

**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

**IV TRIMESTRE  
DE 2021**

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

**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

|               |                              |                  |                  |
|---------------|------------------------------|------------------|------------------|
| <i>FECHA:</i> | 09 y 10 de diciembre 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> |
|-----------------------------|--|



**ORDEN DEL DÍA 09**

1. Instalación
2. Verificación del quórum
3. Obra de cuento: "Huevos duros" de Mariza Núñez - Comfenalco Antioquia
4. Informe: Carta de Derechos y Deberes
5. Protocolos
6. Informe: Grupos focales
7. Informe Trimestral: PQ Cajas de compensación familiar
8. Informe de Zonas: Cumplimiento circular 08 de 2020

**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

**DESARROLLO**

**1. INSTALACIÓN**

La doctora Luz Martha Rojas dio inicio al comité y la doctora Claudia Inés Ibáñez saludó a los integrantes del COMTAC resaltando que es la última sesión del año, donde se revisan avances, se verifican las mejoras y se retroalimenta permanentemente.

**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           |
| Margarita Navarrera          | 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>      |                       |
| Claudia Inés Ibáñez Nocete   | SSF                   |
| María Fernanda Marín Vásquez | SSF                   |
| Luz Martha Rojas Moscoso     | SSF                   |
| Carolina Escobar             | SSF                   |
| Humberto Serrato             | SSF                   |

**3. Obra de cuento: “Huevos duros” de Mariza Núñez - Comfenalco Antioquia, basado en el cuento clásico “la inteligente hija del carbonero”**

La Superintendencia del Subsidio Familiar invitó a Nelson Fredy Pérez promotor de lectura de Comfenalco para compartir con los integrantes del Comité un cuento muy interesante relacionado con el don de servir como reflexión de fin de año.

Como reflexiones se destaca:

**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

- Escuchar al ciudadano, entender sus necesidades
- Sabiduría y justicia en las decisiones que se toman día a día
- Humildad
- Apoyo de los demás para brindar soluciones a los usuarios

**4. Informe: Carta de Derechos y Deberes**

A través de la Oficina de Protección al Usuario se viene adelantando una revisión muy cuidadosa del cumplimiento de las directrices emitidas en la circular 008 de 2020, para esto, se diseñó una ficha para el seguimiento y control de cada uno de los ítems

De las 43 cajas de compensación, a la fecha 41 han dado cumplimiento a la directriz propuesta de la carta de derechos y deberes. Dos (2) cajas tienen cumplimiento a lo que exige la circular, pero está pendiente la mejora en las piezas comunicativas (Comfacor y Comfandi)

Se resalta la labor de cada una de las Cajas por su disposición y receptividad para acatar las sugerencias realizadas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Atendiendo una sugerencia realizada por Manuel de los Ríos, la Oficina de Protección al Usuario emitirá un certificado de cumplimiento por cada uno de los ítems de la circular 08, previo.

**5. Protocolos de atención al Cliente**

A la fecha cinco (5) cajas de Compensación cumplen cabalmente a cada uno de los ítems propuestos en la circular respecto a protocolos.

Las demás, unas se encuentran en plan de mejoramiento (Cajacopi, Comfenalco Santander, Cajasan, Comfaorienté y Comfenalco Valle) y en revisión de documentación (Comfatolima, Comfachocó, Cofrem, Comfacor, Comfenalco Santander, Cafaba, Comfenalco Antioquia, Comfamiliar Risaralda, Comfacauca, ComfaPutumayo y Comfaboy)

La Oficina de OPU está haciendo una revisión detallada a cada uno de los documentos que envían las Cajas, se emiten las observaciones y ajustes pertinentes para estandarizar los procesos y se está haciendo un seguimiento exhaustivo a cada uno de los planes de acción propuestos.

**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

Por cada entrega de documentación de parte de las Cajas de Compensación, la Superintendencia emite comunicación con observaciones muy precisas sobre la revisión. Además, se están realizando pruebas aleatorias para validar la atención en los diferentes canales realizando consultas muy comunes que pueden hacer los ciudadanos

La doctora Luz Martha, manifiesta que respecto al entregable del plan de trabajo para la accesibilidad Web, algunas Cajas que no lo remitieron, en enero se enviará la relación de aquellas Cajas pendientes y dentro del plan de trabajo para el 2022. se debe hacer una revisión del procedimiento adoptado para la prescripción del subsidio familiar, el cual debió enviarse en febrero de 2021.

Se recomienda recalcar a las demás Cajas de las zonas que si requieren el acompañamiento de la oficina de OPU para aclarar las observaciones de las comunicaciones, lo soliciten.

#### **6. Informe: Grupos focales**

Este informe consolida los tres trimestres 2021, aún falta por revisar las zonas Bogotá Cundinamarca y Eje cafetero. Para las demás, se hizo un análisis de cada uno de los informes presentados y se emitió comunicación a cada Caja con las observaciones pertinentes, las cuales deben ser acatadas en el informe del cuarto trimestre.

A través del expediente 427 de 2020, se emitió directriz para que las Cajas continuaran midiendo los servicios, por tema de pandemia y coyuntura se exigió que exclusivamente se abordara mecanismo de protección al cesante.

Con el expediente 227 se estableció una matriz para remitir la información y se establecieron fechas de entrega por trimestre.

Para facilitar el análisis estadístico y cualitativo, se elaboró una matriz por Caja, servicio, ítem de la matriz de informe del grupo focal y por trimestre.

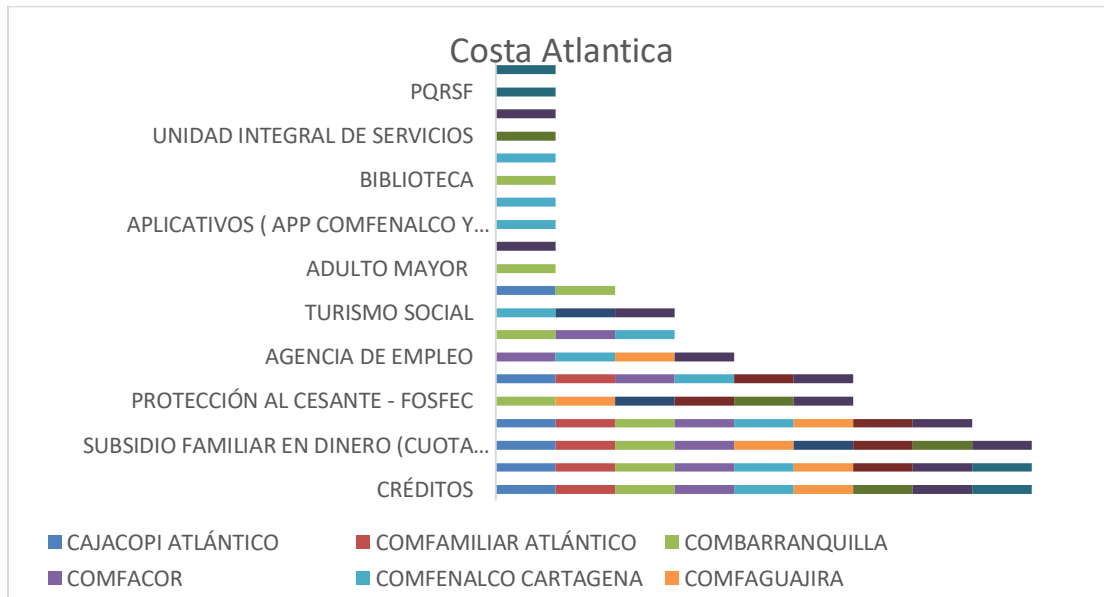
Pendientes por emitir comunicación a: Comfaoriente, Comfatolima, Cafaba, Comfenalco Santander y Comfamiliar Guajira.

De los informes prestados por las Cajas a través de diferentes medios, se evidencia la necesidad de reformar el tema de grupos focales y los datos suministrados será un insumo muy importante para determinar el enfoque que se le debe dar a la nueva circular. Este documento se empezará a trabajar en el mes de enero de 2022 y se creará un subcomité que sirva de apoyo.

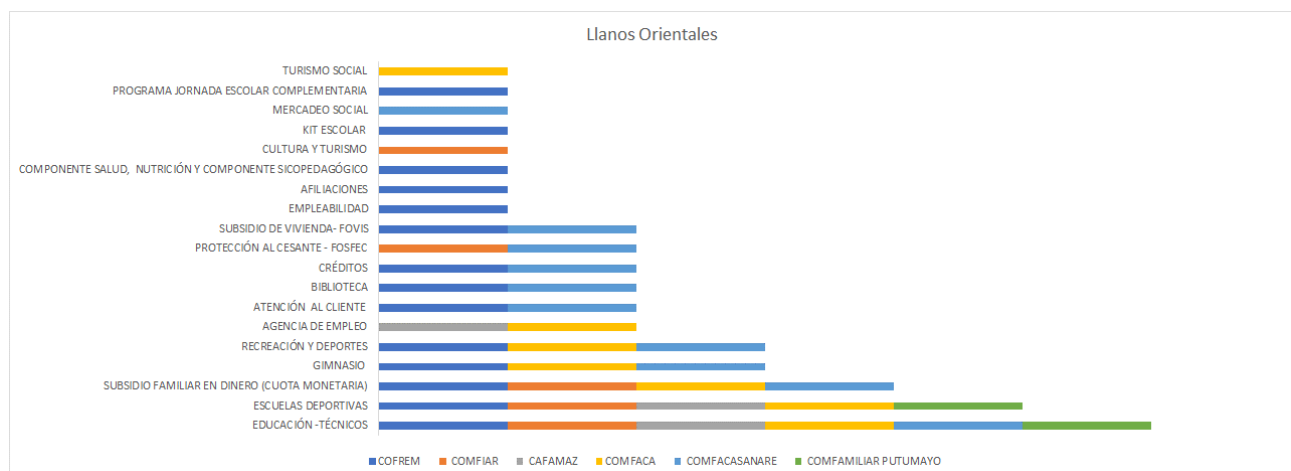
## ACTA No. 05 DE 2021

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

#### Servicios medidos por zona



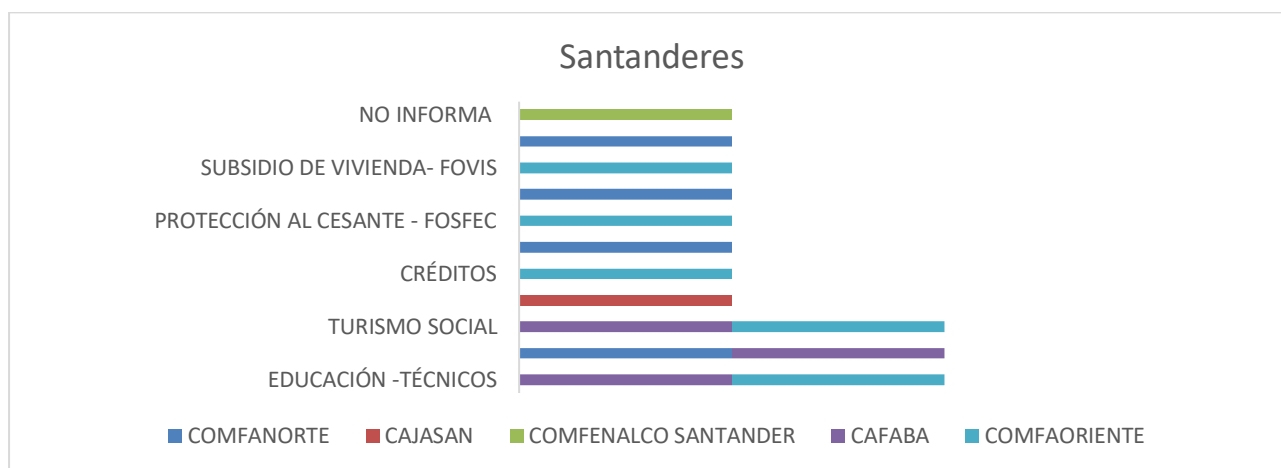
Nueve de las once cajas de compensación de la zona Costa Atlántica midieron: cuota monetaria y créditos: Ocho midieron recreación, deportes y educación. Seis Fosfec y Subsidio de Vivienda



**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

La caja de compensación que más evaluó servicios fue la Caja de Compensación Familiar Cofrem.

