



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

Código: FO-PCA-CODO-009 Versión: 3

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

II TRIMESTRE
DE 2021

ACTA 02
MAYO 13 Y 14 DE 2021



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

Superintendencia del Subsidio Familiar
Oficina Protección al Usuario
En Bogotá 3487777 / PBX: 3487800
Bogotá D.C., Colombia
www.ssf.gov.co
e-mail: ssf@ssf.gov.co

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

<i>FECHA:</i>	13 y 14 de mayo de 2021	<i>CLASE</i>	<i>Ordinaria</i>
<i>HORA:</i>	08:00 a.m. a 12:00 p.m.	<i>MODALIDAD</i>	<i>Virtual</i>

2

<i>OFICINA RESPONSABLE:</i>	<i>Oficina de Protección al Usuario de la SSF</i>
-----------------------------	--

AGENDA DEL COMITÉ
Jueves 13 de mayo
8:00 A.M. – 12:40 P.M.

1. Exposición : Afiliado y Categorías de tarifa de 18 a 23 años
2. Presentación sentencia T230 de 2020- Redes sociales
3. Informe de Canales y Satisfacción
4. Informe de Grupos Focales
5. Cierre
6. Compromisos

AGENDA DE COMITÉ
Viernes 14 de mayo
8:00 A.M. – 1:52 P.M.

1. Presentación LGBT
2. Informe por zonas de la Circular 0008
3. Revisión de la Circular Externa 002 de 2016
4. Cierre
5. Compromisos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. EXPOSICIÓN: AFILIADOS Y CATEGORÍA DE TARIFAS HIJOS DE 18 A 23 AÑOS.

La Doctora Lida Regina, realizo exposición con respecto al subsidio familiar y su normatividad, donde se abordó:

- 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)

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

- Socialización de las demandas por Inconstitucionalidad, numeral 1, párrafo 1 del artículo 3 Ley 789 de 2002 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 4904 de 2009, reglamentario de la Ley 1064 de 2006, en referencia a la educación superior de educación para el trabajo y el desarrollo humano.

3

La Doctora Lida Regina manifiesta que con dicha disposición reglamentaria se está modificando 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.



2. PRESENTACIÓN SENTENCIA T230 DE 2020 – REDES SOCIALES

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

El contenido de la tutela se basa en un derecho de petición que se presentó a través de las redes sociales, y se consideró importante compartirlo por parte de la Oficina de Protección al Usuario, con el fin de revisar el alcance que tienen las redes sociales en la actualidad, y lo previsto en el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 y en los artículos 2 y 6 de la Ley 527 de 1999, *debe entenderse que las redes sociales, al ser aplicaciones de intercambio electrónico de comunicaciones y datos, son medios idóneos para radicar peticiones.*

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

Dentro de la circular externa 0008 de 2020 se contempla la ley 1437 de 2011, y referencias normativas en cuanto al sistema nacional de atención e interacción con el ciudadano.

Se aclara que como Cajas de Compensación Familiar, aplica el derecho de petición, y la corte recuerda el artículo 23 de la Constitución que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

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 como vía para el ejercicio de garantía superior.

El MinTic señaló que no existe una regulación específica de las redes sociales, pero ha creado diferentes manuales de buenas prácticas en el uso de las plataformas y otros medios públicos; documentación que no tiene carácter normativo, sino de recomendación. Estos manuales pueden ser una guía para implementar acciones al interior de las Cajas de Compensación. Los documentos se pueden consultar en www.gobiernoenredes.gov.co

Es importante que las Cajas cuenten con un protocolo para cada una de sus redes sociales. En consecuencia, de habilitarse en una red social como Facebook la posibilidad de recibir mensajes directos, la institución debe prever las modificaciones internas de distribución de trabajo que corresponden, a efectos de responder efectivamente a la demanda de atención al público.

La Doctora Luz Martha enfatizó en el lenguaje para dar respuesta a los usuarios, debe ser simple, incluyente y que esté al alcance de todos los que presentan peticiones, ya que se han observado respuestas escasas, cortas que no responden de forma consecuente ni precisa a lo que solicita el afiliado, por lo que se reitera que como líderes dentro de las Cajas, socialicen la CE 008 a todas las áreas que contestan a los afiliados y a la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF).

En cuanto a las redes sociales señala que la Corte fue enfática en advertir que si una entidad del Estado decide utilizar una red social y ésta admite una comunicación bidireccional, como deber correlativo, le asiste la obligación de tramitar las solicitudes que por esa vía se formulen, siguiendo las exigencias legales para tal efecto.

ACTA No. 02 DE 2021 COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

Destaca que la Corte señala que no todos los mensajes que sean recibidos en la plataforma social son manifestaciones del derecho de petición y que los componentes de este derecho implican que la solicitud se realice en términos respetuosos y la garantía de que deba ser resuelta de fondo, clara, congruente y en términos y que para que la entidad pueda materializar su deber de contestar la solicitud la identificación del peticionario adquiere especial relevancia, por cuanto es una información necesaria. Que en el caso de las redes sociales, la identificación puede resultar compleja ante la posibilidad de que existan cuentas falsas, con nombres que no corresponden muchas veces con la identidad real de la persona que utiliza la red, o que pueden ser hackeadas y que por ello, y como regla sobre el particular, se impone que los mensajes de datos que se utilicen para formular solicitudes respetuosas deberán poder determinar quién es el solicitante, y que esa persona aprueba el contenido enviado.

Y continúa su exposición indicando que en el caso de las redes sociales, donde se permiten la transferencia de datos y la comunicación bidireccional, y se puedan eventualmente acudir los ciudadanos para ejercer su derecho fundamental de petición y por lo tanto, que al habilitarse en una red social como Facebook la posibilidad de recibir mensajes directos, se debe prever las modificaciones internas de distribución de trabajo que corresponden, a efectos de responder efectivamente a la demanda de atención al público que se suscita con la creación de una cuenta en alguna red social. Esto necesariamente implica la obligación de direccionar internamente la petición recibida por el chat hacia el área competente para dar respuesta.

3. INFORME DE CANALES Y SATISFACCIÓN

Se presentaron los resultados del informe del primer trimestre de 2021 sobre canales de atención y el informe de satisfacción de los canales de la SSF.

