

1. INFORME SEGUIMIENTO PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL.

1.1. ANTECEDENTES

En atención a la directriz impartida por el Superintendente del Subsidio Familiar en la Circular 008 de 2020, respecto a la implementación de los protocolos de atención al interior de las Cajas de Compensación, la Oficina de Protección al Usuario realizó una revisión exhaustiva de los protocolos de atención de las vigiladas.

Dentro del examen realizado por la Oficina de Protección al Usuario, se realizaron llamadas telefónicas y se interactuó con el chat o chatbot y redes sociales de algunas Cajas de Compensación Familiar, esto con el fin de corroborar que efectivamente lo plasmado en sus protocolos de atención guarde coherencia con las acciones desplegadas por los asesores de las Corporaciones.

El resultado de dicha verificación sorprendió a la Superintendencia del Subsidio Familiar, pues se evidenció que los canales de atención dispuestos por las Cajas de Compensación, no funcionaban de la manera en la que fue relacionada en el protocolo de atención, toda vez que no se publica en la página web de las Cajas de Compensación Familiar, las líneas de atención para los afiliados y ciudadanía en general, el asesor no proporcionó un trato amable, los tiempos de espera son superiores a lo indicado en el protocolo, etc.

Así las cosas, la Oficina de Protección al Usuario para la vigencia 2022, consideró pertinente realizar el seguimiento a los protocolos de atención telefónico y virtual de las cuarenta y tres (43) Cajas de Compensación Familiar, para ello determinó que los temas a validar en las llamadas e interacción a través del chat o chatbot, es la afiliación de independientes, afiliación pensionados a las Cajas de Compensación Familiar y servicios a los que se tiene derecho.

1.2. DE LAS VALIDACIONES

Ahora bien, en la verificación que realizó la Oficina de Protección al Usuario al canal **telefónico** de las Cajas de Compensación se realizaron pruebas en la línea 01800 y PBX o al centro de contacto y se corroboran diversos aspectos conforme a lo indicado en el protocolo de atención, tales como:

- **Inicio o apertura:** Ley de habeas data, saludo corporativo, número de opciones seleccionadas previo al contacto con un asesor.
- **Tiempo:** Tiempo de espera sin contacto con un asesor, duración de la asesoría, tiempo retoma llamada y transferencia de llamada.
- **Atributos del buen servicio:** Lenguaje claro, trato digno, cordialidad, amabilidad, calidez y un trato incluyente.
- **Solución:** Veracidad en la información y resolutivez.
- **Cierre:** Despedida y encuesta de satisfacción.

En lo que concierne a la verificación del canal virtual, se realizan pruebas en el **chat o chatbot** que para tal fin haya dispuesto la Caja de Compensación Familiar y se corroboran diversos aspectos conforme a lo indicado en el protocolo de atención, tales como:

- **Inicio o apertura:** Ley de habeas data, saludo corporativo, número de opciones seleccionadas previo al contacto con un asesor.
- **Tiempo:** Tiempo de espera sin interacción con un asesor, duración total de la interacción, justificación de tiempo de espera.
- **Atributos del buen servicio:** Lenguaje claro, trato digno, cordialidad, amabilidad, calidez y un trato incluyente.
- **Estilo del mensaje y guión:** Ortografía y redacción.
- **Solución:** Veracidad en la información y resolutivez.
- **Cierre:** Despedida y encuesta de satisfacción.

Sumado a ello, se verifica un primer componente que refiere a que el protocolo de atención proporcionado por la Caja de Compensación Familiar se cumpla, en segundo lugar, refiere a un componente normativo, donde se corrobora que la información proporcionada por el asesor de la Corporación se encuentra acorde al marco normativo vigente y finalmente el componente de percepción, donde se evalúa el trato digno, empatía e interés proporcionado por el asesor a la peticionaria.

Así las cosas, la Oficina de Protección al Usuario realizó la validación del canal telefónico y virtual – chat o chatbot de las cuarenta y tres (43) Cajas de Compensación Familiar.

Del ejercicio se corroboró que en efecto, no se cumple con lo indicado en los protocolos de atención, no se proporciona un saludo acorde al protocolo de atención, en varias cajas de compensación no se ha implementado anuncios con la Ley de habeas data, los tiempos de espera son superiores a los indicados en los protocolos de atención, las líneas telefónicas no funcionan, los números de teléfono no se encuentran publicados en la página web de la Corporación, el trato proporcionado por los asesores deja ver falta de empatía e interés, la información transmitida no corresponde a la normatividad vigente, existe zozobra e incertidumbre.

A nivel Telefónico:

- No aplican la Ley de Habeas Data en las llamadas telefónicas
- Existe desconocimiento de los asesores en el tema normativo del Subsidio Familiar
- Los tiempos de respuesta en las llamadas fue de 10 segundos a 30 minutos.
- Se realizaron 20 intentos de llamada para recibir respuesta.
- Se evidencia desconocimiento en Subsidio de Vivienda para independientes.
- Falta claridad en los servicios a los que tienen derecho de acuerdo al aporte.
- Es importante revisar los sonidos externos a la llamada.

A nivel de Chat Virtual:



- El tiempo de espera para recibir respuesta es de 15 minutos
- Existe falencias en el tema ortográfico, redacción y estilo.
- Se tiene deficiencia para transmitir la información.

1.3. DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

De esta manera, la Oficina de Protección al Usuario realizó las correspondientes retroalimentaciones a las Cajas de Compensación Familiar donde se indicó que debían presentar un plan de mejoramiento contentivo de responsables, fecha de inicio y fin, acciones de mejora concreta, encontrándose sujeto a verificación y seguimiento por parte de la Superintendencia del Subsidio.

1.4. ESPACIOS DE CONSTRUCCIÓN.

Una vez se socializo con el Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano, el ejercicio que realizaría la Oficina de Protección al Usuario para la vigencia 2022, respecto al seguimiento de los protocolos de atención del canal telefónico y virtual de cada una de las cuarenta y tres (43) Cajas de Compensación Familiar, se les indicó que las retroalimentaciones que realiza el Ente de inspección, vigilancia y control hacen parte de espacios de construcción entre las Cajas de Compensación Familiar y la Superintendencia del Subsidio Familiar, quien propende para que se trate con respeto al ciudadano y afiliado, se proporcione información veraz, eficaz y oportuna con un alto grado de calidad y responsabilidad social.

De esta manera se les invita nuevamente a recibir de manera positiva las observaciones realizadas por la Oficina de Protección al Usuario.

2. INFORME SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO A PROTOCOLOS DE ATENCIÓN.

Una vez finalizado el ejercicio de retroalimentaciones con cada una de las cuarenta y tres (43) Cajas de Compensación Familiar se les indico que de acuerdo a las observaciones realizadas por la Oficina de Protección al Usuario debían presentar un plan de mejoramiento, esto con el propósito de revisar de manera permanente las acciones de mejora en sus protocolos de atención.

Dicho lo anterior, esta Oficina de Protección al Usuario revisó cada uno de las respuestas proporcionadas por las Cajas de Compensación Familiar a los oficios remitidos, teniendo a la fecha un total de treinta y un (31) respuestas de las cuales treinta y uno (31) corresponden a planes de mejoramiento que se encuentran sujetos a verificación, una (1) respuesta que corresponden a únicamente a respuesta al oficio ya que la Corporación no tuvo que implementar plan de mejoramiento y una (1) respuesta de la cual está a espera la Oficina de Protección al Usuario por parte de la Caja de Compensación Familiar COMFACUNDI.

Resulta importante mencionar que la ejecución del plan de mejoramiento de cada Caja de Compensación Familiar, se encuentra individualizado, sin embargo, en su gran mayoría tienen fecha de cumplimiento el 31 de diciembre del año que avanza, por tanto, su seguimiento se realizará a partir de enero de 2023.

Pese a lo indicado, aún no se han recibido planes de mejoramiento de las siguientes Cajas de Compensación Familiar:

- Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR
- Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA
- Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA
- Caja de Compensación Familiar del Casanare – COMFACASANARE

Así las cosas, se tiene que cuatro (4) Cajas de Compensación Familiar no han presentado el correspondiente plan de mejoramiento, solicitado por el Ente de Inspección, Vigilancia y Control, una vez se realizó la correspondiente retroalimentación.

En atención a lo anterior, se les requiere para que en diez (10) días hábiles alleguen el plan de mejoramiento, esto para revisión y seguimiento por parte de la Oficina de Protección al Usuario.

3. SEMAFORIZACION DE PQRSF Y REPORTE DE CANALES DE ATENCIÓN DE LA SSF.

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 tanto, desde el año 2020 se realiza 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 el ciudadano 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)	Número de Pqrsf de cada caja de compensación familiar 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 familiar 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
Indicé de participación (IP)	Es la diferencia por cien* sobre Y Rojo: Cuando el IP es mayor a 50. Amarillo: Cuando el IP es menor de 50 y mayor cero. Verde: Cuando el IP es menor a cero.

