



**Supersubsidio**

**ACTA 03 COMTAC**

**OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO**

**ACTA DE LA TERCERA SESIÓN DEL COMTAC 2025**

**Fecha:** Miércoles 15 de octubre de 2025

**Hora:** 16:00 a 16:30

**Lugar:** Virtual - Teams

### **1. VERIFICACIÓN DEL QUORUM**

Se realizó la verificación de quorum, confirmando la presencia de los siguientes invitados:

<b>Nombre</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Asistencia</b>
Adriana Ximena Gómez Murillo	xgomez@ssf.gov.co	Sí
Luz Angela Garzón Orjuela	angela.garzon@comfacor.com.co	Sí
Ángel Aguirre	angel.aguirre@comfatolima.com.co	Sí
Santiago Echeverry Morales	secheverry@comfamiliar.com	Sí
Gustavo Adolfo Doncel Giraldo	gustavodoncel@comfandi.com.co	Si
Laura Juliana Gutiérrez Flórez	lider.cliente@cajasan.com	Sí
Adriana Lucía Pardo Bossa	alpardob@compensar.com	Sí
Zulma Yamile Ojeda Reyes	atencion_cliente@comfacasanare.com.co	Sí
Manuel De Los Ríos Gutiérrez	subsidio@comfamiliar.com.co	Sí
Cindy Johana Castro Prieto	cindy.castrop@ssf.gov.co	Sí
Diego Fernando Valencia Méndez	dvalenciam@ssf.gov.co	Sí

### **2. ELECCION DEL SECRETARIO/A**

Se inició la sesión con la postulación para el rol de secretario/a de la sesión. El señor Gustavo Adolfo Doncel Giraldo se postuló voluntariamente y fue respaldado por los asistentes. Se contó adicionalmente con el apoyo de Cindy Johana Castro Prieto para la articulación y enlace con la Oficina de Protección al Usuario.

#### **SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-001 V2



## Supersubsidio

### ACTA 03 COMTAC

#### OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

### 3. LECTURA Y SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

Se realizó la revisión de los compromisos establecidos en la sesión anterior, destacando los siguientes puntos:

- Se identificó un aspecto a mejorar en la digitación en el nombre de la caja ("Confacundi" en lugar de "Comfandi"), acordándose la corrección correspondiente en el acta anterior.
- Se verificó que todos los asistentes habían revisado y firmado el acta previa.
- Se evaluaron avances y pendientes relacionados con los compromisos adquiridos, particularmente en los temas de voz del afiliado, política de resarcimiento, circular de estructuras y datos, racionalización de trámites, diversidad e inclusión, gestión del conocimiento y procedimientos de monitoreo y reporte.

#### Temas pendientes del acta anterior

- **Validación del traslado de COMCAJA a la zona de los Llanos Orientales:** Solicitud elevada en sesiones anteriores, sin respuesta oficial por parte de la Superintendencia. El compromiso permanece pendiente.
- **Revisión y ajustes (o derogación) de la Circular 003 en torno a voz del afiliado y reportes:** Se informó la existencia de un borrador en revisión sobre voz del afiliado y reportes; no obstante, no se cuenta con decisión definitiva.
- **Oficio formal para aclarar suspensión de planes de mejoramiento solicitados por oficio:** El documento no ha sido emitido y se mantiene en estado de espera hasta confirmación oficial de la Superintendencia.
- **Lineamientos jurídicos sobre PQRSF anónimas:** La Superintendencia se encuentra consolidando una biblioteca normativa; sin embargo, aún no se han definido lineamientos finales.

#### SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-001 V2



**Supersubsidio**

**ACTA 03 COMTAC**

## **OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO**

### **4. PREPARACIÓN DE INFORME COMTAC EN EL ENAIC**

Se presentó la agenda del Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano (ENAIC) y se discutió la preparación del informe institucional:

- Se acordó que el informe será una presentación visual integrada, en la cual cada subcomité expondrá los avances de su frente de trabajo.
- Se aprobó la creación de una carpeta compartida para la consolidación de información por subcomité.
- Se propuso la designación de voceros por subcomité; alternativamente, se consideró que una representación reducida podría optimizar la presentación.
- Se solicitó a los ponentes el envío de sus perfiles para efectos de agenda y material comunicacional del evento.

