

Directrices SSF					
N.	Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008
2	<b>2.Estructura Administrativa</b>	<b>Procesos</b>	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>
2	<b>2.1 Estructura Administrativa</b>	<b>Procesos</b>	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>
3	<b>3.1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>Procesos</b>	Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>
3	<b>3.2 Protocolos de atención al ciudadano</b>	<b>Procesos</b>	Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>
3	<b>3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF</b>	<b>Procesos</b>	Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF, *Sistema de Prioridades , * Canales de atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF, *Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definición de documentos privados y reservados , *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>
3	<b>3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta</b>	<b>Procesos</b>	El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1.Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea , 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	<b>SEGUIMIENTO</b>

3	<b>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</b>	<b>Procesos</b>	Utilizar un estilo de redaccion simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	<b>SEGUIMIENTO</b>
3	<b>3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios</b>	<b>Procesos</b>	Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de peticion y se garantice su derecho fundamental	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>
3	<b>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</b>	<b>Procesos</b>	Las respuestas que las Cajas de Compensacion remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente de control, deben contener las mismas características descritas en el numeral definido como "característica de la respuesta". Las respuestas deberán ser cargadas en el canal definido por la Superintendencia para tal fin. Si la CCF no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se deberá solicitar , por medio del aplicativo , la prorróga, indicando la fecha de respues y sustentando la necesidad de la misma. Cundo la CCF no pued dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigacion administrativa a que haya lugar.	Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>
3	<b>3.7 Informes a la alta direccion</b>	<b>Procesos</b>	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Proteccion al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Direccion Administrativa de la Caja de Compensacion Familiar un informe que contenga: Analisis de PQRSF por modalidad de atencion, comparativos entre años, canales de registro, servicios ó procesos , trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respueta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.	Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>
3	<b>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI</b>	<b>Procesos</b>	Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y compresion de personas en condicion de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una guia, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condicion de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitacion, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad : Discpacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.		<b>SEGUIMIENTO</b>

3	3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación , al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y niños.	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047	SEGUIMIENTO
3	3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en el , sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.	SEGUIMIENTO
3	3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	SEGUIMIENTO

3	<b>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI</b>	<b>Accesibilidad e inclusión</b>	Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI ( lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que definen cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.		<b>SEGUIMIENTO</b>
4	<b>4. Canales de atención</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>	Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales.	Circular 008	<b>SEGUIMIENTO</b>
4	<b>4.1 Atención Presencial</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>	Las CCF deben disponer de personal idóneo, que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	Circular 008	<b>CUMPLE</b>
4	<b>4.2. Canal telefónico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>	Las CCF deben brindar un soporte vía telefónico para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	Circular 008	<b>CUMPLE</b>
4	<b>4.3 Línea Gratuita</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>	Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y realizar una PQRSF ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	<b>CUMPLE</b>
4	<b>4.4 Buzones</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centros Recreativos y Vacacionales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general, en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.	Circular 008	<b>CUMPLE</b>
4	<b>4.5 Canales virtuales</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>	Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la información, ofrecen servicios y trámites en línea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensación Familiar para facilitar la interacción con el usuario.	Circular 008	<b>CUMPLE</b>

4	4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general	Circular 008	CUMPLE
4	4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF <u>pueden</u> implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar información sobre los servicios dela Caja.	Circular 008	CUMPLE
4	4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos	Circular 008	CUMPLE
4	4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (linea gratuita nacional y linea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF	Circular 008 de 2020	CUMPLE
4	4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.	CUMPLE
5	5. Política de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconeccion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a paresentar en el incumplimieto de los mismos.		CUMPLE
5	5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.	Circular 008	SEGUIMIENTO
5	5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situacion con el usuario. Etapas: a) reconocer b)reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la informacion y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido segun la situacion y realizar el seguimiento a la solucion en condiciones de oportunidad y calidad informadas.	Circular 008	CUMPLE
5	5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligacion legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminacion , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.	Circular 008	CUMPLE

5	<b>5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y politicas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensacion que afecten el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito , hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestacion del servicio no se puede verificar la situacion.	Circular 008	<b>CUMPLE</b>
5	<b>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</b>	<b>Resarcimientos</b>	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.	Circular 008	<b>CUMPLE</b>
5	<b>5.6 Riesgos</b>	<b>Resarcimientos</b>	Las CCF deberan identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.	Circular 008	<b>SEGUIMIENTO</b>
6	<b>6. Manejo de concesiones</b>	<b>Concesiones</b>	Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha clausula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	Circular 008	<b>SEGUIMIENTO</b>

7	<b>7. Capacitacion</b>	<b>Capacitacion</b>	<p>La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestacion del servicio aplicando encuestas de satisfaccion y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestacion.</p>	Circular 008 de 2020	<b>SEGUIMIENTO</b>
8	<b>8. Indicadores</b>	<b>Indicadores</b>	<p>Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.</p>	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>











































































































































































































# ión a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar

Comfenalco Valle Delagente 23/11/21

Procesos Impactado	Acción a realizar	Responsable	Seguimiento 6 Dic Comfenalco Valle	% Seguimiento 6 Dic Comfenalco Valle
Desarrollo y mejoramiento Organizacional/Servicio al Cliente	1. Procedimiento documentado PRD-SAC-PET-01 V24 Radicación y Cierre de Peticiones.	Desarrollo y mejoramiento Organizacional/Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Dirección de Servicios Sociales y Relaciones Corporativas / Jefatura Asuntos Corporativos / Coordinación de Servicio al Cliente	1. Coordinación de Servicio al Cliente en la Jefatura de Asuntos Corporativos de la Dirección de SSRC. 2. Disposición de recurso en el censo CL12140156	Dirección de Servicios Sociales y Relaciones Corporativas / Jefatura Asuntos Corporativos / Coordinación de Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Desarrollo y mejoramiento Organizacional/Servicio al Cliente	1. Se actualizan las definiciones de la SSF en el procedimiento documentado PRD-SAC-PET-01 V24 Radicación y Cierre de Peticiones.	Desarrollo y mejoramiento Organizacional/Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Gerencia Jurídica/ Servicio al Cliente	1. Se actualiza marco legal con las directrices relacionadas con la atención al ciudadano según Circular Externa 008. 2. Se publica marco legal actualizado en la intranet de Comfenalco Valle	Gerencia Jurídica/ Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Consejo Directivo /Dirección de Servicios Sociales y Rel. Corp. / Gerencia Jurídica / Servicio al Cliente	1. Se cuenta con la Política de gestión de PQRSF revisada por el área Jurídica y aprobada por el Consejo de la Caja. 2. Inclusión de la política en el Botón de SAC en intranet para consulta de todos los colaboradores. 3. Revisión y actualización del procedimiento de Peticiones documentado en Servicio al Cliente para inclusión de la política.	Consejo Directivo /Dirección de Servicios Sociales y Rel. Corp. / Gerencia Jurídica / Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Servicio al Cliente / Líderes de Procesos / Asuntos Corporativos	1. Se socializan lineamientos de la Circular 008 SSF a los líderes de la organización en el 4to Comité de Servicio al Cliente.. 2. En los Ciclos de mejora de la Experiencia con los Servicios se socializan y refuerzan los criterios de calidad, claridad y pertinencia en la respuesta. 3. Envío de correo masivo el 5 de agosto para reforzar en la Corporación la Política las recomendaciones al dar respuesta a las peticiones. 4. Se realizó divulgación a través de correo masivo de las características de la respuesta y el de uso de las plantillas corporativas. 5. Se realiza curso de Lenguaje Claro que refuerza a los colaboradores de cara al cliente las características de la respuestas a las peticiones. Se obtiene una participación de 170 colaboradores. 6. En los indicadores de la dimensión Cliente para toda la corporación se incluyó el indicador de Pertinencia en la respuesta a las peticiones con una meta de 85% de cumplimiento a los criterios de Calidad, Claridad y Pertinencia en la respuesta. Estos resultados se socializan todos los meses en el informe de Gestión de peticiones. 7. Se actualiza procedimiento de Radicación y cierre de peticiones incluyendo dentro de las políticas las características a la respuesta de peticiones.	Servicio al Cliente / Líderes de Procesos / Asuntos Corporativos	EJECUTADO	100%

