



	Numeral de la Circular	Subtemas
1	2.Estructura Administrativa	Procesos
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos
	3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión 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 dirección	Procesos
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población 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. Símbolo 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
4.1 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
4.5.1 Correo Electrónico	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
5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Resarcimiento
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos

5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	Resarcimientos
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos
5.6 Riesgos	Resarcimientos
6. Manejo de concesiones	Concesiones
7. Capacitación	Capacitación
8. Indicadores	Indicadores

Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Si se reporta
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	Si se reporta
Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF, *Sistema de Prioridades , * Canales de atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF. *Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definición de documentos privados y reservados , *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	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 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.	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	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 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	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 008 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 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 después y sustentando la necesidad de la misma. Cundo 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>Circular 008 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 008 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, 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>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 establecida, 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.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 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 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, gay, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define 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 LGBTI.</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 008</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 008</p>	<p>Si se reporta</p>

Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y radicar una pqrsl ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	Si se reporta
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.	Circular 008	Si se reporta
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
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 información sobre los servicios dela Caja.	Circular 008	Si se reporta
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 los tiempos establecidos	Circular 008	Si se reporta
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	Circular 008 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 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>Numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Artículo 48 de nuestra carta política y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmen</p>	<p>Si se reporta</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>Circular 008</p>	<p>Si se reporta</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>Circular 008</p>	
<p>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 realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Se reporta en el procedimiento de atención de</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>	Circular 008	Solicitudes de resarcimiento
<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</p>	Circular 008	
<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 considera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de</p>	Circular 008	
<p>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.</p>	Circular 008	Si se reporta
<p>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</p>	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión
<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 prestación del servicio aplicando encuestas de satisfacción y del</p>	Circular 008 de 2020	Si se reporta
<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 establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfacción en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.</p>	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta

**CIRCULAR 008 OCTUBRE DE 2020 Superintendencia del Subsidio Familiar
 ectrices en Materia de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar**

Fecha de entrega Según/Circular	% Avance a noviembre de 2021 CAMACOL	Acción a realizar
Inmediato cumplimiento	100%	Revisar procedimiento e instructivos para realizar los cambios correspondientes.
Inmediato cumplimiento	100%	
Inmediato cumplimiento	100%	Actualmente se cuenta con un procedimiento de Atención a PQRSF. Se cuenta con un aplicativo web-PQRSF, este permite el seguimiento y control de las solicitudes.
Inmediato cumplimiento	100%	Revisar y actualizar el manual de atención de PQRSF
Inmediato cumplimiento	100%	1. Revisar y actualizar el manual de atención de PQRS
Inmediato cumplimiento	100%	Realizar revisión del procedimiento PQRSF

Inmediato cumplimiento	100%	Se solito capacitación para el modulo PQRSF de la plataforma de la superintendencia.
Inmediato cumplimiento	100%	Revisar y actualizar el proceso PQRSF, en caso haya lugar
30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)	100%	Elaborar Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad, charlas de servicio al cliente enfocadas en la inclusión
	30%	Realizar reunión con las áreas encargadas, socializado lo requerido de acuerdo a la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano.

31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.	30%	Socializar las observaciones de la circular en cuanto al accesibilidad de la página web, al área de sistemas, para así cumplir con lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.
Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.	30%	<ul style="list-style-type: none"> • Socializar con las áreas encargadas en requerimiento • Instalar la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.
Inmediato cumplimiento	50%	Capacitar a todo el personal con charlas de inclusión
Inmediato cumplimiento	100%	
Inmediato cumplimiento	100%	Se capacitó a personal nuevo

Inmediato cumplimiento	80%	
Inmediato cumplimiento	100%	1. Revisar el cumplimiento establecido en la circular 008, realizar los ajustes requeridos.
Inmediato cumplimiento	100%	
Inmediato cumplimiento	70%	
Inmediato cumplimiento	100%	
Inmediato cumplimiento	100%	

<p>30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.</p>	<p>100%</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>80%</p>	<p>Revisar las políticas de resarcimiento establecidas por la caja y realizar los ajustes necesarios, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.</p>
<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>80%</p>	<p>Revisar y actualizar conforme a los lineamientos de la circular 008, Socializar con el área de planeación para realizar los ajuste que haya lugar</p>
<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>80%</p>	<p>Revisar las políticas de resarcimiento establecidas por la caja y realizar los ajustes necesarios, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.</p>

Inmediato cumplimiento	80%	Montar in instructivo de las políticas de apoyo a las ya establecidas en la atención, basadas en el código de buenas practicas que actualmente tiene la caja.
Inmediato cumplimiento	80%	Revisar las políticas de resarcimiento y realizar los ajustes necesarios, conforme a lo descrito en la circular 008 - Crear comité de resarcimiento.
Inmediato cumplimiento	80%	Revisar las políticas de resarcimiento y realizar los ajustes necesarios, conforme a lo descrito en la circular 008
Inmediato cumplimiento	80%	Revisar las políticas de resarcimiento y realizar los ajustes necesarios, conforme a lo descrito en la circular 008
Inmediato cumplimiento	100%	
Inmediato cumplimiento	50%	Realizar capacitaciones al personal tipo talleres, con un enfoque hacia la actitud de servicio.
Inmediato cumplimiento	100%	Continuar enviando trimestralmente a la SSF y a la Dirección General , los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados.



Estado	Observaciones/Avances
Ejecutado	
Ejecutado	
Ejecutado	Políticas aprobadas desde 2016, - Actualmente no tenemos consejo directivo.
Ejecutado	Se realizo la versión 2 del procedimiento, en estado aprobado por la gerencia.
Ejecutado	
Ejecutado	

Ejecutado	Capacitación modulo PQRSF, recibida el viernes 9 de julio de 2021
Ejecutado	
Ejecutado	Protocolo terminado y divulgado: http://comfamiliarcamacol.com/Portals/0/Gu%C3%ADa_para_la_atenci%C3%B3n_preferencial.pdf?ver=2021-07-09-093524-110
En gestión	Se realizaron las verificaciones, está en proceso de definición que aplica y que no para cada sede, parque/unidad recreativa

<p>En gestión</p>	<p>proceso de cumplimiento de los requerimientos de super subsidio relacionados al sitio web, ya se culminó el proceso de contratación y nos encontramos en fase de construcción de requerimientos y contenidos, toda vez tengamos los requerimientos procederemos a fase de diseño y codificación del sitio.</p>
<p>En gestión</p>	<p>Se realizaron las verificaciones, está en proceso de definición que aplica y que no para cada sede, parque/unidad recreativa</p>
<p>En gestión</p>	<p>Propuesta para las charlas tipo taller, se verifico con cada centro de servicio los horarios disponibles para no afectar la atención.</p>
<p>Ejecutado</p>	
<p>En gestión</p>	<p>Se cuenta con línea área metropolitana, los contactos están debidamente divulgados, se cuenta con chat y línea celular</p>

En gestión	Se cuenta con la expresión Vigilado super Subsidio, No se cuenta con línea gratuita
Ejecutado	Instalados, en cada sedes recreativa y centros de servicios.
Ejecutado	
Ejecutado	No se tiene chat, pero se ha implementado un código QR /atención WhatsApp, se realizo árbol de trabajo para las construcción de un chatbot desde el WhatsApp
Ejecutado	Se incluyo en el procedimiento atención PQRSF
Ejecutado	Portal actualizado, se ha creado una orden de servicios para diseño de E- card, con el fin de realizar divulgación de los canales de atención a través de redes sociales

<p>Ejecutado</p>	
<p>En gestión</p>	<p>Política en el formato entregado por planeación, falta tramite interno para aprobación por la gerencia</p>
<p>En gestión</p>	<p>Ya se tiene las políticas establecida, solo falta ingresarlo al formato establecido por la caja.</p>
<p>En gestión</p>	<p>Política en el formato entregado por planeación, falta tramite interno para aprobación por la gerencia</p>

En gestión	Política en el formato entregado por planeación, falta tramite interno para aprobación por la gerencia
En gestión	Política en el formato entregado por planeación, falta tramite interno para aprobación por la gerencia
En gestión	Política en el formato entregado por planeación, falta tramite interno para aprobación por la gerencia
En gestión	Política en el formato entregado por planeación, falta tramite interno para aprobación por la gerencia
Ejecutado	
En gestión	
Ejecutado	

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 inferior al 100%, se det

den dejar las observaciones.



Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008
1 2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.
2 2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.
3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF	Procesos	Consejo Directivo debe aprobar la política 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:
3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta	Procesos	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
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	Utilizar un estilo de redaccion simple y eficiente que ayude a los peticionarios a responder con facilidad
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos	Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos	Las respuestas que las Cajas de Compensacion remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados
3.7 Informes a la alta direccion	Procesos	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Proteccion al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la

<p>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI</p>	<p>Procesos</p>	<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comercio de personas en</p>
<p>3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</p>	<p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación , al igual que garantizar la privacidad, <u>confidencialidad y derecho a</u></p>
<p>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</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>3.8.3 Accesibilidad de las pesonas al medio físico. Simbolo grafico</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</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>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI</p>	<p>Accesibilidad e inclusion</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 sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deben tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define 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 LGBTI.</p>
<p>4.1 Atención Presencial</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.2. Canal telefónico</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</p>	<p>Las CCF deben brindar un soporte vía telefónica para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.</p>

<p>4.3 Línea Gratuita</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</p>	<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y reactivar una pqrSF ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.</p>
<p>4.4 Buzones</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</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 Centros Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general, en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.</p>
<p>4.5.1 Correo Electrónico</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</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>4.5.2 Chat</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</p>	<p>Las CCF pueden 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 de la Caja.</p>
<p>4.5.3 Redes sociales</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.5.4 Portal Corporativo</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.5.5. Carta de derechos y deberes</p>	<p>Derechos y Deberes de los afiliados</p>	<p>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.</p>
<p>5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado</p>	<p>Resarcimiento</p>	<p>Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta política 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 presentar en el incumplimiento de los mismos.</p>

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

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.
6. Manejo de consesiones	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.

