

Directrices SSF					
N.	Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008
2	<b>2.Estructura Administrativa</b>	<b>Procesos</b>	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>
2	<b>2.1 Estructura Administrativa</b>	<b>Procesos</b>	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>
3	<b>3. 1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano</b>	<b>Procesos</b>	Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>
3	<b>3.2 Protocolos de atención al ciudadano</b>	<b>Procesos</b>	Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>
3	<b>3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF</b>	<b>Procesos</b>	Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF, *Sistema de Prioridades , * Canales de atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF, *Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definición de documentos privados y reservados , *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>

3	<b>3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta</b>	<b>Procesos</b>	El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensacion Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina asi: 1.Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea , 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atencion, 9. Presentacion de la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020	<b>SEGUIMIENTO</b>
3	<b>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</b>	<b>Procesos</b>	Utilizar un estilo de redaccion simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020	<b>SEGUIMIENTO</b>
3	<b>3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios</b>	<b>Procesos</b>	Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de peticion y se garantice su derecho fundamental	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>
3	<b>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</b>	<b>Procesos</b>	Las respuestas que las Cajas de Compensacion remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente de control, deben contener las mismas características descritas en el numeral definido como "característica de la respuesta". Las respuestas deberán ser cargadas en el canal definido por la Superintendencia para tal fin. Si la CCF no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se deberá solicitar , por medio del aplicativo , la prorróga, indicando la fecha de respues y sustentando la necesidad de la misma. Cundo la CCF no pued dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigacion administrativa a que haya lugar.	Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>
3	<b>3.7 Informes a la alta direccion</b>	<b>Procesos</b>	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Proteccion al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Direccion Administrativa de la Caja de Compensacion Familiar un informe que contenga: Analisis de PQRSF por modalidad de atencion, comparativos entre años, canales de registro, servicios ó procesos , trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respueta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.	Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>

3	<b>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI</b>	<b>Procesos</b>	Las CCF deben eliminar las barreras fisicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicaci3n y compresi3n de personas en condici3n de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una guia, curso 3 manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condici3n de discapaci3d o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atenci3n adecuada a esta poblaci3n. Se debe incluir en esta capacitaci3n, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio.Tipos de discapaci3d : Discapaci3d sensorial, Discapaci3d fisica o motora, Discapaci3d Cognitiva, Discapaci3d mental, Discapaci3d Multiple.		<b>SEGUIMIENTO</b>
3	<b>3.8.1 Accesibilidad en espacios f3sicos</b>	<b>Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atenci3n al afiliado,</b>	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una facil comunicaci3n , al igual que garatizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporaci3n deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atenci3n de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y ni3os.	Norma Tecnica de Accesibilidad y Se3alizacion a los espacios f3sicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047	<b>SEGUIMIENTO</b>
3	<b>3.8.2 Accesibilidad a p3ginas web</b>	<b>Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atenci3n al afiliado,</b>	La accesibilidad web consiste basicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en el , sin importar que la poblaci3n cuente con alg3n tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberan adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interacturar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deber3n elaborar un plan de trabajo para su implementaci3n.	Norma Tecnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.	<b>SEGUIMIENTO</b>
3	<b>3.8.3 Accesibilidad de las pesonas al medio fisico. Simbolo grafico</b>	<b>Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atenci3n al afiliado,</b>	Las CCF , de acuerdo a la normas tecnicas establecidas, deber3n actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento se3alizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.	Norma Tecnica Colombiana 4139 y 4142	<b>SEGUIMIENTO</b>

3	<b>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI</b>	<b>Accesibilidad e inclusión</b>	Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deben tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGTBI ( lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que definen cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGTBI.		<b>SEGUIMIENTO</b>
4	<b>4. Canales de atención</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>	Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales.	Circular 008	<b>SEGUIMIENTO</b>
4	<b>4.1 Atención Presencial</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>	Las CCF deben disponer de personal idóneo, que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	Circular 008	<b>CUMPLE</b>
4	<b>4.2. Canal telefónico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>	Las CCF deben brindar un soporte vía telefónica para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	Circular 008	<b>CUMPLE</b>
4	<b>4.3 Línea Gratuita</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>	Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y registrar una PQRSF ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	<b>CUMPLE</b>
4	<b>4.4 Buzones</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centros Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general, en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.	Circular 008	<b>CUMPLE</b>
4	<b>4.5 Canales virtuales</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>	Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la información, ofrecen servicios y trámites en línea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensación Familiar para facilitar la interacción con el usuario.	Circular 008	<b>CUMPLE</b>
4	<b>4.5.1 Correo Electrónico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general	Circular 008	<b>CUMPLE</b>
4	<b>4.5.2 Chat</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>	Las CCF <u>pueden</u> implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, sino también para brindar información sobre los servicios de la Caja.	Circular 008	<b>CUMPLE</b>

4	4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos	Circular 008	CUMPLE
4	4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (linea gratuita nacional y linea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF	Circular 008 de 2020	CUMPLE
4	4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.	CUMPLE
5	5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconeccion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a paresentar en el incumplimieto de los mismos.		CUMPLE
5	5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.	Circular 008	SEGUIMIENTO
5	5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situacion con el usuario. Etapas: a) reconocer b)reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la informacion y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido segun la situacion y realizar el seguimiento a la solucion en condiciones de oportunidad y calidad informadas.	Circular 008	CUMPLE
5	5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligacion legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminacion , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.	Circular 008	CUMPLE
5	5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento	Resarcimientos	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y politicas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensacion que afecten el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito , hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestacion del servicio no se puede verificar la situacion.	Circular 008	CUMPLE
5	5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisito e irresistible.	Circular 008	CUMPLE
5	5.6 Riesgos	Resarcimientos	Las CCF deberan identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.	Circular 008	SEGUIMIENTO

6	<b>6. Manejo de concesiones</b>	<b>Concesiones</b>	Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen serivcios 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 Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha clausula 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.	Circular 008	<b>SEGUIMIENTO</b>
7	<b>7. Capacitacion</b>	<b>Capacitacion</b>	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actititud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestacion del servicio aplicando encuestas de satisfaccion y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestacion.	Circular 008 de 2020	<b>SEGUIMIENTO</b>
8	<b>8. Indicadores</b>	<b>Indicadores</b>	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	<b>CUMPLE</b>









































































































































































































## Atención a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar

Comfenalco Valle delagente 31/04/21

Procesos Impactado	Acción a realizar	Responsable	Seguimiento 31 Marzo Comfenalco Valle	% Seguimiento 31 Marzo Comfenalco Valle
Desarrollo y mejoramiento Organizacional/Servicio al Cliente	1. Procedimiento documentado PRD-SAC-PET-01 V24 Radicación y Cierre de Peticiones.	Desarrollo y mejoramiento Organizacional/Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Dirección de Servicios Sociales y Relaciones Corporativas / Jefatura Asuntos Corporativos / Coordinación de Servicio al Cliente	1. Coordinación de Servicio al Cliente en la Jefatura de Asuntos Corporativos de la Dirección de SSRC. 2. Disposición de recurso en el censo CL12140156	Dirección de Servicios Sociales y Relaciones Corporativas / Jefatura Asuntos Corporativos / Coordinación de Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Desarrollo y mejoramiento Organizacional/Servicio al Cliente	1. Se actualizan las definiciones de la SSF en el procedimiento documentado PRD-SAC-PET-01 V24 Radicación y Cierre de Peticiones.	Desarrollo y mejoramiento Organizacional/Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Gerencia Jurídica/ Servicio al Cliente	1. Se actualiza marco legal con las directrices relacionadas con la atención al ciudadano según Circular Externa 008. 2. Se publica marco legal actualizado en la intranet de Comfenalco Valle	Gerencia Jurídica/ Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Consejo Directivo /Dirección de Servicios Sociales y Rel. Corp. / Gerencia Jurídica / Servicio al Cliente	1. Se cuenta con la Política de gestión de PQRSF revisada por el área Jurídica y aprobada por el Consejo de la Caja. 2. Inclusión de la política en el Botón de SAC en intranet para consulta de todos los colaboradores. 3. Revisión y actualización del procedimiento de Peticiones documentado en Servicio al Cliente para inclusión de la política.	Consejo Directivo /Dirección de Servicios Sociales y Rel. Corp. / Gerencia Jurídica / Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%



Servicio al Cliente / Líderes de Procesos / Asuntos Corporativos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se socializan lineamientos de la Circular 008 SSF a los líderes de la organización en el 4to Comité de Servicio al Cliente..</li> <li>2. En los Ciclos de mejora de la Experiencia con los Servicios se socializan y refuerzan los criterios de calidad, claridad y pertinencia en la respuesta.</li> <li>3. Pendiente plan de comunicación interno para reforzar criterios de respuesta a todos los colaboradores de Comfenalco Valle.</li> <li>4. Escuela de Servicio: Acompañamiento en la virtualización de contenidos y levantamiento de diseño instruccional en articulación con el proveedor Sistel ( Soy Servicio, Manejo de peticiones, Manejo Población LGTBI , Población en situación de discapacidad).</li> </ol>	Servicio al Cliente / Líderes de Procesos / Asuntos Corporativos	EN SEGUIMIENTO	67%
Servicio al Cliente / Líderes de Procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se ajustan los criterios de medición del indicador de pertinencia en la respuesta a PQRSF a partir del 1ro de enero de 2021. Además se amplía la muestra para el monitoreo realizado desde SAC.</li> <li>2. Durante el 2020 y lo que va del 2021, se ha realizado sensibilización a los servicios para fortalecer la calidad y la pertinencia en la respuesta aplicando los criterios de la Circular 008 SSF. (Empleabilidad, Registro y Aportes, Educación, Gerencia Comercial), 201 colaboradores capacitados.</li> <li>3. Actualización del contenido de Peticiones en el Botón de SAC ( política, criterios, plantillas, tiempos de respuesta, entre otros).</li> <li>4. Actualmente se realiza revisión de protocolos según lineamientos de Inclusión Social con el acompañamiento de Cooperación Internacional</li> <li>5. Escuela de Servicio: Acompañamiento en la virtualización de contenidos y levantamiento de diseño instruccional en articulación con el proveedor Sistel ( Soy Servicio, Manejo de peticiones, Manejo Población LGTBI , Población en situación de discapacidad).</li> </ol>	Servicio al Cliente / Líderes de Procesos / Asuntos Corporativos / Gestión Humana	EN SEGUIMIENTO	67%
Servicio al Cliente / Líderes de Procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se ajusta y socializa el nuevo tiempo de respuesta para atención a las PQRSF en la Corporación a 7 días hábiles.</li> </ol>	Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos / Dirección de Servicios Sociales y Rel. Corp.	EJECUTADO	100%
Servicio al Cliente / Líderes de Procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se refuerza con líderes de procesos los términos de respuesta a requerimientos de la Superintendencia y las características de las respuestas en términos de claridad, calidad y pertinencia.</li> </ol>	Servicio al Cliente / Líderes de Procesos	EJECUTADO	100%
Dirección de Servicios Sociales y Relaciones Corporativas / Líderes de proceso	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mensualmente se comparte a los Líderes de la Corporación los Informes automáticos de C4C: Causas representativas por Macroproceso Mes Actual e Informe Cierre Indicador de Oportunidad.</li> <li>2. Trimestralmente se realiza Comité de Servicio al Cliente donde se comparte el resultado de la Gestión de las PQRSF en términos de radicación, cierre, satisfacción y pertinencia.</li> </ol>	Dirección de Servicios Sociales y Relaciones Corporativas / Líderes de proceso / Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%

Gestión Humana / Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Manual corporativo documentado MNL-SAC-ATC-01 V3 Manual de Atención y Servicio al Usuario con Discapacidad</li> <li>Sensibilización Soy Servicio ( a dic. 2020): Manejo a personas en situación de discapacidad: Tema abordado desde los lineamientos en materia de servicio al cliente contenido del Manual de Servicio.</li> <li>Publicación del Manual de servicio en el Botón de SAC en la Intranet y comunicado en el Boletín Informativo soy Delagente Edición 3.</li> <li>Escuela de servicio 2021: Levantamiento del diseño instruccional para la virtualización y capacitación al personal de cara al cliente en el Programa Normatividad legal en servicio, asignatura Manejo de peticiones y Programa Servicio Incluyente con la asignatura Manejo población LGTBQ y Población en situación de discapacidad.</li> <li>Formación en Lengua de señas a 20 colaboradores, versión 2.</li> <li>En Lenguaje Incluyente: Mesas de trabajo virtuales para alineación de conceptos sobre inclusión social y enfoque diferencial por diversidad, análisis de estructura y lenguaje aplicado al Manual de Servicio (conceptos, herramientas y protocolos de atención).</li> <li>Pendiente actualización Manual de Servicio, protocolos de atención y despliegue a todos los colaboradores.</li> </ol>	Gestión Humana / Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos / Cooperación Internacional	EN SEGUIMIENTO	67%
Logística / Servicio al Cliente / Todas las áreas de la Organización	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con el Manual de Señalética desde el cual se imparten los lineamientos que deben atender los servicios para la accesibilidad de los usuarios.</li> <li>En el 2020 se socializaron las políticas del modelo de oficina y el manual para la atención a personas en situación de discapacidad en el marco de la sensibilización de la competencia Soy Servicio. Adaptación de los protocolos de atención alienados a las normas de bioseguridad ( Covid 2019)</li> <li>Se realiza visita de campo a centros recreacionales y sedes en Cali y Regionales, por parte de las áreas que intervienen, para identificar las mejoras en materia de infraestructura de espacios, señalética de prevención, seguridad y salud en el trabajo. Se realiza sesiones de trabajo con las áreas para priorizar las intervenciones de acuerdo a su nivel de impacto para la experiencia del cliente, presupuesto y fuente de recurso para la ejecución de las obras. ( Plan de trabajo con acompañamiento de la PMO)</li> <li>Se realizará implementación de los Puntos de relevo en regionales. Licencia para acceso a aplicativo y adecuación de módulos para la atención con equipamiento tecnológico.</li> <li>Pendiente aprobación de presupuesto y ejecución plan de trabajo priorizado con las áreas que intervienen.</li> </ol>	Asuntos Corporativos / Logística / Seguridad y Salud en el Trabajo / Servicio al Cliente / PMO / EPS	EN SEGUIMIENTO	67%
Asuntos Corporativos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se realizará actualización de portal web donde se incluirán nuevas herramientas de accesibilidad para personas en situación de discapacidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>Plugin con nuevo icono de accesibilidad.</li> <li>Funcionalidades como aumentar y disminuir texto, escala de grises, alto contraste, contraste negativo, fondo claro, subrayar enlaces, fuente legible y restablecer.</li> </ul> Las funcionalidades se encuentran en ambiente de prueba ( a abril 30 -2021). La nueva versión del portal corporativo estará al aire el 22 de junio de 2021. </li> </ol>	Asuntos Corporativos	EN SEGUIMIENTO	67%
Asuntos Corporativos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Levantamiento de las necesidades de señalización por áreas (corporativas y de prevención), identificación de avances y de aspectos pendientes por desarrollar por parte de las áreas que intervienen. Se presenta presupuesto requerido para llevar a cabo las necesidades de señalización identificadas. Por motivos de presupuesto, gradualmente se ha actualizado la señalética corporativa para dar uniformidad a la imagen teniendo en cuenta las recomendaciones del diagnóstico de accesibilidad del 2017.</li> <li>Socialización a Asuntos Corporativos de los conceptos abordados desde la Inclusión Social para aplicar un lenguaje no discriminatorio en los medios de comunicación con el cliente y en la señalética.</li> <li>Pendiente aprobación presupuesto y ejecución plan de trabajo priorizado actualización señalética.</li> </ol>	Asuntos Corporativos /Servicio al Cliente / PMO	EN SEGUIMIENTO	67%

Servicio al Cliente / Gestión Humana / Asuntos Corporativos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se incluye en el Manual de Servicio de Comfenalco Valle numeral con aspectos para la atención a la comunidad LGTBI. (4.5.4. - Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI).</li> <li>2. En Lenguaje Incluyente: Mesas de trabajo virtuales para alineación de conceptos sobre inclusión social y enfoque diferencial por diversidad, análisis de estructura y lenguaje aplicado al Manual de Servicio (conceptos, herramientas y protocolos de atención).</li> <li>3. Escuela de servicio 2021: Levantamiento del diseño instruccional para la virtualización y capacitación al personal de cara al cliente en el Programa Normatividad legal en servicio, asignatura Manejo de peticiones y Programa Servicio Incluyente con la asignatura Manejo población LGTBQ y Población en situación de discapacidad.</li> <li>4. Pendiente actualización Manual de Servicio, protocolos de atención y despliegue a todos los colaboradores.</li> </ol>	Servicio al Cliente / Gestión Humana / Asuntos Corporativos / Cooperación Internacional	EN SEGUIMIENTO	67%
Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos / Todas las áreas de la Organización	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se incluye en el Manual de Servicio de Comfenalco Valle numeral 4.4. – Protocolos de atención según el canal de contacto: presencial, telefónico y sus técnicas para aplicarlos. Además incluye el protocolo para atención del cliente a través del canal whatsapp corporativo, buenas prácticas para reuniones virtual y en redes sociales.</li> <li>2. Pendiente elaboración de protocolos de los demás canales y actualización Manual del Servicio 2021 que incluya todos los protocolos.</li> </ol>	Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos	EN SEGUIMIENTO	67%
Todos los Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el 2020 se realizó la sensibilización de la competencia Soy Servicio a más de 450 colaboradores de cara al cliente de Cali y regionales.</li> <li>2. Para el 2021 se implementará la Escuela de Servicio con apoyo de la virtualización de contenido competencia Soy Servicio, Manejo de Peticiones y Atención a personas en situación de discapacidad y población LGTBI.</li> <li>3. Se amplia el alcance del servicio de turneros a las regionales y se contará con evaluación de atención recibida a través de los calificaciones del Turnero.</li> </ol>	Servicio al Cliente / Gestión Humana	EJECUTADO	100%
Todos los servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con la línea regional (2) 886 2727, la información referente a horarios y teléfonos se encuentran publicados en página web, se realiza difusión a través de redes sociales y medios masivos.</li> </ol>	Logística (Mantenimiento) / Atención al Cliente	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con Línea gratuita nacional: 018000938585. Se encuentra publicada en página web, se realiza difusión a través de redes sociales y medios masivos.</li> </ol>	Logística (Mantenimiento) / Atención al Cliente	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con buzones de sugerencias en todas las oficinas de atención y Centros Recreacionales. En el mes de febrero 2021 se realiza recorrido a las sedes revisando el correcto proceso de radicación y estado de los buzones. En el mes de marzo 2021 se realiza refuerzo del procedimiento y se comparte el informe del recorrido realizado.</li> </ol>	Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con Asesor virtual Diligente, chat bot que responde las consultas de primer nivel de los afiliados, se encuentra ubicado en nuestro portal web corporativo, este bot se va actualización con intenciones y formas de preguntar de todos los servicios de la Caja.</li> <li>2. Se cuenta con communities manager, que atienden las cuentas de Comfenalco Valle en las redes sociales y se encargan de responder las consultas que lleguen por estos canales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube, Tienda eCommerce Comfenalco Valle.</li> </ol>	Servicio al Cliente / Todos los Servicios	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con correo electrónico de Servicio al cliente servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co. Esta cuenta Se encuentra publicada en la página web y se realiza difusión a través de los medios corporativos.</li> </ol>	Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con Asesor virtual Diligente, chat bot que responde las consultas de primer nivel de los afiliados, se encuentra ubicado en nuestro portal web corporativo, este bot se va actualización con intenciones y formas de preguntar de todos los servicios de la Caja.</li> <li>2. El Asesor virtual Diligente remite a formulario de radicación web de PQRSF a los usuarios que desean interponer su manifestación, además permite consultar el estado de respuesta de las peticiones radicadas.</li> </ol>	Tecnología / Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%

