

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 atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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 Corporación, dando	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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		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)
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	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a	Si se reporta	
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 el , sin importar que la población	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.
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	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	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		Si se reporta	Inmediato cumplimiento

4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 informacion de los diferentes servicios de la Caja y para	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general	Circular externa N°021 del 3 de octubre de	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 fisico, las	Circular 008	Si se reporta	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano ,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA .	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos	Circular 008	Si se reporta	La politica de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas	Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario.	Circular 008		Inmediato cumplimiento
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de	Circular 008		Inmediato cumplimiento

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	Circular 008	Resarcimiento	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	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios		Plan de trabajo de la Revisoría Fiscal	
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios		Entrega de protocolos a los concesionarios y arrendatarios	
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular
2. Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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 Corporación, dando	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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		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)
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	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a	Si se reporta	
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 el , sin importar que la población	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.
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	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	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		Si se reporta	Inmediato cumplimiento

4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 informacion de los diferentes servicios de la Caja y para	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general	Circular externa N°021 del 3 de octubre de	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 fisico, las	Circular 008	Si se reporta	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano ,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA .	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos	Circular 008	Si se reporta	La politica de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas	Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario.	Circular 008		Inmediato cumplimiento
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de	Circular 008		Inmediato cumplimiento

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	Circular 008	Resarcimiento	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	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular
2. Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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 Corporación, dando	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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		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)
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	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a	Si se reporta	
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 el , sin importar que la población	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.
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	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	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		Si se reporta	Inmediato cumplimiento

4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 informacion de los diferentes servicios de la Caja y para	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general	Circular externa N°021 del 3 de octubre de	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 fisico, las	Circular 008	Si se reporta	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano ,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA .	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos	Circular 008	Si se reporta	La politica de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas	Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario.	Circular 008		Inmediato cumplimiento
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de	Circular 008		Inmediato cumplimiento

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	Circular 008	Resarcimiento	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	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular
2. Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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 Corporación, dando	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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		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)
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	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a	Si se reporta	
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 el , sin importar que la población	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.
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	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	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		Si se reporta	Inmediato cumplimiento

4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 informacion de los diferentes servicios de la Caja y para	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general	Circular externa N°021 del 3 de octubre de	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 fisico, las	Circular 008	Si se reporta	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano ,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA .	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos	Circular 008	Si se reporta	La politica de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas	Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario.	Circular 008		Inmediato cumplimiento
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de	Circular 008		Inmediato cumplimiento

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	Circular 008	Resarcimiento	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	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios		Entrega de protocolos a los concesionarios y arrendatarios	
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular
2. Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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 Corporación, dando	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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		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)
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	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a	Si se reporta	
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 el , sin importar que la población	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.
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	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	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		Si se reporta	Inmediato cumplimiento

4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 informacion de los diferentes servicios de la Caja y para	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general	Circular externa N°021 del 3 de octubre de	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 fisico, las	Circular 008	Si se reporta	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano ,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA .	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos	Circular 008	Si se reporta	La politica de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas	Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario.	Circular 008		Inmediato cumplimiento
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de	Circular 008		Inmediato cumplimiento

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	Circular 008	Resarcimiento	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	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular
2. Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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 Corporación, dando	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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		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)
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	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a	Si se reporta	
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 el , sin importar que la población	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.
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	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	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		Si se reporta	Inmediato cumplimiento

4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 informacion de los diferentes servicios de la Caja y para	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general	Circular externa N°021 del 3 de octubre de	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 fisico, las	Circular 008	Si se reporta	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano ,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA .	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos	Circular 008	Si se reporta	La politica de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas	Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario.	Circular 008		Inmediato cumplimiento
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de	Circular 008		Inmediato cumplimiento

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	Circular 008	Resarcimiento	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	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular
2. Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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 Corporación, dando	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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		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)
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	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a	Si se reporta	
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 el , sin importar que la población	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.
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	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	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		Si se reporta	Inmediato cumplimiento

4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 informacion de los diferentes servicios de la Caja y para	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general	Circular externa N°021 del 3 de octubre de	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 fisico, las	Circular 008	Si se reporta	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano ,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA .	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos	Circular 008	Si se reporta	La politica de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas	Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario.	Circular 008		Inmediato cumplimiento
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de	Circular 008		Inmediato cumplimiento

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	Circular 008	Resarcimiento	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	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular
2. Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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 Corporación, dando	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	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.	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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		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)
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	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a	Si se reporta	
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 el , sin importar que la población	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.
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	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	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		Si se reporta	Inmediato cumplimiento

4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 informacion de los diferentes servicios de la Caja y para	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general	Circular externa N°021 del 3 de octubre de	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 fisico, las	Circular 008	Si se reporta	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano ,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA .	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos	Circular 008	Si se reporta	La politica de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas	Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario.	Circular 008		Inmediato cumplimiento
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de	Circular 008		Inmediato cumplimiento

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	Circular 008	Resarcimiento	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	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento