

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**ACTA COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN  
E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO  
23 – 24 DE MAYO DE 2024**

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

FECHA:	23 de Mayo de 2024	CLASE	Ordinaria
HORA:	08:00 a.m. a 4:00 p.m.	MODALIDAD	Presencial
OFICINA RESPONSABLE:	Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar.		

**ORDEN DEL DÍA JUEVES 23 DE MAYO**  
**8:00 A.M. – 4:00 P.M.**

1. Apertura de Bienvenida Dra. Nelly Esperanza Garnica, Jefe de la Oficina de Protección al Usuario.
2. Verificación del quorum.
3. Informe carta derechos y deberes.
4. Informe Accesibilidad y visita a empresas.
5. Informe Circular medición de Voz del Afiliado.
6. Informe de Indicadores
  - Circular 002 del 2023
  - Gestión PQRSF
7. Informe poblacional discapacidad afiliados y beneficiarios

**ORDEN DEL DÍA VIERNES 24 DE MAYO**  
**8:00 A.M. – 4:00 P.M.**

1. Conferencia: Pensionados por Fidelización y Tarifas
2. Actividad Población con Discapacidad Visual
3. Como lo hace: Comfamiliar Risaralda
4. Informes de zona. Resultado de la Caja de Compensación Familiar
5. Conozcamos a la Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca Comfacundi

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

Conclusiones y cierre a cargo de Luz Martha Rojas Profesional especializada Oficina de Protección al Usuario.

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

**DÍA JUEVES 23 DE MAYO**

### 1. APERTURA DE BIENVENIDA DRA. NELLY ESPERANZA GARNICA, JEFE DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO.

La Oficina de Protección al Usuario, dio la bienvenida a los participantes del **Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano – COMTAC**, indicando que se cuenta con nuevos integrantes del Comtac, dado que hubo algunos cambios al interior de las Cajas de Compensación, es así como Jackeline Vera de Cofrem se pensionó y en su reemplazo se encuentra Camilo Andrés Turriago y en Comfaoriente Davi Leonardo Julio Puerto fue trasladado a rector del Colegio y en su reemplazo entra Germán Orlando Ramirez.

De otra parte, la Jefe de la Oficina de Protección al Usuario, Doctora. Nelly Esperanza Garnica da la bienvenida a los integrantes del Comité Técnico.

### 2. VERIFICACIÓN DEL QUORUM

Se procedió a verificar el quórum, encontrándose presentes los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar y los representantes de zona del Comité vigencia 2023 -2024, así:

<b>SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR - OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO</b>
Nelly Esperanza Garnica
Luz Martha Rojas Moscoso
Dennys Lorena Espejo Izquierdo
Humberto Serrato Valbuena
Oscar Saúl Cortés Cristancho
Cindy Johana Castro

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

<b>COMTAC 2023- 2024</b>	
<b>REPRESENTANTE DE ZONA</b>	<b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR</b>
Laura Solano Roa	Caja de Compensación Familiar CAFAM
Manuel de los Ríos Gutiérrez	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO
Paula Andrea Pardo Soto	Caja de Compensación Familiar del Huila – COMFAMILIAR HUILA
Davi Leonardo Julio Puerto	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE
Germán Orlando Ramírez	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE
Luz Ángela Garzón Orjuela	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR
Santiago Echeverry Morales	Caja de Compensación Familiar de Risaralda-COMFAMILIAR RISARALDA
Camilo Andrés Turriago Jiménez	Caja de Compensación Familiar COFREM
Sandra Naranjo Ariza	Caja de Compensación Familiar COFREM
Natalia Ortiz Largo	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE
Gustavo Doncel Giraldo	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI - (Acompañamiento)

### 3. INFORME CARTA DERECHOS Y DEBERES.

La Oficina de Protección al Usuario enfatizó la importancia de garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad y evitar estereotipos en la representación visual, sugiriendo usar modelos que reflejen la diversidad local. Se presentó un video ilustrativo y se destacó la necesidad de incluir enlaces de descarga para todas las Cartas de Derechos y Deberes. Además, se mencionó que a cada caja de compensación se le envió un PDM (Plan de Mejoramiento) para ser diligenciado completamente. Se mostró también el video de Conbarranquilla a manera de referencia y la carta de la caja de compensación del Putumayo fue elogiada como un ejemplo positivo.

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

# CARTAS DERECHOS Y DEBERES

2024

@Supersubsidio      [www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co) FO-COP-006 vr-1 

 **DIAGNÓSTICO** 

1. Solo una de las 42 cajas de compensación presenta video como Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos.
2. Los términos para contestación de las PQRS los establece la ley, la CCF no puede tener terminos distintos a los legales.
3. Se generan modificaciones a las cartas, pese a indicar que no tiene cambios, lo que generó que no cumpla con los requisitos mínimos.
4. No permite descargar en PDF ó presenta dificultad en el proceso.



@Supersubsidio      [www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co) FO-COP-006 vr-1 

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



**DIAGNÓSTICO**



5. Definición de **Argot** "...es la variedad lingüística específica utilizada por un grupo de personas que comparten unas características comunes por su categoría social, profesión, procedencia, aficiones, etc..." RAE.

(Vos, sumercé, seño).



Definición de **Jerga** "...vocabulario especial de una profesión u oficio, cuando implica a la vez baja cultura..."

(litis, L.S.C)




@Supersubsidio 

[www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co)

FO-COP-006 vr-1 



**DIAGNÓSTICO**



6. Presentan algunos:

**Estereotipos:** Imagen o idea aceptada comúnmente por un grupo o sociedad con carácter inmutable.





Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

@Supersubsidio 

[www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co)

FO-COP-006 vr-1 

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



**DIAGNÓSTICO**



6. Presentan algunos:

**Iconos y Pictogramas:** Signo de la escritura de figuras o símbolos.




@Supersubsidio 

www.supersubsidio.gov.co

FO-COP-006 vr-1 



**DIAGNÓSTICO**



6. Presentan algunos:

**Inclusión:** Personas con discapacidad (sordos, ciegos, movilidad restringida), LGTBIQ+, Población NARP, etc.

<https://www.instagram.com/reel/C5waCgTOYIu/?igsh=M3NyeDAwanJxOHp1>





@Supersubsidio 

www.supersubsidio.gov.co

FO-COP-006 vr-1 

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



**CASUISTICA**



**1. Accesible.**

✔ Putumayo

✘ Comfiar (Atención Virtual)

✘ ComfaOriente (Guines somos - PQRSF)



**2. Lenguaje Claro.**

✔ CCF

✘ COMFENALCO SANTADER (der 5)

**3. Ladrilludas**  
Cajasan  
Comfandi

**4. ZOOM, Interlineado, Palabras resaltadas, Descarga, Terminología**

@Supersubsidio 

www.supersubsidio.gov.co

FO-COP-006 vr-1 



**CASUISTICA**



**5. Términos inapropiados para la población con discapacidad**

Expresión incorrecta	Expresión correcta	Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado(a)	Persona con discapacidad	Inválido(a)/Minusválido (a)	Persona con discapacidad física
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita	Tullido (a)	
Deforme	Persona con discapacidad congénita	Lisiado (a)	
Enano (a)	Persona de talla baja	Paralítico (a)	
	Persona con Acondroplasia	Confinado(a) a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
(el/la) Ciego(a)	Persona ciega	Mutilado (a)	Persona con amputación
	Persona con discapacidad visual	Cojo (a)	Persona con movilidad reducida
Semividente	Persona con baja visión	Retardado(a) mental - Enfermo(a) mental	Persona con discapacidad intelectual
(el/la) Sordo(a)	Persona sorda	Bobo(a), Tonto(a), Mongólico (a)	Persona con neurosis
Mudo(a)	Persona que no habla en lengua oral	Neurótico(a)	Persona con esquizofrenia
Sordomudo (a)	Persona con discapacidad auditiva	Esquizofrénico (a)	Persona con epilepsia
Hipoacúsico(a)	Con limitación auditiva	Epiléptico (a)	Persona que experimentó o que tiene...
	Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.	Víctima de...	Persona en situación de...
		Aquejado por...	Persona que tiene...
		Padece...	
		Sufre de ...	

@Supersubsidio 

www.supersubsidio.gov.co

FO-COP-006 vr-1 



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

 **CASUISTICA** 

6. Para destacar:

Incluyente- población: [Putumayo](#)

Iconos: [Risaralda](#)

Visualmente: [Huila](#) – Con estereotipo



Incluyente Lengua de señas [Combarranquilla](#)

La mejor carta


7. Video Combarranquilla:

[Combarranquilla](#)







@Supersubsidio      [www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co) FO-COP-006 vr-1 

 **¿QUE DEBO TENER ENCUESTA?** 

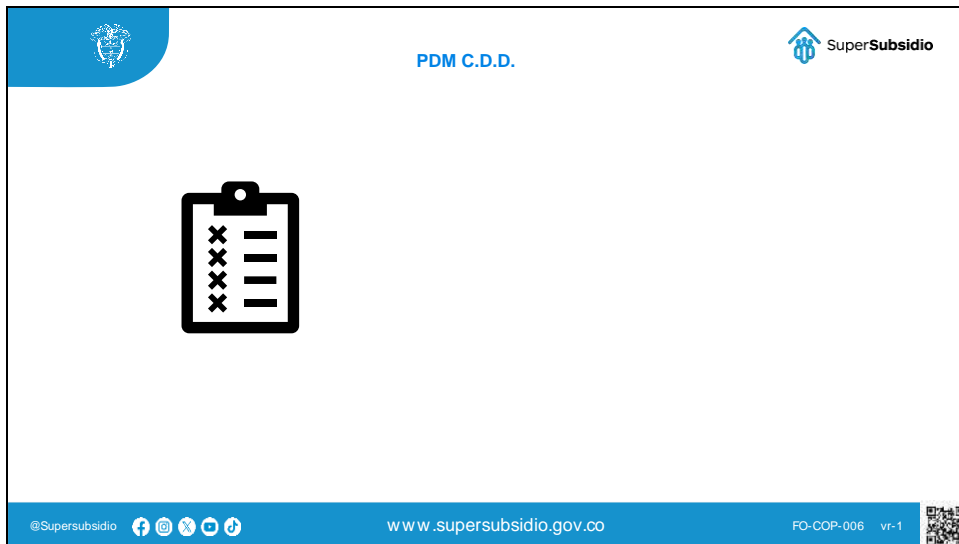
- Es la oportunidad de la Caja para mostrar la región
- Es la oportunidad de la Caja para incentivar el turismo a la zona
- Las Cartas deben enorgullecer a sus habitantes
- Es la posibilidad que tiene la Caja para tener una pieza publicitaria permanente
- Incluyentes
- Accesible
- No estereotipos
- Debe incluir requerimientos mínimos señalados en la Circular Única
- Traducciones a lenguas nativas de la zona de la CCF



[Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia CC-BY](#)

@Supersubsidio      [www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co) FO-COP-006 vr-1 

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



### 3. INFORME ACCESIBILIDAD Y VISITA A EMPRESAS.

La Oficina de Protección al Usuario informa que, dentro las funciones de que le ha asignado la norma de inspección, vigilancia y control, desde el año anterior, se vienen realizando visitas a las Cajas de Compensación con el fin de validar el cumplimiento de la circular única, en cuanto a accesibilidad se refiere. Estas visitas se están coordinando con la capacitación que se está dando a los trabajadores de las empresas afiliadas a la respectiva Corporación.

La regulación de accesibilidad, norma NTC 6047, es muy extensa, consta de 49 secciones y ocho grades numerales por lo que se esta priorizando el cumplimiento de la norma en los espacios de atención al público, la altura de los escritorios, los espacios para colocar las sillas de ruedas, la altura de los buzones, el ancho de las puertas, y el todo el componente de baños accesibles.

De la visita se remite el informe, que incluye estudio fotográfico para que las cajas de compensación presenten el plan de mejoramiento.

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

Se proyectó un ejemplo de un plan de trabajo, haciendo énfasis en el buen planteamiento de la causa raíz y en la definición de los responsables. También se recomendó que los soportes se envíen utilizando un metro para que las medidas sean claras. Hasta la fecha, se han realizado dieciséis visitas a cajas de compensación, todas las cuales han tenido un plan de mejoramiento.



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

 **Visitas a empresas educación informal** 

**Tolima y Cundinamarca**  
La actividad de educación informal en los departamentos de Cundinamarca y Tolima, fue un total de **406** trabajadores, que pertenecen a las categorías **A y B**, afiliados a la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima y la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio.



**Quindío**  
La población a la cual se le brindó la educación Informal en el departamento Quindío, fue un total de **816** trabajadores, que pertenecen a las categorías **A y B**, afiliados a la Caja de Compensación Familiar del Quindío.



@Supersubsidio  [www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co) FO-COP-006 vr-1 

 **Centros recreativos y vacacionales Melgar y Girardot** 

En el Centro vacacional Cafam Melgar se atendieron **354** trabajadores, afiliados a las cajas de compensación familiar Cafam, Colsubsidio y Comfenalco Tolima, así como trabajadores independientes.

En el Centro Recreacional Lagosol Compensar se atendieron **205** trabajadores, afiliados a las Cajas de Compensación Familiar Compensar y Colsubsidio

En el Centro Recreacional Piscilago Colsubsidio se atendieron **311** trabajadores afiliados a las Cajas de Compensación Familiar, entre ellas compensar, Cafam, Comfenalco Tolima, Comfatolima, Cofrem, Cafasur, Comfandi, Comfenalco Valle Delagente y Comfamiliar Huila.



@Supersubsidio  [www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co) FO-COP-006 vr-1 

#### 4. INFORME CIRCULAR MEDICIÓN DE VOZ DEL AFILIADO

La Oficina de Protección al Usuario informa que todo el equipo de trabajo que revisa la medición de voz, está atento para resolver las inquietudes que se presenten con la metodología, sin embargo, las cajas de compensación no se acercan a pedir apoyo. Se

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

discutieron inconvenientes en el listado de necesidades respecto a los resultados de las encuestas, y adicional indican que para los planes de trabajo no están enviando los soportes completos. Además, en la zona del eje cafetero, Comachoco mencionó que envió el informe del tercer cuatrimestre, pero la superintendencia no lo ha recibido.



**Medición de voz del afiliado y/o Ciudadano**

**2er Cuatrimestre 2023**

**SUBSIDIO**

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	98,93%	99,09%	99,38%	99,43%	99,21%	<b>88,47%</b>
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	81,00%	82,00%	85,00%	86,00%	83,50%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	81,00%	82,00%	85,00%	86,00%	83,50%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	97,00%	96,00%	96,00%	97,00%	96,50%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	53,00%	95,00%	90,00%	99,00%	84,25%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	82,00%	83,00%	81,00%	83,00%	82,25%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	75,00%	78,00%	82,00%	82,00%	79,25%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	90,00%	87,00%	96,00%	94,00%	91,75%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	83,00%	86,00%	81,00%	86,00%	84,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	94,00%	95,00%	96,00%	98,00%	95,75%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	93,00%	94,00%	91,00%	95,00%	93,25%	

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
CUNDINAMARCA Y BO	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	81,00%	81,00%	99,00%	99,00%	90,00%	86,55%
CUNDINAMARCA Y BO	Caja de Compensación Familiar CAFAM	84,60%	88,10%	89,80%	86,20%	87,18%	
CUNDINAMARCA Y BO	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	88,00%	90,00%	86,00%	90,00%	88,50%	
CUNDINAMARCA Y BO	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	84,00%	83,00%	86,00%	86,00%	84,75%	
CUNDINAMARCA Y BO	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	91,00%	91,00%	89,00%	90,00%	90,25%	
CUNDINAMARCA Y BO	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	87,60%	73,60%	67,10%	86,30%	78,65%	

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	93,00%	79,00%	81,00%	84,00%	84,25%	90,08%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	91,00%	91,00%	93,00%	91,00%	91,50%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	83,00%	97,00%	91,00%	89,00%	90,00%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco	96,00%	97,00%	97,00%	95,00%	96,25%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	93,00%	95,00%	95,00%	94,00%	94,25%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Risaralda - COMFAMILIAR RISARALDA	80,00%	86,00%	86,00%	85,00%	84,25%	

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	100,00%	97,00%	100,00%	96,00%	98,25%	95,43%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	92,00%	97,00%	98,00%	98,00%	96,25%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	93,00%	90,06%	93,66%	96,00%	93,18%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	98,00%	95,00%	76,00%	98,00%	91,75%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	98,83%	98,67%	88,40%	96,62%	95,63%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	97,00%	98,00%	97,00%	98,00%	97,50%	

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	92,00%	93,00%	95,00%	95,00%	93,75%	93,31%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	91,00%	94,00%	94,00%	95,00%	93,50%	
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	92,0%	95,0%	96,8%	96,4%	95,05%	
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	87,17%	89,12%	91,99%	86,07%	88,59%	
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	94,48%	94,82%	95,61%	97,80%	95,68%	



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	94,00%	95,00%	97,00%	95,00%	95,25%	90,88%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño - COMFAMILIAR NARIÑO	79,00%	96,00%	90,00%	96,00%	90,25%	
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	84,00%	85,00%	92,00%	86,00%	86,75%	
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	94,00%	90,00%	90,00%	91,00%	91,25%	

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	92,00%	92,00%	92,00%	94,00%	92,50%	93,94%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	94,00%	94,00%	95,00%	95,00%	94,50%	
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	91,00%	91,00%	93,00%	90,00%	91,25%	
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	96,00%	98,00%	97,00%	99,00%	97,50%	

CREDITO

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	99,24%	99,82%	98,91%	99,86%	99,46%	92,56%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	97,00%	97,00%	97,00%	98,00%	97,25%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	97,00%	97,00%	97,00%	98,00%	97,25%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	97,00%	98,00%	97,00%	98,00%	97,50%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	52,00%	98,00%	90,00%	98,00%	84,50%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	60,00%	71,00%	76,00%	74,00%	70,25%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	97,00%	98,00%	98,00%	99,00%	98,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	83,00%	87,00%	98,00%	90,00%	89,50%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	90,00%	90,00%	89,00%	88,00%	89,25%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	94,00%	93,00%	98,00%	96,00%	95,25%	

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
CUNDINAMAR	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	98,00%	89,00%	99,00%	96,00%	95,50%	90,10%
CUNDINAMAR	Caja de Compensación Familiar CAFAM	82,90%	88,10%	80,00%	84,80%	83,95%	
CUNDINAMAR	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	91,00%	92,00%	87,00%	93,00%	90,75%	
CUNDINAMAR	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	93,00%	95,00%	83,00%	98,00%	92,25%	
CUNDINAMAR	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	90,00%	95,00%	92,00%	95,00%	93,00%	
CUNDINAMAR	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	64,70%	99,00%	81,00%	96,00%	85,18%	

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	89,00%	93,00%	93,00%	97,00%	93,00%	<b>93,54%</b>
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	88,00%	89,00%	89,00%	91,00%	89,25%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	99,00%	98,00%	89,00%	98,00%	96,00%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco	98,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	94,00%	95,00%	95,00%	95,00%	94,75%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Risaralda-COMFAMILIAR RISARALDA	84,00%	89,00%	91,00%	91,00%	88,75%	

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	98,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%	<b>98,32%</b>
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	97,00%	97,00%	100,00%	100,00%	98,50%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	97,00%	99,00%	97,00%	99,00%	98,00%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	95,00%	99,00%	100,00%	100,00%	98,50%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	97,76%	98,67%	95,43%	95,81%	96,92%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	100,00%	98,00%	97,00%	99,00%	98,50%	

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	96,00%	97,00%	100,00%	99,00%	98,00%	<b>96,69%</b>
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	94,00%	98,00%	95,00%	98,00%	96,25%	
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja CAFABA	95,00%	99,00%	99,70%	99,70%	98,35%	
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	91,78%	91,47%	91,93%	95,32%	92,63%	
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	95,98%	98,33%	99,44%	99,08%	98,21%	

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	94,00%	94,00%	97,00%	97,00%	95,50%	<b>94,38%</b>
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño - COMFAMILIAR NARIÑO	97,30%	97,60%	91,60%	98,60%	96,28%	
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	90,00%	87,00%	85,00%	91,00%	88,25%	
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	98,00%	98,00%	96,00%	98,00%	97,50%	

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	92,00%	96,00%	95,00%	98,00%	95,25%	<b>95,69%</b>
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	94,00%	97,00%	97,00%	95,00%	95,75%	
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	91,00%	95,00%	98,00%	98,00%	95,50%	
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	92,00%	100,00%	93,00%	100,00%	96,25%	



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



**Medición de voz del afiliado y/o Ciudadano**

**3er Cuatrimestre 2023**

**SUBSIDIO**

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	97,97%	99,27%	98,35%	99,07%	98,67%	91,05%
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	90,00%	91,00%	92,00%	91,00%	91,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	97,43%	99,43%	98,86%	98,86%	98,64%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	97,00%	96,00%	95,00%	97,00%	96,25%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	71,00%	93,00%	85,00%	97,00%	86,50%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	87,00%	89,00%	87,00%	90,00%	88,25%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	75,00%	76,00%	82,00%	79,00%	78,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	85,00%	82,00%	97,00%	88,00%	88,00%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	83,00%	86,00%	82,00%	86,00%	84,25%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	94,00%	95,00%	95,00%	97,00%	95,25%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	90,00%	99,00%	99,00%	99,00%	96,75%	

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
CUNDINAMARCA Y BO	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	92,00%	94,00%	98,00%	98,00%	95,50%	88,07%
CUNDINAMARCA Y BO	Caja de Compensación Familiar CAFAM	78,30%	81,40%	84,50%	79,90%	81,03%	
CUNDINAMARCA Y BO	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	90,00%	89,00%	84,00%	92,00%	88,75%	
CUNDINAMARCA Y BO	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	84,00%	82,00%	81,00%	86,00%	83,25%	
CUNDINAMARCA Y BO	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	85,00%	87,00%	87,00%	88,00%	86,75%	
CUNDINAMARCA Y BO	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	81,00%	96,40%	96,30%	98,90%	93,15%	

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

PBX: (601) 348 7800 Bogotá – Colombia

Línea Gratuita Nacional: 018000 910 110 en Bogotá D.C.: (601) 3487777

[www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) – email [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	60,00%	60,00%	64,00%	66,00%	62,50%	86,96%
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	94,00%	93,00%	91,00%	92,00%	92,50%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	91,00%	99,00%	93,00%	99,00%	95,50%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco					90,00%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	97,00%	98,00%	97,00%	98,00%	97,50%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Risaralda-COMFAMILIAR RISARALDA	79,00%	86,00%	86,00%	84,00%	83,75%	

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	70,00%	97,00%	100,00%	96,00%	90,75%	93,89%
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	93,00%	97,00%	98,00%	98,00%	96,50%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	94,00%	91,05%	94,43%	95,00%	93,62%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	89,00%	86,00%	93,00%	94,00%	90,50%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	98,37%	97,82%	89,63%	91,11%	94,23%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	97,00%	98,00%	98,00%	98,00%	97,75%	

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	89,00%	91,00%	93,00%	93,00%	91,50%	91,50%
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	91,00%	94,00%	96,00%	96,00%	94,25%	
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	87,0%	93,0%	95,0%	95,0%	92,50%	
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	88,90%	87,30%	87,91%	92,60%	89,18%	
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	86,40%	91,57%	89,48%	92,75%	90,05%	

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	94,00%	96,00%	93,00%	98,00%	95,25%	91,13%
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño-COMFAMILIAR NARIÑO	80,00%	96,00%	90,00%	96,00%	90,50%	
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	84,00%	85,00%	92,00%	86,00%	86,75%	
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	94,00%	90,00%	92,00%	92,00%	92,00%	

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	92,00%	89,00%	91,00%	86,00%	89,50%	91,56%
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	86,00%	87,00%	90,00%	89,00%	88,00%	
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	95,00%	90,00%	91,00%	92,00%	92,00%	
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	96,00%	95,00%	98,00%	98,00%	96,75%	

**VARIABLES SUBSIDIO**

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				
		Objetivo	Poblacion Objetivo	Metodologia	Datos acordes a solicitado	%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	2	2	4	5	7%
COSTA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	4	2	3	5	7%
COSTA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	5	5	5	5	10%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	2	4	2	5	7%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	5	1	3	5	7%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andí COMFENALCO	5	2	2	5	7%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	5	5	4	4	9%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	3	4	3	5	8%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	4	3	4	5	8%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	4	2	2	5	7%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	3	1	2	5	6%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	3	5	4	5	9%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar CAFAM	3	4	5	5	9%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	2	4	3	5	7%
CUNDINA	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	4	4	3	5	8%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	4	4	2	5	8%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	4	4	4	5	9%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	4	3	4	5	8%
EJE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	2	3	3	3	6%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	3	3	3	5	7%
EJE	Caja de Compensación Familiar del Choco					
EJE	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	4	3	4	5	8%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	4	4	4	5	9%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	3	4	4	5	8%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	4	3	4	5	8%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	5	5	4	4	9%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	5	3	3	5	8%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar COFREM	5	4	4	5	9%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	4	4	4	5	9%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	4	2	3	5	7%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	2	3	4	5	7%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	5	3	3	5	8%
SANTAN	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	5	5	4	4	9%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	4	4	4	5	9%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	4	2	3	5	7%
SUR	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	4	4	4	5	9%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	4	2	4	5	8%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	3	3	4	5	8%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	3	3	4	5	8%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	4	2	3	5	7%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	3	3	4	5	8%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	2	4	2	5	7%

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento específico	%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	5	4	4	4	17%
COSTA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	5	4	4	4	17%
COSTA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	5	3,5	3,5	3,5	16%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	5	4,6	4,6	4,6	19%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	5	3,3	3,3	3,3	15%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	5	4,6	4,6	4,6	19%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	5	4,6	4,6	4,6	19%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	5	4,6	4,6	4,6	19%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	5	3,3	3,3	3,3	15%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	5	4,6	4,6	4,6	19%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	3	2,1	2,1	2,1	9%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	5	4,6	4,6	4,6	19%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar CAFAM	4	4,6	4,6	4,6	18%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	5	4,6	4,6	4,6	19%
CUNDINA	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	5	4,6	4,6	4,6	19%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	5	4,6	4,6	4,6	19%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	5	4,6	4,6	4,6	19%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	5	4,6	4,6	4,6	19%
EJE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	5	4,6	4,6	4,6	19%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	5	4,6	4,6	4,6	19%
EJE	Caja de Compensación Familiar del Choco					
EJE	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	5	4,6	4,6	4,6	19%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Risaralda - COMFAMILIAR RISARALDA	5	4,6	4,6	4,6	19%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	5	3,8	3,8	3,8	16%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	5	3,3	3,3	3,3	15%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	5	4,6	4,6	4,6	19%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	5	4	4	4	17%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar COFREM	5	4,6	4,6	4,6	19%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	5	4,6	4,6	4,6	19%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	5	4	4	4	17%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	5	4,6	4,6	4,6	19%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	5	4	4	4	17%
SANTAN	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	5	4,6	4,6	4,6	19%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	5	4,6	4,6	4,6	19%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	5	4	4	4	17%
SUR	Caja de Compensación Familiar de Nariño - COMFAMILIAR NARIÑO	5	4,6	4,6	4,6	19%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	5	4,6	4,6	4,6	19%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	5	4,6	4,6	4,6	19%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	5	4,6	4,6	4,6	19%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	5	4	4	4	17%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	5	4,6	4,6	4,6	19%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	5	3,3	3,3	3,3	15%