<p>7. Capacitacion</p>	<p>Capacitacion</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>8. Indicadores</p>	<p>Indicadores</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>

**CIRCULAR 008 OCTUBRE DE 2020 Superintendencia de
Dirección de Ejecución Penal en Materia de Atención a Clientes de**

Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular	% Avance a Noviembre de 2021
			COMFENALCO QUINDIO
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

	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)	95%
Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización	Si se reporta		90%
Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.	95%
Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.	90%

	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

<p>Numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Artículo 48 de nuestra carta política y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.</p>	<p>100%</p>
<p>Circular 008</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>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.</p>	<p>100%</p>

Circular 008		Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	100%

Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	100%

Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
	Entrega de protocolos a los concesionarios y arrendatarios		100%

Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

**ndencia del Subsidio Familiar
las Cajas de Compensación Familiar**

Acción a realizar	Estado	Observaciones/Avances
Se revisan los procesos y estan correctos y actualizados en el area. Se espera en abril tenerlos en el sistema digital de la caja debidamente aprobados.	En gestión	
Se revisan los procesos y estan correctos y actualizados en el area. Se espera en abril tenerlos en el sistema digital de la caja debidamente aprobados.	En gestión	
Se revisan los procesos y estan correctos y actualizados en el area. Se tiene en el sistema digital de la caja debidamente aprobados. Asi mismo por el consejo directivo para su aprobacion.	En gestión	Se tiene el documento actualizado para que a finales del mes de mayo sea aprobado por le consejo directivo
Se tiene una circular con las características de respuesta a las PQRSF, la cual se compartio a toda la organización por medio de gestion documental, se tiene previsto incluirlo como anexo en las politicas del area.	En gestión	
Se tiene una circular con las características de respuesta a las PQRSF, la cual se compartio a toda la organización por medio de gestion documental, se tiene previsto incluirlo como anexo en las politicas del area.	En gestión	
Ampliamente la caja cumple y conoce los tiempos de respuesta otorgados tanto por ley como al interior de la organizacion.	Ejecutado	
Se tiene claro los tiempos y formas de respuesta frente a PQRS de la SSF.	En gestión	
Se tiene que trimestralmente se enviara informe a la alta direccion.	En gestión	

<p>se diseño un protocolo de atención al usuario Poblacion en general y poblacion en situacion de discapacidad, se compartio con juridica y gestion humana, adicional a esto se envio a todo el personal de la organizacion y por ultimo</p>	<p>En gestión</p>	
<p>Se realizo un recorrido por todas las sedes de la caja, en donde se tiene un debido acceso para toda la poblacion en los diferentes servicios, adicional a esto se tiene la cultura que las areas y/o</p>	<p>En gestión</p>	
<p>El area de comunicaciones ya tiene la pagina de SOLEDEN con ayudas inclusivas, esta trabajando en la otra pagina</p>	<p>En gestión</p>	
<p>se realizo un recorrido por las instalaciones de la caja seleccionando los lugares idoneos para la actualizacion de toda la señalética de la organizacion incluyendo sistema braille</p>	<p>En gestión</p>	

<p>Se diseño un protocolo de atencion al usuario Poblacion en general y poblacion en situacion de discapacidad, se compartio con juridica y gestion humana, adicional a esto se envio a todo el personal de la organizaci3n y por ultimo se tiene previsto de manera conjunta con el departamento de gestion huaman realizar jornadas de capacitacion</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>Se revisan los procesos y estan correctos y actualizados en el area. Se espera en abril tenerlos en el sistema digital de la caja incluyendo apartes en caracteristicas, tiempos, informes y canales dispuestos</p>	<p>En gesti3n</p>	
<p>Se realiza inspeccion en los diferentes puntos de la caja, se evidencia que en cada uno de ellos se tiene publicado los diferentes canales que tiene la caja para la recepcion y manejo de las PQRS se realizan capacitaciones a los funcionarios en temas de atencion</p>	<p>Ejecutado</p>	

<p>Se realiza inspeccion en los diferentes puntos de la caja, se evidencia que en cada uno de ellos se tiene publicado los diferentes canales que tiene la caja para la recepcion y manejo de las PQRS se realizan capacitaciones a los funcionarios en temas de atencion</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>Se realiza seguimiento 3 veces por semana de la linea 01800 y se evidencia correcto funcionamiento</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>Se evidencia que se cumple con la solicitud a cabalidad</p>	<p>Ejecutado</p>	

<p>Se evidencia que se cumple con la solicitud a cabalidad</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>Se tiene previamente en la política de atención al usuario el correo atencionalusuario@comfenalcoquindio.co, este correo se tiene ampliamente divulgado en todos los medios de la organización</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>Se realiza seguimiento y se valida el perfecto funcionamiento del mismo</p>	<p>Ejecutado</p>	

Se tiene claramente definido este proceso	Ejecutado	
Se tiene claramente definido este proceso	Ejecutado	

<p>Se tiene claramente definido este proceso pendiente de actualziar en documentos digitales</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>Se solicitara en el mes de abril dicho documento al area juridica</p>	<p>En gestión</p>	

Se solicitara en el mes de abril dicho documento al area juridica	En gestión	
Se solicitara en el mes de abril dicho documento al area juridica	En gestión	
Se solicitara en el mes de abril dicho documento al area juridica	En gestión	

<p>Se solicitara en el mes de abril dicho documento al area juridica</p>	<p>En gestión</p>	
<p>El area de Atencion al usuario realizo entrega de manera fisica y virtual del protocolo de atencion al usuario para que juridica haga lo propio</p>	<p>En gestión</p>	

<p>Se vienen realizando en los tiempos establecidos los informes, socializaciones y capacitaciones</p>	<p>En gestión</p>	
<p>Continuar como se viene realizando a la fecha</p>	<p>Ejecutado</p>	
	<p>Ejecutado</p>	
	<p>Ejecutado</p>	

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 inferior al 100%, se deben

dejar las observaciones.



	Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008
1	2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.
	3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	Procesos	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, Digitaron 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.

<p>3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta</p>	<p>Procesos</p>	<p>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.</p>
<p>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</p>	<p>Procesos</p>	<p>Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p>
<p>3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios</p>	<p>Procesos</p>	<p>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</p>
<p>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</p>	<p>Procesos</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 prórroga, indicando la fecha de después y sustentando la necesidad de la misma. Cundo 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>3.7 Informes a la alta dirección</p>	<p>Procesos</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>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI</p>	<p>Procesos</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>3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</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>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</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>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo grafico</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</p>	<p>Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecida, 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>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGBTI</p>	<p>Accesibilidad e inclusión</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 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, gay, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define 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 LGBTI.</p>
<p>4.1 Atención Presencial</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.2. Canal telefónico</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.3 Línea Gratuita</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</p>	<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y radicar una pqrsf ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.</p>
<p>4.4 Buzones</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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 bacisco para su utilización.</p>
<p>4.5.1 Correo Electrónico</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.5.2 Chat</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</p>	<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 información sobre los servicios dela Caja.</p>
<p>4.5.3 Redes sociales</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</p>	<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 los tiempos establecidos</p>

<p>4.5.4 Portal Corporativo</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.5.5. Carta de derechos y deberes</p>	<p>Derechos y Deberes de los afiliados</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>5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado</p>	<p>Resarcimiento</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>5.1 Buenas prácticas</p>	<p>Resarcimiento</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>5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>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 realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas.</p>
<p>5.3 Tipos de resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</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>5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</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</p>
<p>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</p>	<p>Resarcimientos</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</p>
<p>5.6 Riesgos</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>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.</p>
<p>6. Manejo de concesiones</p>	<p>Concesiones</p>	<p>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</p>

7. Capacitación	Capacitación	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
8. Indicadores	Indicadores	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

CIRCULAR 008 OCTUBRE DE 2020 S
Directrices en Materia de Atención a Clie

Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular	% Avance a noviembre de 2021
			COMFACHOCO
Circular 008 de 2020	Si se reporta, el avance es la guía, curso, manual o protocolo	31 de Agosto de 2021	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta	31 de Agosto de 2021	100%

Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Circular 008 de 2020	Si se reporta	31 de julio de 2021	50%
Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047	Si se reporta, el avance es la guía, curso, manual o protocolo	31 de diciembre de 2021	100%

Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047	Si se reporta	31 de diciembre de 2021	100%
Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.	Si se reporta	31 de julio de 2021	94%
Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	31 de diciembre de 2021	50%

Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	30 de septiembre del 2021	60%

Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	Si se reporta	30 de septiembre del 2021	60%
Circular 008	Si se reporta	31 de julio de 2021	90%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	31 de diciembre de 2021	0%
Circular 008	Si se reporta	31 de diciembre de 2021	90%

Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
<p>Numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA .</p> <p>Artículo 48 de nuestra carta política y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmen</p>	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.	89%
Circular 008	Si se reporta	30 de septiembre del 2021	70%

Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	30 de septiembre del 2021	70%
Circular 008		30 de septiembre del 2021	30%
Circular 008		30 de septiembre del 2021	30%
Circular 008		30 de septiembre del 2021	30%
Circular 008		30 de septiembre del 2021	30%
Circular 008		30 de septiembre del 2021	30%
Circular 008	Si se reporta	30 de septiembre del 2021	50%
Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	31 de Agosto de 2021	0%

Circular 008 de 2020	Si se reporta	31 de diciembre de 2021	60%
Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

**Superintendencia del Subsidio Familiar
Atenciones de las Cajas de Compensación Familiar**

Acción a realizar	Estado
Actualizar el manual de atención al usuario de conformidad a la circular 008/2020 emanada por la supersubsidio	Se cumple
Mantener la disponibilidad de los recursos humanos, materiales y financieros para garantizar la atención al cliente sea eficiente, eficaz y oportuna.	Se cumple
Actualizar el manual de atención al usuario de conformidad a la circular 008/2020 emanada por la supersubsidio	En tramite

<p>Permanenteemente se hace seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas a nuestros usuarios</p>	<p>Se cumple</p>
<p>Permanenteemente se hace seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas a nuestros usuarios</p>	<p>Se cumple</p>
<p>La oficina de atención al usuario con el área de jurídica trabaja de manera articulada lo que ha permitido controlar tiempos de respuesta, calidad de la respuestas y seguimiento.</p>	<p>Se cumple</p>
<p>La oficina de atención al usuario con el área de jurídica trabaja de manera articulada lo que ha permitido controlar tiempos de respuesta, calidad de la respuestas y seguimiento.</p>	<p>Se cumple</p>

<p>Se realizarán ajustes para que estos informes sean cada vez más completos al equipo directivo. Los cuales serán efectivos con el informe del primer trimestre de 2021.</p>	<p>En tramite</p>
<p>Elaborar Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad y Población LGBTI. Incluir en la política de Atención a clientes las definiciones descritas en el numeral 3.8 de la Circular 008 Tipos de Discapacidad. 2. Capacitar en temas de inclusión y atención a población LGTBI, a todo el personal que recibe y atiende a los usuarios, desde el vigilante o informadores hasta el personal que atiende e interviene en la prestación de los servicios.</p>	<p>Se cumple</p>

<p>Desde el diseño de los puestos de trabajo se contempla que garantice la privacidad, la confidencialidad e intimidad para los usuarios.</p>	<p>Se cumple</p>
<p>Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de COMFACHOCO sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>En tramite</p>
<p>Adecuar en los espacios físicos de COMFACHOCO, de acuerdo a la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.</p>	<p>En tramite</p>

