



Supersubsidio

ACTA 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

ÁREA RESPONSABLE:	OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO		
FECHA:	15 Y 16 DE DICIEMBRE DE 2025	HORA INICIO:	8: 00 AM
LUGAR:	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR SALA DE JUNTAS OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO		

ORDEN DEL DÍA

- A. Instalación.
- B. Verificación de quorum.
- C. Aprobación orden del día.
- D. Elección secretario/a de sesión.
- E. Felicitación y agradecimiento por la presentación de informe del Comité en el ENAIC.
- F. Seguimiento a los acuerdos establecidos en el COMTAC y a los planes de trabajo propuestos.
- G. Presentar a nombre de las Caja representada, las opiniones, recomendaciones, sugerencias e inquietudes .
- H. Socialización de Analítica de Relacionamiento con el Ciudadano, presentación y capacitación en reporte de información de estructuras 4-104 A, 4 -104 B y 4 – 104 C.
- I. Mesa de trabajo y planeación de cada subcomité
- J. Presentación de avances de cada subcomité, desafíos y ajustes para 2026.
- K. Varios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

A. INSTALACIÓN (15 de diciembre)

La reunión inicia con la bienvenida a la ciudad de Bogotá y a la Superintendencia a los miembro del COMTAC por parte de la Dra Adriana Ximena Gómez Jefe de la Oficina de Protección al usuario de la SSF.

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 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

B. 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	Luz Angela Garzón / Comfacor	X	
3	Manuel de los Ríos/ Comfamiliar Atlántico	X	
4	Laura Juliana Gutiérrez Flórez / Cajasan	X	
5	Ángel Aguirre Castro / Comfatolima	X	
6	Yamile Ojeda Reyes/ Comfacasanare	X	
7	Santiago Echeverry/ Comfamiliar Risaralda	X	
8	Gustavo Doncel /Comfandi	X	
9	Adriana L Pardo Bossa/Compensar	X	

Adicional a la asistencia de los miembros del Comité, se contó con la participación de los funcionarios de la Oficina de Protección al Usuario Diego Fernando Valencia y María Fernanda Marín invitados por la coordinadora del COMTAC, quienes cumplen labores de apoyo y articulación en los ejes del plan de acción.

C. APROBACIÓN ORDEN DEL DÍA

Se aprueba sin modificación.

D. ELECCIÓN SECRETARIO/A DE SESIÓN.

Se postula como secretaria de la sesión la funcionaria María Fernanda Marín y su postulación es aprobada por unanimidad.

E. FELICITACIÓN Y AGRADECIMIENTO POR LA PRESENTACIÓN DE INFORME DEL COMITÉ EN EL ENAIC

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 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

La Jefe de la Oficina de Protección al Usuario Dra. Adriana Ximena Gómez Murillo, expresa un reconocimiento especial a los representantes de las Cajas de Compensación Familiar que participaron en el XVII Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano – ENAIC.

Se resalta la calidad técnica, la claridad y la pertinencia de la presentación del informe del Comité, la cual permitió visibilizar de manera efectiva los avances, retos, buenas prácticas y resultados alcanzados durante la vigencia.

Los miembros del Comité agradecen el esfuerzo, compromiso y liderazgo demostrados por los ponentes, valorando particularmente la capacidad de síntesis, el manejo del diálogo con las demás Cajas y la adecuada representación del trabajo colectivo adelantado.

Se deja constancia de que la participación del Comité en el ENAIC fortaleció la articulación entre regiones, permitió socializar avances relevantes en materia de servicio al ciudadano y consolidó la confianza de la red en el proceso técnico desarrollado durante el año.

F. SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS ESTABLECIDOS EN EL COMTAC Y A LOS PLANES DE TRABAJO PROPUESTOS.

Análisis y decisiones sobre la Circular 3 de 2023 y la medición de la Voz del Afiliado (VoA)

Se realizó durante la sesión la lectura y posterior análisis del Capítulo 11 introducido por la Circular 3 de 2023 (medición de voz del afiliado), en especial sus apartes sobre periodicidad cuatrimestral, variables, instrumento, componentes a evaluar, reporte y matriz de consolidación.