Servicio al Cliente / Líderes de Procesos	<p>1. Se ajustan los criterios de medición del indicador de pertinencia en la respuesta a PQRSF a partir del 1ro de enero de 2021. Además se amplía la muestra para el monitoreo realizado desde SAC. Desde SAC todos los meses se realiza monitoreo aleatorio revisando la claridad de la respuesta en las peticiones cerradas, este análisis se comparte a todas las áreas en el Informe de Gestión de peticiones.</p> <p>2. Durante el 2020 y lo que va del 2021, se ha realizado sensibilización a los servicios para fortalecer la calidad y la pertinencia en la respuesta aplicando los criterios de la Circular 008 SSF. (Empleabilidad, Registro y Aportes, Educación, Gerencia Comercial, Crédito y cobranzas, Vivienda), 201 colaboradores capacitados.</p> <p>3. Actualización del contenido de Peticiones en el Botón de Servicio al Cliente en la intranet corporativa (política, criterios, plantillas, tiempos de respuesta, entre otros).</p> <p>4. Se socializan a los colaboradores los protocolos según lineamientos de Inclusión Social con el acompañamiento de Cooperación Internacional</p> <p>5. Se realizó curso de Lenguaje Claro con la participación de 170 colaboradores, el objetivo del programa fue brindar técnicas y herramientas para fortalecer la competencia de comunicación escrita, verbal y corporal de los colaboradores de Comfenalco Valle Delagente, facilitando su relacionamiento con el cliente. Además de conocer y aplicar las características de las respuestas a las peticiones.</p>	Servicio al Cliente / Líderes de Procesos / Asuntos Corporativos / Gestión Humana	EJECUTADO	100%
Servicio al Cliente / Líderes de Procesos	1. Se ajusta y socializa el nuevo tiempo de respuesta para atención a las PQRSF en la Corporación a 7 días hábiles.	Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos / Dirección de Servicios Sociales y Rel. Corp.	EJECUTADO	100%
Servicio al Cliente / Líderes de Procesos	<p>1. Se refuerza con líderes de procesos los términos de respuesta a requerimientos de la Superintendencia y las características de las respuestas en términos de claridad, calidad y pertinencia.</p> <p>2. Se realizan refuerzos en gestión pertinente y oportuna de la respuesta a colaboradores de las áreas: Vivienda, Empleabilidad, Gerencia Comercial y próximamente Recreación</p>	Servicio al Cliente / Líderes de Procesos	EJECUTADO	100%
Dirección de Servicios Sociales y Relaciones Corporativas / Líderes de proceso	<p>1. Mensualmente se comparte a los Líderes de la Corporación los Informes automáticos de C4C: Causas representativas por Macroproceso Mes Actual e Informe Cierre Indicador de Oportunidad.</p> <p>2. Trimestralmente se realiza Comité de Servicio al Cliente donde se comparte el resultado de la Gestión de las PQRSF en términos de radicación, cierre, satisfacción y pertinencia.</p>	Dirección de Servicios Sociales y Relaciones Corporativas / Líderes de proceso / Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Gestión Humana / Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos	<p>1. Se cuenta con manual corporativo documentado MNL-SAC-ATC-01 V3 Manual de Atención y Servicio al Usuario con Discapacidad</p> <p>2. Se realizó Sensibilización Soy Servicio ( a dic. 2020): Manejo a personas en situación de discapacidad: Tema abordado desde los lineamientos en materia de servicio al cliente contenido del Manual de Servicio.</p> <p>3. Publicación del Manual de servicio en el Botón de SAC en la Intranet y comunicado en el Boletín Informativo soy Delagente Edición 3.</p> <p>4. Formación en Lengua de señas a 20 colaboradores, de cara al cliente.</p> <p>5. En Lenguaje Incluyente: Se realiza actualización de protocolos de atención con enfoque diferencial y se socializa a todos los colaboradores por correo electrónico.</p> <p>6. Se realizan mesas de trabajo con el equipo de Cooperación Internacional para definición de protocolos de atención con enfoque diferencial y estrategia de Diversidad e inclusión corporativa.</p> <p>7. Se da inicio al servicio de interpretación virtual a través de la plataforma SERVIR de Fenasco, con el fin de atender de mejor forma a las personas con discapacidad auditiva que tienen conocimiento en Lengua de señas.</p> <p>8. Se realiza Sensibilización: Estrategia de Diversidad e Inclusión - Servicio y atención incluyente a todos los colaboradores de Comfenalco Valle Delagente, se realiza con el respaldo de la Cámara de Comercio LGBT de Colombia desde el 30 de noviembre al 3 de diciembre de 2021.</p>	Gestión Humana / Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos / Cooperación Internacional	EN SEGUIMIENTO	100%

<p>Logística / Servicio al Cliente / Todas las áreas de la Organización</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con el Manual de Señalética desde el cual se imparten los lineamientos que deben atender los servicios para la accesibilidad de los usuarios.</li> <li>2. En el 2020 se socializaron las políticas del modelo de oficina y el manual para la atención a personas en situación de discapacidad en el marco de la sensibilización de la competencia Soy Servicio. Adaptación de los protocolos de atención alienados a las normas de bioseguridad ( Covid 2019)</li> <li>3. Se realiza visita de campo a centros recreacionales y sedes en Cali y Regionales, por parte de las áreas que intervienen, para identificar las mejoras en materia de infraestructura de espacios, señalética de prevención, seguridad y salud en el trabajo. Se realiza sesiones de trabajo con las áreas para priorizar las intervenciones de acuerdo a su nivel de impacto para la experiencia del cliente, presupuesto y fuente de recurso para la ejecución de las obras. ( Plan de trabajo con acompañamiento de la PMO)</li> <li>4. Se aprueba presupuesto plan de trabajo priorizado con las áreas que intervienen en la accesibilidad a espacios físicos.</li> <li>5. Se ejecuta plan de trabajo por parte del área de Logística, alcanzando un 100% de cumplimiento. Se realizan obras en el Hotel Villasol, Yanaconas, Centro múltiple de servicios y Club Guadalajara. Se adecúan rampas para facilitar el desplazamiento y acceso a zonas de los centros, además se realizan baños para personas con movilidad reducida.</li> </ol>	<p>Asuntos Corporativos / Logística / Seguridad y Salud en el Trabajo / Servicio al Cliente / PMO / EPS</p>	<p>EJECUTADO</p>	<p>100%</p>
<p>Asuntos Corporativos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza actualización de portal web donde se incluyen nuevas herramientas de accesibilidad para personas con diferentes tipos de discapacidad: Plugin con nuevo icono de accesibilidad. Funcionalidades como aumentar y disminuir texto, escala de grises, alto contraste, contraste negativo, fondo claro, subrayar enlaces, fuente legible y restablecer. Se implementa el plugin desde el 23 de julio de 2021.</li> <li>2. Se realizó el análisis de accesibilidad de la web corporativa actual a través del Evaluador de Accesibilidad Funcional (FAE), que evalúa una página web según los requisitos de Nivel A y AA de las Pautas de accesibilidad al contenido web: El informe reportó que cumplimos al 68%. En el análisis revisa de nuestro web la configuración de títulos o etiquetas y otros aspectos técnicos, que se deben ajustar en todas las páginas de la web corporativa (300) para lograr incrementar el porcentaje al 95%. El informe indica también que hay varias fases para cubrir estas mejoras con dedicación exclusiva de una semana por cada fase. <a href="https://fae.disability.illinois.edu/anonymous/?Anonymous%20Report=">https://fae.disability.illinois.edu/anonymous/?Anonymous%20Report=</a></li> <li>3. Se realiza instalación del plugin de idioma desde el 31 de agosto.</li> <li>4. Se realiza instalación del Plugin de accesibilidad en las Landing de los servicios de la Caja de Compensación (Agencia de Empleo, Educación, Recreación, Vivienda)</li> <li>5. Se realiza salida de nueva web corporativa desde el 6 de diciembre 2021</li> </ol>	<p>Asuntos Corporativos</p>	<p>EJECUTADO</p>	<p>100%</p>
<p>Asuntos Corporativos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza levantamiento de las necesidades de señalización por áreas (corporativas y de prevención), identificación de avances y de aspectos pendientes por desarrollar por parte de las áreas que intervienen. Se presenta presupuesto requerido para llevar a cabo las necesidades de señalización identificadas. Por motivos de presupuesto, gradualmente se ha actualizado la señalética corporativa para dar uniformidad a la imagen teniendo en cuenta las recomendaciones del diagnóstico de accesibilidad del 2017.</li> <li>2. Socialización a Asuntos Corporativos de los conceptos abordados desde la Inclusión Social para aplicar un lenguaje no discriminatorio en los medios de comunicación con el cliente y en la señalética.</li> <li>3. Se aprueba presupuesto y se define plan de trabajo priorizado el cual incluye actualización señalética.</li> <li>4. Se ejecuta plan de trabajo de señalética en los centros recreacionales Club Gualajara, Villasol, Yanaconas y sedes administrativas, con una ejecución del 100%.</li> <li>5. Se realizaron recorridos por las sedes y se realizo priorización para el 2021 y en el 2022 se continuará realizando actualización y remplazo en las áreas por tema de presupuesto</li> </ol>	<p>Asuntos Corporativos /Servicio al Cliente / PMO</p>	<p>EJECUTADO</p>	<p>94%</p>