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANÁLISIS DE RESULTADOS 15%			
		Análisis por variable	Conclusión por variable	Resultado de la variable	%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	4	4	5	13%
COSTA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	4	4	3	11%
COSTA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	4	4	3	11%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	4	4	4	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	3	3	4	10%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	3	2	4	9%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	4	4	4	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	4	4	4	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	3	2	4	9%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	4	4	4	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	3	3	5	11%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	2	2	5	9%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar CAFAM	4	4	4	12%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	4	4	5	13%
CUNDINA	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	4	4	5	13%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	3	3	4	10%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	3	3	4	10%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	3	3	4	10%
EJE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	4	2	3	9%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	3	3	4	10%
EJE	Caja de Compensación Familiar del Chocó				
EJE	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	3	3	4	10%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	3	3	4	10%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	4	4	4	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	3	2	4	9%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	4	4	4	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	5	5	5	15%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar COFREM	4	4	4	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	3	3	4	10%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	4	4	3	11%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	4	4	4	12%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	5	5	5	15%
SANTAN	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	4	4	4	12%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	3	3	4	10%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	4	4	3	11%
SUR	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	3	3	4	10%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	3	3	4	10%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	4	4	3	11%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	3	3	4	10%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	4	4	3	11%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	3	3	4	10%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	4	4	4	12%



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMPARATIVO 5%		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		Datos Acorde a los resultados	%	acordes a la medición del subsidio o servicio	%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	5	5%	3	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	5	5%	3	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	5	5%	4	16%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	5	5%	4	16%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	5	5%	3	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	5	5%	4	16%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	5	5%	3	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	5	5%	3	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	5	5%	4	16%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	5	5%	4	16%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	5	5%	2	8%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	5	5%	3	12%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar CAFAM	5	5%	5	20%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	5	5%	4	16%
CUNDINA	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	5	5%	4	16%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	5	5%	2	8%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	5	5%	2	8%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	5	5%	3	12%
EJE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	5	5%	3	12%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	5	5%	4	16%
EJE	Caja de Compensación Familiar del Choco				
EJE	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	5	5%	4	16%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	5	5%	3	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	1	1%	1	4%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	5	5%	4	16%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	5	5%	3	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	5	5%	3	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar COFREM	5	5%	4	16%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	5	5%	3	12%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	5	5%	3	12%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	5	5%	4	16%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	5	5%	3	12%
SANTAN	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	5	5%	3	12%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	5	5%	3	12%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	5	5%	3	12%
SUR	Caja de Compensación Familiar de Nariño - COMFAMILIAR NARIÑO	5	5%	3	12%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	5	5%	4	16%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	5	5%	4	16%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	5	5%	3	12%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	5	5%	3	12%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	5	5%	3	12%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	5	5%	5	20%

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, población Y metodología)	Técnica de recolección	Resultado	%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	2	3	4	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	2	3	3	11%
COSTA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	4	2	4	13%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	2	4	5	15%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	2	2	2	8%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	3	2	3	11%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	3	2	2	9%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	4	4	4	16%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	3	3	3	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	3	4	4	15%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	3	2	2	9%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	3	3	2	11%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar CAFAM	3	2	2	9%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	2	3	4	12%
CUNDINA	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	2	3	2	9%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	3	2	2	9%
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	2	3	2	9%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	3	2	2	9%
EJE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	2	2	0	5%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	3	2	3	11%
EJE	Caja de Compensación Familiar del Choco				
EJE	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	2	2	3	9%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	3	2	4	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	1	2	2	7%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	3	3	3	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	3	2	2	9%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	4	4	3	15%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar COFREM	4	3	3	13%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	3	2	4	12%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	2	3	3	11%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	3	2	4	12%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	4	4	3	15%
SANTAN	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	3	2	2	9%
SANTAN	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	3	2	4	12%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	2	3	3	11%
SUR	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	3	2	4	12%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	3	3	3	12%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	4	3	5	16%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	3	2	3	11%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	2	3	3	11%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	3	2	3	11%
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	5	3	5	17%





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	PLAN DE MEJORA 10%					%	Total
		Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a	Ejecucion del plan de mejora	Soporte o Evidencias			
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	5	5	5	5	10%	76%	
COSTA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	4	4	5	5	9%	72%	
COSTA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	4	4	4	5	9%	79%	
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	5	5	5	5	10%	83%	
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	4	4	0	0	4%	61%	
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	4	4	5	5	9%	75%	
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	4	4	2	2	6%	72%	
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	4	4	2	2	6%	77%	
COSTA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	4	2	2	2	5%	70%	
COSTA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	4	4	2	2	6%	79%	
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	1	1	1	1	2%	50%	
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	0	0	0	0	0%	64%	
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar CAFAM	5	5	3	3	8%	81%	
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	4	4	3	4	8%	79%	
CUNDINA	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	4	4	4	4	8%	78%	
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	3	3	3	3	6%	65%	
CUNDINA	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	2	2	2	2	4%	64%	
EJE	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	3	3	4	4	7%	70%	
EJE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	4	4	4	4	8%	64%	
EJE	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	3	3	3	3	6%	73%	
EJE	Caja de Compensación Familiar del Choco						0%	
EJE	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	3	3	3	3	6%	73%	
EJE	Caja de Compensación Familiar de Risaralda - COMFAMILIAR RISARALDA	4	4	5	5	9%	75%	
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	2	2	2	5	6%	54%	
LLANOS	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	4	2	2	2	5%	70%	
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	4	4	2	2	6%	72%	
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	4	4	0	0	4%	76%	
LLANOS	Caja de Compensación Familiar COFREM	3	3	2	2	5%	79%	
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	4	4	5	5	9%	75%	
SANTAN	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	4	4	5	5	9%	72%	
SANTAN	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	4	4	3	3	7%	78%	
SANTAN	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	4	4	0	0	4%	76%	
SANTAN	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	4	4	2	2	6%	72%	
SANTAN	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	4	4	5	5	9%	75%	
SUR	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	4	4	5	5	9%	72%	
SUR	Caja de Compensación Familiar de Nariño - COMFAMILIAR NARIÑO	4	4	5	5	9%	75%	
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	3	3	4	5	8%	77%	
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	4	4	5	5	9%	83%	
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	3	3	5	2	7%	70%	
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	4	4	5	5	9%	72%	
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	3	3	5	2	7%	70%	
TOLIMA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	5	5	5	5	10%	86%	

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**CREDITO**

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	OPORTUNIDAD	EFFECTIVIDAD	INFRAESTRUCTURA	CALIDEZ	NIVEL SATISFACCIÓN	NIVEL SATISFACCIÓN POR ZONA	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	98,13%	97,94%	95,96%	98,73%	97,69%	93,06%	
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	99,00%	100,00%	99,00%	100,00%	99,50%		
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	98,33%	98,33%	100,00%	99,33%	99,00%		
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	97,00%	98,00%	98,00%	97,00%	97,50%		
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	75,00%	98,00%	98,00%	99,00%	92,50%		
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA	61,00%	77,00%	83,00%	79,00%	75,00%		
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	93,00%	97,00%	98,00%	96,00%	96,00%		
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	65,00%	69,00%	97,00%	93,00%	81,00%		
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	91,00%	89,00%	88,00%	88,00%	89,00%		
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	99,00%	100,00%	98,00%	100,00%	99,25%		
COSTA ATLÁNTICA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	97,00%	97,00%	98,00%	97,00%	97,25%		
CUNDINAMAR	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	97,60%	99,30%	97,00%	99,00%	98,23%		91,54%
CUNDINAMAR	Caja de Compensación Familiar CAFAM	83,70%	91,20%	86,80%	92,80%	88,63%		
CUNDINAMAR	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	95,00%	92,00%	90,00%	96,00%	93,25%		
CUNDINAMAR	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	85,00%	91,00%	90,00%	96,00%	90,50%		
CUNDINAMAR	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	75,00%	88,00%	92,00%	87,00%	85,50%		
CUNDINAMAR	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	81,00%	96,40%	96,30%	98,90%	93,15%		
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	85,00%	95,00%	91,00%	97,00%	92,00%	92,75%	
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	91,00%	92,00%	92,00%	94,00%	92,25%		
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	98,00%	98,00%	96,00%	99,00%	97,75%		
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco					90,00%		
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	93,00%	97,00%	94,00%	95,00%	94,75%		
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Risaralda - COMFAMILIAR RISARALDA	86,00%	89,00%	92,00%	92,00%	89,75%		
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	98,00%	98,00%	100,00%	100,00%	99,00%	99,36%	
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	100,00%	100,00%	99,00%	100,00%	99,75%		
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	98,00%	100,00%	100,00%	99,00%	99,25%		
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar COFREM	98,63%	100,00%	95,00%	99,01%	98,16%		
LLANOS ORIENTALES	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	99,00%	98,00%	100,00%	99,00%	99,00%	97,07%	
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFATORIENTE	98,00%	99,00%	99,00%	98,00%	98,50%		
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	89,00%	97,00%	99,30%	95,00%	95,08%		
SANTANDER	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	99,10%	91,42%	91,05%	95,57%	94,29%		
SANTANDER	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	97,82%	98,47%	98,92%	98,71%	98,48%		
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	94,00%	94,00%	98,00%	98,00%	96,00%	93,74%	
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar de Nariño - COMFAMILIAR NARIÑO	91,00%	96,40%	90,00%	97,50%	93,73%		
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI	90,00%	87,00%	85,00%	91,00%	88,25%		
SUR OCCIDENTE	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE DELAGENTE	98,00%	96,00%	96,00%	98,00%	97,00%		
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	90,00%	91,00%	91,00%	97,00%	92,25%	91,13%	
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	50,00%	51,00%	99,00%	99,00%	74,75%		
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	95,00%	100,00%	100,00%	97,00%	98,00%		
TOLIMA Y HUILA	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	99,00%	99,00%	100,00%	100,00%	99,50%		

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**VARIABLES CREDITO**

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	FECHA TÉCNICA 10%				
		Objetivo	Poblacion Objetivo	Metodologia	Datos acordados a solicitado	%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	4	4	4	5	9%
COSTA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	2	2	3	5	6%
COSTA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	3	5	5	5	9%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	2	4	2	5	7%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	5	4	2	5	8%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	5	4	2	5	8%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	5	5	4	4	9%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	3	4	3	5	8%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	4	3	4	5	8%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	4	4	2	5	8%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	3	1	2	5	6%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	2	4	4	5	8%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar CAFAM	5	4	4	5	9%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	3	4	3	5	8%
CUNDINAMARCA	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	3	3	4	5	8%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	4	3	3	5	8%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	4	3	3	5	8%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	4	3	3	5	8%
EJE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	2	3	3	3	6%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	3	3	3	5	7%
EJE	Caja de Compensación Familiar del Choco					
EJE	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	3	3	4	5	8%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	4	4	4	5	9%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	2	4	4,5	5	8%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	5	5	4	4	9%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	3	3	3	5	7%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	5	5	4	4	9%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar COFREM	4	4	4	5	9%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	5	5	4	4	9%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	3	3	4	5	8%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	3	4	3	5	8%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	3	4	2	5	7%
SANTANDE	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	2	3	2	5	6%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	3	4	3	5	8%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	3	4	3	5	8%
SUR	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	3	3	4	5	8%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	3	4	4	5	8%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	3	3	4	5	8%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	3	2	4	5	7%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	3	3	4	5	8%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	5	5	4	4	9%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	3	5	3	5	8%

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS 20%				
		N° preguntas	Acordes a la Variable	Acordes al Subsidio o Servicio	Momento específico	%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	5	3,8	3,8	3,8	16%
COSTA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	5	4,2	4,2	4,2	18%
COSTA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	5	3,8	3,8	3,8	16%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	5	4,6	4,6	4,6	19%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	5	3,3	3,3	3,3	15%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	5	4,6	4,6	4,6	19%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	5	4,6	4,6	4,6	19%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	5	4,6	4,6	4,6	19%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	5	3,3	3,3	3,3	15%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	5	4,6	4,6	4,6	19%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	3	2,1	2,1	2,1	9%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	5	4,6	4,6	4,6	19%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar CAFAM	5	4,2	4,2	4,2	18%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	5	3,8	3,8	3,8	16%
CUNDINAMARCA	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	5	3,8	3,8	3,8	16%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	4	3,8	3,8	3,8	15%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	3	2,1	2,1	2,1	9%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	5	4,6	4,6	4,6	19%
EJE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	5	4,6	4,6	4,6	19%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	5	4,6	4,6	4,6	19%
EJE	Caja de Compensación Familiar del Choco					
EJE	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	5	4,6	4,6	4,6	19%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	5	4,6	4,6	4,6	19%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	5	2,1	2,1	2,1	11%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	5	4,6	4,6	4,6	19%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	5	4,6	4,6	4,6	19%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	5	4,6	4,6	4,6	19%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar COFREM	5	4,6	4,6	4,6	19%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	5	4,6	4,6	4,6	19%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	5	3,8	3,8	3,8	16%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	5	4,6	4,6	4,6	19%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	5	4,2	4,2	4,2	18%
SANTANDE	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	5	4,6	4,6	4,6	19%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	5	4,6	4,6	4,6	19%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	5	4,6	4,6	4,6	19%
SUR	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	5	3,8	3,8	3,8	16%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	5	4,6	4,6	4,6	19%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	5	4,6	4,6	4,6	19%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	5	4,6	4,6	4,6	19%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	5	3,8	3,8	3,8	16%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	5	4,6	4,6	4,6	19%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	4	3,3	3,3	3,3	14%

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	ANÁLISIS DE RESULTADOS 15%			
		Analisi por variable	Conclusion por variable	Resultado de la variable	%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	4	2	5	11%
COSTA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	3	3	5	11%
COSTA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	3	3	5	11%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	4	4	4	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	3	3	5	11%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	2	2	3	7%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	4	4	4	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	4	4	4	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	3	2	4	9%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	4	4	5	13%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	3	3	5	11%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	3	3	5	11%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar CAFAM	3	3	3	9%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	3	3	5	11%
CUNDINAMARCA	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	3	3	5	11%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	3	3	4	10%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	3	3	4	10%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	4	3	4	11%
EJE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	4	2	3	9%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	3	3	5	11%
EJE	Caja de Compensación Familiar del Choco				
EJE	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	3	3	4	10%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	3	3	4	10%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	3	4	4	11%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	4	4	4	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	3	3	5	11%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	4	4	4	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar COFREM	4	4	5	13%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	4	4	4	12%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	3	3	5	11%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	3	3	3	9%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	4	4	4	12%
SANTANDE	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	3	3	4	10%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	3	3	3	9%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	4	4	4	12%
SUR	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	3	3	5	11%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	4	4	3	11%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	4	4	5	13%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	3	3	4	10%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	3	3	5	11%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	4	4	4	12%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	3	3	4	10%

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMPARATIVO 5%		LISTADO DE NECESIDADES 20%	
		Datos Acorde a los resultados	%	acordes a la medición del subsidio o servicio	%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	5	5%	2	8%
COSTA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	5	5%	2	8%
COSTA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	5	5%	3	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	5	5%	4	16%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	5	5%	3	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	5	5%	2	8%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	5	5%	3	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	5	5%	3	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	5	5%	4	16%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	5	5%	0	0%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	5	5%	2	8%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	5	5%	3	12%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar CAFAM	5	5%	2	8%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	5	5%	3	12%
CUNDINAMARCA	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	5	5%	3	12%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	5	5%	2	8%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	5	5%	2	8%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	5	5%	3	12%
EJE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	5	5%	3	12%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	5	5%	4	16%
EJE	Caja de Compensación Familiar del Choco				
EJE	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	5	5%	4	16%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	5	5%	3	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	4	4%	3	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	5	5%	3	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	5	5%	4	16%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	5	5%	3	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar COFREM	5	5%	3	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	5	5%	3	12%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	5	5%	3	12%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	5	5%	3	12%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	5	5%	2	8%
SANTANDE	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	5	5%	3	12%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	5	5%	3	12%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	5	5%	3	12%
SUR	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	5	5%	3	12%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	5	5%	4	16%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	5	5%	4	16%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	5	5%	3	12%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	5	5%	3	12%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	5	5%	3	12%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	5	5%	0	0%



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	MEDICIÓN A PROFUNDIDAD 20%			
		Ficha técnica (objetivo, poblacion Y metodologia)	Técnica de recoleccion	Resultado	%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	2	3	4	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	2	3	2	9%
COSTA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	4	2	3	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	2	4	4	13%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	3	2	2	9%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO	3	2	2	9%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	3	2	2	9%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	4	4	4	16%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	3	3	3	12%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	0	0	0	0%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	3	2	2	9%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	3	3	2	11%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar CAFAM	4	3	4	15%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	2	3	4	12%
CUNDINAMARCA	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	3	3	3	12%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	3	2	3	11%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	3	2	2	9%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	2	3	3	11%
EJE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	2	2	0	5%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	3	2	3	11%
EJE	Caja de Compensación Familiar del Choco				0%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	2	3	3	11%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	3	2	4	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	2	3	4	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	3	2	2	9%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	3	2	3	11%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	3	2	2	9%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar COFREM	3	3	3	12%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	3	2	2	9%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	3	3	3	12%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	3	2	4	12%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	4	2	2	11%
SANTANDE	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	3	2	2	9%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	3	2	4	12%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	4	4	4	16%
SUR	Caja de Compensación Familiar de Nariño- COMFAMILIAR NARIÑO	3	3	3	12%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	3	3	3	12%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	4	3	5	16%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	3	2	3	11%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	3	3	3	12%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	3	2	2	9%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	5	2	5	16%



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

		PLAN DE MEJORA 10%					
ZONA	NOMBRE CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	Aspecto para mejorar sea acorde a la variable y la	Acción de mejora Sea acorde al aspecto a	Ejecucion del plan de mejora	Soporte o Evidencias	%	Total
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	5	5	5	5	10%	71%
COSTA	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLÁNTICO	5	5	5	5	10%	67%
COSTA	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	5	5	5	5	10%	75%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	5	5	5	5	10%	82%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	5	5	2	2	7%	67%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andí COMFENALCO	4	4	4	4	8%	64%
COSTA	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	4	4	2	2	6%	72%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	4	4	2	2	6%	77%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de la Guajira - COMFAGUAJIRA	4	3	3	2	6%	71%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	5	5	5	5	10%	54%
COSTA	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	1	1	1	1	2%	50%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar de Boyacá - COMFABOY	0	0	0	0	0%	65%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar CAFAM	4	4	5	5	9%	72%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	5	5	5	5	10%	74%
CUNDINAMARCA	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	5	5	5	5	10%	74%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI	0	0	0	0	0%	57%
CUNDINAMARCA	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	4	4	4	4	8%	57%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	4	4	4	4	8%	73%
EJE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	4	4	4	4	8%	64%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	3	3	3	3	6%	74%
EJE	Caja de Compensación Familiar del Choco					0%	0%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	3	3	3	3	6%	74%
EJE	Caja de Compensación Familiar de Risaralda- COMFAMILIAR RISARALDA	4	4	5	5	9%	75%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	3	2	0	0	3%	61%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	4	4	2	2	6%	72%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Caquetá - COMFACA	3	3	3	3	6%	74%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	4	4	2	2	6%	72%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar COFREM	5	5	5	5	10%	79%
LLANOS	Caja de Compensación Familiar del Putumayo - COMFAMILIAR PUTUMAYO	4	4	2	2	6%	72%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	5	5	5	5	10%	74%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	4	4	3	3	7%	71%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar de Barancabermeja - CAFABA	5	5	5	5	10%	70%
SANTANDE	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	3	3	5	5	8%	69%
SANTANDE	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	4	4	3	3	7%	71%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA	4	4	2	2	6%	77%
SUR	Caja de Compensación Familiar de Nariño - COMFAMILIAR NARIÑO	5	5	5	5	10%	74%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI -	4	4	4	5	9%	79%
SUR	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - COMFENALCO VALLE	4	4	5	5	9%	85%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR	4	4	5	5	9%	72%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO	5	5	5	5	10%	74%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	4	4	2	2	6%	72%
TOLIMA Y	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	1	1	1	1	2%	55%



Se presentan ejemplos de 4 preguntas con oportunidad de mejora y se hace un ejercicio reflexivo al respecto



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

¿Califique si las tasas ofrecidas para la línea de créditos seleccionada se ajustan a sus posibilidades de pago?	Oportunidad Efectividad
¿Cómo cumplió la oficina de crédito social el tiempo prometido para que fue realizado el desembolso de su crédito una vez fue aprobado?	Efectividad Oportunidad
Los trámites y procesos de este servicio no me quitan más tiempo del planeado	Oportunidad Oportunidad
Considero que CCF me brindó un servicio humanizado durante el otorgamiento y pago del subsidio	Efectividad Oportunidad

@Supersubsidio

www.supersubsidio.gov.co
FO-COP-006 vr-1


## 5. INFORME DE INDICADORES PQRS

Para la Oficina de Protección al Usuario es importante que las cajas de compensación familiar conozcan el comportamiento de las Pqrsf que se tramitan a través de esta dependencia, por lo que, desde el año 2020, implementó una semaforización de las Pqrsf con relación a los afiliados por cada una de las cajas de compensación familiar, donde reporta trimestralmente, a través de los informes publicados en la página web, el índice de participación de las Pqrsf por cada una de las Corporaciones.

Esta misma semaforización es presentada al Comité Técnico de Atención e Interacción con la Ciudadanía para que conozcan el comportamiento de las Pqrsf de cada una de las cajas de su zona.

Nombre de la celda	Descripción
N° PQRSF (Periodo)	Numero de Pqrsf de cada caja de compensación familia que registra el aplicativo E-signa en un periodo determinado.
Participación en PQRSF (X)	Es el número de Pqrs dividido en el total de las Pqrsf del periodo determinado.
N° Población a (mes)	Número de afiliados de cada caja de compensación familia que registra en el reporte poblacional publicado en la página web de la SSF.

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

Participación en Población (Y)	Número de población sobre el total de los afiliados en el mes determinado.
Diferencia (X-Y)	es X menos Y
Índice de participación (IP)	Es la diferencia por cien* sobre Y <b>Rojo:</b> Cuando el IP es mayor a 50. <b>Amarillo:</b> Cuando el IP es menor de 50 y mayor cero. <b>Verde:</b> Cuando el IP es menor a cero.

\*se multiplica por cien para quitar el porcentaje resultado de en decimal

Se presenta la información año 2023 y se recuerda que el índice de participación debe estar por debajo de 50 para que sea un buen resultado.

Zona Comtac	Nombre de la CCF	Participación n PQRSF	% Participación n PQRSF	Participación n población	% Participación Población	Diferencia	Índice de participación
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI	70	0,8%	37255	0,4%	0,5%	138,0962658
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar CAFAM	1480	17,7%	865167	8,2%	9,5%	116,7708504
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	24	0,3%	15962	0,2%	0,1%	90,52985946
C/marca y Boyacá	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	1462	17,5%	1564447	14,8%	2,7%	18,42015623
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	163	2,0%	195620	1,8%	0,1%	5,587732064
C/marca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	919	11,0%	1490831	14,1%	-3,1%	-21,88648004
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	108	1,3%	63702	0,6%	0,7%	114,8373564
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	77	0,9%	51340	0,5%	0,4%	90,05266888
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	16	0,2%	15152	0,1%	0,0%	33,81017321
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	122	1,5%	123749	1,2%	0,3%	24,92726851
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de la Guajira COMFAGUAJIRA	45	0,5%	58074	0,5%	0,0%	-1,809406426
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi COMFENALCO CARTAGENA	184	2,2%	260385	2,5%	-0,3%	-10,4550759
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	139	1,7%	265243	2,5%	-0,8%	-33,59359331
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO	33	0,4%	63497	0,6%	-0,2%	-34,14331822
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	89	1,1%	178707	1,7%	-0,6%	-36,8915441
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	56	0,7%	133238	1,3%	-0,6%	-46,740261
Costa Atlántica	Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR	47	0,6%	126237	1,2%	-0,6%	-52,82082908
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar del Choco COMFACHOCÓ	27	0,3%	23854	0,2%	0,1%	43,43054912
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar de Risaralda COMFAMILIAR RISARALDA	133	1,6%	208841	2,0%	-0,4%	-19,29972982
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	190	2,3%	438736	4,1%	-1,9%	-45,12311626
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	44	0,5%	107882	1,0%	-0,5%	-48,31758498
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	83	1,0%	234561	2,2%	-1,2%	-55,16043407
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	463	5,5%	1374505	13,0%	-7,4%	-57,3151481
Lanos Orientales	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	4	0,0%	6140	0,1%	0,0%	-17,44740454
Lanos Orientales	Caja de Compensación Familiar del Casanare COMFACASANARE	33	0,4%	67855	0,6%	-0,2%	-38,37297586
Lanos Orientales	Caja de Compensación Familiar del Putumayo COMFAMILIAR PUTUMAYO	11	0,1%	25708	0,2%	-0,1%	-45,77950154
Lanos Orientales	Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	13	0,2%	31896	0,3%	-0,1%	-48,35286424
Lanos Orientales	Caja de Compensación Familiar COFREM	101	1,2%	252495	2,4%	-1,2%	-49,31170266
Lanos Orientales	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	8	0,1%	24549	0,2%	-0,1%	-58,70520705
Santanderes	Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	71	0,8%	24369	0,2%	0,6%	269,198351
Santanderes	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	101	1,2%	185526	1,8%	-0,5%	-31,01483546
Santanderes	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	74	0,9%	171099	1,6%	-0,7%	-45,19459893
Santanderes	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	96	1,1%	236205	2,2%	-1,1%	-48,49833633
Santanderes	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	26	0,3%	67102	0,6%	-0,3%	-50,90050841
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	616	7,4%	666355	6,3%	1,1%	17,14241232
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar de Nariño COMFAMILIAR NARIÑO	68	0,8%	113871	1,1%	-0,3%	-24,32805619
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DELAGE	143	1,7%	314523	3,0%	-1,3%	-42,38670156
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA	47	0,6%	121318	1,1%	-0,6%	-50,90788672
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	4	0,0%	4758	0,0%	0,0%	6,530671734
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR HUILA	101	1,2%	149651	1,4%	-0,2%	-14,47740652
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	39	0,5%	61059	0,6%	-0,1%	-19,06170872
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima COMFENALCO	58	0,7%	169646	1,6%	-0,9%	-56,67650535

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

Se presenta la información del primer trimestre 2024

Zona Comtac	Nombre de la CCF	Pqrsf Enero	% Participación Pqrsf	Población afiliada	% Participación n afiliada	Diferencia	Indice de participación
C/maca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI	17	0,72%	36565	0,34%	0,38%	111,66
C/maca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar CAFAM	388	16,46%	873156	8,14%	8,32%	102,30
C/maca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA	5	0,21%	16399	0,15%	0,06%	38,81
C/maca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY	59	2,50%	201568	1,88%	0,62%	33,26
C/maca y Boyacá	Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO	388	16,46%	1571289	14,64%	1,82%	12,42
C/maca y Boyacá	Caja de Compensación Familiar COMPENSAR	253	10,73%	1484794	13,84%	-3,10%	-22,43
Costa atlántica	Caja de Compensación Familiar de Sucre COMFASUCRE	45	1,91%	62803	0,59%	1,32%	226,21
Costa atlántica	Caja de Compensación Familiar de la Guajira COMFAGUAJIRA	17	0,72%	60339	0,56%	0,16%	28,27
Costa atlántica	Caja de Compensación Familiar de Cartagena y Bolívar Comfamiliar	14	0,59%	52064	0,49%	0,11%	22,42
Costa atlántica	Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLÁNTICO	17	0,72%	66128	0,62%	0,10%	17,04
Costa atlántica	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR	31	1,32%	126260	1,18%	0,14%	11,78
Costa atlántica	Caja de Compensación Familiar COMFAMILIAR ATLANTICO	55	2,33%	266706	2,49%	-0,15%	-6,12
Costa atlántica	Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi COMFENALCO CARTAGENA	54	2,29%	265763	2,48%	-0,19%	-7,50
Costa atlántica	Caja de Compensación Familiar de Barranquilla COMBARRANQUILLA	28	1,19%	178337	1,66%	-0,47%	-28,52
Costa atlántica	Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG	20	0,85%	137081	1,28%	-0,43%	-33,58
Costa atlántica	Caja de Compensación Familiar de Cesar COMFACESAR	11	0,47%	130574	1,22%	-0,75%	-61,65
Costa atlántica	Caja de Compensación Familiar de San Andrés y Providencia Islas CAJASAI	1	0,04%	15190	0,14%	-0,10%	-70,03
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar del Choco COMFACHOCÓ	24	1,02%	24067	0,22%	0,79%	354,00
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar de Fenalco COMFENALCO QUINDIO	14	0,59%	107857	1,01%	-0,41%	-40,91
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA	28	1,19%	235364	2,19%	-1,01%	-45,84
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar de RisaraldaCOMFAMILIAR RISARALDA	25	1,06%	216332	2,02%	-0,96%	-47,39
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA	49	2,08%	447656	4,17%	-2,09%	-50,17
Eje Cafetero	Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA	139	5,90%	1398688	13,03%	-7,14%	-54,76
Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ	2	0,08%	6387	0,06%	0,03%	42,56
Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar del Caquetá COMFACA	6	0,25%	34470	0,32%	-0,07%	-20,75
Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR	4	0,17%	24824	0,23%	-0,06%	-26,64
Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar COFREM	36	1,53%	255369	2,38%	-0,85%	-35,82
Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar del Casanare COMFACASANARE	8	0,34%	71251	0,66%	-0,32%	-48,88
Llanos Orientales	Caja de Compensación Familiar del Putumayo COMFAMILIAR PUTUMAYO	3	0,13%	27388	0,26%	-0,13%	-50,13
Santanderes	Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA	18	0,76%	24217	0,23%	0,54%	238,39
Santanderes	Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN	39	1,65%	187520	1,75%	-0,09%	-5,32
Santanderes	Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER	43	1,82%	247017	2,30%	-0,48%	-20,75
Santanderes	Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE	8	0,34%	71370	0,67%	-0,33%	-48,97
Santanderes	Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE	14	0,59%	171887	1,60%	-1,01%	-62,92
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI COMFANDI	157	6,66%	679823	6,34%	0,33%	5,14
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar de Nariño	18	0,76%	118473	1,10%	-0,34%	-30,83
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA	13	0,55%	126983	1,18%	-0,63%	-53,39
Sur Occidente	Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DELAGENT	29	1,23%	324492	3,02%	-1,79%	-59,31
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar del Huila COMFAMILIAR	32	1,36%	148030	1,38%	-0,02%	-1,58
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima CAFASUR	1	0,04%	4895	0,05%	0,00%	-6,99
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar del Tolima COMFATOLIMA	10	0,42%	61737	0,58%	-0,15%	-26,26
Tolima y Huila	Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima COMFENALCO	14	0,59%	169480	1,58%	-0,99%	-62,39

6. INFORME POBLACIONAL DISCAPACIDAD AFILIADOS Y BENEFICIARIOS.

En este punto, la Oficina de Protección al Usuario presentó el video “Junio” del cantante Maluma, donde se puede observar como se incluyó a una modelo sorda en la producción y se hace interpretación en lengua de señas. Posteriormente, realizó la presentación en PowerPoint donde se discutió el reporte y la validación en el diagnóstico. Se habló de trabajadores afiliados y beneficiarios, y se recordó la actividad del cronograma donde las cajas de compensación deben diligenciar las actividades programadas para personas con discapacidad para la vigencia del 2024.







