

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

ZONA EJE CAFETERO



comfama

Comfenalco
Antioquia

COMFAMILIAR
CAMACOL



Comfamiliar
RESERVA

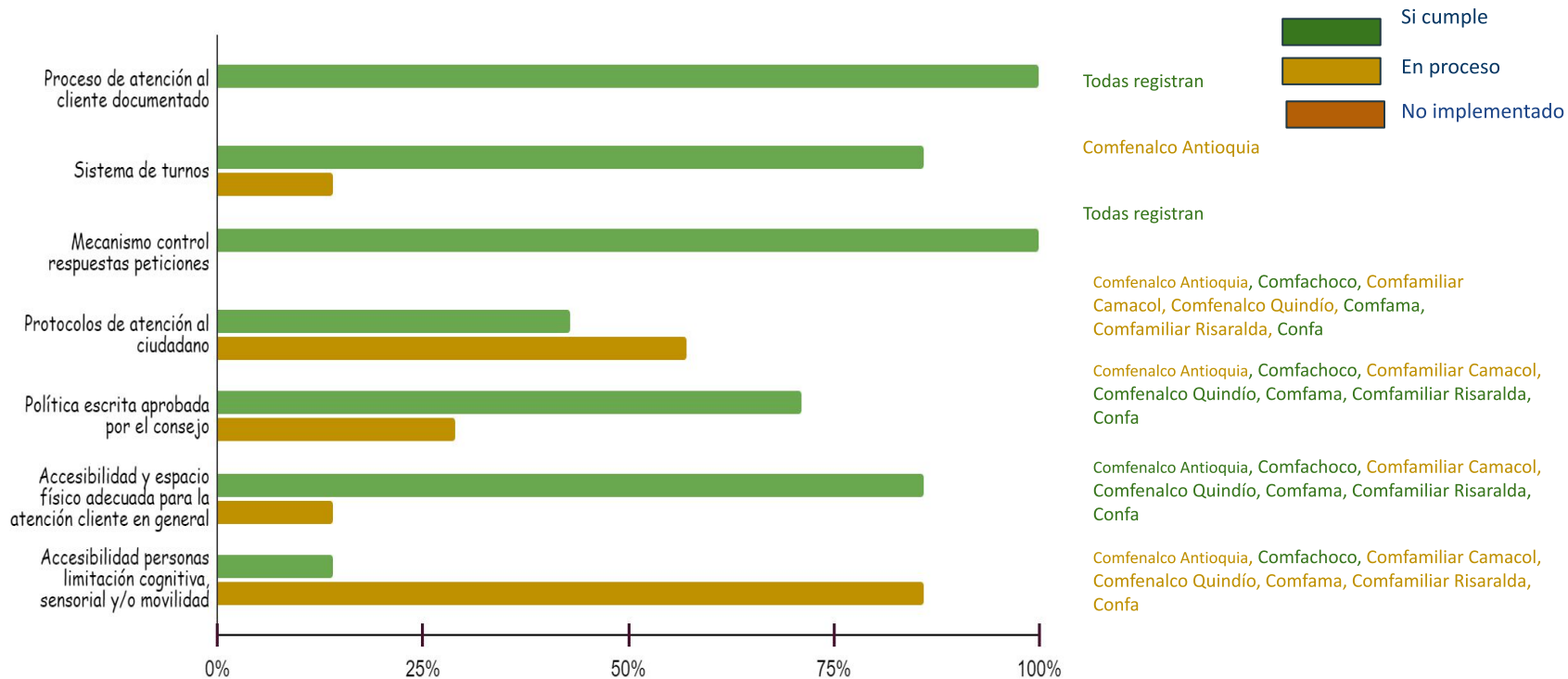
Comfenalco
QUINDIO

Confa

COMFACHOCO
ESA ES COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL COCO

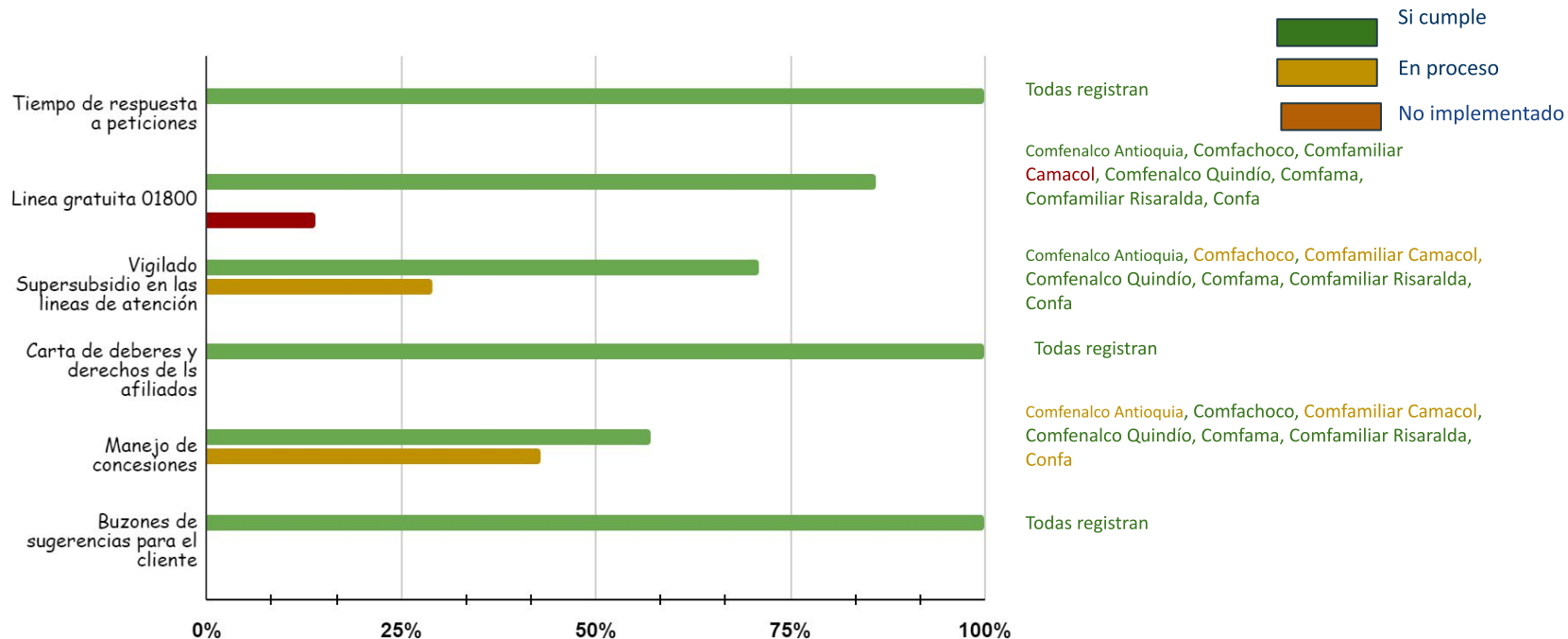
