



Numeral de la Circular	Subtemas
2.Estructura Administrativa	Procesos
2.1 Estructura Administrativa	Procesos
3.1 Definiciones Protocolos de Atencion al Ciudadano	Procesos
3.2 Protocolos de atencion al ciudadano	Procesos
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestion de PQRSF	Procesos
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos
3.7 Informes a la alta direccion	Procesos
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado

3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Simbolo grafico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión
4. Canales de atención	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados

<b>5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado</b>	<b>Resarcimiento</b>
<b>6. Manejo de concesiones</b>	<b>Concesiones</b>
<b>7. Capacitación</b>	<b>Capacitación</b>
<b>8. Indicadores</b>	<b>Indicadores</b>

	<b>Numeral de la Circular</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Descripción numeral circular 008</b>	<b>Fecha de entrega Según/Circular</b>	<b>Estado May-21</b>	<b>Estado Dic-21</b>
1	<b>2.Estructura Administrativa</b>	<b>Procesos</b>	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Inmediato cumplimiento	100%	100%
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.	Inmediato cumplimiento	100%	100%
	<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.	Inmediato cumplimiento	100%	100%
	<b>3.2 Protocolos de atención al ciudadano</b>	<b>Procesos</b>	Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Inmediato cumplimiento	100%	100%

<b>3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF</b>	<b>Procesos</b>	<p>Consejo Directivo debe aprobar la politica de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporacion, dando prioridad a la poblacion vulnerable. Para la politica de gestion a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente:  *Mecanismo de Presentacion y Radicacion de PQRSF, *Sistema de Prioridades , * Canales de atencion definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atencion efectiva de PQRSF, *Atencion en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situacion de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definicion de documentos privados y reservados , *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Direccion, *Mecanismo de Solucion adoptados por la Alta Direccion, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.</p>	Inmediato cumplimiento	100%	100%
<b>3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta</b>	<b>Procesos</b>	<p>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.</p>	Inmediato cumplimiento	100%	100%
<b>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</b>	<b>Procesos</b>	<p>Utilizar un estilo de redaccion simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p>	Inmediato cumplimiento	100%	100%
<b>3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios</b>	<b>Procesos</b>	<p>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</p>	Inmediato cumplimiento	100%	100%

<p><b>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</b></p>	<p><b>Procesos</b></p>	<p>Las respuestas que las Cajas de Compensación 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 respuesta y sustentando la necesidad de la misma. Cuando la CCF no pueda dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigación administrativa a que haya lugar.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>
<p><b>3.7 Informes a la alta dirección</b></p>	<p><b>Procesos</b></p>	<p>Mínimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga: Análisis de PQRSF por modalidad de atención, comparativos entre años, canales de registro, servicios o procesos, trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respuesta y los demás que considere pertinente. Esta información será el insumo para la presentación del informe según circular 007 de 2019.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>
<p><b>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI</b></p>	<p><b>Procesos</b></p>	<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, también a vigilantes, informadores, personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad: Discapacidad sensorial, Discapacidad física o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Múltiple.</p>	<p>30 de diciembre de 2021 ( fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)</p>	<p>62%</p>	<p>95%</p>

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar 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 Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.		95%	95%
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.	20%	100%
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	Las CCF, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, deberán 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 señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.	20%	90%
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	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 deberán 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 LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e	Inmediato cumplimiento	80%	100%
4. Canales de atención	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	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.	30 de junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.	100%	100%

<b>4.1 Atencion Presencial</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	Inmediato cumplimiento	100%	100%
<b>4.2. Canal telefónico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF deben brindar un soporte via telefonico para atender las inquietudes e informacion 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.	Inmediato cumplimiento	100%	100%
<b>4.3 Linea Gratuita</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier region del pais y puedan consultar informacion sobre los servicios y reaidcar una pqrsf ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio! en toda comunicacion interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensacion Familiar, incluyendo las lineas telefónicas.	Inmediato cumplimiento	100%	100%
<b>4.4 Buzones</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o fisico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacioneales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en geneal , 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 baccicos para su utilización.	Inmediato cumplimiento	97%	100%
<b>4.5 Canales virtuales</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologias de la informacion, ofrecen servicios y tramites en linea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensacion Familiar para facilitar la interaccion con el usuario.	Inmediato cumplimiento	100%	100%
<b>4.5.1 Correo Electronico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites 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	Inmediato cumplimiento	100%	100%

