

Subtema

1. ANTECEDENTES	Circulares Nos. 016 de 2010, 012 de 2011 y 04 de 2016
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados que aseguren la voz del cliente.
	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros suficientes para garantizar un servicio eficiente, eficaz y oportuno.
	3.1 Definiciones
	3.2 Marco legal
	3.3 Procedimiento interno
	3.4 Lenguaje claro
	3.5 Términos de respuesta a los requerimientos de los afiliados
	3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia
	3.7 Informes a la Alta Dirección

S DE ATENCIÓN A

3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI

Canales de atención para presentar PQRSF de manera

Protocolos de atención

4.1 Atencion Presencial

4.2. Canal telefónico

4.3 Linea Gratuita

4.4 Buzones

NALES DE ATENC

4.5 Atención virtual

5.POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	Lineamientos para el resarcimiento al afiliado
6.MANEJO DE CONCESIONES	<p>Cláusula que defina la forma y términos en que el concesionario o arrendatario debe atender a los usuarios en general</p> <p>Informar al Revisor Fiscal la responsabilidad de validar la cláusula</p> <p>Entregar los protocolos de atención al momento de suscribir</p>
7.CAPACITACIÓN	Capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar las habilidades y conductas de los funcionarios y responsable
8.INDICADORES	<p>Oportunidad</p> <p>Satisfacción</p>

					
	100%	100%	100%	100%	100%
entados en materia de atención y	100%	100%	80%	100%	70%
para que la atención sea	100%	70%	80%	100%	70%
	90%	50%	80%	100%	75%
	90%	40%	80%	100%	0%
Política, proceso y procedimiento de PQRSF	100%	30%	80%	100%	75%
Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF	100%	100%	100%	100%	100%
Características de la respuesta	80%	30%	80%	100%	80%
	100%	40%	80%	100%	80%
ados	100%	50%	100%	100%	80%
rintendenica	100%	40%	90%	100%	80%
	100%	100%	100%	100%	100%

Guía o curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad, capacitar y divulgar al personal que atiende al ciudadano	50%	0%	30%	50%	10%
3.8.1 Accesibilidad espacios físicos: Norma técnica: NTC 6047: señalización infraestructuras sobre el cual se debe elaborar un plan de trabajo	80%	90%	80%	60%	5%
3.8.2 Accesibilidad página Web: norma NTC 5854	80%	60%	50%	60%	20%
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico, símbolo gráfico según la norma NTC 4139 complementada por la NTC 4142 relacionadas con la señalización (forma, colores y proporción del símbolo gráfico de discapacidad)	60%	90%	50%	60%	70%
3.8.4 Atención comunidad LGTBI	90%	10%	80%	70%	30%
a verbal, escrita y telefónica	100%	95%	80%	100%	90%
	100%	70%	80%	100%	80%
	100%	70%	80%	100%	40%
	100%	90%	80%	100%	100%
	100%	90%	100%	100%	100%
	100%	100%	80%	100%	80%
4.5.1 Correo electrónico	100%	100%	100%	100%	100%
4.5.2 Chat	100%	40%	80%	100%	70%
4.5.3 Redes sociales	100%	50%	80%	100%	70%
4.5.4 Portal Corporativo	100%	90%	80%	100%	70%
4.5.5. Carta de derechos y deberes	90%	90%	60%	60%	70%

	20%	80%	70%	70%	5%
afiliados a la Corporación y	50%	50%	80%	100%	80%
áusula en los contratos	50%	50%	80%	100%	80%
ir los contratos	50%	50%	80%	100%	80%
mejorar la actitud, conocimientos de las áreas de cara al cliente	80%	10%	80%	80%	80%
	100%	100%	100%	100%	100%
	100%	100%	100%	100%	100%

