



# INFORME DE GESTIÓN COMTAC

2021 - 2022



# Contenido

## 1. Nuevas disposiciones normativas

- Medición de voz del afiliado
- Circular 002

## 2. Cumplimiento normatividad vigente

- Directrices de atención al ciudadano - Circular 008 de 2020
- Grupos focales 2021 - Exp. 227/2021/PGEN
- Medición de voz del afiliado 2022 – Exp. 135/2022/PGEN
- Procedimiento para la prescripción de subsidio monetario

## 3. Buenas prácticas y tendencias

- Referenciación en Cajas de Compensación
- Investigaciones en temas de interés

## 4. Retos COMTAC

# 1. Nuevas disposiciones normativas

## Medición de voz del afiliado

1

### Grupos focales presenciales

Circular 018 de 2016  
Ene-2017

Definición de grupos focales como metodología cualitativa para la captura de la voz del afiliado:

- **Medición cualitativa** a través de convocatorias presenciales por cada servicio.
- **Entendimiento de necesidades** y generación de actas de sesión.
- Definición de **planes de acción**.

Reporte Trimestral ene 2017 - dic 2019.

2

### Grupos focales durante pandemia

Exp.227/2021/PGEN  
Mar-2021

Con base en las **buenas prácticas de medición** de voz de cliente de las Cajas, la SSF definió las **directrices de grupos focales durante la pandemia**, así:

- Diversificación de **técnicas de medición**.
- **Consolidación de la voz del afiliado** de los servicios ofrecidos en las Cajas.
- Generación de informe y **entendimiento de necesidades**.
- Definición de **planes de acción**.

Reporte trimestral ene-dic 2021.

3

### Medición de voz del afiliado

Exp.135/2022/PGEN  
Mar-2022

Redefinición de la medición **acotando el alcance y unificando las metodologías** para lograr la gestión de mejora sobre los **servicios de mayor impacto**:

- **Medición cuantitativa** de los servicios de subsidios y crédito.
- Consolidación de la voz del afiliado y **entendimiento de necesidades**.
- Profundización con **medición cualitativa**.
- Definición de **planes de acción**.

Reporte cuatrimestral ene-dic 2022.

## 1. Nuevas disposiciones normativas

# Socialización, ajustes y formalización de la Circular 002



01

Presentación de la Circular 002 por parte de la SSF.



02

Consolidación de los comentarios de todas las Cajas.



03

Estructuración de ajustes de acuerdo con los comentarios recibidos de las Cajas.



04

Capacitación a cargo de la Secretaria de Salud Distrital Seccional Barranquilla, acerca de la actualización de la Resolución 113 de 2020, sobre todo lo referente al nuevo sistema de certificación de discapacidad y las categorías de discapacidad que se pueden certificar para recibir beneficios por parte de las Cajas de Compensación.



05

Inclusión en el proyecto de Circular Única de la SSF.

Apoyo especial de las áreas de Subsidios de algunas Cajas



## 2. Cumplimiento normatividad vigente

# Seguimiento SSF

### Directrices de atención al ciudadano - Circular 008 de 2020

Carta de derechos y deberes

Protocolos de canales de atención

Resarcimiento

### Seguimiento SSF

- **Revisión de los documentos** en cumplimiento de los requerimientos de la circular.
- **Auditoría de cumplimiento.**
- **Socialización de resultados** entre las Cajas y la SSF.
- Notificación de **oportunidades de mejora** y solicitud de planes de acción.

Grupos focales 2021  
Exp. 227/2021/PGEN

Medición de voz del afiliado 2022  
Exp. 135/2022/PGEN

Procedimiento para prescripción de subsidio monetario

- Consolidación de resultados
- Auditoría de informes y consolidación de hallazgos
- Redefinición de medición de voz del afiliado

- Auditoría de procedimientos y consolidación de hallazgos
- Socialización con las Cajas y seguimiento al cumplimiento

### 3. Buenas prácticas y tendencias

# Protección de datos personales



## ¿Qué avances tenemos en las Cajas?

**100%**  
**Política**

Cuenta con una política de tratamiento de datos y aviso de privacidad.