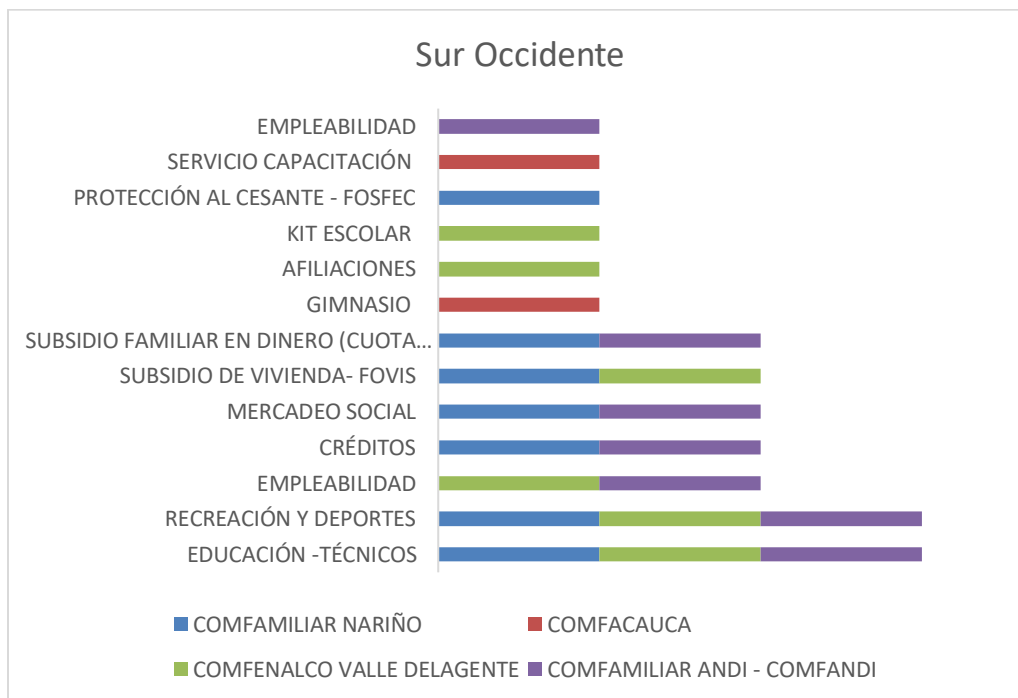
En la zona de los Llanos Orientales seis de las cajas de compensación midieron educación informal/técnicos, cinco escuelas deportivas, cuatro subsidio monetario, tres recreación y deportes y gimnasio.



Comfenalco Santander no presentó la información en el formato requerido y no fue posible evaluarla.

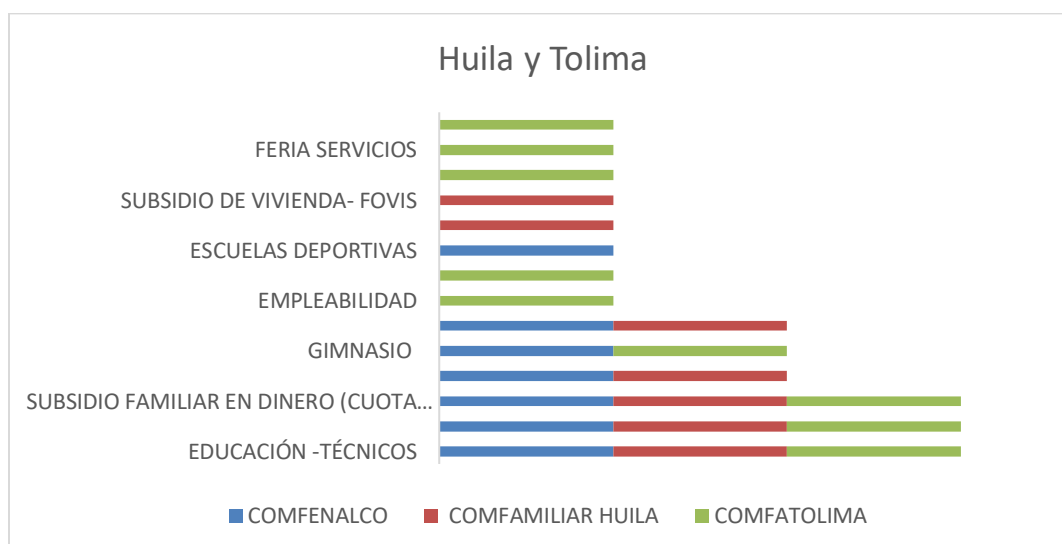
Dos cajas de compensación midieron turismo social, educación- técnicos y crédito social.

**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**



Los mayores servicios que más se midieron en la zona, tres (3) cajas de compensación, fueron Educación- técnicos, recreación y deportes.

Seguidamente, los servicios que midieron dos cajas de compensación fueron subsidio en dinero, subsidio de vivienda, mercadeo social y, empleabilidad.





## ACTA No. 05 DE 2021

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

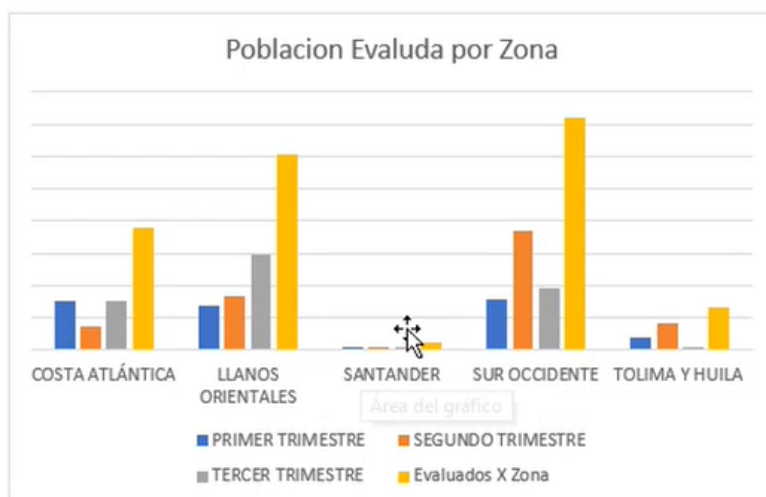
Los servicios que más se midieron en la zona, con tres cajas de compensación familiar Educación técnicos, subsidio monetario y los servicios de gimnasio y empleabilidad por dos Cajas.

Los servicios que más se midieron en esta zona fueron: Educación técnicos, cuota monetaria y gimnasio.

Muy pocas zonas midieron sus regionales, se está centralizando la medición en las sedes principales. Comcaja ellos si acataron la recomendación de la SSF y evaluaron por departamento.

A nivel nacional lo que más midieron las Cajas fueron: Educación técnicos y subsidio en dinero.

### Población

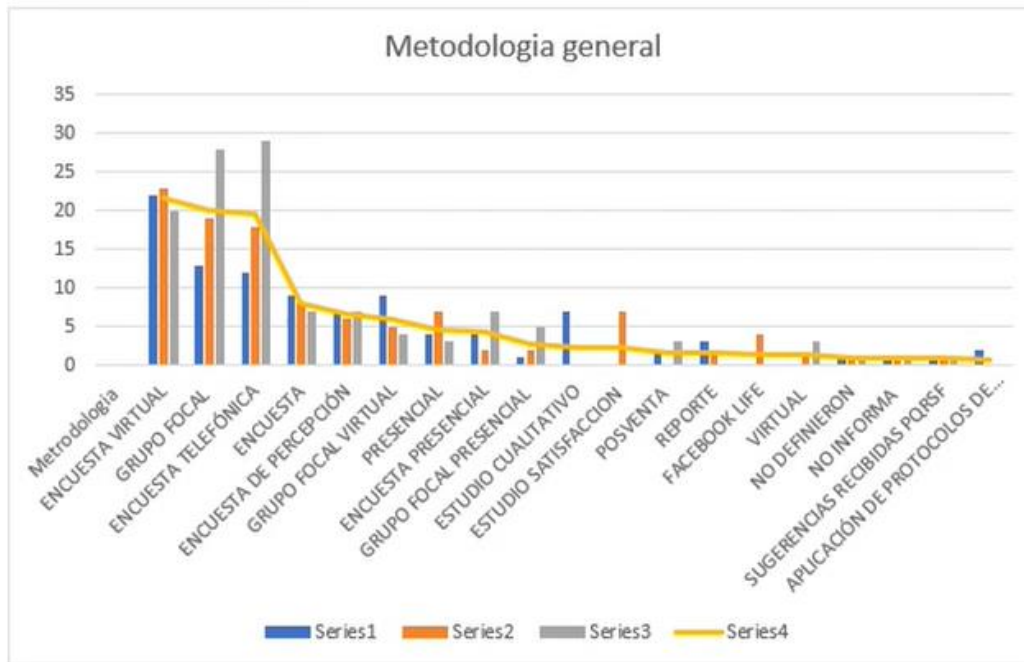


La zona que más población generó en mediciones fue Suroccidente. En la mayoría de las mediciones se evidencia que las muestras son muy pequeñas para la población reportada.

## ACTA No. 05 DE 2021

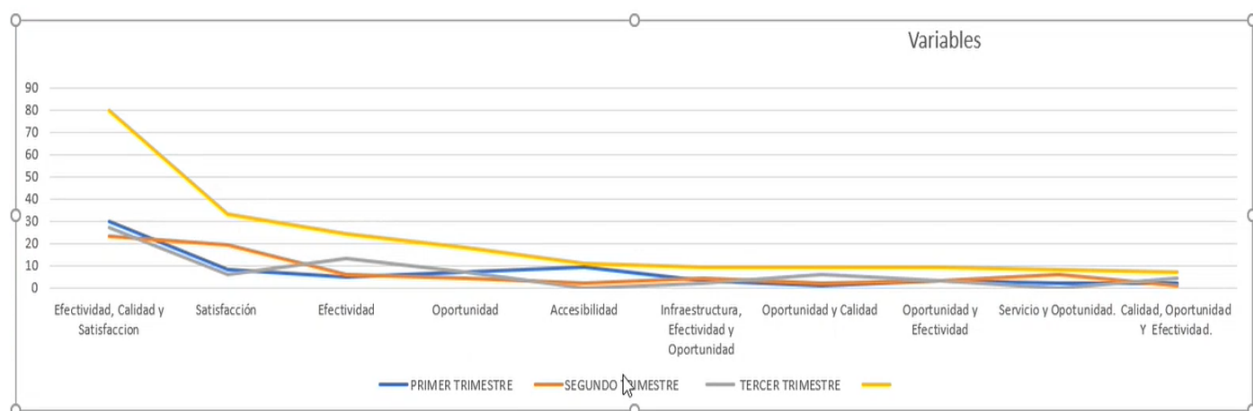
### COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC

#### Metodología



La metodología más usada fue la encuesta virtual.

#### Variables



Se encontraron 150 variables diferentes, en la gráfica se visualizan las 10 primeras. Las variables que más midieron las cajas de compensación fueron efectividad, claridad y satisfacción.

**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

### **Planes de mejoramiento**

Para la Oficina de Protección al Usuario (OPU) era importante la medición que realizara la caja de compensación, en el entendido que existe al interior de la Corporación una planeación, que le iba a permitir mejorar los servicios ofrecidos a los trabajadores afiliados, logrando que los diferentes niveles de dirección tomaran decisiones con mayor certeza y confiabilidad.

OPU, partió de la base, que las Corporaciones realizarían una medición i) pertinente, relevante y sobre todo útil para facilitar las decisiones que serían tomadas sobre la base de los resultados en pro de los servicios ofrecidos, ii) Precisa pues debía reflejar el comportamiento de la variable de medición y para esto la Corporación debía tener claramente definido qué iba a medir, no relacionar una serie de preguntas donde no se estableciera un logro determinado y donde no se evidencia el análisis de necesidades iii) Formular un plan de mejoramiento o informar de las acciones inmediatas que se tomaran.

Frente al plan de acción, definido como el conjunto de medidas de cambio que se toman para orientar mejoras en procesos, proyectos, actividades, debía contener como mínimo una descripción definida del objetivo a lograr, los pasos que se debían realizar para alcanzar la meta propuesta, personas responsables, tiempo y recurso necesarios para cumplir el objetivo. Sin embargo, las cajas se limitaron a trasladar al área que aparentemente era la responsable, no se fijaron tiempos, ni se asignaron recursos cuando era necesario, no se hizo seguimiento a la acción propuesta.

En conclusión, revisados los planes de mejoramiento se pudo verificar lo siguiente:

#### **De forma:**

- Presentan errores ortográficos
- Colocan siglas y no señalan a qué corresponden.

#### **De fondo**

- Las variables no fueron definidas claramente, algunas cajas de compensación se limitaron a transcribir preguntas y por tanto, no fue fácil determinar qué midieron.
- No se hizo un seguimiento a los servicios medidos.
- Se confunde servicios con subsidio.
- Las encuestas no están diseñadas para medir un servicio, sino el posicionamiento de la caja de compensación familiar (¿cómo le pareció el curso?).

