

# COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

## CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

### ZONA EJE CAFETERO



comfama

Comfenalco  
Antioquia

COMFAMILIAR  
CAMACOL



Comfamiliar  
RESERVA

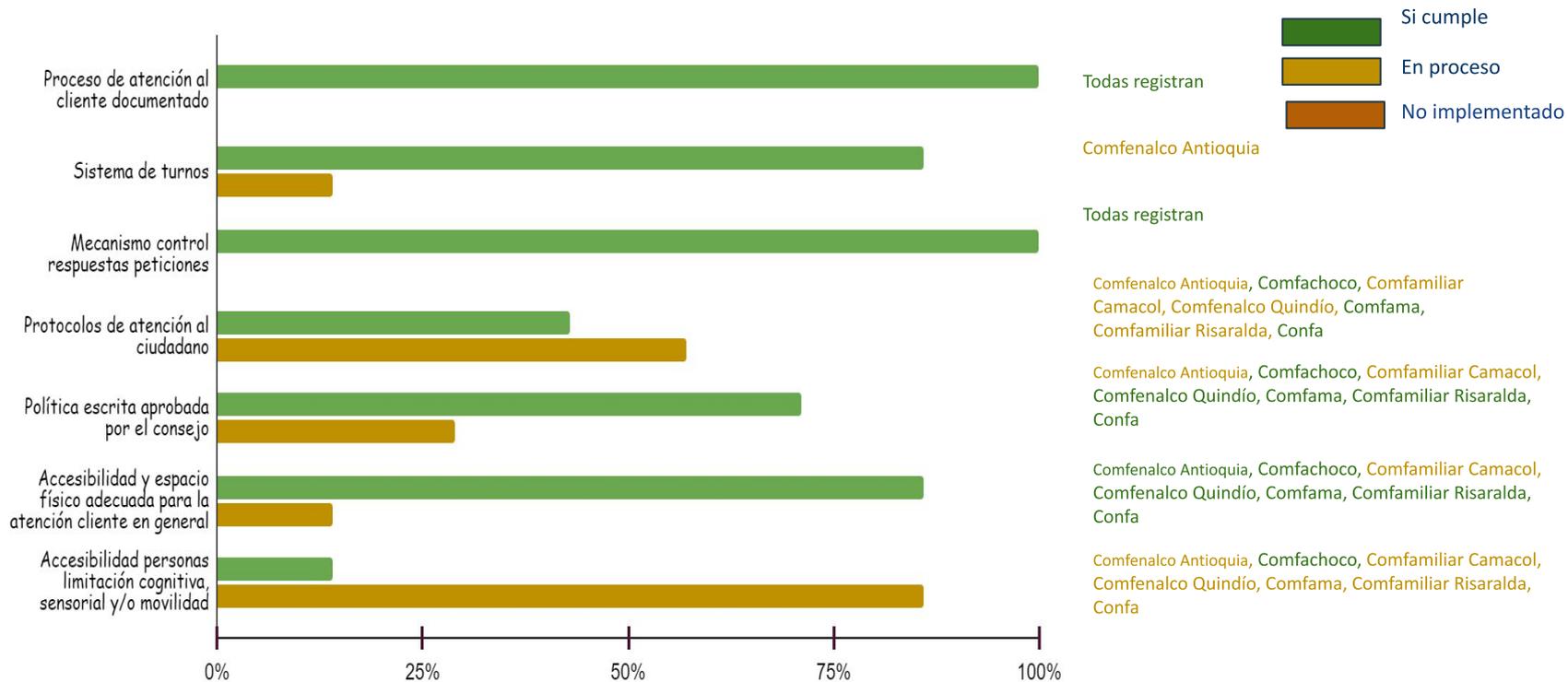
Comfenalco  
QUINDIO

Confa

COMFACHOCO  
ESA ES COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL COCO

