



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación



INFORME COMTAC 2021


**CONSOLIDADO CCF
ZONA BOGOTÁ –
CUNDINAMARCA - BOYACÁ**

Febrero 2021



Cumplimiento de la Circular 008 de 2020 a enero 2021







Zona Bogotá, Cundinamarca y Boyacá

Ítem	Tema	Subtema	Criterios	% Avance						Observaciones	
											
1	Antecedentes			100%	100%	100%	100%	100%	100%		
2	Estructura Administrativa	Procesos de atención y voz de cliente		100%	100%	100%	100%	100%	50%	*Comcaja: en construcción de acuerdo con los requerimientos de la población en los departamentos de cobertura.	
		Disposición de recursos para la atención al cliente		100%	100%	100%	100%	100%	100%		
3	Protocolos de atención al ciudadano	3.1. Definiciones		100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		3.2. Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano		100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		3.3. Procedimiento interno	Política de gestión de PQRSF		100%	100%	100%	100%	100%	50%	*Comcaja: se encuentra en actualización de la política de gestión de PQRSF.
			3.3.1. Características de la respuesta		100%	100%	80%	100%	100%	100%	*Cafam está realizando refuerzo sobre el cumplimiento de la norma NTC GTC_185.
		3.4. Lenguaje claro e incluyente		100%	100%	90%	100%	100%	100%	*Cafam está divulgando las plantillas modelo para dar respuesta.	
		3.5. Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores afiliados y usuarios		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		3.6. Términos de respuesta a los requerimientos de la superintendencia		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		3.7. Informes a la alta dirección		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

*El valor informado corresponde al porcentaje de implementación, no a resultados de indicadores o métricas

Cumplimiento de la Circular 008 de 2020 a enero 2021







Zona Bogotá, Cundinamarca y Boyacá

Ítem	Tema	Subtema	Criterios	% Avance						Observaciones
				 Colsubsidio	 Compensar	 Cafam	 Comfacundi	 Comcaja	 Comcujar	
3	Protocolos de atención al ciudadano	3.8. Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	Guía o curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad	100%	100%	90%	60%	100%	80%	*Cafam está desarrollando la capacitación "Atención Personas con Discapacidad". *Comfacundi se encuentra en construcción el protocolo de servicio para personas en condición de discapacidad. *Comcaja: En construcción de acuerdo con los requerimientos de la población en los departamentos de cobertura.
			3.8.1. Accesibilidad en espacios físicos	88%	85%	80%	100%	100%	80%	*Colsubsidio: En las sedes donde no se garantiza el acceso físico, se baja el servicio. *Compensar: Las sedes mas importantes de mayor tráfico ya lo tienen implementado. *Cafam: Plan de trabajo en asocio con UES y áreas transversales de Apoyo. *Comcaja: En evaluación la posibilidad de traslado de la sede Vaupés.
			3.8.2. Accesibilidad a páginas web	20%	50%	80%	30%	100%	70%	*Colsubsidio, Compensar, Cafam, Comfacundi y Comcaja: Se estableció un plan de trabajo para que la pagina web pueda ser accesible a población con discapacidades.
			3.8.3. Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	20%	0%	80%	30%	95%	70%	*Colsubsidio, Compensar, Cafam, Comfacundi y Comcaja: En definición de plan de trabajo para implementar la señalización gráfica.
			3.8.4. Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	80%	85%	100%	30%	100%	70%	*Colsubsidio, Compensar, Comfacundi y Comcaja: En definición de lineamientos para la atención de la comunidad LGTBI

*El valor informado corresponde al porcentaje de implementación, no a resultados de indicadores o métricas