**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

- Teniendo como metodología la encuesta de satisfacción, para que la población evaluada tenga incidencia en la población total, debe hacerse una encuesta del 25% de esa población.
- No se evidencia la respuesta que se le dio al afiliado.
- No se evaluaron las regiones.
- De las variables no se pueden determinar el listado de necesidades
- Se hace traslado a las áreas de las cajas de compensación y no se hace el seguimiento con el fin de establecer si se implementaron soluciones a las inquietudes planteadas
- De las cajas de compensación familiar evaluadas en los tres trimestres, midieron las Unidades Integrales de Servicios en los municipios o colegios: Comfacesar. Comfiar- Arauca, Comfenalco Tolima, ComfaOriente y Comfanorte.

De los trimestres evaluados se destacan las Cajas de Compensación Familiar Comfamiliar Nariño, Comfactor y Comfamiliar Putumayo.

La Oficina de Protección al Usuario OPU no había realizado un análisis detallado de los informes enviados por las Cajas y tampoco se había generado una línea de acción. Este análisis es para beneficio de todos, es el insumo para generar una circular donde efectivamente se midan los servicios y los resultados y acciones de mejora ayuden a las Cajas y se les de la importancia y relevancia a la labor que adelantan las oficinas de atención al usuario.

El informe con las observaciones por Caja estará disponible en <https://www.ssf.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/comite-de-atencion-e-interaccion-con-el-ciudadano>

La fecha de entrega del cuarto trimestre de 2021 se ampliará al 10 de febrero de 2022, la SSF expedirá la comunicación respectiva.

Se creó un subcomité para trabajar la circular de grupos focales conformado por: Colsubsidio, Comfenalco Valle, Comfenalco Tolima y Comfenalco Antioquia.

**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

## **7. Informe Trimestral: PQ Cajas de compensación familiar**

### **Otros temas**

María Fernanda Marín invitó a los asistentes del COMTAC a conocer y realizar el Módulo de sensibilización en cultura sorda, se hizo una adaptación del curso del INSOR con personas que conocen de pedagogía y con el conocimiento y la experiencia de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Los que no tengan correo institucional y se quieran inscribir le escriben a María Fernanda al correo electrónico.

El 1 de enero de 2021, la Superintendencia tendrá portal corporativo renovado, todos los gifs tendrán traducción en lengua de señas colombiano, se incluyó dentro del diccionario de señas, Superintendencia del subsidio familiar, Caja de compensación familiar, Sistema de subsidio familiar. Mejoramiento del proceso de interacción con el ciudadano.

Información relevante para población étnica, 67 lenguas étnicas por traducir....

Agente virtual Lupita, tiene una base de conocimiento básica sobre el sistema del subsidio familiar y tiene todos sus audios para mejorar la accesibilidad de la población con limitaciones visuales.

Se socializa el lanzamiento de dos módulos más en el ambiente virtual de aprendizaje, los cuales son independientes: El de vivienda se trabajó con Cafam, es un curso completo y muy útil procesos de entrenamiento en las Cajas y el otro es el conocimiento del papel de la superintendencia del Subsidio Familiar y las oficinas de atención al usuario. Se sugiere que se incorpore desde la política corporativa y las áreas de capacitación para que el personal de las Cajas se capacite con este material que ha sido diseñado en un lenguaje sencillo, contenido completo y muy didáctico.

### **Informe PQ**

El informe del tercer trimestre del año 2021 se encuentra comprendido entre el 9 de junio de 2021 y el 8 de septiembre de 2021. De las 1934 PQRSF gestionadas por la Oficina de Protección al Usuario durante el trimestre 1742 vinculaban directamente a una Caja de Compensación Familiar.

Para analizar el número de quejas por Caja de Compensación Familiar, se aplica un índice en el cual se tienen en cuenta las siguientes variables:

**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

- **“X”**: Porcentaje de PQRSF por CCF = (Número de quejas de cada CCF \*100)/Sumatoria total de quejas de las 43 CCF).
- **“Y”**: Porcentaje de afiliados por CCF = (Número de afiliados de cada CCF \* 100 / Sumatoria total de afiliados de las 43 CCF).
- Índice de participación de CCF por PQRSF (IP):

$$IP = (X - Y) * 100 / Y$$

- 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%.
- 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%
- 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.

Se espera que haya equilibrio entre el % de afiliados de la Caja y el % de quejas recibidas en la Superintendencia del Subsidios Familiar.

**ACTA No. 05 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 de Boyacá: COMFABOY                            | 29                | 1,66                   | 18888            | 0,21           | 1,46                                | 710,6                             |
| Caja de Compensación Familiar Campesina: COMCAJA                             | 10                | 0,57                   | 13002            | 0,14           | 0,43                                | 306,1                             |
| Caja de Compensación Familiar Regional del Meta: COFREM                      | 12                | 0,69                   | 20685            | 0,22           | 0,46                                | 206,3                             |
| Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR                     | 2                 | 0,11                   | 4681             | 0,05           | 0,06                                | 125,6                             |
| Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI: COMFANDI | 246               | 14,12                  | 619671           | 6,74           | 7,38                                | 109,6                             |
| Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR                            | 39                | 2,24                   | 98447            | 1,07           | 1,17                                | 109,1                             |
| Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca: COMFACUNDI                    | 12                | 0,69                   | 34666            | 0,38           | 0,31                                | 82,8                              |
| Caja de Compensación Familiar del Casanare: COMFACASANARE                    | 18                | 1,03                   | 60086            | 0,65           | 0,38                                | 58,2                              |
| Caja de Compensación Familiar de Sucre                                       | 15                | 0,86                   | 56781            | 0,62           | 0,24                                | 39,5                              |
| Caja Colombiana de Subsidio Familiar: COLSUBSIDIO                            | 356               | 20,44                  | 1409673          | 15,33          | 5,11                                | 33,3                              |
| Caja de Compensación Familiar de Fenalco: Andi COMFENALCO CARTAGENA          | 58                | 3,33                   | 229828           | 2,50           | 0,83                                | 33,2                              |
| Caja de Compensación Familiar CAFAM  | 198               | 11,37                  | 840895           | 9,14           | 2,22                                | 24,3                              |
| Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander: COMFANORTE             | 31                | 1,78                   | 134027           | 1,46           | 0,32                                | 22,1                              |
| Caja de Compensación Familiar de Nariño                                      | 23                | 1,32                   | 111136           | 1,21           | 0,11                                | 9,3                               |
| Caja de Compensación Familiar COMPENSAR                                      | 266               | 15,27                  | 1293615          | 14,07          | 1,20                                | 8,6                               |
| Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja: CAFABA                     | 5                 | 0,29                   | 24592            | 0,27           | 0,02                                | 7,3                               |
| Caja de Compensación Familiar de Risaralda: COMFAMILIAR RISARALDA            | 32                | 1,84                   | 184064           | 2,00           | -0,16                               | -8,2                              |
| Caja de Compensación Familiar del Amazonas: CAFAMAZ                          | 1                 | 0,06                   | 5936             | 0,06           | -0,01                               | -11,1                             |
| Caja Santandereana de Subsidio Familiar: CAJASAN                             | 29                | 1,66                   | 181112           | 1,97           | -0,30                               | -15,5                             |
| Caja de Compensación Familiar del Choco                                      | 4                 | 0,23                   | 25376            | 0,28           | -0,05                               | -16,8                             |
| Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR Del Atlántico                      | 34                | 1,95                   | 232977           | 2,53           | -0,58                               | -23,0                             |

**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

|   |             |             |                |            |       |        |
|---|-------------|-------------|----------------|------------|-------|--------|
| Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar COMFAMILIAR                                    | 7           | 0,40        | 48123          | 0,52       | -0,12 | -23,2  |
| Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA  | 8           | 0,46        | 55216          | 0,60       | -0,14 | -23,5  |
| Caja de Compensación Familiar de Arauca: COMFIAR  | 3           | 0,17        | 20909          | 0,23       | -0,06 | -24,3  |
| Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca: COMFENALCO VALLE                                 | 41          | 2,35        | 295857         | 3,22       | -0,86 | -26,8  |
| Caja de Compensación Familiar del Magdalena   | 14          | 0,80        | 112836         | 1,23       | -0,42 | -34,5  |
| Caja de Compensación Familiar de Barranquilla: COMBARRANQUILLA                                      | 19          | 1,09        | 155608         | 1,69       | -0,60 | -35,5  |
| Caja de Compensación Familiar del Huila: COMFAMILIAR Huila  | 16          | 0,92        | 133232         | 1,45       | -0,53 | -36,6  |
| Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano: COMFAORIENTE                                  | 7           | 0,40        | 61121          | 0,66       | -0,26 | -39,5  |
| Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima: COMFENALCO                                     | 13          | 0,75        | 117977         | 1,28       | -0,54 | -41,8  |
| Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR  | 12          | 0,69        | 113767         | 1,24       | -0,55 | -44,3  |
| Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA  | 41          | 2,35        | 414583         | 4,51       | -2,15 | -47,8  |
| Caja de Compensación Familiar CAJACOPI BARRANQUILLA   | 6           | 0,34        | 60778          | 0,66       | -0,32 | -47,9  |
| Caja de Compensación Familiar del Cauca: COMFACAUCA   | 10          | 0,57        | 105785         | 1,15       | -0,58 | -50,1  |
| Caja de Compensación Familiar de Fenalco: COMFENALCO QUINDIO  | 8           | 0,46        | 86521          | 0,94       | -0,48 | -51,2  |
| Caja de Compensación Familiar de la Guajira: COMFAGUAJIRA   | 5           | 0,29        | 55953          | 0,61       | -0,32 | -52,8  |
| Caja de Compensación Familiar Camacol: COMFAMILIAR CAMACOL  | 1           | 0,06        | 13042          | 0,14       | -0,08 | -59,5  |
| Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER  | 17          | 0,98        | 222697         | 2,42       | -1,45 | -59,7  |
| Caja de Compensación Familiar de Caldas COMFAMILIARES   | 11          | 0,63        | 170838         | 1,86       | -1,23 | -66,0  |
| Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas: CAJASAI                            | 1           | 0,06        | 15920          | 0,17       | -0,12 | -66,8  |
| Caja de Compensación Familiar de Antioquia: COMFAMA   | 79          | 4,54        | 1281227        | 13,93      | -9,40 | -67,4  |
| Caja de Compensación Familiar del Caquetá: COMFACA  | 0           | 0,00        | 29946          | 0,33       | -0,33 | -100,0 |
| Caja de Compensación Familiar del Putumayo: COMFAMILIAR Putumayo                                    | 0           | 0,00        | 24786          | 0,27       | -0,27 | -100,0 |
| Asociación de las Cajas de Compensación Familiar Compensar, Comfenalco Valle y Comfenalco Antioquia | 3           | 0,17        |                | 0,00       | 0,17  |        |
| <b>Total</b>  | <b>1742</b> | <b>1,00</b> | <b>9196860</b> | <b>100</b> |       |        |

Total de afiliados\* Información tomada de Datos Abiertos de la pagina de la Superintendencia del Subsidio Familiar el 7 de octubre de 2021 a las 03:40pm







## ACTA No. 05 DE 2021

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

| Numeral de la Circular                                      | Subtemas                            | % Avance a Diciembre de 2021 |           |       |            |          |         | Observaciones/Avances  |
|---|-------------------------------------|------------------------------|-----------|-------|------------|----------|---------|--|
|   |                                     | Colsubsidio                  | Compensar | Calam | Comfacundi | Comfoboy | Comcaja |  |
| 4.5.5. Carta de derechos y deberes                          | Derechos y Deberes de los afiliados | 100%                         | 100%      | 100%  | 100%       | 100%     | 100%    |  |
| 5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado | Resarcimiento                       | 90%                          | 100%      | 96%   | 100%       | 50%      | 100%    | Colsubsidio: Ya se encuentra firmada y aprobada la política de resarcimiento por el Consejo Directivo. Se definieron los lineamientos y modelo de operación, en proceso de implementación.<br>Compensar: en actualización de contratos |
| 6. Manejo de concesiones                                    | Concesiones                         | 100%                         | 85%       | 100%  | 100%       | NA       | 50%     | Comcaja: se encuentra trabajando en esta actualización.  |
| 7. Capacitación   | Capacitación                        | 100%                         | 100%      | 100%  | 100%       | 100%     | 80%     | Comcaja: se encuentra trabajando en la capacitación a realizar en el mes de Diciembre.   |
| 8. Indicadores  | Indicadores                         | 100%                         | 100%      | 100%  | 100%       | 100%     | 100%    |  |