**86%**  
**Procedimiento**

Tiene documentado e implementado el procedimiento sobre tratamiento de datos personales.

**74%**  
**Manual interno**

Tiene documentado el manual interno de tratamiento de datos personales.

**74%**  
**Oficial de cumplimiento**

Tienen asignado un oficial de cumplimiento para el tratamiento de datos personales.

**70%**  
**Comité de protección de datos**

Desarrolla el Comité de protección de datos personales.

**79%**  
**Mapa de riesgos**

Ha identificado riesgos asociados a la protección de datos y están incluidos en el mapa de riesgos.

**77%**  
**Reporte SIC reclamos**

Reporta a la SIC semestralmente los reclamos de protección de datos.

\*El 12% no tiene reclamos de protección de datos.

**91%**  
**Reporte SIC Bases de datos**

Reporte a la SIC las bases de datos.

**81%**  
**Capacitación trabajadores**

Capacitación a trabajadores en tratamiento de los datos personales.

**82%**  
**Acuerdos de confidencialidad con encargados**

Ha firmado acuerdos de confidencialidad con los encargados de tratamiento de datos

### 3. Buenas prácticas y tendencias

# Omnicanalidad



#### ¿Qué es Omnicanalidad?

Es una estrategia basada en una **experiencia única, interconectada y positiva**, con una promesa de servicio consistente desde cualquier canal usado por el cliente, que permite **reducir los costos operativos, aumentar las ventas y fidelizar a los clientes**.



#### ¿Qué avances tenemos en las Cajas?

**70%**  
Estrategia

Cuenta con una estrategia de Omnicanal y un roadmap de iniciativas para desarrollarla.

**79%**  
Experiencia

Diseña la experiencia del cliente en los canales de atención y monitorea la voz del cliente para la toma de acciones.

**53%**  
Tecnología

Cuenta con un aplicativo, herramienta o Software donde se registran todos los contactos del cliente.

**53%**  
Cultura

La cultura interna de la organización esta alineada con la estrategia omnicanal.

#### Marco de gestión Omnicanal



Fuente:  

### 3. Buenas prácticas y tendencias

## Inteligencia artificial



#### ¿Qué es Inteligencia Artificial?

Es una nueva forma de interacción con el usuario que está abandonando el espectro de la ciencia ficción para colocarse en la vida cotidiana revolucionando el internet.

Todo esto creado a través de algoritmos que llevan a **crear sistemas que piensan y actúan como humanos, siendo racionales.**

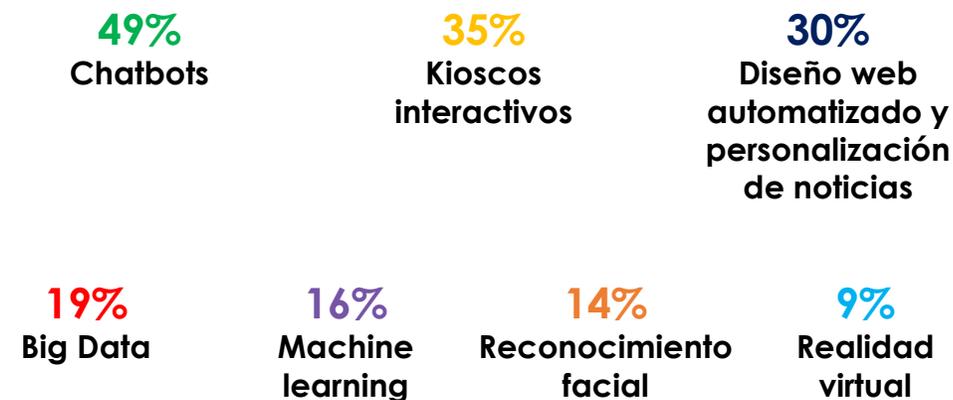
- La Inteligencia artificial permite la **facilidad en los procesos y evolución en los canales.**
- Los sistemas con inteligencia artificial generan **eficiencias en las interacciones con los usuarios.**
- Su implementación, desarrollo y consumo es la **tendencia actual.**

#### ¿Qué avances tenemos en las Cajas?

**77%**

De las Cajas de Compensación cuentan con desarrollo de inteligencia artificial en al menos un canal o sistema de interacción con el usuario.