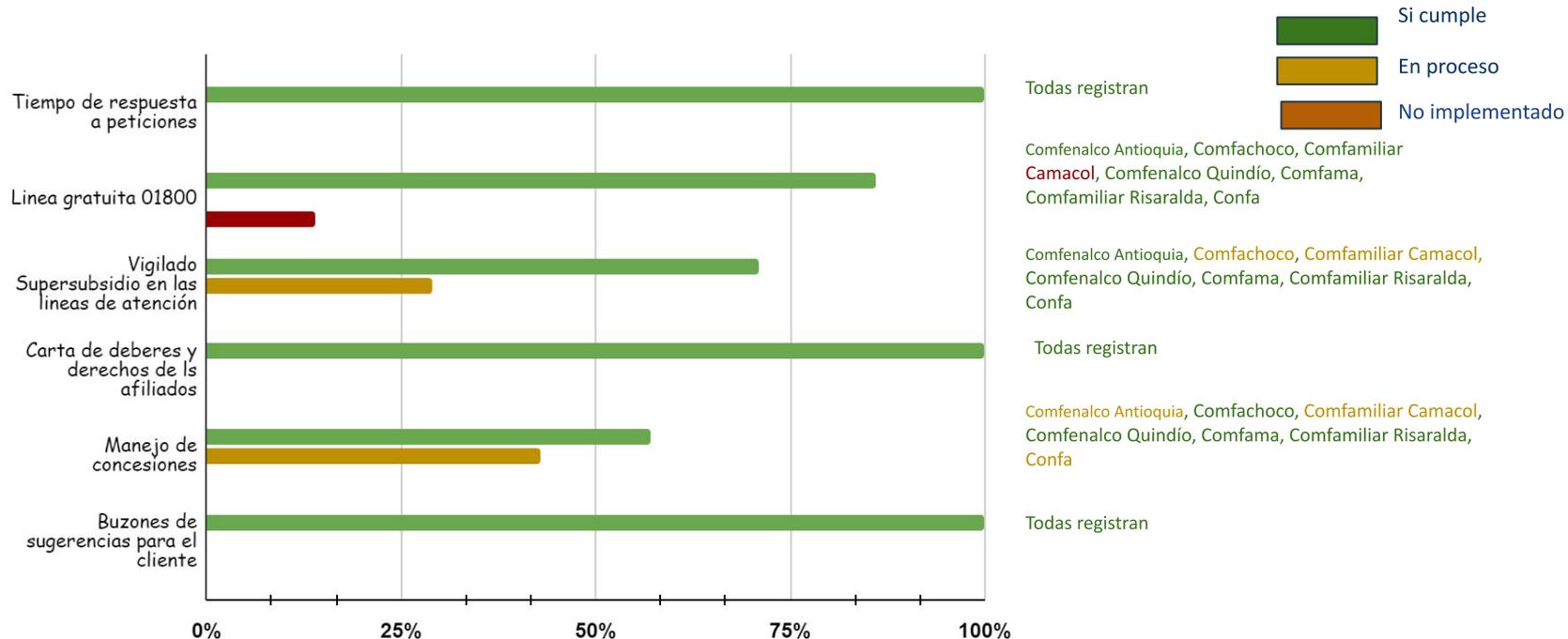
## Informe resumido por cada una de las cajas de su zona sobre la aplicación de la Circular No 4 de 2016 “Directrices en materia de atención al cliente en las cajas”