ACTA No. 01 DE 2024
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

BENEFICIARIOS
DIAGNOSTICO BENEFICIARIOS
Table with columns: Zona, Diagnóstico, y Suplemento. Includes a large number '13' and social media icons.

CRONOGRAMA
VIGENCIA 2024
Table with columns: ACTIVIDAD, DISCAPACIDAD/POBLACIÓN FOCALIZADA, FECHA, LUGAR. Includes 'Exp. 1305/2023/PGEN' and 'todos somos CAPACES' logo.

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**DÍA VIERNES 24 DE MAYO**

**1. CONFERENCIA: PENSIONADOS POR FIDELIZACIÓN Y TARIFAS.**

Presentada por la Dra. Lida Regina Bula Narváez. En este punto se trataron varios temas, como potenciar el convenio de cajas aliadas e incluso un proyecto global que involucre a todas las cajas en un plan especial para este tipo de pensionados. Por otro lado, Manuel de los Rios propuso que se active la mesa de subsidio en la que participan varias cajas de compensación.





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



## Ley 71 de 1988

**Artículo 6 .-** Las Cajas de Compensación Familiar deberán prestar a los pensionados, mediante previa solicitud, los servicios a que tienen derecho los trabajadores activos.

Para estos efectos los pensionados cotizarán de acuerdo con los reglamentos que expida el Gobierno Nacional, sin que en ningún caso la cuantía de la cotización sea superior al dos por ciento (2%) de la correspondiente mesada.

Los pensionados que se acojan a este beneficio no recibirán subsidio en dinero.



## PENSIONADOS

### ➤ No aportantes

**Mesadas de hasta 1.5 smlmv:**

**Servicios:** Recreación, deporte y Cultura - **Tarifa: A**

**Afiliados:** En la última CCF de afiliación - **No afiliados:** Podrán escoger CCF

**Aportes:** NO hay obligación de efectuar aportes.

**Cuota Monetaria:** No

### Grupo familiar

Incluye a su cónyuge o compañera o compañero permanente cuando este no ostente la calidad de trabajador activo,

Sus hijos menores de dieciocho (18) años,

Exige: Acreditar el vínculo familiar.





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



## PENSIONADOS

### ➤ Aportantes

#### Con Mesadas superiores a 1.5 smlmv

- **Aportes del 0,6% sobre mesada pensional**

**Servicios:** recreación, turismo y capacitación

**Tarifas:** Diferenciales de acuerdo con el monto de la mesada pensional

**Cuota Monetaria:** No

- **Aportes del 2% sobre mesada pensional**

**Servicios:** acceder a todas las prestaciones a que tienen derecho los trabajadores activos.

**Tarifas:** Diferenciales de acuerdo con el monto de la mesada pensional

**Cuota Monetaria:** No



## PENSIONADOS

### Ley 789 de 2002 Art. 9 Parágrafo 2

Los trabajadores que hubieren acreditado veinticinco (25) o más años al Sistema de Cajas de Compensación Familiar y se encuentren pensionados **tendrán derecho a los programas de capacitación, recreación y turismo social a las tarifas más bajas de cada Caja de Compensación**

### Ley 2225 de 2022 Art.9

Afiliación automática de pensionados **al sistema de subsidio familiar**. Los trabajadores que hubieren acreditado veinticinco (25) o más años de afiliación al Sistema de Subsidio Familiar, a través de una Caja de Compensación Familiar, **serán afiliados automáticamente al Sistema de Subsidio Familiar** en calidad de pensionados por fidelidad de manera inmediata en la última Caja de Compensación Familiar a la que estuvo afiliado, una vez sea reconocida su pensión por parte del Sistema General de Pensiones o por el Sistema de Riesgos Laborales **y tendrán derecho a los programas de capacitación, recreación y turismo social a las tarifas más bajas de cada Caja de Compensación.**

Reconocida la pensión, la administradora correspondiente tendrá un (1) mes para enviar la información y soportes pertinentes a la Caja de Compensación Familiar respectiva para proceder a la afiliación.





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



## PENSIONADOS

### ➤ Por fidelidad

**Con 25 o más años de afiliación al sistema:**

**Aportes:** N.A.

**Afiliación:** Al Sistema a través de Última Caja de Compensación a la que estuvo afiliado como trabajador

**servicios:** Capacitación, recreación y turismo - **Tarifa:** A



## Modalidades de pago de la Prestación Social Subsidio Familiar.

**Subsidio en dinero:** Suma mensual, pagadera por persona a cargo.

**Subsidio en especie:** Consiste en alimentos, vestidos, becas de estudio, textos escolares, drogas y demás frutos o géneros diferentes al dinero.

Podrá ser reconocido y entregado directamente en artículos, productos, elementos y demás bienes dispuestos en el reglamento general que adopte cada institución, o mediante órdenes para que sean entregados por terceros según los términos de la contratación efectuada por la respectiva entidad. Las órdenes o cualquier otro medio que fuere utilizable para estos efectos, no serán redimibles en dinero, ni transferibles.

**Los Subsidios en especie deberán brindarse en forma general y en igualdad de condiciones para los beneficiarios**



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



## Modalidades de pago de la Prestación Social Subsidio Familiar.

**Subsidio en servicios:** Se reconoce con el menor valor que paga el trabajador y su grupo familiar por el servicio.

**Tarifas:**

El Consejo Directivo de la Caja de Compensación establece las tarifas: Costos reales de operación y mantenimiento.

**Incrementos:** IPC

**Categorías Tarifarias**

1. *Categoría A. Hasta 52, 63 UVT.*
2. *Categoría B. Más de 52,63 UVT y hasta 105,25 UVT.*
3. *Categoría C. Más de 105, 25 UVT.*
4. *Categoría D. Particulares. Categoría de no afiliado a la Caja.*  
(Decreto 2642 de 2022)

@Supersubsidio



[www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co)

FO-COP-006 vr-1



## Motivos del Ministerio del Trabajo para solicitar modificación del Decreto 2642/2022

“Pues bien, una vez entrada en vigencia la norma modificada, esta Cartera advierte el equívoco de la desindexación ordenada, por cuanto, en estricto sentido, las aludidas categorías tarifarias no constituyen ningún cobro, sanción, multa, tasa, tarifa o estampilla de las que trata la Ley 1955 de 2019, por lo que su modificación escapa al alcance y fundamentos del Decreto 2642 de 2022.

En este sentido, resulta necesario reconocer que la definición de las tarifas de los servicios sociales de las Cajas de Compensación Familiar - CCF constituye un asunto por Ley atribuido a la autonomía de las propias Cajas, a través de sus Consejos Directivos, por lo que un acto administrativo de carácter general como el Decreto 2642 no podía pretender regularlas so pretexto de morigerar efectos inflacionarios.

Y adicionalmente, conviene aceptar que la motivación del Decreto 2642 de 2022 no es congruente con la orden de desindexación dispuesta en su artículo 31, dado que lo modificado (categorías tarifarias para los servicios sociales de las CCF), aunque estaba expresado en SMLMV, no constituía ni constituye un cobro, ni una sanción, ni una multa, ni una tasa, ni una tarifa, ni una estampilla, únicos conceptos que según la parte considerativa del acto administrativo expedido en 2022, serían objeto de modificación en la parte resolutive (al respecto, por favor observar el 8º considerando del Decreto 2642).

@Supersubsidio



[www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co)

FO-COP-006 vr-1



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



### Ley 2294/23



**ARTÍCULO 313. UNIDAD DE VALOR BÁSICO -UVB-.** Créase la Unidad de Valor Básico -UVB-. El valor de la Unidad de Valor Básico -UVB- se reajustará anualmente en la variación del Índice de Precios al Consumidor-IPC- sin alimentos ni regulados, certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE-, en el periodo comprendido entre el primero (1) de octubre del año anterior al año considerado y la misma fecha del año inmediatamente anterior a este.

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público publicará mediante Resolución antes del primero (1) de enero de cada año, el valor de la Unidad de Valor Básico -UVB- aplicable para el año siguiente.

El valor de la UVB para el año 2023 será de diez mil pesos (\$10.000.00).



### Ley 2294/23



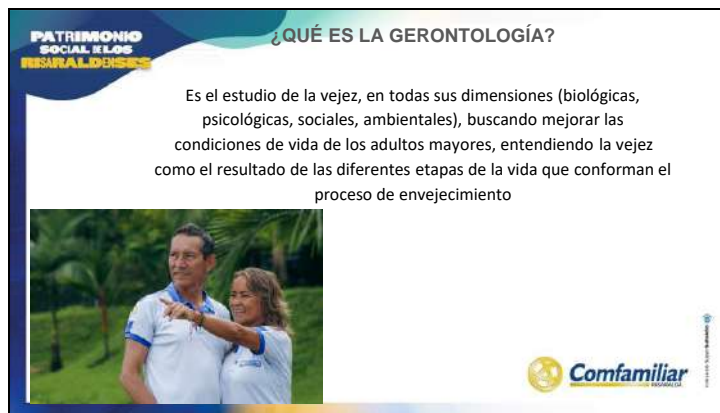
Todos los cobros; sanciones; multas; [tarifas](#); requisitos financieros para la constitución, la habilitación, la operación o el funcionamiento de empresas públicas y/o privadas; requisitos de capital, patrimonio o ingresos para acceder y/o ser beneficiario de programas del estado; montos máximos establecidos para realizar operaciones financieras; montos mínimos establecidos para el pago de comisiones y contraprestaciones definidas por el legislador; cuotas asociadas al desarrollo de actividades agropecuarias y de salud; [clasificaciones de hogares, personas naturales y personas jurídicas en función de su patrimonio y/o sus ingresos](#); incentivos para la prestación de servicio público de aseo; y honorarios de los miembros de juntas o consejos directivos, actualmente denominados y establecidos con base en salarios mínimos o en Unidades de Valor Tributario - UVT-, deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico -UVB- del año 2023, conforme lo dispuesto en este artículo.



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

## 2. COMO LO HACE: COMFAMILIAR RISARALDA

La Caja de Compensación Familiar de Risaralda presenta el estudio que realizó sobre el comportamiento de las personas adultas mayores y la utilización de los servicios sociales.





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**PATRIMONIO SOCIAL E LOS RURALES**

### ¿QUÉ ES EL ENVEJECIMIENTO?

Es un proceso inseparable de la vida y del desarrollo, determinado por la acción del tiempo que conduce a cambios morfológicos y fisiológicos de nuestros sistemas autorreguladores que producirán inevitablemente su detención y con ello la muerte.



**PATRIMONIO SOCIAL E LOS RURALES**

### ¿QUÉ ES LA VEJEZ?



Download from: [Dreamstime.com](https://www.dreamstime.com)



### LONGEVIDAD





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**

**PATrimonio Social ELOS RESURALDISES** **REGIÓN CAFETERA**

- Migración de pensionados
- Condiciones climáticas y comerciales
- Ubicación geográfica
- Costo de vida
- Entorno saludable
- Carisma de su gente

**Comfamiliar**

**PATrimonio** **CONTEXTO NACIONAL**

**ECONOMÍA PLATEADA EN COLOMBIA**  
**¿CÓMO MUEVE LA ECONOMÍA PLATEADA?**

- Aumentó en 12% en 2023
- El gasto actual de las pensionadas y pensionados en la economía plateada es de 5121,2 billones
- Equivale a 11,2% del producto nacional
- Las pensionadas pagan 1,6 millones de pensiones y prestaciones más altas de \$200 al mes, solo comieron \$100 billones
- Existen cerca de siete millones de pensionados y pensionadas en el país
- El promedio de pensiones es de \$287.000
- Solo 3 millones de pensionados tienen un empleo
- El promedio de pensionados es de 1,3 millones en promedio

**PRINCIPALES GASTOS DE LA POBLACIÓN SILVER**  
Fuente: Presentación INE

Alquiler vivienda	22,0%
Pago de servicios públicos	22,0%
Campaña de mantenimiento del auto	14,2%
Gastos de impuestos	6,2%
Campaña de salud	4,0%
Pago de deudas	4,1%
Compra de medicamentos	1,0%
Alimentos	1,0%
Educación hijos/as	1,1%
Deudas financieras y tarjetas para su administración	1%
Alquiler	0,3%
Compra de alcohol y tabaco	0,3%
Otros gastos	0,2%
Autogestivo	0,1%
Otro	0,3%

**POR CÉNTENOS DE LA POBLACIÓN SILVER EN EL TOTAL NACIONAL**

Año	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023				
Porcentaje	14,4%	15,2%	17,4%	19,1%	20,6%	22,7%	24,7%	26,9%	29%	30,0%	31,0%

**PATrimonio Social ELOS RESURALDISES** **CUIDADO**

**Figura 4 Tipo de cuidador de la persona mayor dentro del hogar Total nacional 2020**

Categoría	Porcentaje
Adultos	59,0%
Otra persona mayor	40,0%
Menor de edad	1,0%

**Figura 5 Distribución de cuidadores para personas mayores que requieren de cuidado**

Año	Una persona de hogar	Una persona de otro hogar remunerado	Una persona de otro hogar no remunerado	No recibe ningún cuidado
2016	68%	10%	12%	10%
2020	71%	10%	10%	9%



**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**



**PATRIMONIO SOCIAL ELLOS RISARALDA**

### GERONTOLOGÍA CONFAMILIAR RISARALDA

**OBJETIVO:** Promover espacios de socialización, participación y cuidado a través de servicios recreativos, actividad física, culturales y de capacitación para el mantenimiento de la funcionalidad de los adultos mayores.

Se fundamenta en las 5 dimensiones propuestas por las Naciones Unidas para el trabajo con personas mayores

**PATRIMONIO SOCIAL ELLOS RISARALDA**

### PRINCIPIOS DE LAS NACIONES UNIDAS EN FAVOR DE LAS PERSONAS MAYORES

Adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas (resolución 46/91) el 16 de diciembre de 1991.

- Independencia
- Participación
- Cuidados
- Autorrealización
- Dignidad



**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**



**PATrimonio SOCIAL ELLOS**  
**RESARCIDISES**

**PRINCIPIOS DE LAS NACIONES UNIDAS EN FAVOR DE LAS PERSONAS MAYORES**

Independencia

Capacidad para suplir sus necesidades de la forma más eficiente posible.

- Alimentación, agua, vivienda, vestimenta y atención de salud adecuados.
- Trabajo o acceso a otras posibilidades de obtener ingresos.
- Poder participar en la determinación de cuándo y en qué medida dejarán de desempeñar actividades laborales.
- Acceso a programas educativos y de formación adecuados.
- Vivir en entornos seguros y adaptables a sus preferencias personales y a sus capacidades en continuo cambio.



**PATrimonio SOCIAL ELLOS**  
**RESARCIDISES**

**PRINCIPIOS DE LAS NACIONES UNIDAS EN FAVOR DE LAS PERSONAS MAYORES**

Participación

Capacidad de la persona para involucrarse voluntariamente a actividades a las que sea convocada.

Permanecer integradas en la sociedad, participar activamente en la formulación y la aplicación de las políticas que afecten directamente a su bienestar y poder compartir sus conocimientos y habilidades con las generaciones más jóvenes.

Poder buscar y aprovechar oportunidades de prestar servicio a la comunidad y de trabajar como voluntarios en puestos apropiados a sus intereses y capacidades.

Poder formar movimientos o asociaciones de personas de edad avanzada.



**PATrimonio SOCIAL ELLOS**  
**RESARCIDISES**

**PRINCIPIOS DE LAS NACIONES UNIDAS EN FAVOR DE LAS PERSONAS MAYORES**

Cuidados

Involucra la atención en salud, el relacionamiento con los otros y el autocuidado.

- Poder disfrutar de los cuidados y la protección de la familia y la comunidad
- Tener acceso a servicios de atención de salud
- Tener acceso a servicios sociales y jurídicos que les aseguren mayores niveles de autonomía, protección y cuidado.
- Poder disfrutar de sus derechos humanos y libertades fundamentales cuando residan en hogares o instituciones de cuidados o tratamiento, con pleno respeto de su dignidad, creencias, necesidades e intimidad, así como de su derecho a decidir sobre su cuidado y calidad de su vida.





**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**

**PATrimonio SOCIAL ELLOS RESARCIDOSSES**



**PRINCIPIOS DE LAS NACIONES UNIDAS EN FAVOR DE LAS PERSONAS MAYORES**

**Autorrealización**

Cumplimiento de propósitos propios y de su círculo familiar.

Poder aprovechar las oportunidades para desarrollar plenamente su potencial.

Tener acceso a los recursos educativos, culturales, espirituales y recreativos de la sociedad.



**PATrimonio SOCIAL ELLOS RESARCIDOSSES**

**PRINCIPIOS DE LAS NACIONES UNIDAS EN FAVOR DE LAS PERSONAS MAYORES**

**Dignidad**

Vida activa, relacionamiento con otros, trascendencia humana y autorrealización propia y de la familia.

Poder vivir con dignidad y seguridad

Verse libres de explotaciones y de malos tratos físicos o mentales.

Recibir un trato digno, independientemente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones, y han de ser valoradas independientemente de su contribución económica.



**PATrimonio SOCIAL ELLOS RESARCIDOSSES**


**RECORRIENDO NUESTRA HISTORIA**

1. Inicia por convenio con el ISS en el año de 1986 para atender los pensionados con actividades recreativas.
1. En 1993 se finaliza el convenio y la caja asume el reto de desarrollar el programa soportado en la ley 21 de 1982.
1. En el año 2000 se amplía la oferta con programa de preparación para el retiro laboral y programa para capacitar a estudiantes de servicio social.
1. En el año 2006 se le incluyen actividades de estimulación cognitiva, actividades físicas y musicalizadas y se generan procesos de medición del impacto de la participación de los adultos mayores en este tipo de programas.




ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**PATRIMONIO SOCIAL ELLOS**  
**RESERVALDISES**



### RECORRIENDO NUESTRA HISTORIA

5. En el 2009 se inician procesos de formación de cuidadores bajo la modalidad de diplomado
6. En el año 2015 se genera un proceso de actualización del portafolio y se da paso para el programa VIDACTIVA como apuesta por un envejecimiento activo bajo la modalidad de membresía.
7. En el 2017 se diseña con Educación el programa de formación como Técnico Laboral en Cuidado de Personas Mayores
8. En el 2019 se llevó a cabo el I Encuentro nacional por la atención de las personas mayores en el Sistema del Subsidio Familiar
8. Con la pandemia se ingresa a la dinámica de virtualidad
9. Para el 2023 se da apertura a nuevos servicios especializados en cuidados e inmersión al mundo digital



**PATRIMONIO SOCIAL ELLOS**  
**RESERVALDISES**

### VIDACTIVA

Servicios de ocupación del tiempo libre fundamentado en la recreación, la actividad física y la cultura que promueve la sana ocupación del tiempo libre y la adopción de estilos de vida saludables.

Funciona bajo la modalidad de membresía con tarifas mensuales subsidiadas.





**Programa de ocupación del tiempo libre** por medio de la actividad física, la recreación y la cultura, que fomenta la participación activa de los adultos y personas mayores, por medio de la socialización y la adopción de estilos de vida saludables.

Este programa incluye un paquete de actividades, donde al usuario se conocen una membresía, puede asistir a las actividades de su interés y preferencia, las cuales están programadas durante el día, de lunes a viernes.

**Incluye las siguientes actividades:**

- Clase de guitarra
- Gimnasio de mantenimiento físico
- Baile social
- Servicio de impresión y visor
- Clase de cocina básica
- Mente Activa (obeeve para estimular la memoria)
- Yoga
- Canchón
- Análisis de sangre
- Cursos en artes y oficios
- Actividades complementarias

## Vidactiva

SALÓN AUDITORIO				
hora	lunes	martes	miércoles	viernes
04:00 a.m.	gimnasio	gimnasio	gimnasio	gimnasio
05:00 a.m.	clase de guitarra	clase de guitarra	clase de guitarra	clase de guitarra
06:00 a.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
07:00 a.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
08:00 a.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
09:00 a.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
10:00 a.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
11:00 a.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
12:00 p.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
13:00 p.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
14:00 p.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
15:00 p.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
16:00 p.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
17:00 p.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
18:00 p.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
19:00 p.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
20:00 p.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
21:00 p.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
22:00 p.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
23:00 p.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica
24:00 p.m.	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica	clase de cocina básica

SALÓN (GIMNASIO)				
hora	lunes	martes	miércoles	viernes
08:00 a.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
09:00 a.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
10:00 a.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
11:00 a.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
12:00 p.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
13:00 p.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
14:00 p.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
15:00 p.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
16:00 p.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
17:00 p.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
18:00 p.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
19:00 p.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
20:00 p.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
21:00 p.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
22:00 p.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
23:00 p.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa
24:00 p.m.	mente activa	mente activa	mente activa	mente activa

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**PATRIMONIO SOCIAL E LOS RESURALDISES** PORTAFOLIO DE SERVICIOS

**CLUB DORADO**

Servicios de ocupación del tiempo libre fundamentado en la recreación, la actividad física y la cultura que promueve la sana ocupación del tiempo libre y la adopción de estilos de vida saludables.

Funciona bajo la modalidad de uso de actividad de manera limitada.

**PATRIMONIO SOCIAL E LOS RESURALDISES** PORTAFOLIO DE SERVICIOS

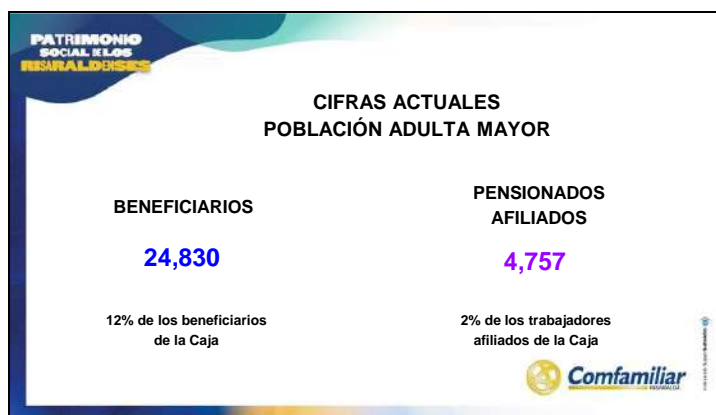
**TURISMO**

Servicios de paseos de día y excursiones a destinos regionales, nacionales e internacionales, operados por la propia Agencia de Viajes, buscando ofrecer alternativas de ocupación del tiempo libre por medio del turismo para personas mayores.