4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF <b>pueden</b> implementar la funcion 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 , si no tambien para brindar información sobre los servicios dela Caja.	Inmediato cumplimiento	50%	50%
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 atencion 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	Inmediato cumplimiento	100%	100%
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 atencion 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	Inmediato cumplimiento	100%	100%
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.	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.	100%	100%
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion 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 incumplimiento de los mismos.	La politica de resarmiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Proteccion al Ciudadano.	80%	90%

<p><b>5.1 Buenas prácticas</b></p>	<p><b>Resarcimiento</b></p>	<p>Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas 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.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p><b>5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento</b></p>	<p><b>Resarcimientos</b></p>	<p>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 información y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido según la situación y realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p><b>5.3 Tipos de resarcimiento</b></p>	<p><b>Resarcimientos</b></p>	<p>A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos.  5.3.1 Relacionados con una obligación legal.  5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos 5.3.6 Otros.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p><b>5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento</b></p>	<p><b>Resarcimientos</b></p>	<p>Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensación 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 prestación del servicio no se puede verificar la situación.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p><b>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</b></p>	<p><b>Resarcimientos</b></p>	<p>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 imprevisto e irresistible.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>

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.	Inmediato cumplimiento	N/A	N/A
6. Manejo de consesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen serivicios 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.	Inmediato cumplimiento	38%	100%
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, 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.	Inmediato cumplimiento	100%	100%
8. Indicadores	Indicadores	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.	Inmediato cumplimiento	100%	100%





















































































































































































Observación


Protocolo de atención en  
proceso de divulgación

Se garantiza la accesibilidad física en el 95% de las sedes. En las sedes donde no se puede acceder, se baja el servicio para asegurar la atención.

Plan de trabajo entregado el 30 de julio de 2021

Se ha venido implementado el símbolo gráfico en las zonas de las sedes en donde es exigido: parqueaderos, mobiliario, baños y entrada. En proceso el documento para reportar a la SSF.



Este canal se encuentra habilitado para algunos servicios y se encuentra en estado de estructuración para los demás.

Ya se encuentra firmada y aprobada la política de resarcimiento por el Consejo Directivo. Se definieron los lineamientos y modelo de operación, en proceso de implementación.


Actualización de cláusula de servicio en todos los contratos de concesión y/o arrendamiento finalizada en el mes de agosto de 2021.

	<b>Numeral de la Circular</b>	<b>Subtemas</b>
1	<b>2.Estructura Administrativa</b>	<b>Procesos</b>
2	<b>2.1 Estructura Administrativa</b>	<b>Procesos</b>
	<b>3. 1 Definiciones Protocolos de Atencion al Ciudadano</b>	<b>Procesos</b>
	<b>3.2 Protocolos de atencion al ciudadano</b>	<b>Procesos</b>
	<b>3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF</b>	<b>Procesos</b>
	<b>3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta</b>	<b>Procesos</b>
	<b>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</b>	<b>Procesos</b>
	<b>3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios</b>	<b>Procesos</b>

<b>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</b>	<b>Procesos</b>
<b>3.7 Informes a la alta dirección</b>	<b>Procesos</b>
<b>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI</b>	<b>Procesos</b>
<b>3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,</b>

<b>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,</b>
<b>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,</b>
<b>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI</b>	<b>Accesibilidad e inclusión</b>

<b>4. Canales de atencion</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>
<b>4.1 Atencion Presencial</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>
<b>4.2. Canal telefónico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>
<b>4.3 Linea Gratuita</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>
<b>4.4 Buzones</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>
<b>4.5 Canales virtuales</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>
<b>4.5.1 Correo Electronico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>

<b>4.5.2 Chat</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>
<b>4.5.3 Redes sociales</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>
<b>4.5.4 Portal Corporativo</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>
<b>4.5.5. Carta de derechos y deberes</b>	<b>Derechos y Deberes de los afiliados</b>
<b>5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado</b>	<b>Resarcimiento</b>
<b>5.1 Buenas prácticas</b>	<b>Resarcimiento</b>