3.1 INFORME DE CANALES DE ATENCIÓN

El informe de los canales de atención contempla la descripción y análisis estadísticos de los canales con los que cuenta la Superintendencia para la atención a la ciudadanía, como lo son el aplicativo de PQRS, Canal de Atención telefónico y Chat, Canal de atención personalizada, Buzón de sugerencias y buzones tecnológicos, Atención en Ferias y/o eventos y Educación informal para los grupos de interés.

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

Este informe se puede consultar en

<https://www.ssf.gov.co/documents/20127/776156/INFORME+CANALES+DE+ATENCIÓN+I+TRIMESTRE+2021.pdf/29194d51-b130-2f7d-b60a-0e6d44ee47f67>

Canales de Atención	Vigencia 2021		
	Ene*	Feb	Mar*
Aplicativo PQRSF	560	621	688
Atn. personalizada	0	0	0
Atn. telefónica	640	865	1060
Chat	341	382	695
Buzones	192	312	408
Ferías y eventos	0	0	0
Curso virtual	6	30	178
Total	1739	2210	3029

• **Análisis de PQRSF por Cajas de Compensación Familiar**

La Supersubsidio socializó la semaforización de las Cajas, teniendo en cuenta el índice de participación de PQR de cada una para el I trimestre, lo anterior, se midió a través de un indicador compuesto que permite realizar el cruce del porcentaje de quejas que llega a cada Caja con el porcentaje de la población nacional con la que cuenta la misma.

- Las cajas que están resaltadas en color naranja, cuenta con un índice de participación alto, por lo que deben identificar las causas de insatisfacción de los afiliados e implementar acciones de mejora de manera inmediata.
- Las Cajas que están resaltadas en color amarillo, cuentan con un índice de participación moderadamente elevado, deben identificar las causas de insatisfacción y mejorar el proceso de interacción con los afiliados.
- Las Cajas que están resaltados en color verde, cuentan con un índice de participación óptimo.



ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

Cajas de compensación Familiar	Subtotal de PQRSF	Carga porcentual PQRSF	Total afiliados*	% de afiliados	Diferencia % PQRSF y % de afiliados	Indice de participación por PQRSF
Caja de Compensación Familiar Campesina: COMCAJA	11	0,7	12.501	0,14	0,61	443,66
Caja de Compensación Familiar de Sucre	28	1,9	53.265	0,58	1,31	224,78
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	40	2,7	87.536	0,96	1,74	182,33
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca: COMFACUNDI	10	0,7	25.158	0,27	0,40	145,59
Caja de Compensación Familiar de la Guajira: COMFAGUAJIRA	16	1,1	51.522	0,56	0,52	91,87
Caja Colombiana de Subsidio Familiar: COLSUBSIDIO	319	21,5	1.370.532	14,96	6,55	43,81
Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	283	19,1	1.224.397	13,36	5,72	42,80
Caja de Compensación Familiar de Nariño	22	1,5	105.533	1,15	0,33	28,80

Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja: CAFABA	5	0,3	24.134	0,26	0,07	28,00
Caja de Compensación Familiar CAFAM	165	11,1	805.790	8,79	2,33	26,51
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI: COMFANDI	124	8,4	633.258	6,91	1,45	20,98
Caja de Compensación Familiar del Magdalena	20	1,3	104.482	1,14	0,21	18,27
Caja de Compensación Familiar del Casanare: COMFACASANARE	9	0,6	52.251	0,57	0,04	6,42
Caja de Compensación Familiar de Risaralda: COMFAMILIAR RISARALDA	29	2,0	175.512	1,92	0,04	2,09
Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano: COMFAORIENTE	9	0,6	56.342	0,61	-0,01	-1,31
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI BARRANQUILLA	9	0,6	56.549	0,62	-0,01	-1,67
Caja de Compensación Familiar Camacol: COMFAMILIAR CAMACOL	2	0,1	13.041	0,14	-0,01	-5,25
Caja de Compensación Familiar de Arauca: COMFIAR	3	0,2	19.838	0,22	-0,01	-6,57
Caja de Compensación Familiar de Fenalco: Andi COMFENALCO CARTAGENA	33	2,2	220.239	2,40	-0,18	-7,42
Caja de Compensación Familiar de Boyacá: COMFABOY	27	1,8	182.807	2,00	-0,17	-8,75
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI	2	0,1	13.634	0,15	-0,01	-9,37
Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander: COMFANORTE	16	1,1	124.285	1,36	-0,28	-20,46
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	13	0,9	104.553	1,14	-0,26	-23,18
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	26	1,8	209.328	2,28	-0,53	-23,26

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

Caja Santandereana de Subsidio Familiar: CAJASAN	21	1,4	178.488	1,95	-0,53	-27,31
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR	5	0,3	43.263	0,47	-0,14	-28,59
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla: COMBARRANQUILLA	17	1,1	148.800	1,62	-0,48	-29,41
Caja de Compensación Familiar del Huila: COMFAMILIAR Huila	14	0,9	135.142	1,47	-0,53	-35,99
Caja de Compensación Familiar Regional del Meta: COFREM	21	1,4	203.646	2,22	-0,81	-36,29
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico	23	1,6	237.219	2,59	-1,04	-40,10
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca: COMFENALCO VALLE	23	1,6	288.597	3,15	-1,60	-50,76
Caja de Compensación Familiar de Caldas COMFAMILIARES	12	0,8	159.384	1,74	-0,93	-53,48
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	23	1,6	387.398	4,23	-2,68	-63,32
Caja de Compensación Familiar del Cauca: COMFACAUCA	6	0,4	101.219	1,10	-0,70	-63,38
Caja de Compensación Familiar de Antioquia: COMFAMA	72	4,9	1.217.815	13,29	-8,44	-63,47
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima: COMFENALCO	6	0,4	110.827	1,21	-0,80	-66,55
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	3	0,2	57.408	0,63	-0,42	-67,71
Caja de Compensación Familiar de Fenalco: COMFENALCO QUINDIO	4	0,3	81.670	0,89	-0,62	-69,74
Caja de Compensación Familiar del Choco	1	0,1	23.741	0,26	-0,19	-73,98
Caja de Compensación Familiar del Caquetá: COMFACA	0	0,0	27.356	0,30	-0,30	-100,00
Caja de Compensación Familiar del Putumayo: COMFAMILIAR Putumayo	0	0,0	23.891	0,26	-0,26	-100,00
Caja de Compensación Familiar del Amazonas: CAFAMAZ	0	0,0	5.908	0,06	-0,06	-100,00
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	0	0,0	4.355	0,05	-0,05	-100,00
Asociación de las Cajas de Compensación Familiar Compensar, Comfenalco Valle y Comfenalco Antioquia	11	0,7		0,00	0,74	
Total	1.483	100%	9.162.614	100		
Total de afiliados* Información tomada de Datos Abiertos de la pagina de la Superintendencia del Subsidio Familiar el 5 de abril de 2021 a las 03:55pm						

La Doctora María Fernanda resaltó que para el primer trimestre del año 2021, se refleja una importante reducción del nivel de participación de quejas y reclamos presentados de todas las Cajas de Compensación Familiar.

