

1.



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

**COMTAC 2022
INFORME PROTOCOLOS DE ATENCIÓN
SEGUIMIENTO A LLAMADAS
DICIEMBRE**

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25 B - 44 Pisos 3, 4 y 7

Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800
www.ssf.gov.co - e-mail: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C, Colombia

INFORME SEGUIMIENTO PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL.

Una vez finalizado el ejercicio de retroalimentaciones con cada una de las cuarenta y tres (43) Cajas de Compensación Familiar se les indico que de acuerdo a las observaciones realizadas por la Oficina de Protección al Usuario debían presentar un plan de mejoramiento, esto con el propósito de revisar de manera permanente las acciones de mejora en sus protocolos de atención.

Dicho lo anterior, esta Oficina de Protección al Usuario revisó cada uno de las respuestas proporcionadas por las Cajas de Compensación Familiar a los oficios remitidos, teniendo a la fecha un total de treinta y un (31) respuestas de las cuales treinta y uno (31) corresponden a planes de mejoramiento que se encuentran sujetos a verificación, una (1) respuesta que corresponden a únicamente a respuesta al oficio ya que la Corporación no tuvo que implementar plan de mejoramiento y una (1) respuesta de la cual está a espera la Oficina de Protección al Usuario por parte de la Caja de Compensación Familiar COMFACUNDI.

Resulta importante mencionar que la ejecución del plan de mejoramiento de cada Caja de Compensación Familiar, se encuentra individualizado, sin embargo, en su gran mayoría tienen fecha de cumplimiento el 31 de diciembre del año que avanza, por tanto, su seguimiento se realizará a partir de enero de 2023.

Pese a lo indicado, aún no se han recibido planes de mejoramiento de las siguientes Cajas de Compensación Familiar:

- Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR
- Caja de Compensación Familiar COMPENSAR
- Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA
- Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA
- Caja de Compensación Familiar del Amazonas CAFAMAZ
- Caja de Compensación Familiar del Casanare – COMFACASANARE
- Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI



Así las cosas, se tiene que diez (10) Cajas de Compensación Familiar no han presentado el correspondiente plan de mejoramiento, solicitado por el Ente de Inspección, Vigilancia y Control, una vez se realizó la correspondiente retroalimentación.

En atención a lo anterior, se les requiere para que en diez (10) días hábiles alleguen el plan de mejoramiento, esto para revisión y seguimiento por parte de la Oficina de Protección al Usuario.

Finalmente, se resalta la gestión que ha realizado las Cajas de Compensación Familiar Comfama y Comfacundi, pues en el seguimiento a las llamadas se corroboró que se encuentran aplicando el protocolo que fue remitido a la Superintendencia, se dio respuesta conforme a la normatividad vigente y las personas que atendieron fueron empáticos con la ciudadana incógnita.