

Zona

COSTA ATLANTICA

COSTA ATLANTICA

COSTA ATLANTICA

COSTA ATLANTICA

COSTA ATLANTICA

COSTA ATLANTICA

COSTA ATLANTICA

COSTA ATLANTICA

COSTA ATLANTICA

COSTA ATLANTICA

COSTA ATLANTICA

TOLIMA Y HUILA

TOLIMA Y HUILA

TOLIMA Y HUILA

TOLIMA Y HUILA

LLANOS ORIENTALES

LLANOS ORIENTALES

LLANOS ORIENTALES

LLANOS ORIENTALES

LLANOS ORIENTALES

LLANOS ORIENTALES

CUNDINAMARCA Y BOYACA

CUNDINAMARCA Y BOYACA

CUNDINAMARCA Y BOYACA

CUNDINAMARCA Y BOYACA

CUNDINAMARCA Y BOYACA

CUNDINAMARCA Y BOYACA

SUR OCCIDENTE

SUR OCCIDENTE

SUR OCCIDENTE

SUR OCCIDENTE

SANTANDER

SANTANDER

SANTANDER

SANTANDER

SANTANDER

EJE CAFETERO

EJE CAFETERO

EJE CAFETERO

EJE CAFETERO

EJE CAFETERO

EJE CAFETERO

EJE CAFETERO





**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

Nombre_ Caja de Compensación Familiar	Protocolo de
COMFAMILIAR ATLANTICO	
CAJACOPI ATLÁNTICO	
COMBARRANQUILLA	
COMFENALCO CARTAGENA	
Comfamiliar Cartagena y Bolivar	
CAJAMAG	
COMFASUCRE	
COMFACOR	
COMFACESAR	
CAJASAI	

COMFAGUAJIRA	
COMFENALCO TOLIMA	
COMFATOLIMA COMFAMILIAR HUILA	
CAFASUR	
COFREM	
COMFACASANARE	
COMFACA	
CAFAMAZ	

COMFIAR	
COMFAMILIAR PUTUMAYO	
CAFAM	
COLSUBSIDIO	
COMPENSAR	
COMCAJA.	
COMFACUNDI	
COMFABOY	
COMFACAUCA	
Comfenalco Valle Delagente	
COMFANDI	
COMFAMILIAR NARIÑO	



Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja Cafaba	
Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander	
Caja Santadereana de Subsidio Familiar Cajasán	
Caja de Compensación Familiar Comfanorte	
Caja de Compensación del Oriente Colombiano	
Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia	
Caja de Compensación Familiar de Antioquia Comfama	
Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Camacol	
Caja de Compensación Familiar del Choco	
Caja de Compensación Familiar de Risaralda Comfamiliar	
Caja de Compensación Familiar de Caldas Confa	
Caja de Compensación Familiar del Quindío	



## LISTA DE CHEQUEO

Atención al Ciudadano 30/06/2021	
Cumple	Introducción de protocolo promueve me de definiciones ( atributos de buen servic atención a los ciudadanos) Tiene un esq lugar, horario y descripción de actividad
Cumple	horarios de atención, direcciones. ( procc sientese) quitar revisión en numeral 3.6.:
Cumple	documento aparte, sin embargo docume PQRSF, - Implementación de políticas pol
Cumple	El documento enviado no corresponde a información refiere al proceso interno pa
Cumple	La documentación proporcionada por la estan: canal presencial, escrito, virtual, te
Cumple	El documento remite a página web de la descripción de los servicios y trámites ( a vivienda y MPC) Tienen proyección protc 2021. Tener presente que un protocolo e cada canal de atención, esto de cara a las
No Cumple	<b>Presencial:</b> refiere correctamente al trat completar inicio de frase.- implemento p
No Cumple	Envían documento 19/08/2021 , Se reali un procedimiento para recepción, trámit Felicitaciones, no es un protocolo de ater corporación, de este modo se deberá 1.- Revisar los canales de atención dispuestc y/o ciudadanía en general. 4. Es preciso t aclarar dudas.
Cumple	El protocolo presentado por la CCF, es ge electronico y redes), es concreto no remi sugerencias. Se recomienda profundizar
No Cumple	Remiten documento, contentivo de la pc descripción de los protocolos para cada c resarcimiento con el ciudadano. Es impo que describe el desarrollo de las activida

Cumple	<p>Efectivamente enviaron documento, sin atención, este documento indica los mecanismos de atención, este documento indica los mecanismos de atención directa, presencial, call center, chat en línea. Se tiene presente que el protocolo es una guía o manual que se realiza en cada canal de atención que se realiza manual - protocolo a fecha 18-08-2021 con explicación APP. A destacar de protocolo de atención al ciudadano. Canal presencial: refiere a usuarios ciudadanos, es por ello que han dispuesto de una atención diversa, atención preferencial, para mujeres, grupos étnicos, personas con discapacidad.</p>
No Cumple	<p>transferir la llamada que debo llamar a 2670088 y allí me da la opción, se elige e</p>
No Cumple	<p>opción 1 sede administrativa . Opción 30 procedimiento enviado 20-08-2021, es u</p>
Cumple	<p>Presentan un protocolo amplio, detallado de atención integral, excelente presentación a destacar: <b>Canal telefónico:</b> se realiza llamada y desconectada la llamada , posteriormente se transfieren llamadas, sin contacto efectivo con los servicios educación información completa correo electrónico, chat, redes sociales, si</p>
Cumple	<p>horarios, dirección, teléfono. Cuenta con atención, a destacar: <b>Canal Presencial, e Canal virtual:</b> tienen correo electrónico,</p>
Cumple	<p>atención en dos minutos, información con 018000, indica la asesora esta presenta información es precisa, oportuna. ) Canal detallado de modo que responde a las ne</p>
Cumple	<p>Envían documento el 05/10/2021 , en el documento relacionando los canales y p la CCF. 2.- Presentan protocolo o manual de fecha de actualización el 30/06/2016, est</p>
No Cumple	<p>Deberes, pero no remite a protocolos de documento se sugiere replantear definición Justificar el documento. Canal telefónico</p>
Cumple	<p>Envían documento 18-08-2021, Se realiza atención a afiliados y ciudadanía en general, en efecto al ciudadano. identifican un rol importante a resaltar que este no solo está enfocado a trámites de la CCF . De igual forma implementa la interacción con el ciudadano y afiliado a toda vez que la asesora debía atender pr</p>