Los miembros del Comité expusieron experiencias de aplicación 2022–2024 (oficios y matrices), señalando sobrecarga operativa, inconsistencias estadísticas y limitaciones de valor para la toma de decisiones con el nivel de detalle exigido, así como dificultades de estandarización, comparabilidad y trazabilidad de la información requerida.

Se constató que la metodología impuesta (estructura del instrumento, número mínimo de preguntas por variable, desagregaciones, matriz e insumos cualitativos) no refleja la realidad operativa de todas las Cajas, generando resultados poco útiles para orientar acciones correctivas y planes de mejora, y un uso intensivo de recursos en construcción de informes y gráficos que no se utilizan para decisiones de supervisión o mejora del servicio.

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 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Hallazgos técnicos (lo discutido en sesión)

Enfoque estadístico y operativo insuficiente: La definición de muestras “por rangos” y la exigencia uniforme de preguntas mínimas por variable no es consistente con los tamaños poblacionales y canales de cada servicio/subsidio en las Cajas, afectando errores y sesgos. La matriz requerida no discrimina valores accionables ni alinea indicadores con las decisiones de gestión (p. ej., alertas tempranas, priorización de apoyos a Cajas, identificación de brechas concretas).

Carga administrativa desproporcionada: El esquema de reporte cuatrimestral con matrices extensas, gráficos comparativos y análisis cualitativo obligatorio derivó en dedicación de horas al armado de informes, más que a mejoras del servicio.

Heterogeneidad instrumental inevitable: Aun con un “formato único”, las Cajas divergen en prácticas de levantamiento (telefónico, presencial, web, automatizado, etc.), lo que impide comparación justa entre resultados.

Resultados cualitativos desalineados: La exigencia de técnicas cualitativas (entrevistas, grupos focales) de manera estandarizada y no indicada por los hallazgos cuantitativos llevó a esfuerzos sin foco y poca relación costo–beneficio.

Necesidad de transitar a estructuras institucionales: Se reiteró la prioridad de migrar la recolección y el reporte hacia estructuras formales del sistema de información (SIMON), con soporte de TI y Oficina Jurídica, y con arquitectura de información que permita gobernanza del dato, interoperabilidad, trazabilidad, calidad y oportunidad.

Riesgos identificados con el esquema actual

Riesgo de decisiones con base en indicadores no comparables.

Riesgo de incumplimientos por carga, con impacto en la calidad de datos.

Riesgo de desalineación con los procesos misionales y de atención al usuario, por dedicar esfuerzo a “armado de informe” en lugar de mejora del servicio.

Decisiones adoptadas en la reunión

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 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Se elaboró el proyecto de dos oficios para presentar a la Jefe de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, los cuales fueron aprobados y se asumió el compromiso de enviarlos y socializarlos con cada una de las Cajas.

Oficio 1: Oficio lineamientos medición de voz cierre 2025 y ajustes generales de la medición de voz vigencia 2026

Oficio 2: Suspensión planes de mejoramiento con relación a la Circular Única de la Superintendencia del Subsidio Familiar - Capítulo 9 (Circular 008 de 2020)

Aunque el reporte 2025 se simplifica, se recomienda a las Cajas no desmontar sus prácticas internas (encuestas automatizadas, paneles, análisis propio) que agregan valor a la gestión, pues servirán de insumo cuando entren en producción las nuevas estructuras SIMON.

Nota de acta: Este punto del acta se limita a lo tratado y acordado en la reunión. Los textos definitivos de los dos oficios se adjuntan como anexos del acta y hacen parte integral de la misma para todos los efectos.

Orientaciones para 2026

Continuidad de la medición: La VoA seguirá siendo obligatoria, pero su reporte migrará gradualmente a SIMON conforme se dispongan las estructuras oficiales.

Diseño de estructuras: El Comité priorizará, junto con TI, la construcción de estructuras con campos normalizados, catálogos, reglas de validación y metadatos para garantizar calidad, comparabilidad e interoperabilidad.

Periodicidad diferenciada: Se trabajará una periodicidad por estructura (mensual, trimestral, anual) según utilidad para la decisión y carga razonable.