## Zona eje cafetero

| ZONA EJE CAFETERO   |   |         |            |          |             |         |            |         |            |            |            |            | OBSERVACIONES/AVANCES |            |            |  |
|---|---|---------|------------|----------|-------------|---------|------------|---------|------------|------------|------------|------------|-----------------------|------------|------------|--|
| Numeral circular  | Subtemas  | Comcaja | Comfacundo | Comfoboy | Comfamiliar | Comfama | Comfacundo | Comcaja | Comfacundo | Comfacundo | Comfacundo | Comfacundo | Comfacundo            | Comfacundo | Comfacundo |  |
| 2. Estructura Administrativa  | 2. Estructura Administrativa  | 100%    | 100%       | 100%     | 100%        | 100%    | 100%       | 100%    |            |            |            |            |                       |            |            |  |
| 2.1 Estructura Administrativa   | 2.1 Estructura Administrativa   | 100%    | 100%       | 100%     | 100%        | 100%    | 100%       | 70%     |            |            |            |            |                       |            |            |  |
| 3.3 Procedimiento Interno: Política de gestión de PQRSP   | 3.3 Procedimiento Interno: Política de gestión de PQRSP   | 100%    | 100%       | 100%     | 90%         | 70%     | 70%        | 70%     |            |            |            |            |                       |            |            |  |
| 3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta                                      | 3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta                                      | 100%    | 100%       | 100%     | 100%        | 100%    | 90%        | 100%    |            |            |            |            |                       |            |            |  |
| 3.4 Lenguaje Claro e Inteligente  | 3.4 Lenguaje Claro e Inteligente  | 100%    | 100%       | 100%     | 100%        | 100%    | 80%        | 100%    |            |            |            |            |                       |            |            |  |
| 3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios | 3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios | 100%    | 100%       | 100%     | 100%        | 100%    | 90%        | 100%    |            |            |            |            |                       |            |            |  |
| 3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia                             | 3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia                             | 100%    | 100%       | 100%     | 100%        | 100%    | 100%       | 100%    |            |            |            |            |                       |            |            |  |
| 3.7 Informes a la alta dirección  | 3.7 Informes a la alta dirección  | 100%    | 100%       | 50%      | 100%        | 70%     | 100%       | 100%    |            |            |            |            |                       |            |            |  |
| 3.8 Medidor de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI         | 3.8 Medidor de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI         | 100%    | 90%        | 100%     | 90%         | 70%     | 80%        | 80%     |            |            |            |            |                       |            |            |  |
| 3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos   | 3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos   | 90%     | 90%        | 100%     | 90%         | 60%     | 100%       | 80%     |            |            |            |            |                       |            |            |  |
| 3.8.2 Accesibilidad a páginas web   | 3.8.2 Accesibilidad a páginas web   | 90%     | 90%        | 94%      | 90%         | 50%     | 70%        | 90%     |            |            |            |            |                       |            |            |  |



## ACTA No. 05 DE 2021

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

#### Zona Llanos orientales

| Numeral de la Circular                                       | Subtemas | % Avance a Diciembre de 2021 |               |         |                |               |        | Observaciones/Avances   |
|--|----------|------------------------------|---------------|---------|----------------|---------------|--------|---|
|  |          | Comfaca                      | Comfaputumayo | Cafamaz | Comfiar Arauca | Comfacasanare | Cofrem |   |
| 2. Estructura Administrativa                                 | Procesos | 100%                         | 100%          | 90%     | 90%            | 100%          | 90%    | <b>Comfaca:</b> Este trimestre se realizó un ajuste al instructivo de atención al afiliado y/o ciudadano.<br><b>Comfaputumayo:</b> Cuenta con el procedimiento SC-P-04, el cual está alineado a las directrices de la Circular, se creó la guía de información al usuario "SC-G-05", para una adecuada atención y servicios al cliente.<br><b>Comfiar:</b> Se ajustaron las observaciones y recomendaciones realizadas por la SSF.<br><b>Cofrem:</b> Se modificó el procedimiento de PQRSF y se elaboró la política de Gestión de PQRSF, pendiente la aprobación por parte del Consejo Directivo.   |
| 2.1 Estructura Administrativa                                | Procesos | 100%                         | 100%          | 90%     | 80%            | 100%          | 100%   | <b>Comfaputumayo:</b> Dispone de los recursos humanos, materiales y financieros para la adecuada atención al cliente, garantizando un servicio eficiente, eficaz y oportuno.<br><b>Comfiar:</b> La corporación no cuenta con una dependencia de Atención al cliente, esta responsabilidad está asignada por roles, dentro de cada uno de los procesos, incluyendo la parte financiera.<br><b>Cofrem:</b> Se cuenta con los recursos necesarios para atender oportuna y eficazmente a los usuarios.  |
| 3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF     | Procesos | 100%                         | 100%          | 90%     | 100%           | 100%          | 90%    | <b>Comfaputumayo:</b> Política de atención al cliente aprobada el 28 de octubre de 2020.<br><b>Cafamaz:</b> La política de gestión de pags esta aprobada por consejo directivo a corte de diciembre de 2019.<br><b>Comfiar:</b> (PR-GM-03, Versión 07 del 01 de junio de 2021)<br><b>Cofrem:</b> Se modificó el procedimiento de PQRSF y se elaboró la política de Gestión de PQRSF, pendiente la aprobación por parte del Consejo Directivo.   |
| 3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta | Procesos | 100%                         | 100%          | 90%     | 100%           | 100%          | 100%   | <b>Comfaputumayo:</b> Desde el segundo semestre del año 2020, ha realizado los procesos de socialización del contenido en el numeral 3.3.1, con los responsables de generar las respuestas a las solicitudes que presenten ante la Caja.<br><b>Comfiar:</b> (PR-GM-03, Versión 07 del 01 de junio de 2021)<br><b>Cofrem:</b> Se realizó capacitación a todo el personal involucrado en la gestión de PQRSF para socializarles los cambios en el procedimiento y la calidad de las respuestas dadas a los ciudadanos, además permanentemente se está haciendo seguimiento a las respuestas emitidas para validar si cumplen con los criterios establecidos en la circular. |
| 3.4 Lenguaje Claro e Incluyente                              | Procesos | 100%                         | 100%          | 90%     | 100%           | 100%          | 100%   | <b>Comfaputumayo:</b> Está garantizando que las respuestas se emitan acorde a la circular.<br><b>Cafamaz:</b> Las respuestas a los requerimientos se proyectan de manera clara.<br><b>Comfiar:</b> (PR-GM-03, Versión 07 del 01 de junio de 2021)<br><b>Cofrem:</b> Criterios establecidos en el procedimiento de atención de PQRSF.  |

| Numeral de la Circular  | Subtemas | % Avance a Diciembre de 2021 |               |         |                |               |        | Observaciones/Avances  |
|---|----------|------------------------------|---------------|---------|----------------|---------------|--------|--|
|   |          | Comfaca                      | Comfaputumayo | Cafamaz | Comfiar Arauca | Comfacasanare | Cofrem |  |
| 3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios | Procesos | 100%                         | 100%          | 100%    | 100%           | 100%          | 100%   | <b>Comfaputumayo:</b> En el procedimiento SC-P-04 tiene como propuesta de valor, responder las solicitudes en el término de (3) días hábiles, si dicho término no se logra alcanzar, aplican los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.<br><b>Cafamaz:</b> Matriz FAC 01 consolidado de PQRS implementado en la Caja se hace seguimiento estricto a las PQRS, dando así respuesta dentro de los tiempos.<br><b>Comfiar:</b> (PR-GM-03, Versión 07 del 01 de junio de 2021)<br><b>Cofrem:</b> Se tienen establecidos términos internos para garantizar la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos.   |
| 3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia                             | Procesos | 100%                         | 100%          | 90%     | 100%           | 100%          | 100%   | <b>Comfaputumayo:</b> Se garantiza la oportunidad de la respuesta en la plataforma de la SSF.<br><b>Cafamaz:</b> Se tiene definido un encargado para cada correo, a fin de atender los requerimientos de la SSF a tiempo: notificacionesjudiciales@cafamaz.com, atencionalciente@cafamaz.com y cofcafamaz@ssf.gov.co<br><b>Comfiar:</b> (PR-GM-03, Versión 07 del 01 de junio de 2021)<br><b>Cofrem:</b> Se incluyó este ítem en el procedimiento de atención a PQRSF y se está cumpliendo con las respuestas oportunas a través de la plataforma.   |
| 3.7 Informes a la alta dirección  | Procesos | 100%                         | 100%          | 95%     | 100%           | 100%          | 100%   | <b>Comfaputumayo:</b> Desde el IV trimestre de 2020 el informe a la dirección cumple con las características mencionadas en la circular.<br><b>Cafamaz:</b> El informe entregado a la alta dirección se realiza de manera oportuna, incluye gráficos, indicadores, comparativos, etc.<br><b>Comfiar:</b> (PR-GM-03, Versión 07 del 01 de junio de 2021)<br><b>Cofrem:</b> Cada trimestre se socializa el informe de PQRSF al Comité de Servicio al Cliente y al Consejo Directivo.   |
| 3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI         | Procesos | 100%                         | 90%           | 70%     | 75%            | 90%           | 80%    | <b>Comfaputumayo:</b> Tiene elaborado el protocolo de atención para personas en condición de discapacidad y población LGTBI, estos ya fueron analizados y aprobados, por los responsables al interior de la Caja. Sin embargo, resta, los procesos de socialización y capacitación planificados para la 2 semana del mes de diciembre del 2021.<br><b>Cafamaz:</b> El 2 de julio se realizó un taller de inclusión y tipos de discapacidad, A través de la Agencia de Empleo, Froteo e Instituto de Educación Cafamaz se realizan ferias y actividades de inclusión y enfoque diferencial.<br><b>Comfiar:</b> ML-DE-02 MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Actualizado el 3 de noviembre de 2021.<br><b>Comfacasanare:</b> En permanente concientización.<br><b>Cofrem:</b> En el protocolo de Servicio al Cliente se incluyó la atención a personas con discapacidad y población LGTBI, la guía está en proceso de elaboración. |

## ACTA No. 05 DE 2021

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

| Numeral de la Circular   | Subtemas   | % Avance a Diciembre de 2021 |               |         |                |               |        | Observaciones/Avances  |
|--|--|------------------------------|---------------|---------|----------------|---------------|--------|--|
|  |  | Comfaca                      | Comfapulumayo | Cafamaz | Comfiar Arauca | Comfacasanare | Cofrem |  |
| 3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos                              | Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado | 100%                         | 100%          | 80%     | 50%            | 100%          | 80%    | <p><b>Comfapulumayo:</b> dispone del mobiliario adecuado para garantizar los procesos de atención, para personas que presente discapacidad o estén en desprotección, en donde se garantiza la privacidad, confidencialidad e intimidad de los usuarios de servicio. Adicional, los avisos y letreros en materia de seguridad están ubicados y visibles correctamente.</p> <p><b>Cafamaz:</b> El mobiliario, oficinas están debidamente identificadas y cuentan con espacio adecuado para la atención.</p> <p><b>Cofrem:</b> En todos los centros de servicio se cuenta con módulo de atención preferencial debidamente señalado, para la nueva infraestructura se ha tenido en cuenta el criterio de inclusión</p>   |
| 3.8.2 Accesibilidad a páginas web                                    | Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado | 100%                         | 100%          | 70%     | 20%            | 80%           | 75%    | <p><b>Comfaca:</b> Cuenta con los medios de comunicación ( página web) donde los afiliados acceden con facilidad al portal</p> <p><b>Comfapulumayo:</b> El 24 de noviembre del 2021 suscribió contrato de servicios, con un prestador externo para adecuar los portales corporativos de la Caja a un nivel de conformidad AA, según lo definido en la norma técnica NTC 5654, de acuerdo al contrato para el 24 de enero la Caja contrata con dicho nivel de conformidad.</p> <p><b>Cafamaz:</b> Cuenta con un dominio propio, al cual se le han implementado pestañas de preguntas frecuentes, información por servicio, pgs y el link para acceso a whatsapp de atención al usuario. Aún no tiene plataforma de acceso a consulta de afiliación, chatbot, etc.</p> <p><b>Comfacasanare:</b> En proceso de actualización y relanzamiento de marca</p> <p><b>Cofrem:</b> El portal corporativo está en proceso de actualización y se tendrá en cuenta la norma técnica NTC5654</p> |
| 3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo grafico | Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado | 100%                         | 90%           | 90%     | 20%            | 100%          | 100%   | <p><b>Comfapulumayo:</b> Realizó los procesos necesarios de identificación, y análisis de puntos accesibles, para ubicar en dichos espacios la nomenclatura de acuerdo a lo establecido en la norma técnica 4133 y 4142, del estudio se generó la asignación de un presupuesto para dar cumplimiento finalizando diciembre de 2021</p> <p><b>Cafamaz:</b> Las zonas se encuentran demarcadas, con ruta de evacuación, nombre de cada oficina, plataforma de acceso a personas con discapacidad etc.</p> <p><b>Comfiar:</b> Se establece dentro del presupuesto el recurso para la implementación de la accesibilidad a un sitio web</p> <p><b>Cofrem:</b> Los espacios se encuentran debidamente señalizados</p>   |