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

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados desde el 01 de enero del 2022 a 30 de noviembre del 2022, determinando así la oficina de protección al usuario recibió 6542 radicados, de los cuales 6128 se les requirió a las cajas de compensación familiar

Nombre de la Caja	N° PQRSF Enero a Noviembre	X Participación en PQRSF	N° Población a Septiembre	Y Participación en Población	Diferencia	Indice de participación
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	156	2,55%	59223	0,56%	1,98%	352,628
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI	56	0,91%	35867	0,34%	0,57%	168,28735
Caja de Compensación Familiar del Choco COMFACHOCO	36	0,59%	24067	0,23%	0,36%	157,03234
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	63	1,03%	50877	0,48%	0,54%	112,77778
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	18	0,29%	15250	0,14%	0,15%	102,81958
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	124	2,02%	113634	1,08%	0,94%	87,50835
Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	1396	22,78%	1576177	14,97%	7,81%	52,190539
Caja de Compensación Familiar de Nariño	103	1,68%	119073	1,13%	0,55%	48,638444
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	1113	18,16%	1441891	13,69%	4,47%	32,638608
Caja de Compensación Familiar CAFAM	655	10,69%	874843	8,31%	2,38%	28,652551
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	4	0,07%	5859	0,06%	0,01%	17,312345
Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	17	0,28%	25337	0,24%	0,04%	15,292472
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO	44	0,72%	68839	0,65%	0,06%	9,8311032
Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi COMFENALCO CARTAGENA	162	2,64%	264619	2,51%	0,13%	5,1964812
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	395	6,45%	667286	6,34%	0,11%	1,7167101
Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	114	1,86%	194878	1,85%	0,01%	0,5192547
Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	103	1,68%	181354	1,72%	-0,04%	-2,4073057
Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA	111	1,81%	206947	1,97%	-0,15%	-7,8339307
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	91	1,48%	176108	1,67%	-0,19%	-11,208881
Caja de Compensación Familiar del Casanare COMFACASANARE	34	0,55%	70478	0,67%	-0,11%	-17,104192
Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	11	0,18%	24134	0,23%	-0,05%	-21,680375
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DELAGENTE	144	2,35%	330483	3,14%	-0,79%	-25,127801
Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR	64	1,04%	147835	1,40%	-0,36%	-25,610793
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	54	0,88%	131736	1,25%	-0,37%	-29,563704
Caja de Compensación Familiar Regional del Meta COFREEM	90	1,47%	242283	2,30%	-0,83%	-36,169714
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima COMFENALCO	60	0,98%	165196	1,57%	-0,59%	-37,589316
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	90	1,47%	255463	2,43%	-0,96%	-39,462884
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	24	0,39%	69353	0,66%	-0,27%	-40,536124
Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE	54	0,88%	158375	1,50%	-0,62%	-41,411234
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	21	0,34%	61646	0,59%	-0,24%	-41,464192
Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	34	0,55%	99881	0,95%	-0,39%	-41,507086
Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	11	0,18%	33141	0,31%	-0,14%	-42,965939
Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA	40	0,65%	121419	1,15%	-0,50%	-43,391641
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	78	1,27%	243089	2,31%	-1,04%	-44,86384
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	39	0,64%	126523	1,20%	-0,57%	-47,033369
Caja de Compensación Familiar Camacó COMFAMILIAR CAMACOL	4	0,07%	13003	0,12%	-0,06%	-47,140427
Caja de Compensación Familiar de la Guajira COMFAGUAJIRA	18	0,29%	61443	0,58%	-0,29%	-49,660683
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	126	2,06%	449147	4,26%	-2,20%	-51,687743
Caja de Compensación Familiar del Putumayo COMFAMILIAR PUTUMAYO	7	0,11%	28668	0,27%	-0,16%	-58,042668
Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	337	5,50%	1388254	13,18%	-7,68%	-58,287311
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	1	0,02%	4691	0,04%	-0,03%	-63,369589
Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	26	0,42%	186192	1,77%	-1,34%	-76,005066
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	0	0,00%	16380	0,16%	-0,16%	-100
	6128		10529942			

De acuerdo con lo presentado en la semaforización es notable que la Caja de Compensación Familiar de sucre, es la que tiene el índice de participación más alto debido que la participación en pqr es 1,9% más alto que su participación de afiliados.

De las siete (7) Cajas de Compensación que tiene el IP por encima del 50, vemos que tres (3) de las corporaciones pertenecen a la zona de costa atlántica, tres (3) a la zona de Cundinamarca y Boyacá y (1) una del eje cafetero.

Por ello discriminamos por la tipología 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

Así las cosas, vemos que la ciudadanía durante los 11 meses del año a nivel general ha recurrido a la Superintendencia del Subsidio Familiar para reclamar, en primer lugar, por los servicios que prestan las cajas de compensación, en segundo lugar, subsidio en dinero en tercer lugar lo que respecta a las afiliaciones y finalmente por fondos de ley.

4. INFORMES SISTEMA GERENCIAL DE INFORMACION (SIGER)

4.1. ANTECEDENTES

En atención a la directriz impartida por el Superintendente del Subsidio Familiar en la Circular 008 de 2020, hoy copilada en el numeral 9 de la Circular Única, respecto al cumplimiento a los indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio y trámites de las peticiones quejas, reclamos sugerencias recibidos por las Corporaciones en la herramienta SIGER –SIREVAC, en los plazos establecidos para el reporte de datos; siendo esta revisada por la Oficina de Protección al Usuario, la información reportada 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 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 evidencio que las corporaciones, no reportan la información en los periodos estipulados, no se reporta la información con las características solicitadas en el anexo técnico y no reportan toda la información solicitada.

En consecuencia, se socializó el informe 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 que presentan las corporaciones.

4.2. DE LA REVISIÓN DE LOS REPORTEES.

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:

4.2.1. 4-104 B información peticiones, quejas y reclamos

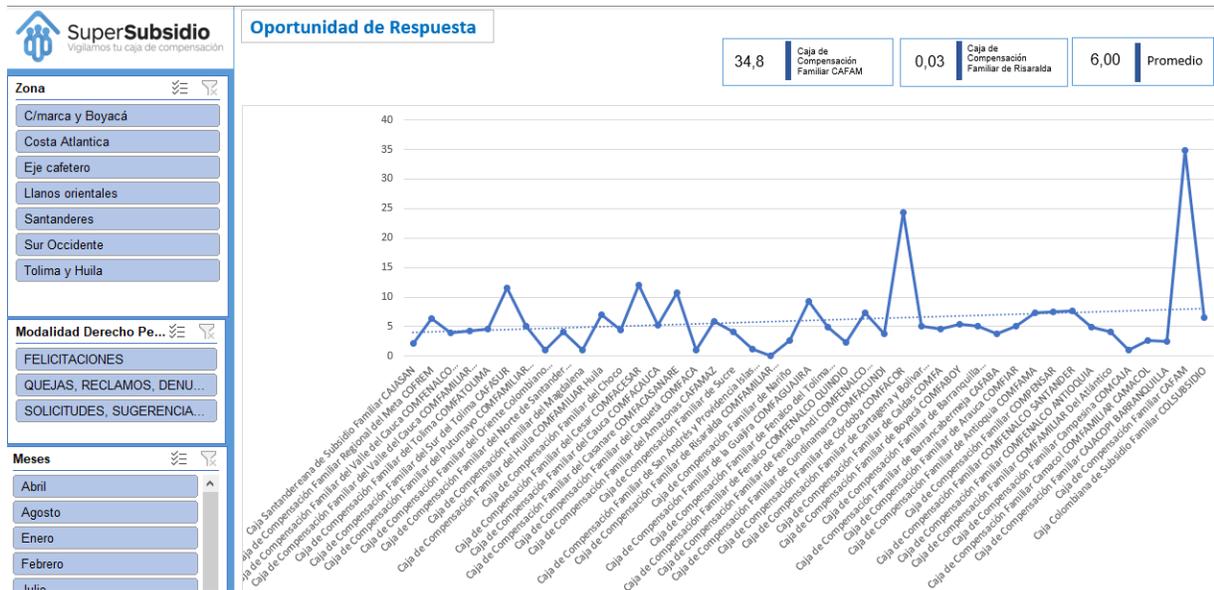
Los derechos de petición son un derecho fundamental y un mecanismo de participación de la ciudadanía, razón por la cual las PQR deben ser insumo para identificar las debilidades del servicio y planear las acciones de mejoramiento al interior de las Cajas de Compensación Familiar.

