



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

Código: FO-PCA-CODO-009 Versión: 3

**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

**III TRIMESTRE  
DE 2021**

**INFORME COMITÉ TÉCNICO DE  
ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL  
CIUDADANO**



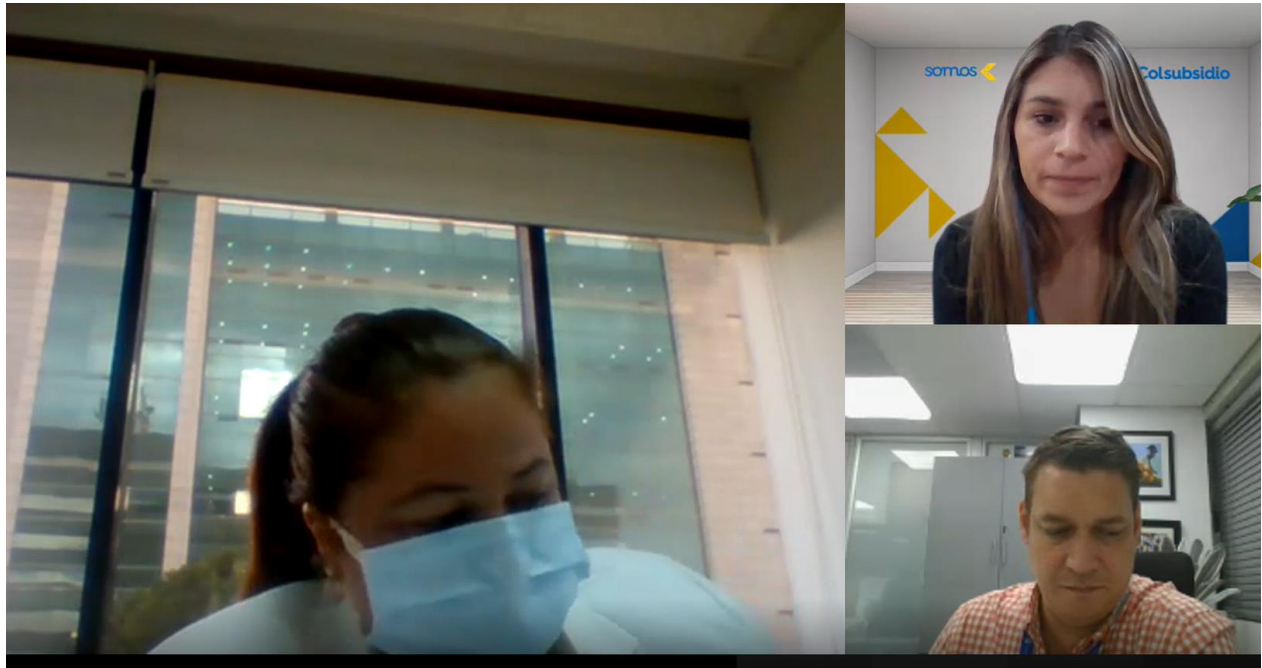
**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

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

**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

<i>FECHA:</i>	29 de septiembre de 2021	<i>CLASE</i>	<i>Ordinaria</i>
<i>HORA:</i>	08:00 a.m. a 1:00 p.m.	<i>MODALIDAD</i>	<i>Virtual</i>

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



**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

**ORDEN DEL DÍA**

1. Instalación
2. Verificación del quórum
3. Informe de gestión COMTAC 2021
4. Informe Carta de derechos y deberes
5. Informe Protocolos de atención
6. Informe de PQRS
7. Proposiciones y varios
8. Cierre

**DESARROLLO**

**1. INSTALACIÓN**

La doctora Luz Martha Rojas inició el Comité, presentando a la nueva Jefe de la Oficina de Protección al Usuario, doctora Claudia Inés Ibáñez Nocete, quien dio un saludo y resaltó la importancia de las sesiones de los Comités, porque generan insumos y circulares que apoyan la labor de las Cajas de Compensación.

