

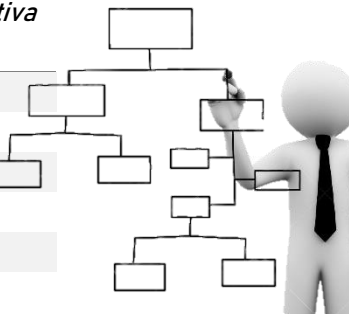
# CAJAS DE COMPESACION ZONA SANTANDERES- NORTE Y ARAUCA



*Arauca - Arauca febrero 2021*



## Circular Externa No: 2020-00008 Directrices en materia de atención al cliente en las Cajas

CAJA DE COMPENSACIÓN	Estructura administrativa
CAFABA	100%
CAJASAN	0%
COMFANORTE	100%
COMFAORIENTE	80%
COMFENALCO SANTANDER	100%
COMFIAR	80%



### 3. Protocolos de Atención al ciudadano

CAJA DE COMPENSACIÓN	Definiciones	Marco Legal Y Directrices Relacionadas Con La Atención Al Ciudadano.	Procedimiento Interno	Lenguaje Claro e incluyente	Términos De Respuesta A Las Peticiones Presentadas Por Usuarios.	Términos de respuesta a los requerimientos de la superintendencia	Informes Alta Dirección	Accesibilidad Para Personas Con Limitación Cognitiva, Sensorial Y/O De Movilidad
CAFABA	100%	60%	89%	100%	100%	100%	75%	52%
CAJASAN	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
COMFANORTE	50%	40%	62%	40%	100%	100%	40%	13%
COMFAORIENTE	50%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	74%
COMFENALCO SANTANDER	50%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	0%
COMFIAR	75%	50%	50%	80%	50%	50%	100%	57%


# COMITÉ DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO



CAJA DE COMPENSACIÓN

## 4. Canales de Atención



BUZONES

CANALES  
VIRTUALES

ATENCIÓN  
PRESENCIAL

CANAL  
TELEFÓNICO

LÍNEA GRATUITA



CAJA DE COMPENSACIÓN	ATENCIÓN PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO	LÍNEA GRATUITA	BUZONES	CANALES VIRTUALES
CAFABA	75%	100%	100%	100%	100%
CAJASAN	0%	0%	0%	0%	0%
COMFANORTE	75%	85%	85%	100%	81%
COMFAORIENTE	100%	100%	100%	100%	100%
COMFENALCO SANTANDER	50%	50%	50%	50%	71%
COMFIAR	50%	50%	50%	25%	93%



CAJA DE COMPENSACIÓN

POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O  
RECONEXIÓN CON EL AFILIADO

CAFABA	20%
CAJASAN	0%
COMFANORTE	20%
COMFAORIENTE	50%
COMFENALCO SANTANDER	0%
COMFIAR	40%

CAJA DE COMPENSACIÓN

MANEJO DE  
CONCESIONES

CAFABA	20%
CAJASAN	0%
COMFANORTE	20%
COMFAORIENTE	70%
COMFENALCO SANTANDER	0%
COMFIAR	50%



# COMITÉ DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

## CAJA DE COMPENSACIÓN

## CAPACITACIÓN

CAFABA	70%
CAJASAN	0%
COMFANORTE	80%
COMFAORIENTE	80%
COMFENALCO SANTANDER	100%
COMFIAR	60%



## CAJA DE COMPENSACIÓN

## INDICADORES

CAFABA	85%
CAJASAN	0%
COMFANORTE	80%
COMFAORIENTE	100%
COMFENALCO SANTANDER	100%
COMFIAR	100%

## COMITÉ DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

Circular Externa No: 2020-00008 Directrices en materia de atención al cliente en  
las Cajas, % cumplimiento

<i>CAJA DE COMPENSACIÓN</i>	<i>Circular Externa No: 2020-00008</i>
<i>CAFABA</i>	71%
<i>CAJASAN</i>	0%
<i>COMFANORTE</i>	59%
<i>COMFAORIENTE</i>	83%
<i>COMFENALCO</i>	46%
<i>SANTANDER</i>	
<i>COMFIAR</i>	64%