



Supersubsidio

ACTA 01 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

ÁREA RESPONSABLE:		OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO	
FECHA:	11 Y 12 DE JUNIO DE 2025	HORA INICIO:	8: 00 AM
LUGAR:	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR SALA DE JUNTAS OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO		

ORDEN DEL DÍA

- Verificación de quorum
- Saludo
- Presentación de los miembros.
- Socialización de reglamento.
- Elección secretaria de la sesión
- Sensibilización población especial.
- Socialización resultados semaforización CCF primer trimestre.
- Construcción Plan de Acción (Etapa diagnóstica e identificación líneas de acción)
- Resultados y observaciones más relevantes estructuras SIMON.
- Sensibilización poblaciones especiales.
- Presentación varios e inquietudes de las regiones. (Directorio, cronograma de visitas)

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

A. VERIFICACIÓN DE QUORUM

Se realizó el llamado a lista de los miembros del COMTAC:

No.	Nombre Convocados	Asistencia	
		Si	No
1	Adriana Ximena Gómez /Coordinadora COMTAC	X	
2	Angela Garzón / Comfacor	X	
3	Manuel de los Ríos/ Comfamiliar Atlántico		X

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

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



Supersubsidio

ACTA 01 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

4	Laura Gutiérrez / Cajasan	X	
5	Ángel Aguirre / Comfatolima	X	
6	Yamile Ojeda/ Comfacasanare	X	
7	Santiago Echeverry/ Comfamiliar Risaralda	X	
8	Gustavo Doncel /Comfandi	X	
9	Adriana L Pardo /Compensar	X	

Adicional a los miembros se contó con algunos invitados por parte de la coordinadora del COMTAC, los cuales son funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario y tendrán responsabilidades de apoyo y articulación en los ejes de plan de acción, estas personas son: Martha Vásquez, Diego Valencia, Cindy Castro y Fernanda Marín.

B. SALUDO

La reunión inicia con la bienvenida por parte de la Dra Adriana Ximena Gómez jefe de la Oficina de Protección al usuario de la SSF, resaltando la importancia de plantear el plan de acción que enmarque la gestión del comité 2025-2026. Además, recordó que el Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano se creó como instancia para concertar con las Cajas de Compensación Familiar los mecanismos que deben adoptar los entes vigilados como integrantes del Sistema de Protección Social para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos, y una adecuada atención a los afiliados.

C. PRESENTACIÓN DE LOS MIEMBROS

Posteriormente se realizó la presentación de cada uno de los asistentes tanto de la SSF como de las cajas de compensación de cada una de las zonas, tal como aparecen en las firmas de esta acta.

D. SOCIALIZACIÓN DE REGLAMENTO

Para dar continuidad, la funcionaria Fernanda Marín realizó la presentación del reglamento, (Se adjunta [Presentación COMTAC 11 y 12 junio.](#))

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

FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 01 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Al detallar las funciones de la oficina se destacaron las directrices para la atención integral, los criterios para la gestión de PQRS, actividades de seguimiento y control, participación ciudadana y la transparencia en la asignación de los subsidios. Adicionalmente se mencionan otras funciones asignadas y que están alineadas con la naturaleza de la oficina. El rol de la oficina en la política de servicio al ciudadano es de garantizar el acceso a derechos del ciudadano en su relación con el estado, desarrollando las siguientes actividades: articulación transversal, enfoque diferencial, gestión de PQRS e innovación y mejora continua.

Posteriormente, se dio lectura a las funciones del COMTAC y de sus miembros, a las directrices para la elaboración de actas, al periodo de vigencia de cada comité y se confirmó que la coordinación del comité está a cargo de la SSF. Fernanda aclara que las competencias de la oficina son de seguimiento al cumplimiento de lineamientos o directrices y no de exigencia frente a planes de mejoramiento en cada una de las cajas.

