

RESUMEN 2019-2020

ZONA SUROCCIDENTE



ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- ▶ Socialización y seguimiento Circular 004 de 2016.
- ▶ Encuentro Zona Suroccidente en COMFACAUCA-C.R. Pisojé: Acta #1, anexo técnico circular 07/2019 e informe PQRS.
- ▶ Impacto Emergencia Económica, Sanitaria y Ambiental COVID 19.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- ▶ Socialización virtual acta # 1 de 2020: Reglamento comité, informe grupos focales y proyecto circulares
- ▶ Socialización virtual acta # 2 de 2020: Modificación reglamento COMTAC, caja de herramientas, cartilla (participación ciudadana)
- ▶ Modificación circular 004/2016 por circular 008/2020

Avance Circular N° 4

Comfacauca	96%	 comfacauca al servicio del trabajador y su familia
Comfandi	94%	 Comfandi <i>Tu mano amiga</i>
Comfenalco Valle	100%	Comfenalco Valle  delagente <small>www.comfenalcovalle.gov.co</small>
Comfamiliar Nariño	94%	 COMFAMILIAR N·A·R·I·Ñ·O Una Sola Familia

Comfacauca 96%

1. Pendiente elaborar e implementar reglamento PQRS

Comfandi 94%

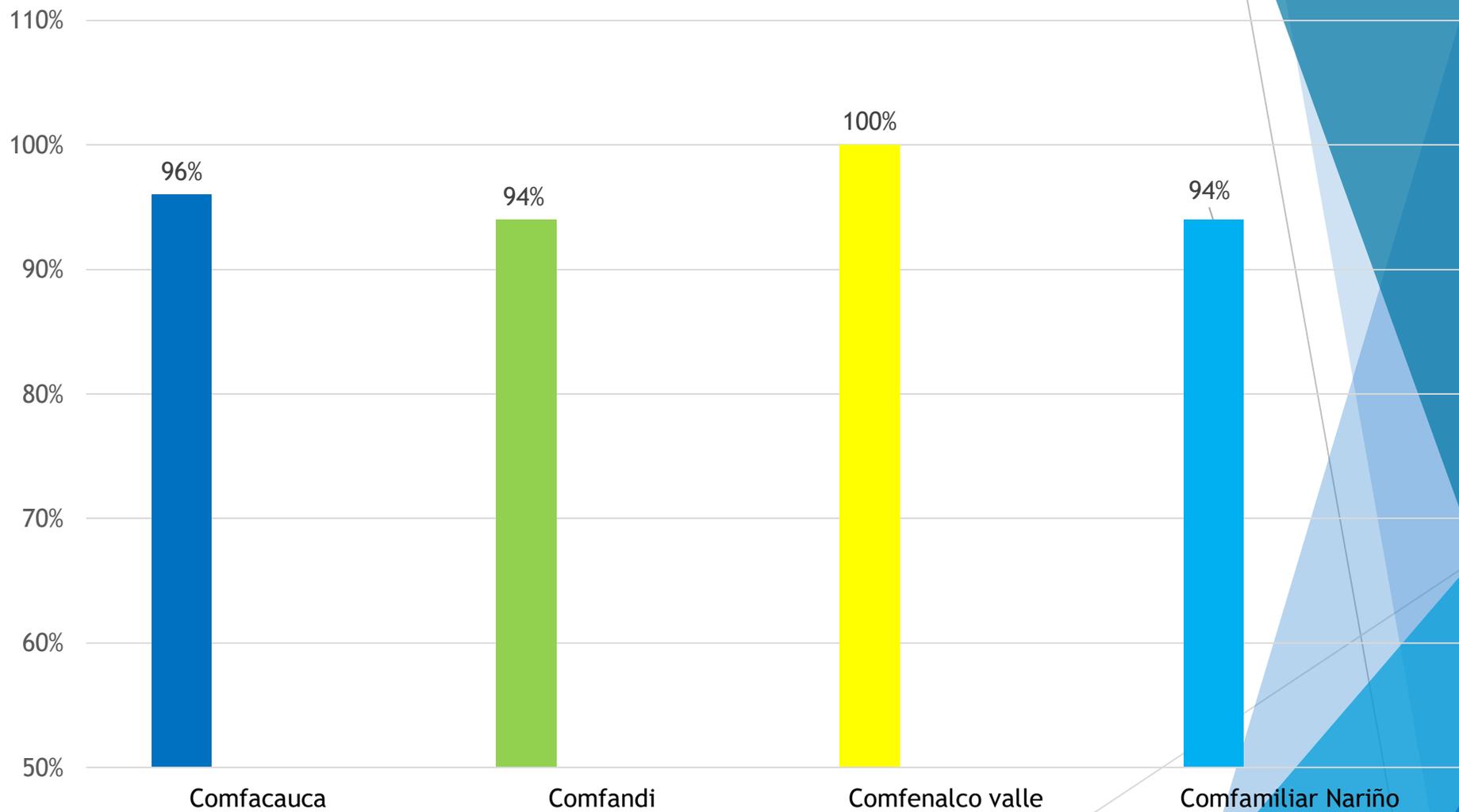
1. Implementación de protocolos de atención personas en situación de discapacidad
2. Política de resarcimiento en proceso

Comfenalco Valle 100 %

Comfamiliar Nariño 94%

1. Implementación de protocolos de atención personas en situación de discapacidad
2. Política de resarcimiento en revisión

GRAFICA PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO



Circular 004 - Directrices en Materia de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar



1. Procesos claramente definidos :

- Protocolos - ley 1306 de 2009 Protección a personas con discapacidad mental.
Manual de Atención Incluyente / Guía del lenguaje claro.
- Política de accesibilidad para personas con limitación cognitiva, sensorial y/o de Movilidad.

7. Incumplimiento del compromiso al ciudadano:

- Resarcimiento

Circular 004 - Directrices en Materia de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar



1. Procesos claramente definidos :

- Reglamento interno para tramite y respuesta de PQRS.

Circular 004 - Directrices en Materia de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar



1. Procesos claramente definidos :

- Protocolos - ley 1306 de 2009 Protección a personas con discapacidad mental.
Manual de Atención Incluyente / Guía del lenguaje claro.

7. incumplimiento del compromiso al ciudadano:

- Resarcimiento

Circular 004 - Directrices en Materia de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar

**100 %
cumplimiento total**



PRIORIDAD ENTREGABLES CIRCULAR 008/2020

TEMA PRINCIPAL	SUBTEMA	DESCRIPCIÓN	FECHA LÍMITE 2021
3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3.8.2. ACCESIBILIDAD A PÁGINAS WEB	La accesibilidad web, posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad. buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad	31/07
	3.8.3. ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SÍMBOLO GRAFICO	La norma NTC 4139 complementada por la NTC 4142, establece la forma, colores y proporciones del símbolo gráfico, reconocido internacionalmente, que se usa para informar que el espacio urbano, utilizable para todas las personas con discapacidad.	1/12
4. CANALES DE ATENCIÓN	4. CANALES DE ATENCIÓN	Para todos los canales de atención, las CCF deben tener protocolos de atención y enviar a la Oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.	30/06
	4.5.5. CARTA DE DEBERES Y DERECHOS	Las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.	30/06



Representante Zona Suroccidente
2019 – 2020.



*Lo que vuelve hermosa
nuestra vida, son
las personas
que forman parte de ella.*

¡Gracias!

CARMEN STELLA MORA CEPEDA
Profesional Atención al Cliente