Servicio al Cliente / Gestión Humana / Asuntos Corporativos	<p>1. Se incluye en el Manual de Servicio de Comfenalco Valle Delagente numeral con aspectos para la atención a la comunidad LGTBI. (4.5.4. - Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI).</p> <p>2. En Lenguaje Incluyente: Mesas de trabajo virtuales para alineación de conceptos sobre inclusión social y enfoque diferencial por diversidad, análisis de estructura y lenguaje aplicado al Manual de Servicio (conceptos, herramientas y protocolos de atención).</p> <p>3. Se realiza actualización de los protocolos de atención por canal con enfoque diferencial (Población vulnerable) se publica en la Intranet corporativa y se socializa por correo masivo a los colaboradores.</p> <p>4. Se establece el plan de trabajo de la Estrategia de Diversidad e Inclusión dirigida a los colaboradores de Caja y EPS en Cali y Regionales, con un tiempo estimado de ejecución desde Agosto del 2021 a Febrero del 2022.</p> <p>5. Se presentó el 13 de agosto en el Comité de SAC ante la Corporación al Director de la CC LGTB, entidad que realizará el acompañamiento en la sensibilización y formación a los colaboradores en Diversidad e Inclusión: Diagnóstico, definición, desarrollo y evaluación de la estrategia ; 4 webinars para colaboradores por grupos; 4 talleres específicos para áreas que intervienen directamente en la interacción con el usuario.</p> <p>6. Se realiza Sensibilización: Estrategia de Diversidad e Inclusión - Servicio y atención incluyente a todos los colaboradores de Comfenalco Valle Delagente, se realiza con el respaldo de la Cámara de Comercio LGBT de Colombia desde el 30 de noviembre al 3 de diciembre de 2021.</p>	Servicio al Cliente / Gestión Humana / Asuntos Corporativos / Cooperación Internacional	EN SEGUIMIENTO	100%
Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos / Todas las áreas de la Organización	<p>1. Se incluye en el Manual de Servicio de Comfenalco Valle numeral 4.4. – Protocolos de atención según el canal de contacto: presencial, telefónico y sus técnicas para aplicarlos. Además incluye el protocolo para atención del cliente a través del canal whatsapp corporativo, buenas prácticas para reuniones virtual y en redes sociales.</p> <p>2. Se socializan a los colaboradores los protocolos de atención por canales según lineamientos de Inclusión Social. Se comparte evidencia de cumplimiento a la SSF el día 30 de junio de 2021.</p>	Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	<p>1. En el 2020 se realizó la sensibilización de la competencia Soy Servicio a más de 450 colaboradores de cara al cliente de Cali y regionales.</p> <p>2. Para el 2021 se implementará la Escuela de Servicio con apoyo de la virtualización de contenido competencia Soy Servicio, Manejo de Peticiones y Atención a personas en situación de discapacidad y población LGTBI.</p> <p>3. Se amplía el alcance del servicio de turneros a las regionales y se contará con evaluación de atención recibida a través de los calificaciones del Turnero.</p>	Servicio al Cliente / Gestión Humana	EJECUTADO	100%
Todos los servicios	1. Se cuenta con la línea regional (2) 886 2727, la información referente a horarios y teléfonos se encuentran publicados en página web, se realiza difusión a través de redes sociales y medios masivos.	Logística (Mantenimiento) / Atención al Cliente	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	1. Se cuenta con Línea gratuita nacional: 018000938585. Se encuentra publicada en página web, se realiza difusión a través de redes sociales y medios masivos.	Logística (Mantenimiento) / Atención al Cliente	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	1. Se cuenta con buzones de sugerencias en todas las oficinas de atención y Centros Recreacionales. En el mes de febrero 2021 se realiza recorrido a las sedes revisando el correcto proceso de radicación y estado de los buzones. En el mes de marzo 2021 se realiza refuerzo del procedimiento y se comparte el informe del recorrido realizado.	Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	<p>1. Se cuenta con Asesor virtual Diligente, chat bot que responde las consultas de primer nivel de los afiliados, se encuentra ubicado en nuestro portal web corporativo, este bot se va actualización con intenciones y formas de preguntar de todos los servicios de la Caja.</p> <p>2. Se cuenta con communities manager, que atienden las cuentas de Comfenalco Valle en las redes sociales y se encargan de responder las consultas que lleguen por estos canales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube, Tienda eCommerce Comfenalco Valle.</p>	Servicio al Cliente / Todos los Servicios	EJECUTADO	100%

Todos los Servicios	1. Se cuenta con correo electrónico de Servicio al cliente <a href="mailto:servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co">servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co</a> . Esta cuenta Se encuentra publicada en la página web y se realiza difusión a través de los medios corporativos.	Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	1. Se cuenta con Asesor virtual Diligente, chat bot que responde las consultas de primer nivel de los afiliados, se encuentra ubicado en nuestro portal web corporativo, este bot se va actualización con intenciones y formas de preguntar de todos los servicios de la Caja. 2. El Asesor virtual Diligente remite a formulario de radicación web de PQRSF a los usuarios que desean interponer su manifestación, además permite consultar el estado de respuesta de las peticiones radicadas.	Tecnología / Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	1. Se cuenta con communities manager, que atienden las cuentas de Comfenalco Valle en las redes sociales y se encargan de responder las consultas que lleguen por estos canales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube, Tienda eCommerce Comfenalco Valle. Si se presentan usuarios que quieren interponer PQRSF ellos realizan la radicación en el aplicativo C4C para atención del área Responsable (Origen del ticket: Redes sociales)	Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	1. En el portal corporativo <a href="http://www.comfenalcovalle.com.co">www.comfenalcovalle.com.co</a> se cuenta con botón de Servicio al Cliente que incluye la información de los canales disponibles para atención de PQRSF además de los canales utilizados para informar a los usuarios <a href="https://www.comfenalcovalle.com.co/corporativo/servicio-al-cliente/">https://www.comfenalcovalle.com.co/corporativo/servicio-al-cliente/</a>	Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos / Todos los Servicios	EJECUTADO	100%
Jurídico / Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos	1. Se encuentra publicado en el portal web corporativo los derechos y deberes de los afiliados a la Caja de Compensación. <a href="https://www.comfenalcovalle.com.co/personas/afiliate/derechos-y-deberes-de-afiliados-a-caja-de-compensacion/">https://www.comfenalcovalle.com.co/personas/afiliate/derechos-y-deberes-de-afiliados-a-caja-de-compensacion/</a> , adicionalmente se valida la vigencia de estos con la Gerencia Jurídica quienes confirman que se encuentran actualizados y acorden a lo solicitado por la SSF en la Circular 0008 2. Se actualizará portal web y se compartirá nueva ubicación de los Derechos y Deberes	Jurídico / Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos	EJECUTADO	100%
Consejo Directivo / Jurídico / Servicio al Cliente	1. Aprobación de la política de resarcimiento por parte de la Alta Dirección y el Consejo Directivo. 2. Socialización de la política de resarcimiento y sus líneas de acción a los líderes de la Organización y sus equipos de trabajo. 3. Pendiente plan de comunicación interno para reforzar la Política de Resarcimiento y los niveles de intervención definidos.	Consejo Directivo / Jurídico / Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	1. Socialización de la política de resarcimiento y sus líneas de acción a los líderes de la Organización y sus equipos de trabajo. Para los usuarios que presenten Quejas y Reclamos de manera presencial se contará con stock de obsequios de resarcimiento y lo correspondiente a los demás canales será asumido por el Servicio o Área responsable. 2. Se realiza plan de comunicación interno para reforzar el conocimiento de la política de resarcimiento a todos los colaboradores de Comfenalco Valle, se comparte por correo electrónico y en intranet, el día 15 de junio.	Servicio al Cliente / Todos los Servicios	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	1. Política de resarcimiento establecida y aprobada por parte de la Alta Dirección y el Consejo Directivo.	Servicio al Cliente / Todos los Servicios	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	1. Socialización de la política de resarcimiento y sus líneas de acción a los líderes de la Organización y sus equipos de trabajo	Servicio al Cliente / Todos los Servicios	EJECUTADO	100%