#### ¿Qué avances tenemos en las Cajas?



### 3. Buenas prácticas y tendencias

## Conferencias de lenguaje claro e incluyente y diversidad e inclusión

Se desarrollaron **dos conferencias a través de Facebook Live** que tenían como objetivo profundizar en la adecuada comunicación con los usuarios a través de un lenguaje claro e incluyente.

- **Reflexiones para atención a usuarios diversos:** En apoyo con el Director del gremio de Cámara de Comerciantes LGBTI de Colombia, se trató la temática de la **diversidad e inclusión** en las organizaciones. Desde el 2018, la ONU invita a las organizaciones a cumplir con los **cinco principios de conducta en temas LGBTI:**

- Respetar los derechos humanos de los miembros de la comunidad, los trabajadores y los clientes LGBTI.
- Eliminar la discriminación contra los empleados LGBTI en el lugar de trabajo.
- Prestar apoyo al personal LGBTI en el trabajo.
- No discriminar a los clientes, proveedores y distribuidores LGBTI.
- Defender los derechos humanos de las personas LGBTI en las comunidades donde desarrollan su actividad.

- **Lenguaje claro e Incluyente:** como a través de un lenguaje adecuado, respetuoso, cercano y sin tecnicismos se logra una **adecuada comunicación con los usuarios.**



<https://www.facebook.com/SuperSubsidio/videos/484796572625053/>



<https://www.facebook.com/SuperSubsidio/videos/217441830246317/>

### 3. Buenas prácticas y tendencias

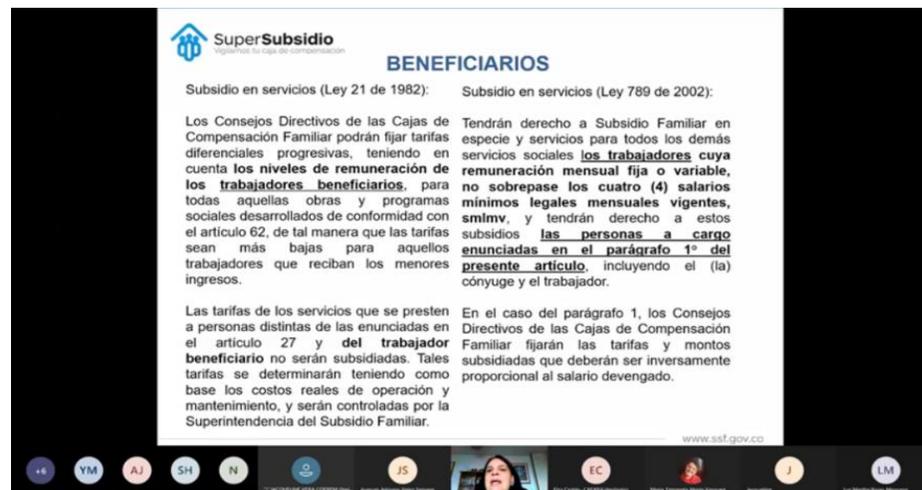
## Exposición: Categorías de tarifas de servicios para beneficiarios de 18 a 23 años



La Doctora Lida Regina, realizó exposición con respecto al subsidio familiar y su normatividad, donde se abordaron los siguientes temas:

- Conceptos, modalidades del pago de la prestación Social.
- Afiliados a las Cajas de Compensación, personas a cargo, Beneficiarios: según **Ley 21 de 1982** y **Ley 789 de 2002**, Subsidios en servicios (tarifas y categorías).
- Demandas por cargos de violación al principio de progresividad y prohibición de regresividad de la seguridad social.
- Subsidio familiar para personas cargo (menores de 23 años) de acuerdo al **Decreto 404 de 2009, reglamentario de la Ley 1064 de 2006**, en referencia a la educación superior de educación para el trabajo y el desarrollo humano.