No Cumple	comunicarse con asesor, Conmutador i fue posible comunicarme con asesor. El ser afiliado( ver imagen) Respecto al documento enviado es un manual, realiz. Se sugiere cambiar connotación "atención ciudadano, no especifica, horarios de atención"
Cumple	Envían protocolos de atención para persona comunidad LGBTI. A Señalar: <b>Canal Presencial:</b> verbal no implica que sea presencial. Impedimentos de PQRSF, si no proporciona posibilidad de resolver sin recurrir a PQRSF por teléfono y horario, se deberá tener presente existan problemas de comunicación. esto Si el usuario responde (no escucho muy bien) auxiliar de atención al ciudadano, responder "vuelva a comunicarnos señor "nombre de usuario" para mejor comunicación, quedo pendiente de su respuesta de acuerdo a que no se pueda tener una llamada inicial.(...)" <b>Canal Escrito:</b> especificar
Cumple	recibir correspondencia. <b>Radicación:</b> No radica en el canal (público y emergencia) <b>Canal Presencial:</b>
Cumple	<b>Canal Presencial:</b> cumple a cabalidad, es accesible para PQRSF a través de aplicativo, fácil acceso para el ciudadano; ej; quejoso, minucioso, impactante. <b>Sociales:</b> gestor de comunidades, ciclo de atención
Cumple	refieren a un protocolo respecto los canales de atención contenido de la CE 008-2020. Es importante
Cumple	Envían documento el 04/10/2021, Se reenvió el documento, 2.- el documento enviado el 04/10/2021.
Cumple	1. El documento presentado el 04/10/2021, no evidencia la atención que se proporciona a través de los canales de atención. 2. No se evidencia el análisis en la circular 008. 4 Se requiere formalizar procedimientos
No Cumple	información es completa, precisa y oportuna. El documento responde a la solicitud de manera directa
Cumple	reenviado el 02 de noviembre de 2021, con el documento con una presentación agradable
Cumple	El documento enviado, contiene un enlace ( Enlace no permite ingresar) <b>Envían documentos:</b> protocolo de atención enfoque diferenciado numeral 4. de la CE, es importante señalar
Cumple	afiliación 2 2 3 independiente 1 2 escuchados requisitos y no hubo más comunicación.
Cumple	viable inferir que: Canal presencial. La de acuerdo con el afiliado y/o ciudadanía en general.

Cumple	atención es telefónica y virtual. Para com subsidios ejemplo cuota monetaria 3187 3182632020 - atención amable, informac independientes ( información correcta) : atención clara y precisa, interacción emo
Cumple	El documento relaciona enlace derecho call center y chat, siendo este escaso, requerido por la CE 008-20
No Cumple	la ciudadanía - atributos del buen servicio sociales. Es importante señalar si a través
Cumple	Extensión 456 atención al cliente 5:28 es sugerencias, escrito y virtual ( facebook t
Cumple	al cliente, solo describe canal presencial de necesidades del ciudadano y/o afiliado
Cumple	corresponde a un protocolo de los canales importante indagar, ¿ qué es un protocolo
Cumple	funcionamiento, esto en cuanto a operación chatbot, facebook, twitter, instagram, es
No Cumple	PQRSF, no es un protocolo. 2.- Es importante PRUEBA llamada 6042302000 Extensión
No Cumple	claridad. 2.- Existe error tipográfico en el el glosario. 4. La carta de derechos y deber
Cumple	A 6063135700. Opción 2 aportes subsidio trabajador, indica requisitos pero NO HAY
No Cumple	relaciones, es de carácter interno para la de atención al ciudadano no refieren único
No Cumple	atención para el usuario ( Satisfacción de requerimientos - horarios y lugares - resp



**0) - CIRCULAR 2020-00008 - DIRECTRICES EN MATERIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR**

Observaciones	Observación SSF
mejoras para interacción con el ciudadano adicional tiene capítulo al cliente) ( resalta rol de cada empleado de la CCF frente a esquema de los canales de atención. <b>Canal Presencial:</b> Especifica ( 6 puntos presenciales) determina atención conforme grupo	Incluir Observación.
capítulo discapacidad motora corregir palabra sientase - proximidad 2 y 3.6.3 <b>Canal Telefónico:</b> Servicio ágil, Información errónea, (	Incluir Observación.
documento trae capítulo de definiciones. procedimiento interno para atención LGBTI, el documento describe el procedimiento interno, un protocolo de atención para cada canal de atención, la	Incluir Observación.
para PQRSF, en este sentido se sugiere lectura de la circular 008-CCF, indica los canales de atención de la Corporación, entre ellas	Incluir Observación ( Enviar Oficio)
telefónico, sin embargo la información es escasa no siendo este CCF no permite visualizar un protocolo de atención, remite a la	Incluir Observación.
afiliación trabajador independiente, empleadores, postulación protocolo de atención para personas con discapacidad diciembre de es un instructivo guía o manual que describe las actividades de sus necesidades de la ciudadanía y afiliados.	Incluir Observación.
o con el ciudadano página 7 numeral 6.4.1.4 " En ningún" protocolo atención a grupos preferenciales ( personas con	Incluir Observación.
zan las siguientes precisiones: 1.- El documento corresponde a atención y solución de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y atención para cada uno de los canales de atención de la corporación. 2.- revisar el contenido íntegro de la circular 008 de 2020 2.-. 3.- Analizar el proceso de interacción con el afiliado 4.- tener una reunión con la oficina de protección al usuario para	N/A
general solo especifica el canal telefonico, virtual,( correo electrónico) no incluye protocolo de canal escrito, presencial y buzón de voz y especificar las actividades que realizada cada canal.	Incluir Observación.
política de atención al cliente, sin embargo este no refiere a la política de atención al cliente y adicional a ello incluyen política de atención al cliente. Es importante tener presente que el protocolo es una guía o instructivo que describe las actividades que se realizan en cada canal de atención.	Incluir Observación.