| Numeral de la Circular                                | Subtemas   | % Avance a Diciembre de 2021 |               |         |                |               |        | Observaciones/Avances   |
|---|--|------------------------------|---------------|---------|----------------|---------------|--------|---|
|   |  | Comfaca                      | Comfapulumayo | Cafamaz | Comfiar Arauca | Comfacasanare | Cofrem |   |
| 3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI | Accesibilidad e inclusion                                      | 100%                         | 100%          | 90%     | 80%            | 100%          | 100%   | <p><b>Comfaca:</b> Se capacitó a todo el personal de Comfaca, en el buen servicio igual trato con los afiliados y/o ciudadanos.</p> <p><b>Comfapulumayo:</b> Protocolo específico para la atención de población LGTBI.</p> <p><b>Cafamaz:</b> La atención es óptima y no discrimina condición</p> <p><b>Comfiar:</b> Se incluyó Manual de Atención al usuario un capítulo donde se detalla el numeral 3.8.4 de la Circular 008 "Aspectos para la Atención de la Comunidad LGTBI" y se capacitó al personal en el protocolo de atención para la población LGTBI.</p> <p><b>Cofrem:</b> Se incluyó en el protocolo de Servicio al Cliente</p>   |
| 4.1 Atención Presencial                               | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%          | 90%     | 100%           | 100%          | 100%   | <p><b>Comfapulumayo:</b> En la vigencia 2020 se capacitó al personal con el SENA con la respectiva certificación en competencias laborales.</p> <p><b>Cafamaz:</b> Se cuenta con personal idóneo, asisten a las capacitaciones que programa la entidad y la SSF cuando las condiciones de conectividad lo permiten</p> <p><b>Comfiar:</b> Se estableció cronograma para capacitar al los colaboradores sobre los canales para atender PQRSF y se están implementando estrategias para promover y fortalecer los diferentes canales de atención.</p> <p><b>Cofrem:</b> Se cuenta con personal idóneo debidamente entrenado, en el protocolo y en la página web se encuentran publicadas las direcciones de los centros de servicio, los datos de contacto y los horarios de atención</p> |
| 4.2. Canal Telefónico                                 | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%          | 99%     | 100%           | 100%          | 100%   | <p><b>Comfapulumayo:</b> Tiene publicado sus canales telefónicos en su página web, vallas, avisos y demás elementos de información, los cuales están plenamente identificados, y permiten que se conozcan sin la necesidad de acudir a medios digitales. Cabe subrayar, que dichos canales se encuentran incluidos en los protocolos de atención</p> <p><b>Cafamaz:</b> Se cuenta con líneas celulares dispuestas en cada servicio a fin de garantizar atención a las personas de regimientos que no pueden acceder al canal presencial</p> <p><b>Cofrem:</b> Se cuenta con la línea amiga conformada por un número fijo y celular, atendido por personal debidamente capacitado en subsidio familiar y servicios de la Caja. Canal divulgado a los grupos de interés</p>               |
| 4.3 Línea Gratuita                                    | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%          | 99%     | 100%           | 100%          | 100%   | <p><b>Comfapulumayo:</b> Cuenta con la línea gratuita de atención y servicio al cliente 08000956321, la cual está disponible y canaliza cualquier tipo de solicitud del usuario.</p> <p><b>Cafamaz:</b> Si tiene línea gratuita</p> <p><b>Cofrem:</b> Línea gratuita publicada en la página web y divulgada</p>   |

## ACTA No. 05 DE 2021

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

| Numeral de la Circular   | Subtemas   | % Avance a Diciembre de 2021 |               |         |                |               |        | Observaciones/Avances  |
|--------------------------|--|------------------------------|---------------|---------|----------------|---------------|--------|--|
|                          |  | Comfaca                      | Comfapulumayo | Cafamaz | Comfiar Arauca | Comfacasanare | Cofrem |  |
| 4.4 Buzones              | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%          | 99%     | 90%            | 100%          | 90%    | <p><b>Comfapulumayo:</b> Tiene instalado los buzones de sugerencias en sus unidades integrales de servicio, y centros recreacionales.</p> <p><b>Cafamaz:</b> 4 buzones de sugerencia, distribuidos en: Información Sede Administrativa, Agencia de Viajes, Taquilla Centro Recreacional, Biblioteca. Se realiza seguimiento y apertura semanal</p> <p><b>Comfiar:</b> Tiene dispuestos buzones de sugerencias en algunos Servicios y buzón virtual. Se encuentra documentado en el procedimiento la revisión de buzones de sugerencias</p> <p><b>Cofrem:</b> Se cuenta con 32 buzones de sugerencias instalados en los servicios y municipios. Está pendiente la impresión de las calcomanías para indicar las fechas de apertura y otros canales de atención.</p> |
| 4.5.1 Correo Electronico | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%          | 99%     | 100%           | 100%          | 100%   | <p><b>ComfamiliarPutumayo:</b> Dispone de 2 correos corporativos, los cuales tienen como finalidad brindar información referente a los servicios, y el segundo correo, la radicación de PQRSF, estos canales son: info@comfapulumayo.com, y PQR@comfapulumayo.com.1</p> <p><b>Cafamaz:</b> El correo asignado es atencioncliente@cafamaz.com</p> <p><b>Comfiar:</b> Se incluyeron en Manual de Atención al usuario ML-DE-02 un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p> <p><b>Cofrem:</b> Correo corporativo debidamente divulgado donde se reciben diferentes solicitudes de los usuarios</p>  |
| 4.5.2 Chal               | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%          | 90%     | 100%           | 50%           | 100%   | <p><b>Comfapulumayo:</b> Líneas corporativas para información de los servicios</p> <p><b>Cafamaz:</b> No cuenta con chat en tiempo real, pero en la web se incluyó el boton que remite a chat de vltasapp.</p> <p><b>Comfiar:</b> En la plataforma institucional <a href="https://www.comfiar.com.co/colstol">https://www.comfiar.com.co/colstol</a> se cuenta con link pde atención virtual online y WhatsApp</p> <p><b>Comfacasanare:</b> En proceso de estudio el chat, las demás redes sociales se encuentran aplicadas</p> <p><b>Cofrem:</b> Se cuenta con esta aplicación, atendido por un asesor entrenado en subsidios y servicios de la Caja</p>  |
| 4.5.3 Redes sociales     | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%          | 95%     | 100%           | 100%          | 100%   | <p><b>Comfapulumayo:</b> Facebook y un enlace donde se pueden radicar las PQRSF</p> <p><b>Cafamaz:</b> Se actualiza en procedimiento de atención al cliente y se presenta para evaluación y aprobación por parte de la alta dirección.</p> <p><b>Comfiar:</b> Se incluyeron en el Manual de Atención al usuario ML-DE-02 y PR-GM-03 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF un Capítulo de Canales de Atención</p> <p><b>Cofrem:</b> Cuenta con facebook, instagram, twitter y youtube. se reciben y aclaran inquietudes a los usuarios.</p>   |

| Numeral de la Circular                                      | Subtemas   | % Avance a Diciembre de 2021 |               |         |                |               |        | Observaciones/Avances  |
|---|--|------------------------------|---------------|---------|----------------|---------------|--------|--|
|   |  | Comfaca                      | Comfapulumayo | Cafamaz | Comfiar Arauca | Comfacasanare | Cofrem |  |
| 4.5.4 Portal Corporativo                                    | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%          | 95%     | 100%           | 100%          | 100%   | <p><b>Comfapulumayo:</b> Actualizó su portal corporativo en el primer trimestre del año 2021, siendo ahora más amigable, comprensible, con accesos más rápidos y distintas mejoras enfocadas en la optimización de la experiencia, dentro de la página web, se cuenta con información detallada de las líneas de atención telefónicas, canales de atención, además la información correspondiente a la radicación de PQRSF, y demás información que resulte de interés.</p> <p><b>Cofrem:</b> Se incluyó una pestaña de Servicio al Cliente para publicar información de interés para los ciudadanos</p> |
| 4.5.5. Carta de derechos y deberes                          | Derechos y Deberes de los afiliados                            | 100%                         | 100%          | 99%     | 100%           | 100%          | 100%   | <p><b>Comfapulumayo:</b> Actualizó la carta de derechos y deberes y está disponible en la página Web.</p> <p><b>Cafamaz:</b> Actualizó la carta de derechos y deberes y está disponible en la página Web.</p> <p><b>Comfiar:</b> Carta de derechos y deberes, aprobada por el Consejo Directivo y publicada</p> <p><b>Cofrem:</b> Carta de derechos y deberes, aprobada por el Consejo Directivo y publicada en la página Web. Se realizó divulgación a través de redes sociales, mailing y publicación en cartillera corporativa</p>  |
| 5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado | Resarcimiento  | 100%                         | 90%           | 70%     | 95%            | 100%          | 75%    | <p><b>Comfaca:</b> Aparte de este trimestre se implementó las políticas de resarcimiento para todos los servicios de la Caja</p> <p><b>Comfapulumayo:</b> Actualizó y renovó su Política de Reconexión. Sin embargo, resta una última revisión por Dirección, y el envío correspondiente a CPU</p> <p><b>Comfiar:</b> Se presentó política para aprobación al consejo directivo en el mes de noviembre del 2021</p> <p><b>Cofrem:</b> Está en proceso de elaboración según lo establecido en la circular</p>   |
| 5.1 Buenas prácticas  | Resarcimiento  | 100%                         | 100%          | 70%     | 90%            | 100%          | 75%    | <p><b>Comfapulumayo:</b> El SGC cuenta con procedimientos, guías, instructivos y distintas herramientas de medición encaminadas a los procesos de evaluación de servicio, los cuales son insumos para la toma de decisiones, y adopción de buenas prácticas.</p> <p><b>Cafamaz:</b> En construcción</p> <p><b>Comfiar:</b> Incluidas dentro de la política de Política de resarcimiento</p> <p><b>Cofrem:</b> Está en proceso de elaboración según lo establecido en la circular</p>   |
| 5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento            | Resarcimientos   | 100%                         | 100%          | 70%     | 90%            | 100%          | 75%    | <p><b>Comfapulumayo:</b> Se tiene establecido de manera clara las actividades para los procesos oportunos de reconocimiento, reparación y compensación.</p> <p><b>Cafamaz:</b> En construcción</p> <p><b>Comfiar:</b> Incluidas dentro de la política de Política de resarcimiento</p> <p><b>Cofrem:</b> Está en proceso de elaboración según lo establecido en la circular</p>  |