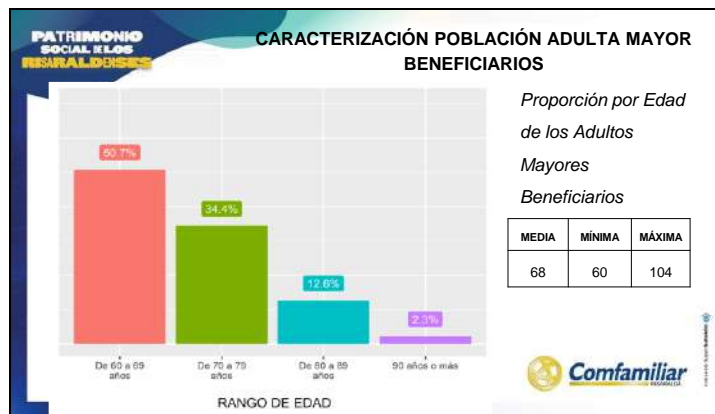
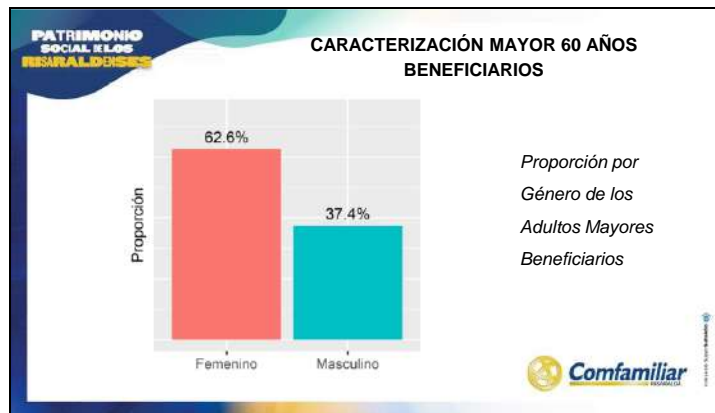
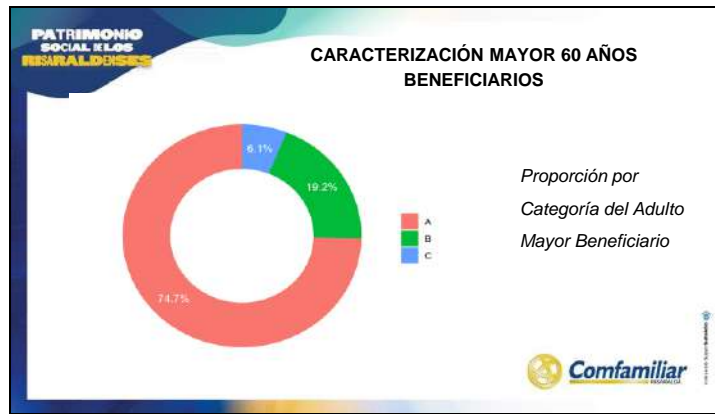




ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

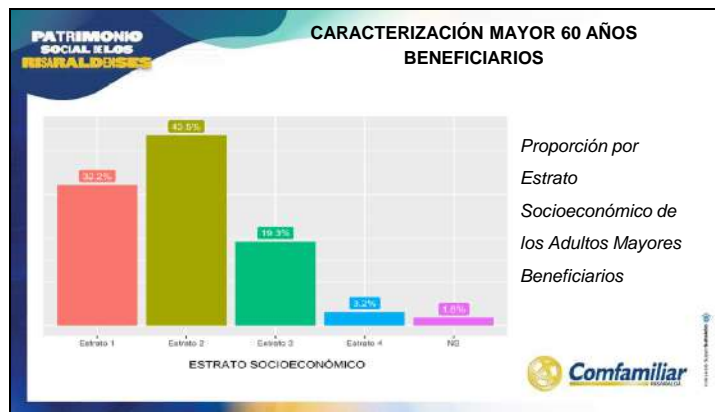
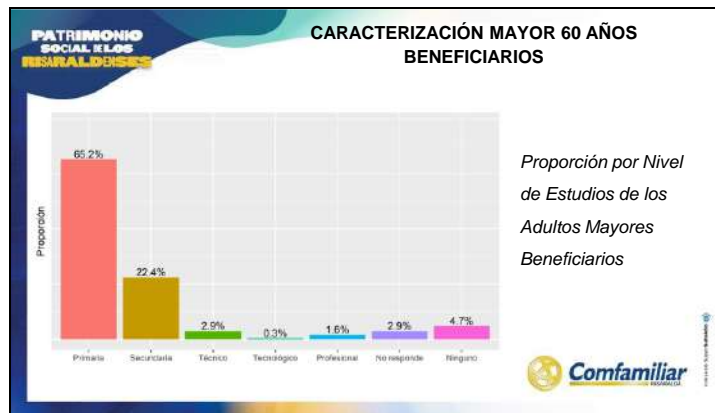
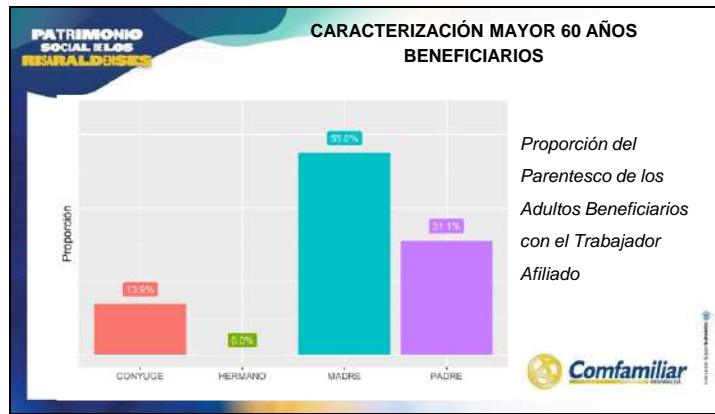


ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

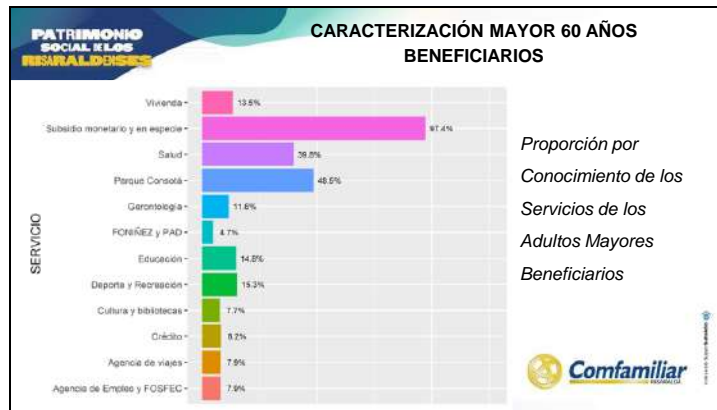
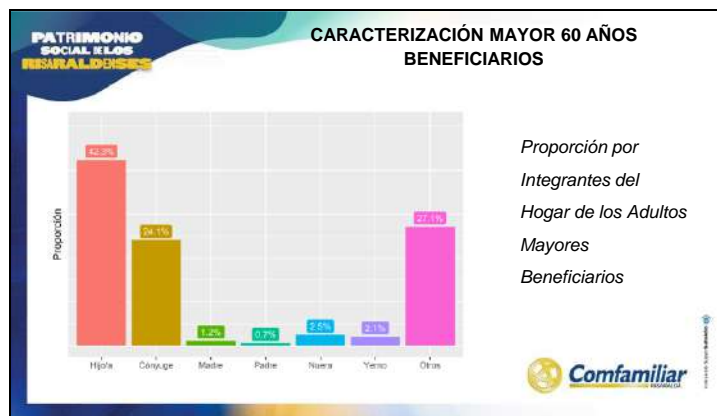
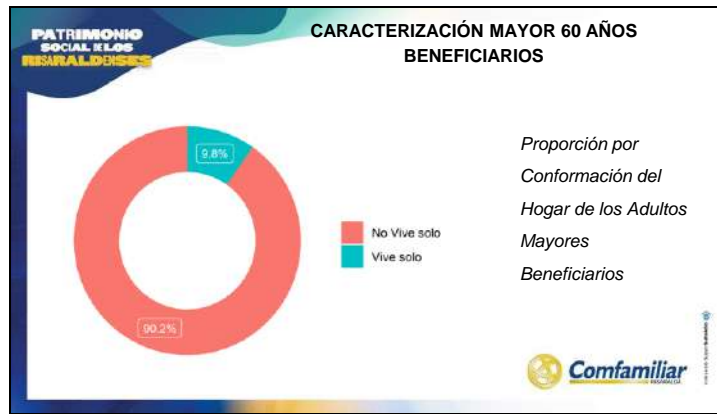




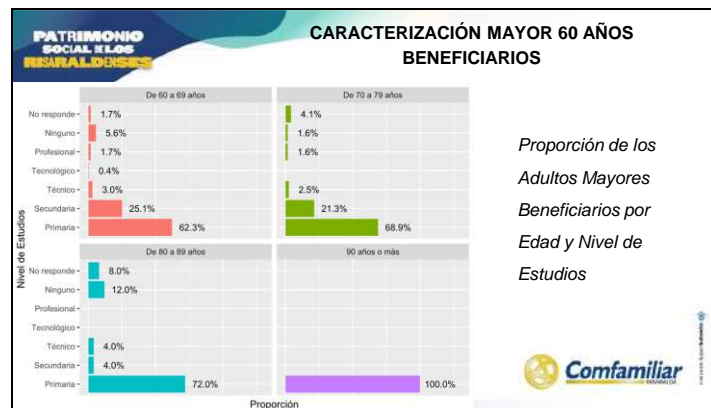
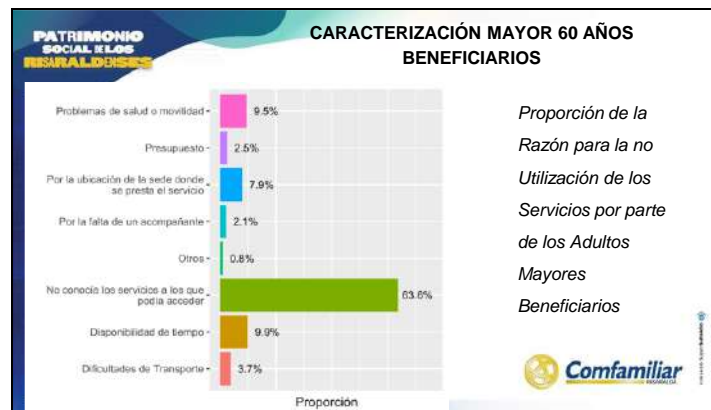
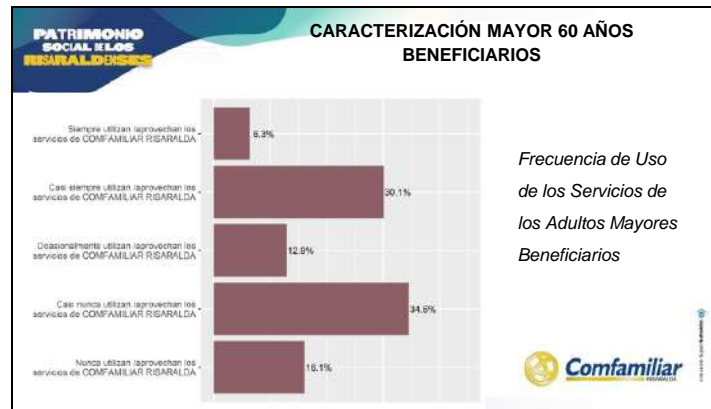
ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC





**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**



**PATRIMONIO SOCIAL DE LOS RISARALDENSES**

**CONCLUSIONES BENEFICIARIOS**

Algo más del 60% está entre los 60 y 69 años y que más del 90% está entre los 60 y 79 años. La edad promedio de este grupo es de 68.5 años.

Los Adultos Mayores beneficiarios de género femenino, presentan una frecuencia relativa mayor a los de género masculino, con indicador del 67.3%.

El nivel de estudios de los Adultos Mayores beneficiarios, tiene su mayor participación en aquellos del nivel de estudios de primaria y secundaria con un índice relativo acumulado del 87.6%.

Mayoritariamente, los Adultos Mayores beneficiarios están ubicados en los estratos 1 y 2, que de manera conjunta registran un índice relativo del 75.7%.

Más de la mitad de los Adultos Mayores beneficiarios afiliados a COMFAMILIAR RISARALDA, casi nunca o nunca utilizan los servicios de la Entidad.

**Comfamiliar**

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**PATrimonio SOCIAL E LOS RURALDISES**


**CONCLUSIONES BENEFICIARIOS**

77% de los encuestados no tienen recomendaciones frente a los servicios actuales, o de nuevos servicios.

Se observa gran importancia del Subsidio Monetario dentro del bienestar de la población encuestada

Se sugieren estrategias de proximidad, información y comunicación de servicios y actividades


**Otros servicios sugeridos:** vacaciones recreativas para el Adulto Mayor, gimnasio especializado, programas de entretenimiento en casa, turismo, programas de lectura, programas de acompañamiento y cuidado del adulto mayor, siembra, jardinería y cultivos, caminatas, terapia psicológica, ampliación de portafolio de formación para el adulto mayor, opciones laborales.



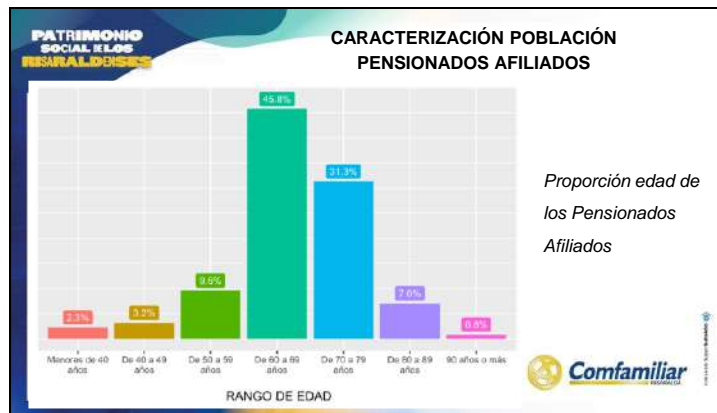
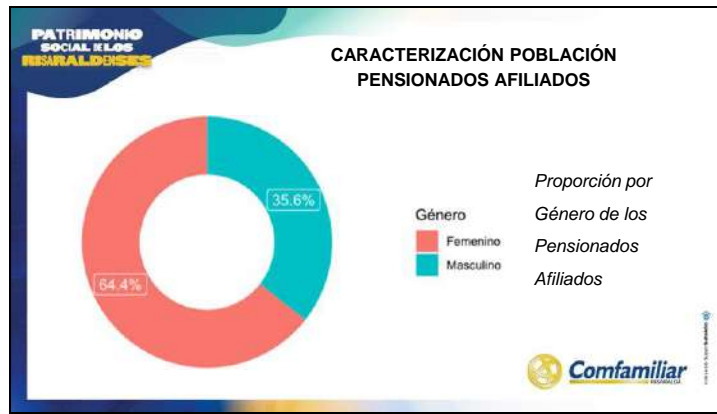
**PATrimonio SOCIAL E LOS RURALDISES**

**INVESTIGACIONES  
POBLACIÓN ADULTA MAYOR  
PENSIONADA AFILIADA**

**INFORMACIÓN SECUNDARIA**



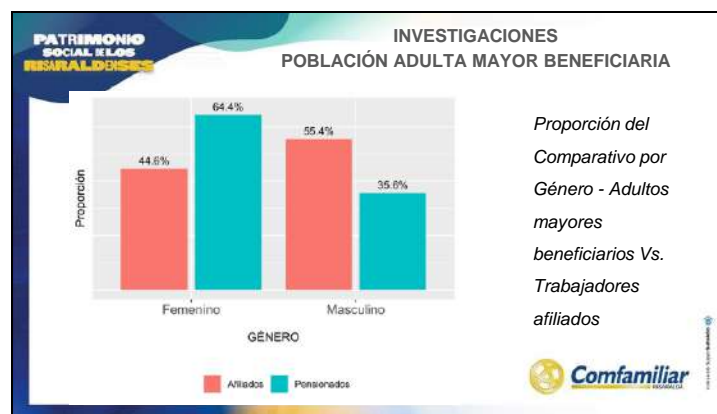
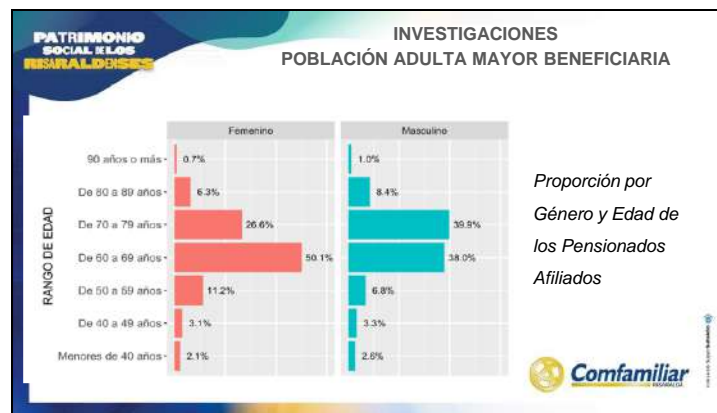
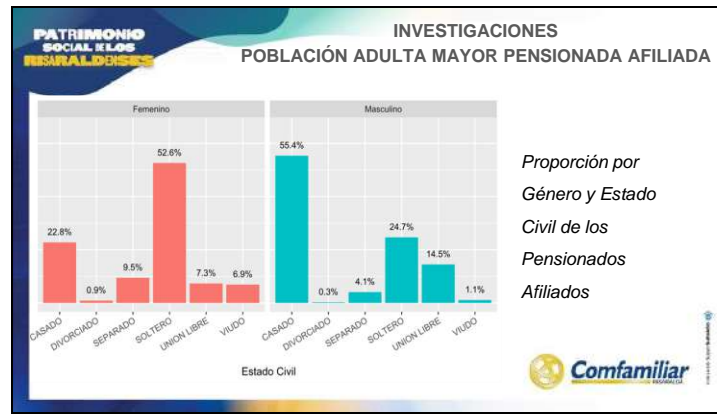

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



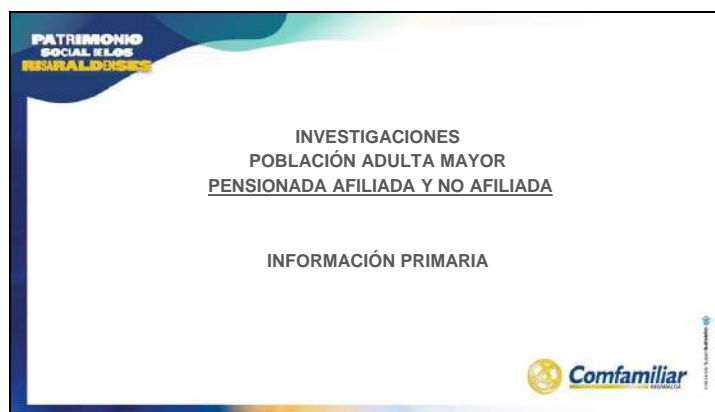




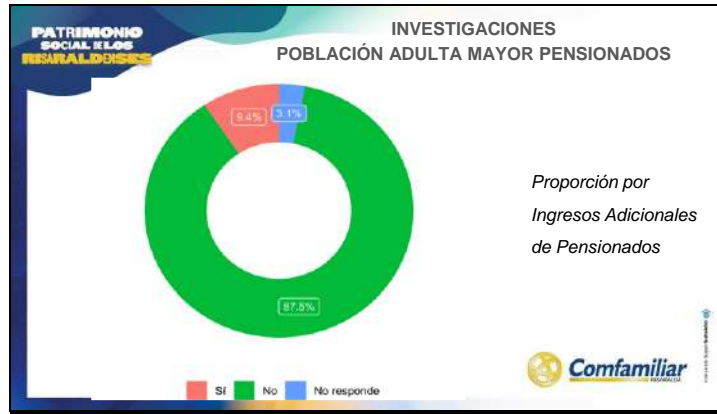
**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**



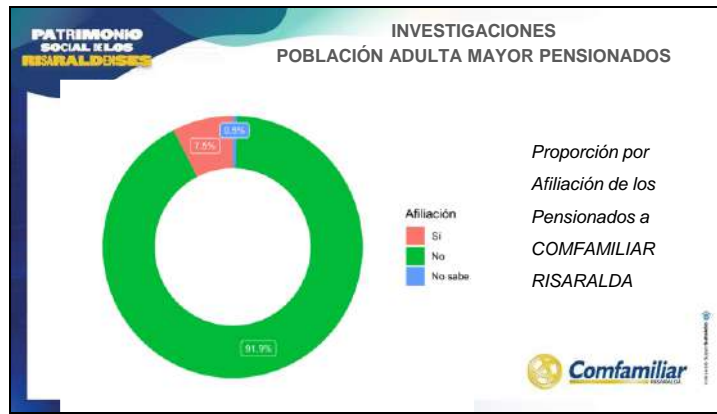
ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

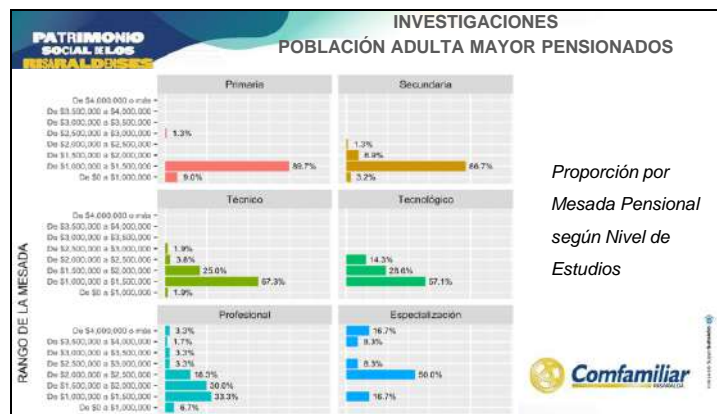
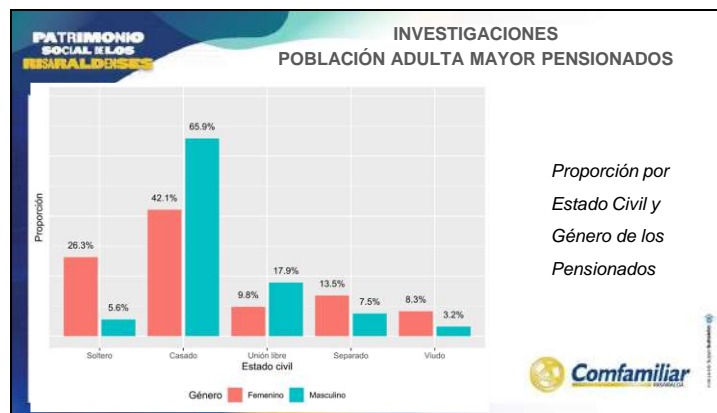


ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC





**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**





**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**

**PATrimonio Social ELOS RESARALDISES**

**CONCLUSIONES PENSIONADOS**

La mayor participación por rango de edad de los Pensionados, se ubica en el de 60 a 69 años con un índice del 72.5% y el promedio de edad de esta población es 64.37 años

En términos de frecuencia relativa, el estado civil con mayor participación de los Pensionados es casado con un 57,7% que, sumado a unión libre, presentan una participación acumulada superior al 70%.


Los Pensionados de género masculino, presentan una frecuencia relativa mayor a los de género femenino, con indicador del 65,5%.

El nivel de estudios de los Pensionados, se concentra fundamentalmente en formación primaria y secundaria con un indicador del 61,3%.

El 76,6% de las mesadas de los Pensionados son inferiores a \$1,500,000 y casi el 90% son menores a los \$2,000,000

Cerca del 90% de los Pensionados no recibe ingresos adicionales a su mesada pensional.

Mayoritariamente, los Pensionados están ubicados en los estratos 2 y 3, que de manera conjunta registran un índice relativo del 76,4%.




**PATrimonio Social ELOS RESARALDISES**

**CONCLUSIONES BENEFICIARIOS**

51% de los Pensionados, respondió que está conforme con el portafolio de servicios actual de la Entidad

19,5% del grupo consultado, expresó tener total desconocimiento sobre los servicios de la Caja

**Otros servicios sugeridos:** natación, caminatas, ciclo montañismo, viajes y excursiones, Formación y Capacitación, cursos sobre plantas naturales y jardinería; cursos virtuales, digitales, de redes sociales, internet y tecnología; cursos de música, baile, cocina, actividades manuales, reflexología, emprendimiento y finanzas personales, Subsidios monetarios, actividades en casa, actividades culturales, Crédito, terapia física y masajes, salud mental,



**PATrimonio Social ELOS RESARALDISES**

**NUEVOS SERVICIOS**

Curso de manejo de computadores y dispositivos móviles dirigido para personas mayores con metodologías aplicadas y adaptadas a sus características de aprendizaje

Se desarrollaron 3 niveles con la participación de 20 usuarios por nivel








ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**PATRIMONIO SOCIAL E LOS RESARCIMIENTOS**

**NUEVOS SERVICIOS**

Programa dirigido para personas mayores con diagnóstico de demencia tipo alzheimer, donde por medio de la práctica de actividad física y sesiones de expresión artística, los participantes reciben estímulos que les permiten activar diferentes funciones cognitivas y motoras aportándole a la inclusión social, a la interacción y la estimulación cognitiva.

Los cuidadores acompañantes reciben orientación y asesoría en temas de cuidado como valores agregados



**El poder de la CREATIVIDAD mejora la calidad de vida en personas con Alzheimer**  
CÁMPUS FAMILIAR programa  
**Expresarte**  
Comfamiliar


**PATRIMONIO SOCIAL E LOS RESARCIMIENTOS**

**NUEVOS SERVICIOS**

Es una nueva apuesta del proceso por ofrecer alternativas de acompañamiento para personas mayores y sus familias por medio del cuidado y apoyo.

Se busca acompañar a las personas mayores y sus familias para traslado a citas médicas y diligencias personales; práctica de actividad física, cuidados en el domicilio.

El servicio se ofrece por 2 horas o por 4 horas, dependiendo de las condiciones del servicio.



**¡Estamos listos para acompañarte en tu día a día!**  
Conoce el programa  
**Cofpadres**  
Comfamiliar

**PATRIMONIO SOCIAL E LOS RESARCIMIENTOS**

**PROYECTOS 2024**

1. PROGRAMA SALUD MENTAL
1. PROGRAMA PREPARACIÓN PARA EL RETIRO LABORAL (NUEVO DISEÑO)
1. MODELO UNIVERSIDAD PARA MAYORES



**Comfamiliar**

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

PATRIMONIO SOCIAL ELLOS INICIAL DISEÑO				
TENDENCIAS ECONOMÍA SILVER				
Tendencia	Explicación Tendencia	Producto o Servicio	Empresa	Explicación Producto / Servicio
Tecnología de asistencia para el envejecimiento activo, salud y bienestar	Desarrollo de aplicaciones, dispositivos y servicios que mejoren la calidad de vida de las personas mayores.	Reloj inteligente para monitoreo de salud	Apple (Apple Watch)	El Apple Watch ofrece seguimiento de actividad física, electrocardiogramas y notificaciones de salud.
Viviendas adaptadas para personas mayores y Villas Colaborativas	Viviendas inteligentes y adaptadas. Comunidades que reúnen a adultos mayores para vivir juntos y compartir recursos, actividades y apoyo mutuo	Apartamentos con diseño accesible	Lennar Corporation	Lennar construye comunidades de viviendas diseñadas específicamente para personas mayores, con características como rampas y baños accesibles.

PATRIMONIO SOCIAL ELLOS INICIAL DISEÑO				
TENDENCIAS ECONOMÍA SILVER				
Tendencia	Explicación Tendencia	Producto o Servicio	Empresa	Explicación Producto / Servicio
Productos de seguridad en el hogar		Timbre con cámara y monitorización remota	Ring	Ring proporciona seguridad en el hogar con timbres que permiten ver y hablar con visitantes desde el teléfono.
Servicios de asesoramiento financiero para jubilados	Inversiones, seguros de salud, hipotecas inversas y rentas vitalicias.	Planificación financiera personalizada	Charles Schwab	Charles Schwab ofrece asesoramiento financiero y servicios de inversión para personas mayores.
Productos de moda adaptados	Diseño de ropa y accesorios para personas mayores.	Ropa con cierres magnéticos para facilitar el vestirse	MagnaReady	MagnaReady crea prendas de vestir con cierres magnéticos para personas con dificultades motoras.

PATRIMONIO SOCIAL ELLOS INICIAL DISEÑO				
TENDENCIAS ECONOMÍA SILVER				
Tendencia	Explicación Tendencia	Producto o Servicio	Empresa	Explicación Producto / Servicio
Servicios de turismo para personas mayores	Crear experiencias de viaje adaptadas a las necesidades de los mayores.	Cruceros temáticos para la tercera edad	Viking Cruises	Viking Cruises ofrece cruceros diseñados específicamente para adultos mayores, con actividades culturales y excursiones.
Telemedicina	Consultas médicas a distancia.			
Economía colaborativa	Conectar a personas con habilidades y conocimientos variados y complementarios para fortalecer una comunidad	Plataforma para conectar habilidades de jóvenes y mayores	Radars - Ajuntament de Barcelona	

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

PATRIMONIO SOCIAL EL OS RESARALDISSSE				
TENDENCIAS ECONOMÍA SILVER				
Tendencia	Explicación Tendencia	Producto o Servicio	Empresa	Explicación Producto / Servicio
Hiperpersonalización		Supermercado de productos y servicios para el adulto mayor	Supermercado Covirán	Servicios de entrega a domicilio y asistencia personalizada para personas mayores. Pueden solicitar ayuda con tareas domésticas o recibir recomendaciones de salud.
Alimentación sana		Promoción de la alimentación saludable	Red de huertos	redes de huertos urbanos donde los adultos mayores pueden cultivar sus propios alimentos; fomentan la actividad física, la socialización y la conexión con la naturaleza.