<p>COMFACHOCO, implementa la política de igualdad de género e inclusión, la cual se hizo merecedora del reconocimiento por su compromiso con la diversidad y la inclusión social en el año 2019.</p>	<p>Se cumple</p>
<p>Comfachoco, cuenta con el personas capacitado e idóneo para atender a los usuarios.</p>	<p>Se cumple</p>
<p>Activar el canal de la línea Nacional Gratuita 018000 las 24 horas del día durante los 7 días a la semana.</p>	<p>En tramite</p>

<p>COMFACHOCO, dispone de línea gratuita para atenderlos requerimientos de los usuarios.</p>	<p>En tramite</p>
<p>Comfachoco en todos los puntos de atención tiene disponible buzones de sugerencias con sus formatos. Se activará en la pagina web de la Corporación el Buzón Virtual.</p>	<p>En tramite</p>
<p>Comfachoco, cuenta con un correo corporativo para atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general.</p>	<p>Se cumple</p>
<p>COMFACHOCO, implementará la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los usuarios para recibir no solamente las PQRSF, si no también para brindar información sobre los servicios de la Corporación.</p>	<p>En tramite</p>
<p>COMFACHOCO, tiene implementado Facebook, Twitter e Instagram y se está revisando la metodología para las radicaciones de las PQRSF.</p>	<p>en tramite</p>

<p>COMFACHOCO, realizó adecuaciones en el portal Corporativo para lograr mayor accesibilidad a la población con Visión reducida.</p>	<p>Se cumple</p>
<p>Traducir la carta de derechos y deberes a la lengua indígena más importante en el departamento del Chocó. Se adicionará la Carta de Derechos y Deberes a los servicios que se consideren pertinentes.</p>	<p>En tramite</p>
<p>COMFACHOCO, tiene un acápite de resarcimiento dentro del Manual de Atención al usuario. Actualmente está siendo actualizado con los lineamientos estipulados en la Circular 008/2020, con el fin de convertirlo en una política de la Corporación.</p>	<p>En tramite</p>

<p>COMFACHOCO, tiene un acápite de resarcimiento dentro del Manual de Atención al usuario. Actualmente está siendo actualizado con los lineamientos estipulados en la Circular 008/2020, con el fin de convertirlo en una política de la Corporación.</p>	<p>En tramite</p>
<p>COMFACHOCO, tiene un acápite de resarcimiento dentro del Manual de Atención al usuario. Actualmente está siendo actualizado con los lineamientos estipulados en la Circular 008/2020, con el fin de convertirlo en una política de la Corporación.</p>	<p>En tramite</p>
<p>COMFACHOCO, tiene un acápite de resarcimiento dentro del Manual de Atención al usuario. Actualmente está siendo actualizado con los lineamientos estipulados en la Circular 008/2020, con el fin de convertirlo en una política de la Corporación.</p>	<p>En tramite</p>
<p>COMFACHOCO, tiene un acápite de resarcimiento dentro del Manual de Atención al usuario. Actualmente está siendo actualizado con los lineamientos estipulados en la</p>	<p>En tramite</p>
<p>COMFACHOCO, tiene un política de resarcimiento la cual está siendo revisada y actualizada con los lineamientos estipulados en la circular 008/2020</p>	<p>En tramite</p>
<p>COMFACHOCO, tiene estipulada una matriz de riesgos para cada servicio, sin embargo se deben de incluir los riesgos inherentes al resarcimiento.</p>	<p>En tramite</p>
<p>COMFACHOCO, incluire en el Manual de Contratación, en los contratos, la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la</p>	<p>En tramite</p>

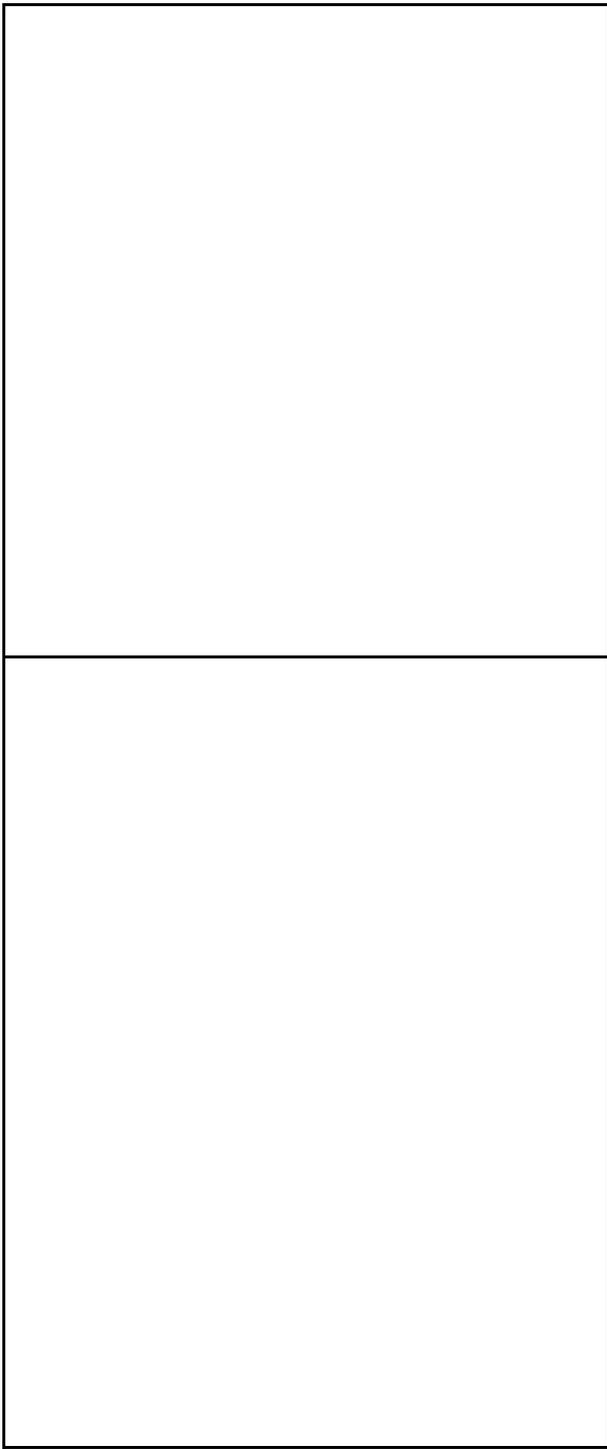
COMFACHOCO con el área de gestión humana realiza capacitaciones al personal tipo talleres, servicio al usuario. Se aumentará la frecuencia de dichas	En tramite
Continuar enviando trimestralmente a la SSF y a la Dirección General , los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados.	Se cumple



Observaciones/Avances

En mesas de trabajo se elaboro el Protocolo de Atención al ciudadano, el cual fue aprobado por el consejo de la corporación el 28/10/2021 mediante acta 550.

En mesas de trabajo se elaboro el Protocolo de Atención al ciudadano, el cual fue aprobado por el consejo de la corporación el 28/10/2021 mediante acta 550.



El día 02/12/2021 se adjunto respuesta ante la supersubsidio frente a la observación que realizaron por tener en el portal corporativo de comfachoco 2 cartas de derechos y deberes. En donde se le informo que ya se subsano el error dejando la carta de derechos y deberes actualizada de acuerdo con la circular 08/2020 y el link para ingresar verificada a través de los link:

<https://comfachoco.com.co/wp-content/uploads/2021/10/Carta-de-Derechos-yDeberes-COMFACHOCO-2.pdf>

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.



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 inferior al 100%, se deben dejar las observaciones.

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008
1 2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.
2 2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	Procesos	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.
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	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.

<p>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</p>	<p>Procesos</p>	<p>Utilizar un estilo de redaccion simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p>
<p>3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios</p>	<p>Procesos</p>	<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>
<p>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</p>	<p>Procesos</p>	<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 prórroga, 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>3.7 Informes a la alta direccion</p>	<p>Procesos</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>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI</p>	<p>Procesos</p>	<p>Las CCF deben eliminar las barreras fisicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicaci3n y compresi3n de personas en condici3n de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una gui3, curso 3 manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condici3n de discapaciad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atenci3n adecuada a esta poblaci3n. Se debe incluir en esta capacitaci3n, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad : Discapacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p>
<p>3.8.1 Accesibilidad en espacios f3sicos</p>	<p>Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atenci3n al afiliado</p>	<p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una facil comunicaci3n , 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 Corporaci3n deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atenci3n de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y ni3os.</p>
<p>3.8.2 Accesibilidad a p3ginas web</p>	<p>Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atenci3n al afiliado</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 implementaci3n.</p>
<p>3.8.3 Accesibilidad de las pesonas al medio fisico. Simbolo grafico</p>	<p>Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atenci3n al afiliado</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 se3nalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>

<p>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGBTI</p>	<p>Accesibilidad e inclusión</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 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 intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define 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 LGBTI.</p>
<p>4.1 Atención Presencial</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</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>4.2. Canal telefónico</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</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>4.3 Línea Gratuita</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</p>	<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y readicar 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>4.4 Buzones</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>
<p>4.5.1 Correo Electronico</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.5.2 Chat</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</p>	<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 información sobre los servicios de la Caja.</p>
<p>4.5.3 Redes sociales</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.5.4 Portal Corporativo</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.5.5. Carta de derechos y deberes</p>	<p>Derechos y Deberes de los afiliados</p>	<p>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.</p>
<p>5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado</p>	<p>Resarcimiento</p>	<p>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 presentar en el incumplimiento de los mismos.</p>
<p>5.1 Buenas prácticas</p>	<p>Resarcimiento</p>	<p>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.</p>

<p>5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>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 realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas.</p>
<p>5.3 Tipos de resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</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>5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</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>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</p>	<p>Resarcimientos</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 considera 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>5.6 Riesgos</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>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.</p>

--	--	--	--

**CIRCULAR 008 OCTUBRE DE 2020 Superintendencia
Directrices en Materia de Atención a Clientes de las Caja**

Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular	% Avance Noviembre de 2021
			COMFACALDAS
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	90%
Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

	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)	90%
Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047	Si se reporta		80%
Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.	90%
Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.	80%

	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	80%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	90%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	90%
Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

<p>Numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Artículo 48 de nuestra carta política y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.</p>	<p>100%</p>
<p>Circular 008</p>	<p>Si se reporta</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>90%</p>
<p>Circular 008</p>	<p>Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>90%</p>

Circular 008		Inmediato cumplimiento	90%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	90%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	90%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	90%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	90%