### Procesos claramente identificados



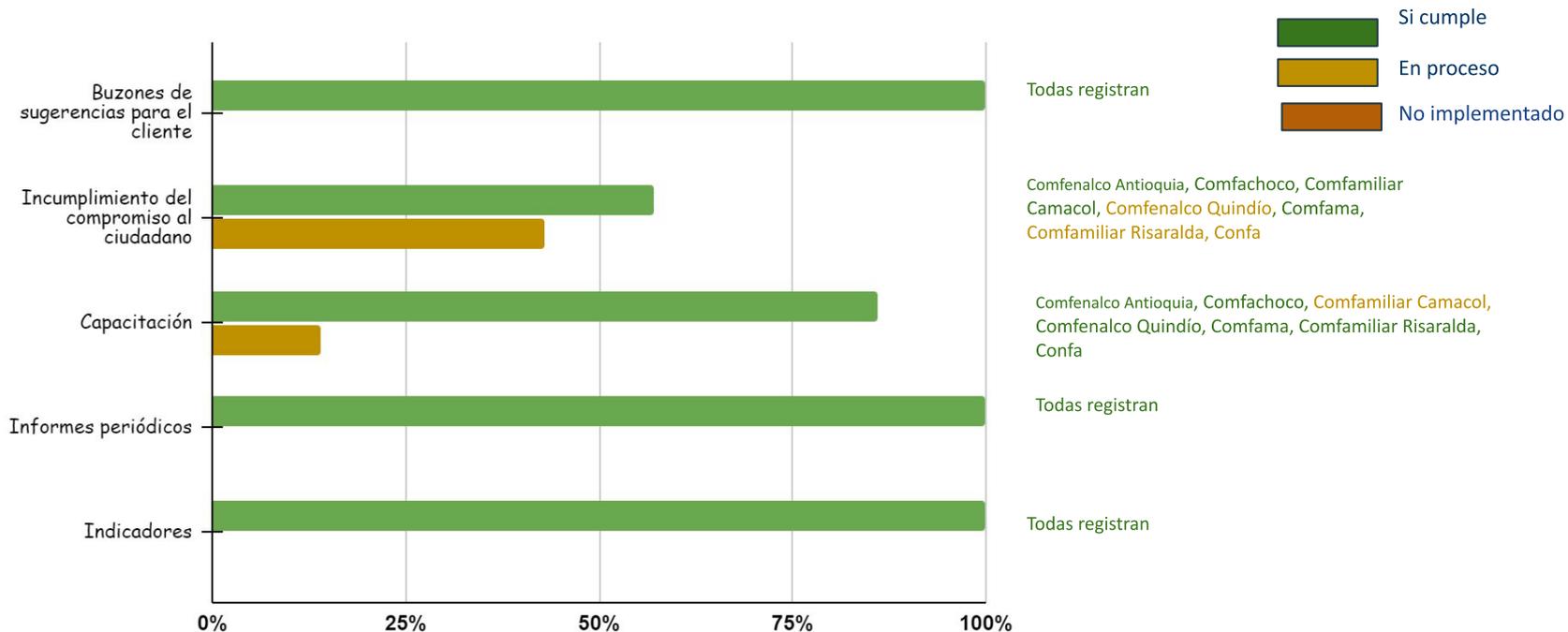
## Informe resumido por cada una de las cajas de su zona sobre la aplicación de la Circular No 4 de 2016 “Directrices en materia de atención al cliente en las cajas”

### Otros items

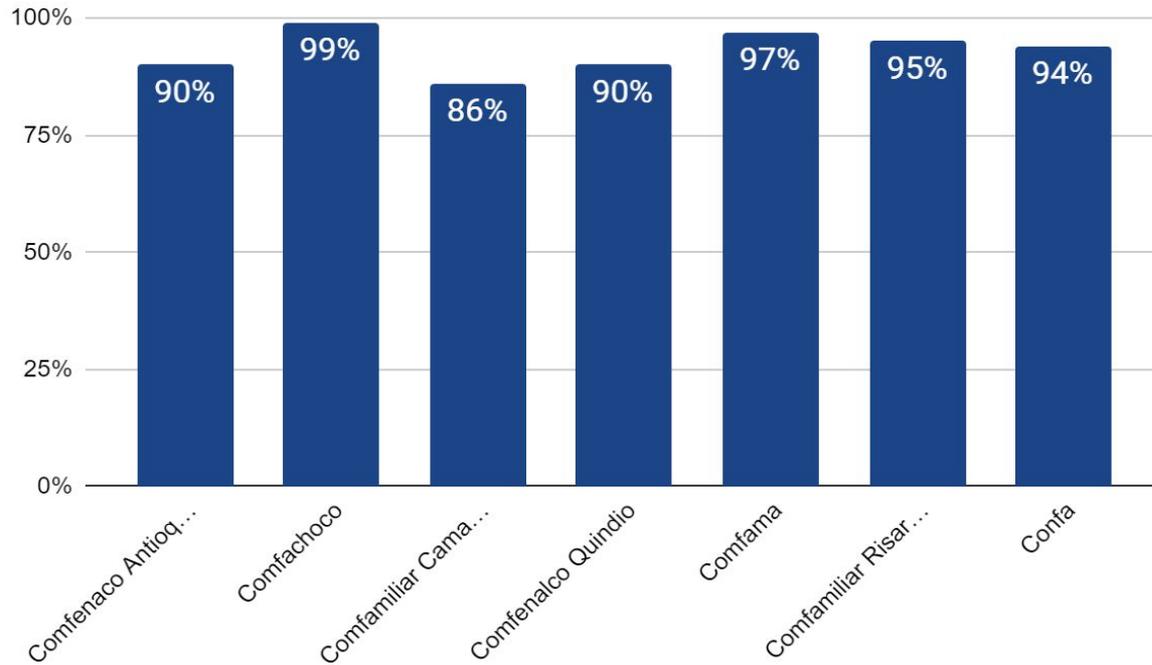


## Informe resumido por cada una de las cajas de su zona sobre la aplicación de la Circular No 4 de 2016 “Directrices en materia de atención al cliente en las cajas”