Evitar duplicidades: Se reducirá el uso de medios paralelos (correos, anexos en Excel) en favor del repositorio único en SIMON.

Las medidas adoptadas son de transición, enfocadas en calidad del dato y valor para la decisión, mientras se implementan las estructuras SIMON y los ajustes normativos correspondientes.

G. PRESENTAR A NOMBRE DE LAS CAJAS REPRESENTADAS, LAS OPINIONES, RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS E INQUIETUDES

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 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Los representantes de cada zona presentaron, a nombre de las Cajas de Compensación Familiar que integran sus regiones, las observaciones, recomendaciones, sugerencias e inquietudes recopiladas con ocasión de su participación en el XVII ENAIC.

Entre los aspectos más destacados se encuentran:

1. Contenidos académicos: Se evidenció la necesidad de fortalecer la calidad y especialización de las conferencias, garantizando perfiles idóneos y temáticas técnicas alineadas con las áreas misionales y los retos actuales en servicio al ciudadano.

2. Logística del evento: Varias Cajas reportaron oportunidades de mejora relacionadas con la movilidad, distribución de espacios, alojamiento y coordinación general. Se resaltó la importancia de contar con criterios homogéneos de asignación hotelera y logística transversal.

3. Memorias y materiales: Algunas Cajas informaron dificultades para recibir las memorias del evento debido a restricciones técnicas en los correos institucionales; se sugiere consolidar y optimizar el envío mediante un único archivo o mecanismos alternos de descarga.

4. Participación y escenarios de diálogo: Se sugiere consolidar espacios que permitan mayor interacción entre Cajas, especialmente para temas relacionados con aportes y subsidio, gestión del conocimiento y experiencias regionales.

5. Relevancia del trabajo técnico: Las Cajas destacaron positivamente el avance del Comité en la construcción de documentos técnicos, metodologías y lineamientos, solicitando continuar con este enfoque en los próximos encuentros.

Las observaciones presentadas en este punto serán consideradas para el diseño del próximo ENAIC, así como para la planeación contractual y metodológica del Comité Técnico durante el siguiente año.

Aprendizajes para mejorar futuros encuentros

- Necesidad de fortalecer la parte académica.
- Mezcla adecuada entre contenido técnico y vivencial.
- Inclusión de temas de comunicaciones por compromisos institucionales (LGBTIQ+, reparación histórica afro, etc.).
- Consideraciones logísticas para próximos eventos.
- Posibilidad de extender la duración del encuentro para incluir informes completos.
- Se sugiere realizarlo en agosto o primera mitad de septiembre.

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 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

H. SOCIALIZACIÓN DE ANALÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO, PRESENTACIÓN Y RECAPACITACIÓN EN REPORTE DE INFORMACIÓN DE ESTRUCTURAS 4-104 A, 4 -104 B Y 4 – 104 C. (16 de diciembre)

Se socializaron los resultados del dashboard y la analítica de relacionamiento con el ciudadano construidos a partir de la estructura vigente en SIGER (4-104 B a 4-104 D), explicando el enfoque de comparabilidad, homologación y control de calidad del dato. Se informó que otras estructuras se encuentran en desarrollo y que su despliegue será progresivo, por parte de los científicos de datos Carlos Manuel Romero de la OTIC y Alberto Emilio Gutierrez de la OPU.

Objetivo: Mostrar un modelo inicial de analítica descriptiva, diagnóstica y predictiva construido con la información que las Cajas ya reportan en SIGER.

Introducción a la Analítica: Se desarrollaron preguntas de negocio junto con las áreas funcionales para guiar la analítica.

Se utilizaron datos históricos de las estructuras 4-104B (PQR), 4-104C (Derechos de Petición con tipología TABLA 100) y 4-104D (PDM).

Se explica el uso de MicroStrategy / SIGER como plataforma para tableros de control.

