

INFORME DE ZONAS IV TRIMESTRE 2020

Zona Tolima y Huila



Subtemas	Descripción	COMFENALCO TOLIMA	CAFASUR	COMFAMILIAR HUILA	COMFATOLIMA
Reglamento	Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y tramitar las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.	100%	100%	100%	100%
Sistema de turnos	Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuenta las excepciones legales. Este sistema, le permitirá recibir atención especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.	100%	100%	100%	100%
Control Oportunidad de Respuesta a las PQR	Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales establecidos.	100%	100%	100%	100%
Registro de fecha y consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas	Al usuario le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su petición; adicionalmente le permite a la Caja hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.	100%	En proceso	100%	100%

Subtemas	Descripción	COMFENALCO TOLIMA	CAFASUR	COMFAMILIAR HUILA	COMFATOLIMA
Protocolo de atención al usuario	Adoptar los protocolos de atención al ciudadano - ley 1306 de 2009 “ley de protección de personas con discapacidad mental o que adopte conductas que lo inhabiliten para su normal desempeño en la sociedad.”	100%	100%	100%	100%
Política de Atención al Cliente	Disponer de una política escrita, aprobada por el Consejo directivo, sobre atención al afiliado, al beneficiario, al cliente en general y la población vulnerable, entendida ésta como los grupos de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental, entre otras.	80%	100%	100%	100%
Accesibilidad para personas con limitación cognitiva, sensorial y/o de Movilidad	Las barreras de entorno físico deben ser suprimidas en el evento en que existan y fijar una política corporativa en esta materia. Diagnóstico de espacios físicos de atención al usuario.	100%	100%	100%	100%
Los términos legales	Adoptar las medidas que se considere oportunas frente a los funcionarios encargados de dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos, para que se dé cabal cumplimiento a la directriz impartida a través de la Circular No. 013 de 2010.	100%	100%	100%	100%

Subtemas	Descripción	COMFENALCO TOLIMA	CAFASUR	COMFAMILIAR HUILA	COMFATOLIMA
Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado, al beneficiario y al cliente en general	<p>Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano, debemos generar un ambiente óptimo desde que ingresa hasta que sale de la Corporación, por lo que debemos tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Oficina ordenada y limpia. · Los baños en buen funcionamiento, con lavamanos y sanitarios equipados con jabón, papel higiénico, toalla para manos y basureros. · Decoración. · Recipientes para basuras. · Ventilación e iluminación adecuadas. · Temperatura y aires acondicionados. · Infraestructura y Equipos. · Equipos limpios y en buen estado. · Archivos, escritorios y mobiliario ordenado. · Rótulos y letreros internos limpios, sin roturas, con todas las partes, sin adhesivos, ni rayones, ordenados y actualizados. · Pintura en buen estado. · Vidrios limpios. · Cielos rasos y pisos en buen estado. · Cables de los diferentes equipos recogidos, que no generen peligro para los usuarios. · La seguridad interna debe ser adecuada, según lo establecido; Los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la corporación, deben ser legibles y encontrarse bien instalados, plenamente identificadas para ancianos, mujeres embarazadas, discapacitados, niños. dichos espacios deben ser accesibles al público. 	100%	100%	100%	100%

Temas principales	Subtemas	Descripción	COMFENALC O TOLIMA	CAFASUR	COMFAMILIAR HUILA	COMFATOLIMA
3. Línea gratuita 018000	Expresión Vigilado Supersubsidio	Dado que las Cajas de Compensación Familiar cuentan con la línea gratuita de atención al ciudadano 018000 y demás líneas de atención, como herramienta de acercamiento con sus usuarios, se hace necesario la implementación en esas líneas, de la expresión "VIGILADO SUPERSUBSIDIO", el cual debe ser pausado, claro y comprensible para el oyente.	100%	100%	100%	100%
4. Carta de deberes y derechos de los afiliados al Sistema del Subsidio Familiar	Mínimo de derechos y deberes de la Carta	El texto de la Circular constituye el mínimo de derechos y deberes que son necesarios se consagren a través de la carta.	100%	100%	100%	100%
5. Manejo de concesiones	Claúsula y Cumplimiento de Protocolos	Incluir una cláusula en la que se deje establecida la forma y términos en que dicho concesionario debe atender a los afiliados a la Corporación y los clientes en general. Difundir al momento del inicio de la concesión los Protocolos de Atención correspondientes a cada corporación.	100%	100%	100%	100%
6. Buzones de sugerencias para el cliente	Requisitos	Disponer de los buzones en todas las sedes de servicio, en sitios visibles para el cliente, debidamente señalizados, con formatos dispuestos en forma permanente para el efecto, con los elementos básicos para su utilización.	100%	100%	100%	100%

Temas principales	Subtemas	Descripción	COMFENALCO TOLIMA	CAFASUR	COMFAMILIAR HUILA	COMFATOLIMA
7. Incumplimiento del compromiso al ciudadano	Resarcimiento	Debe existir un documento que contenga los compromisos asumidos por la institución cuando presta sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a prestar en el incumplimiento de los mismos, que serán acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, siempre cumpliendo con los estándares de calidad (plazos, tiempos de espera, etc.).	En proceso	En proceso	100%	En proceso
8. Capacitación	Permanente	Con el fin de mejorar la actitud, el conocimiento, las habilidades o las conductas de los responsables de las áreas de Atención al Cliente en las Caja de Compensación Familiar, es importante señalar que la capacitación y actualización en estos temas debe ser permanente, dados los cambios continuos en las técnicas utilizadas para mejorar la atención a los afiliados a las Caja de Compensación Familiar y a los clientes en general.	100%	En proceso	100%	100%
9. Informes periódicos	Tipologías	Los informes que se presentan ante la dirección administrativa, en cuanto a los procesos de los trámites de las peticiones quejas y reclamos recibidos en la corporación, se deberán remitir en copia a la oficina de protección al usuario dentro de los cinco primeros días terminando cada trimestre, conforme a las especificaciones requeridas, en cuanto a tipologías y número de afiliados.	100%	100%	100%	100%
10. Indicadores	Informe	Se presentará ante la Oficina de Protección al Usuario los cinco (5) primeros días terminando cada trimestre, el reporte de los indicadores con el fin de medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones quejas y reclamos recibidos en la corporación.	100%	100%	100%	100%

CONSOLIDADO DE CUMPLIMIENTO

97% ↑

82%



Una Nota en Calidad de Vida

100% ↑

93%



97% ↑

66%



97% ↑

72%



Gracias