### 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](mailto: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

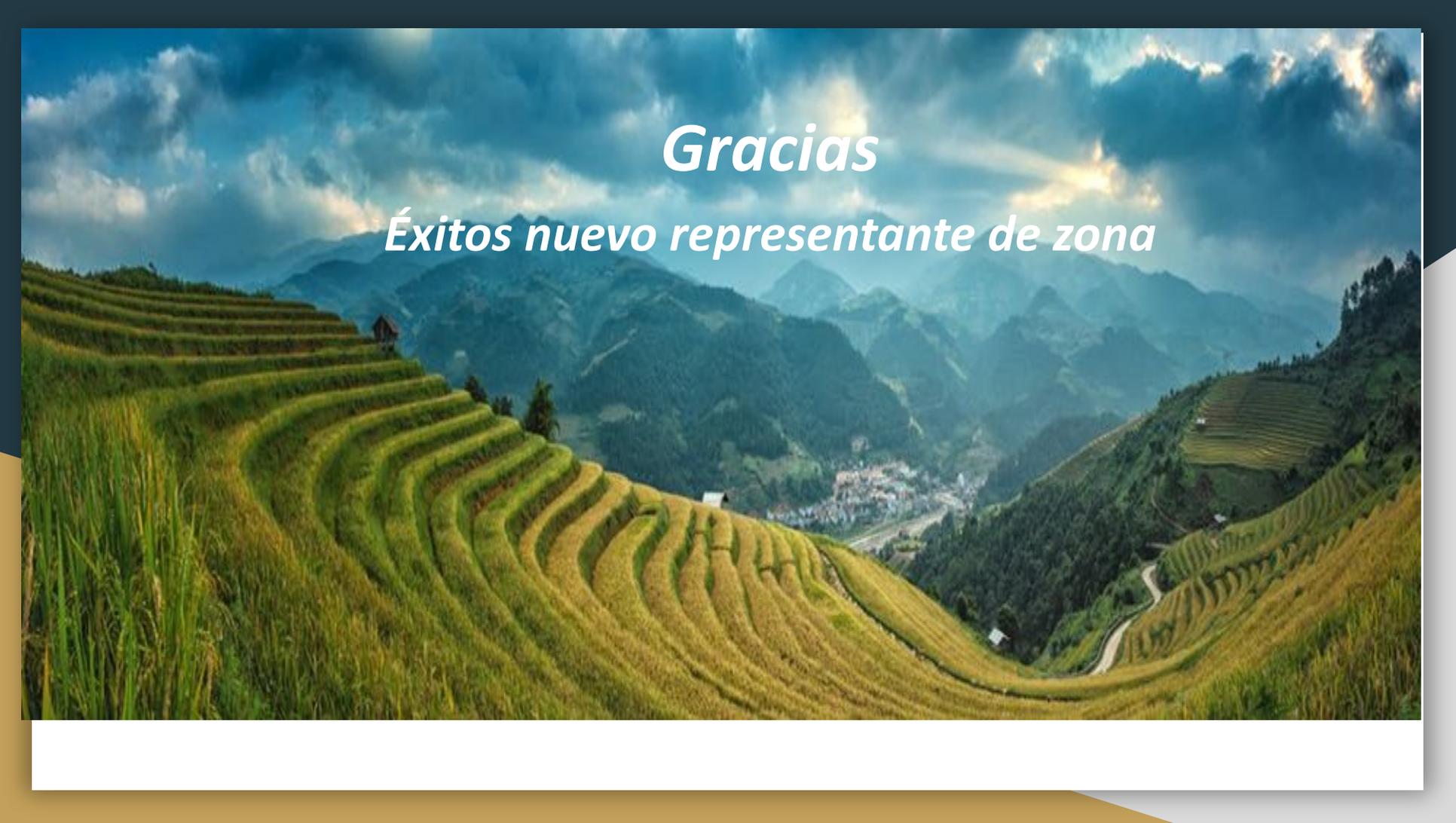
*Socialización y entrega de información a través de medios virtuales y telefónicos*

- 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*