<b>5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>
<b>5.3 Tipos de resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>
<b>5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>
<b>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</b>	<b>Resarcimientos</b>
<b>5.6 Riesgos</b>	<b>Resarcimientos</b>

<b>6. Manejo de consesiones</b>	<b>Concesiones</b>
<b>7. Capacitacion</b>	<b>Capacitacion</b>
<b>8. Indicadores</b>	<b>Indicadores</b>

































































































































































































## OTUBRE DE 2020 SSF - Directrices en

Descripción numeral circular 008	Fecha de entrega Según/Circular
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Inmediato cumplimiento
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Inmediato cumplimiento
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.	Inmediato cumplimiento
Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Inmediato cumplimiento
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.	Inmediato cumplimiento
El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 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 atención, 9. Presentación de la respuesta.	Inmediato cumplimiento
Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	Inmediato cumplimiento
Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental	Inmediato cumplimiento

<p>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.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>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 respuesta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deben eliminar las barreras fisicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y compresion de personas en condicion de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una guia, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condicion de discapaciad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitacion, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio.Tipos de discapacidad : Discpacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p>	<p>30 de diciembre de 2021 ( fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)</p>
<p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una facil comunicación , al igual que garatizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los petitionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atencion de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y niños.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>

<p>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 interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deber3n elaborar un plan de trabajo para su implementacion.</p>	<p>Se entreg3 soporte a la SuperSubsidio</p>
<p>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 sealizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	<p>Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.</p>
<p>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos adem3s de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades especificas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberan tener en cuenta para la atencion de esta poblacion lo siguiente: a) que la identidad de genero no es lo mismo que la orientacion sexual. b) El significado de las letras LGBTI ( lesbianas, gays, bisexuales, transgenero e intersexuales). c) La identidad de g3nero y la orientacion sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedr3o. d) Tener claro que la orientaci3n sexual y/o identidad de genero 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 LGBTI.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>

<p>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.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deben disponer de personal idoneo , 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.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deben brindar un soporte via telefonico para atender las inquietudes e informacion 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.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier region del pais y puedan consultar informacion sobre los servicios y reaidcar una pqrse ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicacion interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensacion Familiar, incluyendo las lineas telefónicas.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o fisico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en geneal , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser f'sicos y en general con los elementos bacsicos para su utilización.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologias de la informacion, ofrecen servicios y tramites en linea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensacion Familiar para facilitar la interaccion con el usuario.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>

<p>Las CCF <b>pueden</b> 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, si no también para brindar información sobre los servicios de la Caja.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano, mostrando en un lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos, 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 revisión en los años pares se deberá informar a la Oficina de Protección 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.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deberán adoptar una política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta política debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensación Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.</p>	<p>La política de resarcimiento y reconexión con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Protección al Ciudadano.</p>
<p>Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas 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.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>

<p>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.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>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.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>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.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunsancias 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 imprevisto e irresistible.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>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.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>

<p>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 afilaidos 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.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, 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.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>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.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>

































































































































































































Estado	OBSERVACIONES/AVANCES
100%	
100%	
NA	
NA	
100%	
100%	
100%	
100%	

100%	
100%	
95%	<p>1) Se elaboró protocolo con el nombre "Orientaciones para la atención de población con discapacidad" en cual está en la última Revisión de Calidad Salud, para pasar a la aprobación por Gerencia de Experiencia de Cliente y Gerencia de Mercadeo y Comercial Salud. Se encuentra en el aplicativo documental Daruma.</p> <p>2) Cuando esté aprobado el documento se realizará una campaña de despliegue y apropiación del mismo a todos los colaboradores.</p> <p>3) En conjunto con la Universidad Corporativa estamos en la fase de validación gráfica y de uso del curso diseñado para los colaboradores sobre los tipos de discapacidad y la manera adecuada a referirse al momento de interactuar con las personas con discapacidad.</p>
100%	