- **Reporte de pqrsl de las Cajas en SIGER.**

Se presentó la información que las Cajas de Compensación Familiar reportaron en el último trimestre del año 2020 al sistema de información- SIGER, relacionando algunas

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

inconsistencias identificadas en los valores reportados en el dato de porcentaje de satisfacción y oportunidad de respuesta. Este informe se puede consultar en <https://www.ssf.gov.co/documents/20127/776156/INFORME+CANALES+DE+ATENCIO+N+-+I+TRIMESTRE+2021.pdf/29194d51-b130-2f7d-b60a-0e6d44ee47f67>

Las Cajas de Compensación a las cuales se les detecto inconsistencias son: Comfenalco Antioquia, Comfama, Andi Comfenalco Cartagena, Comfamiliar, Comfaboy, Comfamiliares, Comfaca, Comfacor, Colsubsidio, Comfacundi, Caja de Compensación

TOTAL DE EMOCIONES POR AÑO

Fecha (Año)	2017	2017	2018	2018	2019	2019	2020	2020	I Trimestre 2021	I Trimestre 2021
Emoción	Total	Part (%)	Total	Part (%)	Total	Part (%)	Total	Part (%)	Total	Part (%)
Alegría	4.806	34,28%	6.056	35,67%	4.361	37,51%	19.706	38,57%	2.577	38,66%
Anticipación	1.108	7,90%	1.276	7,51%	907	7,80%	5.272	10,32%	582	8,73%
Aversión	1.464	10,44%	1.830	10,78%	1.021	8,78%	4.968	9,72%	581	8,72%
Confianza	5.339	38,09%	6.226	36,67%	4.395	37,80%	16.047	31,41%	2.379	35,69%
Ira	238	1,70%	302	1,78%	172	1,48%	1.211	2,37%	86	1,29%
Miedo	38	0,27%	34	0,20%	18	0,15%	147	0,29%	9	0,14%
Sorpresa	149	1,06%	188	1,11%	106	0,91%	496	0,97%	78	1,17%
Tristeza	876	6,25%	1.068	6,29%	646	5,56%	3.245	6,35%	374	5,61%

Familiar del Choco, Comfamiliar Huila, Caja de Compensación Familiar del Magdalena, Cafaba y Caja de Compensación Familiar de Sucre.

La Doctora María Fernanda sugirió hacerla participe dentro de las reuniones que se realicen con las la zonas, a fin de verificar lo sucedido con el reporte de información o si se requieren acciones de mejora.

- **Análisis de emociones y sentimientos**

La Superintendencia del Subsidio Familiar, realizo durante el I trimestre del año 2021, desde la Oficina de Protección al Usuario junto con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, un análisis de información que se generó de la interacción de los ciudadanos con el canal del chat de la Supersubsidio, permitiendo medir a través de las emociones y sentimientos lo que los usuarios expresan a través de dicho canal.

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

La Doctora María Fernanda concluyó que las emociones que sobresalieron en la interacción con la ciudadanía desde el año 2017 hasta marzo del 2021, son la alegría y confianza.

10

3.2 INFORME DE SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE ATENCIÓN

PRIMER TRIMESTRE DE 2021						
Etiquetas de fila	1. Cómo califica la oportunidad en la atención por este canal?		2. El agente que lo atendió respondió a la consulta por usted formulada?		3. La información suministrada fue clara y satisfactoria?	
	CALIFICACIÓN	SUBTOTAL	PORCENTAJE	SUBTOTAL	PORCENTAJE	SUBTOTAL
(5) Excelente	344	95,8%	347	96,7%	343	95,5%
(4) Bueno	13	3,6%	9	2,5%	12	3,3%
(3) Regular	0	0,0	2	0,6%	3	0,8%
(2) Malo	2	0,56%	1	0,3%	0	0,0%
(1) Deficiente	0	0,0	0	0,0	1	0,3%
Total general	359	100%	359	100%	359	100%

Se evidencia que la calificación excelente es el ítem más calificado, con un promedio de **96%** justificando la satisfacción del usuario en los canales telefónico y chat. Lo pueden consultar: <https://www.ssf.gov.co/documents/20127/776156/INFORME+DE+SATISFACCION+I+T+RIMESTRE+2021.pdf/69d05cb2-6115-334a-2176-6082e6eee981>

4. INFORME DE GRUPOS FOCALES

Desde la Oficina de Protección al usuario se informó a las Cajas de Compensación Familiar, las fechas señaladas para el envío del reporte de los servicios evaluados en el trimestre, al igual que la información mínima que debía presentarse.

La Doctora Luz Martha hizo una presentación por cada uno de los ítems (servicios, metodología, variables, plan de mejoramiento y asistentes) que debían reportarse.

- Servicios: En algunas Cajas se denoto improvisación o no realizaron la evaluación de los servicios en todos los departamentos, como es el caso de Comfaboy y Comcaja.
- Variables: Algunas Cajas de Compensación Familiar no determinaron en forma clara qué midieron, como en el caso de Comfacasanare, Comfasucre, Comfenalco Cartagena, Comfamiliar Cartagena (no realizaron mediciones de las actividades), *La variable que más se evaluó por las Cajas fue Oportunidad.*

ACTA No. 02 DE 2021 COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

- Metodología: Algunas Cajas de Compensación no presentaron o no fueron claros con la metodología aplicada, por ejemplo, Comfamiliar Risaralda, Comcaja y Cajamag. *La metodología más usada por las Cajas fue encuestas y reuniones virtuales.*
- Plan de Mejoramiento: Algunas Cajas contemplaron un plan de seguimiento que no es claro o no presentaron uno, ejemplo Combarraquilla, Comfenalco Quindío, Comfenalco Tolima, Comfamiliar Huila, Comfaboy y Comcaja.