Con dicha disposición reglamentaria se modifica lo establecido en el párrafo 1 del artículo 3 de la Ley 789 de 2002, puesto que, consagra el pago de la prestación social **subsidio familiar para las personas a cargo hasta la edad de 23 años, cuando estén cursando programas de educación para el trabajo** y el desarrollo humano con una duración no inferior a 600 horas anuales.



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

### BENEFICIARIOS

Subsidio en servicios (Ley 21 de 1982):  
Los Consejos Directivos de las Cajas de Compensación Familiar podrán fijar tarifas diferenciales progresivas, teniendo en cuenta los niveles de remuneración de los trabajadores beneficiarios, para todas aquellas obras y programas sociales desarrollados de conformidad con el artículo 62, de tal manera que las tarifas sean más bajas para aquellos trabajadores que reciban los menores ingresos.

Subsidio en servicios (Ley 789 de 2002):  
Tendrán derecho a Subsidio Familiar en especie y servicios para todos los demás servicios sociales los trabajadores cuya remuneración mensual fija o variable, no sobrepase los cuatro (4) salarios mínimos legales mensuales vigentes, smlmv, y tendrán derecho a estos subsidios las personas a cargo enunciadadas en el párrafo 1º del presente artículo, incluyendo el (la) cónyuge y el trabajador.

Las tarifas de los servicios que se presten a personas distintas de las enunciadadas en el artículo 27 y del trabajador beneficiario no serán subsidiadas. Tales tarifas se determinarán teniendo como base los costos reales de operación y mantenimiento, y serán controladas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

En el caso del párrafo 1, los Consejos Directivos de las Cajas de Compensación Familiar fijarán las tarifas y montos subsidiadas que deberán ser inversamente proporcional al salario devengado.

www.ssf.gov.co

### 3. Buenas prácticas y tendencias

## Socialización de tutela medios electrónicos



La Doctora Luz Martha presentó la tutela T230 de la corte constitucional del 07 de julio de 2020, en referencia a los medios electrónicos.

El marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que **cualquier tipo de medio electrónico** que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, **pueda ser tenido en cuenta como vía para el ejercicio de garantía superior.**



Tutela Medios  
Electrónicos



### 3. Buenas prácticas y tendencias

## Grupos focales

#### Objetivos

- Velar por los derechos y deberes de los trabajadores y beneficiarios frente al servicio prestado.
- Canalizar las sugerencias, inquietudes, quejas y reclamos que los usuarios tienen frente al servicio.
- Identificar los momentos de verdad que viven los usuarios de los servicios.
- Tener la información disponible con mayor rapidez para tomar decisiones de mejora del servicio.
- Identificar requerimientos y necesidades de la población.

#### Logística

1

#### Previo

- Definir guía de la sesión
- Preparación de los temas a tratar por servicio
- Realizar la convocatoria: llamada, carta, sms, agente virtual
- Publicación en página web
- Organizar logística

2

#### Durante

- Habeas data para registro fotográfico
- Derechos y deberes de la Caja
- Formato de PQR
- Desarrollo de la guía de temas
- Registra de las observaciones y elaboración del acta
- Registro fotográfico
- Voz del Experto aclarando dudas e inquietudes del usuario

3

#### Después

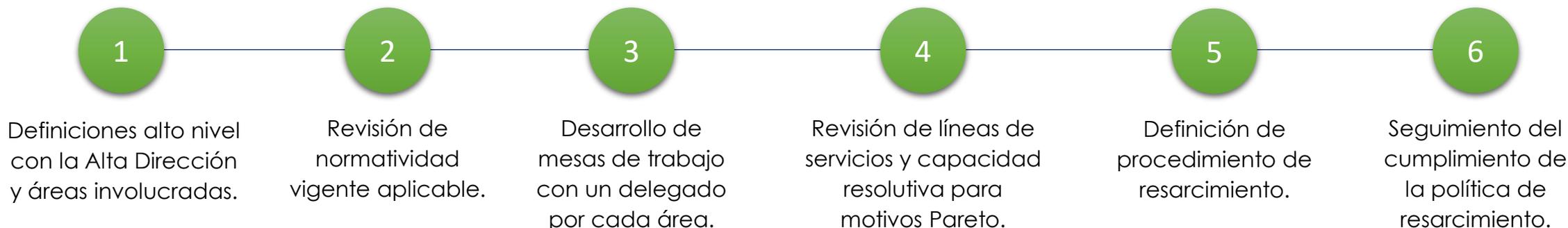
- Reporte SSF
- Gestión sobre acciones y correctivos a que haya lugar