## ACTA No. 05 DE 2021

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

| Numeral de la Circular                                | Subtemas       | % Avance a Diciembre de 2021 |               |         |                |               |        | Observaciones/Avances   |
|---|----------------|------------------------------|---------------|---------|----------------|---------------|--------|---|
|   |                | Comfaca                      | Comfaputumayo | Cafamaz | Comfiar Arauca | Comfacasanare | Cofrem |   |
| 5.3 Tipos de resarcimiento                            | Resarcimientos | 100%                         | 100%          | 70%     | 100%           | 100%          | 100%   | <b>Comfaputumayo:</b> La política se alinea a los tipos de resarcimiento definidos en la Circular 0008 de 2020<br><b>Cafamaz:</b> En construcción<br><b>Comfiar:</b> Incluidas dentro de la política de Política de resarcimiento<br><b>Cofrem:</b> La política se alinea a los tipos de resarcimiento definidos en la Circular 0008 de 2020  |
| 5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento | Resarcimientos | 100%                         | 100%          | 70%     | 100%           | 100%          | 100%   | <b>Comfaputumayo:</b> La política se alinea a los hechos sobre los cuales no procede el resarcimiento, de conformidad que estos son ajenos a las capacidades de la Caja y su previsión resulta imposible en el marco que se presenten situaciones de fuerza mayor o caso fortuito<br><b>Comfiar:</b> Incluidas dentro de la política de Política de resarcimiento<br><b>Cofrem:</b> Ya se delimitaron estos casos según la circular   |
| 5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito                      | Resarcimientos | 100%                         | 100%          | 70%     | 100%           | 100%          | 75%    | <b>Comfaputumayo:</b> Cuenta con las capacidades suficientes, para poder determinar cuándo un hecho es con causa a una fuerza mayor o caso fortuito, y cuando no, esto mediante los elementos de Ley establecidos y la correcta interpretación que realice la oficina jurídica en cumplimiento de sus funciones, lo anterior de manera clara, precisa, eficiente y demostrable.<br><b>Cafamaz:</b> En construcción<br><b>Comfiar:</b> Incluidas dentro de la política de Política de resarcimiento  |
| 5.6 Riesgos   | Resarcimientos | 100%                         | 100%          | 30%     | 95%            | 100%          | 75%    | <b>Comfaputumayo:</b> En cada caso en concreto realizará los procesos de análisis que correspondan, de manera que se garantice un proceso transparente en el marco de definir si la inconformidad del servicio, es con o a una fuerza mayor o caso fortuito, procesos que se llevarán a cabo por la oficina jurídica, quien determinará acuciosamente los riesgos dables.<br><b>Cafamaz:</b> En construcción<br><b>Comfiar:</b> Seguir fortaleciendo la política de Resarcimiento y lo Reconción con el aliado con la herramienta FT-DE-10 MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES  |
| 6. Manejo de concesiones                              | Concesiones    | 100%                         | 100%          | 30%     | 75%            | 100%          | 100%   | <b>Comfaca:</b> En las políticas de contratación se estipulan las cláusulas del manejo de concesiones<br><b>Comfaputumayo:</b> En lo contratos de arrendamiento que tienen por objeto la prestación de un servicio integral, incluyó una cláusula que garantiza que los terceros obedezcan determinados lineamientos en materia de atención al usuario.<br><b>Comfiar:</b> En proceso<br><b>Cofrem:</b> Se creó la cláusula y se remitió a la oficina Jurídica, la cual expidió una circular interna exigiendo el otorgo a los contratos de concesiones para incluirla y se le remitió el protocolo de Servicio al Cliente. |

| Numeral de la Circular   | Subtemas     | % Avance a Diciembre de 2021 |               |         |                |               |        | Observaciones/Avances  |
|--------------------------|--------------|------------------------------|---------------|---------|----------------|---------------|--------|--|
|                          |              | Comfaca                      | Comfaputumayo | Cafamaz | Comfiar Arauca | Comfacasanare | Cofrem |  |
| 6. Manejo de concesiones | Concesiones  | 100%                         | 100%          | 30%     | 75%            | 100%          | 100%   | <b>Comfaputumayo:</b> La revisoría Fiscal, lleva a cabo los procesos de revisión del cumplimiento del numeral 6 de la circular 0008 de 2020.<br><b>Cofrem:</b> Se le informó a revisoría fiscal su responsabilidad como ente de control externo  |
| 6. Manejo de concesiones | Concesiones  | 100%                         | 100%          | 30%     | 90%            | 100%          | 100%   | <b>Comfaputumayo:</b> Miniguía de atención al cliente "SC-G-03", herramienta que permite a los prestadores del servicio en calidad de terceros, alinearse a los estándares de atención definidos por la Caja<br><b>Comfiar:</b> Se capacita al personal de atención al cliente (Inducción y reintroducción) y se socializan informes de retroalimentación y fallas en la prestación de los servicios. ( Satisfacción Clientes, PQRSF y Grupos Focales) |
| 7. Capacitación          | Capacitación | 100%                         | 100%          | 30%     | 95%            | 100%          | 90%    | <b>Comfaputumayo:</b> Actualización en temas relacionados en atención al cliente y nuevas prácticas que surjan, garantizando un recurso humano capacitado y eficiente.<br><b>Cofrem:</b> Se está actualizando al personal en los diferentes servicios de la Caja   |
| 8. Indicadores           | Indicadores  | 100%                         | 100%          | 100%    | 100%           | 100%          | 100%   | <b>Comfaputumayo:</b> Cumple con el reporte oportuno de indicadores<br><b>Cafamaz:</b> Cumple<br><b>Comfiar:</b> Cumple con el reporte oportuno de indicadores<br><b>Cofrem:</b> Se cumple cada trimestre con el reporte oportuno de indicadores   |

**Zona costa Atlántica**



## ACTA No. 05 DE 2021

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

#### Zona Tolima

| Numeral de la Circular  | Subtemas   | % Avance a Noviembre de 2021 |                   |             | Observaciones/Avances<br>Comfenalco Tolima  | Observaciones/Avances<br>Comfamiliar Huila   | Observaciones/Avances<br>Comfatolima  |
|---|--|------------------------------|-------------------|-------------|---|--|---|
|   |  | Comfenalco Tolima            | Comfamiliar Huila | Comfatolima |   |  |   |
| 2.Estructura Administrativa   | Procesos   | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 2.1 Estructura Administrativa   | Procesos   | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 3.3 Procedimiento Interno : Política de gestion de PQRSF  | Procesos   | 80%                          | 100%              | 100%        | El proceso se encuentra en proceso de revisión por el Comité.   |  |   |
| 3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta                                      | Procesos   | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 3.4 Lenguaje Claro e Incluyente   | Procesos   | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios | Procesos   | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia                             | Procesos   | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 3.7 Informes a la alta direccion  | Procesos   | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| Numeral de la Circular  | Subtemas   | % Avance a Noviembre de 2021 |                   |             | Observaciones/Avances<br>Comfenalco Tolima  | Observaciones/Avances<br>Comfamiliar Huila   | Observaciones/Avances<br>Comfatolima  |
|   |  | Comfenalco Tolima            | Comfamiliar Huila | Comfatolima |   |  |   |
| 3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI         | Procesos   | 60%                          | 100%              | 33%         | Se esta capacitando al personal. Se realizó solicitud a la Jefatura de la División Vivienda para que realice el diagnostico de señalización de espacios físicos en los puntos presenciales para todos los usuarios y especialmente a los que tengan algún tipo de discapacidad con el fin de darles un acceso en, igual de condiciones. |  | La caja define capacitacion y charlas enfocadas a los derechos y niveles de bienestar a la poblacion lgbti. |
| 3.8.1 Accesibilidad en espacios fisicos   | Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado | 60%                          | 90%               | 100%        | Se realizó solicitud a la Jefatura de la División Vivienda para que realice el diagnostico de señalización de espacios físicos en los puntos presenciales para todos los usuarios y especialmente a los que tengan algún tipo de discapacidad con el fin de darles un acceso en, igual de condiciones.                                  | Se realizó reunión con las Jefaturas Secretaría General, Infraestructura, Adm inistrativa para articular las acciones a realizar. El Jefe de Mantenimiento diseñó Lista de Chequeo basada en la NTC  |   |
| 3.8.2 Accesibilidad a páginas web   | Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado | 60%                          | 100%              | 33%         |   |  | Con el area de Comunicaciones se estable anuncios , medios enfocados para las visitas de discapacitados.    |
| 3.8.3 Accesibilidad de las pesonas al medio fisico. Simbolo grafico                               | Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado | 60%                          | 90%               | 100%        | Se realizó solicitud a la Jefatura de la División Vivienda para que realice el diagnostico de señalización de espacios físicos en los puntos presenciales para todos los usuarios y especialmente a los que tengan algún tipo de discapacidad con el fin de darles un acceso en, igual de condiciones                                   | Se realizo reunion con las Jefaturas Secretaría General, Infraestructura, Administrativa para articular las acciones a realizar. El Jefe de Mantenimiento diseñó Lista de Chequeo basada en la NTC 6047 y visitará las sedes para diagnóstico e identificación de necesidades de ajustes. Se está ejecutando cronograma para completar dichas señalizaciones en los estacionamientos de la organización que no cuentan con el mismo. |   |

## ACTA No. 05 DE 2021

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

| Numeral de la Circular                                      | Subtemas   | % Avance a Noviembre de 2021 |                   |             | Observaciones/Avances<br>Comfenalco Tolima  | Observaciones/Avances<br>Comfamiliar Huila | Observaciones/Avances<br>Comfatolima  |
|---|--|------------------------------|-------------------|-------------|---|--|---|
|   |  | Comfenalco Tolima            | Comfamiliar Huila | Comfatolima |   |  |   |
| 3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI       | Accesibilidad e inclusion                                      | 60%                          | 100%              | 33%         | Ha realizado campaña de Equidad de Genero en conjunto con la ANDY y se esta capacitando al personal |  | COMFATOLIMA Implementar las Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI |
| 4.1 Atencion Presencial                                     | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 4.2 Canal telefónico  | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 4.3 Linea Gratuita  | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 4.4 Buzones   | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 4.5.1 Correo Electronico                                    | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 4.5.2 Chat  | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 4.5.3 Redes sociales  | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 4.5.4 Portal Corporativo                                    | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| Numeral de la Circular                                      | Subtemas   | % Avance a Noviembre de 2021 |                   |             | Observaciones/Avances<br>Comfenalco Tolima  | Observaciones/Avances<br>Comfamiliar Huila | Observaciones/Avances<br>Comfatolima  |
|   |  | Comfenalco Tolima            | Comfamiliar Huila | Comfatolima |   |  |   |
| 4.5.5. Carta de derechos y deberes                          | Derechos y Deberes de los afiliados                            | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 5. Política de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado | Resarcimiento  | 80%                          | 100%              | 90%         | Comfenalco Tolima: esta en construyendo la politica y protocolo de resarcimiento.                   |  | En el procedimiento de atención al usuario se encuentra una actualidad de   |
| 5.1 Buenas prácticas  | Resarcimiento  | 80%                          | 100%              | 30%         | Comfenalco Tolima: esta construyendo la politica y protocolo de resarcimiento.                      |  | Se encuentra en elaboracion   |
| 5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento            | Resarcimientos   | 80%                          | 100%              | 90%         |   |  | Esta en etapa de implementacion   |
| 5.3 Tipos de resarcimiento                                  | Resarcimientos   | 80%                          | 100%              | 30%         |   |  | Diseñar politica por servicios para resarcimientos  |
| 5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento       | Resarcimientos   | 80%                          | 100%              | 30%         |   |  | Diseñar politica por servicios para resarcimientos  |
| 5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito                            | Resarcimientos   | 90%                          | 100%              | 30%         |   |  |   |
| 5.6 Riesgos   | Resarcimientos   | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |
| 6. Manejo de concesiones                                    | Concesiones  | 100%                         | 100%              | 100%        |   |  |   |

## ACTA No. 05 DE 2021

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

| Numeral de la Circular   | Subtemas     | % Avance a Noviembre de 2021 |                   |             | Observaciones/Avances Comfenalco Tolima | Observaciones/Avances Comfamiliar Huila | Observaciones/Avances Comfatolima |
|--------------------------|--------------|------------------------------|-------------------|-------------|---|---|-----------------------------------|
|                          |              | Comfenalco Tolima            | Comfamiliar Huila | Comfatolima |   |   |                                   |
| 6. Manejo de concesiones | Concesiones  | 100%                         | 100%              | 100%        |   |   |                                   |
| 6. Manejo de concesiones | Concesiones  | 100%                         | 100%              | 100%        |   |   |                                   |
| 7. Capacitacion          | Capacitacion | 100%                         | 100%              | 100%        |   |   |                                   |
| 8. Indicadores           | Indicadores  | 100%                         | 100%              | 100%        |   |   |                                   |