Inicialmente cada Caja de Compensación Familiar realiza 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. Campo obligatorio	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. Campo Obligatorio	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. Campo obligatorio	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	de	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 hábiles para dar cumplimiento a la normatividad vigente. Ejemplo: 8,4 o 13, 3 días Campo obligatorio	Decimal	4
---------------------------	----	--	---------	---

Una vez las Cajas de Compensación realiza el correspondiente reporte, se consolida la información en un archivo y se grafica de acuerdo con lo solicitado:



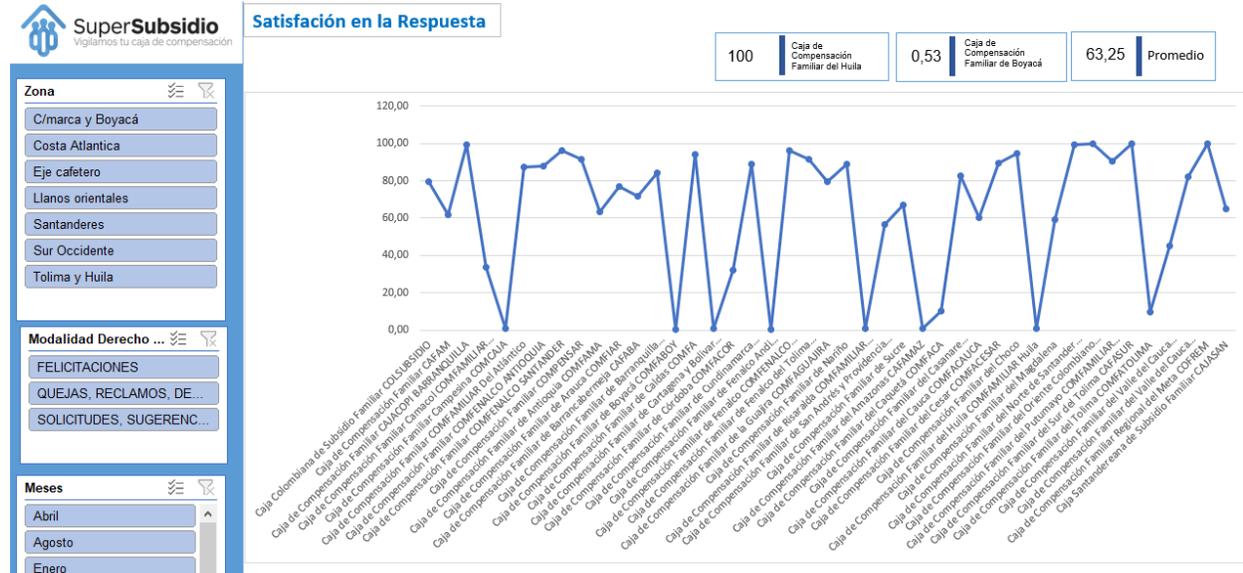
Cabe mencionar que frente a la variable oportunidad hasta el 31 de junio de 2022, las Cajas de Compensación Familiar contaban con un tiempo máximo de respuesta de treinta (30) días hábiles para el trámite de peticiones, quejas y reclamos interpuestas por la ciudadanía; lo anterior en razón a la finalización de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19.

Es decir, que a partir del 01 de julio de 2022, las Cajas de Compensación deben generar las respuestas a las PQRSF, en el término de quince (15) días hábiles

De otra partes, resulta importante mencionar que la caja de compensación familiar de cordoba - 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 catorce (14) teniendo un promedio de respuesta de 4,77 días a nivel general, siendo la caja de Compensación Familiar del sur del Tolima – cafasur, la que obtuvo un tiempo mayor de respuesta en 13 días.

Se evidencia que hay corporaciones que reportan tiempos de atención por debajo de cero (0) lo cual se debera entrar analizar y generar recomendaciones a estas corporaciones.



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, pues se ha evidenciado que cargan datos que no corresponden a un nivel de satisfacción óptimo, para este indicador.

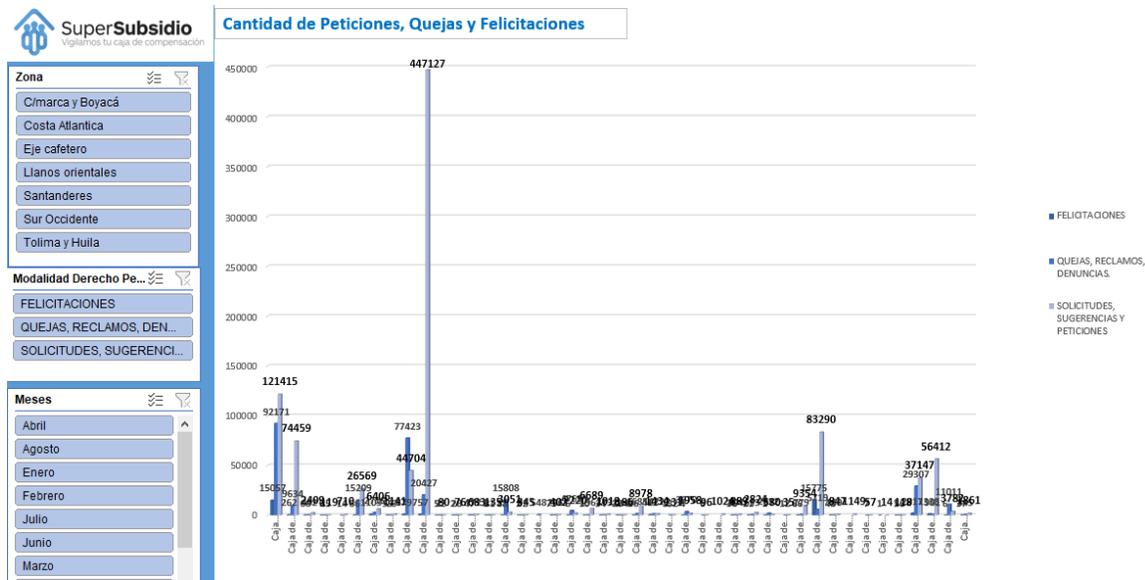
Ahora bien, el anexo técnico proporciona especificaciones que debe ser un número entero y dos números decimales, así las cosas las siguientes cajas reportan valores por debajo de 19 o no tienen en cuenta lo indicado en el anexo:

- Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN
- Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI
- Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA
- Caja de Compensación Familiar del Magdalena
- Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR Huila
- Caja de Compensación Familiar del Choco
- Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA
- Caja de Compensación Familiar del Casanare COMFACASANARE
- Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA
- Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ
- Caja de Compensación Familiar de Sucre
- Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI
- Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA
- Caja de Compensación Familiar de la Guajira COMFAGUAJIRA



- Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi COMFENALCO CARTAGENA
- Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR
- Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolivar COMFAMILIAR
- Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY
- Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA
- Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA
- Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR
- Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA
- Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico
- Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA
- Caja de Compensación Familiar Camacol COMFAMILIAR CAMACOL
- Caja de Compensación Familiar CAFAM

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.



En lo que respecta al volumen de peticiones, quejas y felicitaciones se determinó que hay Cajas de Compensación Familiar que no reportan la información de las tres categorías o que reporta alguna categoría en cero para lo cual relacionamos el siguiente cuadro:

NOMBRE DE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR	SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y PETICIONES	QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.	FELICITACIONES
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA			No reporta
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	No reporta		No reporta

Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI			No reporta
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ			No reporta
Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA		No reporta	No reporta
Caja de Compensación Familiar del Choco			No reporta
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE		No reporta	No reporta
Caja de Compensación Familiar del Putumayo COMFAMILIAR Putumayo			No reporta
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR		No reporta	

Como acción de mejora 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.

4.2.2. 4-104 C 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.

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) Campo obligatorio	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. Campo obligatorio	Numérico	5

Expuesto lo anterior, 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).

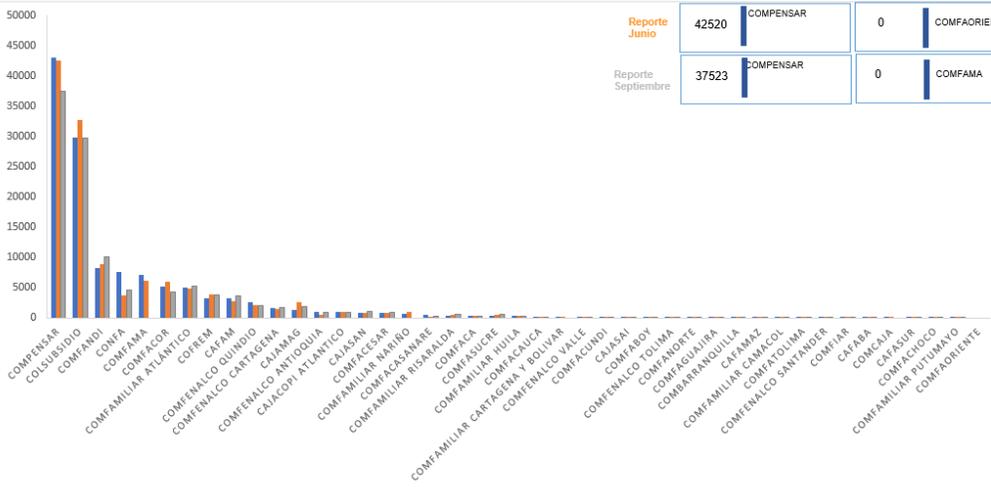
Cantidad x Zona y CCF

Zona

- C/marca y Boyacá
- Costa Atlántica
- Eje Cafetero
- Llanos Orientales
- Santanderes
- Sur Occidente
- Tolima Y Huila

Nombre de la caja de c...