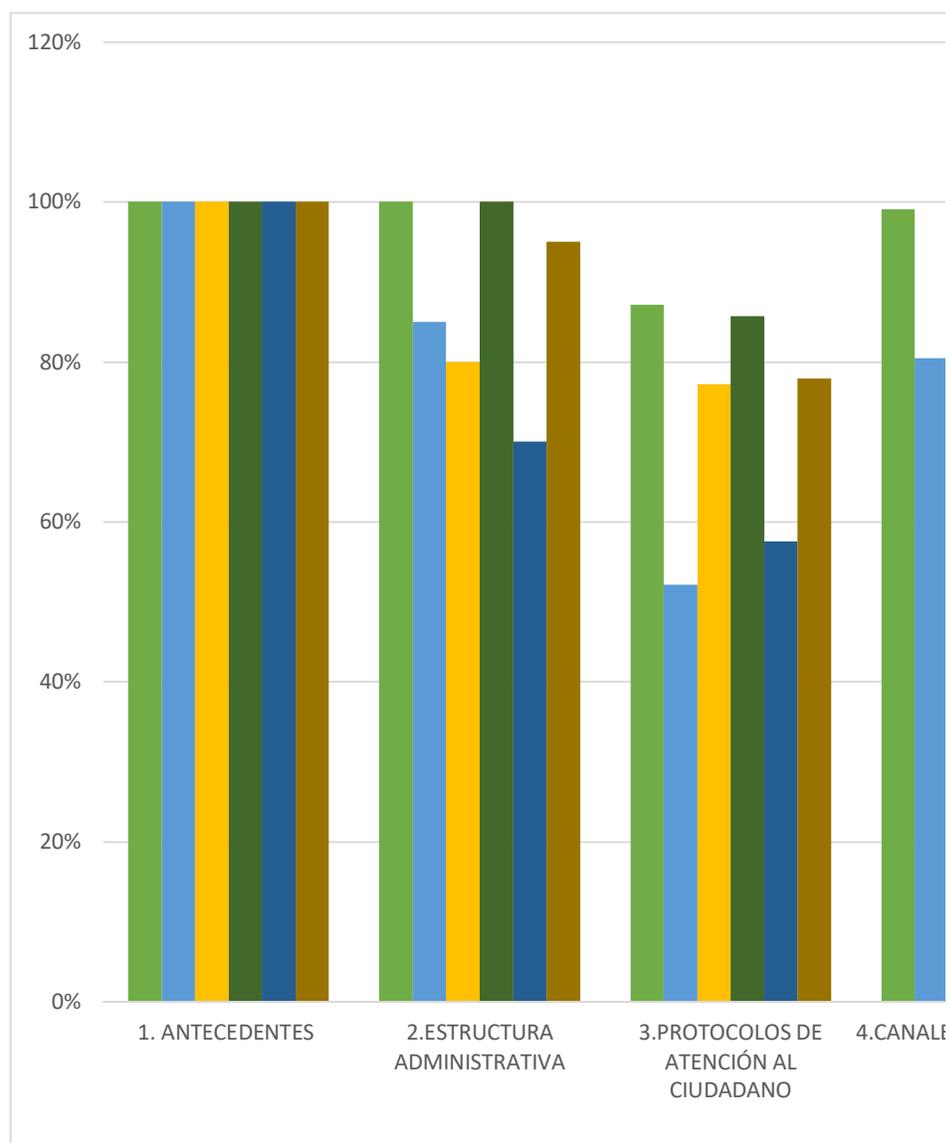
	Observaciones
100%	
90%	COMFIAR: Manual de Atención al Cliente ML-DE-02 en revisión y ajuste
100%	COMFIAR: Dentro de las funciones de los colaboradores, están definidos algunos roles en temas de atención e interacción con el ciudadano. Adecuación y remodelación de espacio físico para la atención al cliente en el proceso de subsidio y aportes (Afiliações) Arauca
90%	COMFACASANARE: Pendiente incluir en Procedimiento y política
90%	COMFIAR: Pertinencia del marco legal para incluirlo en el Manual de Atención al Cliente ML-DE-02
90%	COMFACA: Política de atención al usuario y procedimiento de PQRSF COMFIAR: Procedimiento: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF, (PR-GM-03 *cronograma para capacitar al los colaboradores en los tiempo de respuesta de las PQR, desde la radicación y soporte de recibido de la respuesta en la herramienta ORFEO COFREM: Política de atención al cliente en ajuste, pendiente de aprobación COMFACASANARE: Modificación según req. circular
90%	
90%	COMFAPUTUMAYO: Cultura respuesta de fondo COMFIAR: cronograma para capacitar al los colaboradores en los tiempo de respuesta de las PQR, desde la radicación y soporte de recibido de la respuesta en la herramienta ORFEO
90%	COMFACA: Se actualizo el manual de atención de PQRSF, incluyendo un capítulo dentro del mismo, donde se describieron las características y la forma de responder los PQRSF acorde a la circular
100%	COMFACASANARE: Pendiente incluir en Procedimiento y política
100%	COMFACASANARE: Pendiente incluir en Procedimiento y política
100%	