Dashboard Estructura 4-104B (PQR): Visualizaciones (descriptivas)

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

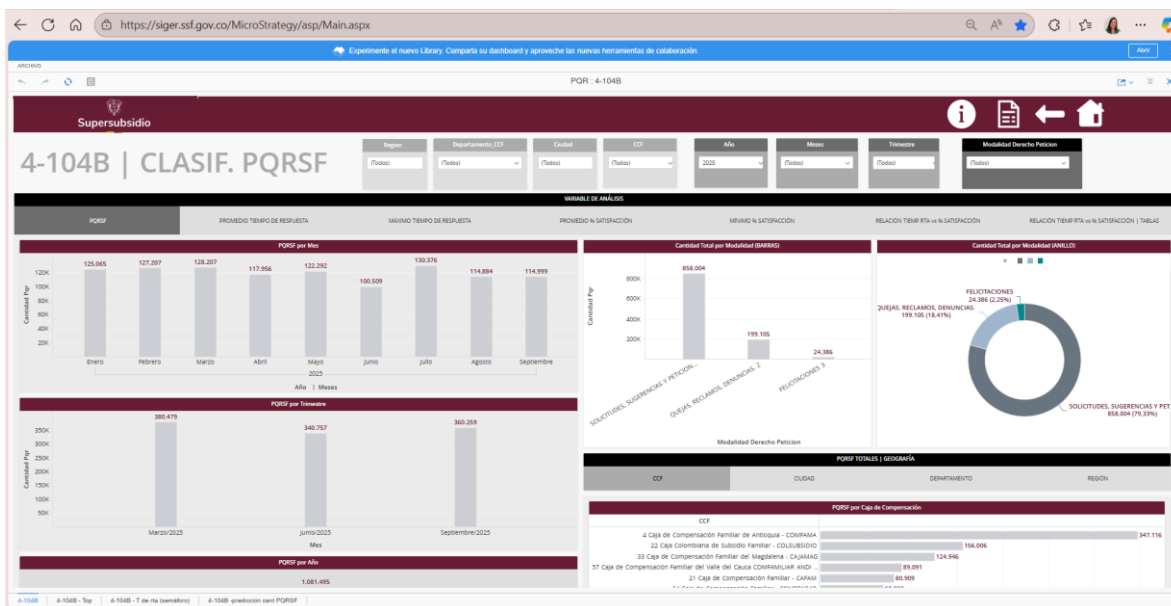
FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO



- Históricos mensuales, trimestrales y anuales.
- Mapas geográficos por Caja, ciudad, departamento y región.
- Distribución por modalidad (queja, reclamo, felicitación).
- Gráficas ordenadas de mayor a menor para facilitar interpretación.

Hallazgos generales

La mayoría de Cajas reportan correctamente; solo unas pocas presentan inconsistencias. Se observan tendencias importantes (picos trimestrales, comportamientos diferenciados por región).

Se detectan posibles errores de consistencia en datos de satisfacción (ej. reportes en 0.9 en lugar de 90%).

Análisis de Tiempos de Respuesta

Visualizaciones del promedio, máximo y mínimo de tiempo de respuesta.

Hallazgo: algunas Cajas muestran tiempos muy elevados (más de 90 días en algunos casos específicos).

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 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Se identifican explicaciones posibles: prórrogas normativas, ataques tecnológicos, alta carga operativa.

Análisis del Porcentaje de Satisfacción

- Se muestra cómo los errores de reporte (0.9 vs 90.0) alteran promedios.
- Se evidencia que las peticiones con respuesta negativa (no procedentes) tienden a bajar el indicador.

Se discute variabilidad en la metodología:

- Algunas Cajas aplican encuesta a todas las modalidades.
- Otras solo a quejas/reclamos.
- Otras marcan 100% por defecto en felicitaciones o peticiones.

Análisis Diagnóstico – Correlaciones

Se presenta un tablero que muestra la correlación entre:

- ▶ Tiempo de respuesta
- ▶ Satisfacción

Colores:

Rojo: relación intuitiva (más demora → menos satisfacción).

Amarillo: relación contraintuitiva o anómala.

Gris: sin relación clara (la oportunidad no define la satisfacción).

Hallazgo importante:

Varias ciudades y Cajas presentan correlaciones no intuitivas, lo que indica:

- errores de reporte,
- problemas de medición,
- inconsistencia metodológica,
- un fenómeno real que debe investigarse.

