

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular
2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de	Circular 008 de 2020	Cumple	Inmediato cumplimiento
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	Cumple	Inmediato cumplimiento
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	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Cumple	Inmediato cumplimiento
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	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Cumple	Inmediato cumplimiento
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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Implementado, en proceso de Supervisión	Inmediato cumplimiento
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	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Cumple	Inmediato cumplimiento
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 en el numeral definido	Circular 008 de 2020	Cumple	Inmediato cumplimiento
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	Circular 008 de 2020	Cumple	Inmediato cumplimiento
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 impiden o dificultan la movilidad	Circular 008 de 2020	Cumple	30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre
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 seguridad	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio	Cumple	
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.	Cumple	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	Las CCF, de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad en	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Cumple	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades,		Cumple	Inmediato cumplimiento
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idóneo, que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los	Circular 008	Cumple	Inmediato cumplimiento

4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben brindar un soporte via telefonico para atender las inquietudes e	Circular 008	Cumple	Inmediato cumplimiento
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	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	Cumple	Inmediato cumplimiento
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	Circular 008	Cumple	Inmediato cumplimiento
4.5.1 Correo Electronico	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	Circular 008	Cumple	Inmediato cumplimiento
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los	Circular 008	Cumple	Inmediato cumplimiento
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	Circular 008	Cumple	Inmediato cumplimiento
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	Circular 008 de 2020	Cumple	Inmediato cumplimiento
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación 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	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	Cumple	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
5. Política de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una política de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta política debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar	Circular 008	Cumple	La política de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Protección al
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo políticas claras, definiendo	Circular 008	Cumple	Inmediato cumplimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Segun el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. Etapas: a) reconocer	Circular 008	Cumple	Inmediato cumplimiento
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	Al 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	Circular 008	Cumple	Inmediato cumplimiento

5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento	Resarcimientos	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y politicas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensacion que afectan el	Circular 008		Inmediato cumplimiento
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 acontecimiento, por lo tanto la	Circular 008		Inmediato cumplimiento
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 fuerza mayor o	Circular 008	Cumple	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en	Circular 008	Cumple	
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en		Cumple	
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en		Cumple	
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben identificar las fallas en la prestación del servicio aplicando	Circular 008 de 2020	Cumple	Inmediato cumplimiento
8. Indicadores	Indicadores	encuestas de satisfaccion y del Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Cumple	Inmediato cumplimiento