**2. VERIFICACIÓN DEL QUORUM**

Se procedió a verificar el quórum, encontrándose presentes los Representantes de Zona del Comité Técnico y los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar, así:

<b>REPRESENTANTE DE ZONA</b>	<b>ENTIDAD</b>
Yadira Poveda	Colsubsidio
Ana Josefa Carreño Pérez	Cofrem
Jacqueline Vera Castañeda	Cofrem
Nelcy Osorio	Comfaguajira
Manuel de los Ríos	Comfamiliar Atlántico
Elsy Cortés	Cafaba
Diana Patricia Bonilla	Comfenalco Tolima
Natalia Ortiz	Comfenalco Valle
Sandra Yaneth Quintero Henao	Comfenalco Antioquia
<b>SUPERINTENDENCIA</b>	
María Fernanda Marín Vásquez	SSF
Luz Martha Rojas Moscoso	SSF
Claudia Inés Ibáñez Nocete	SSF
Carolina Escobar Álvarez	SSF

**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

El viernes veinticuatro (24) de septiembre, se llevó a cabo el acto conmemorativo de los cuarenta años (40) de creación de la Superintendencia del Subsidios Familia, llevando a cabo una actividad académica que contó con expertos nacionales e internacionales y la intervención de dos directores con mayor trayectoria en el sector, como son los directores de Cafam y Colsubsidio, quienes dieron una conferencia de lo que ha sido el sistema del subsidio familiar y la transformación de las Cajas en estos años.

En el siguiente enlace se puede consultar la información referente al evento <https://www.supersubsidio40.com/>

Manuel de los Ríos, destacó la organización del evento, la calidad de los participantes y el interés de los temas abordados.

### **3. Informe de Gestión COMTAC 2021**

Se socializó el informe que, la doctora Margarita Navarrera, en representación del Comité, presentará en el XIII Encuentro de Atención e Interacción con el Ciudadano, este, se realizará en modalidad virtual, los días 14 y 15 de octubre.

Se informa que, previamente, se hizo una reunión con la Superintendencia para definir los temas que se presentarán, sin embargo, es importante que los miembros del Comité conozcan la información y si lo consideran necesarios, se incluyan otras temas.

Yadira Poveda manifiesta que, en el informe se tienen algunos temas que faltan por desarrollar tales como, buenas prácticas en atención al ciudadano y temas de interés para definir los próximos pasos y en los cuales trabajará el Comité para la vigencia 2022.

**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**



## 1. Empalme del Comité saliente y Comité entrante

COMITÉ ENTRANTE 2021 -2022			> Entregables COMTAC 2019 - 2020
Zona Atlántica	Comfaguajira Comfamiliar Atlántico	Nelsy Osorio Almanza Manuel de los Ríos Gutiérrez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas prácticas: Escuela de servicio y Digiturno app</li> <li>• Referenciación: RPA, Experiencia de cliente, Marketing Digital y Voz de Cliente</li> <li>• Circular 007 de 2019</li> <li>• Reglamento COMTAC</li> <li>• Circular 008 de 2020</li> <li>• Proyecto de circular participación y control social</li> <li>• Directorio de Cajas de Compensación</li> </ul>
Zona Eje Cafetero	Comfenalco Antioquia	Jorge Humberto Sepúlveda	
Zona Sur Occidente	Comfenalco Valle	Natalia Ortiz	
Zona Tolima y Huila	Comfenalco Tolima	Andrey Acosta Jaramillo	
Zona Bogotá, Cund. y Boyacá	Colsubsidio	Margarita Navarrera	
Zona Llanos Orientales	Cofrem	Ana Josefa Carreño	
Zona Santander	Cafaba	Elsy Milena Cortes Blanco	
			> Plan de trabajo COMTAC 2021 - 2022

## ACTA No. 04 DE 2021 COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC


### 2. Socialización del reglamento del COMTAC

- Se desarrollaron reuniones a nivel nacional con el fin de socializar y dar cumplimiento al reglamento del COMTAC, así:

ZONA	Representante del COMTAC	SSF
Zona Atlántica	Nelsy Osorio Almanza Manuel de los Ríos Gutiérrez	Luz Martha Rojas
Zona Eje Cafetero	Jorge Humberto Sepúlveda	Luz Martha Rojas
Zona Sur Occidente	Natalia Ortiz	Luz Martha Rojas
Zona Tolima y Huila	Andrey Acosta Jeramillo	Luz Martha Rojas
Zona Bogotá, Cund. y Boyacá	Margarita Navarrera	Luz Martha Rojas
Zona Llanos Orientales	Ana Josefa Carreño	Luz Martha Rojas
Zona Santander	Elsy Milena Cortes Blanco	Luz Martha Rojas