#### Desarrollo guía de temas

- Acuerdos de la sesión.
- Presentación, actividad rompehielo.
- Personificación del servicio.
- Identificación de la conexión emocional del cliente con la Caja (carta de amor).
- Identificación de la experiencia por momentos de verdad (viviendo el servicio).
- Actividad de cierre (viaje a la luna).

### 3. Buenas prácticas y tendencias

## Pasos para definir la política de resarcimiento



- Contar con la **participación y el involucramiento de la Alta Dirección** facilita la implementación de las políticas definidas para la protección al usuario.
- Definir **procesos y procedimientos claros** permite la alineación y desarrollo exitoso de la aplicación de las políticas.
- La implementación de **mecanismos de seguimiento y control** de las políticas permite el aseguramiento y la consistencia en la gestión de resarcimiento.

### 3. Buenas prácticas y tendencias

## Experiencia de cliente



Jorge Humberto Sepúlveda de Comfenalco Antioquia, expuso la **sensibilización de experiencia a clientes** donde **el cliente es el centro**, esta estrategia “Reverdecer” la han implementado para **fomentar los valores corporativos**, como es la **pasión por el cliente** que los lleva a revisar la experiencia en el tema de las empresas y de las personas.

También, trabajando de la mano con Gestión Humana para conocer la **experiencia del trabajador** con el objetivo de impactar los **procesos** haciéndolos **más fáciles, simples y eficientes enfocado a las personas**.

### 3. Buenas prácticas y tendencias

# Accesibilidad física y símbolo gráfico



## Situación actual

Las Normas Técnicas Colombianas citadas en la Circular 008 de 2020 disponen de **altos estándares de accesibilidad física**, los cuales generan **altos costos** para las cajas de compensación.

Se propone revisar unos estándares de cumplimiento basados en los **ajustes razonables** para **viabilizar las intervenciones de infraestructura** en las sedes.



### Símbolo gráfico

Se utiliza para informar a los ciudadanos que todo lo que tenga este símbolo, es accesible para todas las personas.



### Parqueaderos

En todas las zonas destinadas para estacionamiento, se debe prever accesible mínimo el 2% y señalizarlo con el símbolo gráfico. Para parqueaderos con capacidad inferior a 50 estacionamientos, se debe habilitar mínimo uno accesible.



### Entrada

La señalización de la entrada debe ser accesible usando el símbolo gráfico, utilizar una rotulación adecuada, tipografía grande, que sea fácilmente reconocible y percibida utilizando colores contrastados, interactuar a través del sistema braille y el alto relieve de las letras.