## Zona Suroccidente

### ZONA SUROCCIDENTE

Informe de avance a Diciembre 2021 Circular 008



| Ítem | Tema                                   | Numeral de la Circular  | Comfenalco Valle | Comfacauca | Comfamiliar Nariño | Comfandi | Observaciones   |
|------|--|---|------------------|------------|--------------------|----------|---|
| 2    | 2. Estructura Administrativa           | 2.1 Estructura Administrativa: Recurso humano, material y financiero                              | 100%             | 100%       | 100%               | 95%      | Comfandi: Instructivos actualizados, pendiente aprobación de los instructivos RC-IT-0012 y RC-IT-0015.  |
|      |  | 2. Estructura Administrativa: Procesos definidos y documentados                                   | 100%             | 100%       | 100%               | 95%      | Comfandi: Instructivos actualizados, pendiente aprobación de los instructivos RC-IT-0012 y RC-IT-0015.  |
| 3    | 3. Protocolos de atención al ciudadano | 3. 1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano   | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se cuenta con protocolos de atención.   |
|      |  | 3.2 Protocolos de atención al ciudadano   | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se cuenta con protocolos de atención.   |
|      |  | 3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF  | 100%             | 100%       | 90%                | 95%      | Comfandi: Instructivos actualizados, pendiente aprobación de los instructivo RC-IT-0015.<br>Comfacauca: Revisar y ajustar el reglamento de atención al cliente y la política de gestión de PQRS |
|      |  | 3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta                                      | 100%             | 100%       | 100%               | 95%      | Comfandi: Instructivos actualizados, pendiente aprobación de los instructivos RC-IT-0012 y RC-IT-0015.  |
|      |  | 3.4 Lenguaje Claro e Incluyente   | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Comfenalco: Se realiza curso para colaboradores en Lenguaje Claro<br>Comfandi: Se incluyó en los protocolos de atención y esta en ejecución Plan de trabajo para apropiación en la Caja.        |
|      |  | 3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Comfandi: Instructivos actualizados, pendiente aprobación de los instructivos RC-IT-0012 y RC-IT-0015.  |
|      |  | 3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia                             | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se realizan refuerzos en gestión pertinente y oportuna de la respuesta a colaboradores  |
|      |  | 3.7 Informes a la alta dirección  | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se cumple con este requerimiento  |
|      |  | 3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI         | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se incluyeron medidas en los protocolos de atención.  |

## ACTA No. 05 DE 2021

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

#### ZONA SUROCCIDENTE

Informe de avance a Diciembre 2021 Circular 008



| Ítem | Tema                   | Numeral de la Circular   | Comfenalco Valle | Comfacauca | Comfamiliar Nariño | Comfandi | Observaciones   |
|------|------------------------|--|------------------|------------|--------------------|----------|---|
|      |                        | 3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos                              | 100%             | 100%       | 70%                | 67%      | Nariño: Se definirá plan de trabajo 2022 para dar cumplimiento a lo requerido según la NTC 6047<br>Comfandi: Se realizó diagnóstico de algunas sedes.   |
|      |                        | 3.8.2 Accesibilidad a páginas web                                    | 100%             | 33%        | 100%               | 67%      | Comfacauca: En proceso plan actualización portal web, fecha Feb 2022<br>Comfandi: Se realizó diagnóstico del portal corporativo.<br>Comfenalco: Se realiza salida de nueva web corporativa desde el 6 de diciembre 2021                                   |
|      |                        | 3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico | 94%              | 100%       | 67%                | 67%      | Nariño: Plan de trabajo para instalar en los espacios físicos de Comfamiliar Nariño la señalética requerida<br>Comfandi: Se realizó diagnóstico de algunas sedes.<br>Comfenalco: Se realizaron recorridos por las sedes y se realizó priorización para el |
|      |                        | 3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI                | 100%             | 100%       | 100%               | 75%      | Comfandi: Se incluyeron dentro de los protocolos de atención, plan en curso 2022.   |
| 4    | 4. Canales de atención | 4. Canales de atención   | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se cuenta con protocolos el canales de atención.  |
|      |                        | 4.1 Atención Presencial  | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se cuenta con protocolos el canales de atención.  |
|      |                        | 4.2. Canal telefónico  | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se cuenta con protocolos el canales de atención.  |
|      |                        | 4.3 Línea Gratuita   | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se cuenta con protocolos el canales de atención.  |
|      |                        | 4.4 Buzones  | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se cuenta con protocolos el canales de atención.  |
|      |                        | 4.5 Canales virtuales  | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se cuenta con protocolos el canales de atención.  |
|      |                        | 4.5.1 Correo Electrónico   | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se cuenta con protocolos el canales de atención.  |
|      |                        | 4.5.2 Chat   | 100%             | 100%       |                    | 100%     | Nariño: No reporta en el informe  |
|      |                        | 4.5.3 Redes sociales   | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se cuenta con protocolos el canales de atención.  |
|      |                        | 4.5.4 Portal Corporativo   | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se cuenta con protocolos el canales de atención.  |

#### ZONA SUROCCIDENTE

Informe de avance a Diciembre 2021 Circular 008



| Ítem | Tema                         | Numeral de la Circular                                      | Comfenalco Valle | Comfacauca | Comfamiliar Nariño | Comfandi | Observaciones  |
|------|------------------------------|---|------------------|------------|--------------------|----------|--|
| 5    | 5. Política de resarcimiento | 4.5.5. Carta de derechos y deberes                          | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se cuenta con protocolos el canales de atención.   |
|      |                              | 5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado | 100%             | 100%       | 67%                | 67%      | Nariño: Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento<br>Comfandi: Se encuentra borrador de política de resarcimiento en proceso de revisión, se está levantando con las diferentes UES el detalle de resarcimiento. |
|      |                              | 5.1 Buenas prácticas  | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Se cuenta con aplicación de buenas prácticas   |
|      |                              | 5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento            | 100%             | 100%       | 67%                | 100%     | Nariño: Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento  |
|      |                              | 5.3 Tipos de resarcimiento                                  | 100%             | 100%       | 67%                | 100%     | Nariño: Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento  |
|      |                              | 5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento       | 100%             | 100%       | 67%                | 75%      | Nariño: Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento<br>Comfandi: En proceso de aprobación de las diferentes UES.   |
|      |                              | 5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito                            | 100%             | 100%       | 67%                | 75%      | Comfandi: Pendiente reunión con el área jurídica para definiciones de la política.   |
| 6    | 6. Concesiones               | 5.6 Riesgos   | 90%              | 100%       | 100%               | 75%      | Comfenalco: En revisión Riesgos, línea de acción (Compensar - resarcir - Reparar)vs política de resarcimiento por parte de Jurídico<br>Comfandi: Pendiente reunión con el área de riesgos para definiciones de la política.  |
|      |                              | 6. Manejo de concesiones                                    | 100%             | 100%       | 100%               | 100%     | Comfenalco: La revisoría fiscal incluye actividad de validación clausulas en contratos en su plan de trabajo<br>Comfandi: Se desarrolla clausula para contratos y se anexan protocolos y lineamientos de respuesta.  |

## ACTA No. 05 DE 2021

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

#### ZONA SUROCCIDENTE

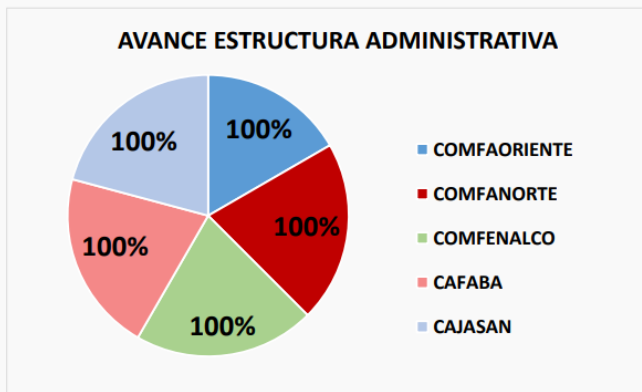
Informe de avance a Diciembre 2021 Circular 008



| Ítem                 | Tema           | Numeral de la Circular | Comfenalco Valle | Comfacauca   | Comfamiliar Nariño | Comfandi     | Observaciones   |
|----------------------|----------------|------------------------|------------------|--------------|--------------------|--------------|---|
| 7                    | Capacitación   | 7. Capacitación        | ● 100%           | ● 100%       | ● 100%             | ● 100%       | Comfenalco: Realiza curso "Soy Servicio" a más de 450 colaboradores de cara al cliente de Cali y regionales (año 2020), Formación en lengua de señas (2020), Sensibilización en el manejo a PQRSF - Normatividad y criterios de respuesta (año 2020 y 2021). Se realizó curso de Lenguaje Claro (2021), Sensibilización: Estrategia de Diversidad e Inclusión - Servicio y atención incluyente a todos los colaboradores de Comfenalco Valle Delagente ( Nov 2021 Caja + EPS) y charla Comunicación desde la diferencia con la participación de más de 300 colaboradores.<br>Comfandi: Se desarrolla materia "Gerencia de la Experiencia del cliente" en la escuela corporativa, Se desarrolla curso virtual en experiencia del Cliente obligatorio para todos los colaboradores. |
| 8                    | 8. Indicadores | 8. Indicadores         | ● 100%           | ● 100%       | ● 100%             | ● 100%       | Se miden indicadores trimestralmente  |
| <b>Total general</b> |                |                        | ● <b>99,5%</b>   | ● <b>98%</b> | ● <b>93%</b>       | ● <b>93%</b> |   |

#### Zona Santanderes

##### 2. Estructura Administrativa



Se gestiona la actualización de la información documentada en materia de atención y voz del cliente.

##### 3. Protocolos de Atención al Ciudadano

|  | COMFAORIENTE | COMFANORTE | COMFENALCO SANTANDER | CAFABA | CAJASASN | OBSERVACIONES   |
|--|--------------|------------|----------------------|--------|----------|---|
| Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano       | 75%          | 100%       | 90%                  | 100%   | 100%     | Comfenalco: Se actualizo protocolo de atención al cliente, el cual esta en estado de aprobación por parte del Consejo Directivo.<br>Comfaoriente: En estado de actualización la documentación de atención al cliente según lo establecido dentro de la CE 008-2020. |
| Protocolos de atención al ciudadano                    | 80%          | 100%       | 90%                  | 100%   | 100%     | *Comfaoriente: Estado de actualización de política de atención según normatividad vigente CE0008 y aprobación del área de calidad.  |
| Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF   | 80%          | 100%       | 100%                 | 100%   | 100%     | *Comfaoriente: Actualización y socialización de procedimiento de pqrSF.   |
| Procedimiento Interno: Características de la respuesta | 75%          | 100%       | 100%                 | 100    | 100%     |   |

## ACTA No. 05 DE 2021

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

#### 3. Protocolos de Atención al Ciudadano

|   | COMFAORIENTE | COMFANORTE | COMFENALCO SANTANDER | CAFABA | CAJASASN | OBSERVACIONES   |
|---|--------------|------------|----------------------|--------|----------|---|
| Lenguaje Claro e Incluyente   | 50%          | 100%       | 100%                 | 100%   | 100%     | * Ejecución de capacitación continua al personal que atiende público sobre lenguaje claro e incluyente.                                       |
| Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios | 80%          | 100%       | 100%                 | 100%   | 100%     | *Se establece dentro del procedimiento de PQRSF el tiempo de respuesta.<br>*Cafaba: Se cuenta con un mecanismo de seguimiento de PQRSF.       |
| Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia                             | 80%          | 100%       | 100%                 | 100%   | 100%     | *Cafaba: Se tiene establecido dentro del procedimiento de PQRSF el término de respuesta a los requerimientos presentados por parte de la SSF. |
| Informes a la Alta Dirección  | 80%          | 60%        | 100%                 | 100%   | 100%     | Comfanorte: Actualización de los procedimientos y mecanismos de solución, adoptados por la Dirección Administrativa.                          |

#### 3. Protocolos de Atención al Ciudadano

|   | COMFAORIENTE | COMFANORTE | COMFENALCO SANTANDER | CAFABA | CAJASAN | OBSERVACIONES   |
|---|--------------|------------|----------------------|--------|---------|---|
| Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI | 33%          | 70%        | 70%                  | 60%    | 80%     | Comfenalco- Cafaba- Comfanorte: Inclusión dentro del protocolo de atención al cliente las disposiciones y/o lineamientos para atención de la población con discapacidad y LBTI. |
| Accesibilidad en espacios físicos   | 50%          | 60%        | 70%                  | 50%    | 100%    | Comfenalco: Proyección para el año 2022 de mejoras locativas para todas las sedes.  |
| Accesibilidad a páginas web   | 60%          | 70%        | 100%                 | 30%    | 90%     | Cafaba-Comfanorte-Comfaorienté: Proyección de plan de trabajo para dar cumplimiento a lo establecido dentro de la circular.   |
| Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico                        | 33%          | 50%        | 80%                  | 30%    | 80%     | Comfenalco: Proceso de implementación de símbolo internacional de discapacidad en la infraestructura de la Caja.  |
| Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI                                       | 33%          | 70%        | 100%                 | 60%    | 90%     | Comfenalco- Comfanorte: Cronograma de capacitación y toma de conciencia para el personal de la Caja.  |