11

Se resaltaron los informes presentados por Comfamiliar Putumayo, Comfamiliar Nariño, Comfiar Arauca, Combarraquilla, Comfamiliar Guajira, Comfacor y Cajasai.

Se debe compartir con las zonas la importancia de dar cumplimiento al envío oportuno de la información solicitada por parte de la Oficina de Protección al Usuario.

5. CIERRE

El Doctor Joaquín Adriano Vélez agradece por parte de la Oficina de Protección al Usuario y la Superintendencia del Subsidio Familiar a las Cajas de Compensación Familiar por su compromiso.

Se da por terminada la sesión, cumpliendo a cabalidad con la agenda planteada, la Doctora Luz Martha agradece por la participación y disposición.



6. COMPROMISOS

- Socializar con cada zona el formato para la actualización de los datos de las Cajas de Compensación Familiar. (Fecha : 28 de Mayo)

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

- Por zona se propuso identificar y apadrinar a las Cajas de Compensación que presenten debilidad en las convocatorias y evaluación de los servicios, con el objetivo de brindar un acompañamiento, apoyo y colaboración en conjunto.

12

Viernes 14 de mayo

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. PRESENTACIÓN LGBT

En apoyo con el Director del gremio de Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia, se trató la temática de la diversidad e inclusión en las organizaciones.

Desde el 2018, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) invita a todas las organizaciones tanto públicas como privadas a cumplir con los cinco principios de conducta en temas LGBT.

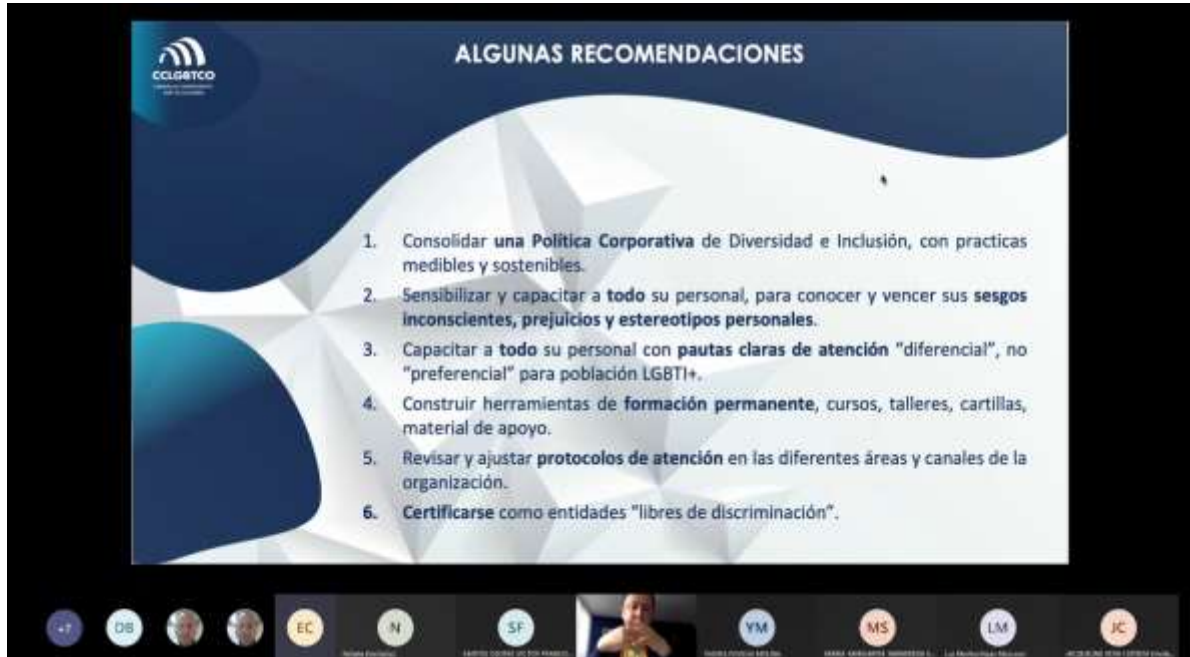
- Respetar los derechos humanos de los miembros de la comunidad, los trabajadores y los clientes LGBTI.
- Eliminar la discriminación contra los empleados LGBTI en el lugar de trabajo.
- Prestar apoyo al personal LGBTI en el trabajo.
- No discriminar a los clientes, proveedores y distribuidores LGBTI.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

El doctor Eduardo Ramos, enfatizó en la importancia que en las Cajas de Compensación, las personas que atienden al usuario, tengan los conceptos definidos y claros de LGBTTTI (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transformistas, Transgeneros, Transexuales, Intersexuales), con el objetivo de no cometer errores en la atención y ser completamente profesionales, dejando a un lado los prejuicios y estereotipos que puedan convertirse en actos de discriminación, y comprometer a la entidad.

En Colombia existe la ley Antidiscriminación 1752 de 2015, que sanciona penal y administrativamente a las entidades que cometan actos de discriminación contra personas en situación de discapacidad, o por motivos de raza, orientación sexual, identidad de género y demás.

Algunas recomendaciones que se realizan desde el gremio para las organizaciones.

ACTA No. 02 DE 2021 COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC



13

El doctor Eduardo Ramos, manifestó que lo que se está realizando con la Circular Externa 0008, es muy importante y ha abierto una cantidad de puertas de las organizaciones, además que poner el tema sobre la mesa genera inclusión y equidad para todos.

El doctor Joaquín, agradeció en nombre de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia, y manifestó realizar un Facebook Live, dado que es un tema de mucho beneficio y agrado para las Cajas.