Todos los Servicios	1. Política de resarcimiento establecida y aprobada por parte de la Alta Dirección y el Consejo Directivo, que incluye los casos en los cuales no aplica resarcimiento.	Servicio al Cliente / Todos los Servicios	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	1. Política de resarcimiento establecida y aprobada por parte de la Alta Dirección y el Consejo Directivo, que incluye los casos en los cuales no aplica resarcimiento.	Servicio al Cliente / Todos los Servicios	EJECUTADO	100%
Riesgos Corporativos	<p>1. Se realiza espacio de articulación con el área de Riesgos Corporativos para socializar el alcance de la Circular 008 (15 de abril 2021) y definir cómo se realizará la identificación de riesgos por cada servicio.</p> <p>2. El área de Riesgos realiza los espacios de levantamiento de mapas con las áreas prestadoras de servicio, se realiza espacio de revisión con Servicio al Cliente.</p> <p>3. Se recibe concepto jurídico con respecto al numeral 5 Política de Resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Trámite (T-26218) y es remitido al área de Riesgos para su análisis y orientación a la Corporación en los niveles de criticidad definidos por la SFF: Reconocer, Reparar y Compensar.</p> <p>4. El 16 y 30 de septiembre el equipo de Riesgos realiza socialización del mapa de riesgos de atención a los ciudadanos al área Jurídica y de Servicio al Cliente. Se define incluir dentro de dicho mapa los riesgos y controles ya identificados en los diferentes macroprocesos de la Organización. Posterior la Gerencia Jurídica revisará la línea de acción donde se debe compensar, reparar o reconocer, de acuerdo a lo indicado en la Circular 0008 SSF.</p>	Servicio al Cliente / Área de Riesgos Corporativos	EN SEGUIMIENTO	90%
Servicio al Cliente / Contratación de Compras de bienes y servicios / Gerencia Jurídica / Proveedores tercerizados de Servicio	<p>1. Socialización a las áreas de Contratación y Compras, Gobierno de Información y Riesgos Corporativos de los lineamientos de la Circular con respecto al numeral 6. ( 24 de nov. 2020).</p> <p>2. Revisión y actualización de la actual clausula de servicio que se incluye en los contratos con ajustes sugeridos por SAC y validación por Jurídico.</p> <p>3. Remisión al área de Contratación y Compras del Manual de Servicio ( políticas, lineamientos, herramientas para la gestión del servicio, protocolos) para socialización a proveedores por parte del área de Contratación y Compras. ( 3 de febrero 2021).</p> <p>4. Se ejecutará plan de trabajo 2021 – 2022 donde Revisoría Fiscal incorpora actividad: Seguimiento a la circular 008 SSF (Manejo de contrato de arrendamientos).</p> <p>5. Se realiza socialización del Manual de Servicio a los proveedores por parte del área de Contratación, de acuerdo a los lineamientos recibidos por el área Jurídica. El 20 de octubre se realiza el tercer y último envío del Manual de Servicio por parte de la Gerencia de Contratación y Compras a los proveedores</p>	Servicio al Cliente / Contratación de Compras de bienes y servicios / Gerencia Jurídica / Proveedores tercerizados de Servicio	EJECUTADO	100%

<p>Todos los Servicios</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización y socialización corporativa del Manual de Servicio con políticas, lineamientos , herramientas y protocolos para la atención al usuario.</li> <li>2. Sensibilización en la competencia Soy Servicio a más de 450 colaboradores de cara al cliente de Cali y regionales (año 2020).</li> <li>3. Formación en lengua de señas a 20 colaboradores de cara al cliente (año 2020) .</li> <li>4. Sensibilización en el manejo a PQRSF - Normatividad y criterios de respuesta (año 2020 y 2021).</li> <li>5. A través de la Escuela de Servicio se realiza Máster en ventas y ventas telefónicas, que incluye temas como manejo de objeciones, preguntas poderosas, administración de emociones y negociación (año 2021).</li> <li>6. Continuidad a Ciclos de Voz del Cliente y seguimiento aplicación kit de herramientas con los lideres del servicio y su equipo primario de trabajo en donde se analiza el comportamiento trimestral de los indicadores de servicio ( NEC , NPS – Clientes promotores y detractores) y se comparten las acciones a desarrolladas por parte de cada Servicio (año 2020 y 2021).</li> <li>7. Se realizó curso de Lenguaje Claro con la participación de 170 colaboradores, el objetivo del programa fue brindar técnicas y herramientas para fortalecer la competencia de comunicación escrita, verbal y corporal de los colaboradores de Comfenalco Valle Delagente, facilitando su relacionamiento con el cliente. Además de conocer y aplicar las características de las respuestas a las peticiones. La satisfacción del curso fue del 99% (año 2021).</li> <li>8. En el Comité de SAC del 13 de agosto, los representantes del aseguramiento de la experiencia presentaron las mejoras al avance del Kit de herramientas como parte del análisis de la Voz del cliente y de la información de medición suministrada en cada ciclo.</li> <li>9. Se realiza Sensibilización: Estrategia de Diversidad e Inclusión - Servicio y atención incluyente a todos los colaboradores de Comfenalco Valle Delagente, se realiza con el respaldo de la Cámara de Comercio LGBT de Colombia desde el 30 de noviembre al 3 de diciembre de 2021 (año 2021).</li> <li>10. Se realiza charla Comunicación desde la diferencia con la participación de más de 300 colaboradores, donde se abordan temas como lenguaje sin discriminación y la importancia de la empatía en la comunicación con colaboradores y clientes externos.</li> </ol>	<p>Servicio al Cliente / Gestión Humana / Asuntos Corporativos / Todos los Servicios</p>	<p>EN SEGUIMIENTO</p>	<p>100%</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trimestralmente se reporta a la SSF la estadística de las PQRSF incluyendo los resultados del indicador de Satisfacción con la respuesta.</li> <li>2. Desde SAC se trabajan acciones transversales que permitan incrementar la satisfacción por parte de los manifestantes</li> </ol>	<p>Servicio al Cliente / Todos los Servicios</p>	<p>EJECUTADO</p>	<p>100%</p>











































































































































































































## Comfacauca 03/12/21

Fecha de entrega	Situación actual circular 008	Procesos Impactado	Acción a realizar	Responsable	Seguimiento al 3 Dic Comfacauca
1/26/2021	<b>cumple</b>	Planeación	Procedimiento de atención al usuario.	Planeación / Subsidio	EJECUTADO
N/A	<b>cumple</b>	Planeación/Servicios	Analista de Planeación asignado a atención al usuario. Personal de atención al público en las diferentes sedes de la Caja	Planeación / Subsidio	EJECUTADO
6/30/2021	<b>cumple</b>	Planeación/Servicios	MANUAL DE PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Atención personal, telefónica, virtual, preferente, población LGTBI y PcDPolítica de Servicio al Cliente realizando los ajustes o cambios requeridos.	Planeación / Subsidio	EJECUTADO
1/18/2021	<b>cumple</b>	Planeación/Servicios	MANUAL DE PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Atención personal, telefónica, virtual, preferente, población LGTBI y PcDPolítica de Servicio al Cliente realizando los ajustes o cambios requeridos.	Planeación / Subsidio / Jurídica	EJECUTADO
2/23/2021	<b>cumple</b>	Servicios / Planeación	<b>La caja cuenta con el Manual de políticas actualizado el cual incluye también la política de resarmiento.</b>	Planeación / Subsidio / Ingeniería	EJECUTADO
12/31/2021	<b>cumple</b>	Todos los Servicios	PROCEDIMIENTO ATENCION AL USUARIO V3 - Actualizado MANUAL DE POLITICAS V2 - Actualizado	Planeación / Subsidio / T. Humano	EJECUTADO

8/30/2021	<b>cumple</b>	Todos los Servicios	<p>PROCEDIMIENTO ATENCION AL USUARIO V3 - Actualizado</p> <p>MANUAL DE PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Atención personal, telefónica, virtual, preferente, población LGTBI y PcDPolitica de Servicio al Cliente realizando los ajustes o cambios requeridos.</p>	<b>PLANEACIÓN / Subsidio / T.Humano</b>	EJECUTADO
2/26/2021	<b>cumple</b>	Servicios / Planeación / Subsidio/ Jurídica	<p>MANUAL DE POLITICAS V2 - Actualizado</p> <p>MANUAL DE PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Atención personal, telefónica, virtual, preferente, población LGTBI y PcDPolitica de Servicio al Cliente realizando los ajustes o cambios requeridos.</p>	<b>Juridica / Planeación / Subsidio</b>	EJECUTADO
4/30/2021	<b>cumple</b>	Subsidio/ Planeación	<p>MANUAL DE POLITICAS V2 - Actualizado</p> <p>PROCEDIMIENTO ATENCION AL USUARIO V3 - Actualizado</p>	<b>Planeación / Subsidio</b>	EJECUTADO
N/A	<b>cumple</b>	servicios y procesos de apoyo	<p>Revisar y actualizar el manual de servicio al Cliente o policitas de Atención a los afiliados para incluir un capitulo con el numeral 3.7 Informes a la Alta Direccion.</p> <p><b>Se presentan a la Dirección administrativa los informes trimestrales de PQRSF de los servicios</b></p>	<b>Planeación / Subsidio / Sistemas</b>	EJECUTADO
12/30/2021	<b>cumple</b>	TH/ Planeación	<p>Se cuenta con el MANUAL DE PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Atención personal, telefónica, virtual, preferente, población LGTBI y PcD.</p>	<b>Planeación / T.Humano / Ingeniería / Subsidio</b>	EJECUTADO