--	--	--	--

Plan de Acción del Subsidio Familiar y de Compensación Familiar		
Acción a realizar	Estado	Observaciones/Avances
<p>Se cuenta con un proceso claramente identificado y documentado (Proceso de gestión del capital relacional . procedimiento mantener relaciones) trámite de PQRSF Procedimiento Gestión de Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, se encuentra en Almera plataforma tecnológica de la corporación para el SGC, se esta realizando algunos ajustes al mismo frente a roles, alcance, canales de atención definiciones</p>	Ejecutado	
<p>Se cuenta con una estructura administrativa</p>	Ejecutado	
<p>Se ajusto la Política de atención al Cliente de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 se presento en el comité de ética y buen gobierno y fue aprobada por el Consejo Directivo. esta pendiente publicarla en el código de ética y buen gobierno</p>	En gestión	
<p>Se generean respuestas claras , concisas para los usuarios Se cuenta con una plataforma tecnologica que permite controlar los tiempos de respuesta, los flujos del procedimiento</p>	Ejecutado	

<p>Se generan respuestas claras , concisas para los usuarios</p> <p>Se cuenta con una plataforma tecnologica que permite controlar los tiempos de respuesta, los flujos del procedimiento. lo maneja personal calificado para generar las respuestas.</p>	Ejecutado	
<p>Se cumple con los tiempos establecidos para peticiones y QRSF</p>	Ejecutado	
<p>Se cumple con la gestión de requerimientos por Sede Electrónica. de la Superintendencia</p>	Ejecutado	
<p>Presenta informe a la dirección</p>	Ejecutado	

<p>- Se contrató con el CEDER entidad experta en accesibilidad e inclusión, elaborar los protocolos de atención para personas en condición de discapacidad y población LGTBI y capacitar al personal de línea de frente en atención a esta población. esta pendiente Publicar manual de atención</p> <p>- Se realizó capacitación en lenguaje de señas al personal de front de la Caja con la Universidad de Caldas.</p>	<p>En gestión</p>	
<p>Se realizó inicialmente check list de condiciones generales en cada una de la la sedes, para determinar las condiciones generales, adicional se contrató consultoria experta para el levantameinto de las condiciones de infraestructura según la norma en las sedes de la Caja en el departamento de Caldas, de acuerdo a los resultados entregados esta pendiente definir priorizacion de intervenciones, precios, ingenieria de detalle y cronograma de actividades dde intervención.</p>	<p>En gestión</p>	
<p>Se implemento ícono en la página web de inclusión para perosnas con visión reducida. Adicional se compró la norma tecnica para analizar la misma y definir si se requiere algún tipo de implementación adicional.</p>	<p>En gestión</p>	
<p>Se realizó inicialmente check list de condiciones generales en cada una de la la sedes, para determinar las condiciones generales, adicional se contrató consultoria experta para el levantameinto de las condiciones de infraestructura y señaletica según la norma en las sedes de la Caja en el departamento de Caldas, de acuerdo a los resultados entregados esta pendiente definir priorizacion de intervenciones, precios, ingenieria de detalle y cronograma de actividades dde intervención.</p>	<p>En gestión</p>	

<p>- Se contrató con el CEDER entidad experta en accesibilidad e inclusión, elaborar los protocolos de atención para personas en condición de discapacidad y población LGTBI y capacitar al personal de línea de frente en atención a esta población. esta pendiente Publicar manual de atención</p> <p>- Se realizó capacitación en lenguaje de señas al personal de front de la Caja con la Universidad de Caldas.</p>	<p>En gestión</p>	
<p>Se cuenta con personal capacitado en el portafolio de servicios y en atención a usuarios, se fortalecerá las capacitaciones en servicio a través de un programa general en Confa</p>	<p>En gestión</p>	
<p>Se cuenta con personal capacitado en el portafolio de servicios y en atención a usuarios, se fortalecerá las capacitaciones en servicio a través de un programa general en Confa</p>	<p>En gestión</p>	
<p>Esta Implementada la línea 018000 y la expresión del "VIGILADO SUPERSUBSIDIO" en las líneas de atención.</p>	<p>En gestión</p>	

Se tiene establecido los buzones de sugerencias en algunas sedes y también se cuenta con formulario virtual en la página web.	Ejecutado	
Se cuenta con un correo electrónico exclusivo para atender los PQRSF	Ejecutado	
Se cuenta con un chat web en la página donde se atienden todos los servicios de la caja así como también se atenderlos PQRSF	Ejecutado	
Se cuenta con redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, YouTube) donde se informa de los servicios de la caja así como también se atienden los PQRSF	Ejecutado	
Se cuenta con portal corporativo donde se atienden todos los servicios de la caja así como también se atenderlos PQRSF	Ejecutado	

<p>Se actualizaron los deberes y derechos en la página así como también se incluyente algunos específicos para los servicios de Recreación, educación, programas sociales y créditos. La cual esta publicada en el botón de transparencia (página web)</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>Se ajustó la política de resarcimiento y se definió tipificación de los incumplimientos con el fin de definir el tipo de resarcimiento, esta pendiente de actualizarse en el código de ética y buen gobierno.</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>Se ajustó la política de resarcimiento y se definió tipificación de los incumplimientos con el fin de definir el tipo de resarcimiento, esta pendiente de actualizarse en el código de ética y buen gobierno.</p>	<p>En gestión</p>	

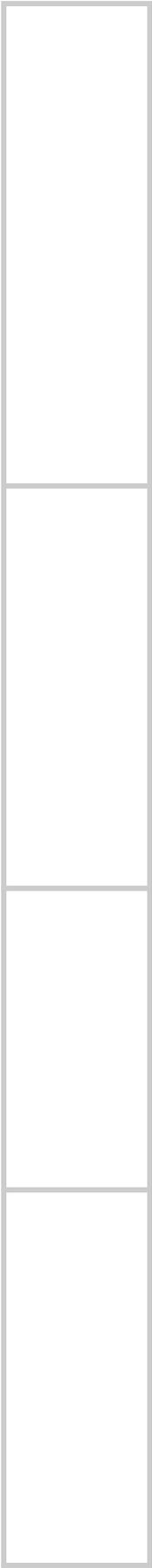
Se ajustó la política de resarcimiento y se definió tipificación de los incumplimientos con el fin de definir el tipo de resarcimiento, esta pendiente de actualizarse en el código de ética y buen gobierno.	En gestión	
Se ajustó la política de resarcimiento y se definió tipificación de los incumplimientos con el fin de definir el tipo de resarcimiento, esta pendiente de actualizarse en el código de ética y buen gobierno.	En gestión	
Se ajustó la política de resarcimiento y se definió tipificación de los incumplimientos con el fin de definir el tipo de resarcimiento, esta pendiente de actualizarse en el código de ética y buen gobierno.	En gestión	
Se ajustó la política de resarcimiento y se definió tipificación de los incumplimientos con el fin de definir el tipo de resarcimiento, esta pendiente de actualizarse en el código de ética y buen gobierno.	En gestión	
Se ajustó la política de resarcimiento y se definió tipificación de los incumplimientos con el fin de definir el tipo de resarcimiento, esta pendiente de actualizarse en el código de ética y buen gobierno.	En gestión	

--	--	--

--	--	--	--	--	--

Si se obtiene un resultado inferior al 100%, se deben dejar las observaciones.

--	--	--	--	--	--	--	--











	Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008
1	2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.

<p>3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF</p>	<p>Procesos</p>	<p>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.</p>
<p>3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta</p>	<p>Procesos</p>	<p>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 petitionarios 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.</p>

<p>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</p>	<p>Procesos</p>	<p>Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p>
<p>3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios</p>	<p>Procesos</p>	<p>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</p>
<p>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</p>	<p>Procesos</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 prorroga, indicando la fecha de después y sustentando la necesidad de la misma. Cundo la CCF no puede 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>

3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	<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>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI</p>	<p>Procesos</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>3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</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>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</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>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo grafico</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</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>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI</p>	<p>Accesibilidad e inclusión</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 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, gay, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define 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 LGBTI.</p>

<p>4.1 Atención Presencial</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.2. Canal telefónico</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.3 Línea Gratuita</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</p>	<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y radicar una pqrsf ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.</p>

<p>4.4 Buzones</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>
<p>4.5.1 Correo Electrónico</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.5.2 Chat</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</p>	<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 información sobre los servicios dela Caja.</p>

4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	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>4.5.5. Carta de derechos y deberes</p>	<p>Derechos y Deberes de los afiliados</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>5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado</p>	<p>Resarcimiento</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>

5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	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.
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	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 realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas.

<p>5.3 Tipos de resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</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>5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a</p>
<p>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el</p>
<p>5.6 Riesgos</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>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</p>
<p>6. Manejo de concesiones</p>	<p>Concesiones</p>	<p>Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios</p>
<p>7. Capacitación</p>	<p>Capacitación</p>	<p>La Capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de</p>
<p>8. Indicadores</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de</p>

CIRCULAR 008 OCTUBRE DE 2020 Su
Directrices en Materia de Atención a Client

Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular	% Avance Noviembre de 2021
			COMFAMILIAR RISARALDA
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	70%
Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	90%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	70%
----------------------	---------------	------------------------	-----

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)

70%

<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>60%</p>
<p>Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.</p>	<p>50%</p>

Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.	40%
	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	80%

Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	95%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	95%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	90%

<p>Numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Artículo 48 de nuestra carta política y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.</p>	<p>100%</p>
<p>Circular 008</p>	<p>Si se reporta</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>70%</p>

Circular 008		Inmediato cumplimiento	70%
Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento	70%

Circular 008		Inmediato cumplimiento	70%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	70%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	70%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	70%
Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento	60%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

**Superintendencia del Subsidio Familiar
Servicios de las Cajas de Compensación Familiar**

Acción a realizar	Estado	Observaciones/Avances
Se cuenta con procedimiento de voz del cliente	Ejecutado	
Se cuenta con procedimiento de voz del cliente Se cuenta con personal asignado para la gestión de los usuarios: 10 personas (4 auxiliares, 2 secretarios, 3 informadores y 1 Coordinador de Atención al Usuario) apoyando la operación de atención al usuario tanto para servicios Caja como para salud.	Ejecutado	

<p>Se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none">*Política de Atención al Usuario, donde se menciona la Voz del cliente.*Procedimiento de La Voz del Cliente.*Ninguno de los dos aprobado por Consejo.*Ligar el protocolo de atención incluyente a la voz del cliente y a la política de atención al usuario y solicitar aval del consejo de la política de Atención al Usuario*En revisión actual la matriz de documentos privados y reservados<ul style="list-style-type: none">* En Revisión y ajustes del modelo de resarcimiento* En ejecución ajustes periodicidad de informes a la alta dirección.	<p>En gestión</p>	
<p>Controles y seguimiento a la correspondencia</p>	<p>Ejecutado</p>	

Controles y seguimiento a la correspondencia	Ejecutado	
Definir cuando la respuesta no sale en los términos por dificultades y aval legal. *Se cuenta con sistema de gestión a la vista con control en tiempos de respuesta	En gestión	
Se cumple control sobre los oficios y el envío.	Ejecutado	

Se presenta informe semestral se realiza ajustes para la presentación de los mismos de manera trimestral

En gestión

Se cuenta con protocolo de atención incluyente, pendiente documentar en el sistema de gestión de la calidad y despliegue en todo el personal. * Y recorridos sedes para ajustes razonables

En gestión

<p>*Se hizo recorridos por las sedes y se gestionan las necesidades de comunicación con comunicaciones</p>	<p>En gestión</p>	
<p>En proceso de selección de proveedores para garantizar página web incluyente.</p>	<p>En gestión</p>	

<p>*Se hizo recorridos por las sedes y se gestionan las necesidades de comunicación.</p>	<p>En gestión</p>	
<p>*Se cuenta con protocolo de atención incluyente con apartado para la población LGTBI, pendiente documentar en el sistema de gestión de la calidad y despliegue en todo el personal.</p>	<p>En gestión</p>	

<p>Actualmente se cuenta con todos los canales disponibles sin embargo se explora estrategia buzón cero papel.</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>Se cuenta con la línea 018000</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>Se cuenta con la línea 018000 la cual orienta el usuario y los direcciona al canal electrónico de voz del cliente. Se está trabajando estrategia para que por la misma línea el usuario registre sus datos y comente sus voces del cliente con direccionamiento automático al correo de atención al usuario.</p>	<p>En gestión</p>	

<p>Se cuenta con la línea 018000 la cual orienta el usuario y los orienta al canal electrónico de voz del cliente y se cuentan con diferentes canales de atención y buzones en sitio, actualmente se estructura proyecto buzón cero papel</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>Se cuenta con correo atencionusuario@comfamiliar.com</p>	<p>En gestión</p>	
<p>*Se cuenta con chat en línea en Aportes y Subsidios y en el Call Center. *Revisar por el chat la posibilidad de ligar el link para el formulario de voz del cliente con el direccionamiento al proceso encargado de la gestión de pprs</p>	<p>En gestión</p>	

<p>Las voces del cliente generadas en redes sociales son enviadas por comunicaciones a los canales de atención al usuario. Se cuenta con instructivo para el manejo de redes sociales con apartado para las pqr's</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>*Estrategia de cero papel divulgará en cada sala los canales de atención. *Proyecto de integrar en la página web en la presencia de atención al usuario el directorio de los servicios. * Los usuarios por la página web pueden hacer seguimiento a sus trámites de voz del cliente.</p>	<p>En gestión</p>	

<p>Derechos y deberes publicados en sala y página web *Actualmente en revisión los derechos y deberes actuales para las modificaciones pertinentes.</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>Se tiene propuesta de resarcimiento para aval y posterior divulgación en la institución</p>	<p>En gestión</p>	

<p>Se tiene propuesta de resarcimiento para aval y posterior divulgación en la institución</p>	<p>En gestión</p>	
<p>Se tiene propuesta de resarcimiento para aval y posterior divulgación en la institución</p>	<p>En gestión</p>	

Se tiene propuesta de resarcimiento para aval y posterior divulgación en la institución	En gestión	
Se tiene propuesta de resarcimiento para aval y posterior divulgación en la institución	En gestión	
Se tiene propuesta de resarcimiento para aval y posterior divulgación en la institución	En gestión	
Se tiene propuesta de resarcimiento para aval y posterior divulgación en la institución	En gestión	
Los contratos nuevos cuentan con la cláusula solicitada-pendiente integrar en todos los contratos existentes.	En gestión	
Institucionalmente se cuenta con plan de formación validar con Gestión Humana incluir planes de capacitación puntual relacionados con resultados de satisfacción del cliente.	En gestión	
Los indicadores actualmente se están presentando	Ejecutado	

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

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



	Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008
1	2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.
	3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	Procesos	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
	3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con la respuesta
	3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.
	3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos	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
	3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos	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
	3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	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
	3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	Procesos	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
	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

<p>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</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>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo grafico</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</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>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI</p>	<p>Accesibilidad e inclusión</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 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 genero no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación 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>

4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	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.
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	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.
4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y radicar una pqrsf ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	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.
4.5.1 Correo Electrónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general

<p>4.5.2 Chat</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</p>	<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 información sobre los servicios dela Caja.</p>
<p>4.5.3 Redes sociales</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</p>	<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 los tiempos establecidos</p>
<p>4.5.4 Portal Corporativo</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.5.5. Carta de derechos y deberes</p>	<p>Derechos y Deberes de los afiliados</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>5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado</p>	<p>Resarcimiento</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>5.1 Buenas prácticas</p>	<p>Resarcimiento</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>5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>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 realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas.</p>
<p>5.3 Tipos de resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</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>5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</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>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</p>	<p>Resarcimientos</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 considera 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>5.6 Riesgos</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>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.</p>
<p>6. Manejo de concesiones</p>	<p>Concesiones</p>	<p>Las CCF deben incluir una clausula 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, 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>7. Capacitación</p>	<p>Capacitación</p>	<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 prestación del servicio aplicando encuestas de satisfacción y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestación.</p>

8. Indicadores	Indicadores	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; Indicador 1: Satisfacción en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.
-----------------------	--------------------	--

CIRCULAR 0
Directrices en Mate

Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular	% Avance a noviembre 2021
			COMFAMA
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	70%
Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	90%
Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	80%
Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
	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)	80%
Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización	Si se reporta		100%

<p>Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.</p>	<p>75%</p>
<p>Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.</p>	<p>100%</p>
	<p>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>90%</p>

Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Artículo 48 de nuestra carta política y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmen	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.	100%

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.	80%
Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento	80%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	80%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	80%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	80%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	70%

Circular 008		Inmediato cumplimiento	70%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	70%
Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
---	---------------	------------------------	------

**08 OCTUBRE DE 2020 Superintendencia del Subsidio Familiar
 ría de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar**

Acción a realizar	Estado
Actualmente dentro de la estructura organizativa de Comfama, dentro del equipo de Personas y Familias se encuentra el proceso de Experiencia, el cual tiene a su cargo al equipo de Servicio encargado de realizar las mediciones.	Ejecutado
	Ejecutado
Se definió equipo de trabajo para elaborar los documentos e información a presentar al Consejo Directivo	Planificado
Permanentemente se hace seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas a nuestros usuarios	Ejecutado
Permanentemente se hace seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas a nuestros usuarios	Ejecutado
Se encuentran todos los canales debidamente habilitados, entrenados y activados para la escucha del usuario y el registro de las peticiones cuando se requieran.	Ejecutado
Actualmente se llevan a cabo los lineamientos establecidos por la Superintendencia y la herramienta estipulada para este fin.	Ejecutado
Se realizarán ajustes para que estos informes sean cada vez más completos al equipo directivo. Los cuales serán efectivos con el informe del primer trimestre de 2021.	Ejecutado
Estamos trabajando con el equipo de Experiencia Digital para implementar en nuestros digitales herramientas que les permitan una mayor interacción a la población con discapacidad.	Planificado
En cuanto a la población LGTBI, nuestros protocolos de Para los procesos de atención se cuenta con los mobiliarios adecuados y la señalización específica para los diferentes públicos; es un tema de permanente revisión.	Ejecutado

<p>En este punto es importante la aclaración desde el punto de vista técnico de las expectativas de la Superintendencia. En Comfama hemos habilitado un equipo de trabajo para analizar alternativas que den cumplimiento a este punto.</p>	<p>Planificado</p>
<p>Para los procesos de atención se cuenta con los mobiliarios adecuados y la señalización específica para los diferentes públicos; es un tema de permanente revisión.</p>	<p>Ejecutado</p>
<p>Estamos trabajando conjuntamente con el equipo de Talento Humano para la sensibilización a todas las personas en estos temas.</p>	<p>Planificado</p>

	Ejecutado

	Ejecutado
	Ejecutado
Contamos con chat a través de nuestra página web y un canal de WhatsApp.	Ejecutado
	Ejecutado

En proceso de revisión del documento final	Planificado
Hemos consultado para la elaboración del documento las buenas prácticas aplicadas en otras empresas similares especialmente CCC y empresas de servicios donde dejamos las acciones que aplican. (Benchmarking con SURA, Nutresa, Bancolombia, Colsubsidio, Comfandi)	Planificado
En proceso de revisión del documento final	Ejecutado
Se incluyen en el documento en proceso de revisión	Planificado
Ajustar las definiciones actuales de acuerdo a los lineamientos y recomendaciones de la Superintendencia.	Planificado

<p>Ajustar las definiciones actuales de acuerdo a los lineamientos y recomendaciones de la Superintendencia.</p>	<p>Planificado</p>
<p>Continuar con la participación del equipo de Riesgos y Cumplimiento</p>	<p>En gestión</p>
<p>Verificamos con el equipo de logística y abastecimiento la inclusión de la cláusula de cumplimiento para los concesionarios en cuanto a la atención de los afiliados y usuarios de Comfama.</p>	<p>Ejecutado</p>
<p>Hemos puesto a disposición de las personas de la organización el acceso al material de formación y consulta en la plataforma de aprendizaje que tiene Comfama.</p>	<p>Ejecutado</p>

Los tenemos definidos en el documento de la norma de gestión de peticiones.

Ejecutado



Observaciones/Avances



El documento se encuentra bajo la revisión del equipo de Servicio y de Experiencia. La definición de documentos privados y reservados consideramos que están por fuera del alcance de este documento.

Se encuentra dentro del documento de la norma que está en proceso de revisión y ajustes antes de su publicación.

Tenemos un capítulo de lineamientos en la norma de gestión de PQRS y en los protocolos de atención que están actualmente siendo revisados.



En todas las adecuaciones de infraestructura se tienen en cuenta medidas para accesibilidad. El equipo de señalética de comunicaciones tiene identificadas las piezas. Desde la alta dirección se ha trabajado en brindar un trato igualitario a todas las personas.



Estamos trabajando en un plan de accesibilidad con el equipo de experiencia digital donde hemos identificado tres componentes principales:

- Pedagogía

- Necesidades del usuario

- Ajustes razonables

Las acciones son: Divulgación y mentorías en el tema de inclusión digital (talleres y capacitaciones para comprender los conceptos de accesibilidad).

Caracterización de los usuarios: Contamos con una población de 8,000 personas con discapacidad cuyo principal servicio es Biblioteca digital y educación continua.

Contamos con la señalética definida para la atención preferencial.

Incluimos en los protocolos de atención en canales el lineamiento sobre la atención incluyente.

Enviamos a la Oficina de Protección al Usuario - Dra. Luz Martha Rojas Moscoso el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.