**PATRIMONIO SOCIAL EL OS RESARALDISSSE**

### POBLACIÓN LGTBI Q+

Las personas adultas mayores de la población LGTBIQ+ enfrentan desafíos únicos al envejecer, algunos de estos retos incluyen:



**Doble discriminación:** estas personas son discriminadas no solo por su edad, sino también por su género u orientación sexual.

**Tabúes en la sexualidad:** Existe un estigma en torno a la sexualidad de las personas mayores, especialmente si son LGTBIQ+. A pesar de esto, el 80% mantiene una vida sexual activa.

**Acceso a servicios médicos:** Alrededor del 20% de las personas LGTBI+ evita recibir atención médica por temor a la discriminación. Es crucial garantizar que tengan acceso a servicios de salud inclusivos.

**Soledad y aislamiento:** La falta de aceptación social puede llevar a la soledad. Crear redes sociales y grupos de apoyo puede ayudar a combatir este problema.

**Falta de oportunidades:** Muchas personas mayores LGTBIQ+ han vivido en contextos menos inclusivos. Ofrecer programas de capacitación y empleo adaptados a sus necesidades puede marcar la diferencia.


## Viviendo más viviendo Mejor

Disfruta de la variedad de programas y acompañamiento que brinda el área de Gerontología a las personas mayores.

- Vida Activa
- Club Dorado
- Alfabetización digital
- Gerontoturismo
- Expresarte
- Compadres

**Conoce más en:**

Comfamiliar Resaraldissse | Comfamiliar Resaraldissse  
Comfamiliar.com/gerontologia



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



### 3. ACTIVIDAD POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD VISUAL

Se realizó una actividad de sensibilización para los miembros del COMTAC. Centrada en la discapacidad visual. Posteriormente, se llevó a cabo un ejercicio práctico en el que los participantes escribieron el nombre de sus respectivas cajas en braille.





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC







**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC




**4. INFORMES DE ZONA. RESULTADO DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR**






**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a abril de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
2.Estructura Administrativa	Procesos	100%	90%	85%	100%
			Para este año se está trabajando en la actualización del Protocolo de Servicio al Usuario.	Falta establecer un sistema de monitoreo y evaluación, contar con el conocimiento de los procesos alineados al Servicio al Cliente, y de esa forma ser más robustos, se está trabajando en una lista de Excel.	
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	100%	100%	100%	100%



Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a abril de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	Procesos	100%	80%	85%	100%
			Se encuentra en proceso de actualización en el Código de Ética y Buen Gobierno.	Está en elaboración y aprobación para dar cumplimiento a la política de gestión de PQRSF.	.
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	100%	80%	100%	100%
			Para este año continuaremos con las capacitaciones focalizadas de acuerdo con los resultados para fortalecer la calidad de las respuestas.		



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

Numeral de la Circular	Subtemas	Comfenalco Tolima	% Avance a abril de 2024		
			Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	100%	80%	100%	100%
			Para este año continuaremos con las capacitaciones focalizadas de acuerdo con los resultados para fortalecer la calidad de las respuestas.		
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos	100%	85%	100%	100%
			Para este año continuaremos socializando el Informe PQRSF trimestral a la Alta Dirección, con la gestión preventiva y controles internos para dar alcance.		
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos	100%	80%	100%	100%
			Para este año continuaremos con las capacitaciones focalizadas de acuerdo con los resultados para fortalecer la calidad de las respuestas.		

Numeral de la Circular	Subtemas	Comfenalco Tolima	% Avance a abril de 2024		
			Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	100%	100%	100%	100%
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	Procesos	90%	80%	100%	100%
		La Caja capacita constantemente al personal de la Caja.	La guía y protocolo corporativo se encuentran pendientes de actualización y publicación en medios internos, para este año.		

**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a abril de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
3.8.1	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	80%	70%	85%	50%
		Se encuentra en proceso de diagnósticos y adecuación de los espacios que requieren accesibilidad para personas con discapacidad.	Se encuentra en el desarrollo del proyecto Unificado para la centralización de la atención presencial en la sede Neiva y en implementación de mejoras según el plan de mejoramiento de la Superintendencia de Subsidio Familiar.	Igualmente, se ha realizado cotizaciones para implementar la desesionalización en braille y lengua de señas.	Se deben hacer ajustes a los letreros de la Caja, igualmente se debe ajustar el digiturno para que se cumplan con los protocolos de inclusión para personal con algún tipo de discapacidad. Igualmente, para el centro recreacional se están evaluando alternativas de movilidad para personal con discapacidad física.
3.8.2	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	95%	80%	85%	80%
		Se encuentra realizando las pruebas para la puesta en funcionamiento de la página web de acuerdo con los establecido en la circular única y la normatividad vigente.	Para este año esta pendiente la publicación de las mejoras implementadas en medios internos y externos.	Cuenta con una página web que cumple con los numerales propuestos por la norma técnica colombiana NTC 5854.	Sin embargo, se están revisando mejoras a la página que permitan abarcar otras alternativas de accesibilidad para otros tipos de discapacidad.

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a abril de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
3.8.3	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	95%	70%	55%	50%
		En proceso de elaboración e instalación de la señalética de acuerdo con el diagnóstico realizado en octubre de 2023.	En proceso de implementación de planes de mejoramiento en sedes de la Caja.	En proceso de actualización de nomenclatura de normatividad para la accesibilidad a personas con discapacidad. Igualmente, las instalaciones cuentan con espacios para personas con discapacidad como son rampas, sillas preferenciales y está en procesos de cotizaciones para el mobiliario y la señalización.	Se está proyectando el cambio de señalética a nivel general de la Caja.
3.8.4	Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	90%	80%	100%	100%
		Cuenta con el protocolo de atención para la población LGTBI+, las capacitaciones son constantes.	Para este año dar alcance y realizar seguimiento al Calendario de la inclusión y la diversidad 2024 en relación con los diferentes tipos de discapacidad que existen y las fechas conmemorativas.		



**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a abril de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
4.1 Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	100%	70%	100%	100%
			Para este año desde el área de Servicio al Cliente se realizará el taller Protocolos de Servicio al Usuario para los colaboradores con enfoque en la Experiencia del Cliente y se están analizando, generando la respuesta y planes de acompañamiento al personal por el cual se presentan quejas por mala atención, para mejorar la prestación del servicio. Adicionalmente se encuentra en el desarrollo del proyecto Punto Unificado para la centralización de la atención presencial en la sede Neiva.		
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	95%	80%	100%	100%
		La Caja se encuentra en el proceso de un nuevo sistema de telefonía fija.	Se está fortaleciendo el Call Center con la implementación de la plataforma Wise CX, capacitaciones permanentes, autorización y/o validación del titular; y se realizan seguimientos internos para identificar mejoras.		

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a abril de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	100%	100%	100%	100%
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	100%	100%	100%	100%
4.5.1 Electrónico	Correos electrónicos de comunicación y tramites de PQRSF	100%	80%	100%	100%
			Para este año se creó un control interno para hacer seguimiento a la oportunidad en la respuesta diario y se analizan las tipologías recurrentes para identificación de mejoras del proceso Mercadeo Corporativo y/o encargados de los servicios.		





**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a abril de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites PQRSF	100%	70%	75%	100%
			Desde el área de Servicio al Cliente se encuentra en la fase de implementación del WhatsApp Chatbot como herramienta de comunicación con el usuario, a través de la nueva plataforma Wise CX.	Se encuentra con un simulador de un chat que permite intercambiar información en tiempo real sin importar la ubicación física de las PQRSF y cualquier otra información que requiera las partes interesadas acerca de los servicios prestados por la caja.	
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites PQRSF	100%	80%	100%	90%
			Para este año se viene trabajando en la integración de los comentarios y mensajes en la plataforma Wise CX, para tramitar cada comentario, minimizando el riesgo de desatención de los reclamos que se puedan presentar y fortalecer las respuestas a los comentarios.		Se está trabajando actualmente por incursionar en tic tock
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites PQRSF	100%	80%	100%	100%
			Para este año se ha revisado y solicitado actualización de la información en la página web, teléfonos, y directorio telefónico Corporativo, la cual se encuentra en validación y actualización permanente.		

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a abril de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
4.5.5. Carta de derechos y deberes de los afiliados	Derechos y Deberes de los afiliados	100%	100%	100%	100%
5. Política de resarcimiento y reconexión con el afiliado	Resarcimiento	100%	100%	100%	100%
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	100%	95%	100%	100%
			Para este año contamos con el apoyo jurídico para la asesoría en los casos que aplique y este análisis permite la identificación de mejoras transversales.		
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	100%	100%	100%	100%

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

Numeral de la Circular	Subtemas	% Avance a abril de 2024			
		Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	100%	100%	100%	100%
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	Resarcimientos	100%	80%	100%	100%
			La Caja cuenta el área de Gestión del Riesgos, con el cual se articulará la validación de la matriz respecto que a la calificación de si los riesgos son constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito con base en las definiciones de la Circular 008 de la SuperSubsidio, para su respectiva actualización y socialización.		
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos	100%	80%	100%	100%
			Se está articulando en la Matriz de Riesgo Corporativa la validación de los riesgos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito con base en las definiciones de la Circular 008 de la SuperSubsidio, para su respectiva actualización y socialización.		
5.6 Riesgos	Resarcimientos	100%	80%	100%	100%
			Se está articulando con Gestión del Riesgos la actualización de los aspectos de Resarcimiento, para cada proceso, con el apoyo de la plataforma Daruma para actualizar y socializar.		

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	% Avance a abril de 2024			
			Comfenalco Tolima	Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
8. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión 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 Corporación y usuarios en general. El Revisor Fiscal deberá incluir en el Plan de Trabajo la revisión de los contratos, con el fin de verificar que dicha cláusula 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.	100%	100%	NA	100%
8. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión 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 Corporación y usuarios en general. El Revisor Fiscal deberá incluir en el Plan de Trabajo la revisión de los contratos, con el fin de verificar que dicha cláusula 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.	100%	100%	NA	100%
8. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión 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 Corporación y usuarios en general. El Revisor Fiscal deberá incluir en el Plan de Trabajo la revisión de los contratos, con el fin de verificar que dicha cláusula 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.	100%	80%	NA	100%
				Para este año la Caja aplicará encuestas de satisfacción a los usuarios que utilicen los servicios contratados bajo la modalidad de Concesión para validar el cumplimiento de los Protocolos de atención, realizará socialización y facilitará el insumo para la identificación de mejoras del servicio.		



**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Comfenalco Tolima	% Avance a abril de 2024		
				Comfamiliar Huila	Cafasur	Comfatolima
7. Capacitación	Capacitación	La Capacitación y actualización 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 identificar las fallas en la prestación del servicio aplicando encuestas de satisfacción y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio, capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestación.	100%	90%	100%	100%
				Para este año nos encontramos en la implementación del modelo de Experiencia del Cliente para fortalecer la actitud, conocimiento, habilidades y conducta del personal de atención al público.		
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidas en la corporación en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la Circular 007 de 2019; Indicador 1. Satisfacción en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.	100%	100%	100%	100%



# INFORME COMTAC 2024

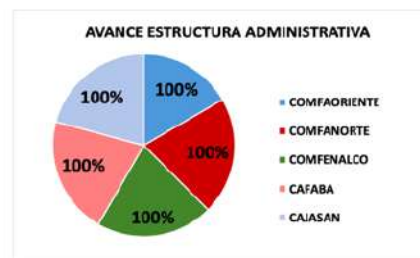
## ZONA SANTANDERES



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

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

2. Estructura Administrativa



- Procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz al cliente.

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

3. Protocolos de Atención al Ciudadano

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN
Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Protocolos de atención al ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%
Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	100%	100%	100%	100%	100%
Procedimiento Interno: Características de la respuesta	100%	100%	100%	100%	100%

**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**

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

**3. Protocolos de Atención al Ciudadano**

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Lenguaje Claro e Incluyente	100%	100%	100%	100%	100%	* Se continua con la programación y ejecución de capacitación al personal que atiende público sobre lenguaje claro e incluyente.
Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	100%	100%	100%	100%	100%	
Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	100%	100%	100%	80%	100%	
Informes a la Alta Dirección	100%	100%	100%	100%	100%	

**3. Protocolos de Atención al Ciudadano**

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Medición de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTB	100%	100%	80%	65%	100%	*Comfenalco: Programación de capacitaciones al personal de cara al cliente en lengua de señas. Se logró realizar conferencias sobre respeto a la diferencia. *Cafaba: Confinamiento inclusión dentro del protocolo de atención al cliente las discapacidades y/o lineamientos para atención de la población con discapacidad y LGTB. Programación de capacitaciones para sensibilizar al talento humano de la entidad.
Accesibilidad en espacios físicos	75%	83%	70%	45%	100%	*Comfenalco: Aunque cuenta con espacios físicos adecuados para la accesibilidad de sus usuarios y/o afiliados, no se cumplió a cabalidad con lo dispuesto dentro de la NTC 6047, por lo cual se dictamina en desarrollo. *Comfanoorte: Se continúa trabajando en el cumplimiento de la NTC 6047. *Cafaba: Se cuenta con un mobiliario nuevo para la atención al cliente, que en curso la entrega de los letreros y avisos de seguridad, así como se atienden profesionales.
Accesibilidad a páginas web	75%	100%	100%	50%	100%	*Comfenalco: Se continúa trabajando en las adecuaciones de la <a href="#">página web</a> con el ánimo de dar cumplimiento de la NTC 3696. *Cafaba: Se continuó el Plan de Trabajo con la finalidad de lograr contar con una página web accesible, se creó módulos de asesoría y disminución de gastos, y centros de atención. *Las Cajas han implementado: métodos de visualización oscura, accesibilidad en cuanto a contraste en toda la página, tamaño fuente, y alto contraste.
Accesibilidad de las personas al medio físico. Servicio gratuito	80%	100%	80%	40%	70%	*Comfenalco: Proceso de implementación de símbolo internacional de discapacidad en la infraestructura en la sede Bogotá y Barranquilla. *Cafaba: Se encuentra en proceso la señalización en el edificio principal, en atención al cliente y dispuesto de las demás cajas.
Aspectos para la atención de la comunidad LGTB	100%	100%	100%	75%	100%	*Cajasan: Plan de trabajo a <a href="#">falta</a> retiro en la vigencia 2024.

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

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

4. Canales de Atención

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Canales de atención	100%	100%	100%	100%	100%	
Atención Presencial	100%	100%	100%	80%	100%	*Se actualizó protocolo de atención en base a las directrices de la CE0008 para cada canal de atención.
Canal telefónico	100%	100%	100%	100%	100%	
Línea Gratuita	100%	100%	100%	100%	100%	
Buzones	100%	100%	100%	100%	100%	* Se dispone de buzones en cada sede, y se realiza seguimiento. * Cajasan: A partir de la pandemia y como una oportunidad, diseñó un código QR el cual permite capturar la PQR de manera virtual dado que el afiliado y/o usuario se conecta con el portal web
Canales virtuales	100%	100%	100%	100%	100%	*Inclusión de los canales virtuales en el procedimiento y fortalecimiento de las redes sociales en materia de trámite de porsf.

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

4. Canales de Atención

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Correo Electrónico	100%	100%	100%	100%	100%	*Comfaoriente: implementó el whatsapp como medio de comunicación de PQRSF y número telefónico.
Chat	100%	100%	100%	100%	100%	*Cafaba: Se continua en el seguimiento al chat virtual y capacitación de los responsables en la atención.
Redes sociales	100%	100%	100%	75%	100%	Las Cajas tienen definidos los protocolos por cada canal de atención.
Portal Corporativo	100%	100%	100%	100%	100%	*Cafaba- Comfanorte- Comfaoriente: Se proyecto plan de trabajo para las mejoras en las plataformas corporativas, teniendo en cuenta los temas de accesibilidad. *Cajasan: Renovación total del portal web con cambio no sólo de imagen, sino también de contenidos, buscando mayor agilidad en la navegación del afiliado, proporcionar mayor información y facilidad acceso
Carta de derechos y deberes	100%	100%	100%	100%	100%	Se actualizó la carta de deberes y derechos conforme a los requisitos mínimos según la CE 0008-2020.



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

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

**5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado**

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

- Se desarrolló política de resarcimiento, en cumplimiento con la CE.
- Cafaba: Se solicitó nuevamente ajuste de la política y está en espera de aprobación por parte del consejo Directivo.
- Comfaoriente: Se definió guía política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado.

**6. Manejo de concesiones**

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

Comfaoriente- Cafaba: Inclusión de cláusula de servicio al cliente en los contratos de convenios.

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

**7. Capacitación**

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

Programación de capacitaciones de manera periódica y anual, con base a las necesidades de servicio, y resultados de pqrsl, encuestas de satisfacción.

**8. Indicadores**

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

Adopción y seguimiento mensual de los indicadores de oportunidad en la respuesta y satisfacción de la respuesta obtenida sobre la reclamación y / o derecho de petición ingresada.

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

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

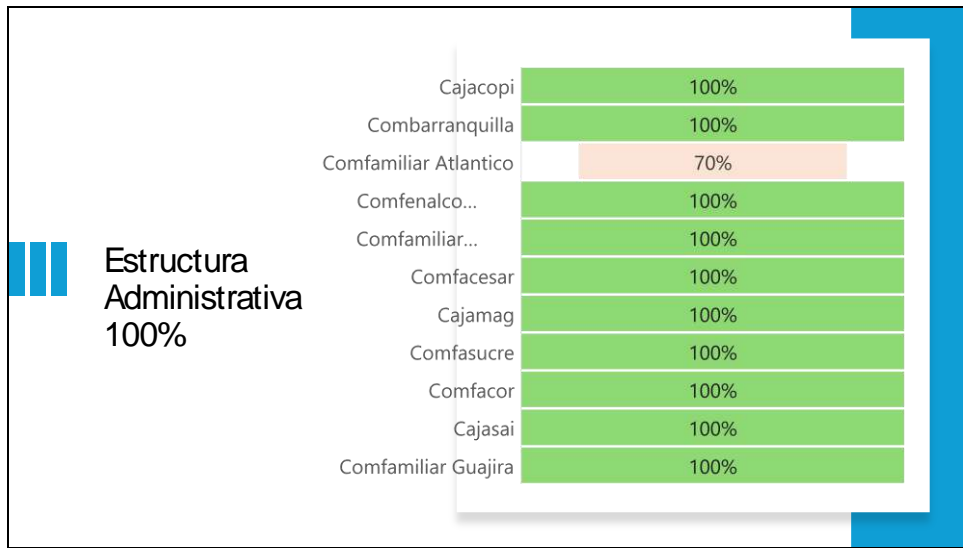
**NIVEL DE AVANCE TOTAL**



**SEGUIMIENTO CIRCULAR  
00008 DE 2020 A  
MAYO 2024**

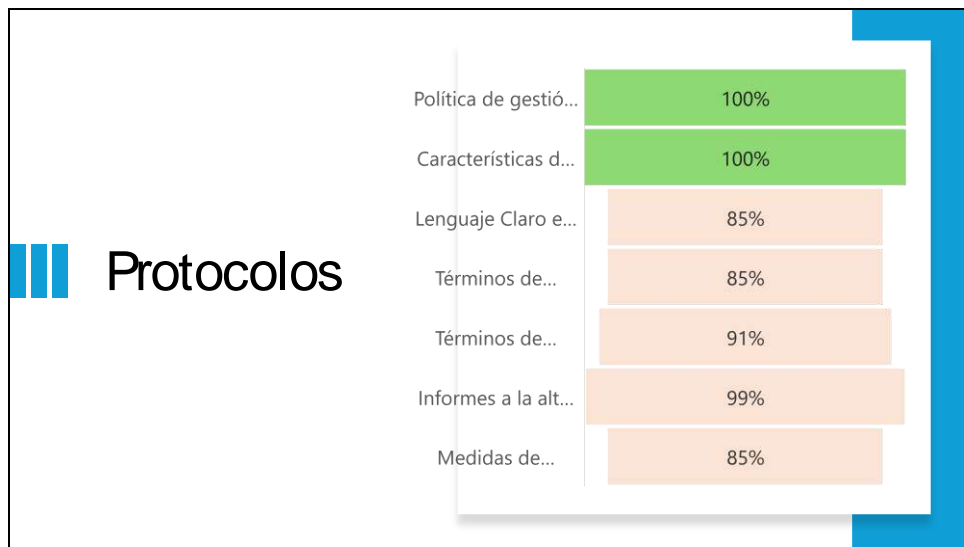
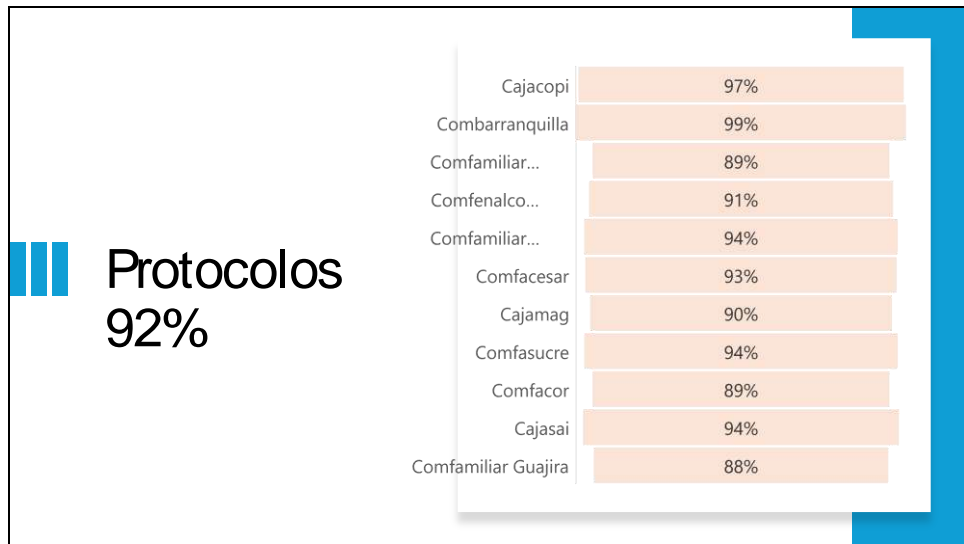
COSTA ATLANTICA

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



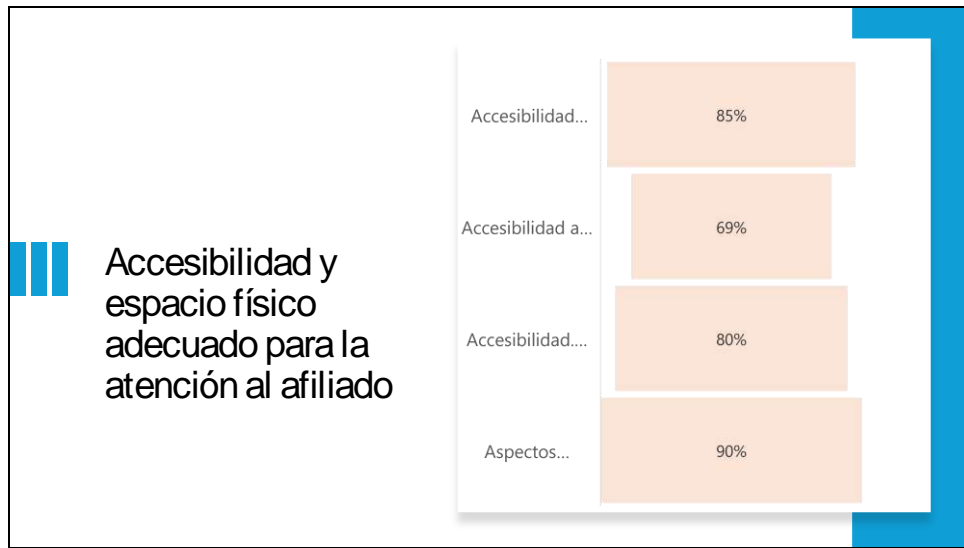
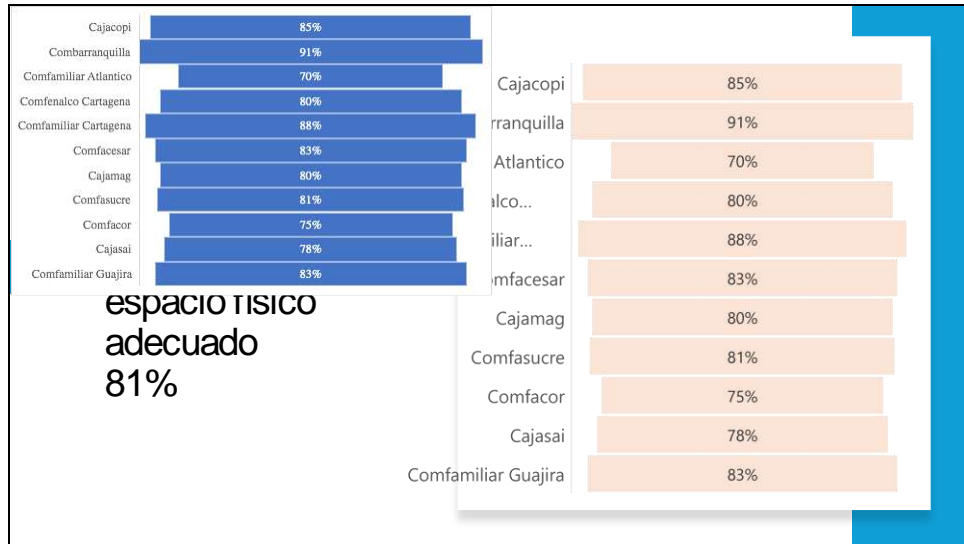


ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

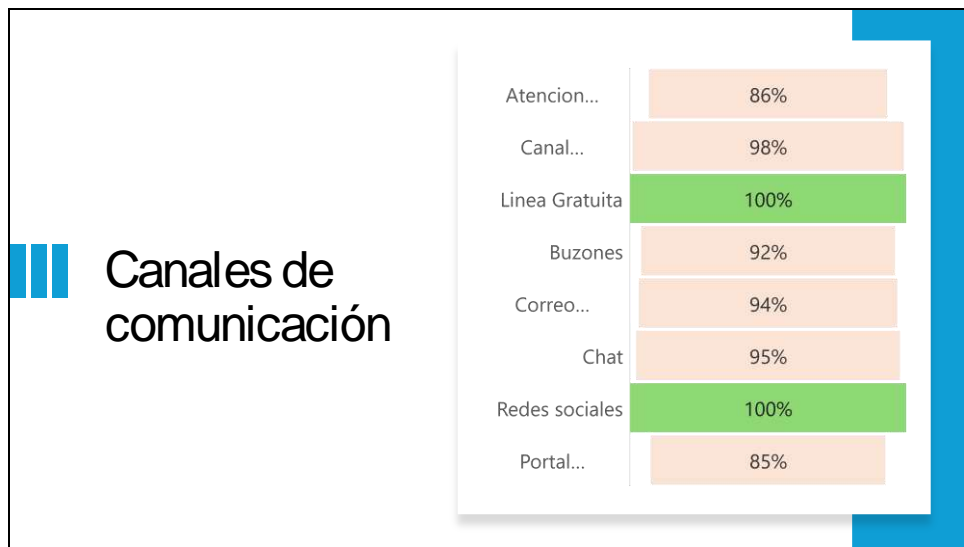
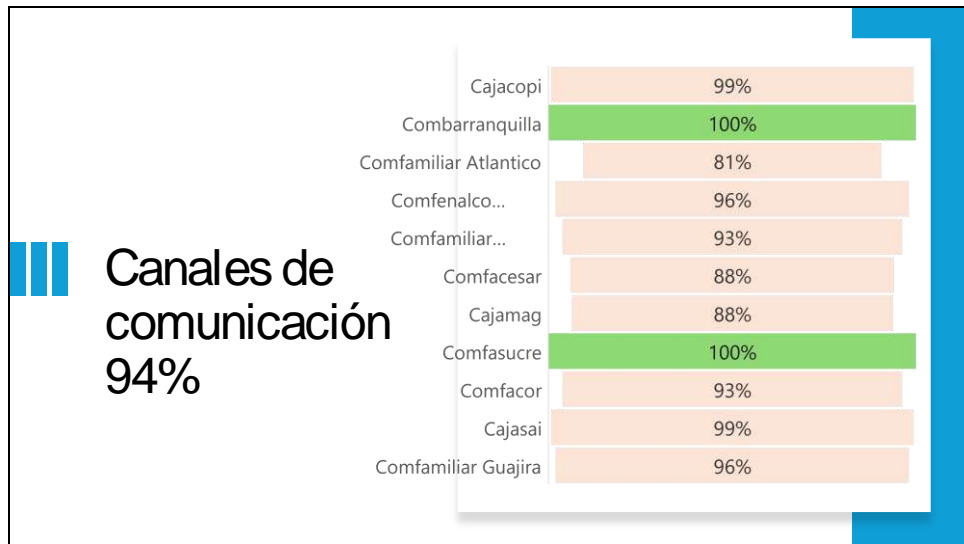