### 3. Ajuste Circular 018 de 2016 de grupos focales para 2021



**Grupos Focales**  
CIRCULAR 018 DE 2016  
Ene-2017 - Actualmente

**Ajuste SSF por el Oficio**  
Exp.227/2021/PGEN  
25 de Marzo de 2021

A través de este oficio se define:

- Fechas de entrega del informe trimestral.
- Apertura en la metodología a utilizar.
- Información mínima a recolectar y planes de acción.
- Estructura de reporte para enviar a la SSF.



Servicio	Nodos de Gestión/(1) Metodología aplicada	Población / Tamaño de la muestra	Variables de medición (Oportunidad/Efectividad / infraestructura / Cual?)	Solución/Implementación de plan de mejoramiento

## ACTA No. 04 DE 2021 COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

### 4. Conferencias de lenguaje claro e incluyente

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.

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



### 5. 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.
- Afiliadas 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).
- Socialización de las demandas por Inconstitucionalidad, **numeral 1, parágrafo 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 a 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.

La Doctora Lida Regina manifiesta que con dicha disposición reglamentaria se está modificando lo establecido en el parágrafo 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.



## ACTA No. 04 DE 2021 COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

### 6. 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 como vía para el ejercicio de garantía superior.



18

### 7. Socialización de la matriz de seguimiento unificado Circular 008 de 2020

- Comfamiliar Atlántico socializó una matriz que contempla los ítems de la circular 008 y se propone que este documento sea el insumo para que todas las cajas lo usen como guía y se estandarice la forma de presentar los informes de zona.
- Se hizo una revisión de cada una de las directrices emitidas en la circular enfatizando en las fechas establecidas para su cumplimiento.



### 8. Seguimiento al cumplimiento de compromisos del 2021 Circular 008 de 2020



## ACTA No. 04 DE 2021

### COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

#### 9. Socialización, ajustes y formalización de la Circular 002

1. Presentación SSF
2. Consolidación de los comentarios de todas las Cajas
3. Estructuración de ajustes de acuerdo con los comentarios recibidos de las Cajas

Apoyo especial de las áreas de Subsidios de algunas Cajas:

- Comfamiliar Atlántico
- Comfenalco Valle
- Comfenalco Antioquia
- Cofrem
- Colsubsidio

#### 10. Consolidación de buenas prácticas en temas de interés sugeridos por las Cajas de Compensación

##### 1. COMFACUNDI:

- Habeas data y protección de datos personales
- Lenguaje claro e incluyente

##### 2. CAFAM:

- Discapacidad / accesibilidad
- Firma digital para respuestas de PQR
- Definición de preguntas en encuestas de satisfacción (separar el indicador de satisfacción con la respuesta de PQR del indicador de satisfacción con el servicio)
- Buenas prácticas en desarrollos tecnológicos que impactan los servicios
- Omnicanalidad
- Herramientas de medición

##### 3. COMPENSAR:

- Hiperpersonalización: estrategia, desarrollo e implementación
- Inteligencia Artificial: optimización de procesos de servicio (PQR y redes sociales)
- Buenas prácticas para el desarrollo de estrategia B2B
- Estrategia para la implementación de redes sociales
- Tendencias en programas de lealtad

##### 4. COMCAJA:

- Accesibilidad para el cumplimiento de la Circular 008 de 2020

El informe, es un resumen de los temas que se abordaron en los Comités y algunas actividades que se originaron como resultado de las reuniones.

La doctora Luz Martha sugiere incluir en el punto 9, la socialización de la Circular sobre discapacidad, emanada del Ministerio de Salud. Se recuerda que dicha socialización estuvo a cargo de un funcionario de la Secretaría de Salud de Barranquilla.