E. SENSIBILIZACIÓN POBLACIÓN ESPECIAL

A continuación, Cindy Castro realiza sensibilización sobre el Síndrome de Tourette, lo que significa y cómo podemos actuar de manera empática para asegurar la inclusión desde la atención y los servicios de las Cajas. Estos son los dos videos que apoyaron la actividad: Trailer Al frente de la Clase <https://www.youtube.com/watch?v=q3OakSgkgnA> y Momento en Concierto del cantante Lewis Capaldi: <https://www.facebook.com/share/v/16MPejeR96/?mibextid=wwXlfr>

F. SOCIALIZACIÓN RESULTADOS SEMAFORIZACIÓN CCF.

El siguiente tema tratado fue la semaforización de las Cajas: Fernanda Marín inició el desarrollo de este punto informando que los representantes del COMTAC no cuentan con funciones para replicar o socializar acciones de la inspección y vigilancia que debe desarrollar la Oficina de Protección al Usuario, no puede desvirtuarse la característica técnica del Comité, confundiendo que sea un mecanismo o similar para ejecutar acciones de IVC. Si alguna caja de compensación familiar cuenta con hallazgos en los procesos de inspección, por debido proceso serán los implicados, los encargados de conocer de manera formal, esas alertas u opciones de mejora. Los representantes de la zona no tienen funciones ni facultades de IVC, su representación tiene un fin y alcance de generar

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

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



Supersubsidio

ACTA 01 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

documentos técnicos que sean de utilidad y fortalecimiento de la red de servicio al afiliado del sistema del subsidio familiar.

El seguimiento que presente la oficina será sobre temas técnicos o frente a las circulares, lo que implica la revisión de los procedimientos actuales de la oficina, la cual se encuentra en transición y reestructuración. En cuanto a la semaforización se presentan los criterios con los cuales se categoriza a cada una de las cajas y la forma en cómo se calcula el índice de participación (IP). Los datos de base para este corte es número de afiliados a febrero de 2025 y número de quejas recibidas por la SSF con corte a primer trimestre 2025. La semaforización puede ser consultada en la presentación que se encuentra al inicio de este documento, así como en el informe de reporte de información pública [Informe canales de atención I trimestre 2025](#)

Fernanda informó que, si alguna caja está de manera reiterada en color rojo, se deberá generar una mesa de trabajo con los gestores de PQRS para revisar y entender la situación, la causa raíz y las acciones que se deben tomar. Por su parte, Gustavo enfatizó en la necesidad de considerar la procedencia de la queja en este proceso de revisión, dando la claridad que estas quejas si o si deben gestionarse.

G. PRIMERA PARTE CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN (ETAPA DIAGNÓSTICA E IDENTIFICACIÓN LÍNEAS DE ACCIÓN)

- Antes de iniciar la construcción del Plan de Acción, las Cajas de Compensación Familiar (CCF) reportaron diversas situaciones que han afectado el funcionamiento y el propósito del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano, los temas tratados más relevantes fueron:
- **Desvirtuación del rol de los representantes zonales:**

Los representantes de zona han asumido funciones que corresponden a la Superintendencia del Subsidio Familiar, actuando como intermediarios en la comunicación de hallazgos de inspección, vigilancia y control (IVC).

Aclaración institucional: La Superintendencia **no puede delegar** en un representante de las CCF las funciones de IVC que le son propias, ni vulnerar el **debido proceso** que rige estas actuaciones.

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

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



Supersubsidio

ACTA 01 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

- **Directrices descontextualizadas y administrativamente invasivas:**

Se han emitido correcciones sobre aspectos operativos (ej.: medición de voz del afiliado, política de resarcimiento, canales, servicios a evaluar) sin considerar las particularidades lingüísticas regionales.

Las directrices desconocen las diferencias en **capacidad financiera y modelos de servicio** propios de cada CCF.

Análisis técnico: La teoría de dirección de empresas establece que el modelo de servicio es parte del **ADN organizacional**. La Superintendencia debe emitir lineamientos generales que garanticen un servicio adecuado, con el fin de prevenir **la coadministración** al exigir parámetros que exceden su competencia.

- **Pérdida de legitimidad de las áreas de atención al afiliado:**

En algunas CCF, estas áreas han perdido credibilidad ante los directivos, debido a modelos comunicativos que las han debilitado en vigencias recientes.

Propuesta: La Oficina de Protección al Usuario debe liderar la construcción de una **red de servicio técnica y aliada** de la dirección, que fortalezca la toma de decisiones y la misionalidad.

- **Conclusiones del diagnóstico:**

- Es imperativo **recuperar el carácter técnico del Comité**, centrándose en:
 - Procesos, procedimientos y lineamientos.
 - Circulares y regulaciones.
 - Eventos académicos y capacitaciones.
- El objetivo final es **fortalecer el servicio al afiliado y al ciudadano**, garantizando que las acciones se ajusten al marco legal y respeten la autonomía de las CCF.

