



Cofrem

Informe zona Orinoquía

Febrero de 2021

Ana J. Carreño Pérez- Coordinadora de Servicio al Cliente

VIGILADO SuperSubsidio

TEMAS	COMFAPUTUMAYO	COMFACA	CAFAMAZ	COFREM	COMFACASANARE
1. Procesos definidos	91%	98%	99%	95%	96%
2. Tiempos de respuesta	100%	100%	80%	100%	100%
3. Línea gratuita 018000	100%	100%	100%	100%	100%
4. Carta de deberes y derechos	100%	100%	100%	100%	100%
5. Manejo de concesiones	NA	NA	NA	NA	NA
6. Buzones de sugerencias	100%	100%	100%	100%	100%
7. Resarcimiento	100%	100%	100%	100%	50%
8. Capacitación	80%	100%	90%	95%	100%
9. Informes periódicos	100%	100%	100%	100%	90%
10. Indicadores	100%	100%	100%	95%	100%
TOTALES	95%	100%	97%	98%	93%



95%



100%



97%



98%



95%

↑ 3% respecto a la medición anterior.
Protocolos - Ley 1306 de 2009 Mediante proceso SC-C-01 se adoptaron protocolos, este sustentando en el procedimiento SC-P-04 falta actividades de Socialización para complementar su implementación.
Se está avanzando en el diseño de la política de Servicio al Cliente.

↑ Actualización procedimiento de PQRSF, instalación buzón electrónico de la SSF, curso virtual del SSF

- ❑ **Comfaputumayo:** Se están realizando los procesos de elaboración documental y se están desarrollando las acciones encaminadas a la asignación financiera con miras a dar cumplimiento a la Circular Externa 0008 de 2020, se tienen avances importantes en gran parte pero estos están en mejora continua y por tanto es conveniente seguirlos desarrollando, se dará cumplimiento a las fecha estipuladas por la SSF.
- ❑ **Cafamaz:** Revisión y plan de trabajo
- ❑ **Comfaca:** Revisión y plan de trabajo
- ❑ **Comfacasanare:** El informe a la dirección del IV trimestre según la circular, están diseñando el plan de trabajo
- ❑ **Cofrem:** Se creó matriz con cada uno de los ítems, relacionando el estado de cumplimiento, los responsables y la fecha proyectada.

- Socialización de las actas y temas tratados en el COMTAC
- Aclaración de dudas a través de correo o WhatsApp
- Informes de cumplimiento circular 004
- Informes y experiencias con los grupos focales

Gracias!