12/30/2021	<b>cumple</b>	Publicidad / Todos los Servicios/Ingenieria	El departamento de Vivienda y Obras aplica la norma establecida en cuanto a accesibilidad.	<b>Ingenieria</b>	EJECUTADO
6/22/2021	<b>No cumple</b>	Sistemas / Publicidad y Comunicación	La Caja esta en el proceso de actualización de portal web donde se incluirán nuevas herramientas de accesibilidad para personas en condición de discapacidad.	<b>Sistemas / Comunicaciones</b>	PLANIFICADO
12/1/2021	<b>cumple</b>	Construcción / Publicidad / Todos los Servicios	Se cuenta con la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.	<b>Ingenieria / Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	EJECUTADO

12/30/2021	<b>cumple</b>	Desarrollo Humano / Planeación / Todos los Servicios	<p>MANUAL DE PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Atención personal, telefónica, virtual, preferente, población LGTBI y PcD.</p> <p>Dando cumplimiento a la Circular Externa 0008/2020 se actualizó el Manual incorporando y dando cumplimiento al numeral 3.8.4 "Aspectos para la Atención de la Comunidad LGTBI"</p> <p>Se capacita al personal para la aplicación de los protocolo de atención para la población LGTBI, y se sube el documento a Gestión Documental del aplicativo Kawak.</p>	<b>Planeación / Desarrollo Humano</b>	EJECUTADO
6/30/2021	<b>cumple</b>	Todos los Servicios	<p>MANUAL DE PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Atención personal, telefónica, virtual, preferente, población LGTBI y PcD.</p> <p>En el manual estan definidos los protocolos de atención por los diretenes canales que posee la Caja.</p>	<b>Planeación / Subsidio / Comunicaciones</b>	EJECUTADO
4/30/2021	<b>cumple</b>	Desarrollo Humano / Todos los Servicios	Talento humano a través de la oficina de bienestar realiza capacitación en temas de atención y socializa los Protocolos establecido por la Caja.	<b>T. Humano / Planeación</b>	EJECUTADO
5/30/2021	<b>cumple</b>	Planeación / Dirección / Todos los Servicios	Se cuenta con la linea regional 01 8000 912222, TELEFONIA IP 602 8231868, la información referente a horarios y teléfonos se encuentran publicados en página web, se realiza difusión a través de redes sociales y medios masivos.	<b>Planeación</b>	EJECUTADO
3/31/2021	<b>cumple</b>	Planeación / Dirección / Todos los Servicios	Se cuenta con la linea 01 8000 912222, Telefonía IP 602 8231868	<b>Planeación / Sistemas</b>	EJECUTADO
3/12/2021	<b>cumple</b>	Todos los Servicios	Se tiene dispuestos buzones de sugerencias en todas las sedes de Servicios. Se encuentra documentado en el protocolo para la revision de buzones de sugerencias.	<b>Subsidio / Planeación / Servicios / Comunicaciones</b>	EJECUTADO
N/A	<b>cumple</b>	Publicidad / Planeación / Todos los Servicios	Se cuenta con Asistente virtual el cual esta ubicado en el portal web de la Caja con el fin de dar respuesta inmediata relacionado con los servicios de la Caja.	<b>Planeación / Subsidio / Sistemas</b>	EJECUTADO

N/A	<b>cumple</b>	Subsidio / Planeación / Todos los Servicios	Se cuenta con correo electrónico quejasysugerencias@comfacauca.com, a este correo llegar las PQRSF de los afiliados y público en general.	<b>Planeación</b>	EJECUTADO
N/A	<b>cumple</b>	Planeación / Sistemas / Todos los Servicios	Se cuenta con Asistente virtual el cual esta ubicado en el portal web de la Caja con el fin de dar respuesta inmediata relacionado con los servicios de la Caja.	<b>Sistemas / Planeación</b>	EJECUTADO
N/A	<b>cumple</b>	Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios	Se cuenta con communities manager, el cual se encarga de responder las consultas que lleguen por Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube.	<b>Comunicaciones / Planeación</b>	EJECUTADO
N/A	<b>cumple</b>	Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios	La Caja cuenta con el portal corporativo www.comfacauca.com en el botón "contáctenos" permite al usuarios obtener información de los canales de atención y radicar PQRSF.	<b>Comunicaciones / Planeación</b>	EJECUTADO
6/22/2021	<b>cumple</b>	Planeación / Secretaria General / Subsidio	La Carta de deberes y derechos de los afiliados se encuentra aprobada y publicada en la página web de la Caja y estan incluidos en el Manual de Protocolos de atención.  <a href="https://www.comfacauca.com/deberes-y-derechos-de-los-afiliados-a-las-cajas-de-compensacion">https://www.comfacauca.com/deberes-y-derechos-de-los-afiliados-a-las-cajas-de-compensacion</a>	<b>Planeación / Subsidio / Juridica /</b>	EJECUTADO
7/30/2021	<b>cumple</b>	Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios	Se Incluyó Política de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en la politica de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0.	<b>Juridica / Planeación / Subsidio / T.Humano</b>	EJECUTADO
6/30/2021	<b>cumple</b>	Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios	Se Incluyó Política de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en la politica de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0.	Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios	EJECUTADO
2/23/2021	<b>cumple</b>	Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios	Se Incluyó Política de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en la politica de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0.	Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios	EJECUTADO
N/A	<b>cumple</b>	Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios	Se Incluyó Política de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en la politica de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0.	Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios	EJECUTADO

N/A	<b>cumple</b>	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Se Incluyó Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la política de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0.	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	EJECUTADO
N/A	<b>cumple</b>	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Se Incluyó Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la política de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0.	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	EJECUTADO
12/30/2021	<b>cumple</b>	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	La Caja cuenta con los mapas de riesgos de sus servicios y dependencias, entre los cuales está incluido el riesgos de tipo legal, "oportunidad de la respuesta" el cual es administrado por la unidad de atención al usuario. La política de resarcimiento esta incluida en el Manual de políticas de atención al usuario y en el normograma los cuales hacer referencia como control en el mapa de riesgos.	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	EJECUTADO
7/30/2021	<b>cumple</b>	Jurídica / Todos los Servicios	Se incluye clausula donde se deja establecido lo requerido en el numeral 6. de la Circular 008, así mismo entregar y dejar constancia de entrega del documento protocolos de atención, al momento de suscribir los contratos , conservando la constancia requerida en la carpeta contractual para posterior verificación en visitas de la SSF.	<b>Promoción / Jurídica / Planeación / Rev, Fiscal</b>	EJECUTADO

12/30/2021	<b>cumple</b>	TH / Planeación / Servicios	A través de la oficina de Talento Humano se capacita al personal de atención al cliente en temas que se identifiquen a partir de las quejas, informes de retroalimentación y fallas en la prestación de los servicios.	<b>Desarrollo / Subsidio / Planeación</b>	EJECUTADO
N/A	<b>cumple</b>	Servicios y Procesos de Apoyo	Continuar enviando trimestralmente a la SSF y a la Dirección General , los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0.	<b>Sistemas / Planeación / Subsidio</b>	EJECUTADO











































































































































































































**Comfamiliar de Nariño**

% Seguimiento 3 Dic Comfacauca	Fecha de entrega	Observaciones	Situación actual circular 008	Procesos Impactado	Acción a realizar	Responsable	Seguimiento al 7 Dic Comfamiliar Nariño
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Dirección Adva/ Subdirección Comercial / Desarrollo Organizacional / Mercadeo Corporativo	Actualización procedimiento para conformación de Grupos Focales, según exp. 227/2021/PGEN	<b>Desarrollo Organizacional/Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
100%	N/A		<b>EJECUTADO</b>	Dirección Adva/Talento Humano/Subdirección Adva y Financiera	Revisar planta personal y estructura de Atención al cliente, proceso de contratación 2021.	<b>Dirección Adva/Subdirección Adva y Financiera/Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
100%	Noviembre de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Dirección Adva/ Desarrollo Organización/ Atención al Cliente	Actualizar definiciones detalladas en la Circular 008 frente a las establecidas en el Reglamento de Atención a Clientes.	<b>Desarrollo Organizacional/Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
100%	Noviembre de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Dirección Adva/Jurídica/ Desarrollo Organizacional/Atención al Cliente	Actualizar marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano según Circular Externa 008.	<b>Jurídica/Desarrollo Organizacional/Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
100%	Noviembre de 2021		<b>PLANIFICADO</b>	Dirección Adva/ Consejo Directivo / Subdirección Comercial / Desarrollo Organizacional / Atención al Cliente	1. Revisar y ajustar el reglamento de atención al cliente y la política de gestión de PQRS de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado presentar para a aprobación del Consejo Directivo.	<b>Dirección Adva/ Consejo Directivo / Subdirección Comercial / Desarrollo Organizacional / Atención al Cliente</b>	PLANIFICADO
100%	noviembre de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Jurídica / Líderes de Procesos	1. Revisar y actualizar el Reglamento de Atención al Cliente, incluyendo un capítulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con Desarrollo Organizacional revisar el contenido del capítulo 3.3.1. 3) Socializar a través de SEVENET a todos los líderes de procesos de la CCF las Características de las Respuestas, según circular 008.	<b>Jurídica / Líderes de Procesos / Desarrollo Organizacional</b>	EJECUTADO