Manuel menciona otros temas que considera importantes incluir como parte de las acciones a realizar en el año 2021, la cédula digital y el nuevo documento de identificación

**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

para los migrantes- Permiso de Protección Temporal PPT, sin embargo, la doctora Luz Martha indica que el tema de la cédula digital se tratará a través de la exposición que realice Migración Colombia en el Encuentro Nacional y que es en ese escenario donde se pueden aclarar todas las dudas que tengan las Cajas de Compensación al respecto, por esto, es importante que los Jefes de Subsidios y Aportes asistan.

La doctora Luz Martha mencionó a grandes rasgos los temas y panelistas que harán parte del XIII encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano, así:

El jueves instalará el Señor Superintendente, doctor Julián Molina, las dos conferencias centrales estarán a cargo, la primera del periodista Juan Gossain: “Como cuidar y hacer uso de nuestro lenguaje en forma adecuada de cara a nuestros usuarios y ciudadanos” y la segunda del abogado y sociólogo Rosember Ariza: “El rol de las cajas de compensación familiar en la construcción de sociedad y ciudadanía en medio de la pandemia” . En el segundo día las dos conferencias principales estarán a cargo del director de Migración Colombia Juan Francisco Espinosa Palacios “: Los migrantes en Colombia: Derechos y Deberes”, la segunda conferencia estará a cargo del consultor Orlando Meneses: “La innovación para el cambio – El reto de las cajas de compensación familiar”.

Como experiencias exitosas, expondrá la Superintendencia, en el tema: “Educación informal, andragogía y construcción de ciudadanía”, expondrá sobre las capacitación de subsidio familiar ofrecidas a través de la plataforma. La Caja de Compensación Familiar del Chocó, presentará el servicio que se ofrece en el Hotel :”Experiencia, satisfacción personalizada”. La Caja de Compensación Familiar de Caldas - Comfa presentará la implementación del Chat Bot:”Un asistente eficiente para el trabajo” y la Caja de Compensación Familiar del Meta Cofrem presentará los servicios en la ruralidad y el ofrecimiento de los servicios en un centro comercial “El servicio de las cajas de compensación familiar en post-pandemia”. Por último se tendrá una obra de teatro denominada “Perdone por preguntar”, donde con humor se tratará la cotidianidad de las cajas de compensación familiar.

En cuanto al informe del Comité es importante señalar, que todas las Cajas de Compensación están trabajando articuladamente con las diferentes áreas para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la circular 008, este segundo semestre del año es determinante para terminar algunos temas pero seguramente para la vigencia 2022, quedarán pendientes en los cuales seguirá trabajando el Comité.

**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

#### **4. INFORME DE DERECHOS Y DEBERES**

Para el 30 de junio de 2020, las Cajas de Compensación familiar debían remitir al correo electrónico el link donde está publicada la Carta de Derechos y Deberes. Sin embargo, algunas Cajas de Compensación Familiar no enviaron la información en término establecido en la circular 80 de 2020 y otras lo remitieron al correo [opu@ssf.gov.co](mailto:opu@ssf.gov.co), frente a este último correo se debe reiterar que no es el oficial y no es para enviar este tipo de comunicaciones.

Las Cajas de Compensación que no presentaron oportunamente la información, fueron: Cafasur, Comfacundi, Cauca, Comfandi, Caldas, Comcaja y Comfama.

Se sugiere que a través de las zonas se siga haciendo mucho énfasis en el cumplimiento de los términos establecidos por la Superintendencia.

Comcaja es reiterativo el incumplimiento, la Superintendencia ya le hizo un llamado de atención y de continuar así pasará a la Delegad para la Responsabilidad y las Medidas Especiales.

Se hizo una revisión detallada de los sitios web de las Cajas, donde está publicada la Carta de Derechos y Deberes. El informe es un resumen de dichos hallazgos.