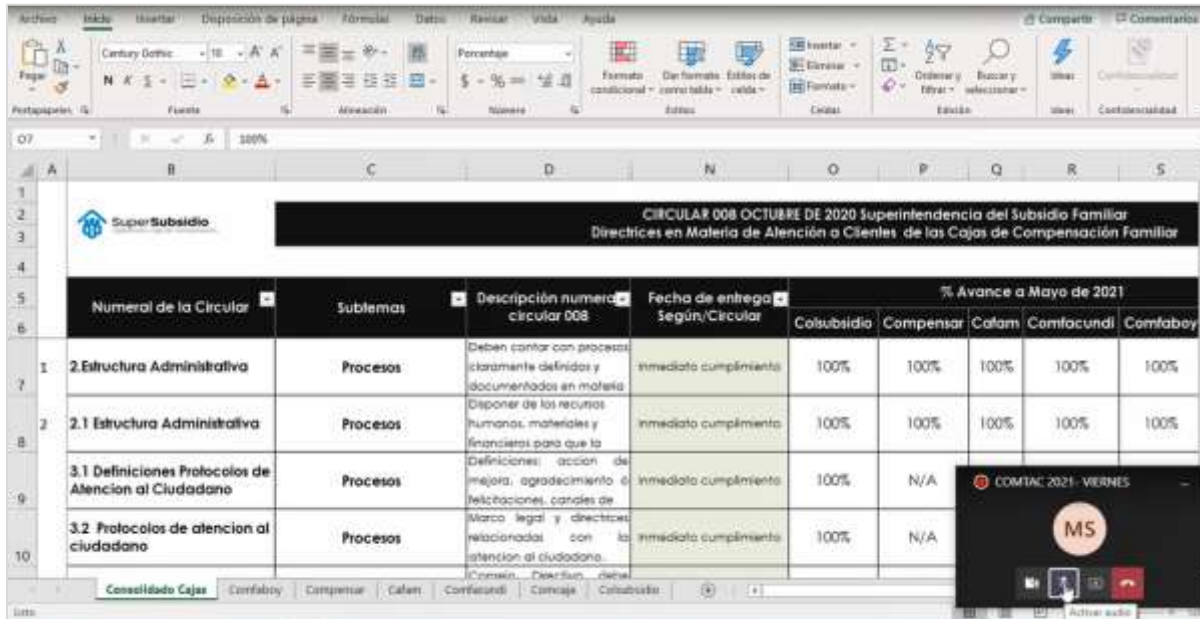
2. INFORME DE ZONAS

Cada uno de los representantes de zona socializó el informe de seguimiento de la Circular 008.

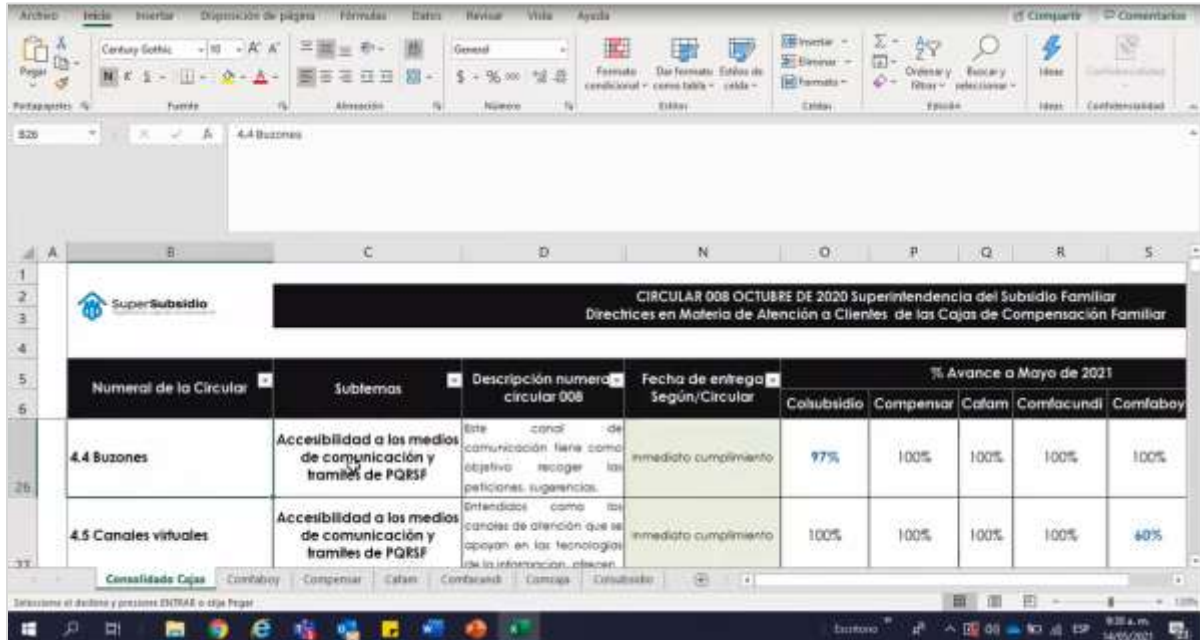
Zona Bogotá, Cundinamarca y Boyacá

Se presentaron algunas dificultades por parte de la zona al desarrollar el nuevo formato, pero finalmente se logró consolidar.

ACTA No. 02 DE 2021 COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC



Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Fecha de entrega Según/Circular	% Avance a Mayo de 2021				
				Colsubsidio	Compensar	Calam	Comfacundi	Comfaboy
2	Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia	100%	100%	100%	100%	100%
2.1	Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la	100%	100%	100%	100%	100%
3.1	Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	Procesos	Definiciones: acción de mejora, agradecimiento o felicitaciones, canales de	100%	N/A			
3.2	Protocolos de atención al ciudadano	Procesos	Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	100%	N/A			



Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Fecha de entrega Según/Circular	% Avance a Mayo de 2021				
				Colsubsidio	Compensar	Calam	Comfacundi	Comfaboy
4.4	Buzones	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias,	inmediato cumplimiento	97%	100%	100%	100%	100%
4.5	Canales virtuales	Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la información, ofrecen	inmediato cumplimiento	100%	100%	100%	100%	40%

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

	Numeral de la Circular	Descripción numeral circular 008	COMFACASARI	comfasucre	Comfaguajira	COMFAMILIAR	COMFENALCO
1	2. Estructura Administrativa	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.					
2	2.1 Estructura Administrativa	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.					
	8. Indicadores	Completamiento de indicadores establecido para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporación en la herramienta SISEN-SISEVIC, en los pliegos establecidos en la circular 007 de 2019: indicador 1: Satisfacción en respuesta, indicador 2: Oportunidad.					
Situación General Resumen			11 Cumple, 25 Trámite y 1 No cumple	1 Cumple, 30 Trámite	15 Cumple, 22 Trámite	8 Cumple, 29 Trámite	10 Cumple

El representante de la zona manifestó que algunas Cajas no cumplieron con el envío oportuno de la información, adicional, señaló que el nuevo formato permitió organizar mucho mejor el proceso.