<p>sin embargo no corresponde a los protocolos para los canales de atención para radicar PQRSF, tales como Correo electrónico, línea telefónica y buzón de sugerencias ( aportan imagen) Se debe tener un protocolo instructivo que describe el desarrollo de las actividades que se realiza en respuesta a las necesidades del ciudadano y afiliados. Envían una cuenta con centro de relevo - excelente video, voz y audio - los operadores se identifican y realizan perfil conforme el tipo de afiliado o usuario con trato cordial, amable responde a las necesidades de los usuarios. Ejemplo: protocolo para población con orientación sexual y de género diverso, embarazadas o lactantes y adultos mayores, niñas y niños, etc. Canal Telefónico: Describe un proceso amable sencillo, no</p>	<p>Incluir Observación.</p>
<p>extensión 122 en primera llamada y no contestaron se realiza una segunda llamada pero no contestaron, posterior llamada no contesta. 0 subsidio, consultas 1 suena descolgado teléfono. El</p>	<p>Incluir Observación.</p>
<p>se realiza un procedimiento para atención al usuario y PQR, de tal manera que responde a las necesidades de la ciudadanía, modelo de desarrollo de protocolos, falta enumerar páginas del documento. A la hora de prueba con elección 1 huila se espera y queda en espera se realiza marcación con opción 2 ( La plata) conmutador no funciona. (extensión 2101), se intenta una tercera llamada y se remite a un operador, cordial y amable. tiempo de espera 1:20 <b>Canal Virtual:</b> tienen un protocolo de atención acorde a ciclo de servicio. <b>Buzón de sugerencias:</b></p>	<p>Incluir Observación. (ENVIAR OFICIO)</p>
<p>se realiza un protocolo general y posteriormente detallada cada canal de atención. <b>Canal escrito y buzón de sugerencia:</b> No tiene desarrollo de protocolo, falta de protocolos, falta enumerar páginas del documento. A la hora de prueba con elección 1 huila se espera y queda en espera se realiza marcación con opción 2 ( La plata) conmutador no funciona. (extensión 2101), se intenta una tercera llamada y se remite a un operador, cordial y amable. tiempo de espera 1:20 <b>Canal Virtual:</b> tienen un protocolo de atención acorde a ciclo de servicio. <b>Buzón de sugerencias:</b></p>	<p>Incluir Observación.</p>
<p>se realiza un protocolo general y posteriormente detallada cada canal de atención. <b>Canal escrito y buzón de sugerencia:</b> No tiene desarrollo de protocolo, falta de protocolos, falta enumerar páginas del documento. A la hora de prueba con elección 1 huila se espera y queda en espera se realiza marcación con opción 2 ( La plata) conmutador no funciona. (extensión 2101), se intenta una tercera llamada y se remite a un operador, cordial y amable. tiempo de espera 1:20 <b>Canal Virtual:</b> tienen un protocolo de atención acorde a ciclo de servicio. <b>Buzón de sugerencias:</b></p>	<p>Incluir Observación.</p>
<p>se realiza un protocolo general y posteriormente detallada cada canal de atención. <b>Canal escrito y buzón de sugerencia:</b> No tiene desarrollo de protocolo, falta de protocolos, falta enumerar páginas del documento. A la hora de prueba con elección 1 huila se espera y queda en espera se realiza marcación con opción 2 ( La plata) conmutador no funciona. (extensión 2101), se intenta una tercera llamada y se remite a un operador, cordial y amable. tiempo de espera 1:20 <b>Canal Virtual:</b> tienen un protocolo de atención acorde a ciclo de servicio. <b>Buzón de sugerencias:</b></p>	<p>Incluir Observación. ( ENVIAR OFICIO)</p>
<p>se realiza un protocolo general y posteriormente detallada cada canal de atención. <b>Canal escrito y buzón de sugerencia:</b> No tiene desarrollo de protocolo, falta de protocolos, falta enumerar páginas del documento. A la hora de prueba con elección 1 huila se espera y queda en espera se realiza marcación con opción 2 ( La plata) conmutador no funciona. (extensión 2101), se intenta una tercera llamada y se remite a un operador, cordial y amable. tiempo de espera 1:20 <b>Canal Virtual:</b> tienen un protocolo de atención acorde a ciclo de servicio. <b>Buzón de sugerencias:</b></p>	<p>1.- Además del plan de mejoramiento que deberán presentar por inconvenientes arriba descritos. Enviar comunicación</p>
<p>se realiza un protocolo general y posteriormente detallada cada canal de atención. <b>Canal escrito y buzón de sugerencia:</b> No tiene desarrollo de protocolo, falta de protocolos, falta enumerar páginas del documento. A la hora de prueba con elección 1 huila se espera y queda en espera se realiza marcación con opción 2 ( La plata) conmutador no funciona. (extensión 2101), se intenta una tercera llamada y se remite a un operador, cordial y amable. tiempo de espera 1:20 <b>Canal Virtual:</b> tienen un protocolo de atención acorde a ciclo de servicio. <b>Buzón de sugerencias:</b></p>	<p>la SSF 2.- Tener en cuenta normas técnicas para presentación de documentación INCONTEC - APA,  1.- Canal telefónico: Se sugiere revisar el tema de llamadas de espera. 2.- Incluir las observaciones realizadas.</p>