0%	<p>COMFAPUMAYO: Empleó un plan de trabajado progresivo y claro , en donde se desarrolla para el momento un Protocolo que enmarque toda la normatividad vigente en materia de accesibilidad e inclusion</p> <p>COFREM: Pendiente incluir en la política y en los protocolos de atención al cliente</p>
90%	<p>*COMFIAR: Adecuación y remodelación de espacio físico para la atención al cliente en el proceso de subsidio y aportes (Afilaciones) Arauca</p> <p>COFREM: Accesibilidad y circulación para personas con discapacidad en instalaciones nuevas y arrendamientos</p>
80%	<p>COMFIAR: Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web https://www.comfiar.com.co/sitio/ sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.</p> <p>COMFAPUTUMAYO: Ejercicio de identificación de necesidades y capacidades de respuesta en especial capacitandose del tema</p> <p>COFREM: Validación cumplimiento de requisitos página actual y remodelación del sitio web</p>
80%	Señalización progresiva
0%	Incluir en política, procedimiento y/o manual de atención al cliente y capacitación
80%	
80%	
90%	*Manual de funciones, inducción y reinducción
100%	
100%	
90%	*Manual de atención al cliente
100%	
100%	
100%	
100%	
95%	**Documento para diferenciar por servicios los derechos y deberes , lo que conlleva a procesos de identificación y analisis previos

70%	En proceso de elaboración según lineamientos de la circular
40%	COFREM: El protocolo de atención al cliente está en proceso de modificación
0%	COFREM: El protocolo de atención al cliente está en proceso de modificación
0%	COFREM: El protocolo de atención al cliente está en proceso de modificación
50%	Cronograma de capacitaciones por cada caja que se está ejecutando
100%	
100%	



TEMA	COMFACA	COMFACASAI
1. ANTECEDENTES	100%	100%
2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	100%	85%
3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	87%	52%
4. CANALES DE ATENCIÓN	99%	80%
5. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	20%	80%
6. MANEJO DE CONCESIONES	50%	50%
7. CAPACITACIÓN	80%	10%
8. INDICADORES	100%	100%
% CUMPLIMIENTO	80%	70%



MFACA

MFACASANARE

AMAZ

MFAPUTUMAYO

MFAR

REM

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008	Procesos Impactado	
1	2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	CUMPLE	Todos los Servicios
2	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	Atención al cliente
	3. 1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	Procesos	Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	CUMPLE	/ Planeación / Subsidio
	3.2 Protocolos de atención al ciudadano	Procesos	Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	CUMPLE	Servicios / Planeación / Subsidio

<p>3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF</p>	<p>Procesos</p>	<p>Consejo Directivo debe aprobar la politica de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporacion, dando prioridad a la poblacion vulnerable. Para la politica de gestion a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentacion y Radicacion de PQRSF, *Sistema de Prioridades , * Canales de atencion definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atencion efectiva de PQRSF, *Atencion en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situacion de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definicion de documentos privados y reservados , *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Direccion, *Mecanismo de Solucion adoptados por la Alta Direccion, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.</p>	<p>Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020</p>	<p>NO CUMPLE</p>	<p>Servicios / Planeación / Subsidio</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 Compensacion Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina asi: 1.Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea , 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atencion, 9. Presentacion de la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020</p>	<p>CUMPLE</p>	<p>Todos los Servicios</p>
<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>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020</p>	<p>CUMPLE</p>	<p>Todos los Servicios</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>Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020</p>	<p>CUMPLE</p>	<p>Servicios / Planeación / Subsidio/ Jurídica</p>

3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos	<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>	Circular 008 de 2020	CUMPLE	Subsidio/ Planeación
3.7 Informes a la alta direccion	Procesos	<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 respuesa y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.</p>	Circular 008 de 2020	CUMPLE	servicios y procesos de apoyo
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos	<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y compresion de personas en condicion de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una guia, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condicion de discapaciad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitacion, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad : Discpacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p>		NO CUMPLE	Construcción / Desarrollo Humano/ Planeación/ Subsidio/ Salud y Seguridad en el Trabajo

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación , al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y niños.	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047	CUMPLE	Publicidad/ planeación
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 cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.	NO CUMPLE	Sistemas / Publicidad y Comunicación
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 sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	CUMPLE	Todos los Servicios
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGTBI (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 LGTBI.		CUMPLE	Desarrollo Humano / Planeación / Todos los Servicios

4. Canales de atencion	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atencion para todos los canales.	Circular 008	CUMPLE	Todos los Servicios
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 dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	Circular 008	CUMPLE	Todos los Servicios
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 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.	Circular 008	CUMPLE	Atención al cliente /Planeación / Todos los Servicios
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 puedan llamar gratis desde cualquier region del pais y puedan consultar informacion sobre los servicios y reaidcar una pqrsf ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio! en toda comunicacion interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensacion Familiar, incluyendo las lineas telefónicas.	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	CUMPLE	Atención al cliente /Planeación / Dirección / Todos los Servicios
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 CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacioneales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en geneal , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser f'sicios y en general con los elementos bacsicos para su utilización.	Circular 008	CUMPLE	Subsidio / Todos los Servicios
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologias de la informacion, ofrecen servicios y tramites en linea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensacion Familiar para facilitar la interaccion con el usuario.	Circular 008	CUMPLE	Publicidad / Planeación / Todos los Servicios

