



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

Nombre_ Caja de Compensación Familiar	Protocolo de Atención al Ciudadano 30/06/2021
Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	Cumple
Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	Cumple
Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	Cumple
Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	Cumple
Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	Cumple
Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	Cumple
Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	No Cumple
Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	No Cumple
Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	Cumple
Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	No Cumple

Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	Cumple
Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	No Cumple
Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	No Cumple
Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	Cumple
Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	Cumple
Caja de Compensación Familiar COFREM	Cumple
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	Cumple
Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	No Cumple
Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	Cumple

Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	No Cumple
Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	Cumple
Caja de Compensación Familiar Cafam	Cumple
Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio	Cumple
Caja de Compensación Familiar Compensar	Cumple
Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA.	Cumple
Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI	Cumple
Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	No Cumple
Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	Cumple
Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente	Cumple
Caja de Compensación Familiar Comfandi	Cumple
Caja de Compensación Familiar de Nariño	Cumple

Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja Cafaba	Cumple
Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander	Cumple
Caja Santadereana de Subsidio Familiar Cajasan	No Cumple
Caja de Compensación Familiar Comfanorte	Cumple
Caja de Compensación del Oriente Colombiano	Cumple
Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia	Cumple
Caja de Compensación Familiar de Antioquia Comfama	Cumple
Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Camacol	No Cumple
Caja de Compensación Familiar del Choco	No Cumple
Caja de Compensación Familiar de Risaralda Comfamiliar	Cumple
Caja de Compensación Familiar de Caldas Confa	No Cumple
Caja de Compensación Familiar del Quindío	Cumple



**LISTA DE CHEQUEO - CIRCULAR 2020-00008 - DIRECTRICES EN MATERIA D  
DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR**

<b>Observaciones</b>
<p>Introducción de protocolo promueve mejoras para interacción con el ciudadano adicional tiene capítulo de definiciones ( atributos de buen servicio al cliente) ( resalta rol de cada empleado de la CCF frente atención a los ciudadanos) Tiene un esquema de los canales de atención. <b>Canal Presencial:</b> Especifica lugar, horario y descripción de actividad ( 6 puntos presenciales) determina atención conforme grupo</p>
<p>horarios de atención, direcciones. ( procolo discapacidad motora corregir palabra sientase - proximidad sientese) quitar revisión en numeral 3.6.2 y 3.6.3 <b>Canal Telefónico:</b> Servicio agil, Información errónea, (</p>
<p>documento aparte, sin embargo documento trae capítulo de definiciones. procedimiento interno para PQRSF, - Implementación de políticas población LGBTI, el documento describe el procedimiento interno, El documento enviado no corresponde a un protocolo de atención para cada canal de atención, la información refiere al proceso interno para PQRSF, en este sentido se sugiere lectura de la circular 008-</p>
<p>La documentación proporcionada por la CCF, indica los canales de atención de la Corporación, entre ellas están: canal presencial, escrito, virtual, telefónico, sin embargo la información es escasa no siendo este el documento remite a página web de la CCF no permite visualizar un protocolo de atención, remite a la descripción de los servicios y trámites ( afiliación trabajador independiente, empleadores, postulación vivienda y MPC) Tienen proyección protocolo de atención para personas con discapacidad diciembre de 2021. Tener presente que un protocolo es un instructivo guía o manual que describe las actividades de cada canal de atención, esto de cara a las necesidades de la ciudadanía y afiliados.</p>
<p><b>Presencial:</b> refiere correctamente al trato con el ciudadano página 7 numeral 6.4.1.4 " En ningún" completar inicio de frase.- implemento protocolo atención a grupos preferenciales ( personas con</p>
<p>Envían documento 19/08/2021 , Se realizan las siguientes precisiones: 1.- El documento corresponde a un procedimiento para recepción, trámite y solución de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, no es un protocolo de atención para cada uno de los canales de atención de la corporación, de este modo se deberá 1.- revisar el contenido íntegro de la circular 008 de 2020 2.-. Revisar los canales de atención dispuestos en la ccf 3.- Analizar el proceso de interacción con el afiliado y/o ciudadanía en general. 4. Es preciso tener una reunión con la oficina de protección al usuario para aclarar dudas.</p>
<p>El protocolo presentado por la CCF, es general solo especifica el canal telefonico, virtual,( correo electronico y redes), es concreto no remite protocolo de canal escrito, presencial y buzón de sugerencias. Se recomienda profundizar y especificar las actividades que se realiza en cada canal.</p>
<p>Remiten documento, contentivo de la política de atención al cliente, sin embargo este no refiere a la descripción de los protocolos para cada canal de atención y adicional a ello incluyen política de resarcimiento con el ciudadano. Es importante tener presente que el protocolo es una guía o instructivo que describe el desarrollo de las actividades que se realizan en cada canal de atención.</p>