<p>redirecciona a opciones iniciales, pero en más de seis minutos, no chat en línea no permite ingreso de ciudadanía en general debe documento se deben realizar las siguientes apreciaciones: 1- El a una descripción general respecto a la atención al ciudadano. 2.- ón cara a cara" , indica de manera ligera el trato al afiliado o ención y sedes, 3.- Se sugiere ampliar especificar el ciclo de</p>	<p>acceso para toda la ciudadanía, no solamente para afiliados. 2. Se debe ajustar a la circular 008 -2020 el canal " cara a cara" por canal presencial ( De acuerdo a su descripción es canal presencial) . 3. Se</p>
<p><b>Canal Presencial:</b> cambiar Connotación "verbal" por presencial, que sea importante señalar que los canales de atención, no solo es para onar respuestas en tiempo real de servicios y tramites verificar la SF.( indica horarios, dirección - lugar) . <b>Canal Telefónico:</b> Indica ente la posibilidad de regresar la llamada telefónica cuando o en razón a que no se debe cargar al ciudadano por esta falla " (bien) de manera respetuosa la nderá (tome calma, cuelgue y e usuario" para establecer una e de su llamada) esto procederá buena comunicación con la fica el paso a paso para radicar PQRSF . <b>Canal Virtual:</b> Las redes</p>	<p>Incluir Observación.</p>
<p>establece horario de atención. ( A validar por temas de orden Cumple a resaltar agendamiento Bookings ( agedamiento</p>	<p>Incluir Observación.</p>
<p>especifico aborda politicas y trato inclusivo. <b>Canal Escrito:</b> recibe . <b>Canal Virtual:</b> chat flujo de atención (identifican el perfil de ciente) <b>Correo electrónico:</b> flujo de servicio es efectivo. <b>Redes</b> e servicio según red social, utiliza comunicación de doble vía</p>	<p>Felicitaciones</p>
<p>ales de atención de la Corporación, se sugiere validar el nte señalar que a través de este documento se pretende es</p>	<p>Concertar reunión</p>
<p>alizan las siguientes precisiones: 1. Se sugiere validar el alcance r proporciona pautas generales para determinar la atención a los . Es un protocolo que describe de manera general y supericial, de los canales de atención, sin embargo, la descripción resulta os canales de atención. 3.- Se recomienda validar el cuerpo de la otocolo para canales de atención, escrito presencial, virtual</p>	<p>Incluir Observación ( Enviar Oficio)</p>
<p>una tiempo ( contestan rápido 53 segundos) ( Prueba chat, no a, redirecciona al call center o correo electrónico, se realiza</p>	<p>venta" 2.- Incluir observaciones realizadas.</p>
<p>de dicho documento de realizan las siguientes precisiones: Es un able, letra legible, piezas comunicativas acordes al mensaje a ara revisar protocolos, sin embargo estos no pueden visualizarse.</p>	<p>1.- A resaltar el ciclo de servicio.</p>
<p><b>Documento 24-08-2021,</b> 1. El documento enviado corresponde a al, existiendo cumplimiento del numeral 3.8, respecto el ar que describe la atención y experiencia con el afiliado y</p>	<p>atender, aclarar, satisfacer y asegurarse. 2.- Se sugiere validar lo respectivo al ingreso de llamadas y</p>
<p>ar información como independiente, el conmutador indico Se realiza segunda llamada al centro de contacto se marca</p>	<p>para las otras CCF, sin embargo deberán realizar los ajustes para una</p>
<p>descripción es ligera y no permite validar el proceso de interacción . No indican horarios y sedes de atención. La CCF cuenta con</p>	<p>mejoramiento conforme las observaciones realizadas.</p>

<p>comunicarse telefónicamente solo es a celular según servicios o 288374 timbro y no contestaron, después se llamo a aportes opción oportuna, se pregunto por tema cuota monetaria para Se realiza prueba del chat y funciona de manera correcta, (ji. ) Al revisar documento protocolo, en numeral 5.3 corregir</p>	Incluir Observación
<p>os y deberes, adicional a ello los protocolos del canal telefónico, con una descripción pobre y que no refiere a un manual, guía 20. No responde a las necesidades de la ciudadanía.</p>	Incluir Observación.
<p><b>o Canal Virtual: tienen a disposición, correo electrónico y redes sociales del chat en línea es viable interponer PQRSF. Tiene correo</b></p>	Incluir Observaciones.
<p>perando y no atendieron llamada) y presencial, buzón de (twitter, instagram, youtube.) , no establecen horarios de</p>	Incluir Observación.
<p>y telefónico, es general, sencillo y entendible. 2.- Identificación o. ( Plantean estrategias comunicativas) a través de manual</p>	Incluir Observación.
<p>es de atención conforme lo estipulado en la CE 008-2020. Es solo, guía o instructivo que consolide las experiencias o procesos</p>	Incluir Observaciones.
<p>tividad del canal. Canal virtual, han dispuesto ( whatsapp, establece horarios de atención, pero no describe el proceder en</p>	Incluir Observación.
<p>tante cambiar la connotación de cliente por afiliado o ciudadano, 236 empleo, dos minutos y no contestaron, se llama</p>	Incluir Observaciones.
<p><b>punto 4 ALCANCE. 3. Se sugiere replantear definiciones de todos los deberes transcrita en este documento no cumple con el mínimo</b></p>	Incluir Observaciones.
<p>o y aportes opción 1 opción 2 opción 3 afiliación hijos ( POSIBILIDAD COMUNICARSE CON UN ASESOR o preguntar por</p>	fechas ) 2.- Revisar lo respectivo al canal telefónico ( llamadas)
<p>a gestión de PQRSF 2.- Es importante recordar que las Oficinas responsablemente a la recepción de PQRSF, a través de sus canales se</p>	procedimiento interno para el trámite o gestión de PQRSF con los protocolos
<p>el cliente, definiciones, carta de derechos y deberes, atención de respuesta al interior de la CCF. 2.- Los grupos focales no son canales</p>	Incluir Observación.