- Caja Colombiana de Subsidi...
- Caja de Compensación Fam...



Dada la información se consolidada un archivo donde podemos encontrar a nivel general que la Caja de Compensación Familiar - Compensar es la que más reporto 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.

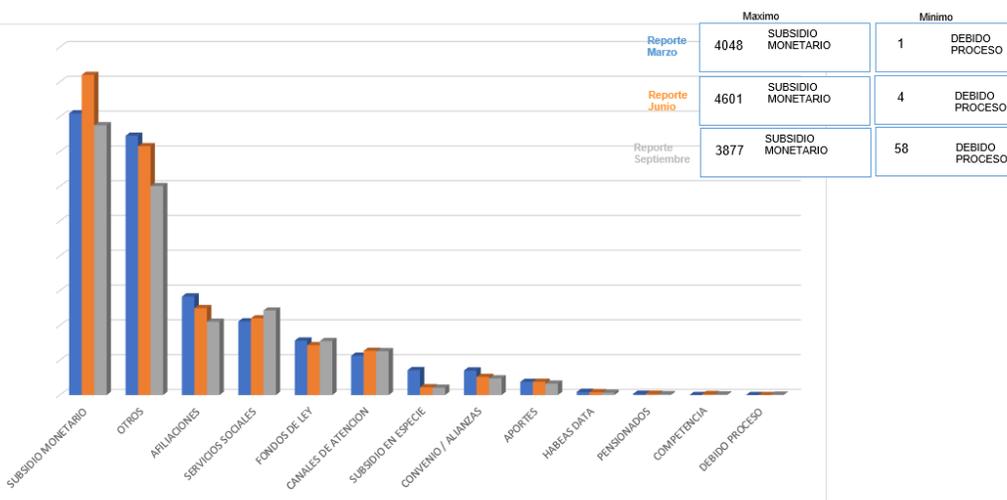
Categoría x Zona y CCF

Zona

- C/marca y Boyacá
- Costa Atlántica
- Eje Cafetero
- Llanos Orientales
- Santanderes
- Sur Occidente
- Tolima Y Huila

Abreviacion CCF

- CAFABA
- CAFAM
- CAFAMAZ
- CAFASUR
- CAJACOPI ATLANTICO
- CAJAMAG
- CAJASAI
- CAJASAN
- COFREM



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.

5. INFORME MEDICIÓN DE VOZ

5.1. MEDICIÓN DE CUALITATIVA

En atención a los resultados obtenidos en el primer cuatrimestre en el informe de medición de voz, la Oficina de Protección al Usuario, asistió y socializó con las siete zonas que hacen parte del Comité Técnico de Atención e Interacción con el ciudadano el informe de medición de voz.

Posteriormente, se realizó acompañamiento individual con las siguientes Cajas de Compensación Familiar: Comfaca, cafamaz, comfacasanare, comfiar, Comfamiliar Nariño, comfachoco, Comfenalco Quindío, Cofrem, cajamag, Comfacesar, comfaoriental, comfandi, Comfenalco Tolima, comfatolima, comfaboy, Comcaja, Comfenalco Antioquia.

En estas sesiones se revisó a detalle el informe que presentó cada Caja de Compensación Familiar y se les invitó a esforzarse y presentar para el siguiente cuatrimestre un informe estructurado de manera correcta y conforme a los parámetros solicitados por el Ente de Inspección.

De igual manera, la Oficina de Protección al Usuario revisó las preguntas empleadas en las encuestas de satisfacción de las Cajas de Compensación Familiar, Comfamiliar Risaralda, Cofrem, Comfamiliar Nariño y Comfandi.

Ahora bien, de acuerdo al compromiso adquirido por la Oficina de Protección al Usuario en el Comité técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano, llevado a cabo el 7 y 8 de julio de 2022, esta Oficina ha revisado con detenimiento los cuarenta y tres (43) informes de medición de voz del segundo cuatrimestre allegados por las Cajas de Compensación Familiar.

De las cuarenta y tres (43) Cajas de Compensación Familiar, la Caja de Compensación Familiar Comfachoco presentó el informe de medición de voz posterior al 30 de septiembre de 2022, siendo esta la fecha estipulada por la Oficina de Protección al Usuario, mediante oficio 2-2022-049144 del 11 de marzo del año que avanza.

No obstante, la Oficina de Protección al Usuario de acuerdo a las instrucciones proporcionadas en los oficios No. 2-2022-049144 del 11 de marzo de 2022 y 2-2022-111798

del 22 de julio de 2022, revisó con detenimiento cada uno de los 43 informes, y determino lo siguiente:

1. La mayoría de las Cajas de Compensación Familiar diligenciaron de manera correcta la ficha técnica para la medición de voz de cuota monetaria y el servicio de crédito social.
2. Las Cajas de Compensación Familiar de acuerdo a las socializaciones de medición de voz realizaron incorporaron el logo de la Caja de Compensación Familiar y el nombre de la misma en el informe.
3. Ajustaron el objetivo de la medición de voz de crédito social y cuota monetaria.
4. La técnica de recolección de información predominante para realizar las encuestas de satisfacción, es virtual y telefónico.
5. Las Cajas de Compensación Familiar señalan de manera correcta la población beneficiaria, las encuestas enviadas y obtenidas.
6. Las Cajas de Compensación Familiar emplearon las cuatro variables para el ejercicio de medición de voz, en las encuestas de satisfacción.
7. La mayoría de las Cajas de Compensación Familiar describieron de manera amplia, suficiente y contundente la metodología empleada.
8. No se diligencia de manera correcta las referencias bibliográficas.
9. Las Cajas de Compensación Familiar modificaron las preguntas para la encuesta de satisfacción, sin embargo, el ajuste se revisará de manera minuciosa para el tercer cuatrimestre.
10. El análisis de los resultados y conclusiones, siguen siendo superficiales, toda vez e no indica (Titulo, resultado global por variable, gráfico con representación porcentual, identificación del gráfico, análisis de resultados, conclusiones)
11. Todas las Cajas de Compensación Familiar presentaron el comparativo por variable en relación a los resultados del primer cuatrimestre.
12. Treinta y nueve (39) Cajas de Compensación Familiar presentaron la medición cualitativa, las únicas que no presentaron fueron Comfenalco Cartagena, Comfamiliar Cartagena, Comfenalco Quindío y Comfasucre.
13. Algunas Cajas de Compensación Familiar no diligencian de manera correcta lo concerniente a la ficha de la medición cualitativa esto frente al objetivo, técnica de recolección, población insatisfecha y descripción de la medición a profundidad.
14. La mayoría de las Cajas de Compensación Familiar utilizaron como medición a profundidad, entrevistas a profundidad vía llamada telefónica.
15. En lo que respecta a los planes de mejoramiento estos se encuentran sujetos a revisión con el fin de determinar el porcentaje de ejecución real e identificar nuevas falencias para el servicio de crédito social y subsidio monetario.
16. Las Cajas de Compensación remitieron el informe de medición de voz conforme los parámetros de forma indicados por la Oficina de Protección al Usuario, con excepción de algunas Cajas de Compensación, las cuales serán convocadas por la Superintendencia.

De otra parte, la Oficina de Protección al Usuario considera pertinente realizar un acompañamiento a las diez (10) Cajas de Compensación Familiar que identificó presentan falencias en la realización de la medición de voz, por tanto, se convocará a reunión a las siguientes Cajas de Compensación:

- Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI
- Caja de Compensación Familiar CAFAM
- Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA
- Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA
- Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO
- Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO
- Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar
- Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE
- Caja de Compensación Familiar del Choco
- Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO

La anterior decisión se tomó teniendo en cuenta que dichas Cajas de Compensación incurrieron en algunas o algunas de las siguientes falencias:

- No Persoliza la ficha técnica con el logo de la CCF
- No Persoliza la ficha técnica con el nombre de la CCF
- No indica de manera clara y contundente el objetivo de la medición de voz de cuota monetaria y crédito social.
- La Caja de Compensación Familiar NO indica la técnica de recolección de información
- La Caja de Compensación Familiar NO realiza una descripción clara, breve y contundente para efectuar las encuestas de satisfacción.
- La Caja de Compensación Familiar emplea de manera incorrecta fuentes bibliográficas.
- La Caja de Compensación Familiar no formula preguntas o realiza planteamiento de acuerdo a lo indicado por el Ente de Inspección, Vigilancia y Control
- No transporta a un momento específico al trabajador afiliado en el proceso de otorgamiento de cuota monetaria o prestación del servicio.
- La pregunta o enunciado NO corresponde a la variable evaluada.
- La pregunta o enunciado NO se encuentra en el contexto de medición de voz de cuota monetaria o crédito social.
- La Caja de Compensación Familiar no sigue la instrucción de formular 12 preguntas o enunciados para la medición de voz de cuota monetaria o crédito social.
- La Caja de Compensación Familiar NO presenta 3 preguntas o enunciados por cada variable
- No se emplea lenguaje claro.
- No son válidas las preguntas de satisfacción, recomendabilidad o evaluación de calidad.
- La Caja de Compensación Familiar no indica las preguntas fijas para la vigencia.