Todos los Servicios	1. Se cuenta con communities manager, que atienden las cuentas de Comfenalco Valle en las redes sociales y se encargan de responder las consultas que lleguen por estos canales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube, Tienda eCommerce Comfenalco Valle. Si se presentan usuarios que quieren interponer PQRSF ellos realizan la radicación en el aplicativo C4C para atención del área Responsable (Origen del ticket: Redes sociales)	Servicio al Cliente	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	1. En el portal corporativo <a href="http://www.comfenalcovalle.com.co">www.comfenalcovalle.com.co</a> se cuenta con botón de Servicio al Cliente que incluye la información de los canales disponibles para atención de PQRSF además de los canales utilizados para informar a los usuarios <a href="https://www.comfenalcovalle.com.co/corporativo/servicio-al-cliente/">https://www.comfenalcovalle.com.co/corporativo/servicio-al-cliente/</a>	Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos / Todos los Servicios	EJECUTADO	100%
Jurídico / Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos	1. Se encuentra publicado en el portal web corporativo los derechos y deberes de los afiliados a la Caja de Compensación. <a href="https://www.comfenalcovalle.com.co/personas/afiliate/derechos-y-deberes-de-afiliados-a-caja-de-compensacion/">https://www.comfenalcovalle.com.co/personas/afiliate/derechos-y-deberes-de-afiliados-a-caja-de-compensacion/</a> , adicionalmente se valida la vigencia de estos con la Gerencia Jurídica quienes confirman que se encuentran actualizados y acorden a lo solicitado por la SSF en la Circular 0008 2. Se actualizará portal web y se compartirá nueva ubicación de los Derechos y Deberes	Jurídico / Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos	EJECUTADO	100%
Consejo Directivo / Jurídico / Servicio al Cliente	1. Aprobación de la política de resarcimiento por parte de la Alta Dirección y el Consejo Directivo. 2. Socialización de la política de resarcimiento y sus líneas de acción a los líderes de la Organización y sus equipos de trabajo. 3. Pendiente plan de comunicación interno para reforzar la Política de Resarcimiento y los niveles de intervención definidos.	Consejo Directivo / Jurídico / Servicio al Cliente / Asuntos Corporativos	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	1. Socialización de la política de resarcimiento y sus líneas de acción a los líderes de la Organización y sus equipos de trabajo. Para los usuarios que presenten Quejas y Reclamos de manera presencial se contará con stock de obsequios de resarcimiento y lo correspondiente a los demás canales será asumido por el Servicio o Área responsable. 2. Pendiente plan de comunicación interno para reforzar la Política de Resarcimiento y los niveles de intervención definidos.	Servicio al Cliente / Todos los Servicios	EN SEGUIMIENTO	67%
Todos los Servicios	1. Política de resarcimiento establecida y aprobada por parte de la Alta Dirección y el Consejo Directivo.	Servicio al Cliente / Todos los Servicios	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	1. Socialización de la política de resarcimiento y sus líneas de acción a los líderes de la Organización y sus equipos de trabajo	Servicio al Cliente / Todos los Servicios	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	1. Política de resarcimiento establecida y aprobada por parte de la Alta Dirección y el Consejo Directivo, que incluye los casos en los cuales no aplica resarcimiento.	Servicio al Cliente / Todos los Servicios	EJECUTADO	100%
Todos los Servicios	1. Política de resarcimiento establecida y aprobada por parte de la Alta Dirección y el Consejo Directivo, que incluye los casos en los cuales no aplica resarcimiento.	Servicio al Cliente / Todos los Servicios	EJECUTADO	100%
Riesgos Corporativos	1. Se realiza espacio de articulación con el área de Riesgos Corporativos para socializar el alcance de la Circular 008 (15 de abril 2021) y definir cómo se realizará la identificación de riesgos por cada servicio. 2. Pendiente seguimiento por parte del área de Riesgos Corporativos	Servicio al Cliente / Área de Riesgos Corporativos	EN SEGUIMIENTO	67%

<p>Servicio al Cliente / Contratación de Compras de bienes y servicios / Gerencia Jurídica / Proveedores tercerizados de Servicio</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socialización a las áreas de Contratación y Compras, Gobierno de Información y Riesgos Corporativos de los lineamientos de la Circular con respecto al numeral 6. ( 24 de nov. 2020).</li> <li>2. Revisión y actualización de la actual clausula de servicio que se incluye en los contratos con ajustes sugeridos por SAC y validación por Jurídico.</li> <li>3. Remisión al área de Contratación y Compras del Manual de Servicio ( políticas, lineamientos, herramientas para la gestión del servicio, protocolos) para socialización a proveedores por parte del área de Contratación y Compras. ( 3 de febrero 2021).</li> <li>4. Pendiente articular con el área de Contratación y Compras y Revisoría Fiscal para definir cómo se hará seguimiento y verificación a la inclusión y cumplimiento de la clausula en los contratos.</li> <li>5. Actualización y entrega del Manual de Servicio y Protocolos Vr 2021. ( protocolos de atención) por parte de SAC al área de Contratación y Compras para socialización a los proveedores.</li> </ol>	<p>Servicio al Cliente / Contratación de Compras de bienes y servicios / Gerencia Jurídica / Proveedores tercerizados de Servicio</p>	<p>EN SEGUIMIENTO</p>	<p>67%</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización y socialización corporativa del Manual de Servicio con políticas, lineamientos , herramientas y protocolos para la atención al usuario.</li> <li>2. Sensibilización en la competencia Soy Servicio a más de 450 colaboradores de cara al cliente de Cali y regionales.</li> <li>3. Formación en lengua de señas a colaboradores de cara al cliente .</li> <li>4. Sensibilización en el manejo a PQRSF ( Normatividad y criterios de respuesta..</li> <li>5. Se realizará Implementación de la Escuela de Servicio y Ventas con programas acordados a fortalecer la aplicación del Modelo de Servicio.</li> <li>6. Continuidad a Ciclos de Voz del Cliente con los líderes del servicio y su equipo primario de trabajo en donde se analiza el comportamiento trimestral de los indicadores de servicio ( NEC , NPS – Clientes promotores y detractores) para toma de decisiones y acciones a desarrollar.</li> </ol>	<p>Servicio al Cliente / Gestión Humana / Asuntos Corporativos / Todos los Servicios</p>	<p>EN SEGUIMIENTO</p>	<p>67%</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trimestralmente se reporta a la SSF la estadística de las PQRSF incluyendo los resultados del indicador de Satisfacción con la respuesta.</li> <li>2. Desde SAC se trabajan acciones transversales que permitan incrementar la satisfacción por parte de los manifestantes</li> </ol>	<p>Servicio al Cliente / Todos los Servicios</p>	<p>EJECUTADO</p>	<p>100%</p>









































































































































































