100%	noviembre de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Jurídica / Líderes de Procesos	1. Revisar y actualizar el Reglamento de Atención al Cliente, incluyendo un capítulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con Desarrollo Organizacional revisar el contenido del capítulo 3.3.1. 3) Socializar a través de SEVENET a todos los líderes de procesos de la CCF las Características de las Respuestas, según circular 008.	<b>Jurídica / Líderes de Procesos / Desarrollo Organizacional</b>	EJECUTADO
100%	noviembre de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Jurídica / Líderes de Procesos	Realizar revisión del procedimiento para dar respuesta a los derechos de peticiones presentados por los afiliados y determinar si se está cumpliendo con lo detallado en el numeral 3,5 de la circular 008 o se requiere realizar ajustes.	<b>Jurídica / Líderes de Procesos</b>	EJECUTADO
100%	noviembre de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Jurídica / Líderes de Procesos	1. Reforzar con líderes de procesos los términos de respuesta a requerimientos de la Superintendencia.	<b>Jurídica / Líderes de Procesos</b>	EJECUTADO
100%	Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Dirección Adva/ Integrantes comité de veeduría	Socialización bimestral de PQRSF en Comité de Veeduría y presentación de informes	<b>Dirección Integrantes Adva/ comité de veeduría</b>	EJECUTADO
100%	Noviembre de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Dirección Adva/ Infraestructura/ Talento Humano	Elaborar Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad y Población LGBTI. Incluir en la política de Atención a clientes las definiciones descritas en el numeral 3.8 de la Circular 008 Tipos de Discapacidad. 2.Capacitar en temas de inclusión y atención a población en condición de discapacidad, LGTBI, a todo el personal que recibe y atiende a los usuarios, desde el vigilante o informadores hasta el personal que atiende e interviene en la prestación de los servicios.	<b>Dirección Infraestructura/ Adva/ Talento Humano</b>	EJECUTADO

100%	Constantemente, en las nuevas obras de construcción se aplica la norma.		<b>SEGUIMIENTO</b>	Construcción / Comunicaciones / Todos los Servicios	Dar cumplimiento a lo requerido según la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano".	<b>Construcción / Comunicaciones / Todos los Servicios</b>	EN SEGUIMIENTO
33%	febrero de 2022		<b>EJECUTADO</b>	Subdirección Comercial/ Comunicaciones / Desarrollo Organizacional.	Elaborar un plan de trabajo sobre la accesibilidad Web y espacio físico adecuado, sin importar que la población tenga algún tipo de discapacidad.	<b>Subdirección Comercial/ Comunicaciones / Desarrollo Organizacional.</b>	EJECUTADO
100%			<b>PLANIFICADO</b>	SST / Comunicaciones/	Instalar en los espacios físicos de COMFAMILIAR DE NARIÑO la señaletica requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142. Similar a los de Agencia de Empleo.	<b>SST / Comunicaciones/</b>	PLANIFICADO

100%	Noviembre de 2021		<b>EJECUTADO</b>	SST/ Talento Humano/ Desarrollo Organizacional	Incluir en el reglamento de Atención al Cliente, en la Política General, aspectos para la atención de la Comunidad LGTBI	<b>SST/ Talento Humano/ Desarrollo Organizacional</b>	EJECUTADO
100%	Noviembre de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	Detallar en la Política de Atención al cliente, los canales de atención descritos en el numeral 4.0 de la Circular 008.	<b>Desarrollo Organizacional/Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	1. Capacitar al personal que brinda atención a los usuarios en Servicio al cliente y concientizar a todo el personal de lo importante que es brindar una excelente atención a los afiliados y empresas.	<b>Talento Humano / Bienestar Social</b>	EJECUTADO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Todos los servicios	1. Acción de mejora con la adquisición de una Troncal SIP.	<b>Dirección Adva/ Subdirección Adva y Financiera/ Sistemas Soporte</b>	EJECUTADO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	1. Revisar el cumplimiento de la línea 01800 de acuerdo con lo establecido en la circular 008.	<b>Soporte Sistemas/ Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
100%	N/A		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	Actualización de la cartelera de buzón informando que se realiza recolección cada 30 días.	<b>Atención al Cliente/ Comunicaciones</b>	EJECUTADO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	Actualización pag. web www.comfamiliarinarino.com, fb, Instagram, twitter.	<b>Comunicaciones</b>	EJECUTADO

100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	para éste fin la CCFN dispone del correo atencion.cliente@comfamiliarinarino.com	<b>Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
100%	31 de Marzo de 2021						
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	A través de Comunicaciones Internas Comfamiliar de Nariño - CICON, redirecciona los requerimientos que ingresan por las redes sociales.	<b>Comunicaciones / Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	A través de Comunicaciones Internas Comfamiliar de Nariño - CICON, redirecciona los requerimientos que ingresan por las redes sociales.	<b>Comunicaciones / Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Comunicaciones/ Atención al Cliente	El link de Derechos y Deberes de afiliados a la CCFN ya se encuentra en nuestro portal web, <a href="https://comfamiliarinarino.com/wp-content/uploads/2021/04/DERECHOS-Y-DEBERES-KAWAK.pdf">https://comfamiliarinarino.com/wp-content/uploads/2021/04/DERECHOS-Y-DEBERES-KAWAK.pdf</a>	<b>Comunicaciones/ Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
100%	Noviembre de 2021		<b>PLANIFICADO</b>	Jurídica	Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y / o reconexión con el afiliado.	<b>Jurídica/ Subdirección Comercial</b>	PLANIFICADO
100%	Noviembre de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Desarrollo Organizacional	Presentación de campañas incluidas en SIG en beneficio del medio ambiente.	<b>Desarrollo Organizacional</b>	EJECUTADO
100%	Noviembre de 2021		<b>PLANIFICADO</b>	Jurídica	Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y / o reconexión con el afiliado.	<b>Jurídica/ Subdirección Comercial</b>	PLANIFICADO
100%	Noviembre de 2021		<b>PLANIFICADO</b>	Jurídica	Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y / o reconexión con el afiliado.	<b>Jurídica/ Subdirección Comercial</b>	PLANIFICADO

100%	Noviembre de 2021		<b>PLANIFICADO</b>	Jurídica	Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y / o reconexión con el afiliado.	<b>Jurídica/ Subdirección Comercial</b>	PLANIFICADO
100%	Noviembre de 2021		<b>PLANIFICADO</b>	Jurídica	Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y / o reconexión con el afiliado.	<b>Jurídica/ Subdirección Comercial</b>	PLANIFICADO
100%	Noviembre de 2021		<b>PLANIFICADO</b>	Jurídica	Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y / o reconexión con el afiliado.	<b>Jurídica/ Subdirección Comercial</b>	PLANIFICADO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Jurídica	Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros, a fin de incluir cláusula donde se deje establecido lo requerido en el numeral 6. de la Circular 008, así mismo entregar y dejar constancia de entrega del documento protocolos de atención, al momento de suscribir los contratos, conservando la constancia requerida en la carpeta contractual para posterior verificación en visitas de la SSF.	<b>Jurídica/ Subdirección Comercial</b>	EJECUTADO

100%	continuo		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	Capacitar al personal de atención al cliente en temas que se identifiquen a partir de las PQRS que se dan a conocer en los Comités de Veeduría del servicio de atención al cliente.	<b>Talento Humano / Bienestar Social</b>	EJECUTADO
100%	N/A		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	informe Trimestral SIREVAC en los terminos establecidos en la circular 007/2019.	<b>Sistemas/ Planeación/ Atención al Cliente</b>	EJECUTADO











































































































































































































