



## II TRIMESTRE DE 2021

# INFORME CUMPLIMIENTO CIRCULAR 08- PROTOCOLOS

Edificio World Business Port  
Carrera 69 # 25B-44 Pisos 3, 4 y 7.  
Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800  
[www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
e-mail: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Bogotá D.C.

## PROCOLOS

### 1. ANTECEDENTES

La Superintendencia expidió la Circular 08 de 2020, donde se instruyó que las Cajas de Compensación Familiar deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones de manera verbal, escrita y telefónica y que para todos los canales de atención, deben tener protocolos de atención.

### 2. FECHA DE PRESENTACIÓN

A más tardar el 30 de junio de 2021 se debía enviar a la Oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.

Las cajas de compensación que no remitieron la información en la fecha establecida fueron las siguientes:

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

Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR
--

Caja de Compensación Familiar de Caldas COMFA
---

### **3. OBSERVACIONES**

#### **3.1. LLAMADAS PRUEBA**

Se verificó, por parte de la Oficina de Protección al Usuario, la atención brindada en el canal telefónico donde se estableció lo siguiente:

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

#### **3.2. CHAT**

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

#### **3.3. CANALES VIRTUALES**

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

### 3.4. CANAL TELFÓNICO

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

### 3.5. CANAL PRESENCIAL.

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

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

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

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

### 3.6. POBLACIÓN LGBTI

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

Descripción general: Comfamiliar Nariño, Comfiar, Comfamiliar Risaralda,

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

### 3.7. HORARIOS DE ATENCIÓN

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

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

### 3.8. GRUPOS FOCALES

No corresponden a un canal de atención:

Comfaoriental, Comfenalco Quindío, Camacol

### 3.9. NO CORRESPONDE A PROTOCOLO DE ATENCIÓN

El documento enviado no es un protocolo de atención, teniendo en cuenta que los **protocolos** son un conjunto único de reglas que explican la conducta y los procedimientos correctos que deben seguir las cajas de compensación con el fin de unificar criterios y enfoque de aplicación respecto a los canales de atención.

Combarranquilla: El documento recibido es un manual de auditorías de clientes y servicios.

Comfamiliar Cartagena: La documentación proporcionada por la Caja de Compensación Familiar, indica los canales de atención de la Corporación, entre ellos: canal presencial, escrito, virtual, telefónico, sin embargo, la información es escasa, no siendo este un instructivo o guía de cada canal de atención. La política de atención y servicio es solamente una descripción de canales.

Cajasai: Se remitió documento contentivo de la política de atención al cliente.

Comfamiliar Guajira: El documento no corresponde a los protocolos para los canales de atención, este documento indica los medios para radicar PQRSF, tales como Correo electrónico, línea directa, presencial, call center, chat en línea y buzón de sugerencias, así mismo se aportan imagen.

Comfenalco Santander: El documento remitido relaciona enlace derechos y deberes, adicional a ello los protocolos del canal telefónico, call center y chat, con una descripción pobre y que no refiere a un manual. No responde a las necesidades de la ciudadanía.

Comfama: El documento no es una guía y se asemeja más a un portafolio de servicios mas no un protocolo de atención para cada canal de atención.

Comfenalco Quindío: No corresponde a un protocolo, es una descripción general de las políticas de 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.

Comfenalco Antioquia: .- El documento " Atención a las manifestaciones de los usuarios" no corresponde a un protocolo de los canales de atención, La relación de actividades son la secuencia en un procedimiento interno para PQRSF.

Camacol: El documento remitido es un procedimiento para atención al cliente y PQRSF y no es un protocolo.

Comfachoco: El documento que se remitió tiene como título lo siguiente: MANUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SOLICITUDES Y FELICITACIONES (PQRS). Se debe adaptar a los lineamientos de la Circular 08 dado que se debe tener un protocolo de atención al ciudadano y no un manual de quejas y reclamos. La política de resarcimiento y de tratamiento de datos, la Ley de transparencia, no hace parte de los protocolos de atención. Adicionalmente se encuentran los derechos y deberes y los protocolos en un solo documento.

Comfamilia Risaralda: Describe el procedimiento al interior de la Caja de Compensación Familiar para el trámite de PQRSF, escalamientos, pero este no refiere a protocolos diseñados para cada canal de atención.

Comfenalco Santander: Eviaron correo electrónico. El contenido del correo electrónico no corresponde a un protocolo, toda vez que solo describe los canales de atención dispuestos, pero no se evidencia el proceso de interacción entre el afiliado y ciudadanía en general.

### **3.10. NO HAN ENVIADO**

Comcaja, Comfacasanare

## **4. PARA DESTACAR**

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

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

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

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

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

Especial felicitación para Colsubsidio, Canal Presencial: cumple a cabalidad con las directrices de la Circular 80 de 2020, es 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. Canal Telefónico: Flujo conforme identifica perfil del ciudadano. (técnica resolución problemas .manejo situaciones especiales).

Comfandi: El documento contiene piezas comunicativas que transmiten mensajes acordes con lo expuesto.

## 5. RECOMENDACIÓN

Es importante que el trabajador no sea tratado como "cliente" debe estar acorde con la función social de la Caja de Compensación Familiar