Fecha de entrega	Situación actual circular 008	Procesos Impactado	Acción a realizar	Responsable	Seguimiento al 31 Marzo Comfacauca
1/26/2021	<b>cumple</b>	Planeación	Revisar los procedimientos internos para actualizarlos	Planeación / Subsidio	EJECUTADO
N/A	<b>Revisar</b>	Planeación/Servicios	Revisar los procesos y estructura de Atención al cliente/ Revisar funciones del personal atención/ procedimiento/ reglamento/formatos/canales de atención	Planeación / Subsidio	EN SEGUIMIENTO
6/30/2021	<b>cumple</b>	Planeación/Servicios	Revisar las definiciones detalladas en la Circular 008 Vs. las establecidas en el Procedimiento de Atención a Clientes y Servicios, Política de Servicio al Cliente realizando los ajustes o cambios requeridos.	Planeación / Subsidio	EJECUTADO
1/18/2021	<b>cumple</b>	Planeación/Servicios	<p>1. Revisar la pertinencia del marco legal contemplado en la circular 008 Vs. el marco jurídico establecido en el Procedimiento de atención al Cliente / Políticas de atención al Cliente . 2. Solicitar los cambios y/o ajustes que se requieran al área de calidad.</p> <p>1. Revisar y ajustar el procedimiento de atención a clientes o manual de Política de atención al Cliente de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado presentar para la aprobación del Consejo Directivo.</p> <p>2. Capacitaciones al personal de los diferentes centros de atención en cuanto a la atención de usuarios con cualquier tipo de discapacidad( discapacidad sensorial, física motora, cognitiva, mental y múltiple).</p> <p>3. Revisar digiturnos.</p> <p>4. Actualizar procedimiento (Kawak)</p> <p>5. Capacitaciones al personal de los diferentes centros de atención en cuanto a la atención de usuarios con cualquier tipo de discapacidad( discapacidad sensorial, física motora, cognitiva, mental y múltiple).</p>	Planeación / Subsidio / Jurídica	EJECUTADO
2/23/2021	<b>cumple</b>	Servicios / Planeación		Planeación / Subsidio / Ingeniería	EJECUTADO

6/30/2021	<b>cumple</b>	Todos los Servicios	1. Revisar y actualizar el manual de atención de PQRSF, incluyendo un capítulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con TH definir espacios para socializar a todos los Jefes el procedimiento de atención de PQRSF.	<b>Planeación / Subsidio / T. Humano</b>	EJECUTADO
12/30/2021	<b>cumple</b>	Todos los Servicios	1. Revisar y actualizar el manual de atención de PQRSF, incluyendo un capítulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con TH definir espacios para socializar a todos los Jefes el procedimiento de atención de PQRSF.	<b>PLANEACIÓN / Subsidio / T.Humano</b>	EJECUTADO
2/26/2021	<b>cumple</b>	Servicios / Planeación / Subsidio/ Jurídica	Realizar revisión del procedimiento para dar respuesta a los derechos de peticiones presentados por los afiliados y determinar si se está cumpliendo con lo detallado en el numeral 3,5 de la circular 008 o se requiere realizar ajustes.	<b>Jurídica / Planeación / Subsidio</b>	EJECUTADO
4/30/2021	<b>cumple</b>	Subsidio/ Planeación	1. Revisar y actualizar el manual de PQRS en lo referente a las respuestas de las PQR interpuestas ante la Superintendencia y las prórrogas al tiempo de respuesta, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.6 de la circular 008	<b>Planeación / Subsidio</b>	EJECUTADO
N/A	<b>cumple</b>	servicios y procesos de apoyo	Revisar y actualizar el manual de servicio al Cliente o políticas de Atención a los afiliados para incluir un capítulo con el numeral 3.7 Informes a la Alta Dirección.	<b>Planeación / Subsidio / Sistemas</b>	EJECUTADO



12/30/2021	Actualizar	TH/ Planeación	<p>1. Elaborar Protocolo de Atención a Personas en Condicion de Discapacidad y Poblacion LGBTI. Incluir en el manual de políticas de Atención a clientes las definiciones descritas en el numeral 3.8 de la Circular 008 Tipos de Discapacidad.</p> <p>2.Capacitar en temas de inclusión y atención a población en condición de discapacidad, LGBTI, a todo el personal que recibe y atiende a los usuarios, desde el vigilante o informadores hasta el personal que atiende e interviene en la prestación de los servicios</p> <p>3. Enviar a TH plan de capacitación ( temas).</p>	Planeación / T.Humano / Ingeniería / Subsidio	PLANIFICADO
12/30/2021	cumple	Publicidad / Todos los Servicios/Ingenieria	Revisar ( ventanillas de atención al público y sedes de servicio) para garantizar el acceso en igualdad de condiciones a personas con discapacidad fisica motora de acuerdo a lo requerido segun la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano".	Ingenieria	EJECUTADO
6/22/2021	No cumple	Sistemas / Publicidad y Comunicación	Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de Comfacauca sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.	Sistemas / Comunicaciones	PLANIFICADO
12/1/2021	Revisar	Construcción / Publicidad / Todos los Servicios	Instalar en los espacios fisicos de COMFACAUCA la señaletica requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.	Ingenieria / Seguridad y Salud en el Trabajo	EN SEGUIMIENTO

12/30/2021	Revisar	Desarrollo Humano / Planeación / Todos los Servicios	Incluir en la Política de Atención al Cliente un capítulo donde se detalle el numeral 3.8.4 de la Circular 008 "Aspectos para la Atención de la Comunidad LGBTI" 2. Capacitar a todo el personal en el protocolo de atención para la población LGBTI, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Circular 008 numeral 3.8.4.	Planeación / Desarrollo Humano	EN SEGUIMIENTO
6/30/2021	Actualizar	Todos los Servicios	Revisar y Detallar en la Política de Atención al cliente, los canales de atención descritos en el numeral 4.0 de la Circular 008.	Planeación / Subsidio / Comunicaciones	PLANIFICADO
4/30/2021	cumple	Desarrollo Humano / Todos los Servicios	1. Revisar las Políticas de Selección y Contratación de Personal y los perfiles de cargo de acuerdo con los requisitos del numeral 4.1 de la circular 008. 2. Realizar los ajustes y/o cambio a los documentos de ser necesario. 3. Capacitar al personal que brinda atención a los usuarios en Servicio al cliente y concientizar a todo el personal de lo importante que es brindar una excelente atención a los afiliados y empresas.	T. Humano / Planeación	EJECUTADO
5/30/2021	cumple	Planeación / Dirección / Todos los Servicios	1. Revisar el cumplimiento del canal telefónico de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2. Incluir en la política de Atención al cliente lo detallado en el numeral 4.2 de la Circular 008 en lo referente al Canal Telefónico. 3. Solicitar al área de planeación los ajustes o cambios a realizar.	Planeación	EJECUTADO
3/31/2021	cumple	Planeación / Dirección / Todos los Servicios	1. Revisar el cumplimiento de la línea 01800 de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2. Revisar y/o incluir en la política de atención al cliente lo detallado en el numeral 4.3 de la Circular 008 en lo referente a la línea gratuita. 3. Solicitar al área de calidad los ajustes o cambios a realizar.	Planeación / Sistemas	EJECUTADO
3/12/2021	cumple	Todos los Servicios	Actualmente se tiene dispuestos buzones de sugerencias en todas las sedes de Servicios. Se encuentra documentado en el protocolo para la revisión de buzones de sugerencias. 2. Revisar con las diferentes áreas la existencia de los buzones. 3. Colocar letrero o aviso donde indique cada cuanto se abren los buzones	Subsidio / Planeación / Servicios / Comunicaciones	EJECUTADO
N/A	cumple	Publicidad / Planeación / Todos los Servicios	Incluir en la política de atención al cliente un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Planeación / Subsidio / Sistemas	EJECUTADO
N/A	cumple	Subsidio / Planeación / Todos los Servicios	Revisar e Incluir en la política de atención al cliente de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008. el correo quejasysugerencias@comfacauca.com que hoy existe.	Planeación	EJECUTADO
N/A	cumple	Planeación / Sistemas / Todos los Servicios	1. Revisar y analizar junto con la Dirección, el área de sistemas, planeación este nuevo servicio se debe analizar quien estaría a cargo de atender este chat, el número de personas requeridas para brindar este servicio. 2. Incluir en la Política de atención al cliente un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Sistemas / Planeación	EJECUTADO

N/A	<b>cumple</b>	Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios	Incluir en el manual de políticas de atención al usuario un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	<b>Comunicaciones / Planeación</b>	EJECUTADO
N/A	<b>cumple</b>	Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios	Incluir en la política de atención al cliente un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008. 2.Actualizar información del portal corporativo de la Caja	<b>Comunicaciones / Planeación</b>	EJECUTADO
6/22/2021	<b>cumple</b>	Planeación / Secretaría General / Subsidio	Revisar y actualizar conforme a los lineamientos de la circular 008 numeral 4.5.5. la Carta de deberes y derechos de los afiliados. La carta actual se encuentra aprobada y publicada, mediante acta de Consejo Directivo. Según directrices de la circular 008 se debe revisar y actualizar cada 2 años.	<b>Planeación / Subsidio / Jurídica /</b>	EJECUTADO
7/30/2021	<b>No cumple</b>	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la política de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0. 2. Capacitar al personal de	<b>Jurídica / Planeación / Subsidio / T.Humano</b>	PLANIFICADO
6/30/2021		Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Documentar como un anexo a la Política de Atención al Cliente, las Buenas Prácticas implementadas en Comfacaucá, de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.1. de la Circular 008.	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	PLANIFICADO
2/23/2021		Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 2.	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	PLANIFICADO
N/A		Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 3.	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	PLANIFICADO
N/A		Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en el Manual de Auditoría de Clientes y Servicios, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 4.	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	PLANIFICADO
N/A		Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 5 .	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	PLANIFICADO
12/30/2021		Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en La Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.6	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	PLANIFICADO