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 04 COMTAC

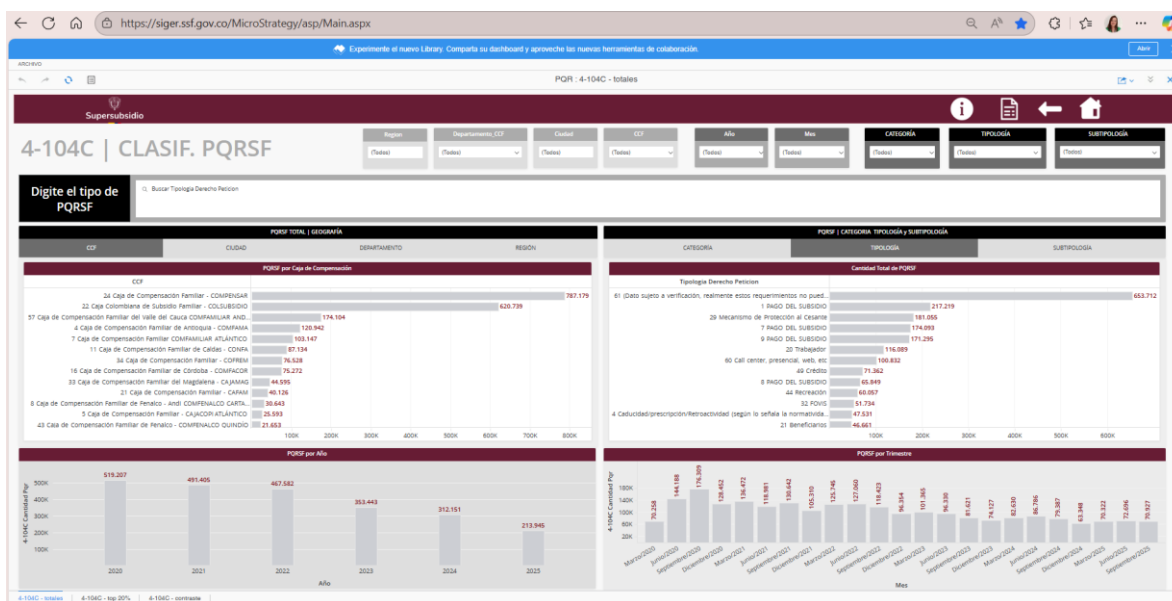
OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Analítica Predictiva

Se muestra un modelo para predecir volumen de PQR por Caja.

Se utilizan varios modelos de machine learning clásicos y el sistema elige el de menor error. Sirve para: anticipar picos, planear carga operativa, argumentar recursos (p. ej., primer trimestre es históricamente el de mayor carga).

Estructura 4-104C (Derechos de Petición – TABLA 100)



Tablero permite revisar categorías, tipologías y subtipologías.

Se usa barra de búsqueda para encontrar tipologías específicas.

Se detecta uso excesivo de “OTROS”.

Se evidencia que en algunos casos la tipología base no está bien aplicada.

Se observan diferencias relevantes entre Cajas sobre el significado de ciertas categorías (ej. protección de datos).

Mapa de Calor – “Semáforo”

Se presenta un mapa de calor que permite identificar las tipologías con mayor volumen (más rojo = mayor incidencia).

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 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Útil para:

- priorizar temáticas de gestión del conocimiento,
- detectar dolores recurrentes,
- planear mesas de trabajo con Cajas.

Impresiones de los Participantes

Se valora que por primera vez se puede ver la información con este nivel de detalle.

Los participantes reconocen que el tablero permite:

- detectar inconsistencias,
- justificar picos de carga,
- planear recursos,
- mejorar la calidad del dato.

Se resalta la necesidad de clarificar en el diccionario de datos:

definiciones de tipología,

cuándo se aplica encuesta,

cómo reportar porcentajes,

cómo evitar confusiones entre interacción vs PQR.

Se solicita acceso (limitado y seguro) a los tableros o su publicación futura en el Observatorio del Subsidio Familiar.

I. MESA DE TRABAJO Y PLANEACIÓN DE CADA SUBCOMITÉ

Se realizó una pequeña reunión por subcomités con el fin de presentar los avances y ajustes para 2026.