- El 99% de las Cajas no incluyó los derechos y deberes generales que se mencionan en la circular, se envió comunicación informándoles que derecho hacía falta por adicionar.
- Difícil ubicación: Comfenalco Cartagena, Cafaba, Comfaoriente, Comfenalco Antioquía, Comfama, ComfaChocó, Comfatolima
- Piezas comunicativas
  - Excelentes: Comfamiliar Cartagena, Cajamag, Comfasucre, Cajasan, Colsubsidio, Comfanorte, Compensar
  - No coherentes con el mensaje: Comfamiliar Huila, Comfamiliar Putumayo
  - Texto saturado y letra pequeña: Comfacor, Comfatolima, Cajasai, Comcaja, Comfenalco Valle Delagente, ComfaChocó
  - Visibilidad no óptima: Cofrem, Comfiar
  - ComfaCesar didáctica pero no cumplió con el mínimo de requisitos
  - Errores: Comfenalco Santander y Camacol
  - Comfenalco Quindío: Envío el link errado
- Por servicios: Cafam y Colsubsidio
- No es documento independiente: Comfamiliar Huila y Cafasur
- Sin observaciones: Cajacopi, ComfaSucre, Comfacasanare, Cafam, Colsubsidio y Comfa

**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

- Pendientes por presentar observaciones: Comfacor, Cajasai y Comfenalco Santander
- Destacadas: Comfamiliar Putumayo, Colsubsidio, Cafam y Comfanorte

Algunas Cajas no conocen a sus afiliados y los tratan como un cliente, desdibujando la función social y razón de ser de las Cajas. La superintendencia no se conformó con la información remitida, se hizo la validación en los portales web y se tomó como referencia el mínimo de derechos y deberes de la circular 008.

La retroalimentación por parte de la Superintendencia ayuda a que las Cajas mejoren los procesos de comunicación con los afiliados, que se transmitan los mensajes en una forma de fácil acceso, clara y didáctica, tomando como referencia las buenas prácticas para adaptar los portales Web.

Cajas para destacar muchas, la Superintendencia aprendió de cada una, Colsubsidio es la única Caja que recibió una felicitación especial. Las demás Cajas de acuerdo con su disponibilidad y sus recursos están haciendo todo lo posible por cumplir con la circular.

## **5. INFORME PROTOCOLOS DE ATENCIÓN**

La fecha límite para el envío del informe era el 30 de junio de 2021. Estas cajas no lo remitieron oportunamente.

**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR
Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA
Caja de Compensación Familiar COFREM
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE
Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ
Caja de Compensación COMPENSAR
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI
Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY
Caja de Compensación Familiar COMFANDI
Caja Santadereana de Subsidio Familiar CAJASAN
Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR CAMACOL
Caja de Compensación Familiar del Choco COMFACHOCO

Debido al aumento de quejas que han llegado a la Superintendencia del Subsidio Familiar por la no respuesta en los diferentes canales de atención, lo primero que se hizo fue llamadas de prueba, donde se encontró que en algunas Cajas la respuesta no es oportuna, se demoran hasta 6 minutos para contestar.

**Llamada de prueba**

- a. Algunas cajas de compensación presentaron demora en contestar la llamada: Comfamiliar Atlántico, Comfenalco Valle Delagente, Comfandi,
- b. Información errada: Cajacopi
- c. Servicio ágil: Cajacopi, Cafam, Cafamaz, Comfaboy.
- d. Llamada sin contacto efectivo: Comfamiliar Huila, Comfanorte, Comfiar, Comfamiliar Nariño, Cajasan, Comfamiliar Risaralda, Comfa, Comfenalco Quindio,
- e. Servicio amable: Comfamiliar Huila, Cafasur, Cafam, Cofrem, Cafamaz, Comfenalco Valle Delagente
- f. Información incompleta: Camacol



**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

**Chat**

- a. Demora en contactar un aseo: Cajacopi
- b. Se realizó pruebas con chat de la Corporación, la asistente ALMA, es rápida, la información es precisa y oportuna: Cofrem
- c. Se debe ampliar a toda la ciudadanía: Comfiar
- d. No responde a la solicitud de manera directa, redirecciona al call center o correo electrónico: Comfaboy-
- e. Información clara y precisa: Cafaba, Comfa.
- f. No atendieron: Comfa,

**Canales virtuales**

- a. No desarrollaron el protocolo: Comfamiliar Atlántico, Cajamag, Comfacesar, Cafasur, Cafamaz, Comfaca, Comfiar
- b. Amplio y para todos los canales: Cafam, Cofrem, Cajasan
- c. No abarca todos los canales: Comfamiliar Nariño

**Canal telefónico**

- a. No presentó protocolos de canal telefónico: Comfasucre, Comfacesar, Comfaca, Comfamiliar Nariño
- b. Utilizan guiones: Cafam, Comfenalco Valle Delagente
- c. Protocolo detallado: Cofrem
- d. Protocolo mínimo: Comfiar

**Canal presencial**

No desarrollaron canal presencial: Comfacesar, Cafasur, Comfaca, Comfamiliar Nariño, Protocolo detallado: Cofrem.