7/30/2021	<b>cumple</b>	Jurídica / Todos los Servicios	Incluir clausula donde se deje establecido lo requerido en el numeral 6. de la Circular 008, asi mismo entregar y dejar constancia de entega del documento protocolos de atencion, al momento de suscribir los contratos , conservando la constancia requerida en la carpeta contractual para posterior verificacion en visitas de la SSF.	<b>Promoción / Juridica / Planeación / Rev, Fiscal</b>	EJECUTADO
12/30/2021	<b>cumple</b>	TH / Planeación / Servicios	Capacitar al personal de atención al cliente en temas que se identifiquen a partir de las quejas, informes de retroalimntación y fallas en la prestacion de los servicios. Para esto el Jefe del DPTO de Subsidio o Coordinadora de Atención al Afiliado deberán enviar copia de los informes trimestrales de Retroalimentacion con el Cliente ( Satisfaccion Clientes, PQRSF y Grupos Focales) al área de gestión humana para que se identifiquen brechas de capacitación y dar así cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.0 de la Circular 008.	<b>Desarrollo / Subsidio / Planeación</b>	EJECUTADO
N/A	<b>cumple</b>	Servicios y Procesos de Apoyo	Continuar enviando trimestralmente a la SSF y a la Dirección General , los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0. 2. Revisar con el proveedor que en Kawak quedo oblicatorio hace la encuesta y asi permita evaluar la satisfaccion del cliente con la respuesta.	<b>Sistemas / Planeación / Subsidio</b>	EJECUTADO









































































































































































































Comfamiliar de Nariño

% Seguimiento al 31 Marzo Comfacauca	Fecha de entrega	Observaciones	Situación actual circular 008	Procesos Impactado	Acción a realizar	Responsable	Seguimiento al 31 Comfamiliar Nariño
100%	31 de Marzo de 2021		EJECUTADO	Dirección Adva/ Subdirección Comercial / Desarrollo Organizacional / Mercadeo Corporativo	Actualización procedimiento para conformación de Grupos Focales, según exp. 227/2021/PGEN	Desarrollo Organizacional/Atención al Cliente	EJECUTADO
67%	N/A		EJECUTADO	Dirección Adva/Talento Humano/Subdirección Adva y Financiera	Revisar planta personal y estructura de Atención al cliente, proceso de contratación 2021.	Dirección Adva/Subdirección Adva y Financiera/Atención al Cliente	EJECUTADO
100%	31 de Marzo de 2021	Incluirlos en Reglamento y procedimiento - Colocar las normas en el reglamento 3.2	SEGUIMIENTO	Dirección Adva/ Desarrollo Organización/ Atención al Cliente	Actualizar definiciones detalladas en la Circular 008 frente a las establecidas en el Reglamento de Atención a Clientes.	Desarrollo Organizacional/Atención al Cliente	EN SEGUIMIENTO
100%	31 Marzo de 2021		SEGUIMIENTO	Dirección Adva/Jurídica/ Desarrollo Organizacional/Atención al Cliente	Actualizar marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano según Circular Externa 008.	Jurídica/Desarrollo Organizacional/Atención al Cliente	EN SEGUIMIENTO
100%	31 de Marzo de 2021		SEGUIMIENTO	Dirección Adva/ Consejo Directivo / Subdirección Comercial / Desarrollo Organizacional / Atención al Cliente	1. Revisar y ajustar el reglamento de atención al cliente y la política de gestión de PQRS de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado presentar para a aprobación del Consejo Directivo.	Dirección Adva/ Consejo Directivo / Subdirección Comercial / Desarrollo Organizacional / Atención al Cliente	EN SEGUIMIENTO

100%	31 de Marzo de 2021		<b>SEGUIMIENTO</b>	Jurídica / Líderes de Procesos	1. Revisar y actualizar el Reglamento de Atención al Cliente, incluyendo un capítulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con Desarrollo Organizacional revisar el contenido del capítulo 3.3.1. 3) Socializar a través de SEVENET a todos los líderes de procesos de la CCF las Características de las Respuestas, según circular 008.	<b>Jurídica / Líderes de Procesos / Desarrollo Organizacional</b>	EN SEGUIMIENTO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>SEGUIMIENTO</b>	Jurídica / Líderes de Procesos	1. Revisar y actualizar el Reglamento de Atención al Cliente, incluyendo un capítulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con Desarrollo Organizacional revisar el contenido del capítulo 3.3.1. 3) Socializar a través de SEVENET a todos los líderes de procesos de la CCF las Características de las Respuestas, según circular 008.	<b>Jurídica / Líderes de Procesos / Desarrollo Organizacional</b>	EN SEGUIMIENTO
100%	31 de Marzo de 2021 establecer		<b>SEGUIMIENTO</b>	Jurídica / Líderes de Procesos	Realizar revisión del procedimiento para dar respuesta a los derechos de peticiones presentados por los afiliados y determinar si se esta cumpliendo con lo detallado en el numeral 3,5 de la circular 008 o se requiere realizar ajustes.	<b>Jurídica / Líderes de Procesos</b>	EN SEGUIMIENTO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Jurídica / Líderes de Procesos	1. Reforzar con líderes de procesos los términos de respuesta a requerimientos de la Superintendencia.	<b>Jurídica / Líderes de Procesos</b>	EJECUTADO
100%	Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Dirección Adva/ Integrantes comité de veeduría	Socialización bimestral de PQRSF en Comité de Veeduría y presentación de informes	<b>Dirección Adva/ Integrantes comité de veeduría</b>	EJECUTADO

33%	Septiembre de 2021	Incluir LSTBI en la introduccion de los protocolos. Dejar soportes de las capacitaciones	<b>SEGUIMIENTO</b>	Dirección Adva/ Infraestructura/Talento Humano	Elaborar Protocolo de Atencion a Personas en Condicion de Discapacidad y Poblacion LGBTI. Inlcuir en la politica de Atención a clientes las definiciones descritas en el numeral 3.8 de la Circular 008 Tipos de Discapacidad. 2.Capacitar en temas de inclusión y atención a población en condiciónn de discapacidad, LGTBI, a todo el personal que recibe y atiende a los usuarios, desde el vigilante o informadores hasta el personal que atiende e interviene en la prestación de los servicios.	<b>Dirección Adva/ Infraestructura/ Talento Humano</b>	EN SEGUIMIENTO
100%	Pendiente por establecer		<b>SEGUIMIENTO</b>	Construcción / Comunicaciones / Todos los Servicios	Dar cumplimiento a lo requerido según la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano".	<b>Construcción / Comunicaciones / Todos los Servicios</b>	EN SEGUIMIENTO
33%	Abril de 2021			Subdirección Comercial/ Comunicaciones / Desarrollo Organizacional.	Elaborar un plan de trabajo sobre la accesibilidad Web y espacio físico adecuado, sin importar que la población tenga algun tipo de discapacidad.	<b>Subdirección Comercial/ Comunicaciones / Desarrollo Organizacional.</b>	PLANIFICADO
67%	Septiembre de 2021			SST / Comunicaciones/	Instalar en los espacios físicos de COMFAMILIAR DE NARIÑO la señáletica requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142. Similar a los de Agencia de Empleo.	<b>SST / Comunicaciones/</b>	PLANIFICADO



67%	Marzo de 2021			SST/ Talento Humano/ Desarrollo Organizacional	Incluir en el reglamento de Atención al Cliente, en la Política General, aspectos para la atención de la Comunidad LGTBI	<b>SST/ Talento Humano/ Desarrollo Organizacional</b>	PLANIFICADO
33%	31 de Marzo de 2021		<b>SEGUIMIENTO</b>	Todos los Servicios	Detallar en la Política de Atención al cliente, los canales de atención descritos en el numeral 4.0 de la Circular 008.	<b>Desarrollo Organizacional/Atención al Cliente</b>	EN SEGUIMIENTO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	1. Capacitar al personal que brinda atención a los usuarios en Servicio al cliente y concientizar a todo el personal de lo importante que es brindar una excelente atención a los afiliados y empresas.	<b>Talento Humano / Bienestar Social</b>	EJECUTADO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>SEGUIMIENTO</b>	Todos los servicios	1. Acción de mejora con la adquisición de una Troncal SIP.	<b>Dirección Adva/ Subdirección Adva y Financiera/ Soporte y Sistemas</b>	EN SEGUIMIENTO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	1. Revisar el cumplimiento de la línea 01800 de acuerdo con lo establecido en la circular 008.	<b>Soporte Sistemas/ Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
100%	N/A		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	Actualización de la cartelera de buzón informando que se realiza recolección cada 30 días.	<b>Atención al Cliente/ Comunicaciones</b>	EJECUTADO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios		<b>Comunicaciones</b>	EJECUTADO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	para éste fin la CCFN dispone del correo atencion.cliente@comfamiliarinarino.com	<b>Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
100%	31 de Marzo de 2021						