Comfandi Valle del Cauca

% Seguimiento al 7 Dic Comfamiliar Nariño	Fecha de entrega	Procesos Impactado	Acción a realizar	Responsable	Seguimiento al 07 diciembre Comfandi	% Seguimiento al 7 de diciembre Comfandi
100%	3/5/2021	Servicios / Planeación / Subsidio	Los instructivos se encuentran actualizados, pendiente aprobación de los instructivos RC-IT-0012 y RC-IT-0015.	Experiencia del cliente	EN SEGUIMIENTO	95%
100%	N/A	Servicios / Planeación / Subsidio	Los instructivos se encuentran actualizados, pendiente aprobación de los instructivos RC-IT-0012 y RC-IT-0015.	Experiencia del cliente	EN SEGUIMIENTO	95%
100%	6/30/2021	Servicios / Planeación / Subsidio	Ya contamos con protocolos de atención establecidos.	Experiencia del Cliente/ UES/ Gestión humana/ Asuntos Corporativos	EJECUTADO	100%
100%	6/30/2021	Servicios / Planeación / Subsidio	Ya contamos con protocolos de atención establecidos.	Experiencia del Cliente/ UES/ Gestión humana/ Asuntos Corporativos	EJECUTADO	100%
90%	7/30/2021	Servicios / Planeación / Subsidio	Instructivos actualizados, pendiente aprobación de los instructivo RC-IT-0015.	Experiencia del cliente	EN SEGUIMIENTO	95%
100%	31 de Marzo de 2021	Todos los Servicios	Instructivos actualizados, pendiente aprobación de los instructivo RC-IT-0015.	Experiencia del cliente	EN SEGUIMIENTO	95%

100%	31 de Marzo de 2021	Todos los Servicios	Se incluyó en los protocolos de atención y esta en ejecución Plan de trabajo para apropiación en la Caja.	Planeación / Experiencia del cliente	EJECUTADO	100%
100%	31 de Marzo de 2021 establecer	Servicios / Planeación / Subsidio/ Jurídica	Los instructivos se encuentran actualizados con respecto a lo que establece la circular 008 de 2020, pendiente aprobación de los instructivos RC-IT-0015 para oficializar documento.	Experiencia del cliente	EJECUTADO	100%
100%	31 de Marzo de 2021	Subsidio/ Planeación	Se realizó sensibilización de lineamientos y características de respuesta que ordena la Superintendencia por medio de la circular 008.	Experiencia del cliente	EJECUTADO	100%
100%	Marzo de 2021	servicios y procesos de apoyo	Se cumple con este requerimiento, se realizan desde el primer trimestre 2021.	Experiencia del cliente	EJECUTADO	100%
100%	9/30/2021	Construcción / Desarrollo Humano/ Planeación/ Subsidio/ Salud y Seguridad en el Trabajo	Se incluyeron medidas en los protocolos de atención.	Experiencia del Cliente/ Asuntos Corporativos / Planeación	EN SEGUIMIENTO	100%

70%	10/29/2021	Construcción / Publicidad / Todos los Servicios	A la fecha se ha realizado el diagnóstico a algunas sedes.. Pendiente papara 2022 culminar proceso de diagnostico y definición de plan de acción	<b>Infraestructura/Experiencia del Cliente/ Educación y cultura/Jurídico</b>	EN SEGUIMIENTO	67%
100%	5/31/2021	Sistemas / Publicidad y Comunicación	Se realizó diagnostico del portal corporativo, pendiente el resto de portales, se realizará diagnostico durante el 2022 e implementación de ajustes portal principal.	<b>Experiencia del Cliente/ Tecnología/ Marketing digital</b>	EN SEGUIMIENTO	67%
67%	Septiembre de 2021	Construcción / Publicidad / Todos los Servicios	A la fecha se ha realizado el diagnóstico a algunas sedes..	<b>Infraestructura/Experiencia del Cliente/ Educación y cultura/Jurídico</b>	EN SEGUIMIENTO	67%

100%	6/30/2021	Desarrollo Humano / Planeación / Todos los Servicios	Se incluyeron dentro de los protocolos de atención, el plan se encuentra en curso para el año 2022.	Experiencia del Cliente/ Asuntos Corporativos / Planeación	EN SEGUIMIENTO	75%
100%	5/30/2021	Todos los Servicios	Se cuenta con protocolos para todos los canales de atención.	Canales de atención Marketing digital/UES/Comunicaciones	EJECUTADO	100%
100%	31 de Marzo de 2021	Desarrollo Humano / Todos los Servicios	Se cuenta con protocolos para el canal de atención presencial.	Canales de atención Marketing digital/UES/Comunicaciones	EJECUTADO	100%
100%	5/30/2021	Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios	Se cuenta con canal telefónico debidamente identificado y divulgado.	Canales de atención Marketing digital/UES/Comunicaciones	EJECUTADO	100%
100%	3/31/2021	Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios	Se cuenta con línea gratuita nacional debidamente identificada y divulgada.	Canales de atención Marketing digital/UES/Comunicaciones	EJECUTADO	100%
100%	N/A	Subsidio / Todos los Servicios	Se cuenta con protocolos para los buzones de escucha al cliente de la caja.	Experiencia del cliente	EJECUTADO	100%
100%	N/A	Publicidad / Planeación / Todos los Servicios	Se cuenta con canales virtuales que facilitar la interacción del usuario con la caja y viceversa.	Canales de atención Marketing digital/UES/Comunicaciones	EJECUTADO	100%

100%	N/A	Subsidio / Planeación / Todos los Servicios		Canales de atención Marketing digital/UES/Comunicaciones	EJECUTADO	100%
		Planeación / Sistemas / Todos los Servicios	Se cumple con este requerimiento, Comfandi cuenta con chatbot.	Canales de atención Marketing digital/UES/Comunicaciones	EJECUTADO	100%
100%		Comunicacione s / Planeación / Todos los Servicios	La caja cuenta con redes sociales dispuestas para los usuarios (Facebook, Instagram, Twitter, Youtube).	Canales de atención Marketing digital/UES/Comunicaciones	EJECUTADO	100%
100%		Comunicacione s / Planeación / Todos los Servicios	Se cumple con este requerimiento, la caja mantiene actualizado el portal web corporativo con el fin de mantener informados a los usuarios.	Canales de atención Marketing digital/UES/Comunicaciones	EJECUTADO	100%
100%	6/30/2021	Planeación / Secretaria General / Subsidio	Se encuentra publicada la carta de derechos y deberes general, y por servicios específicos.	Experiencia del Cliente/Marketing digital/UES	EJECUTADO	100%
67%	7/30/2021	Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios	Se encuentra borrador de politica de resarcimiento en proceso de revisión, se está levantando con las diferentes UES el detalle de resarcimiento.	Experiencia del Cliente/UES/Jurídica	EN SEGUIMIENTO	67%
100%	6/30/2021	Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios	Se incluyeron en la politica de resarcimiento.	Experiencia del Cliente/UES/Jurídica	EJECUTADO	100%
67%		Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios	Se incluyeron en la politica de resarcimiento.	Experiencia del Cliente/UES/Jurídica	EJECUTADO	100%
67%		Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios	Se incluyeron en la politica de resarcimiento.	Experiencia del Cliente/UES/Jurídica	EJECUTADO	100%

67%		Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Se encuentra en proceso de aprobación de las diferentes UES.	<b>Experiencia del Cliente/UES/Jurídica</b>	EN SEGUIMIENTO	75%
67%	31 de Marzo de 2021	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Pendiente reunión con el área jurídica para definiciones de la política.	<b>Experiencia del Cliente/UES/Jurídica</b>	EN SEGUIMIENTO	75%
100%	31 de Marzo de 2021	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Pendiente reunión con el área de riesgos para definiciones de la política.	<b>Experiencia del Cliente/UES/Jurídica</b>	EN SEGUIMIENTO	75%
100%	7/30/2021	Jurídica / Promoción / Todos los Servicios	Se desarrolla clausula para contratos y se anexan protocolos y lineamientos de respuesta.	<b>Jurídico/Experiencia del Cliente</b>	EJECUTADO	100%

100%	N/A	Desarrollo Humano / Planeación / Servicios	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.	<b>Experiencia del Cliente</b>	EJECUTADO	100%
100%	N/A	Servicios y Procesos de Apoyo	Se están midiendo indicadores trimestralmente desde el 2019.	<b>Experiencia del Cliente/Planeación</b>	EJECUTADO	100%













































































































































































































Fecha de entrega	Fecha de entrega Según/Circular
Feb-22	
Feb-22	
Jun-22	
Feb-22	



Plan de trabajo diciembre 2022	12/30/2021
Septiembre 2022 - Fase Diagnostivo.	7/31/2021
Plan de trabajo diciembre 2022	12/31/2021

Plan de trabajo Octubre 2022	
	6/30/2021

Política revisada por la Dirección de Planeación - Dicimbre 2021 Implementación en todas las UES - febrero 2022	

Implementación en todas las UES - febrero 2022	
Implementación en todas las UES - febrero 2022	
Implementación en todas las UES - febrero 2022	