Zona Eje Cafetero

Se planteó cada directriz de la CE 0008 de manera puntual.

Directrices Circular 008

Directriz	En gestión	Ejecutado
2. Estructura Administrativa y Procesos	Comfenalco Quindío	Comfacaldas
	Comfama	Camacol
		Comfenalco Antioquia
		Comfachoco
	2.1 Estructura Administrativa	Comfenalco Quindío
Comfama		Camacol
		Comfachoco
3. 1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	Comfenalco Quindío	Comfacaldas
	Camacol	Comfama
	Comfenalco Antioquia	Comfachoco
		Comfamiliar Risaralda
	3.2 Protocolos de atención al ciudadano	Comfenalco Quindío
Comfenalco Antioquia		Camacol
Comfamiliar Risaralda		Comfama
		Comfachoco
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	Comfenalco Quindío	Camacol
	Comfacaldas	Comfachoco
	Comfenalco Antioquia	
	Comfama	

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC



Directriz	En gestión	Ejecutado	Directriz	En gestión	Ejecutado		
4.2. Canal telefónico	Comfacaldas	Comfenalco Quindío	4.5 Canales virtuales	Comfamiliar Risaralda	Comfenalco Quindío		
	Comfamiliar Risaralda	Camacol		Comfacaldas	Camacol		
		Comfenalco Antioquia		Comfama	Comfenalco Antioquia		
	Comfachocho	Comfama		Comfachocho			
4.3 Línea Gratuita	Camacol	Comfama		4.5.1 Correo Electronico	Comfenalco Antioquia	Comfachocho	
		Comfenalco Quindío			Comfamiliar Risaralda	Comfenalco Quindío	
		Comfacaldas			Comfacaldas	Camacol	
		Comfenalco Antioquia			Comfachocho	Comfenalco Antioquia	
		Comfachocho			Comfama	Comfama	
4.4 Buzones	Comfamiliar Risaralda	Comfamiliar Risaralda			4.5.2 Chat	Comfenalco Quindío	Comfachocho
		Comfenalco Quindío				Comfamiliar Risaralda	Comfacaldas
		Comfacaldas				Camacol	Comfenalco Antioquia
		Camacol	Comfamiliar Risaralda			Comfama	
		Comfachocho	Comfachocho			Comfachocho	
	Comfama						
	Comfenalco Antioquia						

Zona Suroccidente

Para evaluar el avance de la circular 0008, se socializo la plantilla de excel y se desarrolló un semaforo en un rango de porcentajes.

Informe de avance Circular 008 SSF

Tema	Numeral de la Circular	Comfenalco Valle	Comfacauca	Comfamiliar de Nariño	Comfandi	Observaciones
2. Estructura Administrativa	2.1 Estructura Administrativa: Recurso humano, material y financiero	100%	57%	100%	100%	Comfacauca: En proceso revisar los procesos y estructura de Atención al cliente/ Revisar funciones del personal atención/ procedimientos/ reglamentos/ formatos/ canales de atención
	2. Estructura Administrativa: Procesos definidos y documentados	100%	100%	100%	100%	
	3.1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	100%	100%	67%	100%	Comfamiliar Nariño: Actualizar definiciones desahadas en la Circular 008
3. Protocolos de atención al ciudadano	3.2 Protocolos de atención al ciudadano	100%	100%	67%	100%	Comfamiliar Nariño: Actualizar marco legal y directrices relacionados con la atención al ciudadano
	3.3 Procedimiento Interno - Política de atención de PQRSF	100%	100%	67%	100%	Comfamiliar Nariño: Revisar y ajustar el reglamento de atención al cliente y la política de gestión de PQRSF
	3.3 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	67%	100%	67%	100%	Comfenalco Valle: En proceso plan de comunicación interno e inicio de Escuela de Servicio 2021. Comfamiliar Nariño: Revisar y actualizar el Reglamento de Atención al Cliente, incluyendo un capítulo dentro del mismo
	4 Lenguaje Claro e Induyente	57%	100%	67%	100%	Comfenalco Valle: En proceso actualización de procesos con inclusión social e inicio de Escuela de Servicio 2021. Comfamiliar Nariño: Revisar y actualizar el Reglamento de Atención al Cliente, incluyendo un capítulo dentro del mismo
	3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	100%	100%	67%	100%	Comfamiliar Nariño: Realizar revisión del procedimiento para dar respuesta a los derechos de peticiones presentados por los afiliado
	3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	100%	100%	100%	100%	
	3.7 Informes a la alta dirección	100%	100%	100%	100%	

ACTA No. 02 DE 2021

COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

Porcentaje de cumplimiento

Numeral de la Circular	Comfamiliar de Valle	Comfacauca	Comfamiliar de Nariño	Comfandi	Observaciones
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	100%	33%	33%	100%	Comfacauca y Comfamiliar Nariño: Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y/o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente
5.3 Tipos de resarcimiento	100%	33%	33%	100%	Comfacauca y Comfamiliar Nariño: Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y/o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	100%	33%	33%	100%	Comfacauca y Comfamiliar Nariño: Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y/o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	100%	33%	33%	100%	Comfacauca y Comfamiliar Nariño: Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y/o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente
5.6 Riesgos	67%	33%	33%	100%	Comfamiliar Valle: En proceso seguimiento por parte del área de Riesgos Corporativos Comfacauca y Comfamiliar Nariño: Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y/o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente
6. Manejo de concesiones	67%	100%	33%	100%	Comfamiliar Valle: Articular con el área de Cobertura y Compras y Revisoría Fiscal para definir cómo se hará seguimiento a la cláusula en los contratos. Comfamiliar Nariño: Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros, a fin de incluir cláusula donde se deje establecido lo resarcido en el numeral B
7. Capacitación	67%	100%	100%	100%	Comfamiliar Valle: Se realizará implementación de la Escuela de Servicio y Ventas con programas acordes a fortalecer la aplicación del Modelo de Servicio
8. Indicadores	100%	100%	100%	100%	
	89%	79%	70%	96%	

18

Zona Santander

Esta zona presentó el informe consolidado con respecto a los avances en la circular junto con las acciones que están ejecutando para su cumplimiento

Informe consolidado de los resultados presentados por cada Caja de la zona Santander, según la Circular externa No.0008 de 2020.