100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	A través de Comunicaciones Internas Comfamiliar de Nariño - CICON, redirecciona los requerimientos que ingresan por las redes sociales.	<b>Comunicaciones / Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	A través de Comunicaciones Internas Comfamiliar de Nariño - CICON, redirecciona los requerimientos que ingresan por las redes sociales.	<b>Comunicaciones / Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
100%	31 de Marzo de 2021		<b>EJECUTADO</b>	Comunicaciones/ Atención al Cliente	El link de Derechos y Deberes de afiliados a la CCFN ya se encuentra en nuestro portal web, <a href="https://comfamiliarnarino.com/wp-content/uploads/2021/04/DERECHOS-Y-DEBERES-KAWAK.pdf">https://comfamiliarnarino.com/wp-content/uploads/2021/04/DERECHOS-Y-DEBERES-KAWAK.pdf</a>	<b>Comunicaciones/ Atención al Cliente</b>	EJECUTADO
33%	31 de Marzo de 2021			Jurídica	Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y / o reconexión con el afiliado.	<b>Jurídica/ Subdirección Comercial</b>	PLANIFICADO
33%	31 de Marzo de 2021		<b>SEGUIMIENTO</b>	Desarrollo Organizacional	Presentación de campañas incluidas en SIG en beneficio del medio ambiente.	<b>Desarrollo Organizacional</b>	EN SEGUIMIENTO
33%	31 de Marzo de 2021			Jurídica	Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y / o reconexión con el afiliado.	<b>Jurídica/ Subdirección Comercial</b>	PLANIFICADO
33%	31 de Marzo de 2021			Jurídica	Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y / o reconexión con el afiliado.	<b>Jurídica/ Subdirección Comercial</b>	PLANIFICADO
33%	31 de Marzo de 2021			Jurídica	Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y / o reconexión con el afiliado.	<b>Jurídica/ Subdirección Comercial</b>	PLANIFICADO
33%	31 de Marzo de 2021			Jurídica	Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y / o reconexión con el afiliado.	<b>Jurídica/ Subdirección Comercial</b>	PLANIFICADO
33%	31 de Marzo de 2021			Jurídica	Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento y / o reconexión con el afiliado.	<b>Jurídica/ Subdirección Comercial</b>	PLANIFICADO

100%	31 de Marzo de 2021		<b>PLANIFICADO</b>	Juridica	Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros, a fin de incluir clausula donde se deje establecido lo requerido en el numeral 6. de la Circular 008, asi mismo entregar y dejar constancia de entega del documento protocolos de atencion, al momento de suscribir los contratos , conservando la constancia requerida en la carpeta contractual para posterior verificacion en visitas de la SSF.	<b>Jurídica/ Subdireccion Comercial</b>	PLANIFICADO
100%	Pendiente por establecer		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	Capacitar al personal de atención al cliente en temas que se identifiquen a partir de las PQRS que se dan a conocer en los Comités de Veeduría del servicio de atención al cliente.	<b>Talento Humano / Bienestar Social</b>	EJECUTADO
100%	N/A		<b>EJECUTADO</b>	Todos los Servicios	informe Trimestral SIREVAC en los terminos establecidos en la circular 007/2019.	<b>Sistemas/ Planeación/ Atención al Cliente</b>	EJECUTADO









































































































































































































## Comfandi Valle del Cauca

% Seguimiento al 31 Comfamiliar Nariño	Fecha de entrega	Procesos Impactado	Acción a realizar	Responsable	Seguimiento al 31 Marzo Comfandi	% Seguimiento al 31 Marzo Comfandi
100%	3/5/2021	Servicios / Planeación / Subsidio	Revisar los procedimientos internos para actualizarlos	Planeación / Subsidio	EJECUTADO	100%
100%	N/A	Servicios / Planeación / Subsidio	Revisar los procesos y estructura de Atención al cliente	Planeación / Subsidio	EJECUTADO	100%
67%	6/30/2021	Servicios / Planeación / Subsidio	Revisar las definiciones detalladas en la Circular 008 Vs. las establecidas en el Procedimiento de Atención a Clientes y Servicios, Política de Servicio al Cliente realizando los ajustes o cambios requeridos.	Planeación / Subsidio	EJECUTADO	100%
67%	6/30/2021	Servicios / Planeación / Subsidio	1. Revisar la pertinencia del marco legal contemplado en la circular 008 Vs. el marco jurídico establecido en el Procedimiento de atención al Cliente / Políticas de atención al Cliente . 2. Solicitar los cambios y/o ajustes que se requieran al área de calidad.	Planeación / Subsidio / Jurídica	EJECUTADO	100%
67%	7/30/2021	Servicios / Planeación / Subsidio	1. Revisar y ajustar el procedimiento de atención a clientes y servicios o Política de atención al Cliente de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado presentar para la aprobación del Consejo Directivo. 2. Implementar en los diferentes centros de atención de COOMFAMILIAR ATLANTICO un sistema de digiturno inclusivo para atender a los usuarios con cualquier tipo de discapacidad( discapacidad sensorial, física motora, cognitiva, mental y múltiple) similar al que hoy ya tenemos instalado en Sede calle 48, Centro de Empleo calle 48 y Centro de Empleo Sabana Larga.	Planeación / Subsidio / Construcción	EJECUTADO	100%

67%	31 de Marzo de 2021	Todos los Servicios	1. Revisar y actualizar el manual de atención de PQRSF, incluyendo un capítulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con el Dpto de Desarrollo Humano definir espacios para socializar a todos los Jefes de Área sobre el procedimiento de atención de PQRSF.	Planeación / Subsidio / Desarrollo Humano	EJECUTADO	100%
67%	31 de Marzo de 2021	Todos los Servicios	1. Revisar y actualizar el manual de atención de PQRSF, incluyendo un capítulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con el Dpto de Desarrollo Humano definir espacios para socializar a todos los Jefes de Área sobre el procedimiento de atención de PQRSF.	PLANEACIÓN / Subsidio / Desarrollo Humano	EJECUTADO	100%
67%	31 de Marzo de 2021 establecer	Servicios / Planeación / Subsidio/ Jurídica	Realizar revisión del procedimiento para dar respuesta a los derechos de peticiones presentados por los afiliados y determinar si se está cumpliendo con lo detallado en el numeral 3,5 de la circular 008 o se requiere realizar ajustes.	Jurídica / Planeación / Subsidio	EJECUTADO	100%
100%	31 de Marzo de 2021	Subsidio/ Planeación	1. Revisar y actualizar el manual de PQRS en lo referente a las respuestas de las PQR interpuestas ante la Superintendencia y las prórrogas al tiempo de respuesta, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.6 de la circular 008 2. Solicitar al área de Planeación los ajustes o cambios a realizar en el Manual de Auditoría de Clientes y Servicios.	Planeación / Subsidio	EJECUTADO	100%
100%	Marzo de 2021	servicios y procesos de apoyo	Revisar y actualizar el manual de servicio al Cliente o peticiones de Atención a los afiliados para incluir un capítulo con el numeral 3.7 Informes a la Alta Dirección.	Planeación / Subsidio / Sistemas	EJECUTADO	100%

67%	9/30/2021	Construcción / Desarrollo Humano/ Planeación/ Subsidio/ Salud y Seguridad en el Trabajo	<p>Elaborar Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad y Población LGBTI. Incluir en la política de Atención a clientes las definiciones descritas en el numeral 3.8 de la Circular 008 Tipos de Discapacidad. 2.Capacitar en temas de inclusión y atención a población en condición de discapacidad, LGTBI, a todo el personal que recibe y atiende a los usuarios, desde el vigilante o informadores hasta el personal que atiende e interviene en la prestación de los servicios.</p> <p>Comfandi desde el año 2000 inició con la Sala de Apoyo a la población con capacidad reducida/discapacidad, cuya evolución ininterrumpida dio origen a la Sala Consentidos, desde la cual se realizan los programas de inclusión dirigidos a personas sordas, ciegas, sordociegas, con baja visión y público en general para sensibilización acerca del relacionamiento con las personas con discapacidades. Se ha realizado proceso de capacitación a los colaboradores Comfandi (150 colaboradores).</p>	Planeación / Desarrollo Humano / Construcción / Subsidio	EN SEGUIMIENTO	67%
67%	10/29/2021	Construcción / Publicidad / Todos los Servicios	Habilitar mobiliarios ( ventanillas de atención al público en centros de atención al Cliente y sedes de servicio) para garantizar el acceso en igualdad de condiciones a personas con discapacidad física motora de acuerdo a lo requerido según la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano".	Construcción	EJECUTADO	100%
33%	5/31/2021	Sistemas / Publicidad y Comunicación	Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de Comfandi sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.	Sistemas / Comunicaciones	EN SEGUIMIENTO	67%
33%	Septiembre de 2021	Construcción / Publicidad / Todos los Servicios	<p>Instalar en los espacios físicos de COMFANDI la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142. Similar a la que hoy tenemos en los Centros de Empleo de Comfamiliar y Centro de Atención Calle 48.</p> <p>Nos encontramos realizando un autodiagnostico con todas las áreas para evaluar el nivel de cumplimiento de la Norma NTC 4139 y NTC 4142</p>	Construcción / Seguridad y Salud en el Trabajo	EN SEGUIMIENTO	67%