Cumplimiento a Observación	Observaciones.
(Plan de mejoramiento a Octubre de 2021) 30/08/2021 ( Realizar validaciones nuevamente a finales de Octubre) se compromete a enviar a mas tardar el 05/11/2021	REVISADO 03/11/2021. Se realizan las siguientes observaciones: 1.) envían documento con el seguimiento al plan de mejoramiento, donde se evidencia que se extendió la terminación del plan de trabajo a diciembre
30/08/2021 ( Deberan allegar certificado de curso virtual SSF, permita validar que hay una acción de	pruebas donde se evidencia el proceso de formación con cada uno de los asesores, haciendo uso del curso virtual
3718900 voz de conmutador agradable extensión 1251 Se pregunta por afiliación como	
Se sugiere hacer lectura de la circular 008-2020.	Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA
Enviaron tres documentos 22/09/2021. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR	Se realiza llamada sin contacto - REVISIÓN (La Corporación remitió a la Oficina de Protección al Usuario
<del>Enviaron documento 14/09/2021. El documento.</del> 1 Describe de manera detallada y especifica la relación y proceso de interacción entre el ciudadano y la CCF. 2.- Identifica el perfil del afiliado o ciudadano. 3.- Posee un lenguaje claro e	
observación, frente a canal telefónico , escrito y presencial. 1. respecto al canal buzón de	protocolos REVISIÓN ( Una vez revisado el documento enviado el 21 de enero de 2022, se evidencia que la
Enviaron documento PRUEBA LLAMADA 018000413758 opción 5 ( comunicarse operador dice que no es una opción válida) segunda llamada opción motolibano 1 sin contacto efectivo. ( Prueba Chat atención rápida y clara) ENVIAR OFICIO	Caja de Compensación Familiar de Córdoba COMFACOR  El documento fue enviado por la Corporación con oficio de fecha 08 de 2021 y reenviado el 21 de enero de 2022, del cual se realizan las siguientes precisiones: 1. El documento contiene alcance y objetivos claros,
ENVIAR NUEVA COMUNICACIÓN . VALIDAR LÍNEA 018000 REALIZAR MEMORADO A MEDIDAS ESPECIALES.	COMFACESAR - REVISADO Envían documento 09/12/2021. Se realizan las siguientes precisiones: 1.) Revisar y replantear misión y visión 2.)
ENVIAR COMUNICACIÓN NO HAN ENVIADO DOCUMENTO NUEVAMENTE	<del>Se realiza llamada 21/01/2022 compromiso enviar</del> protocolos ( Loraine) revisión 8 de noviembre de 2021 20:07 - 2-2021-202394)  La Caja de Compensación Familiar, remitió el protocolo de atención el día 21 de enero de 2021.}

<p>Enviaron protocolo nuevamente a fecha 08/09/2021, sin embargo falta desarrollo del canal escrito 2.- se requiere plan de mejoramiento respecto a la formación de los asesores en llamada. (Validado) Revisar observaciones faltantes en oficio 2-2021-152015 21/08/2021</p>	<p>REVISIÓN - El documento 07/12/2021 se requiere las siguientes precisiones: 1. Corregir redacción de la definición lenguaje, LGBT (referencias –correcto referencia) Canales de atención (Usas – correcto usa) De manera general el documento es completo, específico contiene los protocolos para los canales presencial, telefónico, escrito y virtual. Se requiere validar documento plan de acción con asesores del área de Subsidio Familiar. Se invita a realizar curso virtual de la Superintendencia del Subsidio Familiar.</p>
<p>resulta escasa. 1.- No analizan proceso de interacción con el ciudadano. 2. Se requiere</p>	<p>protocolos. REVISIÓN - El documento fue remitido por la Corporación el 21 de enero de 2022, en consecuencia, se</p>
<p>REVISIÓN</p>	<p>REVISIÓN - La Corporación remitió a la Oficina de Protección al Usuario, el día 24 de enero de 2021, los protocolos de atención al ciudadano, no obstante, se</p>
<p>Acatan observación 10/09/2021</p>	
<p>realiza prueba de llamada al número 2484322 extensión 23 - Se pregunto por subsidio de vivienda - información, completa y veraz)</p>	
<p>Enviaron documento 27/05/2021. 1.- Se realizan las correcciones respecto la línea 018000 2.- En canal escrito presentado no describe el proceso de interacción con el afiliado y/o ciudadano, la descripción resulta escasa, se sugiere validar</p>	<p>18/11/2021 Envian documentos con las observaciones realizadas a la fecha cumple.</p>
<p></p>	<p>Llamada 21/01/2022 abogada validar el tema Yamile EN REVISIÓN - La corporación remitió el protocolo de atención al ciudadano con los respectivos ajustes, esto en atención a las observaciones realizadas por el Ente de</p>
<p></p>	<p>DOCUMENTO MILDRED REVISIÓN - La Corporación remitió a la Oficina de Protección al Usuario el protocolo de atención, en consecuencia, se proceden a realizar las</p>
<p>Se sugiere: revisar el contenido íntegro de la circular 008 de 2020, revisar los canales de atención dispuestos, analizar el proceso de interacción con el afiliado y/o ciudadanía en general en cada canal de atención. 1.- ¿Cuál es el protocolo de atención para redes</p>	<p>Enviaron documento el 29 de diciembre de 2021, En efecto la Corporación realizó los ajustes al protocolo de atención, de acuerdo a las observaciones realizadas por parte de este Ente de Control, a resaltar el documento cuenta con protocolo de atención preferencial y protocolo para personas con discapacidad, es una herramienta que permite mejorar la interacción con el</p>