3. Protocolos de Atención al Ciudadano

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
DEFINICIONES	50%	100%	100%	100%	50%	Se está realizando la inclusión de las definiciones en los procedimientos, protocolos y política de atención.
MARCO LEGAL Y DIRECTRICES	50%	50%	50%	50%	50%	*Estado de actualización de política de atención según normatividad vigente CE0008 y aprobación del área de calidad.
PROCEDIMIENTO INTERNO	100%	79%	82%	86%	86%	*Comfianorte- Cafaba: Se ajustó procedimiento de gestión de pqr y se socializó. *Cajasan: la actualización del procedimiento de respuestas de pqr se encuentra en estado de trámite.
LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE	100%	75%	100%	70%	50%	Actualización y socialización de procedimiento de pqr.

 #PATRIMONIO BARRANQUEÑOS

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

Nivel de avance total



Zona Tolima y Huila

La representante manifestó la dificultad en obtener la información con la zona y consolidarla, debido a que algunas Cajas reportaron la información de forma cuantitativa y cualitativa.

Número de la Circular	Subtema	Descripción del indicador Circular 008	Número	Indicadores a abril de 2021				Estado	Observaciones
				Comfamiliar	Comfamiliar	Comfamiliar	Comfamiliar		
1	1.1 Estructura Administrativa	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y uso del cliente.	Circular 008 de 2020	50%	70%	50%	En Espera	Comfamiliar Tolima: De acuerdo a la información suministrada por esta implementación la Caja no debe 1. Crear la política aprobada por el consejo directivo. 2. Se deberá actualizar el procedimiento interno de atención y atención de PQRSJ, en donde se incluya lo indicado por la SST. Comfamiliar Huila: Actualizar la documentación relacionada para cumplir con el contenido de la Circular Externa 008-20. Cafaba: Actualizar la política de tratamiento de datos personales, la política de atención al cliente, la política de privacidad y el procedimiento de gestión de los PQRSJ de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Circular 008 de 2020 de la SST.	
2	2.1 Estructura Administrativa	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	50%	100%	100%	En Espera	Comfamiliar Tolima: Implementar el CRM como estrategia de transformación tecnológica y herramienta para brindar un servicio eficiente, eficaz oportuno.	
3	3.1 Definiciones Previstas de Atención al Ciudadano	Funcionalidad, acción de recibir, agendar citas o recibir citas, canales de atención, canal presencial, canal web, correo electrónico, redes sociales, comunicación por plataformas, canales, canales, aplicaciones, plataformas por dispositivos, canales, canales, aplicaciones.	Circular 008 de 2020	70%	80%	5%	En Espera	Comfamiliar Tolima: Actualizar los procedimientos con la normatividad vigente. Comfamiliar Huila: Incluir las definiciones en: 1. Procedimiento Atención y Seguimiento de PQRSJ 2. Manual Procedimiento de Servicio al Cliente 3. Sistema de Atención al Cliente. Cafaba: Actualizar las definiciones actualizadas en la política de tratamiento de datos personales, la política de atención al cliente, la política de privacidad y el procedimiento de gestión de los PQRSJ de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Circular 008 de 2020 de la SST.	
4	3.2 Protocolos de atención al ciudadano	Método legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	50%	50%	5%	En Espera	Comfamiliar Tolima: Actualizar de acuerdo a la normatividad vigente, procedimientos y manuales relacionados a la atención al ciudadano. Comfamiliar Huila: Actualizar la Circular Externa en el Normograma de la Caja. Cafaba:	

Porcentaje de cumplimiento

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

Circular 008 OCTUBRE DE 2020 SSF - Directrices en Materia de Atención a Clientes de las Cajas de								
Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Seguimiento a Abril de 2021				Estado
				80%	100%	0%	Cumple	
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporación en la herramienta SISEB: SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019: Indicador 1: Satisfacción en respuesta. Indicador 2: Oportunidad.	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	80%	100%	0%	Cumple	Cumple
				53%	58%	47%	48%	

Zona Llanos Orientales

El ejercicio que se desarrolló con la zona, fue la socialización del formato en excel de la matriz de la CE 0008 de 2020. La representante enfatizó que algunas Cajas no están viendo la importancia de la herramienta.

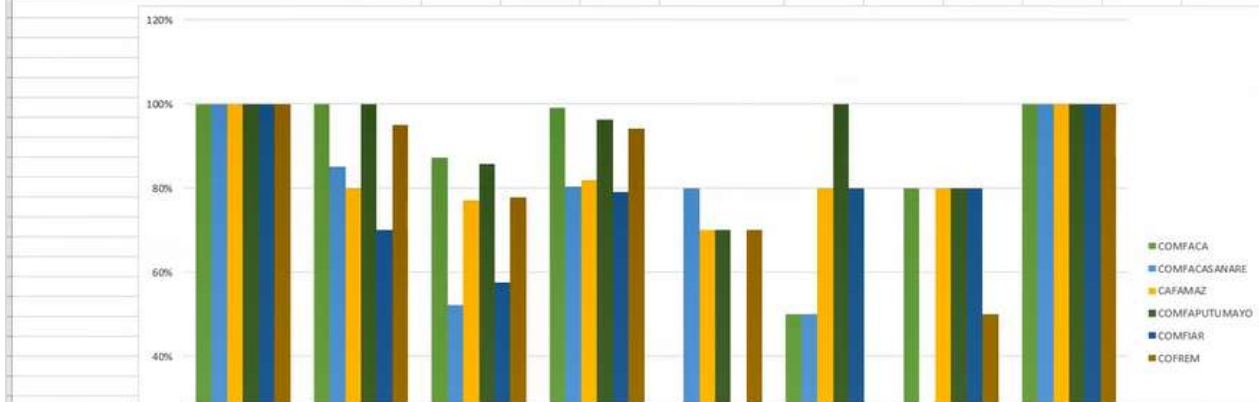
Subtema							Observaciones	
Circulares Nos. 016 de 2010, 012 de 2011 y 04 de 2016	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	100%	100%	80%	100%	70%	90%	COMFIAR: Manual de Atención al Cliente ML-DE-02 en revisión y ajuste	
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	100%	70%	80%	100%	70%	100%	COMFIAR: Dentro de las funciones de los colaboradores, están definidos algunos roles en temas de atención e Interacción con el ciudadano. Adecuación y remodelación de espacio físico para la atención al cliente en el proceso de subsidio y aportes (Afiliaciones) Arauca	
3.1 Definiciones	90%	50%	80%	100%	75%	90%	COMFACASANARE: Pendiente incluir en Procedimiento y política	
3.2 Marco legal	90%	40%	80%	100%	0%	90%	COMFIAR: Pertinencia del marco legal para incluirlo en el Manual de Atención al Cliente ML-DE-02	
3.3 Procedimiento interno	Política, proceso y procedimiento de PQRSF	100%	30%	80%	100%	75%	90%	COMFACA: Política de atención al usuario y procedimiento de PQRSF COMFIAR: Procedimiento: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF, (PR-GM-03) *cronograma para capacitar al los colaboradores en los tiempo de respuesta de las PQR, desde la radicación y soporte de recibido de la respuesta en la herramienta ORFEO COFREM: Política de atención al cliente en ajuste, pendiente de aprobación COMFACASANARE: Modificación según req. circular
	Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF	100%	100%	100%	100%	100%	90%	
							COMFAPUTUMAYO: Cultura respuesta de fondo COMFIAR: cronograma para capacitar al los	