Informe resumido por cada una de las cajas de su zona sobre la aplicación de la Circular No 4 de 2016 “Directrices en materia de atención al cliente en las cajas”

Procesos claramente identificados



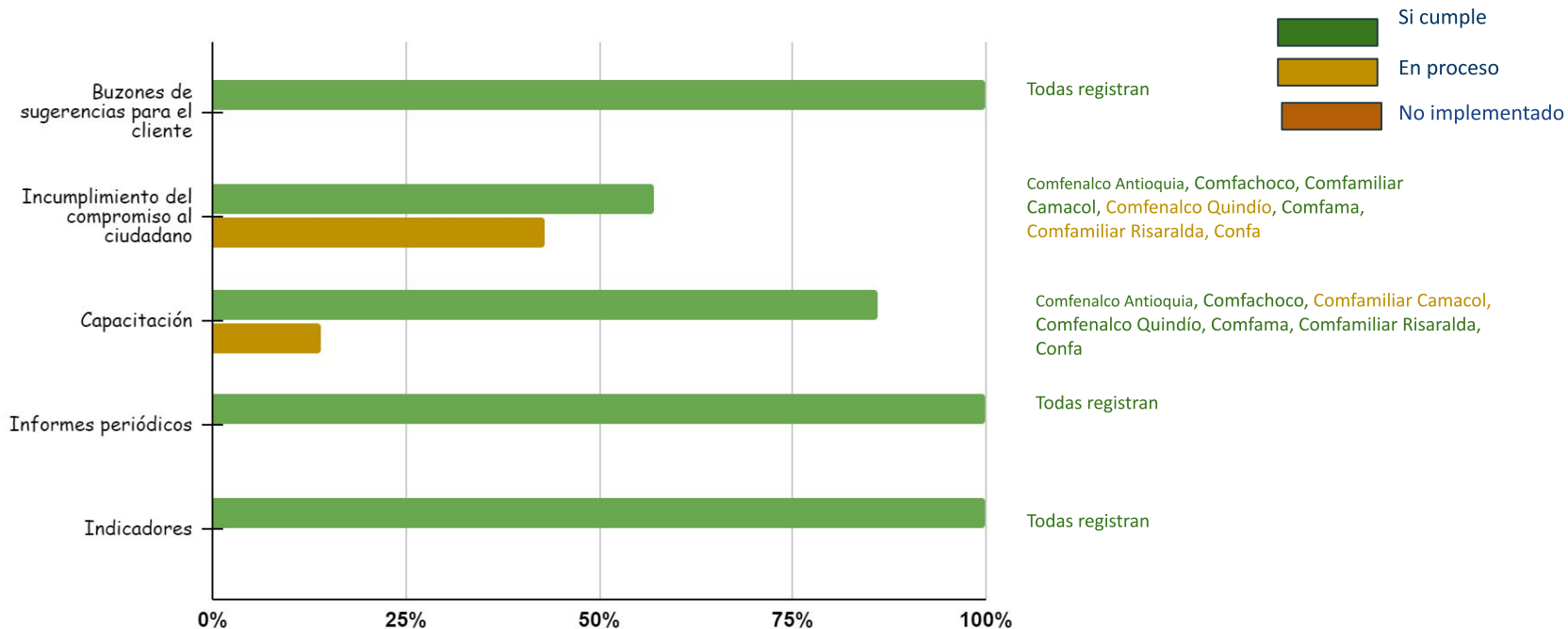
Informe resumido por cada una de las cajas de su zona sobre la aplicación de la Circular No 4 de 2016 “Directrices en materia de atención al cliente en las cajas”