N/A Se realiza llamada 02/11/2021 se comprometen a enviar documento 05/11/2021 ( Jairo bobadilla	2021, el manual de atención al ciudadano, por tanto, se realizan las siguientes precisiones:  1.- Se sugiere revisar el alcance, pues este no puede estar delimitado únicamente al registro de ingreso o salida de pqrst en el aplicativo Orfeo.
N/A Se realiza llamada directora administrativa 02/11/2021 , se compromete a validar. REVISADO	Envían documento 03/11/2021 – El protocolo resulta completo, explicativo y acataron cada una de las observaciones realizadas, hacen uso de casos para ejemplificarlas las posibles situaciones que pueden surgir en la interacción con el afiliado y ciudadanía en general.
Pendiente de entrega 05/11/2021	
Reunión 09/11/2021 revisión protocolos.	
siguientes precisiones: 1- Determina pautas generales para la atención al afiliado y/o	OK
ENVIAR COMUNICACIÓN - " REGAÑO"	PENDIENTE DE ENTREGA 25/01/2022 EN REVISIÓN La Corporación envía el documento el 25 de enero de 2022, en consecuencia, se realizan las siguientes precisiones:
PRESENTAN ENTREGABLE 05/11/2021	cuervo, el día 25/01/2022, sin razón alguna de la publicación web del protocolo) REVISADO De acuerdo al
REVISADO	
Enviarón documento 25/05/2021 1.- Acatan observaciones realizadas sin embargo se debe verificar el documento nuevamente 2.- Es necesario presentación de plan de acción para el	REVISADO Enviar documento el 05 de noviembre de 2021, contenido de los protocolos de atención se evidencia que se realizaron los ajustes a lugar, siendo este una herramienta práctica y que capitaliza
mejoramiento para canales de atención con fecha máxima 27/10/2021 y guía de atención al	Protección al Usuario el 05 de noviembre de 2021, el protocolo de atención con los ajustes a lugar, por tanto
siguientes precisiones: Protocolo 1. En la página 1 por favor completar en espacios en la pág. la	PENDIENTE ENVIAR PROTOCOLO REVISIÓN - ok La corporación remitió a la Oficina de Protección al Usuario

REVISADO	Envían documento el 14 de Octubre de 2021, Se realizan las siguientes precisiones: La Corporación remitió el plan de mejoramiento a través de la cual subsana las observaciones realizadas por parte del Ente de Control
Enviaron documento 20/09/2021 El contenido del correo electrónico no corresponde a un protocolo. Reunión 03/11/2021	30/01/2022 ( EN REVISIÓN) De acuerdo al compromiso realizado en el plan de mejoramiento, la corporación remitió a este Ente de Control el respectivo protocolo de
REVISADO	respuesta al radicado No. 2-2021-154225, la corporación relaciono un plan de mejoramiento, esto en atención a
ENVIAR COMUNICACIÓN 03/11/2021	REVISIÓN - La Corporación remitió a la Oficina de Protección al Usuario el 16 de septiembre de 2021,
finales de Octubre) Se comprometen a enviar 05/11/2021	presenta protocolo de atención para los canales de atención presencial, escrito –buzón de sugerencias,
REVISADO	las siguientes precisiones: cuenta con un plan de acción que tiene como fecha límite de implementación de todas
dando respuesta a cada una de las observaciones realizadas, respecto al documento se realizan las	DOCUMENTO EL 28/01/22 EN REVISIÓN - La Corporación remitió nuevamente los protocolos de
ENVIAR COMUNICACIÓN	PENDIENTE.REVISIÓN - La Corporación remitió el protocolo d atención con los ajustes el 09 de noviembre
REVISADO	respecto al documento se realizan las siguientes precisiones: 1- El documento que presentan es un
Reunión 12/11/2021 revisión protocolos.	que presenta la Caja de Compensación es una herramienta práctica, sencilla de comprender, sus piezas
dando respuesta a cada una de las observaciones realizadas, respecto al documento se realizan las	de mejoramiento con fecha 30 de junio de 2022, validación
18-08-2021, en consecuencia se realizan las siguientes precisiones: 1. El documento	EFFECTIVO ( Se realizó reunión el día 01/02/2022 se indico que deberan al viernes 04 de febrero de 2022