Actualizamos la carta y generamos una nueva ubicación en el sitio web para que sea más visible a los usuarios en la parte inferior, sección "Te acompañamos"

Estamos en proceso de revisión con el equipo de Riesgos y Cumplimiento, Consultoría Legal y Servicio

Contamos con el sistema de gestión de peticiones debidamente configurado para registrar este tipo de peticiones.

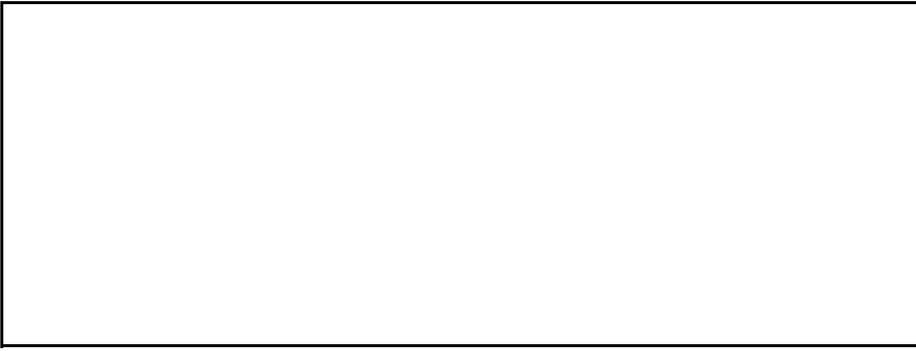
Se actualizó documento acorde a los lineamientos de la Supersubsidio

Se incluye como uno de los capítulos del documento de resarcimiento que estamos revisando.

Como parte del proceso de revisión, hemos incluido al equipo de Riesgos y Cumplimiento de Comfama para que con sus aportes nos ayuden a enriquecer el documento.

Se informa la cláusula para que sea incluida en los diferentes contratos de prestación de servicios por parte de terceros.

Este es un proceso continuo. Se cuenta con la permanente disposición de la herramienta de capacitación.



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 inferior al 100%, se deben

¡dejar las observaciones.



Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008
1 2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.
2 2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	Procesos	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.

<p>3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta</p>	<p>Procesos</p>	<p>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.</p>
<p>3.4 Lenguaje Claro e Incluyente</p>	<p>Procesos</p>	<p>Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p>
<p>3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios</p>	<p>Procesos</p>	<p>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</p>

<p>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</p>	<p>Procesos</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 prórroga, indicando la fecha de después y sustentando la necesidad de la misma. Cundo 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>
---	------------------------	---

3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	<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>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI</p>	<p>Procesos</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>3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</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>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</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>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo grafico</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</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>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI</p>	<p>Accesibilidad e inclusión</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 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 genero no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación 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>4.1 Atención Presencial</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.2. Canal telefónico</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.3 Línea Gratuita</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</p>	<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y radicar una pqrsf ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.</p>

<p>4.4 Buzones</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>
<p>4.5.1 Correo Electrónico</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</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>4.5.2 Chat</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF</p>	<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 información sobre los servicios dela Caja.</p>

4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	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>4.5.5. Carta de derechos y deberes</p>	<p>Derechos y Deberes de los afiliados</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>5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado</p>	<p>Resarcimiento</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>5.1 Buenas prácticas</p>	<p>Resarcimiento</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>5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>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 realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas.</p>

5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una 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.
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	Resarcimientos	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el
5.6 Riesgos	Resarcimientos	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
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios
7. Capacitación	Capacitación	La Capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de

CIRCULAR 008 OCTUBRE DE 2020
Directrices en Materia de Atención a Cliente

Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular	% Avance Noviembre de 2021
			COMFENALCO ANTIOQUIA
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	70%
Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	70%

Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
-------------------------	---------------	------------------------	------

Circular 008 de
2020

Si se reporta

Inmediato cumplimiento

100%

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)

40%

<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>80%</p>
<p>Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.</p>	<p>90%</p>

Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.	80%
	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	30%

Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	75%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	80%

Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	80%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

<p>Numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Artículo 48 de nuestra carta política y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.</p>	<p>100%</p>
<p>Circular 008</p>	<p>Si se reporta</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>70%</p>

Circular 008		Inmediato cumplimiento	70%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	70%

Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento

Circular 008		Inmediato cumplimiento	70%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	70%
Circular 008		Inmediato cumplimiento	70%
Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	70%
Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento	40%
Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

**Superintendencia del Subsidio Familiar
 entes de las Cajas de Compensación Familiar**

Acción a realizar	Estado	Observaciones/Avances
La organización cuenta con una estructura Administrativa para la atención de las PQRSFA. Además tiene definido el procedimiento, instructivo y formatos, los cuales se encuentran en el sistema de calidad.	Ejecutado	Se cuenta con el procedimiento, instructivo y formatos, los cuales se encuentran en el sistema de calidad.
A partir del 1 de noviembre centralizamos la atención y gestión de los reclamos. Se cuentan con dos recursos	En gestión	Actualmente se esta revisando la estructura con el fin de contar con un mayor acompañamiento a los canales de atención y servicios.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualmente se cuenta con un procedimiento de Atención de las Manifestaciones con de acuerdo a las definiciones indicadas en la circular. 2. Las manifestaciones son custodiadas en un aplicativo denominado Nexos, este genera un número de ticket y esta parametrizado para asegurar el seguimiento a las PQRSFA que están pendientes. 3. Pendiente ajuste a la Política de atención al Cliente a partir del 2022. 4. Actualmente la Caja cuenta con diferentes canales de atención al ciudadano. (Redes Sociales, Chat en línea, correo, telefónico y presencial). 	En gestión	Debido a los cambios en los modelos de operación (Virtual y presencial) se esta ajustando la política para la aprobación del Consejo Directivo.

<p>Comfenalco Antioquia custodia las PQRSFA en un aplicativo que permite generar escalamientos para asegurar los tiempos de respuesta. Igualmente desde el proceso se realiza una revisión diariamente con el fin de verificar su clasificación y calidad de las respuestas. Luego se proalimenta al proceso responsable para evitar la reincidencia.</p>	<p>Ejecutado</p>	<p>Con el fin de asegurar estas características, desde Jurídica se esta realizando la parametrización en un software que permite custodiar, monitorear y generar alertas a los DP.</p>
<p>El proceso tiene definido unos facilitadores del Servicio en cada proceso o sede, cada mes se realiza un acompañamiento telefónico o virtual enfatizando la importancia de la calidad de las respuestas. Analizando casos críticos. Igualmente se realizan encuentros donde socializamos indicadores y ofrecemos capacitación en la herramienta y calidad de respuestas.</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>El proceso de Jurídica empezó desde el mes de mayo a realizar un dimensionamiento para custodiar los DP en el mismo aplicativo de las PQRSFA, lo que le permitirá controlar tiempos de respuesta, calidad de la respuestas y seguimiento.</p>	<p>En gestión</p>	

El proceso de Jurídica empezó desde el mes de mayo a realizar un dimensionamiento para custodiar los DP en el mismo aplicativo de las PQRSFA, lo que le permitirá controlar tiempos de respuesta, calidad de la respuestas y seguimiento.

En gestión

Trimestralmente se socializa en el Comité de Dirección el informe de las manifestaciones

En gestión

Definir un comité interdisciplinario donde participen representantes de todos los servicios para diseñar un Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad y Población LGBTI. Incluir en la política de Atención a clientes las definiciones descritas en el numeral 3.8 de la Circular 008 Tipos de Discapacidad.
2.Capacitar en temas de inclusión y atención a población en condición de discapacidad, LGTBI, a todo el personal que recibe y atiende a los usuarios.

En gestión

<p>Se socializa esta directriz al proceso de Infraestructura para las futuras adecuaciones para garantizar la privacidad, la confidencialidad e intimidad para los usuarios.</p>	<p>En gestión</p>	
<p>Comfenalco Antioquia realizó adecuaciones en el portal Corporativo para lograr mayor accesibilidad a la población con Visión baja. Instalando en un menú transversal tamaño de letra y alto contraste a todos los contenidos publicados.</p>	<p>Ejecutado</p>	

<p>La Caja tiene planeado para el 20212destinar un presupuesto para la elaboración de unos tableros para personas invidentes denominado "tablero Táctil".</p>	<p>En gestión</p>	
<p>Incluir en la Política de Atención al Cliente un capítulo donde se detalle el numeral 3.8.4 de la Circular 008 "Aspectos para la Atención de la Comunidad LGBTI" 2. Capacitar a todo el personal en el protocolo de atención para la población LGBTI, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Circular 008 numeral 3.8.4.</p>	<p>En gestión</p>	

	Ejecutado	
	Ejecutado	
	Ejecutado	

<p>Dado a que los canales virtuales han generado mayor demanda de solicitudes (Correo corporativo, redes sociales, telefónico) se diseño una matriz con las diferentes tipificaciones de as solicitudes y un canal para las redes sociales. Adicionalmente se cuenta con una línea gratuita en las Regiones 018000427111 y en el Área Metropolitana tenemos el 4447110.</p>	Ejecutado	
	Ejecutado	
	Ejecutado	

<p>La organización cuenta con un correo corporativo: comentarios@comfenalcoantioquia.com, donde un usuario puede manifestar una PQRSFA. Respecto a las redes sociales se define un canal de comunicación entre la agencia de publicidad y el proceso de Experiencia del Cliente con el fin de atender de manera prioritaria las PQRSF.</p>	<p>Ejecutado</p>	
	<p>Ejecutado</p>	

	En gestión	
En nuestro sitio web, se indican las líneas de Atención, Sedes, Contáctanos y chat.	Ejecutado	

<p>Con la centralización del proceso, a partir de noviembre se están socializando los reclamos mensualmente a cada servicio para conocer las situaciones presentadas y definir colectivamente buenas practicas que eviten la reincidencia de los mismos.</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>Aunque no se ha terminado de ajustar la política de Resarcimiento, se tiene definida una ruta para analizar las oportunidades de mejora y definir con el área responsables y jurídica el resarcimiento.</p>	<p>En gestión</p>	

<p>A partir de que la Caja ya viene ajustando la estructura, se tiene planeado para el 2022 activar un comité para definir los tipos de resarcimientos</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>A partir de que la Caja ya viene ajustando la estructura, se tiene planeado para el 2022 activar un comité para definir los tipos de resarcimientos</p>	<p>En gestión</p>	
<p>A partir de que la Caja ya viene ajustando la estructura, se tiene planeado para el 2022 activar un comité para definir los tipos de resarcimientos</p>	<p>En gestión</p>	
<p>A partir de que la Caja ya viene ajustando la estructura, se tiene planeado para el 2022 activar un comité para definir los tipos de resarcimientos</p>		
<p>A partir de que la Caja ya viene ajustando la estructura, se tiene planeado para el 2022 activar un comité donde participe el Área Jurídica y revisar las Concesiones.</p>		
<p>Desde Gestión del Servicio se realiza capacitación a los Gerentes, Coordinadores en el tema de Experiencia con el Cliente a través de una firma especializada. Cada año se tiene</p>	<p>Ejecutado</p>	
<p>Comfenalco Antioquia tiene definido dos indicadores con frecuencia mensual: Satisfacción y Oportunidad.</p>	<p>Ejecutado</p>	