Para formular el plan de acción del comité, se inició por identificar los temas que son susceptibles de revisión, gestión o mejora para el periodo 2025-2026 y después de una lluvia de ideas y de conciliar con las cajas a través de cada uno de los representantes de zona, se definieron los siguientes temas por orden de prioridad:

1. Voz del afiliado
2. Circular: Estructuras – Arquitectura de información – Reportes.
3. Política de resarcimiento.
4. Racionalización de trámites. Diversidad, equidad e inclusión

SuperSubsidio

FO-COP-001 V2

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



Supersubsidio

ACTA 01 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

5. Gestión del conocimiento
6. Carta de deberes y derechos
7. Participación y transparencia

Una vez elegidos los temas de trabajo y asignados los responsables a cada equipo, se realizaron mesas de trabajo durante la jornada de la tarde del 11 de junio, al igual que en la mañana del 12 de junio, el producto de dicha labor fue el plan de trabajo:

Tema Para Gestionar	Actividad	Responsable (Persona)
Voz del Afiliado	Revisar la circular de la voz del afiliado juntamente con la Supersubsidio	Angela Garzón - Laura Gutiérrez - Martha Vásquez
	Revisar la metodología descrita en los oficios Exp. 135/2022, Circular 003/2023, Exp. 688/2023	
	Definir nueva metodología de medición de voz del afiliado basada en técnica cualitativa y cuantitativa	
	Definir indicadores y frecuencias a reportar	
	Crear documento guía caja de herramientas cualitativo y cualitativo	
	Estructurar oficio medición voz del afiliado para envío a las CCF	
Circular Estructuras - Datos - Reportes	Revisar datos - indicadores - información que actualmente se reporta y su estructura	Ángel Aguirre - Yamile Ojeda - María Fernanda Marín

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

FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 01 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

	Revisar tipología de la tabla 100	
	Revisar periodicidad de reportes	
	Definir plan de trabajo con otras dependencias	
	Definir estructura administrativa	
	Definir estructura de política de gestión de PQRSF	
	Definir estructura de protocolos de atención	
	Definir estructura de informes a la Alta Dirección	
	Definir estructuras resarcimiento	
	Definir estructuras voz de afiliado	
	Definir reporte de canales de atención	
	Definir reporte de capacitación y /o plan de capacitación	
	Definir estructuras accesibilidad e inclusión	
	Definir estructuras de derechos y deberes	
	Consolidación y preparación del borrador para presentar al COMTAC	
Política de Resarcimiento	Propiciar espacio para socialización de buenas prácticas	Adriana Pardo - Adriana Blandón - Martha Vásquez
	Revisar lo definido actualmente en la circular e identificar si se requieren cambios	
	Generar lista de chequeo para asegurar que las cajas cumplen con lo indicado en la circular	
	Generar estructura de reporte de revisión o actualización a la Superintendencia	

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

FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 01 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

	Generar oficio sobre los lineamientos de política de resarcimiento, según capacidades de las cajas	
Racionalización de Trámites	Revisar marco teórico y jurídico (normatividad existente)	Gustavo Doncel - Diego Valencia - Apoyan: Adriana P - Adriana B
	Proponer directrices	
	Mesa de trabajo con actores externos e internos	
Diversidad, Equidad e Inclusión	Revisar lineamientos de las cajas frente a atención a población LGTBIQ+	Adriana Pardo - Yamile Ojeda - Cindy Castro
	Propiciar espacio para socialización de buenas prácticas	
	Generar lineamientos de gestión DEIP	
Gestión del conocimiento	Definir alcance y estructura de gestión	Adriana Pardo - Adriana Blandón - Martha Vásquez
Carta Deberes y Derechos	Revisar tiempo de actualización y estructura de reporte	Diego Valencia - Fernanda Marín
Funcionamiento	Actualización directorio y definir su uso	Todos
	Sondeo temas y ponentes ENSC	Todos
Participación y Transparencia		Contratistas SSF

Fernanda informa que el COMTAC es un espacio de innovación y de co-creación como equipo y no es un espacio de seguimiento o control a las cajas. Los temas acordados y mencionados anteriormente se desarrollarán según los detalles registrados en el plan de trabajo expuesto anteriormente.