efectivamente enviaron documento, sin embargo no corresponde a los protocolos para los canales de atención, este documento indica los medios para radicar PQRSF, tales como Correo electrónico, line directa, presencial, call center, chat en línea y buzón de sugerencias ( aportan imagen) Se debe tener presente que el protocolo es una guía o instructivo que describe el desarrollo de las actividades que se realizan en cada canal de atención que responde a las necesidades del ciudadano y afiliados. Envian manual - protocolo a fecha 18-08-2021 cuenta con centro de relevo - excelente video, voz y audio - explicación APP. A destacar de protocolos identifican y realizan perfil conforme el tipo de afiliado o ciudadano. Canal presencial: refiere a un trato cordial, amable responde a las necesidades de los ciudadanos, es por ello que han dispuesto: protocolo para población con orientación sexual y de género diversa, atención preferencial, para mujeres embarazadas o lactantes y adultos mayores, niñas y niños, grupos étnicos, personas con discapacidad. Canal Telefónico: Describe un proceso amable sencillo, no transferir la llamada que debo llamar a 2670088 y allí me da la opción, se elige extensión 122 en primera llamada y no contestaron se realiza opción 1 sede administrativa . Opción 300 subsidio, consultas 1 suena descolgado teléfono. El procedimiento enviado 20-08-2021, es un procedimiento para atención al usuario y PQR, de tal manera Presentan un protocolo amplio, detallado que responde a las necesidades de la ciudadanía, modelo de atención integral, excelente presentación de protocolos, falta enumerar páginas del documento. A destacar: **Canal telefónico:** se realiza llamada de prueba con elección 1 huila se espera y queda desconectada la llamada , posteriormente se realiza marcación con opción 2 ( La plata) conmutador no transfiere llamadas, sin contacto efectivo. (extensión 2101), se intenta una tercera llamada y se remite a servicios educación información completa, cordial y amable. tiempo de espera 1:20 **Canal Virtual:** tienen correo electrónico, chat, redes sociales, se encuentran acorde a ciclo de servicio. **Buzon de sugerencias:** horarios, dirección, teléfono. Cuenta con un protocolo general y posteriormente detallada cada canal de atención, a destacar: **Canal Presencial, escrito y buzón de sugerencia:** No tiene desarrollo de protocolo, **Canal virtual:** tienen correo electrónico, redes sociales : **Canal telefónico:** Escucha activa a respuesta atención en dos minutos, información completa, correcta atención amable, no tiene publicada línea 018000, indica la asesora esta presenta fallas. Se realizó pruebas con chat, asistente ALMA, es rápida la información es precisa, oportuna. ) Canal Telefónico, presencial y virtual cuenta con un protocolo detallado de modo que responde a las necesidades de los afiliados y ciudadanía en general, sin embargo Envian documento el 05/10/2021 , en consecuencia se realizaran las siguientes precisiones: 1.- Existe documento relacionando los canales y puntos de atención a través de enlace que remite a la página de la CCF. 2.- Presentan protocolo o manual de atención al manejo de conflictos de la CCF, teniendo como fecha de actualización el 30/06/2016, este analiza el perfil y tratamiento para el ciudadano que presenta Deberes, pero no remite a protocolos de los canales de atención. Actualización 18-08-2021, Al revisar el documento se sugiere replantear definiciones de: LGBTI y Cliente cambiarlo por afiliado y/o ciudadano. Justificar el documento. Canal telefónico: la descripción es ligera, no se evidencia atención a los afiliados y ciudadanía en general, en efecto se identifican las necesidades y comportamiento del ciudadano. identifican un rol importante del vigilante y recepcionista. **Canal Presencial:** Es importante resaltar que este no solo esta enfocado a la recepción de PQRSF, también se informa de servicios y trámites de la CCF . De igual forma implementan protocolo de atención preferencial. **Canal telefónico:** interacción con el ciudadano y afiliado acorde. Se realiza llamada al teléfono 5927410, 3:27 en espera toda vez que la asesora debía atender presencial, sin embargo la explicación es amplia, correcta, cordial y