- La Caja de Compensación Familiar NO realiza análisis de resultados conforme a lo indicado por el Ente de Inspección Vigilancia y Control, toda vez que no indica (Titulo, resultado global por variable, gráfico con representación porcentual, identificación del gráfico, análisis de resultados, conclusiones)
- La Caja de Compensación Familiar NO realiza conclusiones contundentes y acuerdos al ejercicio de medición de voz.

En lo que respecta a la medición cualitativa

- La Caja de Compensación Familiar NO presenta la medición cualitativa.
- La Caja de Compensación Familiar NO presenta listado de necesidades.
- La Caja de Compensación Familiar determina una técnica de medición a profundidad.
- La Caja de Compensación Familiar no sigue la instrucción de presentar un plan de mejoramiento por cada variable.

Por otro lado, la Oficina de Protección al Usuario, resalta los avances y gestión en la entrega y realización del informe de medición de las siguientes Cajas de Compensación Familiar.

- ✓ Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO
- ✓ Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR
- ✓ Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE
- ✓ Caja de Compensación Familiar del Cauca – COMFACAUCA
- ✓ Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA

5.2. MEDICIÓN CUANTITATIVA

La Oficina de Protección al Usuario de acuerdo con las instrucciones proporcionadas en los oficios No. 2-2022-049144 del 11 de marzo de 2022 y 2-2022-111798 del 22 de julio de 2022, revisó con detenimiento cada uno de los 43 informes presentados por las Cajas de Compensación Familiar.

5.2.1. Subsidio en dinero o Cuota monetaria.

En términos generales la satisfacción para el segundo cuatrimestre del 2022 en medición de voz del subsidio en dinero supera el umbral del 80% que es lo solicitado por la Superintendencia comparado con el cuatrimestre anterior que subió un 0,13%

A nivel general, la variable de menor nivel es la de oportunidad con 87,50% en relación con las demás que se evalúan en este ejercicio superando 88%.

Par este cuatrimestre se evidencia que son menos los resultados en rojo (menores al 80%) en comparación con las variables del cuatrimestre anterior.

Al revisar el porcentaje de satisfacción por cada una de las Zonas, se determinó:

Zona Costa Atlántica

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
COSTA ATLÁNTICA	CAJAMAG	94,00%	96,00%	97,00%	95,00%	95,50%	88,71%
COSTA ATLÁNTICA	COMFAMILIAR ATLÁNTICO	82,00%	83,00%	90,00%	91,00%	86,50%	
COSTA ATLÁNTICA	CAJACOPI ATLÁNTICO	96,70%	95,94%	96,40%	98,02%	96,77%	
COSTA ATLÁNTICA	COMBARRANQUILLA	98,00%	97,00%	98,00%	96,00%	97,25%	
COSTA ATLÁNTICA	Comfamiliar Cartagena y Bolívar	81,00%	84,30%	89,00%	88,30%	85,65%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFENALCO CARTAGENA	78,00%	81,00%	82,00%	84,00%	81,25%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFACESAR	82,00%	82,00%	89,00%	87,00%	85,00%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFACOR	92,00%	92,00%	95,00%	97,00%	94,00%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFAGUAJIRA	86,00%	83,90%	87,00%	85,50%	85,60%	
COSTA ATLÁNTICA	CAJASAI	91,00%	78,00%	69,00%	90,00%	82,00%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFASUCRE	81,00%	89,00%	84,00%	91,00%	86,25%	

Las Cajas de Compensación Familiar como Comfenalco Cartagena y Cajasai tienen variables por debajo de 80%.

Zona Cundinamarca y Boyacá

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMFABOY	92,00%	93,50%	93,00%	90,50%	92,25%	78,54%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	CAFAM	79,30%	81,00%	75,80%	77,30%	78,35%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMPENSAR	91,00%	94,00%	87,00%	94,00%	91,50%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COLSUBSIDIO	83,00%	83,00%	82,00%	82,00%	82,50%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMFACUNDI	78,00%	84,00%	76,00%	87,00%	81,25%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMCAJA	51,50%	52,00%	51,00%	27,00%	49,38%	

De lo anterior, se determina que Cafam Y Comcaja presentan indicadores por debajo del 80%, por tanto, se generaran reuniones con las dos Cajas de Compensación.

Sumado a ello se revisará un cambio de zona para la Caja de Compensación Familiar Comcaja para los llanos orientales dada la naturaleza de sus servicios.

Zona Eje Cafetero

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
EJE CAFETERO	COMFAMA	70,00%	66,00%	71,00%	74,00%	70,25%	88,85%
EJE CAFETERO	COMFENALCO ANTIOQUIA	92,00%	88,00%	90,00%	88,00%	89,50%	
EJE CAFETERO	COMFAMILIAR CAMACOL	97,20%	97,20%	94,40%	99,50%	97,08%	
EJE CAFETERO	CONFA	99,00%	99,60%	93,00%	99,80%	97,85%	
EJE CAFETERO	COMFACHOCO	93,33%	92,00%	92,00%	94,67%	93,00%	
EJE CAFETERO	COMFENALCO QUINDIO	89,00%	90,00%	91,00%	90,00%	90,00%	
EJE CAFETERO	COMFAMILIAR RISARALDA	83,00%	83,00%	85,00%	86,00%	84,25%	

Se evidencia que a Comfama a pesar de que sus resultados en tema números no le favorecen, hace un buen ejercicio de medición lo cual se destaca su labor y de igual manera se estará atenta al comportamiento de estos para las próximas entregas.

Zona Llanos Orientales

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
LLANOS ORIENTALES	CAFAMAZ	97,00%	99,00%	100,00%	100,00%	99,00%	93,87%
LLANOS ORIENTALES	COMFIAR	91,66%	92,00%	94,00%	95,00%	95,17%	
LLANOS ORIENTALES	COMFACA	87,80%	80,60%	83,00%	88,00%	84,85%	
LLANOS ORIENTALES	COMFACASANARE	96,00%	94,00%	83,00%	95,00%	92,00%	
LLANOS ORIENTALES	COFREM	97,90%	94,32%	94,97%	93,80%	95,25%	
LLANOS ORIENTALES	COMFAMILIAR PUTUMAYO	98,86%	98,29%	98,86%	99,71%	98,93%	

Se evidencia que todas las Cajas de Compensación Familiar superan la meta propuesta por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Zona Santanderes

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SANTANDER	COMFANORTE	86,00%	87,00%	92,00%	90,00%	88,75%	89,83%
SANTANDER	COMFAORIENTE	88,00%	93,00%	92,00%	94,00%	91,75%	
SANTANDER	CAFABA	88,00%	91,00%	94,00%	88,00%	90,25%	
SANTANDER	CAJASAN	83,73%	82,83%	77,64%	82,98%	81,80%	
SANTANDER	COMFENALCO SANTANDER	95,38%	96,97%	97,80%	96,37%	96,63%	

Se evidencia que todas las Cajas de Compensación Familiar superan la meta propuesta por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Zona Sur Occidente

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SUR OCCIDENTE	COMFACAUCA	91,00%	96,00%	97,00%	97,00%	95,25%	86,71%
SUR OCCIDENTE	COMFAMILIAR NARIÑO	65,00%	73,13%	73,83%	76,47%	72,11%	
SUR OCCIDENTE	COMFANDI	87,00%	88,00%	91,00%	94,00%	90,00%	
SUR OCCIDENTE	COMFENALCO VALLE DELAGENTE	91,00%	83,00%	90,00%	94,00%	89,50%	

Se extrae que la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Nariño presenta resultados por debajo del 80%, se exalta su labor dados los esfuerzos que muestra al desarrollar y ejecutar el ejercicio, sin embargo, se realizara acompañamiento para que suba a los niveles deseados