Otros items

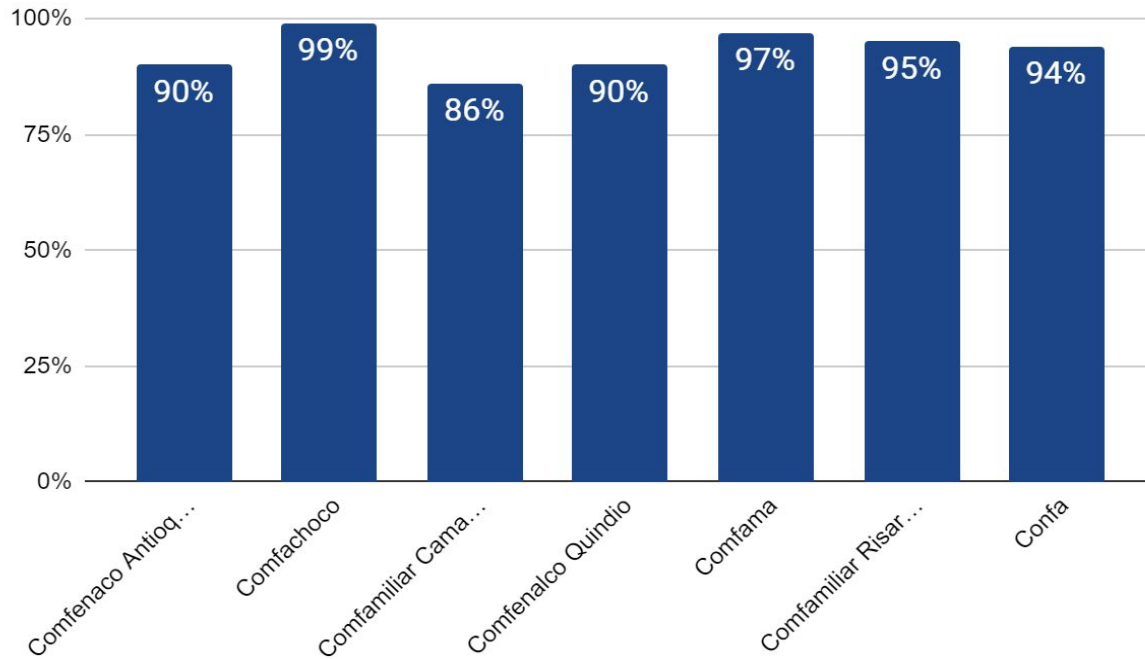


Informe resumido por cada una de las cajas de su zona sobre la aplicación de la Circular No 4 de 2016 “Directrices en materia de atención al cliente en las cajas”

Otros items



Resumen zona eje cafetero 2020



Resumen general de actividades desarrolladas con la zona

Socialización y entrega de información a través de medios virtuales y telefónicos

Temas socializados:

- Actas de comités anteriores
- Portal corporativo Superintendencia
- Caja de herramientas como una guía metodológica de gran importancia para comprender el subsidio familiar, la cuota monetaria y la participación ciudadana
- Informe de PQRS de la Superintendencia , los canales y las solicitudes recibidas por cada caja de compensación
- Correo electrónico de opu@ssf.gov.co como medio de comunicación para reportar dificultades
- Importancia del fortalecimiento de las oficinas de atención al cliente en las Cajas de Compensación



Resumen general de actividades desarrolladas con la zona

Socialización y entrega de información a través de medios virtuales y telefónicos

- Participación y control social: Colectivos de incidencia la luz de generar un espacio que nos sea de bastante utilidad y que realmente genere una buena participación de nuestros usuarios sin que generemos expectativas que no podamos cumplir.
- Las Cajas tienen canales de comunicación permanente con los usuarios y sus insumos son elementos disponibles para la toma de decisiones.
- El diseño o mejora de servicios respaldados por los correspondientes estudios de mercado y con la participación de usuarios, aspecto que representa mayor viabilidad y le permite a la comunidad tener su participación en el desarrollo de los mismos



Resumen general de actividades desarrolladas con la zona

Socialización y entrega de información a través de medios virtuales y telefónicos

- Reglamento interno del comité de atención e interacción con el ciudadano: Funciones, integración, suplencias, vigencia, elección, funciones de la coordinación, convocatorias entre otros.
- Anexo técnico circular 20, Reportes tabla 99 y 100 nuevas tipologías y modalidades.
- Circular 008: Ampliación de los lineamientos.

Las apreciaciones complementan la actual circular y son aspectos propios para la debida prestación de los servicios, incluidos los canales de atención, muy propios del marco legal y del derecho de los usuarios.

Plan de trabajo - cumplimiento circular 008





Gracias

Éxitos nuevo representante de zona