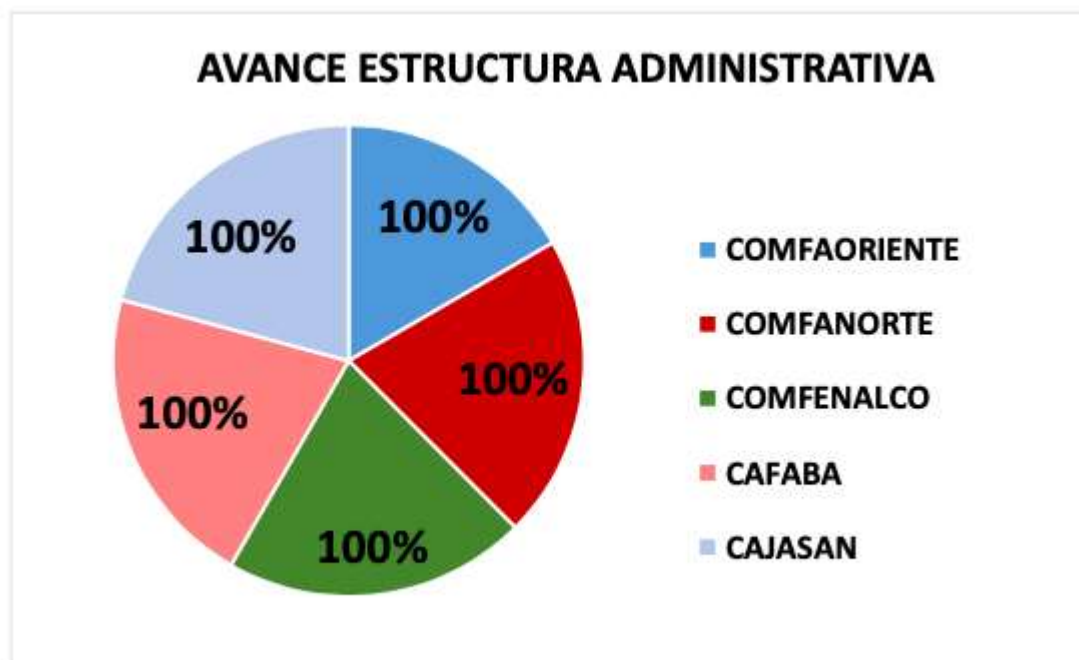


INFORME COMTAC

ZONA SANTANDER



2. Estructura Administrativa



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

3. Protocolos de Atención al Ciudadano

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN
Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	90%	100%	100%	100%	100%
Protocolos de atención al ciudadano	90%	100%	100%	100%	100%
Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	90%	100%	100%	100%	100%
Procedimiento Interno: Características de la respuesta	90%	100%	100%	100%	100%

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	80%	100%	100%	90%	100%	*Se continua con la programación y ejecución de capacitación al personal que atiende público sobre lenguaje claro e incluyente. *Cafaba: Criterios definidos dentro del procedimiento de PQRSF.
Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	95%	100%	100%	100%	100%	Se cuenta con un procedimiento definido para la recepción, trámite y respuesta de PQRSF. *Cajasan: Tiene definido políticas de tiempos de respuesta
Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	100%	100%	100%	100%	100%	Criterios definidos dentro de su información documentada (procedimientos de PQRSF y políticas)
Informes a la Alta Dirección	95%	100%	100%	100%	100%	

3. Protocolos de Atención al Ciudadano

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	90%	100%	80%	65%	95%	Programación de capacitaciones al personal de cara al cliente en lengua de señas.
Accesibilidad en espacios físicos	80%	83%	70%	45%	100%	Aunque cuenta con espacios físicos adecuados para la accesibilidad de sus usuarios y/o afiliados, no se cumple a cabalidad con lo descrito dentro de la NTC 6047, por lo cual se encuentra en desarrollo. *Comfanorte: Se continua ejecutando la Acción 1949 la cual va en un cumplimiento del 82.7%
Accesibilidad a páginas web	80%	100%	100%	50%	95%	*Cafaba-Comfaoriente: Proyección de plan de trabajo para dar cumplimiento a lo establecido dentro de la circular. *Las Cajas han implementado módulos de visualización oscura, accesibilidad en cuanto a contraste en toda la página, tamaño fuente, y alto contraste.
Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	50%	70%	80%	40%	82%	*Comfanorte: Se Construyó plan de trabajo y remitió a la SSF, la cual tiene un avance del 82.7% *Comfenalco: Proceso de implementación de símbolo internacional de discapacidad en la infraestructura en la sede San Gil y Barbosa . *Cafaba: Se encuentra en proyección la señalización en el edificio principal, en atención al cliente, y diagnóstico de las demás sedes.
Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	80%	100%	100%	65%	95%	*Comfenalco: Cronograma de capacitación y toma de conciencia para el personal de la Caja. *Cafaba -Comfaoriente: Creación protocolos de atención diferencial. Seguimiento continuo.

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	80%	100%	100%	100%	100%	
Atención Presencial	90%	100%	100%	100%	100%	*Cafaba: Se realizo cambio de la línea telefónica y gratuita, adicionalmente, se publico a través de la página web corporativa.
Canal telefónico	90%	100%	100%	90%	100%	
Línea Gratuita	90%	100%	100%	90%	100%	
Buzones	90%	100%	100%	100%	100%	* Se dispone de buzones en cada sede, y se realiza seguimiento.
Canales virtuales	90%	100%	100%	100%	100%	*Inclusión de los canales virtuales en el procedimiento y fortalecimiento de las redes sociales en materia de trámite de pgrsf.

4. Canales de Atención

	COMFAORIENTE	COMFANORTE	COMFENALCO SANTANDER	CAFABA	CAJASAN	OBSERVACIONES
Correo Electrónico	90%	100%	100%	100%	100%	*Comfaoriente: Implementó el WhatsApp como medio de comunicación de PQRSF y número telefónico.
Chat	90%	100%	100%	85%	100%	Las Cajas tienen definidos los protocolos por cada canal de atención.
Redes sociales	90%	100%	100%	75%	100%	*Cafaba: Se continua en el seguimiento al chat virtual y capacitación de los responsables en la atención.
Portal Corporativo	90%	100%	100%	65%	100%	*Cafaba- Comfaoriente: Se proyecto plan de trabajo para las mejoras en las plataformas corporativas, teniendo en cuenta los temas de accesibilidad.
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.

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

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

Por parte de las Cajas, se desarrolló política de resarcimiento, en cumplimiento con la CE.

6. Manejo de concesiones

CAJA DE COMPENSACIÓN	% AVANCE
COMFAORIENTE	80%
COMFANORTE	100%
COMFENALCO SANTANDER	100%
CAFABA	90%
CAJASAN	100%

Comfaoriente- Cafaba: Inclusión de cláusula de servicio al cliente en los contratos de convenios.
Cafaba: Proyección del protocolo de atención para los contratos o concesión y/o arrendamientos

5. Capacitación

CAJA DE COMPENSACIÓN	% AVANCE
COMFAORIENTE	80%
COMFANORTE	100%
COMFENALCO SANTANDER	100%
CAFABA	90%
CAJASAN	100%

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

6. Indicadores

CAJA DE COMPENSACIÓN	% AVANCE
COMFAORIENTE	90%
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.

NIVEL DE AVANCE TOTAL