33%	6/30/2021	Desarrollo Humano / Planeación / Todos los Servicios	Incluir en la Política de Atención al Cliente un capítulo donde se detalle el numeral 3.8.4 de la Circular 008 "Aspectos para la Atención de la Comunidad LGBTI" 2. Capacitar a todo el personal en el protocolo de atención para la población LGBTI, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Circular 008 numeral 3.8.4.	Planeación / Desarrollo Humano	EJECUTADO	100%
67%	5/30/2021	Todos los Servicios	Detallar en la Política de Atención al cliente, los canales de atención descritos en el numeral 4.0 de la Circular 008.  Contamos con página web, PQRS, línea telefónica y buzones para la atención a las solicitudes de los ciudadanos, y protocolos de atención establecidos por canal.	Planeación / Subsidio / Comunicaciones	EJECUTADO	100%
100%	31 de Marzo de 2021	Desarrollo Humano / Todos los Servicios	1. Revisar las Políticas de Selección y Contratación de Personal y los perfiles de cargo de acuerdo con los requisitos del numeral 4.1 de la circular 008. 2. Realizar los ajustes y/o cambio a los documentos de ser necesario. 3. Capacitar al personal que brinda atención a los usuarios en Servicio al cliente y concientizar a todo el personal de lo importante que es brindar una excelente atención a los afiliados y empresas.	Desarrollo Humano / Planeación	EJECUTADO	100%
67%	5/30/2021	Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios	1. Revisar el cumplimiento del canal telefónico de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2. Incluir en la política de Atención al cliente lo detallado en el numeral 4.2 de la Circular 008 en lo referente al Canal Telefónico. 3. Solicitar al área de planeación los ajustes o cambios a realizar.	Planeación	EJECUTADO	100%
100%	3/31/2021	Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios	1. Revisar el cumplimiento de la línea 01800 de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2. Revisar y/o incluir en la política de atención al cliente lo detallado en el numeral 4.3 de la Circular 008 en lo referente a la línea gratuita. 3. Solicitar al área de calidad los ajustes o cambios a realizar.	Planeación / Sistemas / Call Center	EJECUTADO	100%
100%	N/A	Subsidio / Todos los Servicios	Actualmente Comfamiliar Atlántico tiene dispuestos buzones de sugerencias en todas sus Unidades de Servicios, así mismo contamos con el acceso a través de la página web del buzón virtual. Se encuentra documentado en el protocolo para la revisión de buzones de sugerencias. 2. Revisar con las diferentes áreas la existencia de los buzones. 3. Colocar letrero o aviso donde indique cada cuanto se abren los buzones	Subsidio / Planeación / Servicios / Comunicaciones	EJECUTADO	100%
100%	N/A	Publicidad / Planeación / Todos los Servicios	Incluir en la política de atención al cliente un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Planeación / Subsidio / Sistemas	EJECUTADO	100%
100%	N/A	Subsidio / Planeación / Todos los Servicios	Incluir en la política de atención al cliente de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008. el correo <a href="mailto:sciente@comfamiliar.com.co">sciente@comfamiliar.com.co</a> que hoy existe.	Planeación	EJECUTADO	100%
		Planeación / Sistemas / Todos los Servicios	1. Revisar junto con la Dirección, el área de sistemas, planeación la posibilidad de adquirir un sistema que permita contar con un chat en línea para brindar soporte a los usuarios. Este nuevo servicio previo a su implementación, se debe analizar quien estaría a cargo de atender este chat, el número de personas requeridas para brindar este servicio. 2. Incluir en la Política de atención al cliente un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Sistemas / Planeación	EJECUTADO	100%



100%		Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios	Incluir en la política de atención al usuario un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Comunicaciones / Planeación	EJECUTADO	100%
100%		Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios	Incluir en la política de atención al cliente un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008. 2.Actualizar información del portal corporativo de la Caja	Comunicaciones / Planeación	EJECUTADO	100%
100%	6/30/2021	Planeación / Secretaría General / Subsidio	Revisar y actualizar conforme a los lineamientos de la circular 008 numeral 4.5.5. la Carta de deberes y derechos de COMANDI. La carta actual se encuentra aprobada y publicada, mediante acta de Consejo Directivo. Según directrices de la circular 008 se debe revisar y actualizar cada 2 años.  Las áreas: Salud, Subsidio, Educación y Cultura cuentan con carta de Derechos y Deberes.	Planeación / Subsidio / Jurídica / Auditoría	EJECUTADO	100%
33%	7/30/2021	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la política de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0. 2. Capacitar al personal de	Jurídica / Planeación / Subsidio / Desarrollo Humano	EN SEGUIMIENTO	67%
67%	6/30/2021	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Documentar como un anexo a la Política de Atención al Cliente, las Buenas Prácticas implementadas en Comfamiliar Atlántico, de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.1. de la Circular 008.		EJECUTADO	100%
33%		Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 2.		EJECUTADO	100%
33%		Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 3.		EJECUTADO	100%
33%		Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en el Manual de Auditoría de Clientes y Servicios, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 4.		EJECUTADO	100%
33%	31 de Marzo de 2021	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 5 .		EJECUTADO	100%
33%	31 de Marzo de 2021	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en La Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.6		EJECUTADO	100%

33%	7/30/2021	Jurídica / Promoción / Todos los Servicios	Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros, a fin de incluir clausula donde se deje establecido lo requerido en el numeral 6. de la Circular 008, asi mismo entregar y dejar constancia de entega del documento protocolos de atencion, al momento de suscribir los contratos , conservando la constancia requerida en la carpeta contractual para posterior verificacion en visitas de la SSF.	Promoción / Juridica / Planeación / Rev, Fiscal	EJECUTADO	100%
100%	N/A	Desarrollo Humano / Planeación / Servicios	Capacitar al personal de atención al cliente en temas que se identifiquen a partir de las quejas, informes de retroalimntación y fallas en la prestación de los servicios. Para esto el Jefe del DPTO de Subsidio o Coordinadora de Atención al Afiliado deberán enviar copia de los informes trimestrales de Retroalimentacion con el Cliente ( Satisfaccion Clientes, PQRSF y Grupos Focales) al área de gestión humana para que se identifiquen brechas de capacitación y dar así cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.0 de la Circular 008.	Desarrollo / Subsidio / Planeación	EJECUTADO	100%
100%	N/A	Servicios y Procesos de Apoyo	Continuar enviando trimestralmente a la SSF y a la Dirección General , los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0. 2. Revisar junto con sistemas un modulo o programa que permita evaluar la satisfaccion del cliente con la respuesta.	Sistemas / Planeación / Subsidio	EJECUTADO	100%











































































































































































































Fecha de entrega	Fecha de entrega Según/Circular
31 de Marzo de 2021	
N/A	
31 de Marzo de 2021	
31 Marzo de 2021	
31 de Marzo de 2021	

31 de Marzo de 2021	
31 de Marzo de 2021	
31 de Marzo de 2021 establecer	
31 de Marzo de 2021	
Marzo de 2021	

Septiembre de 2021	12/30/2021
Pendiente por establecer	12/30/2021
Abril de 2021	7/31/2021
Septiembre de 2021	12/31/2021

Marzo de 2021	
31 de Marzo de 2021	6/30/2021
31 de Marzo de 2021	
31 de Marzo de 2021	
31 de Marzo de 2021	
N/A	
31 de Marzo de 2021	
31 de Marzo de 2021	
31 de Marzo de 2021	





31 de Marzo de 2021	
Pendiente por establecer	
N/A	

## ZONA SUROCCIDENTE

### Informe de avance Circular 008 SSF



Ítem	Tema	Numeral de la Circular	Comfenalco Valle	Comfacauca
2	2. Estructura Administrativa	2.1 Estructura Administrativa: Recurso humano, material y financiero	● 100%	● 67%
		2. Estructura Administrativa: Procesos definidos y documentados	● 100%	● 100%
3	3. Protocolos de atención al ciudadano	3. 1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	● 100%	● 100%
		3.2 Protocolos de atención al ciudadano	● 100%	● 100%
		3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	● 100%	● 100%
		3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	● 67%	● 100%
		3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	● 67%	● 100%
		3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	● 100%	● 100%
		3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	● 100%	● 100%
		3.7 Informes a la alta dirección	● 100%	● 100%
		3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	● 67%	● 33%
		3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	● 67%	● 100%
		3.8.2 Accesibilidad a páginas web	● 67%	● 33%
		3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	● 67%	● 67%
		3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	● 67%	● 67%

4	4. Canales de atención	4. Canales de atención	67%	33%
		4.1 Atención Presencial	100%	100%
		4.2. Canal telefónico	100%	100%
		4.3 Línea Gratuita	100%	100%
		4.4 Buzones	100%	100%
		4.5 Canales virtuales	100%	100%
		4.5.1 Correo Electrónico	100%	100%
		4.5.2 Chat	100%	100%
		4.5.3 Redes sociales	100%	100%
		4.5.4 Portal Corporativo	100%	100%
		4.5.5. Carta de derechos y deberes	100%	100%
5	5. Política de resarcimiento	5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	100%	33%
		5.1 Buenas prácticas	67%	33%
		5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	100%	33%
		5.3 Tipos de resarcimiento	100%	33%
		5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	100%	33%
		5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	100%	33%
		5.6 Riesgos	67%	33%
6	6. Concesiones	6. Manejo de concesiones	67%	100%
7	7. Capacitación	7. Capacitación	67%	100%
8	8. Indicadores	8. Indicadores	100%	100%
<b>Total g Total general</b>			<b>89%</b>	<b>79%</b>