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

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



	Numeral de la Circular		Subtemas
1	2.Estructura Administrativa	2.Estructura Administrativa	Procesos
2	2.1 Estructura Administrativa	2.1 Estructura Administrativa	Procesos
	3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	Procesos
	3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos
	3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos
	3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	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	3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos
	3.7 Informes a la alta dirección	3.7 Informes a la alta dirección	Procesos
	3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	Procesos
	3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado

<p>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</p>	<p>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</p>
<p>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo grafico</p>	<p>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo grafico</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</p>

3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGBTI	3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGBTI	Accesibilidad e inclusión
4.1 Atención Presencial	4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF

4.2. Canal telefónico	4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.3 Línea Gratuita	4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF

4.4 Buzones	4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.1 Correo Electrónico	4.5.1 Correo Electrónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.2 Chat	4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF

4.5.3 Redes sociales	4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.4 Portal Corporativo	4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF

4.5.5. Carta de derechos y deberes	4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados
5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Resarcimiento

5.1 Buenas prácticas	5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos

5.3 Tipos de resarcimiento	5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	Resarcimientos
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos
5.6 Riesgos	5.6 Riesgos	Resarcimientos
6. Manejo de concesiones	6. Manejo de concesiones	Concesiones
7. Capacitación	7. Capacitación	Capacitación
8. Indicadores	8. Indicadores	Indicadores

CIRCULAR 008 OCT
Directrices en Materia de

Descripción numeral circular 008	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular	Camacol
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprenderlos con facilidad	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Las respuestas que las Cajas de Compensación remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Mínimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente,	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y atención de personas	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)	100%
Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a	Si se reporta		30%

<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>Si se reporta</p>	<p>31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.</p>	<p>30%</p>
<p>Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecida, 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>Si se reporta</p>	<p>Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.</p>	<p>30%</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 sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente:</p> <p>a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gay, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define 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</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>50%</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>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>100%</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>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>100%</p>
<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y radicar una pqrpf 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>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>80%</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>	<p>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>100%</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>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>100%</p>
<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 información sobre los servicios dela Caja.</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>70%</p>

<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 los tiempos establecidos</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>100%</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>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>100%</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>Si se reporta</p>	<p>30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.</p>	<p>100%</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>Si se reporta</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>80%</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>Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>80%</p>
<p>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 realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas.</p>		<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>80%</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>		Inmediato cumplimiento	80%
<p>Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a</p>		Inmediato cumplimiento	80%
<p>Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el</p>		Inmediato cumplimiento	80%
<p>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</p>	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	80%
<p>Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios</p>	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento	100%
<p>La Capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de</p>	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	50%
<p>Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites</p>	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

**TUBRE DE 2020 Superintendencia del Subsidio Familiar
Atención a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar**

% Avance a Noviembre de 2021				
Comfenalco Quindío	Comfachoco	Comfacaldas	Comfamiliar Risaralda	Comfama
100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%
100%	100%	90%	70%	70%
100%	100%	100%	100%	90%
100%	100%	100%	100%	80%
100%	100%	100%	90%	100%
100%	100%	100%	100%	100%
100%	50%	100%	70%	100%
95%	100%	90%	70%	80%
90%	100%	80%	60%	100%

95%	94%	90%	50%	75%
90%	50%	80%	40%	100%

100%	100%	80%	80%	90%
100%	100%	90%	95%	100%

100%	60%	90%	100%	100%
100%	60%	100%	100%	100%

100%	90%	100%	95%	100%
100%	100%	100%	100%	100%
100%	0%	100%	100%	100%

100%	90%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	90%	100%

100%	89%	100%	100%	100%
100%	70%	90%	70%	80%

100%	70%	90%	70%	80%
100%	30%	90%	70%	80%

100%	30%	90%	70%	80%
100%	30%	90%	70%	70%
100%	30%	90%	70%	70%
100%	50%	90%	70%	70%
100%	0%	100%	60%	100%
100%	60%	100%	100%	100%
100%	100%	100%	100%	100%



Comfenalco Ant	Camacol	Comfenalco Quindío
100%		
70%		
70%		Se revisan los procesos y están correctos y actualizados en el área. Se tiene en el sistema digital de la caja debidamente aprobados. Así mismo por el consejo
100%		
100%		
100%		
100%	Se solicitó capacitación para el modulo PQRSF de la plataforma de la superintendencia.	Se tiene claro los tiempos y formas de respuesta frente a PQRS de la SSF.
100%		
40%	Elaboración Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad, charlas de servicio al cliente enfocadas en la inclusión	Se diseño un protocolo de atención al usuario Población en general y población en situación de discapacidad, se compartió con jurídica y gestión humana, adicional a esto se envió a todo el personal de la organización y por ultimo se tiene previsto
80%	Realizar reunión con las áreas encargadas, socializado lo requerido de acuerdo a la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al	

<p>90%</p>	<p>Socializar las observaciones de la circular en cuanto al accesibilidad de la página web, al área de sistemas, para así cumplir con lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>El área de comunicaciones ya tiene la pagina de SOLEDEN con ayudas inclusivas, esta trabajando en la otra pagina</p>
<p>80%</p>	<ul style="list-style-type: none">•Socializar con las áreas encargadas en requerimiento•Instalar la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.	

<p>30%</p>	<p>Capacitar a todo el personal con charlas de inclusión</p>	
<p>100%</p>		

100%		
100%	Se cuenta con la expresión Vigilado super Subsidio, No se cuenta con línea gratuita	

<p>75%</p>		
<p>100%</p>		
<p>80%</p>	<p>No se tiene chat, pero se ha implementado un código QR /atención WhatsApp, se realizó árbol de trabajo para las construcción de un chatbot desde el WhatsApp</p>	

80%		
100%	Portal actualizado, se ha creado una orden de servicios para diseño de E-card, con el fin de realizar divulgación de los canales de atención a través de redes sociales	

100%		
70%	Política en el formato entregado por planeación, falta tramite interno para aprobación por la gerencia	

<p>70%</p>	<p>Ya se tiene las políticas establecida, solo falta ingresarlo al formato establecido por la caja.</p>	
<p>70%</p>	<p>Política en el formato entregado por planeación, falta tramite interno para aprobación por la gerencia</p>	

70%	Política en el formato entregado por planeación, falta tramite interno para aprobación por la gerencia	
70%	Política en el formato entregado por planeación, falta tramite interno para aprobación por la gerencia	
70%	Política en el formato entregado por planeación, falta tramite interno para aprobación por la gerencia	
70%	Política en el formato entregado por planeación, falta tramite interno para aprobación por la gerencia	
40%		
100%		
100%		



Observaciones		
Comfachoco	Comfacaldas	Comfamiliar Risaralda
	Se ajustó la Política de atención al Cliente de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 se presentó en el comité de ética y buen gobierno y fue	Se tiene *Política de Atención al Usuario, donde se menciona la Voz del cliente.
		Definir cuando la respuesta no sale en los términos por dificultades y aval legal. *Se cuenta con sistema de gestión a la vista con control en tiempos de respuesta
Se realizarán ajustes para que estos informes sean cada vez más completos al equipo directivo. Los cuales serán efectivos con el informe del primer trimestre de 2021.		Se presenta informe semestral se realiza ajustes para la presentación de los mismos de manera trimestral
	Se contrato con el CEDER entidad experta en accesibilidad e inclusión, elaborar los protocolos de atención para personas en condición de discapacidad y población LGTBI y capacitar al personal de línea de frente en atención a esta población. esta	Se cuenta con protocolo de atención incluyente, pendiente documentar en el sistema de gestión de la calidad y despliegue en todo el personal. * Y recorridos sedes para ajustes razonables
	Se realizó inicialmente check list de condiciones generales en cada una de las sedes, para determinar las condiciones generales, adicional se contrató consultoría experta para el levantamiento de las	Se realizaron recorridos por las sedes y se gestionan las necesidades de comunicación con comunicaciones

<p>Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de COMFACHOCO sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>Se implementó ícono en la página web de inclusión para personas con visión reducida. Adicional se compró la norma técnica para analizar la misma y definir si se requiere algún tipo de implementación adicional.</p>	<p>En proceso de selección de proveedores para garantizar página web incluyente.</p>
<p>Adecuar en los espacios físicos de COMFACHOCO, de acuerdo a la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.</p>	<p>Se realizó inicialmente check list de condiciones generales en cada una de las sedes, para determinar las condiciones generales, adicional se contrató consultoría experta para el levantamiento de las condiciones de infraestructura y señalética según la norma en las sedes de la Caja en el departamento de Caldas, de acuerdo a los resultados entregados esta pendiente definir priorización de intervenciones, precios, ingeniería de detalle y cronograma de actividad de intervención.</p>	<p>*Se hizo recorridos por las sedes y se gestionan las necesidades de comunicación.</p>

	<p>- Se contrató con el CEDER entidad experta en accesibilidad e inclusión, elaborar los protocolos de atención para personas en condición de discapacidad y población LGTBI y capacitar al personal de línea de frente en atención a esta población. esta pendiente Publicar manual de atención</p> <p>- Se realizó capacitación en lenguaje de señas al personal de front de la Caja con la Universidad de Caldas.</p>	<p>*Se cuenta con protocolo de atención incluyente con apartado para la población LGTBI, pendiente documentar en el sistema de gestión de la calidad y despliegue en todo el personal.</p>
	<p>Se cuenta con personal capacitado en el portafolio de servicios y en atención a usuarios, se fortalecerá las capacitaciones en servicio a través de un programa general en Confa</p>	<p>Actualmente se cuenta con todos los canales disponibles sin embargo se explora estrategia buzón cero papel.</p>

<p>Activar el canal de la línea Nacional Gratuita 018000 las 24 horas del día durante los 7 días a la semana.</p>	<p>Se cuenta con personal capacitado en el portafolio de servicios y en atención a usuarios, se fortalecerá las capacitaciones en servicio a través de un programa general en Confa</p>	
<p>COMFACHOCO, dispone de línea gratuita para atender los requerimientos de los usuarios.</p>		

