

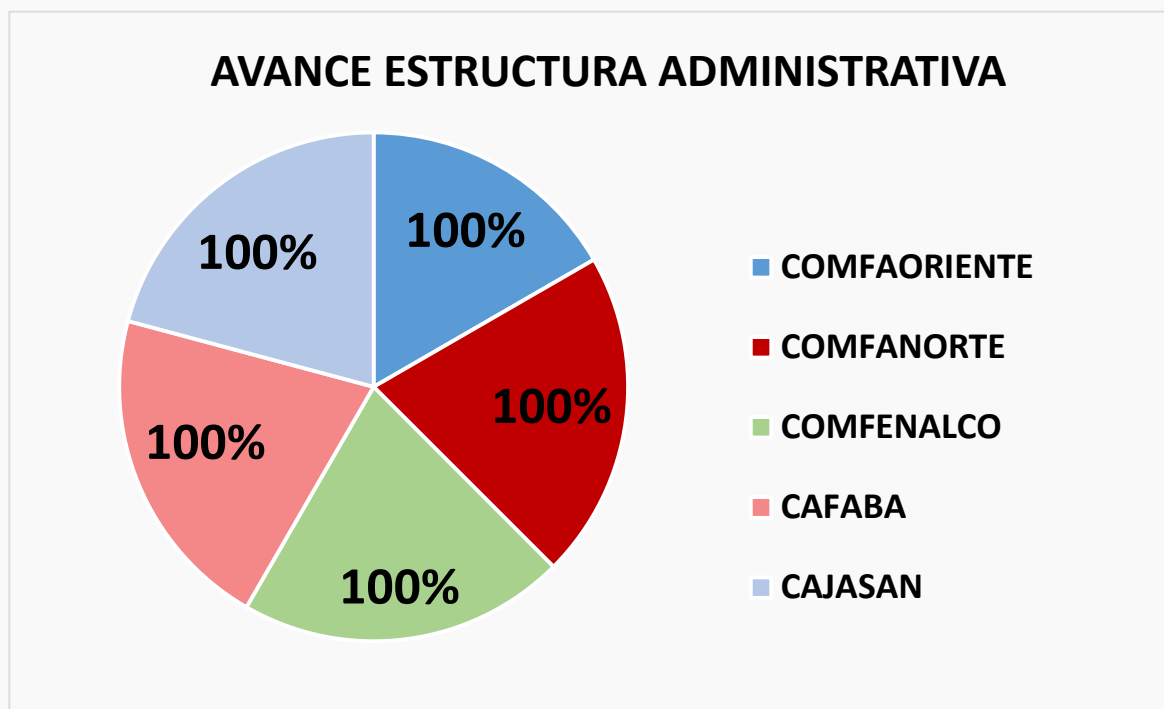
INFORME COMTAC

ZONA SANTANDER



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

2. Estructura Administrativa



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



**#PATRIMONIO
BARRANQUEÑOS**

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

3. Protocolos de Atención al Ciudadano

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASA5N	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. 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%	



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

3. Protocolos de Atención al Ciudadano

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASA5N	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. *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.



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

3. Protocolos de Atención al Ciudadano

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
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 LGBTI.
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-Comfaoriente: Proyección de plan de trabajo para dar cumplimiento a lo establecido dentro de la circular.
Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo grafico	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.



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
Canales de atención	80%	100%	100%	100%	100%	*Se actualizo protocolo de atención en base a las directrices de la CE0008 para cada canal de atención.
Atención Presencial	80%	100%	100%	100%	100%	
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 pgrsf.



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.



#PATRIMONIO
DE LOS
BARRANQUEÑOS

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

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.



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

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 pqrsl, grupos focales, encuestas de satisfacción.

6. Indicadores

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

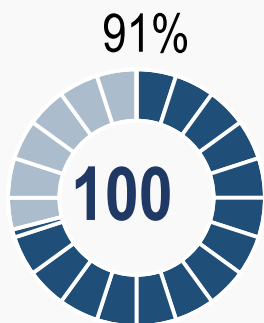
Se realiza la medición y seguimiento de los indicadores, y se reportan.



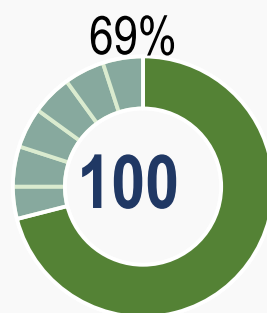
Informe consolidado de los resultados presentados por cada Caja de la zona Santander, según la Circular externa No.0008 de 2020.

NIVEL DE AVANCE TOTAL

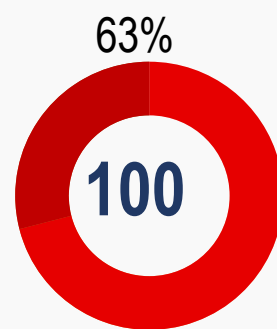
Circular Externa No: 2020-00008



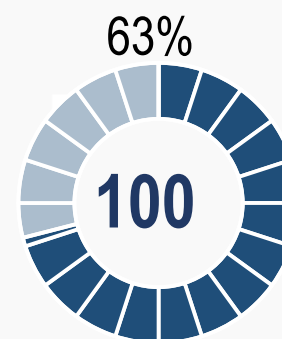
Circular Externa No: 2020-00008



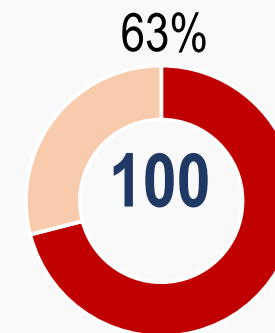
Circular Externa No: 2020-00008



Circular Externa No: 2020-00008



Circular Externa No: 2020-00008



#PATRIMONIO BARRANQUEÑOS

VIGILADO SuperSubsidio

GRACIAS

“Los logros de una organización son los resultados del esfuerzo combinado de cada individuo”, Vince Lombardi.