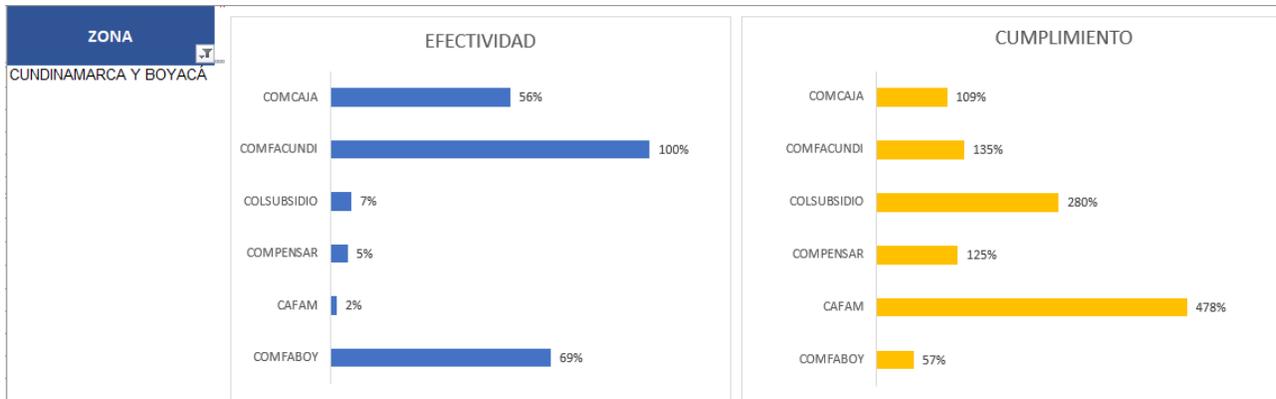
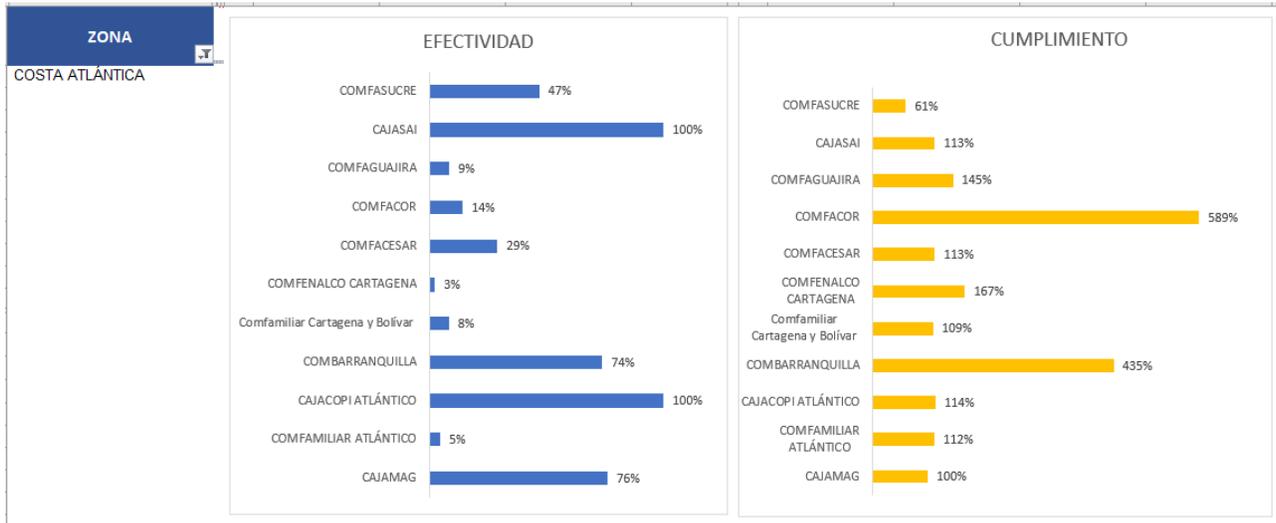
Zona Tolima Y Huila

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
TOLIMA Y HUILA	COMFAMILIAR HUILA	89,00%	92,00%	88,00%	91,00%	90,00%	92,86%
TOLIMA Y HUILA	COMFENALCO	97,20%	96,50%	99,30%	97,70%	97,68%	
TOLIMA Y HUILA	COMFATOLIMA	82,00%	90,00%	89,00%	92,00%	88,25%	
TOLIMA Y HUILA	CAFASUR	90,00%	97,00%	97,00%	98,00%	95,50%	

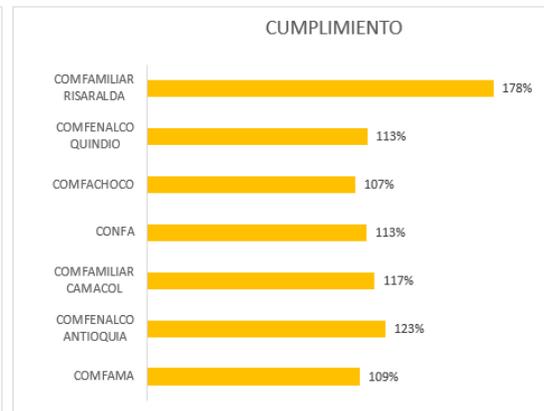
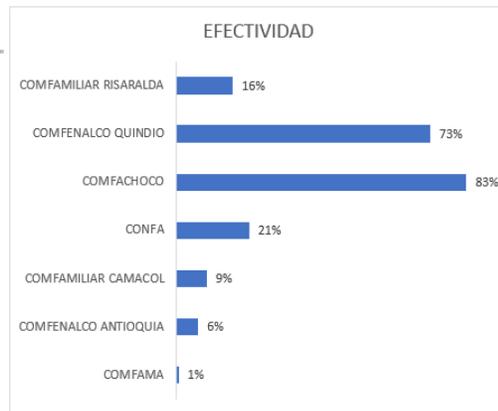
Se evidencia que todas las Cajas de Compensación Familiar superan la meta propuesta por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

En temas de efectividad en cada una de las zonas se evidencia que se presenta en promedio de un 34% con respecto a las encuestas enviadas.

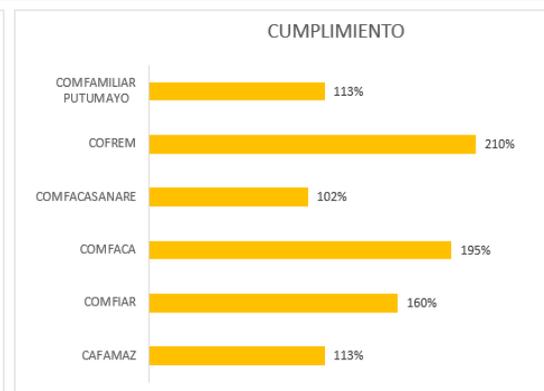
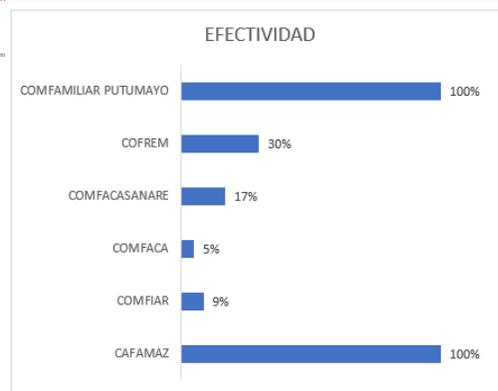
Mientras que en cumplimiento en general todas cumplen con el número de encuestas solicitadas para esta medición.



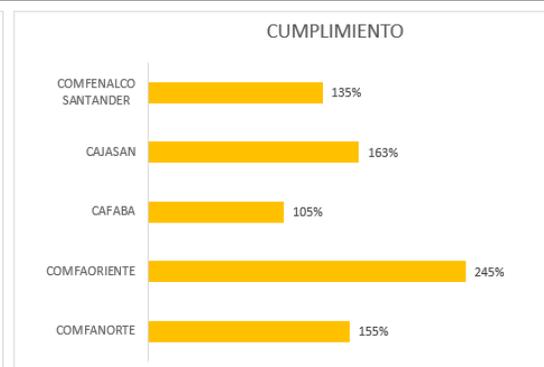
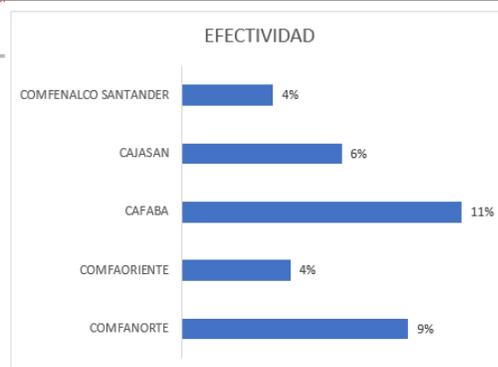
ZONA
EJE CAFETERO



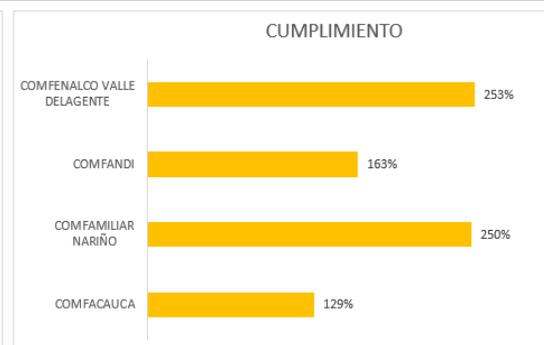
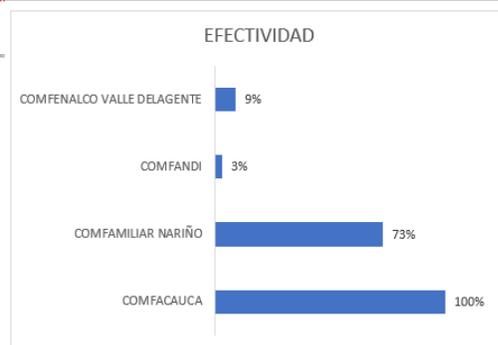
ZONA
LLANOS ORIENTALES