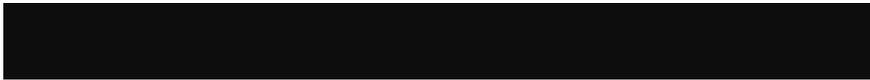
<p>Comfachoco en todos los puntos de atención tiene disponible buzones de sugerencias con sus formatos. Se activará en la pagina web de la Corporación el Buzón Virtual.</p>		
<p>COMFACHOCO, implementará la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los usuarios para recibir no solamente las PQRSF, si no también para brindar información sobre los servicios de la Corporación.</p>		<p>*Se cuenta con chat en línea en Aportes y Subsidios y en el Call Center.</p> <p>*Revisar por el chat la posibilidad de ligar el link para el formulario de voz del cliente con el direccionamiento al proceso encargado de la gestión de pqrs</p>

<p>COMFACHOCO, tiene implementado Facebook, Twitter e Instagram y se está revisando la metodología para las radicaciones de las PQRSF.</p>		
		<p>*Estrategia de cero papel divulgará en cada sala los canales de atención.</p> <p>*Proyecto de integrar en la página web en la presencia de atención al usuario el directorio de los servicios.</p> <p>* Los usuarios por la página web pueden hacer seguimiento a sus trámites de voz del cliente.</p>

<p>Traducir la carta de derechos y deberes a la lengua indígena más importante en el departamento del Chocó. Se adicionará la Carta de Derechos y Deberes a los servicios que se consideren pertinentes.</p>	<p>Se actualizaron los deberes y derechos en la página así como también se incluyen algunos específicos para los servicios de Recreación, educación, programas sociales y créditos. La cual esta publicada en el botón de transparencia (página web)</p>	
<p>COMFACHOCO, tiene un acápite de resarcimiento dentro del Manual de Atención al usuario. Actualmente está siendo actualizado con los lineamientos estipulados en la Circular 008/2020, con el fin de convertirlo en una política de la Corporación.</p>	<p>Se ajustó la política de resarcimiento y se definió tipificación de los incumplimientos con el fin de definir el tipo de resarcimiento, esta pendiente de actualizarse en el código de ética y buen gobierno.</p>	<p>Se tiene propuesta de resarcimiento para aval y posterior divulgación en la institución</p>

<p>COMFACHOCO, tiene un acápite de resarcimiento dentro del Manual de Atención al usuario. Actualmente está siendo actualizado con los lineamientos estipulados en la Circular 008/2020, con el fin de convertirlo en una política de la Corporación.</p>	<p>Se ajustó la política de resarcimiento y se definió tipificación de los incumplimientos con el fin de definir el tipo de resarcimiento, esta entiendo de actualizarse en el código de ética y buen gobierno.</p>	<p>Se tiene propuesta de resarcimiento para aval y posterior divulgación en la institución</p>
<p>COMFACHOCO, tiene un acápite de resarcimiento dentro del Manual de Atención al usuario. Actualmente está siendo actualizado con los lineamientos estipulados en la Circular 008/2020, con el fin de convertirlo en una política de la Corporación.</p>	<p>Se ajustó la política de resarcimiento y se definió tipificación de los incumplimientos con el fin de definir el tipo de resarcimiento, esta pendiente de actualizarse en el código de ética y buen gobierno.</p>	<p>Se tiene propuesta de resarcimiento para aval y posterior divulgación en la institución</p>

<p>COMFACHOCO, tiene un acápite de resarcimiento dentro del Manual de Atención al usuario. Actualmente está siendo actualizado con los lineamientos estipulados en la Circular 008/2020, con el fin de convertirlo en una política de la Corporación.</p>	<p>Se ajustó la política de resarcimiento y se definió tipificación de los incumplimientos con el fin de definir el tipo de resarcimiento, esta pendiente de actualizarse en el código de ética y buen gobierno.</p>	<p>Se tiene propuesta de resarcimiento para aval y posterior divulgación en la institución</p>
<p>COMFACHOCO, tiene un acápite de resarcimiento dentro del Manual de Atención al usuario. Actualmente está siendo actualizado con los lineamientos</p>	<p>Se ajustó la política de resarcimiento y se definió tipificación de los incumplimientos con el fin de definir el tipo de resarcimiento, esta pendiente de</p>	<p>Se tiene propuesta de resarcimiento para aval y posterior divulgación en la institución</p>
<p>COMFACHOCO, tiene un política de resarcimiento la cual está siendo revisada y actualizada con los lineamientos estipulados en la circular 008/2020</p>	<p>Se ajustó la política de resarcimiento y se definió tipificación de los incumplimientos con el fin de definir el tipo de resarcimiento, esta pendiente de</p>	<p>Se tiene propuesta de resarcimiento para aval y posterior divulgación en la institución</p>
<p>COMFACHOCO, tiene estipulada una matriz de riesgos para cada servicio, sin embargo se deben de incluir los riesgos inherentes al resarcimiento</p>	<p>Se ajustó la política de resarcimiento y se definió tipificación de los incumplimientos con el fin de definir el tipo de resarcimiento, esta pendiente de</p>	<p>Se tiene propuesta de resarcimiento para aval y posterior divulgación en la institución</p>
<p>COMFACHOCO, incluire en el Manual de Contratación, en los contratos, la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los</p>		<p>Los contratos nuevos cuentan con la cláusula solicitada- pendiente integrar en todos los contratos existentes.</p>
<p>COMFACHOCO con el área de gestión humana realiza capacitaciones al personal tipo talleres, servicio al usuario. Se aumentará la frecuencia de dichas</p>		



Comfama	Comfenalco Ant
Actualmente dentro de la estructura organizativa de Comfama, dentro del equipo de Personas y Familias se encuentra el proceso de Experiencia, el cual tiene a su	
	A partir del 1 de noviembre centralizamos la atención y gestión de los reclamos. Se requiere 4 recursos y a la fecha ya se tienen
Se definió equipo de trabajo para elaborar los documentos e información a presentar al Consejo Directivo	1. Actualmente se cuenta con un procedimiento de Atención de las Manifestaciones con de acuerdo a las
Permanentemente se hace seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas a nuestros usuarios	
Se hace seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas a nuestros usuarios	
Estamos trabajando con el equipo de Experiencia Digital para implementar en nuestros digitales herramientas que les permitan una mayor interacción a la población con discapacidad.	Definir un comité interdisciplinario donde participen representantes de todos los servicios para diseñar un Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad y Población LGBTI. Incluir en la política de Atención a clientes las
	Se socializa esta directriz al proceso de Infraestructura para las futuras adecuaciones para garantizar la privacidad, la confidencialidad e intimidad para los usuarios.

<p>En este punto es importante la aclaración desde el punto de vista técnico de las expectativas de la Superintendencia. En Comfama hemos habilitado un equipo de trabajo para analizar alternativas que den cumplimiento a este punto.</p>	<p>Comfenalco Antioquia realizó adecuaciones en el portal Corporativo para lograr mayor accesibilidad a la población con Visión baja. Instalando en un menú transversal tamaño de letra y alto contraste a todos los contenidos publicados.</p>
	<p>Conscientes de la situación actual, la Caja tiene planeado para el 2022 destinar un presupuesto para dar continuidad a la elaboración de unos tableros para personas invidentes denominado "tablero Táctil".</p>

<p>Estamos trabajando conjuntamente con el equipo de Talento Humano para la sensibilización a todas las personas en estos temas.</p>	<p>Incluir en la Política de Atención al Cliente un capítulo donde se detalle el numeral 3.8.4 de la Circular 008 "Aspectos para la Atención de la Comunidad LGBTI" 2. Capacitar a todo el personal en el protocolo de atención para la población LGBTI, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Circular 008 numeral 3.8.4.</p>

	<p>Dado a que los canales virtuales han generado mayor demanda de solicitudes (Correo corporativo, redes sociales, telefónico) se diseño una matriz con las diferentes tipificaciones de as solicitudes y un canal para las redes sociales. Adicionalmente se cuenta con una línea gratuita en las Regiones 018000427111 y en el Área Metropolitana tenemos el 4447110.</p>

	<p>La organización cuenta con un correo corporativo: comentarios@comfenalcoantioquia.com, donde un usuario puede manifestar una PQRSFA. Respecto a las redes sociales se define un canal de comunicación entre la agencia de publicad y el proceso de Experiencia del Cliente con el fin de atender de manera prioritaria las PQRSF.</p>

En proceso de revisión del documento final	En nuestro sitio web, se indican las líneas de Atención, Sedes, Contáctanos y chat.

<p>Hemos consultado para la elaboración del documento las buenas prácticas aplicadas en otras empresas similares especialmente CCC y empresas de servicios donde dejamos las acciones que aplican. (Benchmarking con SURA, Nutresa, Bancolombia, Colsubsidio, Comfandi)</p>	<p>Con la centralización del proceso, a partir de noviembre se están socializando los reclamos mensualmente a cada servicio para conocer las situaciones presentadas y definir colectivamente buenas practicas que eviten la reincidencia de los mismos.</p>
<p>En proceso de revisión del documento final</p>	<p>Aunque no se ha terminado de ajustar la política de Resarcimiento, se tiene definida una ruta para analizar las oportunidades de mejora y definir con el área resolventes y jurídica el resarcimiento.</p>

<p>Se incluyen en el documento en proceso de revisión</p>	<p>A partir de que la Caja ya viene ajustando la estructura, se tiene planeado para el 2022 activar un comité para definir los tipos de resarcimientos</p>
<p>Ajustar las definiciones actuales de acuerdo a los lineamientos y recomendaciones de la Superintendencia.</p>	<p>A partir de que la Caja ya viene ajustando la estructura, se tiene planeado para el 2022 activar un comité para definir los tipos de resarcimientos</p>
<p>Ajustar las definiciones actuales de acuerdo a los lineamientos y recomendaciones de la Superintendencia.</p>	<p>A partir de que la Caja ya viene ajustando la estructura, se tiene planeado para el 2022 activar un comité para definir los tipos de resarcimientos</p>
<p>Continuar con la participación del equipo de Riesgos y Cumplimiento</p>	<p>A partir de que la Caja ya viene ajustando la estructura, se tiene planeado para el 2022 activar un comité para definir los tipos de resarcimientos</p>
	<p>A partir de que la Caja ya viene ajustando la estructura, se tiene planeado para el 2022 activar un comité donde participe el Área Jurídica y revisar las Concesiones.</p>
	<p>Desde Gestión del Servicio se realiza capacitación a los Gerentes, Coordinadores en el tema de Experiencia con el Cliente a través de una firma especializada. Cada año se tiene programada una formación a</p>

Escala de reporte	
No se ha iniciado	0%
Planeación	1% ~ 33%
Desarrollo e implementación	34% ~ 99%
Ejecutado	100%
Las que presentaron avances	

*En todos los casos en los que se reporta un resultado inferior al 100%, se deben dejar las observaciones.