Comfamiliar Huila: Describe el proceso de interacción con el ciudadano, es incluyente para personas con algún tipo de discapacidad, comunidad LGBTI, grupos étnicos.

La descripción es general y no permite validar el proceso de interacción con el afiliado: Comfamiliar Nariño.

Cajasan describe espacios, la atención previa, disposición de los orientadores del servicio, atención cordial, expresión corporal y verbal, existe prioridad en el servicio y atención al afiliado y ciudadanía en general.

**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

**Población LGTBI**

Incluyen trato a población LGTBI: Comfamiliar Putumayo, Cafasur, Comfasucre, Huila, Combarranquilla, Comfenalco Valle Delagente, Comfandi, Cafaba.

Descripción general: Comfamiliar Nariño, Comfiar, Comfamiliar Risaralda,

No presentan un protocolo adecuado, lenguaje discriminatorio: Comfanorte, Comfachocó, Comfaca,

Debemos tener mucho cuidado en el lenguaje que se usa, estas personas merecen un trato digno e igualitario.

**Horarios de atención**

No establecen horario de atención: Comfanorte, Cafam, Comfiar, Comfamiliar Nariño, Cajasan

Establecen horario de atención: Comfamiliar Atlántico, Comfamiliar Putumayo, Comfaoriental, Comfaboy

Es muy importante informar a los afiliados los horarios de las diferentes sedes de atención y este ítem debe hacer parte del protocolo.

Se aclara que los grupos focales no son un canal de atención, es una forma de medición.

El documento enviado por algunas Cajas no corresponde a un protocolo de atención, entre ellas están: Combarranquilla, Comfamiliar Cartagena, Cajasai, Comfamiliar Guajira, Comfenalco Santander, Comfama, Comfenalco Quindío, Comfenalco Antioquia, Camacol, ComfaChocó, Comfamiliar Risaralda, Comfenalco Santander.

**No han enviado**

Comcaja y Comfacasanare

**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

**Para destacar:**

Comfasucre: Se incluyó el protocolo atención a grupos preferenciales ( personas con discapacidad, étnicos, jóvenes, niños, mujeres en estado embarazo y adulto mayor)

Huila: Presentan un protocolo amplio, detallado que responde a las necesidades de la ciudadanía, modelo de atención integral, excelente presentación.

Cafam: Se destaca que tienen Buzón, corporativo, virtual y físico. Correspondencia.

Cofrem, Cafamaz: Se resalta que han implementado protocolo atención preferencial.

Comfenalco Valle Delagente: Para resaltar el ciclo de acciones atender, aclarar, satisfacer y asegurarse. A través de redes sociales reciben PQRSF, de tal manera que, establecen un ciclo de servicio, realizan filtro según tipología - buscan construir preguntas frecuentes redes sociales que optimice respuestas y tiempos.

Especial felicitación para Colsubsidio, los protocolos cumplen a cabalidad con las directrices de la circular 08 de 2020.

Comfandi: Contiene piezas comunicativas que transmiten mensajes acordes con lo expuesto.

Importante que el trabajador no sea tratado como cliente, debe estar acorde con la función social de las Cajas de Compensación Familiar.

Las Cajas deben hacer un análisis interno de los procesos de interacción con el ciudadano, algunas ya enviaron plan de mejoramiento y la Superintendencia está haciendo el respectivo seguimiento.

El Protocolo es una guía con unas orientaciones básicas, acuerdos y métodos que buscan ordenar y mejorar la interacción entre los trabajadores y la Cajas frente a los afiliados y la ciudadanía en general. Este ejercicio permite unificar y capitalizar las experiencias exitosas, optimizar recursos y la capacidad de respuesta de quienes atienden. No se debe entender como un procedimiento, lo que se quiere analizar es el proceso de interacción de los diferentes canales dispuestos por las Cajas con los ciudadanos.