Porcentaje de cumplimiento



ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

TEMA	COMFACSA	COMFACASA CAFAMAZ	COMFAPUTUMAYO	COMFIAR	COFREM	
1. ANTECEDENTES	100%	100%	100%	100%	100%	
2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	100%	85%	80%	100%	70%	95%
3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	87%	52%	77%	86%	58%	78%
4. CANALES DE ATENCIÓN	99%	80%	82%	96%	79%	94%
5. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	20%	80%	70%	70%	5%	70%
6. MANEJO DE CONCESIONES	50%	50%	80%	100%	80%	13%
7. CAPACITACIÓN	80%	10%	80%	80%	80%	50%
8. INDICADORES	100%	100%	100%	100%	100%	100%
% CUMPLIMIENTO	80%	70%	84%	92%	71%	75%



Observaciones del Formato de seguimiento de la CE 0008-2020

- Las definiciones están implícitas dentro de la información documentada, por lo cual se considera no realizar reporte del ítem 3.1
- El ítem 3.8 *Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGBTI*, se debe reportar y los entregables son el avance en la guía, curso, manual o protocolo.
- Ítem 4 *Canales de atención virtuales*, no se reporta
- Se reporta el ítem 5 *Política de resarcimiento*.
- Los ítem 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5. Se reportan en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento.
- El ítem 5.6 *Riesgos*, se reporta.
- El ítem 6 *Manejo de concesiones*, se divide en tres entregables, Cláusula de servicio en los contratos de concesión, plan de trabajo de la Revisoría Fiscal y la entrega de protocolos a los concesionarios y arrendatarios.
- Para el porcentaje de avance se planteó la siguiente escala:

No se ha iniciado	0%
Planeación	1% - 33%
Desarrollo e Implementación	34% - 99%
Ejecutado	100%

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

Nota: Las Cajas que reporten un resultado inferior al 100%, deben diligenciar el ítem observación.

22

3. REVISIÓN DE LA CE 002 DE 2016

Por parte de las zonas se socializo las observaciones y sugerencias frente a la circular 002 de 2016.

- Se realiza la aclaración de que se requiere solicitar la constancia labora del conyugue o compañera permanente.
- La certificación de discapacidad para el derecho a la cuota monetaria, debe reunir los criterios definidos por el Ministerio de Salud. (La SSF elevara la consulta al Ministerio de Salud).
- En la circular se adicionara, la verificación de la cedula de ciudadanía por cualquiera de los medios que ha dispuesto el Gobierno Nacional, y la Caja deberá tener el soporte.
- Para los requisitos generales obligatorios, se propuso por parte de COLSUBSIDIO, Incluir dentro de la circular el equivalente a una estructura digital o electrónica.
- En cuanto a los requisitos específicos, se propuso incluir los documentos de identidad del conyugue y sus personas a cargo.
- Se sugiere que se realice la aclaración sobre la custodia expedida, debe estar en cabeza el conyugue o compañero permanente que integra el grupo familia del trabajador.
- Afiliación de padres, en la circular se debe aclarar la calidad del beneficiario.
- Para el certificado de estudio incluir el comprobante de pago de la matrícula.
- Eliminar el párrafo final que actualmente hace parte de la Circular 002-2016.
- Definir las condiciones y documentos para la afiliación y acreditación de cuota monetaria a los dependientes por custodia en un grupo familiar.

4. CIERRE

El Doctor Joaquín en nombre de la Superintendencia agradece a los representantes de las zonas, a la doctora Luz Martha por su organización y liderazgo, doctora María Fernanda, y todos los asistentes.

La Doctora María Fernanda, manifestó en cuanto al borrador de la circular de partición y control social, no se realizara a través del COMTAC por instrucciones del Superintendente.

Siendo la 01:52 p.m. se terminó la sesión.

ACTA No. 02 DE 2021
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

5. COMPROMISOS

23

- Por parte de los representantes, socializar con cada zona el nuevo formato propuesto para el seguimiento de la CE 0008-2020.
- La Doctora María Fernanda compartirá a través del grupo de WhatsApp del COMTAC, el enlace para la inscripción al curso virtual de lenguaje claro. Adicional, La Doctora Luz Martha propuso a los representantes de la zona realizar dicho curso, y motivar a participar a las demás áreas de sus Cajas.
- La Superintendencia elaborara un texto de la CE 0002-2016, apoyándose en los Doctores, Leonardo de Colsubsidio, Manual de Comfamiliar Atlántico y Comfenalco Antioquia para la revisión de la documentación que se contempla dentro de la Circular, y se realizara un comité extraordinario luego de revisado las observaciones
- Por parte de los representantes, socializar el texto de la circular 0002-2016 presentado por las SSF a las zonas y enviar las observaciones a la Doctora Luz Martha.
- Cada representante debe convocar una reunión con la zona y hacer partícipe a la Doctora Luz Martha en nombre de la Oficina de Protección al usuario, para la presentación de la tutela de medios electrónicos T-230 de 2020.
- Para la fecha del jueves 03 de junio, se realizara Facebook Live con todas las Cajas de Compensación acerca de atención a usuarios diversos.

Proyecto:
Elsy Cortés
Representante Zona Santander COMTAC 2021

Reviso:
Luz Martha Rojas Moscoso
Profesional Especializado SSF