**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**

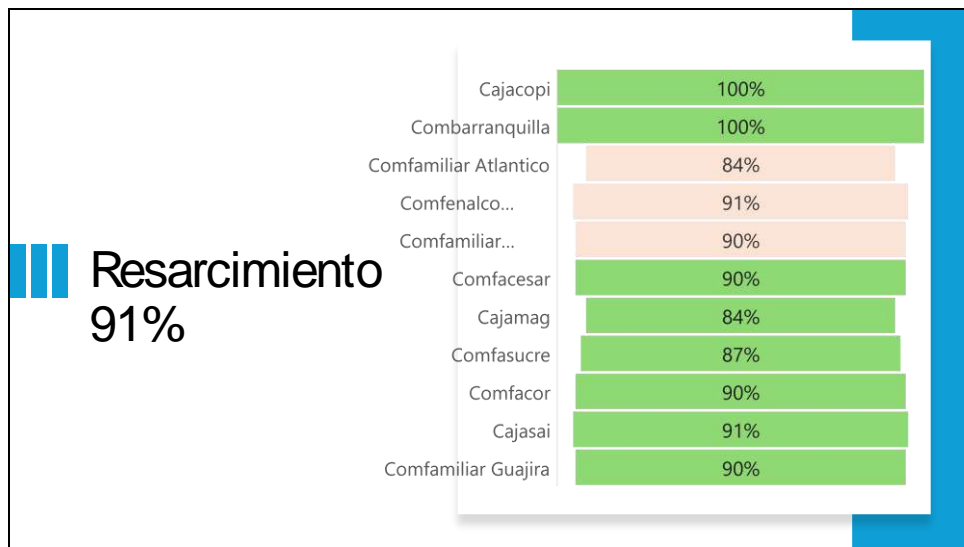


ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

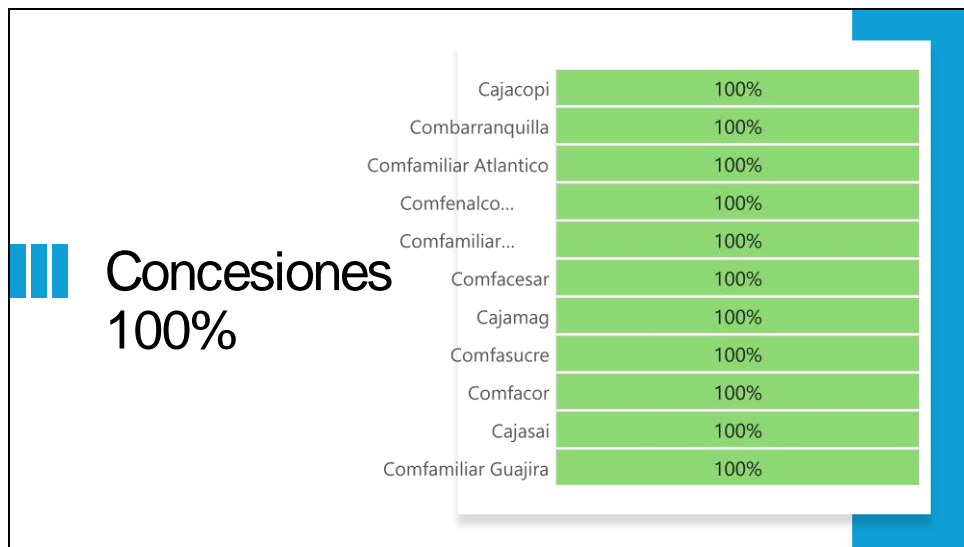
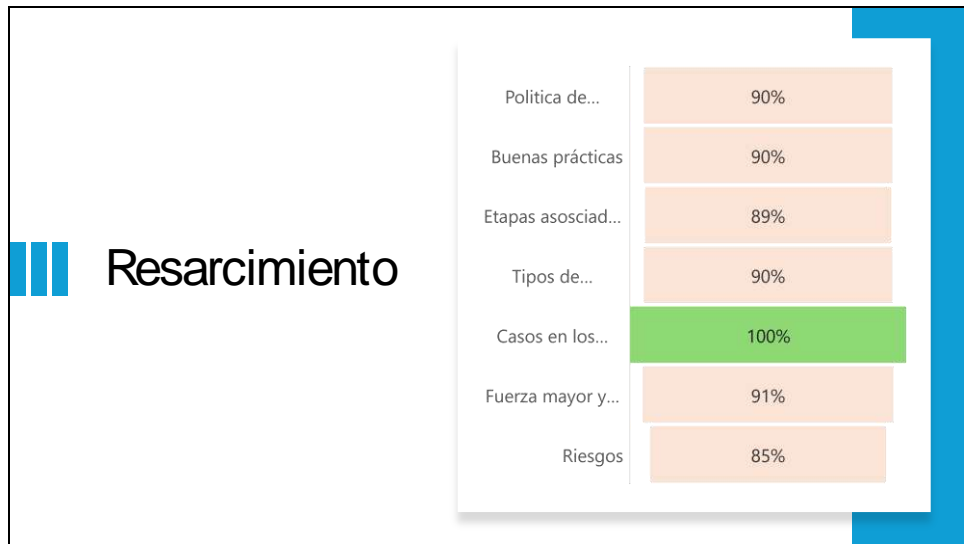




ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

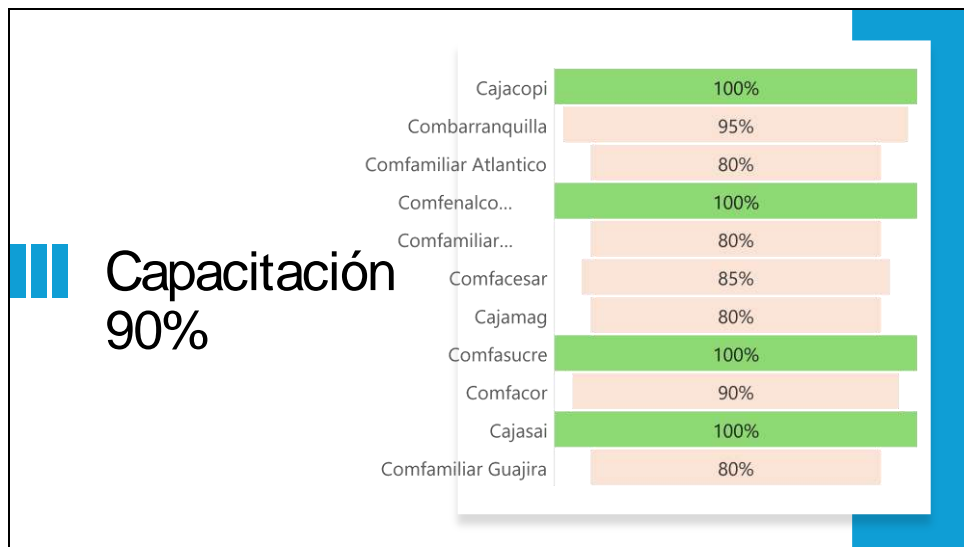
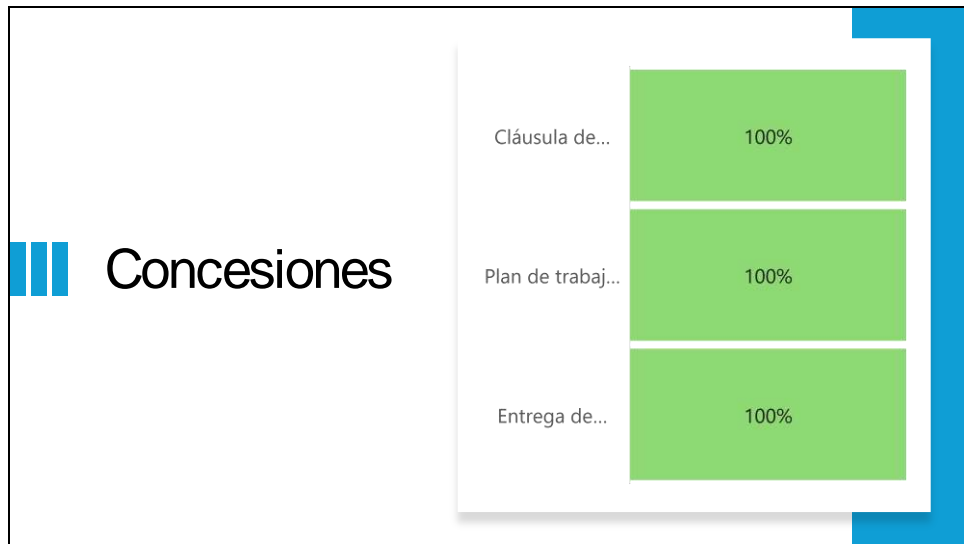


ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

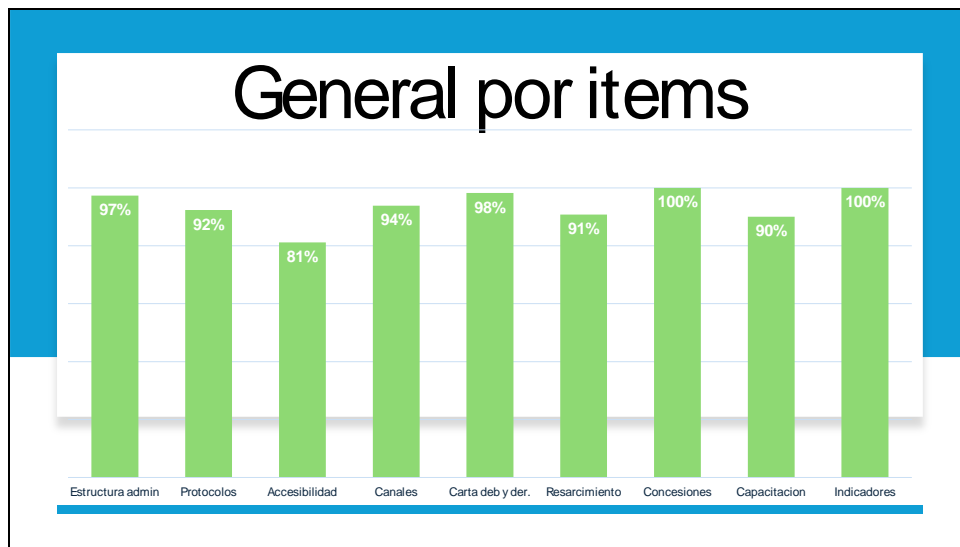
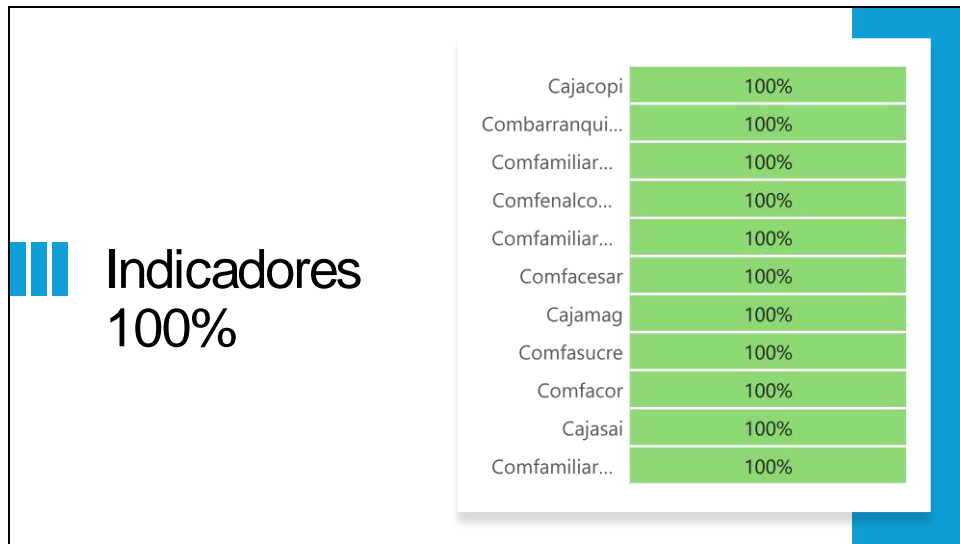




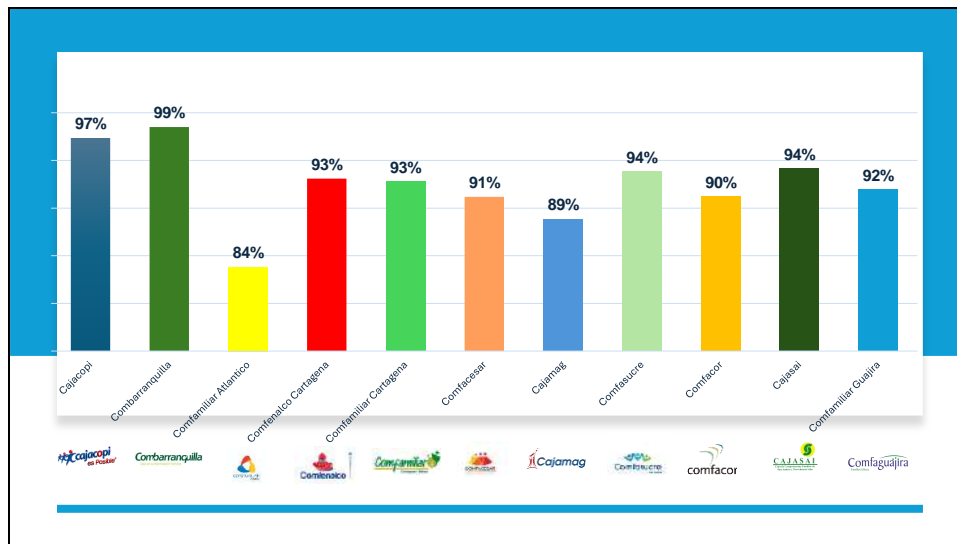
ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



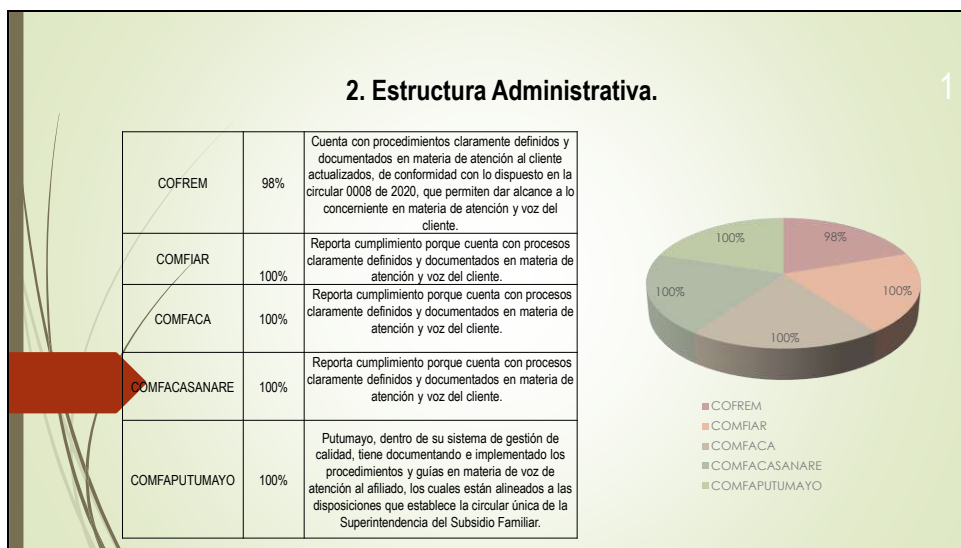
ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

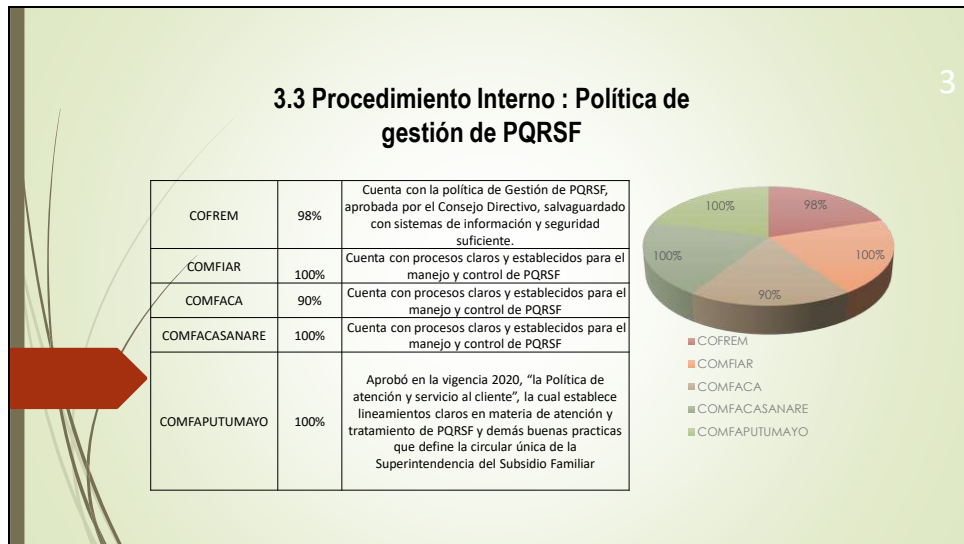
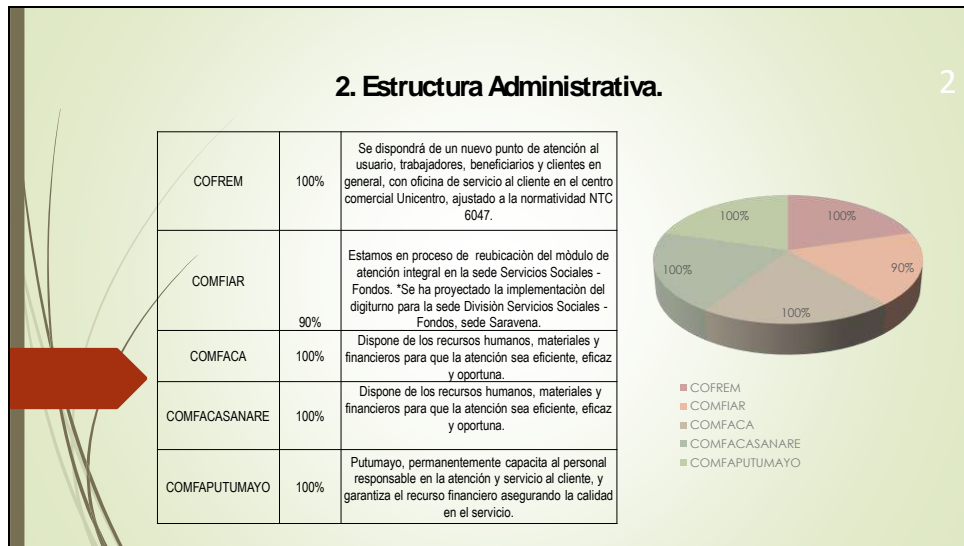


ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

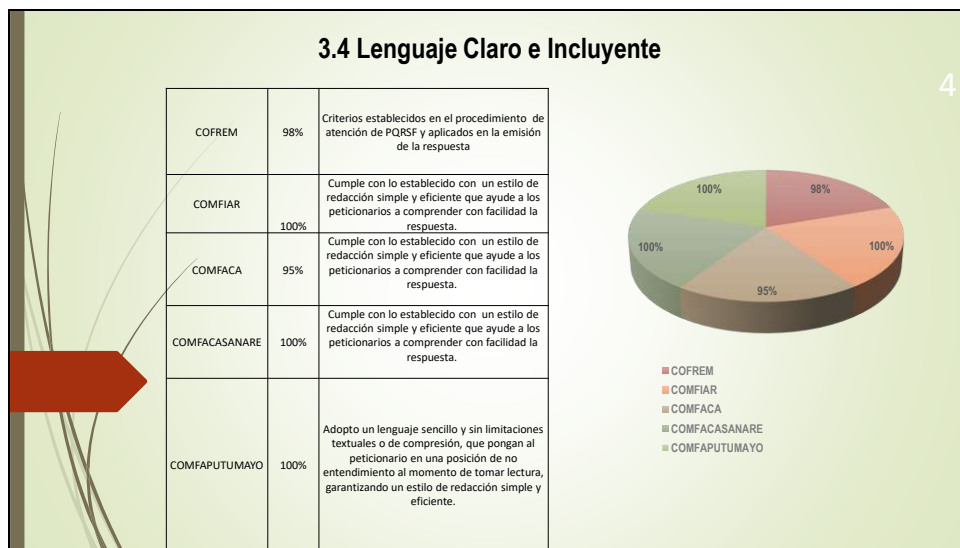




ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



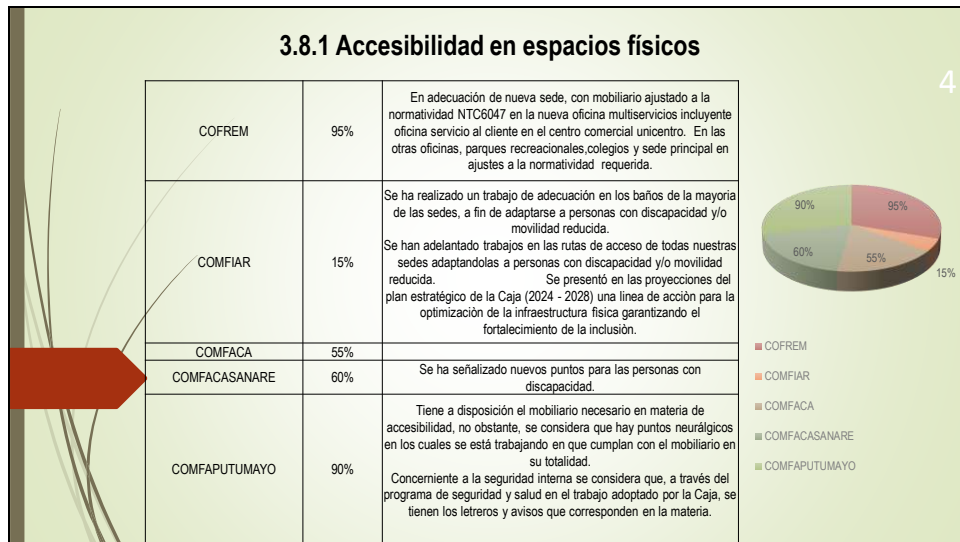
ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



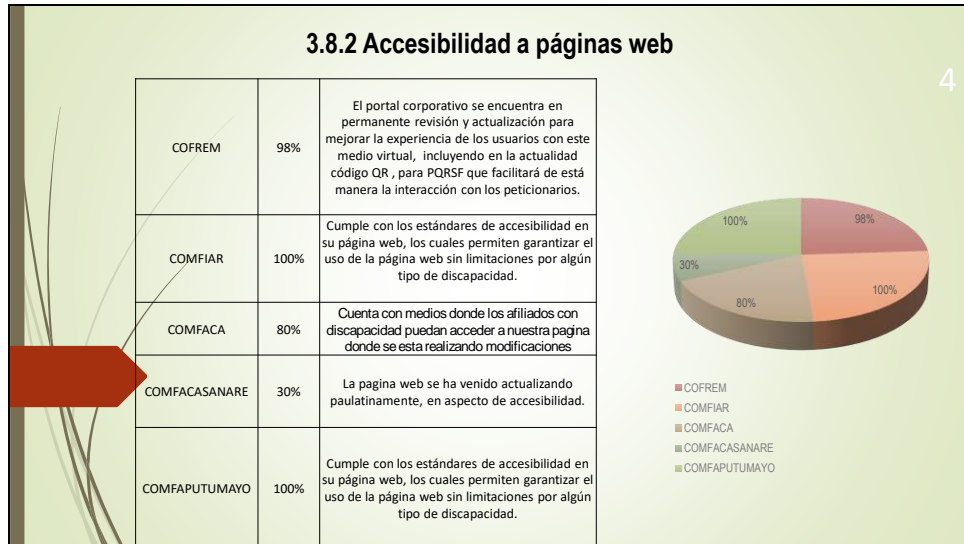
ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



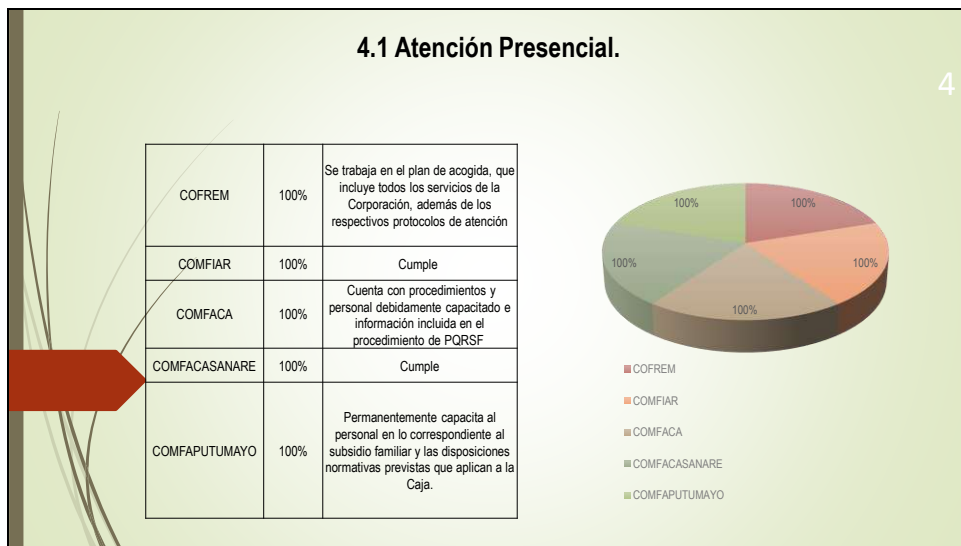
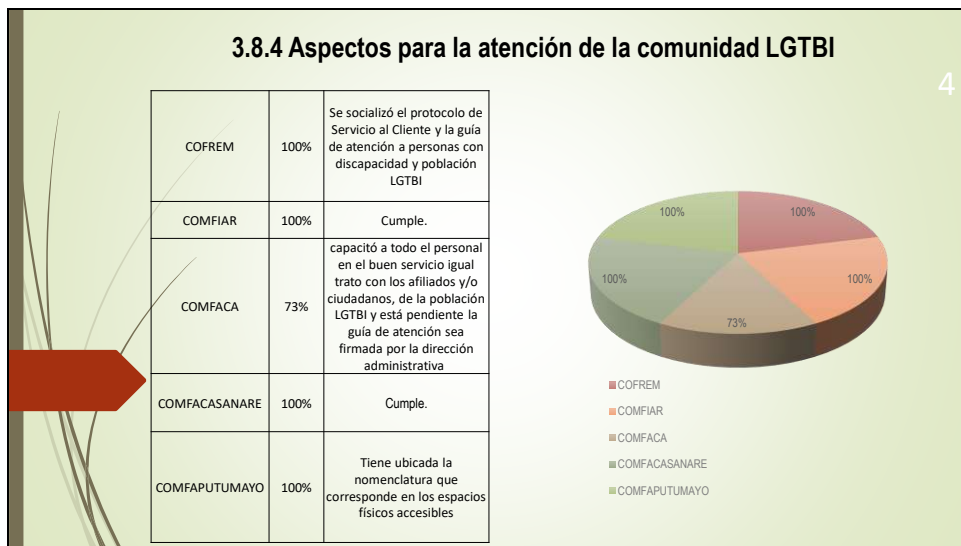
ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