Las cajas han sido muy receptivas a las comunicaciones enviadas y si alguna requiere acompañamiento de la Superintendencia para aclarar dudas, hacer la solicitud para programar la mesa de trabajo.



**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

Natalia Ortiz socializó al Comité los pasos del servicio descritos en los protocolo de Comfenalco Valle Delagente el cual consiste en:

- Atender: Se parte de la identificación de la necesidad de los usuarios
- Aclarar la situación entendiendo su necesidad
- Satisfacer esa necesidad específica, la cual está muy relacionada con la empatía
- Asegurar la satisfacción, conocer si es lo que el usuario esperaba y satisface su necesidad

Se está trabajando en una segunda versión de los protocolo con enfoque diferencial y se estructuraron por canales y por rol.

Colsubsidio: Ha sido un trabajo evolutivo, se ha definido un marco de gestión para los canales de atención con lineamientos específicos, se ha trabajado en el relacionamiento y la cercanía con el cliente, usando un lenguaje claro y el actuar de los funcionarios que tienen contacto con el usuario.

Se tienen protocolos por canales, adaptados a servicios y sedes. Además se identifica el tipo de cliente, quienes llegan con diferentes emociones, los protocolos les dan herramientas y tips a los Asesores para que conozcan ese tipo de emociones y sepan cómo actuar.

La doctora Luz Martha manifiesta que falta revisar el plan de trabajo de accesibilidad Web y estarán informando qué cajas aún no lo han enviado.

## **6. INFORME DE PQRSF**

En este informe se presenta el comportamiento de los PQRSF durante el II trimestre, satisfacción con los diferentes canales de atención, estadísticas de asistencia a los diferentes eventos programados e inscritos a los cursos emitidos por la Supersubsidio.

Según la tipología los temas que más generan quejas a las Cajas de compensación Familiar son afiliación de trabajador, lo que evidencia que la mayoría de las Cajas se están centrando en el trámite y se está abandonando la tarea de adelantarse para que el trabajador pueda conocer el proceso y los requisitos para afiliarse. Otros temas representativos fueron: aclaración de mora e inconsistencias, paz y salvos, Crédito Social, protección al cesante, Fovis y subsidio monetario.

Se retomó el tema de semaforización de las Cajas, donde se tiene en cuenta el número de quejas recibidas por porcentaje de población afiliada, la mayoría están en zona amarilla y verde. es importante en las zonas revisar este informe y aclarar el indicador.

**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

**Color naranja:** Estas CCF cuentan con el índice de participación de CCF por PQRSF elevado y deben procurar identificar las causas de insatisfacción de sus afiliados para mejorar de manera inmediata el proceso de interacción con los mismos. Con una diferencia positiva por encima del 50%.

**Color amarillo:** Estas CCF cuentan con el índice de participación de CCF por PQRSF moderadamente elevado y deben procurar identificar las causas de insatisfacción de sus afiliados para mejorar al proceso de interacción con los mismos. Con diferencia positiva menor al 50%.

**Color verde:** Estas CCF cuentan con el índice de participación de CCF por PQRSF óptimo, sus afiliados les retroalimentan, pero su número de PQRSF se mantienen en los rangos esperados. Porcentajes en negativo, es decir su porcentaje de quejas es menor al porcentaje de afiliados.

Los cursos virtuales siguen activos, la participación ha sido buena, próximamente estarán disponibles nuevos módulos, junto con las oficinas de comunicación de las Cajas de Compensación se deberá divulgar esta información a los afiliados para que se inscriban y participen de estas capacitaciones.

El reporte de SIGER mejoró, los tiempos de oportunidad y porcentaje de satisfacción son buenos, en el reporte del último indicador se presenta inconsistencia en el formato del porcentaje, sin embargo, se precisa que Comfaboy en el indicador días de oportunidad está incumpliendo, es importante que se socialice este informe y que cada Caja valide en el SIGER cómo se visualiza la información que reportó.

En el informe únicamente 30 Cajas remitieron información y a partir de este trimestre, quienes no reporten se oficiará por incumplimiento de esta obligación.

Si alguna Caja de las zonas solicita apertura de plataforma para subsanar las inconsistencias en la información, se debe requerir a María Fernanda Marín para agilizar el trámite interno.