<p>100%</p>	<p>1) Se entregó el plan de trabajo a la SuperSubsidio el 30 de julio 2021, sobre el cronograma de accesibilidad en portales Compensar, con los criterios a trabajar para obtener una certificación AA.</p>
<p>90%</p>	<p>1) Dando cumplimiento a la NTC 4139 citada en la circular 00008, en las instalaciones de Compensar contamos con espacios demarcados y de fácil visualización para la población con discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contamos con señalización en el piso para ubicación de las sillas de ruedas de las personas con discapacidad física o que usen este apoyo físico.</li> <li>• La señalización de ventanillas preferenciales o baños de discapacitados es la reconocida universalmente y citada en la NTC 4139, esta ajustada para mantener la línea grafica de la corporación.</li> <li>• También se implementó el sistema braille estratégicamente para la población con discapacidad visual.</li> <li>• Está en construcción documento para entrega en el mes de diciembre.</li> <li>• Se adjuntan algunas imágenes de la señalización.</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>
<p>100%</p>	<p>1) La Universidad Corporativa desde la Escuela de Experiencia de cliente cuenta con el curso de Diversidad e Inclusión, el cual aborda temas de respeto y conocimiento para que los colaboradores adhieran y reconozcan cómo debe ser la atención para la comunidad LGBTIQ+.</p> <p>2) Se realizó también la invitación de la Cámara de Comerciantes LGBTI de Colombia, que reúne más de 160 empresas en torno a la diversidad e inclusión, a un espacio donde participaron 60 colaboradores que tienen el rol de Embajadores de Experiencia y una de sus actividades es ser replicadores de la información a sus equipos de trabajo. El tema tratado fue cómo atender a las personas diversas.</p> <div style="text-align: center;">  </div>



100%	
100%	
100%	
100%	<p>1) Se envió soporte a la SuperSubsidio y se encuentra la información actualizada; los usuarios la pueden encontrar en el siguiente link <a href="https://corporativo.compensar.com/nuestra-organizacion/derechos-y-deberes">https://corporativo.compensar.com/nuestra-organizacion/derechos-y-deberes</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En la página web esta un video dirigido a toda la población que tenga cualquier tipo de discapacidad donde se divulgan los derechos y deberes.</li><li>• También se encuentra publicada en afiches en las sedes y carteleras digitales.</li></ul>
100%	
NA	

NA	

<p>85%</p>	<p>*Plan de trabajo en construcción  *Archivo Concesiones vigentes al 12/abril/2021  *Compensar no tiene contratos de concesión de servicios, ha celebrado contratos de cesión de espacios en algunas de sus sedes para la prestación de servicios complementarios a usuarios no necesariamente propios del subsidio familiar, por ejemplo venta de artículos deportivos, salones de belleza, lavado de autos, maquinas vending, entrega de medicamentos y algunos servicios de salud no habilitados por Compensar.  Hoy existen 18 contratos de cesión de espacios con 12 cesionarios.  *Frente al clausulados tenemos que:  Todos los contratos tienen una cláusula denominada “Condición de Modificación” que indica expresamente que en caso de que “...la Superintendencia del Subsidio Familiar dicte normas que las afecten o adopte decisiones que incidan en la ejecución del presente contrato, el CONCESIONARIO se obliga a sujetarse a las nuevas disposiciones y requisitos que se establezcan...” y también señalan que se obligan a “Las demás obligaciones que surjan del contrato y la Ley...”  *En los contratos nuevos se han incluido, además de las anteriores, estas obligaciones: “...El cesionario se obliga a cumplir con los reglamentos e instrucciones sobre la operación de a sede y la prestación de servicios...”  “3. Acatar los reglamentos internos y cumplir con la organización, disciplina y medidas de seguridad establecidas por compensar, los cuales fueron entregados oportunamente al concesionario, quien declara su conocimiento y aceptación.”  *Con los clausulados que tienen los contratos suscritos, es viable exigir a los cesionarios el cumplimiento de todos los reglamentos o requisitos para atención al cliente y se hace necesario que a través de la supervisión de estos contratos que está en cabeza de Infraestructura y Servicios Administrativos se haga entrega formal de los protocolos generales de atención que sea pertinentes según cada negocio para que obren en el expediente contractual en cumplimiento de la Circular 008 de 2020.</p>
<p>100%</p>	
<p>100%</p>	



































































































































































