J. PRESENTACIÓN DE AVANCES DE CADA SUBCOMITÉ, DESAFÍOS Y AJUSTES PARA 2026.

La sesión de la tarde del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano se centró en la planeación 2026, la revisión del avance de los subcomités, la concertación de fechas, la reorganización interna del COMTAC, y aclaraciones sobre iniciativas en curso, especialmente racionalización de trámites y experiencia del afiliado.

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 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Se acordaron las fechas tentativas para los encuentros ordinarios del Comité en 2026:

- **Yopal:** 25, 26 y 27 de febrero.
- **Barranquilla (Comfamiliar Atlántico):** 20, 21 y 22 de mayo.
- **Ibagué:** 29, 30 y 31 de julio.
- **Encuentro Nacional de Atención e Interacción con el Ciudadano – Quindío:** Primera semana de septiembre; se enviará oficio formal al director de la Caja anfitriona.

Se dejó abierta la posibilidad de un **cuarto encuentro** hacia diciembre, condicionado al empalme entre equipos entrantes y salientes.

Se recordó que, según los compromisos de trabajo, debe existir un repositorio único de productos, por lo que se conformó carpeta compartida para cargar las versiones finales de documentos de cada subcomité.

Se destacó la necesidad de que alguien de las Cajas co-administre el repositorio para evitar pérdida de entregables.

Se recordó por parte de la representante **Adriana** L. Pardo de la Zona Cundinamarca, la necesidad de que COMCAJA haga parte de la Zona Llanos Orientales.

Desde Zona Guajira y Cajacopi se solicitaron tres acciones para Gestión del Conocimiento:

- Sesiones sobre casos de éxito tecnológicos, especialmente en medición y analítica.
- Acompañamiento experto para la implementación de protocolos (inclusión, accesibilidad, entre otros).
- Documentación de servicios innovadores de Cajas para intercambio de buenas prácticas (ej. lavanderías, modelos de atención destacados).

Estas solicitudes deberán ser incorporadas en el plan de gestión del conocimiento.

AVANCES POR SUBCOMITE

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 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

SUBCOMITE	ASPECTOS RELEVANTES DE SU INFORME
Subcomité de Voz del Afiliado	<ul style="list-style-type: none">• Cumplió actividades principales: revisión circular, metodología, indicadores, guía, propuesta de oficio.• Resta ajustar la alineación con estructura final.• Se acordó reunión técnica en primera semana de febrero 2026.
Subcomité de Resarcimiento	<ul style="list-style-type: none">• Avances completos en matriz de cambios.• Falta construir lista de chequeo definitiva para febrero.• Eliminar actividad de “<i>oficios de lineamientos</i>”, pues los cambios irán vía circular.
Subcomité de Accesibilidad e Inclusión / Diversidad	<ul style="list-style-type: none">• Se definió que el subcomité seguirá funcionando.• Se incorpora como líder a Ledys Stella Suárez Riascos, profesional de planta de la SSF con experiencia jurídica y en enfoque diferencial.• Se verificará coherencia con diagnóstico que liderará Planeación (persona experta designada por la Superintendencia).
Subcomité de Racionalización de Trámites	<ul style="list-style-type: none">• Se reconoce su alta complejidad.• Debe priorizar catalogación de trámites y servicios del Sistema de Subsidio Familiar (fase 1 en 2026).• Se realizará piloto de afiliación de empresas como primer trámite para racionalizar.• Se advierte la necesidad de consistencia con proyectos de interoperabilidad y normativa (afiliación automática de pensionados, sabana pensional, etc.).
Subcomité de Gestión del Conocimiento	Quedan definidos 4 ejes prioritarios: <ul style="list-style-type: none">• Resarcimiento

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 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