Este informe se publica los primeros cinco días finalizando el trimestre y se puede consultar en el siguiente link

<https://www.ssf.gov.co/documents/20127/832068/INFORME+CANALES+DE+ATENCIO+N+-+II+TRIMESTRE+2021.pdf/99a73680-c40e-f5a8-ec93-6b244490c8f7>

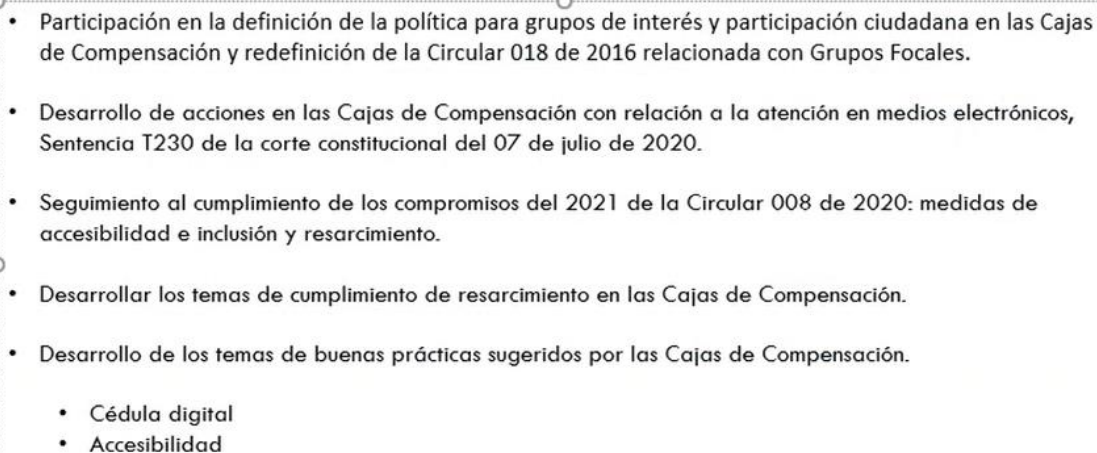


## ACTA No. 04 DE 2021 COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

### 7. PROPOSICIONES Y VARIOS

- Se informa que el ajuste a la Circular 002, fue incluida en el proyecto de circular única que está preparando la Superintendencia.
- Se propone revisar el formato del Ministerio de Trabajo de Declaración Juramentada, con el equipo que participó en el ajuste de la circular 02 y luego se socializará con el Comité.
- El Comité determina realizar, a comienzos de diciembre, una reunión antes de finalizar el año para proyectar las acciones a desarrollar en el año 2022,
- Se definieron algunos temas que tendrán continuidad en la próxima vigencia

### Próximos pasos

- 
- Participación en la definición de la política para grupos de interés y participación ciudadana en las Cajas de Compensación y redefinición de la Circular 018 de 2016 relacionada con Grupos Focales.
  - Desarrollo de acciones 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.
  - Seguimiento al cumplimiento de los compromisos del 2021 de la Circular 008 de 2020: medidas de accesibilidad e inclusión y resarcimiento.
  - Desarrollar los temas de cumplimiento de resarcimiento en las Cajas de Compensación.
  - Desarrollo de los temas de buenas prácticas sugeridos por las Cajas de Compensación.
    - Cédula digital
    - Accesibilidad

### COMPROMISOS

#### SSF:

Convocar al equipo de apoyo para revisar el formato del Ministerio del Trabajo

#### Representantes de Zona:

- Manuel de los Ríos, consolidar las conclusiones de la conferencia sobre el tema de discapacidad y enviar la presentación a Yadira Poveda para complementar el informe.

**ACTA No. 04 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

- Socializar con las zonas los informes de carta de derechos y deberes, protocolos de atención y reunir los temas de interés para el Comtac de diciembre.
- Sandra Quintero recomienda programar reunión con la zona para aclarar inquietudes de los protocolos

**CIERRE**

Agradecimiento y despedida por parte de la doctora Claudia Ibáñez, resaltando que la jornada fue muy productiva y la retroalimentación en doble vía.

Siendo las 12:30 pm. se terminó la sesión de trabajo.

Elaboró:  
Ana J. Carreño  
Representante Llanos orientales