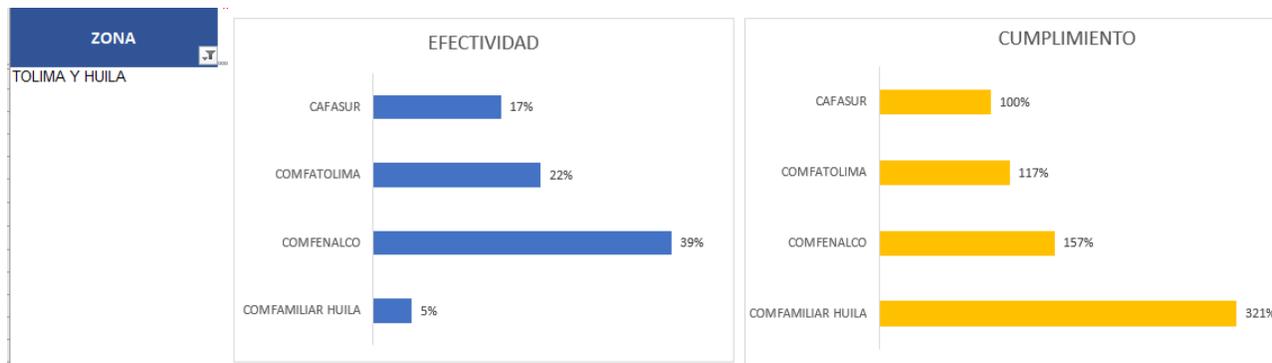


ZONA
SANTANDER



ZONA
SUR OCCIDENTE





5.2.2. CREDITO SOCIAL

Para la medición de crédito social todas las variables superan el umbral.

En comparación con el cuatrimestre anterior subió 1,92% en la satisfacción general quedando en 93,95% al igual que en la medición de subsidio la variable de oportunidad es la de menor calificación con 92,78% en comparación de las otras

Al revisar el porcentaje de satisfacción por cada una de las Zonas, se determinó:

Zona Costa Atlántica

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	Nivel satisfacción	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
COSTA ATLÁNTICA	CAJAMAG	97,00%	98,60%	99,00%	97,00%	97,90%	94,59%
COSTA ATLÁNTICA	COMFAMILIAR ATLÁNTICO	94,00%	95,00%	96,00%	97,00%	95,50%	
COSTA ATLÁNTICA	CAJACOPI ATLÁNTICO	99,00%	98,33%	100,00%	91,50%	97,21%	
COSTA ATLÁNTICA	COMBARRANQUILLA	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Comfamiliar Cartagena y Bolívar	81,00%	89,30%	91,40%	90,20%	87,98%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFENALCO CARTAGENA	81,55%	87,27%	87,73%	86,24%	85,70%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFACESAR	95,00%	95,00%	97,00%	96,00%	95,75%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFACOR	N/T	N/T	N/T	N/T		
COSTA ATLÁNTICA	COMFAGUAJIRA	94,20%	95,20%	94,80%	94,10%	94,58%	
COSTA ATLÁNTICA	CAJASAI	99,00%	99,00%	100,00%	99,00%	99,25%	
COSTA ATLÁNTICA	COMFASUCRE	96,00%	95,00%	89,00%	96,00%	94,00%	

La Caja de Compensación de Córdoba, no reporto medición de créditos dado que desde mayo del 2022 suspendió el servicio.

Zona Cundinamarca y Boyacá

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	Nivel satisfacción	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMFABOY	99,00%	97,00%	98,00%	99,00%	98,25%	91,71%
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	CAFAM	75,70%	83,40%	88,00%	90,90%	84,50%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMPENSAR	92,00%	94,00%	90,00%	94,00%	92,50%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COLSUBSIDIO	89,47%	90,00%	88,00%	93,00%	90,12%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMFACUNDI	88,00%	95,00%	95,00%	95,00%	93,25%	
CUNDINAMARCA Y BOYACÁ	COMCAJA	89,00%	91,00%	N/I	95,00%	91,67%	

La Caja de Compensación Familiar Comcaja no realiza medición para la variable de infraestructura, aun así, cumple con el umbral de la medición

Zona Eje Cafetero

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	Nivel satisfacción	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
EJE CAFETERO	COMFAMA	79,76%	82,49%	83,62%	84,84%	82,67%	92,86%
EJE CAFETERO	COMFENALCO ANTIOQUIA	89,20%	92,50%	N/I	93,70%	91,80%	
EJE CAFETERO	COMFAMILIAR CAMACOL	100,00%	94,00%	96,00%	100,00%	97,50%	
EJE CAFETERO	CONFA	98,00%	97,00%	99,00%	97,00%	97,75%	
EJE CAFETERO	COMFACHOCO	90,00%	90,00%	98,00%	90,00%	92,00%	
EJE CAFETERO	COMFENALCO QUINDIO	96,00%	95,00%	96,00%	96,00%	95,75%	
EJE CAFETERO	COMFAMILIAR RISARALDA	91,59%	93,03%	90,78%	94,91%	92,58%	

La caja de compensación familiar de Comfenalco Antioquia, no muestra los resultados para la variable de infraestructura.

Zona Santanderes

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	Nivel satisfacción	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SANTANDER	COMFANORTE	98,00%	96,00%	100,00%	100,00%	98,50%	94,07%
SANTANDER	COMFAORIENTE	88,90%	94,40%	93,00%	98,60%	93,73%	
SANTANDER	CAFABA	88,00%	93,00%	89,00%	89,00%	89,75%	
SANTANDER	CAJASAN	90,65%	86,42%	88,86%	92,86%	89,70%	
SANTANDER	COMFENALCO SANTANDER	96,89%	98,48%	100,00%	99,40%	98,69%	

Se evidencia que todas las Cajas de Compensación Familiar superan la meta propuesta por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Zona Sur occidente

ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	Nivel satisfacción	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SUR OCCIDENTE	COMFACAUCA	93,50%	95,20%	96,30%	96,90%	95,48%	93,07%
SUR OCCIDENTE	COMFAMILIAR NARIÑO	91,93%	97,07%	81,03%	98,53%	92,14%	
SUR OCCIDENTE	COMFANDI	88,66%	85,00%	82,60%	92,33%	87,15%	
SUR OCCIDENTE	COMFENALCO VALLE DELGENTE	98,00%	98,00%	95,00%	99,00%	97,50%	

Se evidencia que todas las Cajas de Compensación Familiar superan la meta propuesta por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