comunicarse con asesor, Conmutador redirecciona a opciones iniciales, pero en más de seis minutos, no fue posible comunicarme con asesor. El chat en línea no permite ingreso de ciudadanía en general debe ser afiliado( ver imagen) Respecto al documento se deben realizar las siguientes apreciaciones: 1- El documento enviado es un manual, realiza una descripción general respecto a la atención al ciudadano. 2.- Se sugiere cambiar connotación "atención cara a cara" , indica de manera ligera el trato al afiliado o ciudadano, no especifica, horarios de atención y sedes, 3.- Se sugiere ampliar especificar el ciclo de atención para personas con discapacidad, visual, física, motora, incluye trato a comunidad LGBTI. A Señalar: **Canal Presencial:** cambiar Connotación "verbal" por presencial, que sea verbal no implica que sea presencial. Importante señalar que los canales de atención, no solo es para presentaciones de PQRSF, si no proporcionar respuestas en tiempo real de servicios y tramites verificar la posibilidad de resolver sin recurrir a PQRSF.( indica horarios, dirección - lugar) . **Canal Telefónico:** Indica teléfono y horario, se deberá tener presente la posibilidad de regresar la llamada telefónica cuando existan problemas de comunicación. esto en razón a que no se debe cargar al ciudadano por esta falla " Si el usuario responde (no escucho muy bien) de manera respetuosa la auxiliar de atención al ciudadano, responderá (tome calma, cuelgue y vuelva a comunicarnos señor "nombre de usuario" para establecer una mejor comunicación, quedo al pendiente de su llamada) esto procederá de acuerdo a que no se pueda tener una buena comunicación con la llamada inicial.(...)" **Canal Escrito:** especifica el paso a paso para radicar PQRSF . **Canal Virtual:** Las redes recibir correspondencia. **Radicación:** No establece horario de atención. ( A validar por temas de orden público y emergencia) **Canal Presencial:** Cumple a resaltar agendamiento Bookings ( agedamiento

**Canal Presencial:** cumple a cabalidad, específico aborda políticas y trato inclusivo. **Canal Escrito:** recibe PQRSF a través de aplicativo, fácil acceso. **Canal Virtual:** chat flujo de atención (identifican el perfil de ciudadano; ej; quejoso, minucioso, impaciente) **Correo electrónico:** flujo de servicio es efectivo. **Redes Sociales:** gestor de comunidades, ciclo de servicio según red social, utiliza comunicación de doble vía

refieren a un protocolo respecto los canales de atención de la Corporación, se sugiere validar el contenido de la CE 008-2020. Es importante señalar que a través de este documento se pretende es

Envían documento el 04/10/2021, Se realizan las siguientes precisiones: 1. Se sugiere validar el alcance del protocolo, 2.- el documento enviado proporciona pautas generales para determinar la atención a los