Pendiente por establecer	
N/A	

## ZONA SUROCCIDENTE

Informe de avance a Diciembre 2021 Circular 008 SSF



Ítem	Tema	Numeral de la Circular	Comfenalco Valle	Comfacauca
2	2. Estructura Administrativa	2.1 Estructura Administrativa: Recurso humano, material y financiero	● 100%	● 100%
		2. Estructura Administrativa: Procesos definidos y documentados	● 100%	● 100%
3	3. Protocolos de atención al ciudadano	3. 1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	● 100%	● 100%
		3.2 Protocolos de atención al ciudadano	● 100%	● 100%
		3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	● 100%	● 100%
		3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	● 100%	● 100%
		3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	● 100%	● 100%
		3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	● 100%	● 100%
		3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	● 100%	● 100%
		3.7 Informes a la alta dirección	● 100%	● 100%
		3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	● 100%	● 100%
		3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	● 100%	● 100%
		3.8.2 Accesibilidad a páginas web	● 100%	● 33%
		3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	● 94%	● 100%
		3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	● 100%	● 100%
4	4. Canales de atención	4. Canales de atención	● 100%	● 100%
		4.1 Atención Presencial	● 100%	● 100%
		4.2. Canal telefónico	● 100%	● 100%
		4.3 Línea Gratuita	● 100%	● 100%
		4.4 Buzones	● 100%	● 100%
		4.5 Canales virtuales	● 100%	● 100%
		4.5.1 Correo Electrónico	● 100%	● 100%
		4.5.2 Chat	● 100%	● 100%
		4.5.3 Redes sociales	● 100%	● 100%
		4.5.4 Portal Corporativo	● 100%	● 100%
		4.5.5. Carta de derechos y deberes	● 100%	● 100%



5	5. Política de resarcimiento	5. Política de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	● 100%	● 100%
		5.1 Buenas prácticas	● 100%	● 100%
		5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	● 100%	● 100%
		5.3 Tipos de resarcimiento	● 100%	● 100%
		5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento	● 100%	● 100%
		5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	● 100%	● 100%
		5.6 Riesgos	● 90%	● 100%
6	6. Concesiones	6. Manejo de concesiones	● 100%	● 100%
7	7. Capacitación	7. Capacitacion	● 100%	● 100%
8	8. Indicadores	8. Indicadores	● 100%	● 100%
<b>Total general</b>			● 99.5%	● 98%



Comfamiliar Nariño	Comfandi	Observaciones
● 100%	● 95%	<b>Comfandi:</b> Instructivos actualizados, pendiente aprobación de los instructivos RC-IT-0012 y RC-IT-0015.
● 100%	● 95%	<b>Comfandi:</b> Instructivos actualizados, pendiente aprobación de los instructivos RC-IT-0012 y RC-IT-0015.
● 100%	● 100%	Se cuenta con protocolos de atención.
● 100%	● 100%	Se cuenta con protocolos de atención.
● 90%	● 95%	<b>Comfandi:</b> Instructivos actualizados, pendiente aprobación de los instructivo RC-IT-0015. <b>Comfacauca:</b> Revisar y ajustar el reglamento de atención al cliente y la política de gestión de PQRS
● 100%	● 95%	<b>Comfandi:</b> Instructivos actualizados, pendiente aprobación de los instructivos RC-IT-0012 y RC-IT-0015.
● 100%	● 100%	<b>Comfenalco:</b> Se realiza curso para colaboradores en Lenguaje Claro <b>Comfandi:</b> Se incluyó en los protocolos de atención y esta en ejecución Plan de trabajo para apropiación en la Caja.
● 100%	● 100%	<b>Comfandi:</b> Instructivos actualizados, pendiente aprobación de los instructivos RC-IT-0012 y RC-IT-0015.
● 100%	● 100%	Se realizan refuerzos en gestión pertinente y oportuna de la respuesta a colaboradores
● 100%	● 100%	Se cumple con este requerimiento
● 100%	● 100%	Se incluyeron medidas en los protocolos de atención.
● 70%	● 67%	<b>Nariño:</b> Se definirá plan de trabajo 2022 para dar cumplimiento a lo requerido según la NTC 6047 <b>Comfandi:</b> Se realizó diagnostico de algunas sedes.
● 100%	● 67%	<b>Comfacauca:</b> En proceso plan actualización portal web, fecha Feb 2022 <b>Comfandi:</b> Se realizó diagnostico del portal corporativo. <b>Comfenalco:</b> Se realiza salida de nueva web corporativa desde el 6 de diciembre 2021
● 67%	● 67%	<b>Nariño:</b> Plan de trabajo para instalar en los espacios físicos de Comfamiliar Nariño la señalética requerida <b>Comfandi:</b> Se realizó diagnostico de algunas sedes . <b>Comfenalco:</b> Se realizaron recorridos por las sedes y se realizo priorización para el 2021 y
● 100%	● 75%	<b>Comfandi:</b> Se incluyeron dentro de los protocolos de atención, plan en curso 2022.
● 100%	● 100%	Se cuenta con protocolos el canales de atención.
● 100%	● 100%	Se cuenta con protocolos el canales de atención.
● 100%	● 100%	Se cuenta con protocolos el canales de atención.
● 100%	● 100%	Se cuenta con protocolos el canales de atención.
● 100%	● 100%	Se cuenta con protocolos el canales de atención.
● 100%	● 100%	Se cuenta con protocolos el canales de atención.
● 100%	● 100%	Se cuenta con protocolos el canales de atención.
	● 100%	<b>Nariño:</b> No reporta en el informe
● 100%	● 100%	Se cuenta con protocolos el canales de atención.
● 100%	● 100%	Se cuenta con protocolos el canales de atención.
● 100%	● 100%	Se cuenta con protocolos el canales de atención.

● 67%	● 67%	<p><b>Nariño:</b> Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento</p> <p><b>Comfandi:</b> Se encuentra borrador de política de resarcimiento en proceso de revisión, se está levantando con las diferentes UES el detalle de resarcimiento.</p>
● 100%	● 100%	Se cuenta con aplicación de buenas prácticas
● 67%	● 100%	<p><b>Nariño:</b> Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento</p>
● 67%	● 100%	<p><b>Nariño:</b> Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento</p>
● 67%	● 75%	<p><b>Nariño:</b> Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento</p> <p><b>Comfandi:</b> En proceso de aprobación de las diferentes UES.</p>
● 67%	● 75%	<p><b>Comfandi:</b> Pendiente reunión con el área jurídica para definiciones de la política.</p>
● 100%	● 75%	<p><b>Comfenalco:</b> En revisión Riesgos, línea de acción (Compensar - resarcir - Reparar) vs política de resarcimiento por parte de Jurídico</p> <p><b>Comfandi:</b> Pendiente reunión con el área de riesgos para definiciones de la política.</p>
● 100%	● 100%	<p><b>Comfenalco:</b> La revisoría fiscal incluye actividad de validación cláusulas en contratos en su plan de trabajo</p> <p><b>Comfandi:</b> Se desarrolla cláusula para contratos y se anexan protocolos y lineamientos de respuesta.</p>
● 100%	● 100%	<p><b>Comfenalco:</b> 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.</p> <p><b>Comfandi:</b> 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.</p>
● 100%	● 100%	Se miden indicadores trimestralmente
● 93%	● 93%	

Norma

N.

2

3

4

5

6

7

8

**Total genera**

(Todas)

## Numeral de la Circular

2.1 Estructura Administrativa

2.Estructura Administrativa

3. 1 Definiciones Protocolos de Atencion al Ciudadano

3.2 Protocolos de atencion al ciudadano

3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF

3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta

3.4 Lenguaje Claro e Incluyente

3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios

3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia

3.7 Informes a la alta direccion

3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos

3.8.2 Accesibilidad a páginas web

3.8.3 Accesibilidad de las pesonas al medio fisico. Simbolo grafico

3.8.4 Aspectos para la atencion de la comunidad LGTBI

4. Canales de atencion

4.1 Atencion Presencial

4.2. Canal telefónico

4.3 Linea Gratuita

4.4 Buzones

4.5 Canales virtuales

4.5.1 Correo Electronico

4.5.2 Chat

4.5.3 Redes sociales

4.5.4 Portal Corporativo

4.5.5. Carta de derechos y deberes

5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado

5.1 Buenas prácticas

5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento

5.3 Tipos de resarcimiento

5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento

5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito

5.6 Riesgos

6. Manejo de consesiones

7. Capacitacion

8. Indicadores

Promedio de % Seguimiento 6 Dic Comfenalco Valle	Promedio de % Seguimiento 3 Dic Comfauca	Promedio de % Seguimiento al 7 Dic Comfamiliar Nariño	Promedio de % Seguimiento al 7 de diciembre Comfandi
100%	100%	100%	95%
100%	100%	100%	95%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	90%	95%
100%	100%	100%	95%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	70%	67%
100%	33%	100%	67%
94%	100%	67%	67%
100%	100%	100%	75%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	67%	67%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	67%	100%
100%	100%	67%	100%
100%	100%	67%	75%
100%	100%	67%	75%
90%	100%	100%	75%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
<b>99.6%</b>	<b>98.1%</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>