	<b>Numeral de la Circular</b>	<b>Subtemas</b>
1	<b>2.Estructura Administrativa</b>	<b>Procesos</b>
2	<b>2.1 Estructura Administrativa</b>	<b>Procesos</b>
	<b>3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestión de PQRSF</b>	<b>Procesos</b>
	<b>3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta</b>	<b>Procesos</b>
	<b>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</b>	<b>Procesos</b>
	<b>3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios</b>	<b>Procesos</b>

<b>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</b>	<b>Procesos</b>
<b>3.7 Informes a la alta dirección</b>	<b>Procesos</b>
<b>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI</b>	<b>Procesos</b>
<b>3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</b>
<b>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</b>

<b>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</b>
<b>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI</b>	<b>Accesibilidad e inclusión</b>
<b>4.1 Atención Presencial</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>
<b>4.2. Canal telefónico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>
<b>4.3 Línea Gratuita</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>

<b>4.4 Buzones</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>
<b>4.5.1 Correo Electrónico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>
<b>4.5.2 Chat</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>
<b>4.5.3 Redes sociales</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>
<b>4.5.4 Portal Corporativo</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</b>
<b>4.5.5. Carta de derechos y deberes</b>	<b>Derechos y Deberes de los afiliados</b>
<b>5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado</b>	<b>Resarcimiento</b>

<b>5.1 Buenas prácticas</b>	<b>Resarcimiento</b>
<b>5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>
<b>5.3 Tipos de resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>
<b>5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>
<b>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</b>	<b>Resarcimientos</b>
<b>5.6 Riesgos</b>	<b>Resarcimientos</b>
<b>6. Manejo de concesiones</b>	<b>Concesiones</b>
<b>6. Manejo de concesiones</b>	<b>Concesiones</b>
<b>6. Manejo de concesiones</b>	<b>Concesiones</b>

<b>7. Capacitación</b>	<b>Capacitación</b>
<b>8. Indicadores</b>	<b>Indicadores</b>























































































































































































**CIRCULAR 00008 OCTUBRE DE 2020 Super  
Directrices en Materia de Atención a Clientes c**

Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del Cliente.	Circular 00008 de 2020	Si se reporta
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 00008 de 2020	Si se reporta
Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presente 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	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 00008 de2020	Si se reporta
El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumpliendo los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 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 atención, 9. Presentación de la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 00008 de2020	Si se reporta
Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 00008 de2020	Si se reporta
Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental.	Ley 1755 de 2015, Circular 00008 de 2020	Si se reporta

<p>Las respuestas que las Cajas de Compensación 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</p>	<p>Circular 00008 de 2020</p>	<p>Si se reporta</p>
<p>Mínimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga: Análisis de PQRSF por modalidad de atención, comparativos entre años, canales de registro, servicios o procesos, trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respuesta y los demás que considere pertinente. Esta información será el insumo para la presentación del informe según circular 007 de 2019.</p>	<p>Circular 00008 de 2020</p>	<p>Si se reporta</p>
<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios</p>		<p>Si se reporta, el avance es la guía, curso, manual o protocolo</p>
<p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar 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 Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.</p>	<p>Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047</p>	<p>Si se reporta</p>
<p>La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en el, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>Si se reporta</p>

<p>Las CCF, de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán 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 señalado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	<p>Normas Técnicas Colombianas 4139 y 4142</p>	<p>Si se reporta</p>
<p>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</p>		<p>Si se reporta</p>
<p>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.</p>	<p>Circular 00008</p>	<p>Si se reporta</p>
<p>Las CCF deben brindar un soporte vía telefónico 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.</p>	<p>Circular 00008</p>	<p>Si se reporta</p>
<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, dónde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y radicar una pqrse 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.</p>	<p>Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014</p>	<p>Si se reporta</p>

<p>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 Centro 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.</p>	Circular 00008	Si se reporta
<p>Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general.</p>	Circular 00008	Si se reporta
<p>Las CCF pueden 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 , si no también para brindar</p>	Circular 00008	Si se reporta
<p>Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en</p>	Circular 00008	Si se reporta
<p>Las CCF deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link</p>	Circular 00008 de 2020	Si se reporta
<p>Las CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos, 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</p>	Numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Artículo 48 de	Si se reporta
<p>Las CCF deberán adoptar una política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta política debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensación Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.</p>	Circular 00008	Si se reporta

Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas 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 00008	
Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja deberá tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar. La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la información y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido según la situación y	Circular 00008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento
A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligación legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación, 5.3.5 Incumplimiento	Circular 00008	
Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensación que afecten el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito	Circular 00008	
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 considera eximentes de	Circular 00008	
	Circular 00008	
Las CCF deberán 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 00008	Si se reporta
Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario	Circular 00008	Cláusula de servicio en contratos de concesión
Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario		Plan de trabajo de la Revisoría Fiscal
Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario		Entrega de protocolos a los concesionarios y arrendatarios

<p>La Capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben identificar las fallas en la</p>	<p>Circular 00008 de 2020</p>	<p>Si se reporta</p>
<p>Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporación en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos</p>	<p>Circular 007 de 2019 / Circular 00008 de 2020</p>	<p>Si se reporta</p>

























































































































































































Inmediato cumplimiento	100%
Inmediato cumplimiento	100%
30 de diciembre de 2021 ( fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)	100%
	95%
31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.( ok entregado )	100%

Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.	95%
Inmediato cumplimiento	100%

Inmediato cumplimiento	100%
30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.	100%
La política de resarmiento y reconexión con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Protección al Ciudadano.	

Inmediato cumplimiento	96%
Inmediato cumplimiento	
Inmediato cumplimiento	100%

Inmediato cumplimiento	100%
Inmediato cumplimiento	100%

























































































































































































**Observaciones/Avances**


**Escala de reporte**

No se ha iniciado	0%
Planeación	1% ~ 33%
Desarrollo e implementación	34% ~ 99%
Ejecutado	100%

\*En todos los casos en los que se reporta un resultado

Cafam adelanta una actualización y revisión de la señalética correspondiente a la Norma Técnica 6047 de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al Afiliado, Cliente y/o Usuario.

Líderes de puntos de atención avanzan con el envío de evidencias de implementación de la norma a Experiencia Cliente, para consolidación y entrega de informe a la SSF el 22 de Diciembre de 2021,

Cafam adelanta una actualización y revisión de la señalética correspondiente a las Normas Técnicas Colombianas 4139 (Accesibilidad medio físico) y 4142 (Símbolo de ceguera y baja visión).

Líderes de puntos de atención avanzan con el envío de evidencias de implementación de las normas a Experiencia Cliente, para consolidación y entrega de informe a la SSF el 22 de Diciembre de 2021,



Cafam actualizó la Norma Administrativa Gestión del Servicio, ampliando el numeral Reconexión y/o Resarcimiento con el Afiliado, Cliente y/o Usuario, así mismo realizó divulgación a Jefaturas y se encuentra realizando la capacitación con los radicadores e investigadores de toda la Corporación.

El 22 de diciembre se remitirá informe a la SSF.

--

--

--

























































































































































































do inferior al 100%, se deben dejar las observaciones.











Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes
<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	Si se reporta
<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	Si se reporta
<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	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta
<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 Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1. Calidad de la respuesta 2. Completa 3. Clara 4. Precisa e Idénea 5.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta
<b>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</b>	<b>Procesos</b>	Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta
<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 petición y se garantice su derecho fundamental	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta
<b>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</b>	<b>Procesos</b>	Las respuestas que las Cajas de Compensación 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 prórroga, indicando la fecha de respuesta y sustentando la necesidad de la misma. Cuando la CCF no pueda dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigación administrativa a que haya lugar.	Circular 008 de 2020	Si se reporta
<b>3.7 Informes a la alta dirección</b>	<b>Procesos</b>	Mínimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga: Análisis de PQRSF por modalidad de atención, comparativos entre años, canales de registro, servicios ó procesos , trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respuesta y los demás que considere pertinente. Esta información será el insumo para la presentación del informe según circular 007 de 2019.	Circular 008 de 2020	Si se reporta

<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 físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, también a vigilantes, informadores, personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad: Discapacidad sensorial, Discapacidad física o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Múltiple.		Si se reporta, el avance es la guía, curso, manual o protocolo
<b>3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</b>	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar 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 Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047	Si se reporta
<b>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</b>	La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.	Si se reporta
<b>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</b>	Las CCF, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, deberán 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 señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta
<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 deberán 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.		Si se reporta
<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	Si se reporta