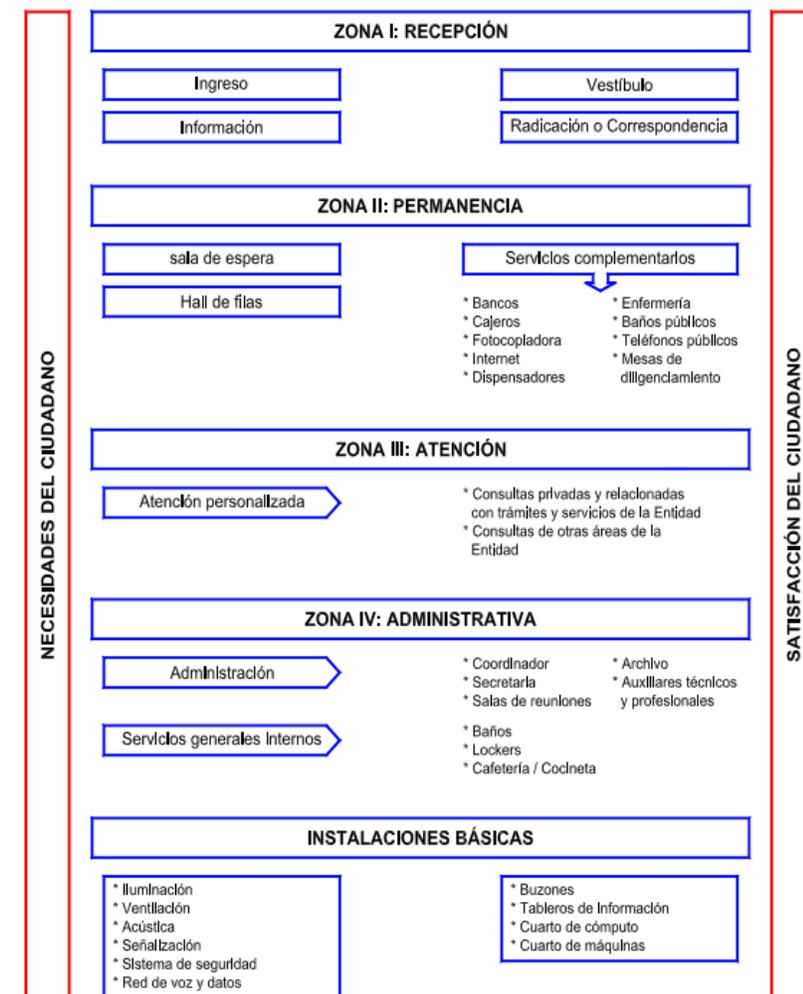
### Baños

La señalización del baño debe usar el símbolo gráfico cuando todos los servicios dentro de la cabina son accesibles: orinal y lavamanos bajo, suficiente espacio para movilizarse, baranda, grifería de palanca o push y espejo con una inclinación o de cuerpo entero.



### Mobiliario

Los elementos de mobiliario adaptados que por su uso o destino precisen señalización. El mobiliario debe estar ubicado en un lugar visible y de fácil acceso a todas las personas, (personas mayores, en sillas de ruedas o de talla baja) no debe interrumpir el paso libre de desplazamiento.



## 4. Retos COMTAC

### Temas propuestos para seguir desarrollando

- Definir los **estándares de accesibilidad física y símbolo gráfico** para implementar los **ajustes razonables** en las Cajas de Compensación.
- Participar en la definición de una **matriz de riesgos** con relación al tema de **Habeas Data** y apoyar a las Cajas para llevarlas a cumplimiento.
- Desarrollar las **acciones específicas** en las Cajas de Compensación con relación a la **atención en medios electrónicos**, Sentencia T230 de la corte constitucional del 07 de julio de 2020.
- Participar en la **definición de lineamientos** para la acreditación del subsidio para **cuidadores de personas con discapacidad**.
- Continuar con el **plan de seguimiento** al cumplimiento de la **Circular 008 de 2020** y el oficio de **medición de voz del afiliado**.

# Comité saliente 2021 - 2022

## REPRESENTANTES COMTAC 2021 - 2022

Zona Atlántica	Comfaguajira Comfamiliar Atlántico	Nelsy Osorio Almanza Manuel de los Ríos Gutiérrez
Zona Eje Cafetero	Comfenalco Antioquia	Sandra Yaneth Quintero Henao
Zona Sur Occidente	Comfenalco Valle	Natalia Ortiz
Zona Tolima y Huila	Comfenalco Tolima	Diana Patricia Bonilla Guarnizo
Zona Bogotá, Cund. y Boyacá	Colsubsidio	Adriana Nieto Aristizábal
Zona Llanos Orientales	Cofrem	Jacqueline Vera Castañeda
Zona Santander	Cafaba	Elsy Milena Cortes Blanco





**Gracias**

---