1. El documento presentado 21/09/2021. Es un protocolo que describe de manera general y superficial, la atención que se proporciona a través de los canales de atención, sin embargo, la descripción resulta escasa. 2. No se evidencia el análisis en los canales de atención. 3.- Se recomienda validar el cuerpo de la circular 008. 4 Se requiere formalizar protocolo para canales de atención, escrito presencial, virtual

información es completa, precisa y oportuna tiempo ( contestan rápido 53 segundos) ( Prueba chat, no responde a la solicitud de manera directa, redirecciona al call center o correo electrónico, se realiza

reenviado el 02 de noviembre de 2021, de dicho documento de realizan las siguientes precisiones: Es un documento con una presentación agradable, letra legible, piezas comunicativas acordes al mensaje a

El documento enviado, contiene enlace para revisar protocolos, sin embargo estos no pueden visualizarse. ( Enlace no permite ingresar) **Envían documento 24-08-2021**, 1. El documento enviado corresponde a protocolo de atención enfoque diferencial, existiendo cumplimiento del numeral 3.8, respecto el numeral 4. de la CE, es importante señalar que describe la atención y experiencia con el afiliado y

afiliación 2 2 3 independiente 1 2 escuchar información como independiente, el conmutador indico requisitos y no hubo más comunicación. Se realiza segunda llamada al centro de contacto se marca

viable inferir que: Canal presencial. La descripción es ligera y no permite validar el proceso de interacción con el afiliado y/o ciudadanía en general. No indican horarios y sedes de atención. La CCF cuenta con

atención es telefónica y virtual. Para comunicarse telefónicamente solo es a celular según servicios o subsidios ejemplo cuota monetaria 3187288374 timbro y no contestaron, después se llamo a aportes 3182632020 - atención amable, información oportuna, se pregunto por tema cuota monetaria para independientes ( información correcta) Se realiza prueba del chat y funciona de manera correcta, atención clara y precisa, interacción emoji. ) Al revisar documento protocolo, en numeral 5.3 corregir

El documento relaciona enlace derechos y deberes, adicional a ello los protocolos del canal telefónico, call center y chat, siendo este escaso, con una descripción pobre y que no refiere a un manual, guía requerido por la CE 008-2020. No responde a las necesidades de la ciudadanía.

la ciudadanía - atributos del buen servicio **Canal Virtual**: tienen a disposición, correo electrónico y redes sociales. Es importante señalar si a través del chat en línea es viable interponer PQRSF. Tiene correo

Extensión 456 atención al cliente 5:28 esperando y no atendieron llamada) y presencial, buzón de sugerencias, escrito y virtual ( facebook twitter, instagram, youtube.) , no establecen horarios de

al cliente, solo describe canal presencial y telefónico, es general, sencillo y entendible. 2.- Identificación de necesidades del ciudadano y/o afiliado. ( Plantean estrategias comunicativas) a través de manual

corresponde a un protocolo de los canales de atención conforme lo estipulado en la CE 008-2020. Es importante indagar, ¿ qué es un protocolo, guía o instructivo que consolide las experiencias o procesos

funcionamiento, esto en cuanto a operatividad del canal. Canal virtual, han dispuesto ( whatsapp, chatbot, facebook, twitter, instagram, establece horarios de atención, pero no describe el proceder en

PQRSF, no es un protocolo. 2.- Es importante cambiar la connotación de cliente por afiliado o ciudadano, PRUEBA llamada 6042302000 Extensión 236 empleo, dos minutos y no contestaron, se llama

claridad. 2.- Existe error tipográfico en el punto 4 ALCANCE. 3. Se sugiere replantear definiciones de todo el glosario. 4. La carta de derechos y deberes transcrita en este documento no cumple con el mínimo

A 6063135700. Opción 2 aportes subsidio y aportes opción 1 opción 2 opción 3 afiliación hijos trabajador, indica requisitos pero NO HAY POSIBILIDAD COMUNICARSE CON UN ASESOR o preguntar por

relaciones, es de carácter interno para la gestión de PQRSF 2.- Es importante recordar que las Oficinas de atención al ciudadano no refieren únicamente a la recepción de PQRSF, a través de sus canales se

atención para el usuario ( Satisfacción del cliente, definiciones, carta de derechos y deberes, atención de requerimientos - horarios y lugares - respuesta al interior de la CCF. 2.- Los grupos focales no son canales



**DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Observación SSF	Cumplimiento a Observación	
Incluir Observación.	(Plan de mejoramiento a Octubre de 2021) 30/08/2021 ( Realizar validaciones nuevamente a finales de Octubre) se compromete a enviar a mas tardar el 05/11/2021	REVISADO 03/ observacione: al plan de mej extendio la tel
Incluir Observación.	30/08/2021 ( Deberan allegar certificado de curso virtual SSF, permita validar que hay una acción de	pruebas dond cada uno de lo
Incluir Observación.	3718900 voz de conmutador agradable extensión 1251 Se pregunta por afiliación como	
Incluir Observación ( Enviar Oficio)	Se sugiere hacer lectura de la circular 008-2020.	Caja de Co
Incluir Observación.	Enviaron tres documentos 22/09/2021. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR	Se realiza llam Corporación r
Incluir Observación.	Enviaron documento 14/09/2021. El documento. 1 Describe de manera detallada y especifica la relación y proceso de interacción entre el ciudadano y la CCF. 2.- Identifica el perfil del afiliado o ciudadano. 3.- Posee un lenguaje claro e	
Incluir Observación.	observación, frente a canal telefónico , escrito y presencial. 1. respecto al canal buzón de	protocolos RE enviado el 21
N/A	Enviaron documento PRUEBA LLAMADA 018000413758 opción 5 ( comunicarse operador dice que no es una opción válida) segunda llamada opción motelibano 1 sin contacto efectivo. ( Prueba Chat atención rápida y clara) ENVIAR OFICIO	Caja de Comp El documento de fecha 08 de del cual se rea 1. El documen
Incluir Observación.	ENVIAR NUEVA COMUNICACIÓN . VALIDAR LÍNEA 018000 REALIZAR MEMORADO A MEDIDAS ESPECIALES.	COMFACESAR Envían docum precisiones: 1. Se realiza llam
Incluir Observación.	ENVIAR COMUNICACIÓN NO HAN ENVIADO DOCUMENTO NUEVAMENTE	protocolos ( L 20:07 - 2-2021 La Caja de Cor de atención el

Incluir Observación.	Enviaron protocolo nuevamente a fecha 08/09/2021, sin embargo falta desarrollo del canal escrito 2.- se requiere plan de mejoramiento respecto a la formación de los asesores en llamada. (Validado) Revisar observaciones faltantes en oficio 2-2021-152015 21/08/2021	siguientes pre definición leng referencia) Ca manera gener contiene los p telefónico, esc Se requiere va asesores del á realizar curso Familiar.
Incluir Observación.	resulta escasa. 1.- No analizan proceso de interacción con el ciudadano. 2. Se requiere	protocolos. RE Corporación e
Incluir Observación. (ENVIAR OFICIO)	REVISIÓN	Protección a protocolos c
Incluir Observación.	Acatan observación 10/09/2021	
Incluir Observación.	realiza prueba de llamada al número 2484322 extensión 23 - Se pregunto por subsidio de vivienda - información, completa y veraz)	
Incluir Observación. ( ENVIAR OFICIO)	Enviaron documento 27/09/2021. 1.- Se realizan las correcciones respecto la línea 018000 2.- En canal escrito presentado no describe el proceso de interacción con el afiliado y/o ciudadano, la descripción resulta escasa, se sugiere validar	18/11/2021 En realizadas a la
1.- Además del plan de mejoramiento que deberán presentar por inconvenientes arriba descritos. Enviar comunicación		Llamada 21/0 REVISIÓN atención al c en atención a
la SSF 2.- Tener en cuenta normas técnicas para presentación de documentación INCONTEC - APA,		DOCUMENTO remitió a la O de atención, e
1.- Canal telefónico: Se sugiere revisar el tema de llamadas de espera. 2.- Incluir las observaciones realizadas.	Se sugiere: revisar el contenido íntegro de la circular 008 de 2020, revisar los canales de atención dispuestos, analizar el proceso de interacción con el afiliado y/o ciudadanía en general en cada canal de atención. 1.- ¿Cuál es el protocolo de atención para redes	Envían docum la Corporación atención, de a parte de este l cuenta con pr protocolo para herramienta q