	<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad e inclusión • Inteligencia artificial • Casos de éxito y buenas prácticas <p>Se vincula a Luis Jorge Ramírez, profesional especializado Grado 21 de la SSF, como enlace y líder jurídico funcional</p>
Subcomité de Participación Ciudadana	<p>Se suspende su creación y trabajo mientras la Entidad resuelve internamente si la competencia reside en la Oficina Asesora de Planeación o en la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, en el marco del nuevo rediseño organizacional.</p> <p>Se dejará constancia en el acta como <i>“pendiente de definición institucional”</i></p>
Subcomité de arquitectura de información	<p>Se mostraron los avances iniciales en: Mapa de datos y estructura administrativa de <i>“Oficinas de Relacionamento con el Afiliado”</i>.</p> <p>Posibles campos nuevos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • política de atención al afiliado, • procesos y procedimientos de servicio, • recurso humano asociado, • proyectos de inversión en accesibilidad, • indicadores de tutelas por atributos de calidad, • informe trimestral a la alta dirección y evidencia de sesión de trabajo. <p>Se aclaró que esto es borrador funcional, aún no es diccionario de datos, y requiere mesas técnicas con TI y Jurídica.</p>

Compromisos

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
<p>1. Envío de oficios:</p> <p>Oficio 1: Oficio lineamientos medición de voz cierre 2025 y ajustes generales de la medición de voz vigencia 2026</p>	Jefe de Oficina de Protección al Usuario Dra. Adriana Gómez	23.12.2025

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 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Oficio 2: Suspensión planes de mejoramiento con relación a la Circular Única de la Superintendencia del Subsidio Familiar - Capítulo 9 (Circular 008 de 2020)		
2. Se solicita acceso (limitado y seguro) a los tableros o su publicación futura en el Observatorio del Subsidio Familiar o en plataforma que se determine.	María Fernanda Marín – Profesional especializado	10.12.2026
3. Se incluirá la socialización del Plan Estratégico Quinquenal, tras consultoría con la Universidad Nacional, como punto de agenda del COMTAC de febrero	María Fernanda Marín – Profesional especializado	Según programación
4. Se programará revisión jurídica sobre afiliación vs. acreditación de cuota monetaria, dada la ambigüedad en algunas interpretaciones de circular.	Luis Jorge Ramirez -Profesional especializado	Según programación
5. Traslado de Comcaja a la zona Llanos Orientales. Revisión de la resolución que define zonas y número de representantes. Petición a los representantes para consultar en sus regiones necesidades de reorganización.	Adriana Ximena Gómez – Jefe de Oficina	23.12.2025
6. Las Cajas expresaron inquietud porque se pidió levantar nuevamente mapeos de experiencia del afiliado (Jornadas/"journeys"), pese a		

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 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

<p>que varias Cajas ya poseen esta información.</p> <p>Las conclusiones fueron:</p> <p>Las Cajas no responderán la solicitud enviada por WhatsApp.</p> <p>La actividad será analizada dentro del Subcomité de Racionalización de Trámites, para evitar duplicidad y alinear esfuerzos con el plan oficial 2026.</p> <p>En febrero, la profesional de la SSF Vianney Paola Cancelado asistirá al COMTAC para socializar hallazgos y definir si su trabajo se articula al plan oficial o se redefine.</p>		
---	--	--

Se da por terminada la sesión siendo las 4 pm del 16 de diciembre de 2025, esta acta se presenta para su aprobación el día 12 de febrero de 2026 y será publicada en el portal web de la Supersubsidio para conocimiento de las partes interesadas.

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Adriana Ximena Gómez Murillo	Jefe de Oficina de Protección al Usuario Supersubsidio/Coordinadora COMTAC	
María Fernanda Marín Vásquez	Profesional especializado Supersubsidio/Invitada	

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 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diego Fernando Valencia Méndez	Profesional especializado Supersubsidio/Invitado	
Santiago Echeverry	Comfamiliar Risaralda/ Líder calidad/ Representante zona Eje Cafetero	
Luz Angela Garzón O.	Gerente de gestión comercial y experiencia del usuario Comfacor/ Representante zona Atlántica	
Manuel de los Rios	Jefe departamento subsidio y aportes Comfamiliar Atlántico/ Representante zona Atlántica	
Angél Alberto Aguirre Castro	Jefe área de mercadeo de servicios Comfatolima/ Representante zona Tolima y Huila	
Laura Juliana Gutiérrez Flórez	Coordinadora 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

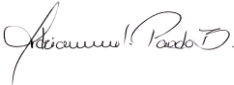

FO-COP-001 V2



Supersubsidio

ACTA 04 COMTAC

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

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

Elaboró: Fernanda Marín- Profesional Especializada OPU

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