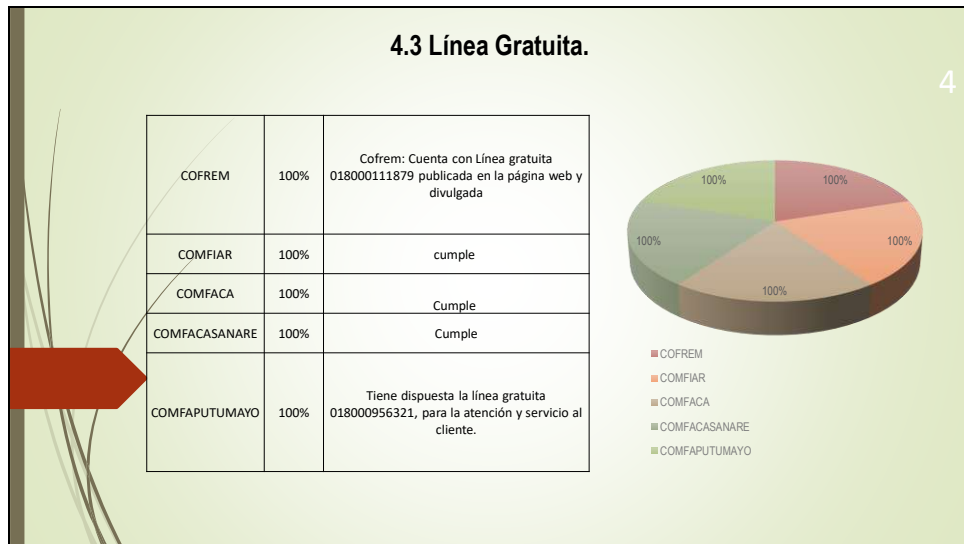
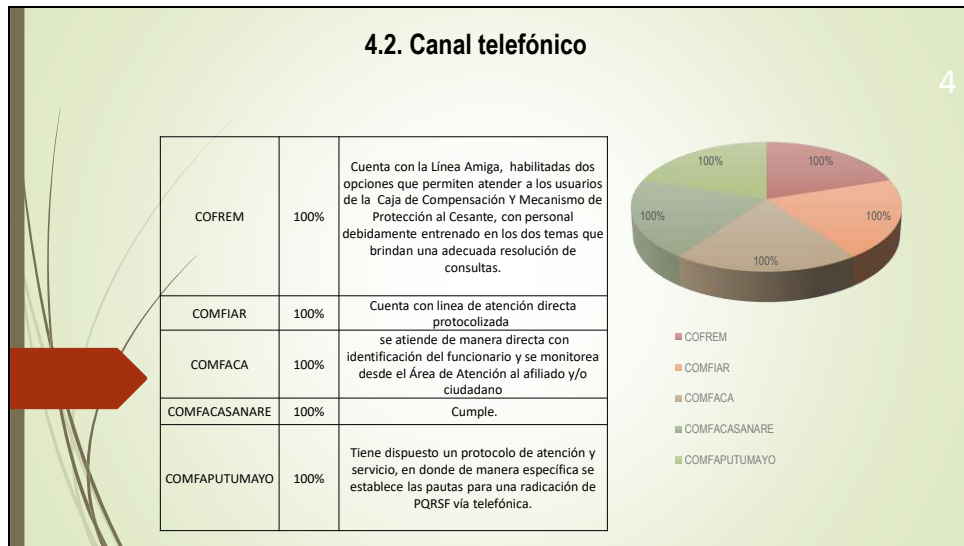


ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

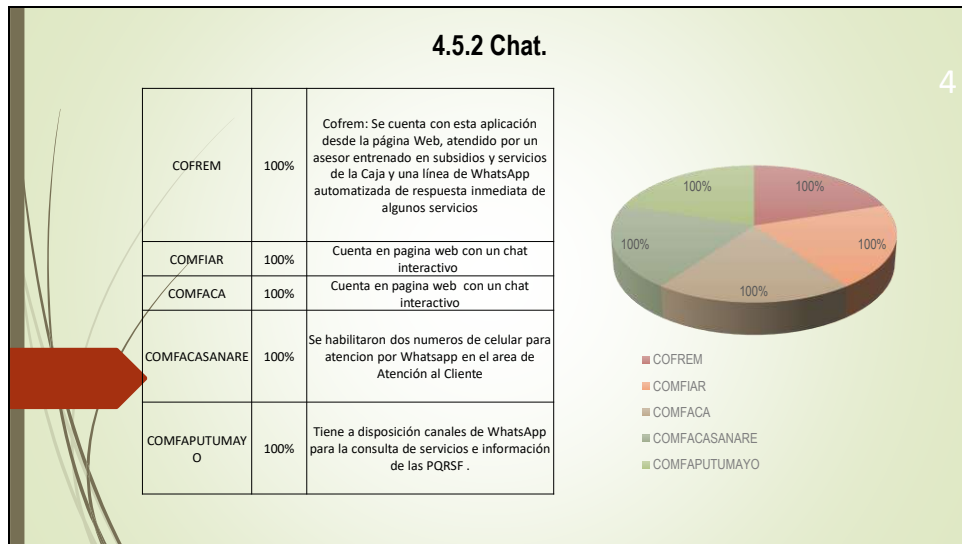
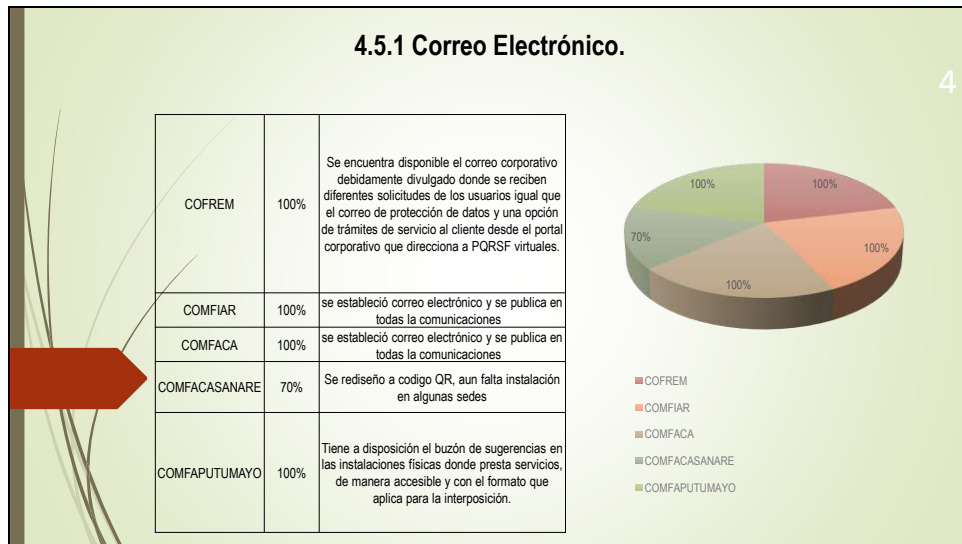




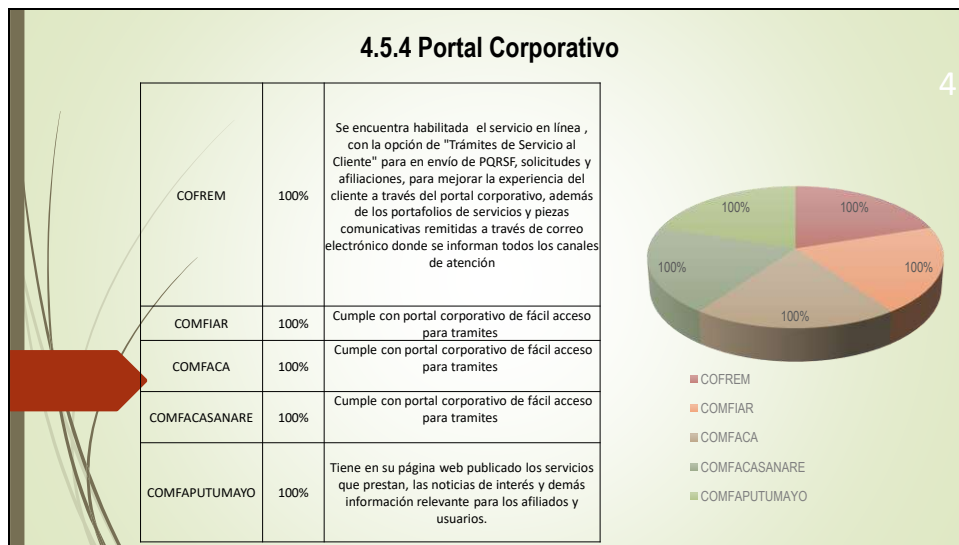
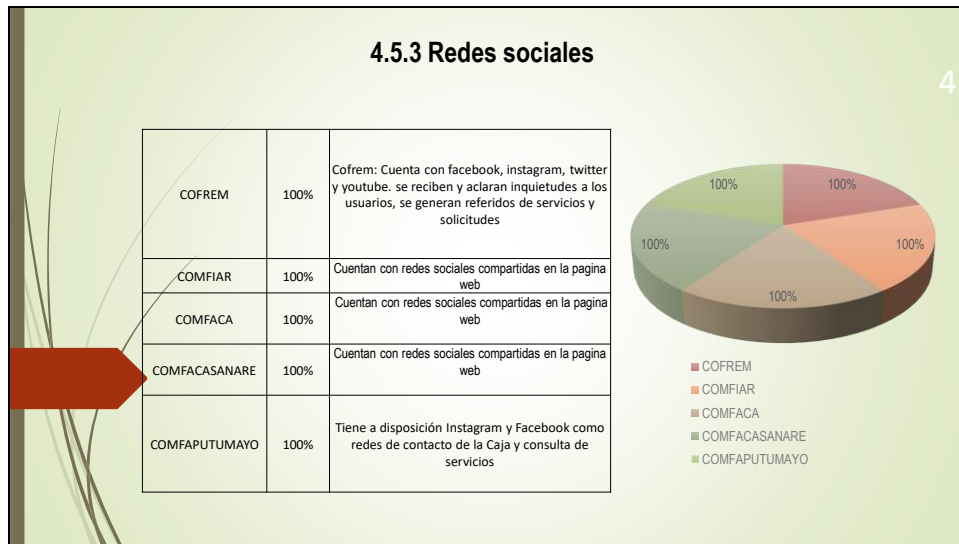
ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



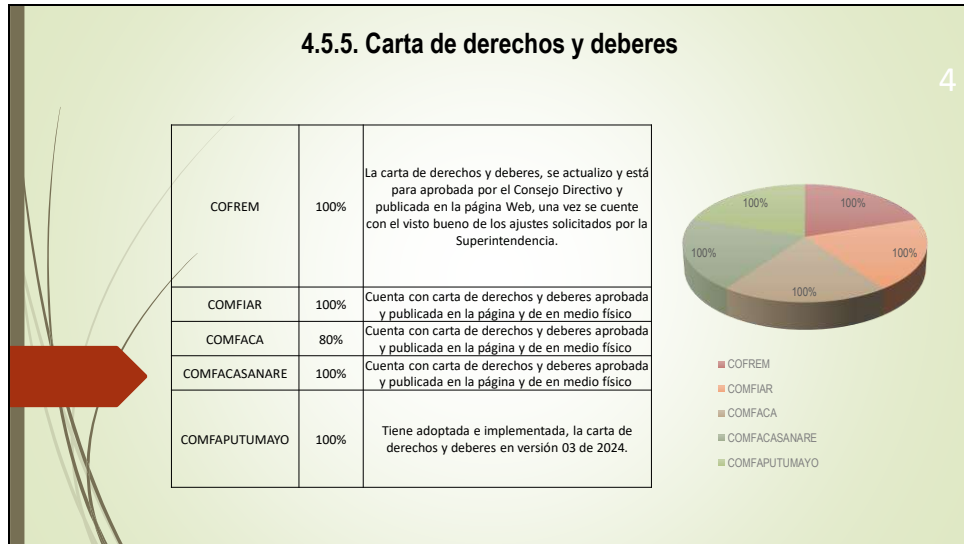
ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



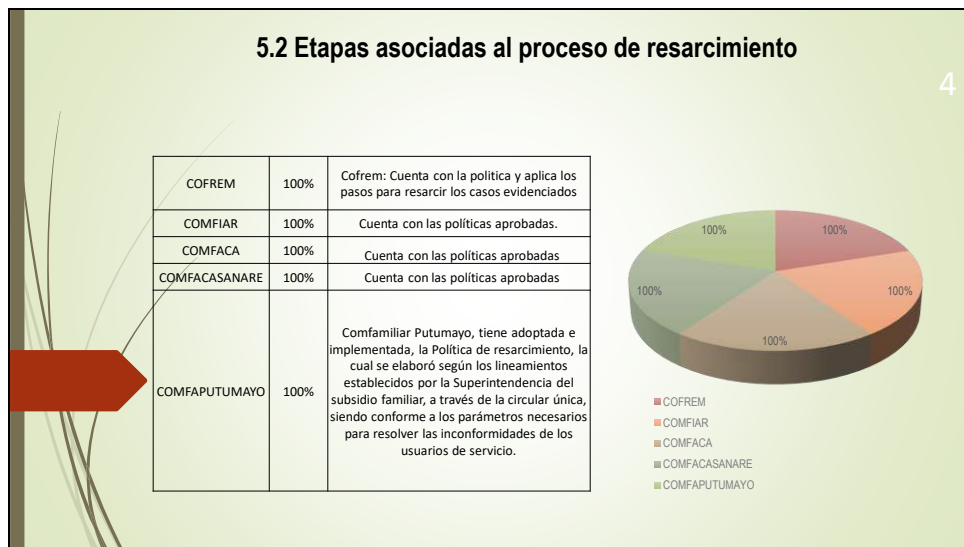
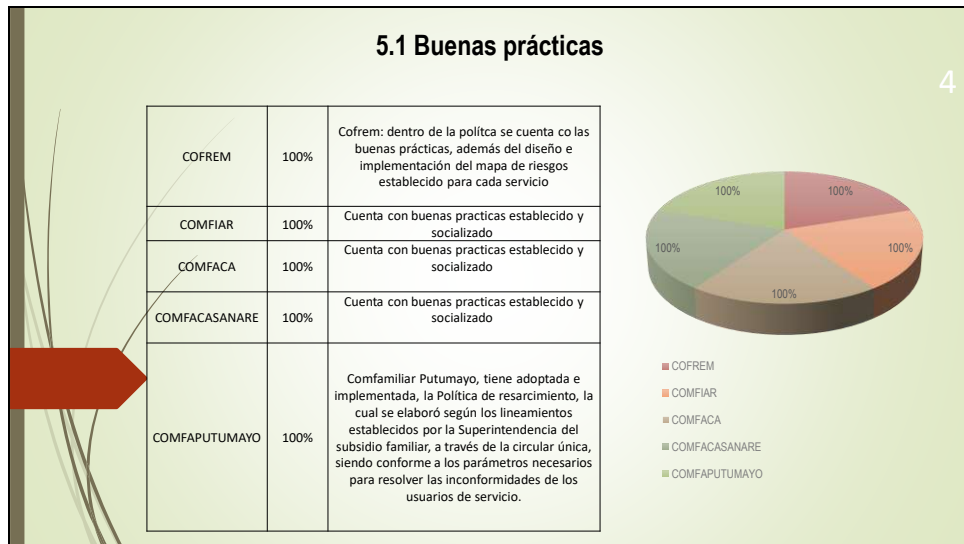
ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



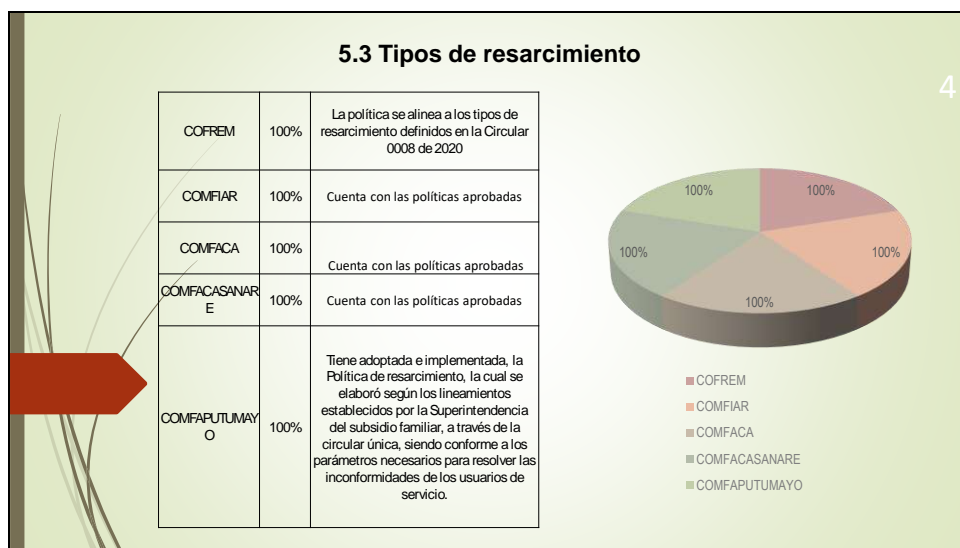
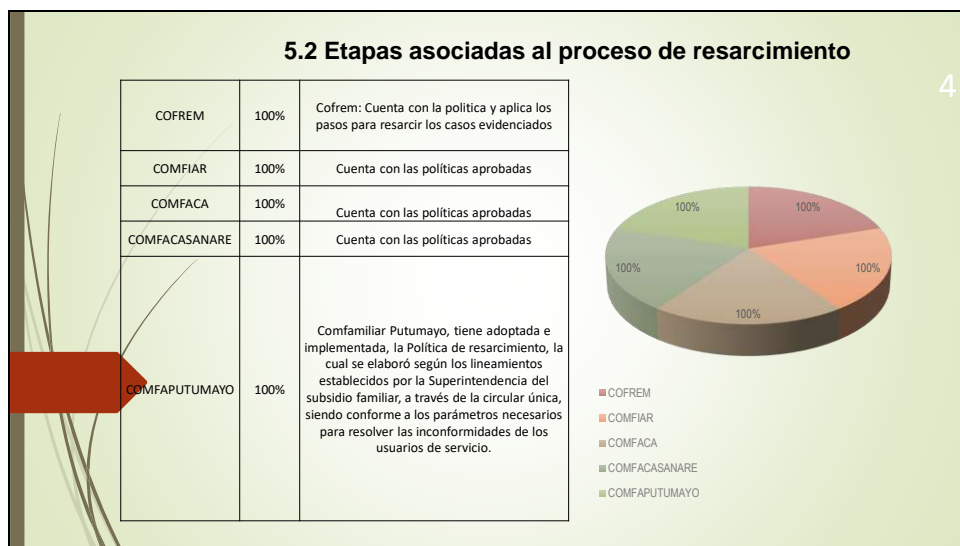
ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

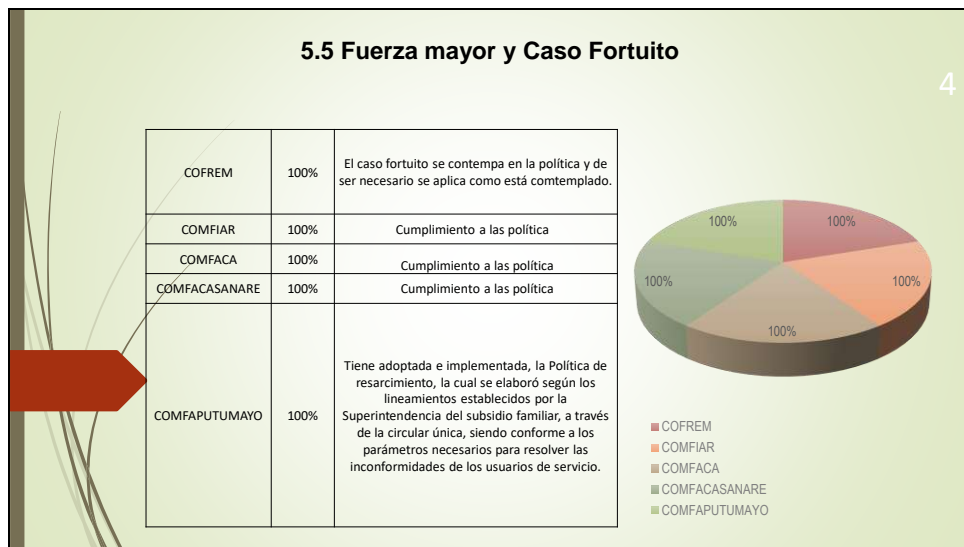
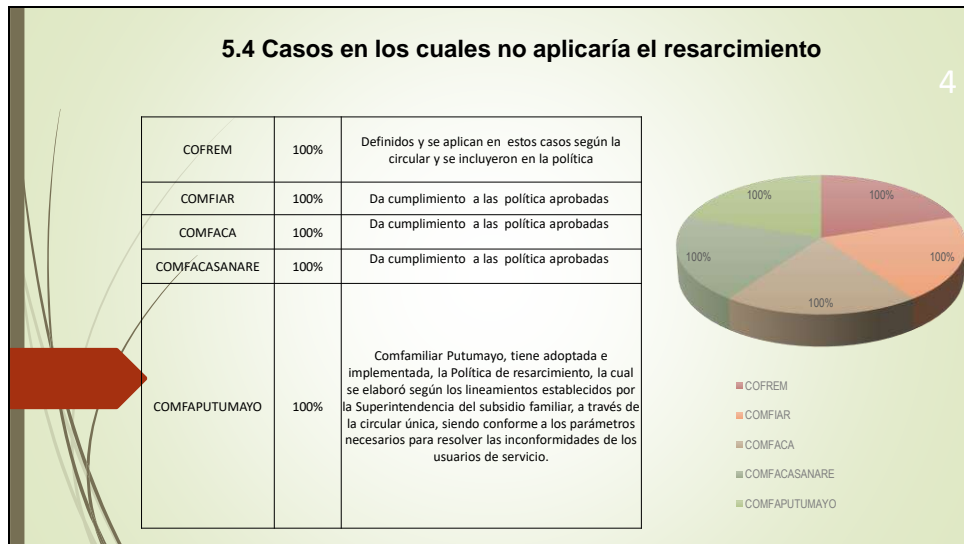


ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

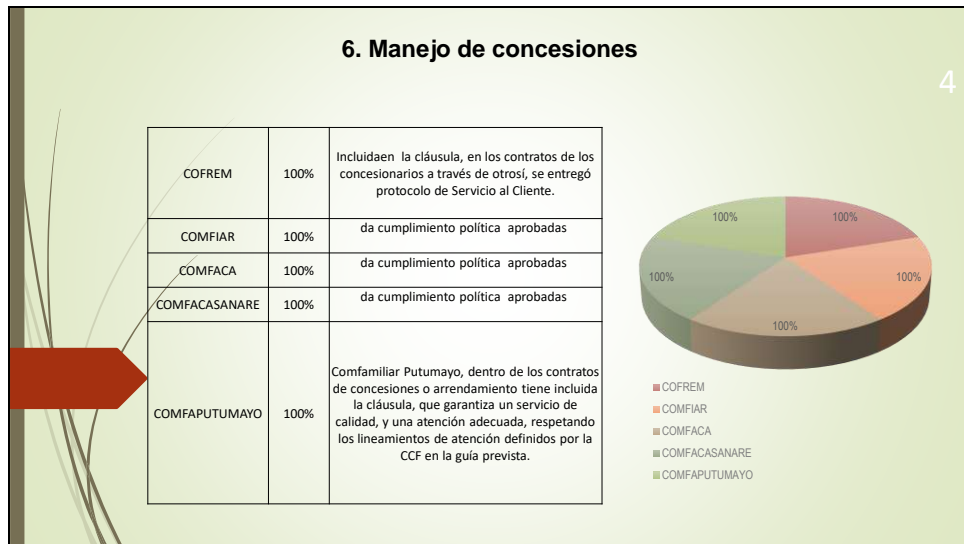
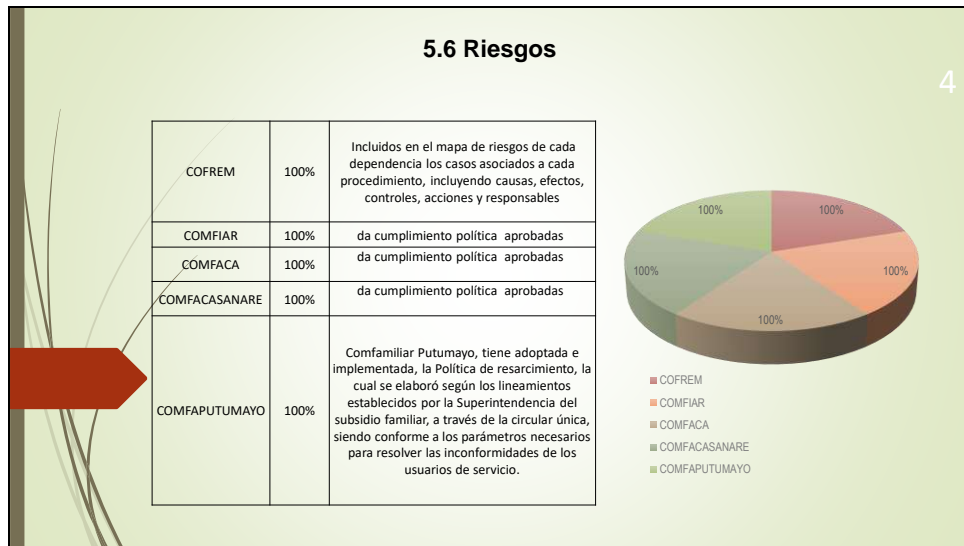