<b>4.2. Canal telefónico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF deben brindar un soporte via telefonico para atender las inquietudes e informacion 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 <u>identificado y divulgado</u> . No se puede homologar o suspender.	Circular 008	Si se reporta
<b>4.3 Linea Gratuita</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier region del pais y puedan consultar informacion sobre los servicios y reaidcar una parsf ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio" en toda comunicacion interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensacion Familiar, incluyendo	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	Si se reporta
<b>4.4 Buzones</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o fisico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacioneales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en geneal , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser f' sicios y	Circular 008	Si se reporta
<b>4.5.1 Correo Electronico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites 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	Si se reporta
<b>4.5.2 Chat</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF <u>pueden</u> implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar información sobre los serivicos dela Caja.	Circular 008	Si se reporta
<b>4.5.3 Redes sociales</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion 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	Si se reporta
<b>4.5.4 Portal Corporativo</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF	Circular 008 de 2020	Si se reporta
<b>4.5.5. Carta de derechos y deberes</b>	<b>Derechos y Deberes de los afiliados</b>	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	Si se reporta
<b>5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado</b>	<b>Resarcimiento</b>	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.	Circular 008	Si se reporta
<b>5.1 Buenas prácticas</b>	<b>Resarcimiento</b>	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	

<b>5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>	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	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento
<b>5.3 Tipos de resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>	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	
<b>5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>	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	
<b>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</b>	<b>Resarcimientos</b>	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunsancias 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 imprevisto e irresistible.	Circular 008	
<b>5.6 Riesgos</b>	<b>Resarcimientos</b>	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	
<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 servicios 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	Cláusula de servicio en contratos de concesión

6. Manejo de concesiones	Concesiones	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.		Plan de trabajo de la Revisoría Fiscal
6. Manejo de concesiones	Concesiones	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.		Entrega de protocolos a los concesionarios y arrendatarios
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, 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	Si se reporta
8. Indicadores	Indicadores	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	Si se reporta



30 de diciembre de 2021 ( fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)

31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.

Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento
30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
La politica de resarmiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Proteccion al Ciudadano.
Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

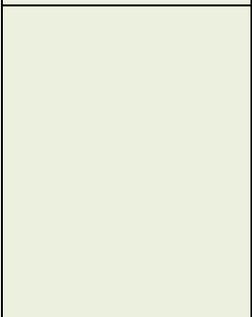
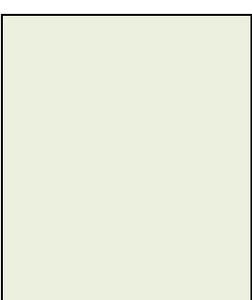
Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento



Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular
<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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>2.1 Estructura Administrativa</b>	<b>Procesos</b>	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<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	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<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 Compensación Familiar.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</b>	<b>Procesos</b>	Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<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.	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</b>	<b>Procesos</b>	Las respuestas que las Cajas de Compensación remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>3.7 Informes a la alta dirección</b>	<b>Procesos</b>	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI</b>	<b>Procesos</b>	Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en		Si se reporta, el avance es la guía, curso, manual o protocolo	30 de diciembre de 2021 ( fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)
<b>3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</b>	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación , al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a	Si se reporta	
<b>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</b>	La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en el , sin importar que la población	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.
<b>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</b>	Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.
<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		Si se reporta	Inmediato cumplimiento

<b>4.1 Atencion Presencial</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.2. Canal telefónico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF deben brindar un soporte via telefonico para atender las inquietudes e informacion de los diferentes servicios de la Caja y para	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.3 Linea Gratuita</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general	Circular externa N°021 del 3 de octubre de	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.4 Buzones</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o fisico, las	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.5.1 Correo Electronico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.5.2 Chat</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF <b>pueden</b> implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.5.3 Redes sociales</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.5.4 Portal Corporativo</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano ,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.5.5. Carta de derechos y deberes</b>	<b>Derechos y Deberes de los afiliados</b>	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA .	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
<b>5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado</b>	<b>Resarcimiento</b>	8	Circular 008	Si se reporta	La politica de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la
<b>5.1 Buenas prácticas</b>	<b>Resarcimiento</b>	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas	Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento
<b>5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situacion con el usuario.	Circular 008		Inmediato cumplimiento
<b>5.3 Tipos de resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de	Circular 008		Inmediato cumplimiento