acceso para toda la ciudadanía, no solamente para afiliados. 2. Se debe ajustar a la circular 008 -2020 el canal " cara a cara" por canal presencial ( De acuerdo a su descripción es canal presencial) . 3. Se	N/A Se realiza llamada 02/11/2021 se comprometen a enviar documento 05/11/2021 ( Jairo bobadilla	2021, el man rea  1.- Se sugie estar delimi salic
Incluir Observación.	N/A Se realiza llamada directora administrativa 02/11/2021 , se compromete a validar. REVISADO	Envían docum completo, exp observaciones ejemplificarlas en la interacci
Incluir Observación.	Pendiente de entrega 05/11/2021	
Felicitaciones		
Concertar reunión	Reunión 09/11/2021 revisión protocolos.	
Incluir Observación ( Enviar Oficio)	siguientes precisiones: 1- Determina pautas generales para la atención al afiliado y/o	
	ENVIAR COMUNICACIÓN - " REGAÑO"	Corporación e en consecue
venta" 2.- Incluir observaciones realizadas.	PRESENTAN ENTREGABLE 05/11/2021	cuervo, el dia publicación w
	REVISADO	
1.- Atender el ciclo de servicio. atender, aclarar, satisfacer y asegurarse. 2.- Se sugiere validar lo respectivo al ingreso de llamadas y	Enviarón documento 29/09/2021 1.- Acatan observaciones realizadas sin embargo se debe verificar el documento nuevamente 2.- Es necesario presentación de plan de acción para el	REVISADO En 2021, content evidencia que este una herra
para las otras CCF, sin embargo deberán realizar los ajustes para una	mejoramiento para canales de atención con fecha máxima 27/10/2021 y guía de atención al	Protección a protocolo de
mejoramiento conforme las observaciones realizadas.	siguientes precisiones: Protocolo 1. En la página 1 por favor completar en espacios en la pág. la	PENDIENTE corporación r

Incluir Observacion	REVISADO	Envían docum las siguientes de mejoramie observaciones
Incluir Observación.	Enviaron documento 20/09/2021 El contenido del correo electrónico no corresponde a un protocolo. Reunión 03/11/2021	30/01/2022 ( ) realizado en e remitió a este
Incluir Observaciones.	REVISADO	respuesta al r relaciono un
Incluir Observación.	ENVIAR COMUNICACIÓN 03/11/2021	REVISIÓN - La Protección al U
Incluir Observación.	finales de Octubre) Se comprometen a enviar 05/11/2021	presenta prote atención prese
Incluir Observaciones.	REVISADO	las siguientes que tiene com
Incluir Observación.	dando respuesta a cada una de las observaciones realizadas, respecto al documento se realizan las	DOCUM Corporació
Incluir Observaciones.	ENVIAR COMUNICACIÓN	PENDIENT protocolo d a
Incluir Observaciones.	REVISADO	respecto i precisione
fechas ) 2.- Revisar lo respectivo al canal telefónico ( llamadas)	Reunión 12/11/2021 revisión protocolos.	que presenta l herramienta p
procedimiento interno para el trámite o gestión de PQRSF con los protocolos	dando respuesta a cada una de las observaciones realizadas, respecto al documento se realizan las	de mejoramie
Incluir Observación.	18-08-2021, en consecuencia se realizan las siguientes precisiones: 1. El documento	EFFECTIVO ( ) indico que c



**Observaciones.**

11/2021. Se realizan las siguientes

1.) envían documento con el seguimiento  
oramiento, donde se evidencia que se  
terminación del plan de trabajo a diciembre

se evidencia el proceso de formación con  
los asesores, haciendo uso del curso virtual