L. RESULTADOS Y OBSERVACIONES MÁS RELEVANTES ESTRUCTURAS SIMON.

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

FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 01 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Respecto al ejercicio en SIMON se encontró que las 42 CCF vienen reportando la información, además se encontró congruencia y calidad de la información, algunas Cajas cuentan con índices muy bajos de satisfacción y serán citadas posteriormente a mesas de trabajo.

M. SENSIBILIZACIÓN POBLACIONES ESPECIALES.

La jornada de sensibilización correspondiente al segundo día se enfocó en la conmemoración del Día de las Personas con Sordoceguera. El objetivo principal fue generar conciencia entre los participantes sobre las barreras que enfrentan las personas con esta condición para acceder a la información, comunicarse y movilizarse de manera autónoma.

Durante la actividad se propuso una experiencia sensorial, en la cual los asistentes interactuaron con diferentes texturas y aromas. Esta dinámica les permitió, mediante el uso de sentidos distintos a la vista y la audición, completar una secuencia determinada, facilitando así la comprensión de los desafíos que implica vivir con sordoceguera.

Al cierre de la actividad, se realizó una retroalimentación grupal en la que se identificaron posibles adaptaciones que las cajas de compensación pueden implementar para promover la inclusión de esta población. Asimismo, se socializó el ejemplo de la Caja de Compensación Familiar Comfandi, que el año anterior apoyó activamente la conmemoración de esta fecha a través de su página web y otras estrategias de inclusión.

N. VARIOS.

Directorio de contactos de las cajas: Importante no solo asegurar la actualización sino determinar el uso de esta información. El desarrollo de este tema se incluirá en el plan de acción mencionado en el numeral G de este documento.

Encuentro Nacional: Se postula como sede la Caja de Compensación Familiar del Amazonas (CAFAMAZ), para desarrollar el encuentro del 22 al 24 de octubre de 2025. El seguimiento a los temas y ponentes se incluirá en el plan de acción mencionado en el numeral G de este documento

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

FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 01 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Plan de visitas de la SSF a las cajas: El tema se presentó en detalle en la sesión del jueves 12 de junio de la siguiente manera:

CRONOGRAMA DE COMISIONES OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO					
Justificación	Actividad	Departamento	Fecha probable	Asistentes	Días de comisión
En el marco del desarrollo del proyecto de inversión "Fortalecimiento del relacionamiento con la Ciudadanía y los Grupos de Valor del sistema del Subsidio Familiar a Nivel Nacional" se cuenta con el objetivo de: Fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor del sistema del subsidio familiar, para ello, la Oficina de Protección al Usuario lleva a cabo diversas acciones encaminadas a mejorar la calidad y accesibilidad para que los trabajadores afiliados a las cajas de compensación familiar se empoderen de sus derechos y reciban información oportuna y veraz de los mismos. Para la vigencia 2025, la Superintendencia del Subsidio Familiar, busca ampliar la capacidad de atención para cubrir la población a través de actividades como: Acciones positivas dirigidas a población especial como adulto mayor, discapacidad múltiple, discapacidades auditivas, visual, a través de la construcción y divulgación de material didáctico, a través de servicios profesionales de apoyo para la orientación en la gestión de acciones específicas y atender las distintas capacidades y necesidades de personas y población con discapacidad que apunte a promover una comunidad de carácter inclusivo Espacios de educación informal dirigidos a diferentes sectores económicos del país (trabajadores afiliados, ciudadanía en general, empresas, cajas de compensación familiar, Entidades Públicas, Instituciones Educativas, Entes Territoriales y Grupos Poblacionales (Trabajador Rural, Madre Cabeza de Hogar, Indígenas, Afrodescendientes) mediante la promoción y divulgación de programas, servicios, derechos, deberes y mecanismos de participación del Sistema del Subsidio Familiar. Encuentro Nacional de atención e Interacción con el ciudadano, versión XVII transfiriendo conocimientos a través de lineamientos y herramientas que permitan fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía en el Sistema del Subsidio Familiar.	Fortalecer la atención focalizada y acciones positivas dirigidas a población especial y diferencial a través de estrategias con enfoque andragógico y divulgación de material didáctico.	Antioquia	10 AL 12 DE ABRIL	3	2,5
		Risaralda	19 AL 20 JUNIO	2	2,5
		Valle del Cauca	21 AL 22 DE AGOSTO	2	2,5
		Cesar	9 AL 10 DE OCTUBRE	2	2,5
		Cundinamarca	4 AL 7 DE NOVIEMBRE	4	1,5
	Generar espacios de educación informal para divulgar programas, servicios, derechos, deberes y mecanismos de participación del Sistema del Subsidio Familiar.	Tolima	18 a 20 de junio	2	2,5
		Hulla	9 a 11 de julio	2	2,5
		Nariño	23 a 25 de julio	3	2,5
		Putumayo	13 a 15 de agosto	3	2,5
		Bolívar	27 a 29 de agosto	2	2,5
		Choco	10 a 12 de septiembre	2	2,5
		Valle del Cauca	17 a 19 de septiembre	2	2,5
	Realizar un seminario para el cumplimiento de las normas, frente a la atención e interacción con los afiliados y no afiliados a las CCF	Boyacá	21 a 24 de octubre	4	4,5
		Antioquia	8 a 10 de octubre	2	2,5
		Amazonas	Octubre 2025	4	4,5