Comfamiliar de Nariño	Comfandi
● 100%	● 100%
● 100%	● 100%
● 67%	● 100%
● 67%	● 100%
● 67%	● 100%
● 67%	● 100%
● 67%	● 100%
● 67%	● 100%
● 67%	● 100%
● 100%	● 100%
● 100%	● 100%
● 67%	● 67%
● 67%	● 100%
● 33%	● 67%
● 33%	● 67%
● 33%	● 100%

● 67%	● 100%
● 100%	● 100%
● 67%	● 100%
● 100%	● 100%
● 100%	● 100%
● 100%	● 100%
	● 100%
● 100%	● 100%
● 100%	● 100%
● 100%	● 100%
● 33%	● 67%
● 67%	● 100%
● 33%	● 100%
● 33%	● 100%
● 33%	● 100%
● 33%	● 100%
● 33%	● 100%
● 33%	● 100%
● 100%	● 100%
● 100%	● 100%
● <b>70%</b>	● <b>96%</b>

## Observaciones

**Comfacauca:** En proceso revisar los procesos y estructura de Atención al cliente/ Revisar funciones del personal atención/ procedimiento/ reglamento/formatos/canales de atención

**Comfamiliar Nariño:** Actualizar definiciones detalladas en la Circular 008

**Comfamiliar Nariño:** Actualizar marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano

**Comfamiliar Nariño:** Revisar y ajustar el reglamento de atención al cliente y la política de gestión de PQRS

**Comfenalco Valle:** En proceso plan de comunicación interno e inicio de Escuela de Servicio 2021.

**Comfamiliar Nariño:** Revisar y actualizar el Reglamento de Atención al Cliente, incluyendo un capítulo dentro del mismo

**Comfenalco Valle:** En proceso actualización de protocolos con inclusión social e inicio de Escuela de Servicio 2022

**Comfamiliar Nariño:** Revisar y actualizar el Reglamento de Atención al Cliente, incluyendo un capítulo dentro del mismo

**Comfamiliar Nariño:** Realizar revisión del procedimiento para dar respuesta a los derechos de peticiones presentados por los afiliados

**Comfenalco Valle:** En proceso actualización Manual de Servicio, protocolos de atención y despliegue a todos los colaboradores.

**Comfacauca:** En proceso elaborar Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad y Población LGBTI y capacitar al personal.

**Comfamiliar Nariño:** Elaborar Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad y Población LGBTI.

**Comfandi:** Se ha realizado proceso de capacitación a los colaboradores Comfandi (150 colaboradores).

**Comfenalco Valle:** En proceso aprobación de presupuesto y ejecución plan de trabajo priorizado en espacios físicos con las áreas que intervienen.

**Comfamiliar Nariño:** Dar cumplimiento a lo requerido según la NTC 6047

**Comfenalco Valle:** Las funcionalidades se encuentran en ambiente de prueba. La nueva versión del portal corporativo estará al aire el 22 de junio de 2021.

**Comfacauca:** Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de Comfacauca sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad.

**Comfamiliar Nariño:** Elaborar un plan de trabajo sobre la accesibilidad Web y espacio físico adecuado

**Comfandi:** Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de Comfandi sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad

**Comfenalco Valle:** En proceso aprobación presupuesto y ejecución plan de trabajo priorizado de actualización señalética.

**Comfacauca:** Instalar en los espacios físicos de COMFACAUCA la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.

**Comfamiliar Nariño:** Instalar en los espacios físicos de COMFAMILIAR DE NARIÑO la señalética requerida.

**Comfandi:** Instalar en los espacios físicos de COMFANDI la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.

**Comfenalco Valle:** En proceso actualización Manual de Servicio, protocolos de atención y despliegue a todos los colaboradores.

**Comfacauca:** Incluir en la Política de Atención al Cliente aspectos para la Atención de la Comunidad LGBTI y capacitar al personal en el protocolo establecido.

**Comfamiliar Nariño:** Incluir en el reglamento de Atención al Cliente, en la Política General

**Comfenalco Valle:** En proceso elaboración de protocolos de los demás canales y actualización Manual del Servicio 2021 que incluya todos los protocolos.

**Comfacauca:** Revisar y Detallar en la Política de Atención al cliente, los canales de atención descritos en el numeral 4.0 de la Circular 008.

**Comfamiliar Nariño:** Detallar en la Política de Atención al cliente, los canales de atención descritos en el numeral 4.0

**Comfamiliar Nariño:** Acción de mejora con la adquisición de una Troncal SIP.

**Comfacauca:** En proceso Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la política de Atención al cliente

**Comfamiliar Nariño:** Incluir en el Reglamento de Atención al Cliente lo referente a La Política de resarcimiento.

**Comfandi:** Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la política de Atención al cliente

**Comfenalco Valle:** En proceso plan de comunicación interno para reforzar la Política de Resarcimiento y los niveles de intervención definidos.

**Comfacauca:** Documentar como un anexo a la Política de Atención al Cliente, las Buenas Prácticas implementadas en Comfacauca.

**Comfamiliar Nariño:** Presentación de campañas incluidas en SIG en beneficio del medio ambiente.

**Comfacauca y Comfamiliar Nariño:** Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente

**Comfacauca y Comfamiliar Nariño:** Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente

**Comfacauca y Comfamiliar Nariño:** Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente

**Comfacauca y Comfamiliar Nariño:** Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente

**Comfenalco Valle:** En proceso seguimiento por parte del área de Riesgos Corporativos

**Comfacauca y Comfamiliar Nariño:** Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente

**Comfenalco Valle:** Articular con el área de Contratación y Compras y Revisoría Fiscal para definir cómo se hará seguimiento a la cláusula en los contratos.

**Comfamiliar Nariño:** Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros, a fin de incluir cláusula donde se deje establecido lo requerido en el numeral 6

**Comfenalco Valle:** Se realizará Implementación de la Escuela de Servicio y Ventas con programas acordados a fortalecer la aplicación del Modelo de Servicio.

<b>ESTADO</b>	<b>% AVANCE</b>
Planificado	33%
En seguimiento	67%
Ejecutado	100%



N.	Numeral de la Circular	Promedio de % Seguimiento 31 Marzo Comfenalco Valle
<b>2</b>	<b>2.1 Estructura Administrativa</b>	100%
	2.Estructura Administrativa	100%
<b>3</b>	<b>3. 1 Definiciones Protocolos de Atencion al Ciudadano</b>	100%
	3.2 Protocolos de atencion al ciudadano	100%
	3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF	100%
	3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta	67%
	3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	67%
	3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabaja	100%
	3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintenden	100%
	3.7 Informes a la alta direccion	100%
	3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapaci	67%
	3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	67%
	3.8.2 Accesibilidad a páginas web	67%
	3.8.3 Accesibilidad de las pesonas al medio fisico. Simbolo grafico	67%
	3.8.4 Aspectos para la atencion de la comunidad LGTBI	67%
<b>4</b>	<b>4. Canales de atencion</b>	67%
	4.1 Atencion Presencial	100%
	4.2. Canal telefónico	100%
	4.3 Linea Gratuita	100%
	4.4 Buzones	100%
	4.5 Canales virtuales	100%
	4.5.1 Correo Electronico	100%
	4.5.2 Chat	100%
	4.5.3 Redes sociales	100%
	4.5.4 Portal Corporativo	100%
	4.5.5. Carta de derechos y deberes	100%
<b>5</b>	<b>5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado</b>	100%
	5.1 Buenas prácticas	67%
	5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	100%
	5.3 Tipos de resarcimiento	100%
	5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento	100%
	5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	100%
	5.6 Riesgos	67%
<b>6</b>	<b>6. Manejo de consesiones</b>	67%
<b>7</b>	<b>7. Capacitacion</b>	67%
<b>8</b>	<b>8. Indicadores</b>	100%
<b>Total general</b>		<b>89%</b>

Promedio de % Seguimiento al 31 Comfamiliar Nariño	Promedio de % Seguimiento al 31 Marzo Comfacauca	Promedio de % Seguimiento al 31 Marzo Comfandi
100%	67%	100%
100%	100%	100%
67%	100%	100%
67%	100%	100%
67%	100%	100%
67%	100%	100%
67%	100%	100%
100%	100%	100%
100%	100%	100%
67%	33%	67%
67%	100%	100%
33%	33%	67%
33%	67%	67%
33%	67%	100%
67%	33%	100%
100%	100%	100%
67%	100%	100%
100%	100%	100%
100%	100%	100%
100%	100%	100%
100%	100%	100%
	100%	100%
100%	100%	100%
100%	100%	100%
100%	100%	100%
33%	33%	67%
67%	33%	100%
33%	33%	100%
33%	33%	100%
33%	33%	100%
33%	33%	100%
33%	33%	100%
33%	100%	100%
100%	100%	100%
100%	100%	100%
<b>70%</b>	<b>79%</b>	<b>96%</b>