<b>5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a	Circular 008	Resarcimiento	Inmediato cumplimiento
<b>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</b>	<b>Resarcimientos</b>	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el	Circular 008		Inmediato cumplimiento
<b>5.6 Riesgos</b>	<b>Resarcimientos</b>	Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>6. Manejo de concesiones</b>	<b>Concesiones</b>	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento
<b>6. Manejo de concesiones</b>	<b>Concesiones</b>	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios		Plan de trabajo de la Revisoría Fiscal	
<b>6. Manejo de concesiones</b>	<b>Concesiones</b>	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios		Entrega de protocolos a los concesionarios y arrendatarios	
<b>7. Capacitacion</b>	<b>Capacitacion</b>	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<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	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular
<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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<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	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<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 Compensación Familiar, debe ser <del>estadística completamente de acuerdo</del>	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</b>	<b>Procesos</b>	Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<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 petición y <u>se garantice su derecho fundamental</u> .	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</b>	<b>Procesos</b>	Las respuestas que las Cajas de Compensación remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente de control, <u>deben contener las mismas</u>	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>3.7 Informes a la alta dirección</b>	<b>Procesos</b>	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI</b>	<b>Procesos</b>	Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF <del>deberán elaborar una guía curso 6</del>		Si se reporta, el avance es la guía, curso, manual o protocolo	30 de diciembre de 2021 ( fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)
<b>3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</b>	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación , al igual que garantizar 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 Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al	Si se reporta	
<b>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</b>	La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en el , sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF <del>deberán</del>	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.

<b>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Simbolo grafico</b>	<b>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</b>	Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.
<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		Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.1 Atención Presencial</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites 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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.2. Canal telefónico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF deben brindar un soporte vía telefónico 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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.3 Línea Gratuita</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites 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	Circular externa N°021 del 3 de octubre de	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.4 Buzones</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites 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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.5.1 Correo Electrónico</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites 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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.5.2 Chat</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites 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,	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.5.3 Redes sociales</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.5.4 Portal Corporativo</b>	<b>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</b>	Las CCF deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefónicos (línea	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>4.5.5. Carta de derechos y deberes</b>	<b>Derechos y Deberes de los afiliados</b>	Las CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados.	Numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Artículo 48 de	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
<b>5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado</b>	<b>Resarcimiento</b>	Las CCF deberán adoptar una política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta política debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensación Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de las mismas.	Circular 008	Si se reporta	La política de resarcimiento y reconexión con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Protección al Ciudadano.

<b>5.1 Buenas prácticas</b>	<b>Resarcimiento</b>	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y procedimientos, utilizando herramientas	Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento
<b>5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja deberá tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar. La	Circular 008		Inmediato cumplimiento
<b>5.3 Tipos de resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligación legal. 5.3.2 Por daños y	Circular 008		Inmediato cumplimiento
<b>5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento</b>	<b>Resarcimientos</b>	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensación que afecten el servicio*	Circular 008		Inmediato cumplimiento
<b>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</b>	<b>Resarcimientos</b>	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancia que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son	Circular 008		Inmediato cumplimiento
<b>5.6 Riesgos</b>	<b>Resarcimientos</b>	Las CCF deberán 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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
<b>6. Manejo de concesiones</b>	<b>Concesiones</b>	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios 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 Corporación y usuarios en general. El Revisor Fiscal deberá incluir en el Plan de Trabajo la revisión de los contratos, con el fin de	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento
<b>6. Manejo de concesiones</b>	<b>Concesiones</b>	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe		Plan de trabajo de la Revisoría Fiscal	
<b>6. Manejo de concesiones</b>	<b>Concesiones</b>	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe		Entrega de protocolos a los concesionarios y arrendatarios	
<b>7. Capacitación</b>	<b>Capacitación</b>	La Capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben identificar las fallas en la prestación del servicio aplicando	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento

<b>8. Indicadores</b>	<b>Indicadores</b>	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporación en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019.	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
-----------------------	--------------------	--	---	---------------	------------------------