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

FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 01 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Próximas reuniones del COMTAC: Las reuniones ordinarias se acordaron para el mes de julio de 2025 (23 al 25) de manera presencial en Cali (Gustavo Doncel – Comfandi) y para el mes de septiembre de 2025 (17 al 19) en Bucaramanga (Laura Gutiérrez – Cajasan). Las reuniones extraordinarias se realizarán inicialmente de manera virtual para asegurar el desarrollo del plan de acción y las fechas se acordarán cuando sea pertinente. En caso de requerir algún ajuste a las fechas o a la modalidad de las reuniones se acordará entre todos los integrantes de comité de manera anticipada.

Compromisos

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1. Definir sede Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano junto con la Superintendente Dra. Sandra Cadena.	Jefe de Oficina de Protección al Usuario Dra. Adriana Gómez	05.07.2025
2. Definir sedes próximos encuentros de COMTAC del año 2025 junto con la Superintendente Dra. Sandra Cadena.	Jefe de Oficina de Protección al Usuario Dra. Adriana Gómez	05.07.2025
3. Adelantar por cada equipo de trabajo el Plan de acción del COMTAC según los compromisos adquiridos.	Responsables de cada eje de trabajo	Según programación

Se da por terminada la sesión siendo las 4 pm del 12 de junio de 2025, esta acta se presenta para su aprobación el día 27 de junio de 2025 y será publicada en el portal web de la Supersubsidio para conocimiento de las partes interesadas.

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

FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 01 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Adriana Ximena Gómez Murillo	Jefe de Oficina de Protección al Usuario Supersubsidio/Coordinadora COMTAC	
Martha Mercedes Vásquez Miranda	Profesional especializado Supersubsidio/Invitada	
María Fernanda Marín Vásquez	Profesional especializado Supersubsidio/Invitada	
Diego Fernando Valencia Méndez	Profesional especializado Supersubsidio/Invitado	
Cindy Johana Castro Prieto	Contratista Supersubsidio/Invitada	
Adriana Blándon	Remplazo y delegada provisional de Comfamiliar Risaralda/Representante zona Eje Cafetero	
Luz Angela Garzón O.	Gerente de gestión comercial y experiencia del usuario Comfacor/ Representante zona Atlántica	
Angél Alberto Aguirre Castro	Jefe área de mercadeo de servicios Comfatolima/ Representante zona Tolima y Huila	
Laura Juliana Gutiérrez Flórez	Coordinador experiencia cliente Cajasan/ Representante Zona Santander	
Gustavo Doncel	Jefe experiencia del cliente Comfandi/ Representante zona Sur Occidente	

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

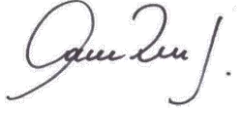
FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 01 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Adriana Lucia Pardo Bossa	Gerente CX Compensar/ Representante Zona Bogotá, Cundinamarca y Boyacá.	
Zulma Yamile Ojeda Reyes	Jefe de Atención al Cliente Comfacasanare/ Representante zona Llanos Orientales	

Elaboraron: Adriana Pardo – Fernanda Marín

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

FO-COP-001 V2