### **5. DESIGNACIÓN DE RESPONSABLES PARA LA PRESENTACIÓN DEL INFORME**

- No se adoptó una decisión definitiva sobre la persona responsable de la presentación del informe en el ENAIC. El tema quedó pendiente para votación en sesiones posteriores.
- Se acordó que los representantes de cada subcomité participarán activamente en la preparación y exposición de los contenidos asignados.

### **6. VARIOS**

- Se evidenció la dificultad para recopilar información sobre resarcimientos, especialmente en cuantías económicas, debido a que en varias cajas el proceso continúa siendo manual.
- Se revisaron avances y pendientes asociados a la Circular 003 y a los planes de mejoramiento, manteniéndose algunos temas en espera de pronunciamiento oficial de la Superintendencia.
- Se propuso vincular expertos en economía plateada y diversidad organizacional al ENAIC, incluyendo la posible invitación al grupo Silver Partners.

#### **SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-001 V2



## Supersubsidio

### ACTA 03 COMTAC

#### OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

- Se solicitó a los representantes enviar fotografías y frases institucionales sobre el significado de participar en el COMTAC, para la elaboración de un video institucional del evento.

#### 7. PRÓXIMOS PASOS Y PENDIENTES

- Definir responsables para la presentación del informe en el ENAIC.
- Consolidar y actualizar el plan de trabajo de cada subcomité en la carpeta compartida.
- Enviar perfiles de los ponentes y material gráfico solicitado.
- Esperar respuesta de la Superintendencia sobre los temas pendientes (Circular 003, traslado de COMCAJA, planes de mejoramiento).
- Avanzar en la elaboración del diagnóstico sobre gestión de PQRS en las cajas.
- Cada zona verificará al interior con sus cajas la viabilidad de recolectar la información de resarcimientos desde las PQRS especialmente en cuantías económicas, con el fin de definir el esquema de reporte. Este punto se mantiene como pendiente desde el COMTAC anterior y será insumo para ajustar la circular y los lineamientos futuros.

#### 8. CIERRE

La sesión finalizó agradeciendo la participación activa de los asistentes y reiterando el compromiso institucional de continuar fortaleciendo el trabajo articulado del Comité Técnico, en concordancia con las funciones de la Oficina de Protección al Usuario orientadas al direccionamiento, seguimiento y mejora continua de los procesos de atención al ciudadano.

#### Encuesta de percepción

##### SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-001 V2



## Supersubsidio

### ACTA 03 COMTAC

#### OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Al finalizar la sesión se solicitó a los asistentes permanecer algunos minutos adicionales para diligenciar una encuesta de percepción orientada a identificar oportunidades de mejora en la gestión del COMTAC.

El instrumento indagó sobre la metodología de la "Voz del Afiliado", la gestión y socialización de los temas en las zonas, así como la utilidad y finalidad de estos comités.

Se deja constancia de que únicamente dos cajas lograron completar la encuesta, debido a que varios participantes debieron retirarse por compromisos de agenda. Asimismo, se registró que el ejercicio tomó más tiempo del inicialmente informado, lo cual impactó la tasa de respuesta.

#### 9. ESPACIO PARA FIRMAS

Nombre	Cargo / Representación	Firma
Adriana Ximena Gómez Murillo	Coordinadora COMTAC / Supersubsidio	
Luz Angela Garzón Orjuela	Gerente de Gestión Comercial / Comfacor	
Ángel Aguirre	Jefe Área Mercadeo Servicios / Comfatolima	
Manuel De Los Ríos Gutiérrez	Jefe Dpto. Subsidio y Aportes / Comfamiliar Atlántico	
Santiago Echeverry Morales	Líder de Calidad y Defensor Usuario/ Comfamiliar	
Laura Juliana Gutiérrez Flórez	Coordinadora Experiencia Cliente / Cajasan	

#### SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)




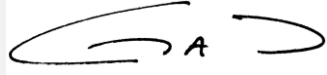
FO-COP-001 V2



## Supersubsidio

### ACTA 03 COMTAC

#### OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Adriana Lucía Pardo Bossa	Gerente CX / Compensar	
Zulma Yamile Ojeda Reyes	Jefe Atención al Cliente / Comfacasanare	
Cindy Johana Castro Prieto	Supersubsidio	
Diego Fernando Valencia Méndez	Supersubsidio	Diego Fernando Valencia
Gustavo Adolfo Doncel Giraldo	Jefe Experiencia del cliente - Comfandi	

Proyectó: Gustavo Doncel – Comfandi

#### SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-001 V2