la caja para formalizar las políticas.</p> <p><b>Comfenalco Antioquia:</b> Aunque la Caja tiene una política de Resarcimiento, se hace necesario ajustarla y socializarla nuevamente a los responsables de los servicios. Actualmente se</p>
5.6 Riesgos	Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el	50%	95%	70%	100%	70%	100%	85%	
6. Manejo de concesiones	Las CCF deben incluir una <b>cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos</b> , 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	40%	100%	80%	0%	100%	100%	100%	<p><b>Comfatchoco:</b> Incluirán en el Manual de Contratación, en los contratos, la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y usuarios en general; y dentro del Plan de Revisoría Fiscal se incluirá la revisión de los mismos.</p>
7. 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	50%	96%	100%	70%	100%	100%	100%	<p><b>Comfía Caldas:</b> Están fortaleciendo capacitaciones en experiencia del usuario.</p> <p><b>Camacot:</b> Actualmente no cuentan con cronograma de capacitaciones.</p> <p><b>Comfatchoco:</b> Están aumentando la frecuencia de las capacitaciones con el área de gestión humana.</p>
8. 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	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

## CIERRE

Encontrándose los convocados de acuerdo en lo propuesto, se da por terminada la reunión siendo las siete de la noche (7:00 p.m.) del veinte cuatro (24) de marzo del dos mil veintitrés (2023).