Compensación Familiar de Fenalco - Andi  
COMFENALCO CARTAGENA

ada sin contacto - REVISIÓN (La  
remitió a la Oficina de Protección al Usuario

REVISIÓN ( Una vez revisado el documento  
de enero de 2022, se evidencia que la

Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR

fue enviado por la Corporación con oficio  
de 2021 y reenviado el 21 de enero de 2022,  
realizan las siguientes precisiones:  
documento contiene alcance y objetivos claros,

- REVISADO

documento 09/12/2021. Se realizan las siguientes  
(.) Revisar y replantear misión y visión (2.)

revisión 8 de noviembre de 2021  
(L-202394)

Compensación Familiar, remitió el protocolo  
el día 21 de enero de 2021.}

con documento 07/12/2021 se realizan las  
decisiones: 1. Corregir redacción de la  
guaje, LGBT (referencias –correcto  
nales de atención (Usas – correcto usa) De  
al el documento es completo, específico  
rotocolos para los canales presencial,  
crito y virtual.  
validar documento plan de acción con  
rea de Subsidio Familiar. Se invita a  
virtual de la Superintendencia del Subsidio

REVISIÓN - El documento fue remitido por la  
el 21 de enero de 2022, en consecuencia, se  
La Corporación remite a la Oficina de  
al Usuario, el día 24 de enero de 2021, los  
de atención al ciudadano, no obstante, se

envian documentos con las observaciones  
fecha cumple.

01/2022 abogada validar el tema yamile EN  
- La corporación remitió el protocolo de  
ciudadano con los respectivos ajustes, esto  
las observaciones realizadas por el Ente de

TO MILDRED REVISIÓN - La Corporación  
ficina de Protección al Usuario el protocolo  
en consecuencia, se proceden a realizar las  
ento el 29 de diciembre de 2021, En efecto  
n realizó los ajustes al protocolo de  
uerdo a las observaciones realizadas por  
Ente de Control, a resaltar el documento  
otocolo de atención preferencial y  
a personas con discapacidad, es una  
que permite mejorar la interacción con el

ual de atención al ciudadano, por tanto, se realizan las siguientes precisiones:

re revisar el alcance, pues este no puede limitado únicamente al registro de ingreso o da de pqrsl en el aplicativo Orfeo.

mento 03/11/2021 – El protocolo resulta aplicativo y acataron cada una de las s realizadas, hacen uso de casos para s las posibles situaciones que pueden surgir ón con el afiliado y ciudadanía en general.

OK

envía el documento el 25 de enero de 2022, ncia, se realizan las siguientes precisiones:

25/01/2022, sin razón alguna de la eb del protocolo) REVISADO De acuerdo al

han documento el 05 de noviembre de ivo de los protocolos de atención se se realizaron los ajustes a lugar, siendo amienta práctica y que capitaliza

al Usuario el 05 de noviembre de 2021, el atención con los ajustes a lugar, por tanto

ENVIAR PROTOCOLO REVISIÓN - ok La emitió a la Oficina de Protección al Usuario

ento el 14 de Octubre de 2021, Se realizan precisiones: La Corporación remitió el plan to a través de la cual subsana las s realizadas por parte del Ente de Control s mejoramiento con finalización en EN REVISIÓN) De acuerdo al compromiso l plan de mejoramiento, la corporación Ente de Control el respectivo protocolo de adicado No. 2-2021-154225, la corporación plan de mejoramiento, esto en atención a Corporación remitió a la Oficina de Usuario el 16 de septiembre de 2021, ocolo de atención para los canales de encial, escrito –buzón de sugerencias, precisiones: cuenta con un plan de acción o fecha límite de implementación de todas IENTO EL 28/01/22 EN REVISIÓN - La n remitió nuevamente los protocolos de E.REVISIÓN - La Corporación remitió el tención con los ajustes el 09 de noviembre al documento se realizan las siguientes s: 1- El documento que presentan es un la Caja de Compensación es una práctica, sencilla de comprender, sus piezas ento con fecha 30 de junio de 2022, validaci Se realizó reunión el día 01/02/2022 se deberan al viernes 04 de febrero de 2022