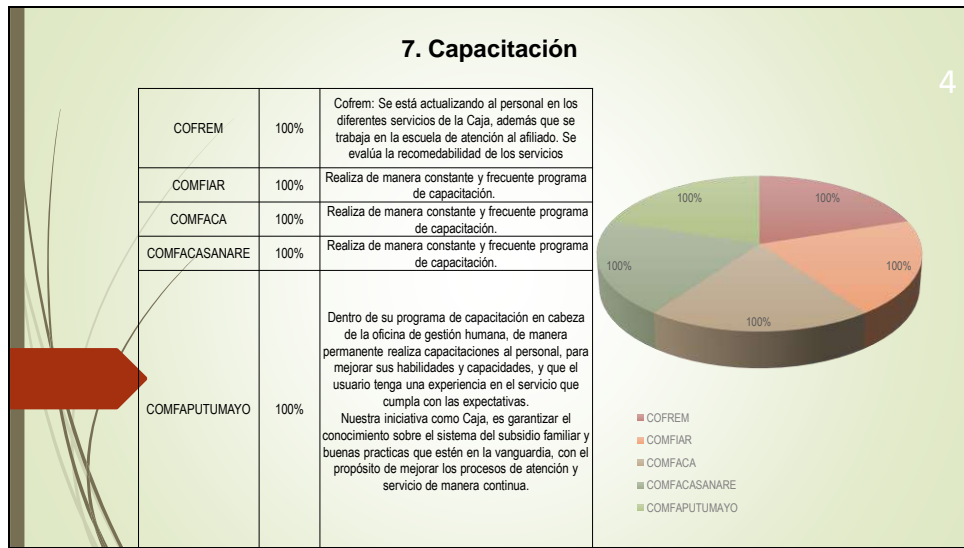
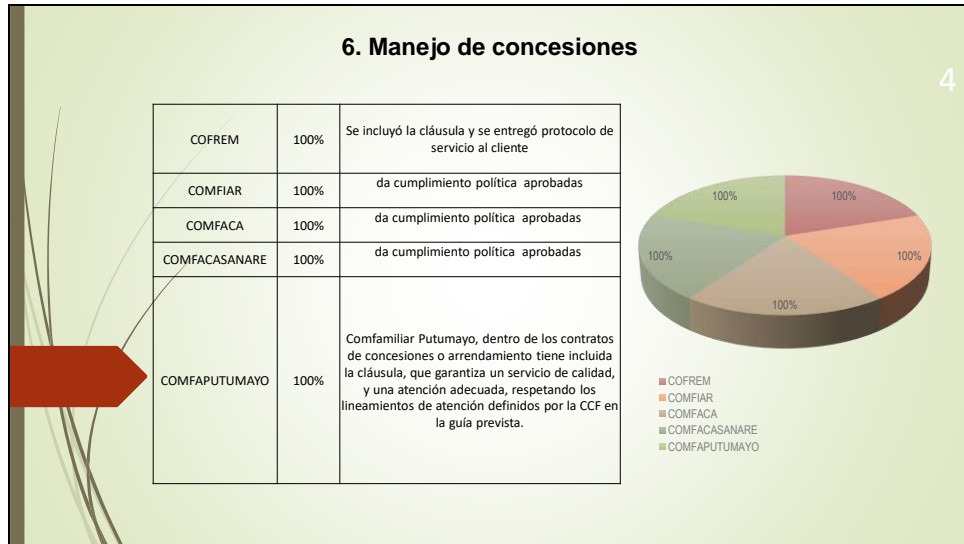
ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



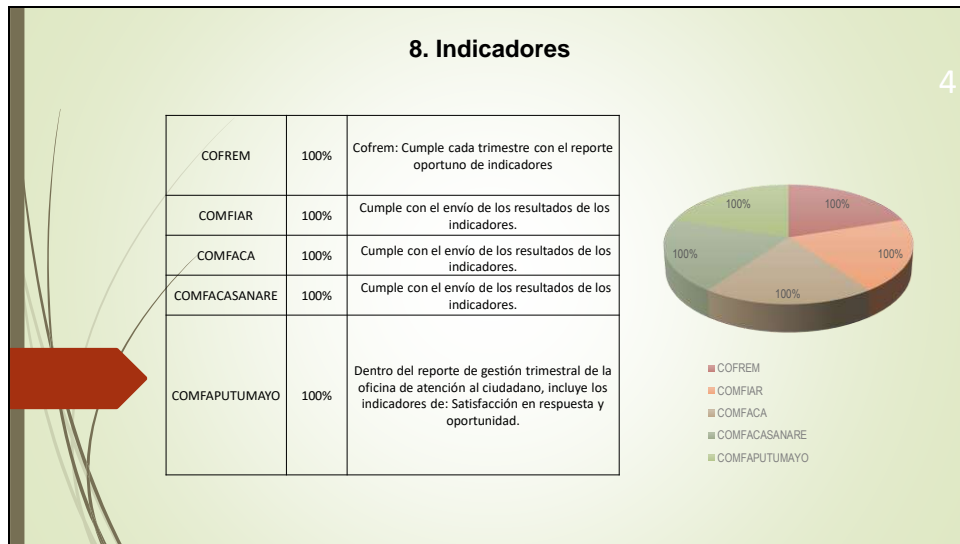
ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



ZONA SUROCCIDENTE					Observaciones a mayo del 2024		
Item	Tema	Numeral de la Circular	Comfenalco Valle Delagente	Comfacaucaria	Comfembitas Nariño	Comfandi	
3.	Protocolos de atención al ciudadano						<p><b>Comfenalco Valle Delagente:</b> se continúan realizando acciones en los barrios de las sedes a través de recorridos, incluyendo la adaptación de las entradas a 90 cm y la instalación de barandas. Además, se realizaron actividades de atención en las agencias de empleo de la vía a Buenaventura, mejorando la accesibilidad para personas con movilidad reducida. En el mes de mayo se realizó una transición de áreas con intervención en la agenda, mejorando así el servicio al usuario en el sector de las oficinas y espacios de atención del Sector 3. Por otro lado, en el Centro Recreacional La Algodora se crearon senderos que conectan diferentes espacios, con una extensión total de 1400 metros para a ciclistas, de los cuales, 400 metros están cubiertos de madera. El Hospital de la Ciudad de Santiago, se realizó una mejora de acceso a la planta, el comedor principal, la planta hospitalaria y la administración y los departamentos. En el Club Social de la Zona Sur Occidente se realizó la instalación de ascensor a la administración, en la planta semi-cubierta y la planta mediana superior. Se informó que la Gobernación de Cauca ha solicitado que la Ley de Accesibilidad se apruebe de manera presencial a usuarios y se publique hasta el mes de junio de 2024, por lo que se realizará más acciones a partir de esa fecha.</p> <p><b>Comfembitas Nariño:</b> se encuentra en proceso de traslado a la nueva sede Aguilara. Para el mes de octubre el Comité de Control realizó un control de accesibilidad, mediante el cual se realizó el día 25 de mayo de 2024, donde se comprobó el cumplimiento de la NTC 6047 en estas instalaciones, anexando registros fotográficos, mediciones, de escritorio, planos, tablas de trabajo, ancho de puertas entre otros.</p> <p><b>Comfacaucaria:</b> En el mes de diciembre del año 2023, se realizó el informe DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD PARA LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD – COMFACAUCARIA (en adelante que la sede administrativa de Popayán, se realizó un recorrido con el Coordinador de obras del Doto de vivienda y obras, para identificar las mejoras en materia de infraestructura de espacios y señalización en los centros de atención al ciudadano. De acuerdo al diagnóstico se establecieron las acciones y actualizaciones de la sede zonal, en convenio con la empresa Inespa Señales y Proyectos S.A.S, priorizando la instalación en las áreas de atención a los afiliados y público en general. De estar interesado las medidas de atención al usuario en el espacio del acceso a través de vivienda y obras para Popayán, el otro aspecto de atención de las personas en condición de discapacidad. En el 2024 se dio inicio al "Proyecto de construcción de la sede de administración del Sector de Buenaventura", el primer paso consistió en la realización de un estudio de ingeniería y diseño de construcción para la atención a las necesidades de la población en la zona.</p> <p><b>Comfandi:</b> se han realizado modificaciones en el avance, tomando como referencia la matriz de Diagnóstico de Accesibilidad del Medio Físico de CEP. Esta matriz permitió realizar un diagnóstico de accesibilidad en el medio físico, conforme a los parámetros establecidos en la Circular 008 de 2010, cumplida en la Circular Única. El 31 de marzo de 2024 se entregó un documento diagnóstico para toda la zona, elaborado por un proveedor contratado para este fin. Con dicho informe de hallazgos y recomendaciones, se realizó el análisis de los hallazgos, se definió priorización, bases de interacción, centralización de datos, asignación e intervención de todas las prioridades para 2024 y en adelante. Para 2024, las sedes de CO-Prado y Tuluá están programadas para intervenir. El diagnóstico abarca todas las sedes, no solo aquellas con cañales de atención y puede incluir recomendaciones en temas de señalización en algunas puertas.</p>
3.8.1	Accesibilidad en espacios físicos		82%	80%	70%	33%	

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**ZONA SUROCCIDENTE**  
Informe de avance a mayo (17) 2024 Circular 008 SSF

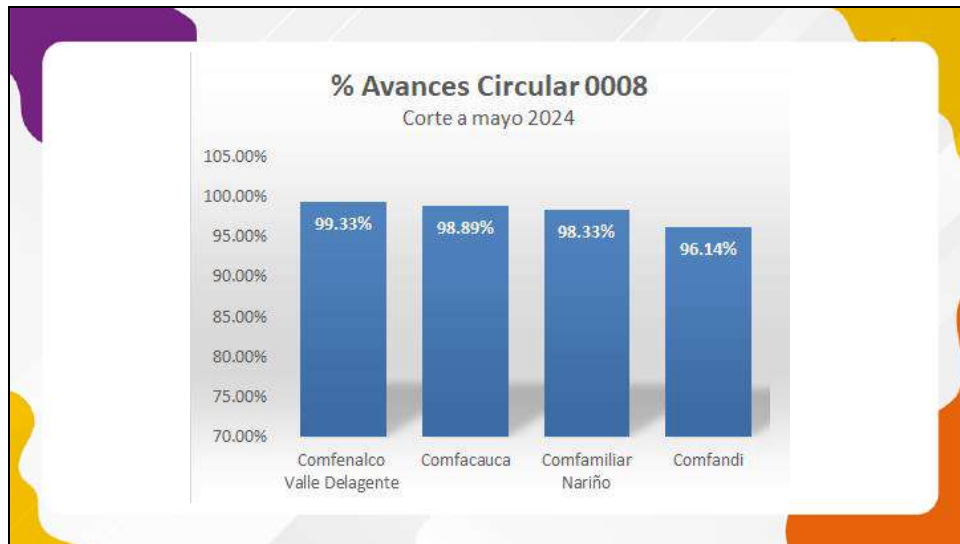
Item	Tema	Numeral de la Circular	Confianza Valle del Cauca	Confacauca	Confamiliar Nariño	Confandí	Observaciones al mayo 17 del 2024
3	3. Protocolos de atención al ciudadano	3.8.2 Accesibilidad a páginas web	100%	100%	100%	95%	<p>Contenido: El manual para el sistema del capítulo de Accesibilidad Web se está acordando como parte de una iniciativa marco corporativa que contempla la revisión, gestión de cambios de todos los portales web corporativos. Esta iniciativa incluirá la elaboración de un manual de guía para asegurar que cualquier sitio web implementado en la Caja cumpla con estas condiciones.</p> <p>Se ha avanzado en un 95% en el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 5554 y la Resolución 3519 de 2020 del MIN TIC, que abordan la transparencia en el acceso a la información, la accesibilidad web, la seguridad digital web y los datos abiertos.</p> <p>Aún queda pendiente el control de contenido con movimiento y parpadeo, es como de eventos temporizados.</p>

**ZONA SUROCCIDENTE**  
Informe de avance a mayo (17) 2024 Circular 008 SSF

Item	Tema	Numeral de la Circular	Confianza Valle del Cauca	Confacauca	Confamiliar Nariño	Confandí	Observaciones al mayo 17 del 2024
3	3. Protocolos de atención al ciudadano	3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	94%	80%	70%	33%	<p>Confamiliar Nariño se encuentra en proceso de traslado a la nueva sede Regional. Para el mes de octubre el área de Control asistió a las evidencias, mediante oficio 2-2024-21046 del 20 de JUN 2024, donde se comprobó el cumplimiento de la NTC 5047 en estas instalaciones, emitiendo registro fotográfico, mediciones, de escalones, buzones, tablas de crédito, entre de puertas entre otros.</p> <p>Confacauca cuenta con la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 5047-2014.</p> <p>De acuerdo a los resultados del informe "DIAGNOSTICO DE ACCESIBILIDAD PARA LA POBLACION EN CONDICION DE DEPENDENCIA – COMFACAUCA" se salió en el área de comunicación a disponibilidad un estudio para implementar la señalización en sistema braille y símbolos gráficos requeridos para las diferentes áreas de atención, se aprobó la elaboración de estos símbolos en idioma braille con tamaño 30x30 con lenguaje de alto braille, braille clásico, pictogramas de acuerdo a la imagen corporativa de la Confacauca las cuales deberán instalarse en cada módulo de los puntos de atención al ciudadano.</p> <p>Confandí el 21 de marzo de 2022 se entregó un documento de aprobación para toda la Caja, elaborado por un proveedor contratado para esta fin. Dicho informe incluye hallazgos y recomendaciones específicas para cada sede. Con la información entregada, se realizó un análisis para definir prioridades, fechas de intervención, coordinaciones de diseño, presupuesto y la implementación de las sedes prioritarias para 2024 y en adelante.</p> <p>Confianza Valle del Cauca se continúa realizando actualizaciones y mejoras en las áreas por tema de presupuesto durante la vigencia 2023 y en adelante.</p>



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC





**Confa**  
*Contigo, con todo*

AGOSTO/23: **95%**

MAYO/24: **95%**



**LOGROS**

- \*Desarrollo de obras de infraestructura como rampas en sedes de agencia empleo (Aguadas) y pasamanos para piscinas Rochela.
- \*Avances generales de accesibilidad al medio físico de acuerdo a diagnóstico externo.
- \*Instalación de señalización incluyente con Braille en Sede Asunción y Servicio Educación Sede 50.
- \*Fortalecimiento de los procesos de identificación de dificultades del personal en el servicio y retroalimentación y Capacitación en aspectos de actitud, conocimiento, habilidades y conductas adecuadas.



**RETOS**

- \*Avance en la planeación de las intervenciones de acceso al medio físico resultantes de los informes de la consultoría externa (CEDER) - (70%).
- \*Continuidad de la instalación de señalización de letreros y avisos de seguridad y de atención preferencial. (3.8.3 de 90% a 80%)
- \*Desarrollo continuo de capacitaciones en Política de atención, por rotación de personal en los servicios.
- \*Seguimiento constante a la calidad de las respuestas de las PQRS y a los tiempos de respuesta. (3.3.1 de 100% a 98%)
- \*Capacitación en lengua de señas para personal nuevo e implementación de la herramienta SERVIR de Fenascal.
- \*Incorporación de textos alternativos y audio en imágenes para fortalecer la accesibilidad e inclusión en la WEB - (3.8.2 en 90%).
- \*Despliegue del manual de atención a población con discapacidad y población LGTBQ+. (3.8.4 en 70%)
- \*Socialización continua de la política de resarcimiento.

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

comfama

AGOSTO/23: 89%

MAYO/24: 90%



**LOGROS**

- \*Encuentros corporativos con personal de atención y otros actores sobre violencias basadas en género., presenciales y digitales, basados en el lenguaje. (3.4 en 90%)
- \*Abordajes de equipos de gestión para disminuir fricciones de servicio, estableciendo planes de acción conjuntos y trazables. (3.6 en 100%)
- \*Curso en alianza con la Escuela de Negocios Rotman de Universidad de Toronto y EAFIT, para acompañar a líderes de las empresas en la ruta de formación integral para implementar la Diversidad e Inclusión. (3.8 de 80% a 90%)
- \*Participación en Red Mundial de Empresas y Discapacidad de la OIT en Ginebra, Suiza, en representación del Foro de Empresas Inclusivas de Antioquia.
- \*Programa Por Talento, destinado a promover la inclusión laboral a personas discapacitadas y reconocer empresas socialmente incluyentes de la región.
- \*Reconocimiento de la Cámara de la Diversidad de Colombia como la primera Caja de Compensación con el sello Friendly Biz por procesos libres de discriminación.
- \*Protocolos de violencia basada en género con alcance a terceros.
- \*Premio ORO en el país gracias a nuestro sistema de biometría de voz como estrategia multicanal; Premio PLATA a nivel Latinoamérica




**RETOS**

- \*Concretar la aprobación de la política y protocolos por el consejo directivo – (2. en 35%).
- \*Fortalecer el diagnóstico e implementación de la accesibilidad en los espacios web y en el formulario online de PQRSF. (3.8.2 de 60% a 70%)
- \*Capacitación constante para sensibilizar aspectos de la atención para la comunidad LGTBQ+.
- \*Mejorar modelo e implementación de la política de resarcimiento. (70%)
- \*Ajustes al formulario "Contáctanos", para mejorar Cx e inclusión – (35%).

COMFACHOCO

AGOSTO/23: 95%

MAYO/24: 97%



**LOGROS**

- \*Puesta en funcionamiento de canal de atención integral (OMNICANAL) para identificar y recepcionar las PQRSF de forma no presencial. (4.2 de 85% a 95%)
- \*Política de igualdad de género e inclusión, la cual se hizo con reconocimiento de compromiso con la diversidad y la inclusión en 2019. (3.8.4 en 100%)
- \*Adecuado funcionamiento de la línea gratuita 018000. (4.3 de 80% a 100%)
- \*Instalación de señalética incluyente en las sedes, teniendo en cuenta la NTC 4139 Y NTC 4142. (3.8.3 en 100%)



**RETOS**

- \*Mejorar oportunidad de gestión de manifestaciones presenciales y justificación de prórrogas cuando sean requeridas. (3.6 90%)
- \*Continuidad de modificaciones de oficina de Atención al Usuario de acuerdo a NTC 6047.
- \*Implementar los recursos tecnológicos para la página web accesible a, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854. (3.8.2 en 90%)
- \*Implementación de buzón virtual en la página web. (4.4 de 100% a 90%)
- \*Finalizar implementación "ChatBot" para PQRSF y brindar información sobre los servicios de la Caja de Compensación. (4.5.2 de 70 a 95%)
- \*Articulación de Redes Sociales y gestión de manifestaciones. (4.5.3 de 85% a 80%)
- \*Carta de derechos y deberes en actualización, traducida a la lengua indígena más común del departamento y con enfoque étnico diferencial. (4.5.5 en 80%)
- \*Alistamiento e implementación completa de política de resarcimiento. (5. en 85%)

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC




**COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA**      **SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación



**INFORME COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO COMTAC**

**REGIÓN CUNDINAMARCA Y BOYACÁ**

**Abril 2024**



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC


## CIRCULAR 00008-2020



**Objetivo:**  
Unificar criterios en materia de atención a los afiliados, beneficiarios y ciudadanía en general.

**Aspectos a revisar:**

<b>01.</b> Estructura Administrativa <i>(Num 2 y 2.1)</i>	<b>02.</b> Política de gestión PQRSF <i>(Num 3.3 al 3.7)</i>	<b>03.</b> Medidas de inclusión y accesibilidad <i>(Num 3.8 al 3.8.4)</i>	<b>04.</b> Canales de atención <i>(Num 4.1 al 4.5.5)</i>
<b>05.</b> Política de resarcimiento <i>(Num 5 al 5.6)</i>	<b>06.</b> Manejo de Concesiones <i>(Num 6)</i>	<b>07.</b> Capacitación <i>(Num 7)</i>	<b>08.</b> Indicadores <i>(Num 8)</i>

**Fecha corte seguimiento: a Abril 2024.**  
**No se incluyen indicadores de Comcaja porque no**



## CIRCULAR 00008-2020

### Cumplimiento Región Cundinamarca y Boyacá (no se incluye Comcaja)

01. Estructura Administrativa **100%**

02. Política gestión PQRSF **100%**

03. Medidas de accesibilidad e inclusión **80%**


04. Canales de atención **98%**

05. Política de resarcimiento **95%**


06. Manejo de Concesiones **99%**

07. Capacitación **88%**

08. Indicadores **100%**



**Cumplimiento General 95%**



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC




## 03. Medidas inclusión y accesibilidad

**A** Inclusión personas en condición discapacidad y comunidad LGTBI





**B** Accesibilidad en espacios y medios físicos



**C** Accesibilidad a páginas web







## 03. Medidas inclusión y accesibilidad


### A Accesibilidad en espacios y medios físicos

Contar con mobiliarios que permitan una fácil comunicación, garanticen privacidad, confidencialidad de los peticionarios.

Tener espacios plenamente identificados para atención preferencial.  
**(Norma NTC 6047)**



Actualizar y colocar la nomenclatura  
**(Norma NTC 4139 y 4142)**





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC




## 03. Medidas inclusión y accesibilidad

### B. Inclusión personas en condición discapacidad y comunidad LGBTI

- Elaborar una guía, curso o manual con protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad.
- Garantizar derechos de la comunidad LGBTI.
- Eliminar barreras físicas, mentales intelectuales y sensoriales, personas en condición discapacidad.

### C. Accesibilidad a páginas web

Adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido.




## 03. Medidas inclusión y accesibilidad

### Items A B Y C.



**%Cumplimiento**

Entidad	% Cumplimiento
Cafam	92%
Compensar	90%
Colsubsidio	89%
Comfaboy	82%
Comfacundi	47%





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC






## 03. Medidas inclusión y accesibilidad

### Aspectos pendientes para alcanzar cumplimiento 100%

**Cafam**  
Se implementó en un 100% la señalización de atención preferencial en filas de acuerdo con lo solicitado en la NTC 6047.  
No obstante, frente a esta norma, se continúa trabajando en la aplicación de ajustes razonables para la infraestructura física de varias de nuestras sedes, a fin de garantizar facilidad en el acceso a personas en condición de discapacidad.  
  
Se inició la capacitación básica en lengua de señas para funcionarios de cara al cliente adicional a que se cuenta con el servicio de interpretación en lengua de señas en 100 puntos de atención en el país.

**Compensar**  
NTC 6047: según la revisión de los diagnósticos realizados a las sedes, se deben realizar cambios en temas de accesibilidad a baños de personas con discapacidad, se realizarán los ajustes pertinentes.  
  
NTC 5854 (Accesibilidad Web): se entregó el plan de trabajo el cual tiene como fecha prevista de cierre el mes de septiembre 2024.  
  
NTC 4142 Y 4139: según la revisión de los diagnósticos realizados a las sedes, se deben realizar cambios en temas de terminología y pictogramas adecuados según la norma, se realizarán los ajustes pertinentes

## 03. Medidas inclusión y accesibilidad

### Aspectos pendientes para alcanzar cumplimiento 100%



**Colsubsidio**  
NTC 6047: se cuenta con 794 sedes con acceso físico, se continúa desarrollando el plan de intervención física en sedes.  
  
NTC 4139 Y 4142: se cuenta con 431 sedes con símbolo gráfico, se continúa desarrollando el plan de ajustes razonables e implementación de la señalización en parqueadero, entrada, mobiliario y baño.

**Comfaboy**  
NTC 6047: se tiene un 70% de implementación.  
  
NTC 4142 Y 4139: se desarrolló un Plan de calidad que incluye cronograma de proceso de implementación.


**Comfacundi**  
Se cuenta con un Protocolo de Atención a población con discapacidad y un Cronograma de capacitación en el que se lleva ejecutado el curso de Lenguaje de señas.  
  
Norma 6047- Se encuentra en desarrollo la adecuación de los espacios físicos y la señalización para la accesibilidad en los espacios de atención al ciudadano.  
  
NTC 4142 Y 4139: Se encuentra en desarrollo la implementación de la señalización accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad en los espacios de atención al afiliado.  
  
Accesibilidad LGTBI: Se cuenta con el presupuesto para desarrollar en el segundo semestre del 2024 capacitan y entrenamiento a los colaboradores de Comfacundi y protocolo de atención inclusiva y diversa.

ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

## 04. Canales atención

- Garantizar disponibilidad para radicar PQRSF y personal idóneo para resolverlos en los diferentes canales.
- Buzones de sugerencias en cada punto de atención.
- Derechos & Deberes teniendo en cuenta población demográfica o sociocultural.



## 04. Canales atención






**Cafam:** Apartir del ataque cibernético que tuvimos en el segundo semestre del año 2023, se deshabilitó de manera temporal la funcionalidad del Chat en nuestra página web; actualmente solo se tiene disponible a través de WhatsApp 3174386000 con información de servicios y radicación y consulta de PQRSF.

**Comfaboy:** los aspectos en los que no alcanza la meta establecida son:

- Canal telefónico (70%)
- Línea gratuita (70%)
- Chat (90%)
- Carta Derechos & Deberes (90%)

La entidad no indica las razones por las que no alcanza el 100%.





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

## 05. Política de resarcimiento

Lineamientos que permiten contactar a los afiliados que por algún error o deficiencia de las Cajas no hayan culminado satisfactoriamente su experiencia.

- Etapas de resarcimiento
- Tipos de resarcimiento
- Casos en los que no aplica el resarcimiento
- Fuerza Mayor
- Caso Fortuito
- Riesgos

### % Cumplimiento

Cafam	100%
Colsubsidio	100%
Compensar	100%
Comfacundi	94%
Comfaboy	80%

## 05 Política resarcimiento

### Pendientes para alcanzar cumplimiento 100%

#### Comfacundi

Refiere un nivel de implementación del 60% en el numeral **5.1 Buenas prácticas** y da la siguiente observación:

“Se cuenta con una Política clara que define las etapas del resarcimiento y se ha implementado en la herramienta tecnológica BITRIX24 de PQRSF las etapas de resarcimiento y el tipo de resarcimiento que se haya entregado al usuario de acuerdo con la Política establecida en Comfacundi, para obtener datos estadísticos e indicadores”.

#### Comfaboy

Se tiene una política de resarcimiento y se encuentra en revisión por parte de los procesos.




ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

## 06. Manejo Concesiones

Incluir cláusula contratos:


Establece la forma y términos en que el concesionario debe atender a los afiliados.



### Plan trabajo revisor fiscal:

Entrega protocolos atención:

Añadir actividad de revisión de contratos verificando cláusula esté incluida.

Al momento de suscribir los contratos, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la Superintendencia.





**Cumplimiento 100%**

- Cafam
- Colsubsidio

**Pendientes para alcanzar cumplimiento 100%**

- Compensar (97%): última validación prevista para junio de 2024.

**Nota:**

- Comfaboy y Comfacundi: no cuentan con concesiones.

## 07. Capacitación

- Mejorar actitud, conocimiento, habilidades, conductas personal atención.
- Identificar fallas en la prestación del servicio aplicando encuestas de satisfacción para definir mejoras en la atención.





**Cumplimiento 100%**

- Cafam
- Colsubsidio
- Compensar

**Pendientes para alcanzar cumplimiento 100%**

- Comfacundi (40%): Se cuenta con un plan de capacitación en la presente vigencia 2024 para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente.



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

## 5. CONOZCAMOS A COMFACUNDI

Katherine Isabel Rondón, Jefe de Servicio al Cliente de Comfacundi, hace una presentación de la Caja de Compensación Familiar, los servicios que ofrece y sus centro vacacionales y recreacionales.







ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

Hoteles



HOTEL  
LOS  
Puentes





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC







**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**



**Hoteles**



Tarifa desde **\$63.800**  
por persona\*





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC







**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**



**Hoteles**



**Tarifa desde \$79.900**  
por persona\*





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC





**ACTA No. 01 DE 2024**  
**COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC**







ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC

**Hoteles**

**HOTEL**  
*Riviera*

*Ricaurte*



**Tarifa desde \$72.100**  
por persona\*







ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



Escuela de  
**Artes y Saberes**



**Danza / Música / Cantó**  
Guitarra - Acordeón - Piano - Percusión - Bajo

Formación artística no formal a través de sus programas dirigidos por maestros consagrados, **promoviendo el folclor colombiano**



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



**Guitarra**      **Acordeón**      **Piano**

**Percusión**      **Bajo Eléctrico**      **Danza y Canto**

**Afilados COMFACUNDI**  
reciben descuento en el pago de la matrícula y mensualidad:  
**50% categoría A**  
**30% categoría B.**



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC





ACTA No. 01 DE 2024  
COMITÉ TÉCNICO DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO – COMTAC



## CIERRE

Encontrándose los convocados de acuerdo en lo propuesto, se da por terminada la reunión siendo las siete de la noche (4:00 p.m.) del veinte cuatro (24) de mayo del dos mil veinticuatro (2024).