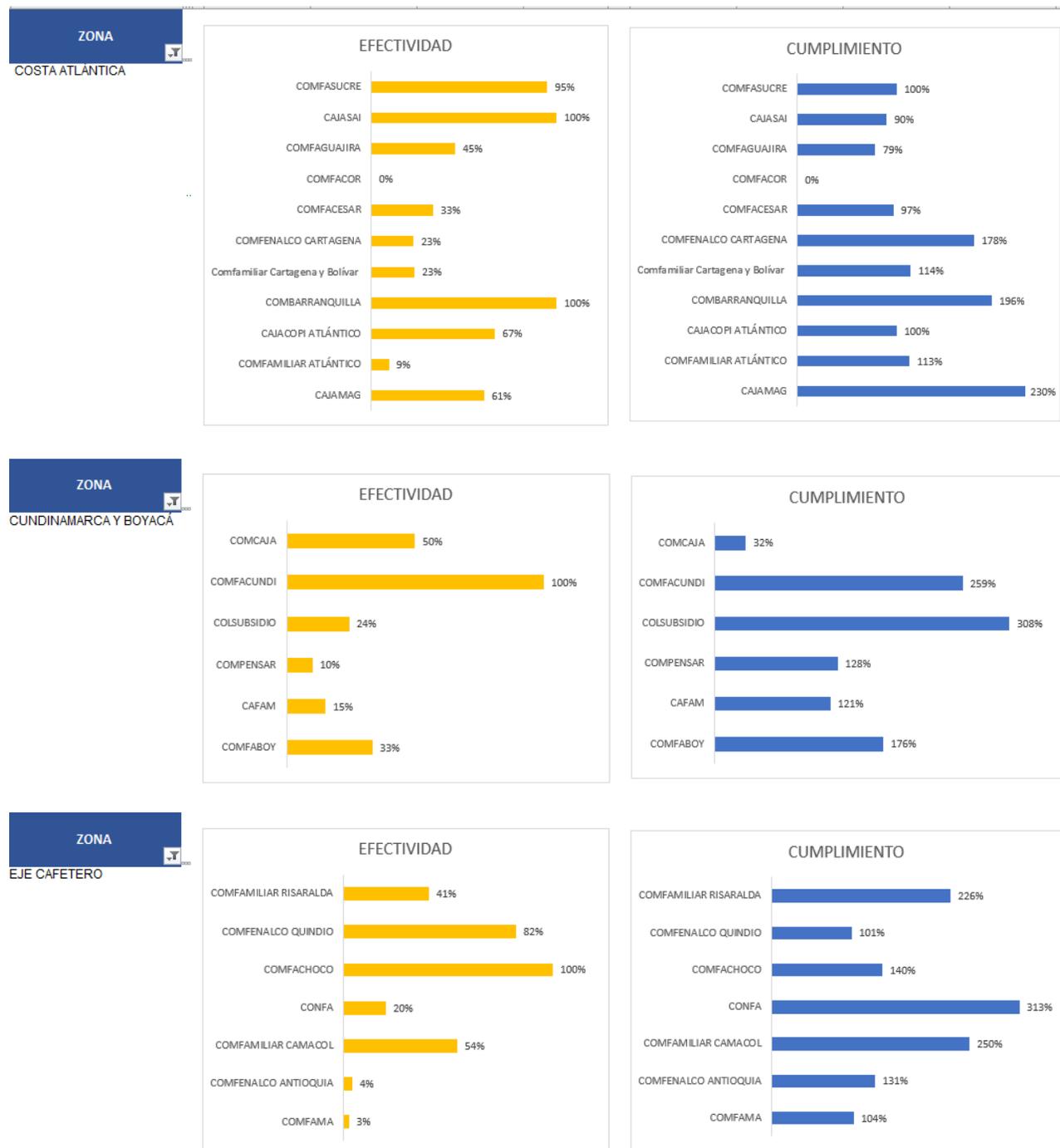
Tolima y Huila

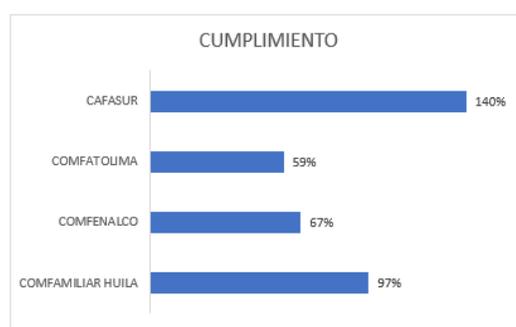
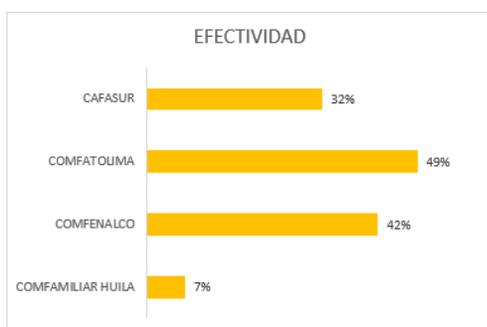
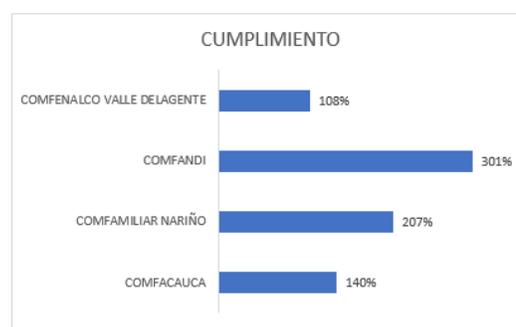
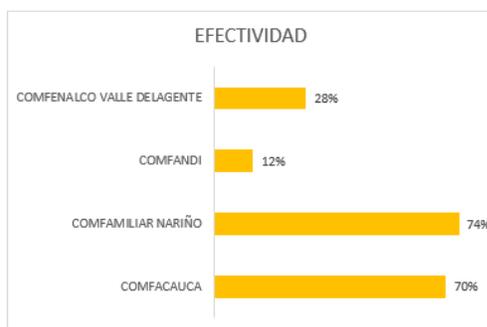
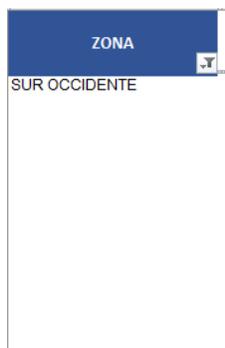
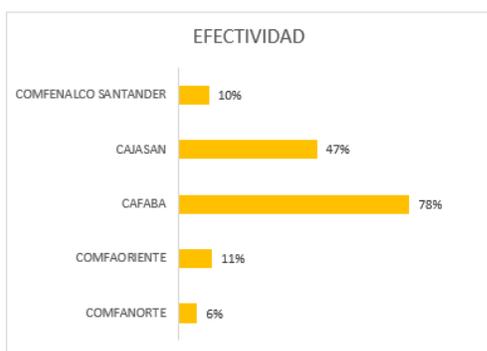
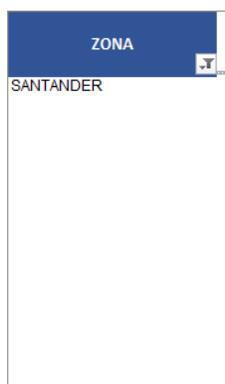
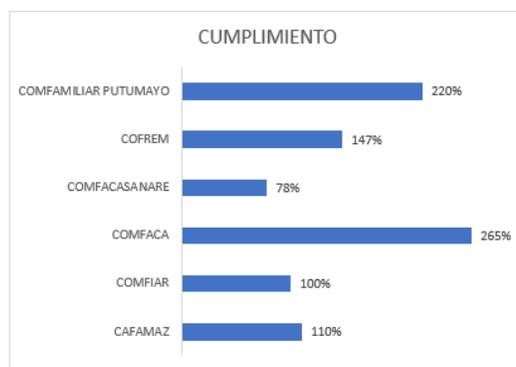
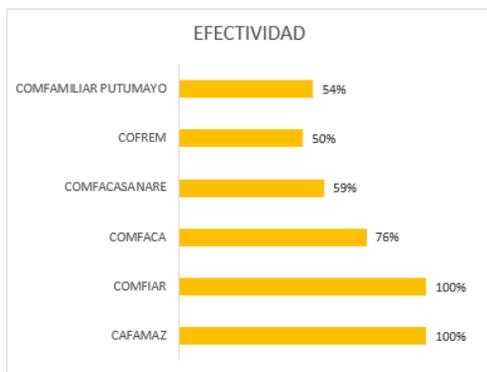
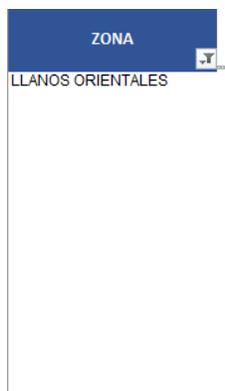
ZONA	ABREVIACIÓN	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	Nivel satisfacción	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
TOLIMA Y HUILA	COMFAMILIAR HUILA	94,00%	96,00%	90,00%	97,00%	94,25%	95,81%
TOLIMA Y HUILA	COMFENALCO	97,30%	94,70%	98,30%	99,70%	97,50%	
TOLIMA Y HUILA	COMFATOLIMA	95,00%	98,00%	94,00%	99,00%	96,50%	
TOLIMA Y HUILA	CAFASUR	90,00%	100,00%	90,00%	100,00%	95,00%	

Se evidencia que todas las Cajas de Compensación Familiar superan la meta propuesta por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

En temas de efectividad en cada una de las zonas se evidencia que se presenta en promedio de un 46% con respecto a las encuestas enviadas.

Mientras que en cumplimiento en general todas cumplen con el número de encuestas solicitadas para esta medición





6. COMPORTAMIENTO EN LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA SSF

A través de los canales de atención que dispone la superintendencia del subsidio familiar se atendieron 15877 desde el 01 de enero hasta el 13 de diciembre de 2022; determinando que las tipologías que más se comunica la ciudadanía, son:

Tipología	Cantidad
SIN DETERMINAR	6520
CANALES DE ATENCIÓN	2047
FONDOS DE LEY	1500
AFILIACIONES	1471
RADICAR PQRS	1140
SUBSIDIO MONETARIO	993
CONSULTAR PQRS	579
Información CCF	384
INFORMACIÓN SSF	289
COMPETENCIA	261
SERVICIOS SOCIALES	177
APORTES	164
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	133
SUBSIDIO EN ESPECIE	79
PENSIONADOS	60
TARJETA DE AFILIACIÓN	52
OTROS	14
DEBIDO PROCESO	10
CONVENIO/ALIANZAS	4
Total general	15877

Es importante validar que 2047 ciudadanos se comunican indicando que presentan algún tipo de inconveniente con los canales de atención de las cajas de compensación, y frente a ello la Oficina de Protección al Usuario ha realizado seguimiento continuo a este número de interacciones para entablar mesas de trabajo con las corporaciones así subsanar los inconvenientes; casos que hemos trabajado a lo largo de la vigencia 2022, con las Cajas de Compensación Comfancundi, Combarraquilla y Comfamiliar Risaralda, y seguirán bajo el seguimiento de la Oficina de Protección al Usuario.