[

COSTA ATLAN
Cumple
No Cumple

CUNDINAMA
Cumple
No Cumple

LLANOS ORIE
Cumple
No Cumple

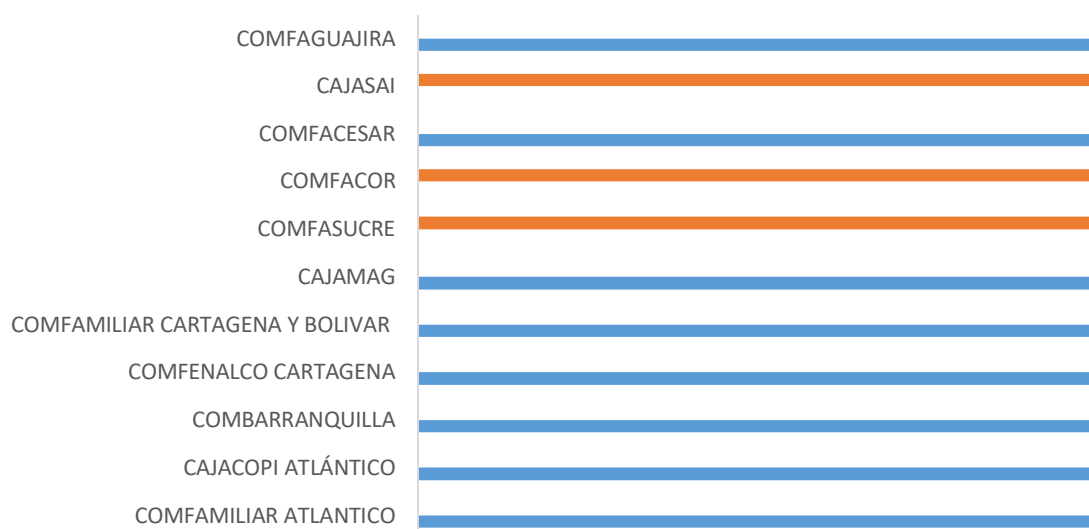
SANTANDER
Cumple
No Cumple

TOLIMA Y HU
Cumple
No Cumple

SUR OCCIDEN
Cumple
No Cumple

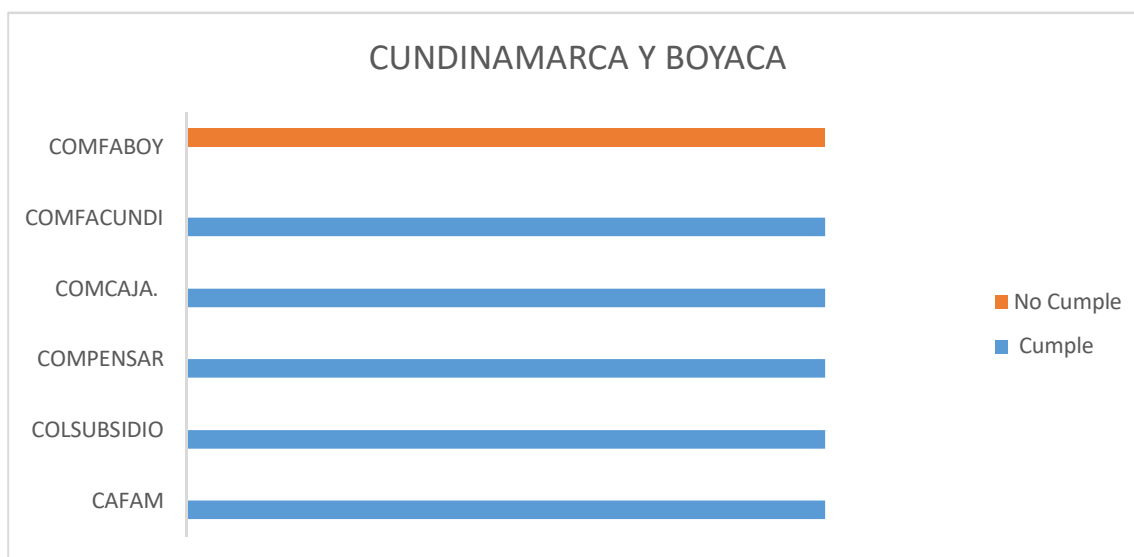
EJE CAFETERO
Cumple
No Cumple

## COSTA ATLANTICA



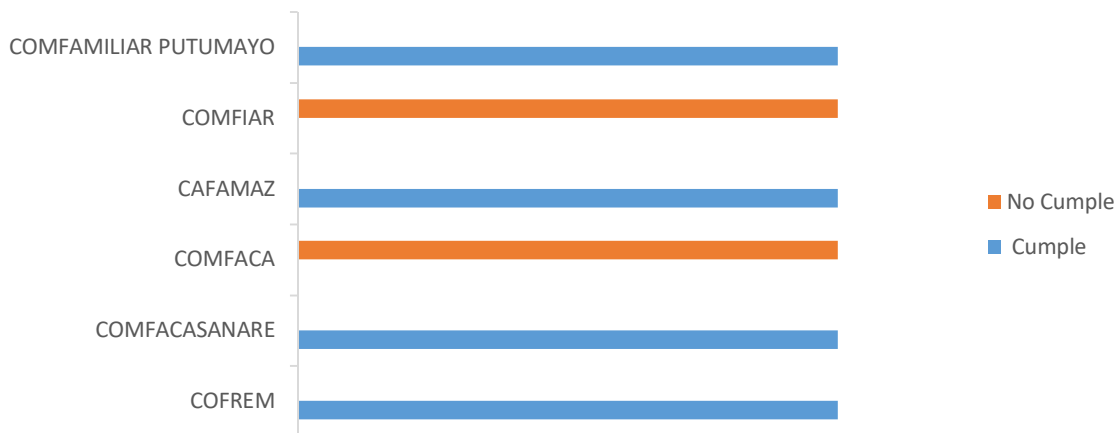
COMFAMILIAR ATLANTICO	CAJACOPI ATLÁNTICO	COMBARRANQUILLA	COMFENALCO CARTAGENA	COMFAMILIAR CARTAGENA Y BOLIVAR	CAJAMAG
1	1	1	1	1	1

## CUNDINAMARCA Y BOYACA



CAFAM	COLSUBSIDIO	COMPENSAR	COMCAJA.	COMFACUNDI	COMFABOY
1	1	1	1	1	1
					1

### LLANOS ORIENTALES



COFREM	COMFACASANA	COMFACA	CAFAMAZ	COMFIAR	COMFAMILIAR F
1	1		1		1
		1		1	

### SANTANDER



CAFABA	COMFENALCO S	CAJASAN	COMFANORTE	COMFAORIENTE
1	1		1	1
		1		

### TOLIMA Y HUILA







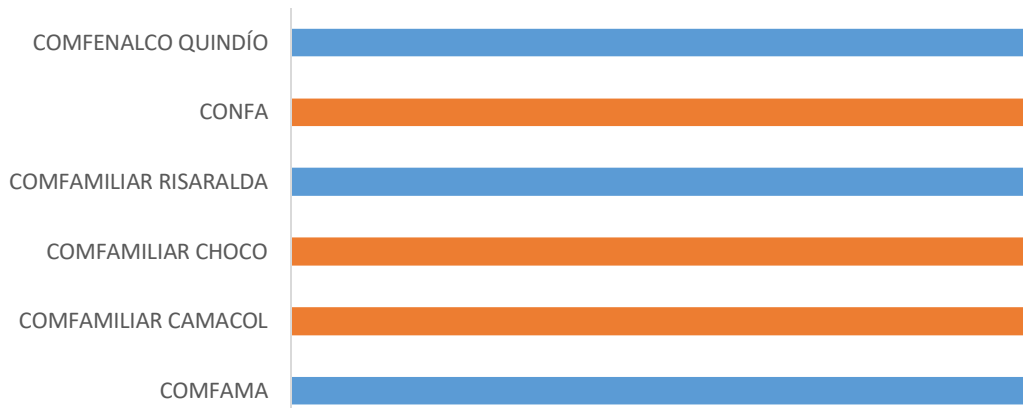
COMFENALCO T	COMFATOLIMA	COMFAMILIAR	CAFASUR
		1	1
1	1		

### SUR OCCIDENTE



COMFACAUCA	COMFENALCO V	COMFANDI	COMFAMILIAR NARIÑO
1	1	1	1

### EJE CAFETERO



COMFENALCO ANTIOQUIA



■ Cumple ■ No Cumple

COMFENALCO A	COMFAMA	COMFAMILIAR	COMFAMILIAR	COMFAMILIAR RIS	CONFA
1	1			1	
		1	1		1

■ No Cumple

■ Cumple

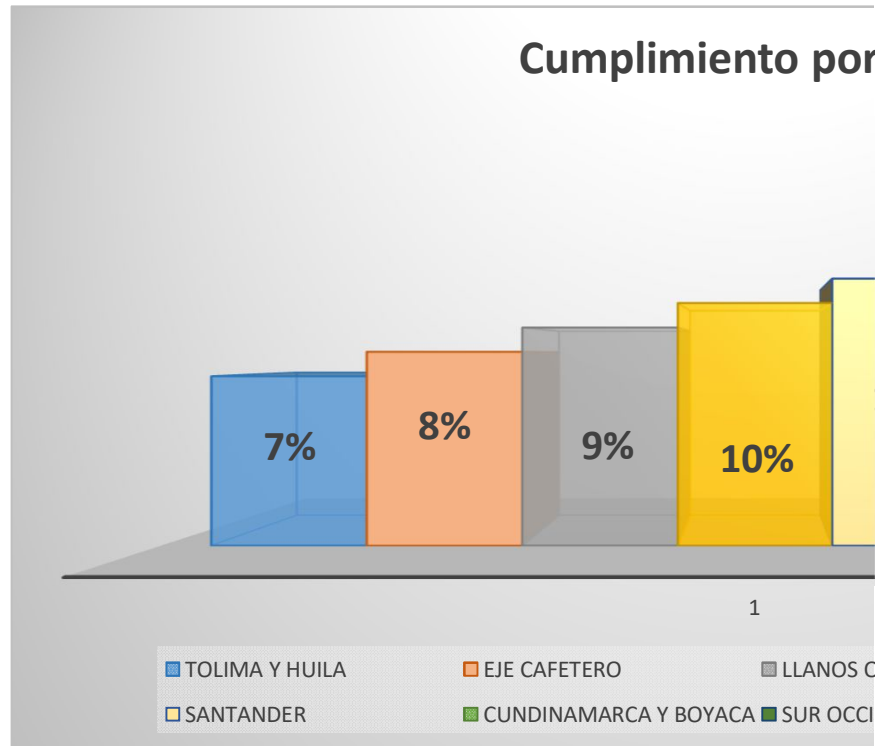
COMFASUCRE	COMFACOR	COMFACESAR	CAJASAI	COMFAGUAJIRA
		1		1
1	1		1	

PUTUMAYO



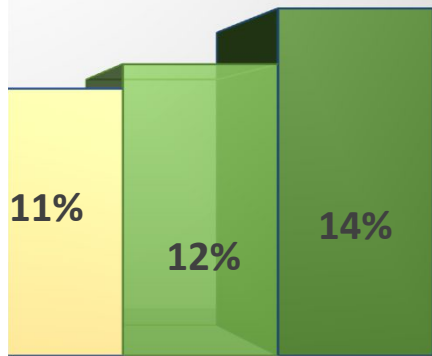
COMFENALCO QUINDÍO	
	1

## Cumplimiento por



TOLIMA Y HUILA	7%
EJE CAFETERO	8%
LLANOS ORIENTALES	9%
COSTA ATLANTICA	10%
SANTANDER	11%
CUNDINAMARCA Y BOYACA	12%
SUR OCCIDENTE	14%
Total Zonas	71%

## Zona



ORIENTALES

COSTA ATLANTICA

DENTE



Zona	Nombre_ Caja de Compensación Familiar
EJE CAFETERO	Caja de Compensacion Familiar Comfenalco Antioqui
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Antioquia Comfan
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Camaco
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Choco
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Risaralda Comfam
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar de Caldas Confa
EJE CAFETERO	Caja de Compensación Familiar del Quindío

Protocolo de Atención al Ciudadano Protocolo de Atención gg

1	2% Cumple	
1	2% Cumple	
0	0% No Cumple	
0	0% No Cumple	
1	2% Cumple	
0	0% No Cumple	
0	2% No Cumple	8%