Cumplimiento de la Circular 008 de 2020 a enero 2021







Zona Bogotá, Cundinamarca y Boyacá

Ítem	Tema	Subtema	Criterios	% Avance						Observaciones	
											
4	Canales de atención		Disponer de canales de atención para la recepción de PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica	100%	100%	80%	100%	100%	100%	*Cafam adelanta un plan para habilitar la radicación de PQRSF en todos los canales.	
			Protocolos de atención	100%	100%	50%	100%	100%	100%	*Cafam adelanta un plan para actualizar los protocolos de servicio en la Corporación.	
			Directrices en canales de atención	100%	100%	80%	100%	100%	100%	*Cafam cuenta con la "Política Gestión del Servicio Cafam".	
			4.1. Atención presencial	100%	100%	80%	100%	100%	100%	*Cafam adelanta un plan a mediano plazo para que todo punto de atención en Cafam cuente con personal para tramitar los PQRSF.	
			4.2. Canal Telefónico	100%	100%	40%	100%	100%	100%	*Cafam adelantará un plan a para que en todas sus opciones de la línea integral se encuentre PQR.	
			4.3. Línea gratuita	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
			4.4. Buzones	97%	100%	95%	100%	95%	100%	*Colsubsidio, Cafam y Comfaboy: Reemplazo de buzones en mal estado e implementación en sedes nuevas.	
			4.5. Canales virtuales	4.5.1. Correo electrónico para PQRSF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
				4.5.2. Chat informativo y atención de PQRSF	50%	100%	80%	100%	100%	70%	*Colsubsidio: cuenta con chat en algunos de los servicios, proyecto a mediano plazo para implementar el chat corporativo. *Cafam: adelanta un proyecto a mediano plazo de automatización dónde integrará el Chat con los PQRS. *Comcaja: en modificación de la página web, por lo que se vinculará un botón de chat para atención de PQRSF.
				4.5.3. Redes sociales como canal de recepción de PQRSF	100%	100%	100%	100%	95%	100%	*Comfaboy: se pretende fortalecer estas redes.
				4.5.4. Portal corporativo informando línea de atención (gratuita nacional y local) y con la opción de radicar PQRSF	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
4.5.5. Carta de derechos y deberes	100%	100%		100%	100%	100%	100%				

*El valor informado corresponde al porcentaje de implementación, no a resultados de indicadores o métricas

Cumplimiento de la Circular 008 de 2020 a enero 2021

Zona Bogotá, Cundinamarca y Boyacá

Ítem	Tema	Subtema	Criterios	% Avance						Observaciones
				 Colsubsidio	 Compensa	 Cafam	 Comfacundi	 Comfaboy	 Comcaja	
5	Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Definición de política de resarcimiento	80%	100%	70%	100%	100%	80%	*Colsubsidio: en proceso de implementación según las nuevas definiciones. *Cafam: se actualizará la Política "Gestión del Servicio Cafam" en el 2021 dónde se incluirá un numeral de compensación (resarcimiento).	
6	Manejo de concesiones	Cláusula de servicio en contratos de concesión y/o arrendamiento	32%	80%	80%	100%	NA	100%	*Colsubsidio, Compensar y Cafam: plan de trabajo de actualización de cláusula de servicio al cliente.	
		Plan de trabajo del Revisor Fiscal para revisión de cláusula de servicio en contratos de concesiones y/o arrendamiento	50%	0%	100%	100%	NA	100%	*Colsubsidio y Compensar: En elaboración el plan de trabajo del Revisor Fiscal.	
		Protocolos de atención en concesiones y/o arrendamiento	32%	80%		100%	NA	90%	*Colsubsidio y Compensar: en actualización de protocolos a los concesionarios. *Cafam: en los contratos de concesiones se incluye cláusula de servicio y atención, pero los protocolos de cada marca son propios.	
7	Capacitación	Capacitación y actualización de temas de manera permanente	100%	100%	80%	100%	95%	85%	*Cafam, Comfaboy y Comcaja: en desarrollo el programa de capacitación.	
		Aplicación de encuestas de satisfacción y planes de capacitación al personal según los resultados	100%	100%	80%	100%	100%	100%	*Cafam: diseña un plan anual de acuerdo a los resultados de los PQRS y las necesidades de las Unidades Estratégicas de Servicio.	
8	Indicadores	Satisfacción	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		Oportunidad	100%	100%	100%	100%	100%	100%		

*El valor informado corresponde al porcentaje de implementación, no a resultados de indicadores o métricas

GRACIAS