## ACTA No. 05 DE 2021

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

#### 4. Canales de Atención

| CAJA DE COMPENSACIÓN | COMFAORIENTE | COMFANORTE | COMFENALCO SANTANDER | CAFABA | CAJASAN | OBSERVACIONES   |
|----------------------|--------------|------------|----------------------|--------|---------|---|
| Canales de atención  | 80%          | 100%       | 100%                 | 100%   | 100%    |   |
| Atención Presencial  | 80%          | 100%       | 100%                 | 100%   | 100%    | *Se actualizo protocolo de atención en base a las directrices de la CE0008 para cada canal de atención.                         |
| Canal telefónico     | 90%          | 100%       | 100%                 | 100%   | 100%    |   |
| Línea Gratuita       | 90%          | 100%       | 100%                 | 100%   | 100%    |   |
| Buzones              | 90%          | 100%       | 100%                 | 100%   | 100%    | * Se dispone de buzones en cada sede.   |
| Canales virtuales    | 75%          | 100%       | 100%                 | 100%   | 100%    | *Inclusión de los canales virtuales en el procedimiento y fortalecimiento de las redes sociales en materia de trámite de pqrsl. |



#PATRIMONIO BARRANQUEÑOS

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

#### 4. Canales de Atención

| CAJA DE COMPENSACIÓN        | COMFAORIENTE | COMFANORTE | COMFENALCO SANTANDER | CAFABA | CAJASAN | OBSERVACIONES   |
|-----------------------------|--------------|------------|----------------------|--------|---------|---|
| Correo Electrónico          | 90%          | 100%       | 100%                 | 100%   | 100%    |   |
| Chat                        | 75%          | 100%       | 100%                 | 100%   | 100%    |   |
| Redes sociales              | 75%          | 100%       | 100%                 | 60%    | 100%    |   |
| Portal Corporativo          | 80%          | 70%        | 100%                 | 60%    | 100%    | Cafaba- Comfanorte: Se proyecto plan de trabajo para las mejoras en las plataformas corporativas. |
| Carta de derechos y deberes | 100%         | 100%       | 100%                 | 100%   | 100%    | Se actualizó la carta de deberes y derechos conforme a lo estableció dentro de la CE 0008-2020.   |

## ACTA No. 05 DE 2021

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

#### 5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado

| CAJA DE COMPENSACIÓN | % AVANCE |
|----------------------|----------|
| COMFAORIENTE         | 33%      |
| COMFANORTE           | 20%      |
| COMFENALCO SANTANDER | 90%      |
| CAFABA               | 34%      |
| CAJASAN              | 100%     |

- Comfaoriente-Cafaba- Comfanorte: Las Cajas están realizando esfuerzos para el desarrollo de la política de resarcimiento, en cumplimiento con la CE.
- Comfenalco: La política esta en espera de aprobación por parte del consejo Directivo.

#### 6. Manejo de concesiones

| CAJA DE COMPENSACIÓN | % AVANCE |
|----------------------|----------|
| COMFAORIENTE         | 50%      |
| COMFANORTE           | 100%     |
| COMFENALCO SANTANDER | 90%      |
| CAFABA               | 80%      |
| CAJASAN              | 100%     |

Comfaoriente- Cafaba: Inclusión de cláusula de servicio al cliente en los contratos de convenios.

#### 5. Capacitación

| CAJA DE COMPENSACIÓN | % AVANCE |
|----------------------|----------|
| COMFAORIENTE         | 75%      |
| COMFANORTE           | 100%     |
| COMFENALCO SANTANDER | 100%     |
| CAFABA               | 100%     |
| CAJASAN              | 100%     |

Se programan capacitaciones de manera periódica y anual de acuerdo a las necesidades de servicio, y resultados de pqr, grupos focales, encuestas de satisfacción.

#### 6. Indicadores

| CAJA DE COMPENSACIÓN | % AVANCE |
|----------------------|----------|
| COMFAORIENTE         | 90%      |
| COMFANORTE           | 100%     |
| COMFENALCO SANTANDER | 100%     |
| CAFABA               | 100%     |
| CAJASAN              | 100%     |

Se realiza la medición y seguimiento de los indicadores, y se reportan.



**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**



Para el próximo año la Superintendencia del Subsidio Familiar realizará visitas en sitio para validar la información que las Cajas están suministrando en los informes.

### ORDEN DEL DÍA 10 DE DICIEMBRE

1. Presentación Programa Superintendencia de Industria y Comercio SIC
2. Distribución Buenas Prácticas
3. Planeación 2022
4. Definición cronograma (presencialidad/virtualidad)

### DESARROLLO

#### 1. Presentación Programa Superintendencia de Industria y Comercio SIC

La doctora Luz Martha realiza una socialización a la doctora Zoraida Moreno, funcionaria de Superintendencia de Industria y Comercio de quienes conforman el Comité y cuál es su rol ante las cajas que representan.

Se hizo una presentación del trabajo que viene adelantando la SIC en cuanto al tema de Protección de Datos para niños, y en el tema de colaboración interinstitucional desde la SSF consideró pertinente que el Comité conozca cuál es el campo de acción de la SIC

## ACTA No. 05 DE 2021

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

para que este trabajo se replique al interior de las cajas e incluso en las empresas afiliadas.

El tema de datos personales es transversal y cotidiano, la mejor forma de proteger un derecho es evitando su vulneración, por eso, es importante formar a las personas para que conozcan sus derechos, los respeten y los ejerzan.

En cuanto a niños es un sector muy importante, son consumidores de tecnología, suministran datos a muchas personas o usan datos de terceros, la SIC ha estado liderando varias campañas educativas enfocadas y dirigidas a niños, padres y docentes.

SIC cuenta con un programa “Educa Junior”, ha impactado a 3125 niños y la idea es seguir trabajando en ese proyecto, entre más niños estén formados habrá más ciudadanos que ejerzan sus derechos y respeten los de los demás.

Educa Junior es un programa de formación para niños, de una manera didáctica a través de videos y cartillas.



**¿A quién está dirigida nuestra oferta educativa?**



Niños, niñas y adolescentes de colegios e instituciones educativas o de atención a menores de edad.

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Jóvenes                               | Empresarios                             |
| Adultos                               | Comerciantes                            |
| Emprendedores                         |   |
| Universitarios                        |   |
|                                       | Ciudadanos en condición de discapacidad |
| Ciudadanía y consumidores en general. |   |

---



**¿Qué es SICEDUCA Jr?**



Es un programa de formación y sensibilización para los niños, niñas y adolescentes a través de una estrategia lúdica y pedagógica con el fin de promover los temas misionales de la Superintendencia de Industria y Gobierno, SIC.

## ACTA No. 05 DE 2021

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

**Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA**

### Propósito del programa



Fomentar la cultura del cuidado para proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes referentes a la protección de los datos personales, la propiedad industrial y del consumidor, a través de las jornadas de sensibilización.

**Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA**

### JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



**Oferta de formación:**

- Protección de datos personales
- Propiedad industrial
- Protección del consumidor

**Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA**

### OFERTA DE FORMACIÓN DE SICEDUCA Jr

#### Propiedad industrial

**Objetivo**

Promover la protección de la materialización de las ideas y creaciones convertidas en productos y servicios para generar una cultura de innovación y creatividad.

→

**Protege tus creaciones**

→

El valor de la creatividad

Ideas y soluciones

Eres único, pero no el único

Protege tus creaciones

**Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA**

### OFERTA DE FORMACIÓN DE SICEDUCA Jr

#### Protección del consumidor



**Consumidor responsable**

→

**Objetivo**

Promover la cultura de protección del consumidor y sensibilizar sobre sus deberes y derechos para ser un consumidor responsable y promover el sentido crítico ante la publicidad dirigida a esta población.

→

- Quién es un consumidor
- Quiénes intervienen en las relaciones de consumo
- Qué es la Protección al Consumidor
- Derechos y deberes de los consumidores
- Publicidad válida Vs Publicidad engañosa
- Consumidor responsable y recomendaciones
- La SIC: Entidad protectora de los derechos de protección del consumidor.

**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

En la página web de la SIC están los canales a través de los cuales pueden solicitar el servicio de formación y sensibilización o a través de este correo electrónico [c.czmoreno@sic.gov.co](mailto:c.czmoreno@sic.gov.co)

## **2. Distribución Buenas Prácticas y cronograma de 2022**

La presentación que se realizó en el encuentro nacional incluyó los temas que se han trabajado al interior del Comité.

Respecto a la consolidación de las buenas prácticas lo que se proyectó es que cada uno de los integrantes del comité se apropie de un lineamiento para desarrollar el próximo año, además de exponer, se deben definir directrices que se consideren pertinentes en el tema y servir de retroalimentación para las demás Cajas.

Se debe realizar una investigación previa e indagar las necesidades de las Cajas, interactuando con todas las zonas a través del líder de zona y siempre con el acompañamiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Los temas elegidos para desarrollar son:

1. Inteligencia artificial: Comfaguajira, Comfenalco Tolima
2. Omnicanalidad: Colsubsidio, Comfenalco Valle, Cafaba
3. Cultura de servicio y experiencia de usuario: Comfenalco Antioquía
4. Resarcimiento y riesgos en las cajas de compensación familiar: Comfamiliar Atlántico
5. Habeas Data y protección de datos personales: Cofrem

El líder de cada tema debe definir qué información requiere de las Cajas para que a través de la Superintendencia se haga la solicitud. Una vez se cuente con la información de necesidades de las Cajas, hacer la investigación conceptual, asegurando fuentes confiables, incluir referenciación si la hay y con esta consolidación establecer unos criterios para su implementación en las cajas de compensación.

### **Definición cronograma (presencialidad/virtualidad)**

- Para la vigencia 2022 los comités serán presenciales y se realizarán 5 incluyendo el encuentro nacional, en los meses de febrero (virtual), abril, julio, octubre (encuentro nacional) y diciembre.

**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

**Proposiciones y varios**

- La circular 002 quedó incluida en la circular única
- Está pendiente que el Ministerio de Trabajo expida la resolución donde se adopta el formato de declaración juramentada

- **Encuentro nacional**

Inscripción 620 personas, conectadas 450, las diferentes Cajas hicieron presencia con sus regiones.

Si el próximo encuentro nacional se realiza de manera presencial, la participación de las regiones sería baja, por la implicación de gastos en desplazamiento y además se afectaría la operación de las Cajas.

Algunas de las opciones sugeridas por los participantes para que las regiones hagan parte de este encuentro fueron: encuentro mixto (presencial/virtual), webinars, agenda académica por comités.

Para destacar, buena organización, los temas e invitados muy pertinentes y la cobertura que se logró fue muy buena.

Entre los temas por mejorar, la divulgación, hubo dificultad con el envío de los links para ingresar y separación de la agenda.

- **Buenas prácticas**

Divulgar las buenas prácticas que se adelantan al interior de las Cajas.

- **Encuesta de satisfacción de la SSF**

En el mes de octubre se remitió una encuesta para evaluar el servicio de la SSF, se explicó la labor de cada área y en varias partes se reiteró que si la Caja no había tenido contacto con el área no contestara, sin embargo, se evidenciaron las siguientes inconsistencias:

- 20 Cajas contrataron con la SSF y solo 2 debieron contestar este ítem
- 20 Cajas tuvieron interacción con planeación
- 4 Cajas no tuvieron contacto con la entidad

**ACTA No. 05 DE 2021**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO - COMTAC**

## **COMPROMISOS**

### **SSF:**

- A través de correo electrónico remitir la ficha de seguimiento a protocolos para socialización en reunión de zonas.
- Remitir comunicación sobre la entrega del cuarto informe de grupos focales, informando que la fecha de entrega es el 10 de febrero de 2022
- Enviar relación de Cajas pendientes por entregar el plan de trabajo para la accesibilidad Web.
- Elaborar un reglamento para reconocer a las Cajas que están cumpliendo con los lineamientos de la circular 008
- Revisar las encuestas enviadas por cada tema y realizar la solicitud de la información a las Cajas
- Con el subcomité de grupos focales trabajar la circular

### **Representantes de zona**

- Para las reuniones zonales invitar a la SIC para que las Cajas conozcan este programa Sic educa Jr.
- Informar a las zonas que se amplió la fecha para la entrega del cuarto informe de grupos focales
- Elaborar encuesta de cada tema y enviar a la doctora Luz Martha para su revisión, fecha límite: 18 de enero de 2022.
- Informar a las zonas sobre la importancia de contestar objetivamente las encuestas de satisfacción enviadas por la Superintendencia del Subsidio Familiar

## **CIERRE**

Agradecimiento y despedida por parte de la doctora Luz Martha, resaltando que la jornada fue muy productiva.

Siendo las 1:00 pm. se terminó la sesión de trabajo.

Elaboró:  
Ana J. Carreño  
Representante Llanos orientales