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 general	Circular 008	CUMPLE	Subsidio / Planeación / Todos los Servicios
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF <u>pueden</u> implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar información sobre los servicios dela Caja.	Circular 008	CUMPLE	Planeación / Sistemas / Todos los Servicios
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos	Circular 008	CUMPLE	Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (linea gratuita nacional y linea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF	Circular 008 de 2020	CUMPLE	Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.	NO CUMPLE	Planeación / Subsidio / Juridica / Auditoria

5. Política de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.	Circular 008	CUMPLE	Planeación / Dirección / / Todos los Servicios
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.	Circular 008	CUMPLE	Planeación / Dirección Atención al Cliente/ Todos los Servicios
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 situacion con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la informacion y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido segun la situacion y realizar el seguimiento a la solucion en condiciones de oportunidad y calidad informadas.	Circular 008	CUMPLE	Planeación / Dirección Atención al Cliente/ Todos los Servicios
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 obligacion legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminacion , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.	Circular 008	CUMPLE	Planeación / Dirección Atención al Cliente/ Todos los Servicios
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 afecten el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito , hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestacion del servicio no se puede verificar la situacion.	Circular 008	CUMPLE	Planeación / Dirección Atención al Cliente/ Todos los Servicios
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 Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.	Circular 008	CUMPLE	Planeación / Dirección Atención al Cliente/ Todos los Servicios

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.	Circular 008	CUMPLE	Planeación / Dirección Atención al Cliente/ Todos los Servicios
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o cesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha clausula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	Circular 008	CUMPLE	Jurídica /planeación, mercadeo y servicio social / Todos los Servicios
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestacion del servicio aplicando encuestas de satisfaccion y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestacion.	Circular 008 de 2020	CUMPLE	Desarrollo Humano / Planeación / Servicios
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	CUMPLE	Atención al cliente / todos los servicios/ sistemas

Atención a Clientes de las Cajas de Compensación

Acción a realizar	Responsable	Seguimiento I 31 Marzo de 2021	Seguimiento II 30 de Junio de 2021	Seguimiento III 30 de Septiembre de 2021	Fecha de entrega	Fecha de entrega Según/Circular	Avance %
Revisar los procedimientos internos para actualizarlos	Planeación / Atención al cliente				31 de Marzo de 2021		80%
Revisar los procesos y estructura de Atención al cliente	Planeación / Atención al cliente				N/A		80%
Revisar las definiciones detalladas en la Circular 008 Vs. las establecidas en el Procedimiento de Atención a Clientes y Servicios, Política de Servicio al Cliente realizando los ajustes o cambios requeridos.	Planeación / Atención al cliente				31 de Marzo de 2021		80%
1. Revisar la pertinencia del marco legal contemplado en la circular 008 Vs. el marco jurídico establecido en el Procedimiento de atención al Cliente / Políticas de atención al Cliente . 2. Solicitar los cambios y/o ajustes que se requieran al área de calidad.	Planeación / Atención al cliente				31 Marzo de 2021		80%

<p>1. Revisar y ajustar el procedimiento de atención a clientes y servicios o Política de atención al Cliente de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado presentar para a aprobación del Consejo Directivo.</p> <p>2. Implementar en los diferentes centros de atención de COOMFAMILIAR ATLANTICO un sistema de digiturno inclusivo para atender a los usuarios con cualquier tipo de discapacidad(discapacidad sensorial, física motora, cognitiva, mental y multiple) similar al que hoy ya tenemos instalado en Sede calle 48, Centro de Empleo calle 48 y Centro de Empleo Sabana Larga.</p>	<p>Planeación / Subsidio / Construcción</p>				<p>31 de Marzo de 2021</p>		
<p>1. Revisar y actualizar el manual de atención de PQRSF, incluyendo un capitulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con el Dpto de Desarrollo Humano definir espacios para socializar a todos los Jefes de Area sobre el procedimiento de atención de PQRSF.</p>	<p>Planeación / Subsidio / Desarrollo Humano</p>				<p>31 de Marzo de 2021</p>		
<p>1. Revisar y actualizar el manual de atención de PQRSF, incluyendo un capitulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con el Dpto de Desarrollo Humano definir espacios para socializar a todos los Jefes de Area sobre el procedimiento de atención de PQRSF.</p>	<p>PLANEACIÓN / Subsidio / Desarrollo Humano</p>				<p>31 de Marzo de 2021</p>		
<p>Realizar revisión del procedimiento para dar respuesta a los derechos de peticiones presentados por los afiliados y determinar si se esta cumpliendo con lo detallado en el numeral 3,5 de la circular 008 o se requiere realizar ajustes.</p>	<p>Juridica / Planeación / Subsidio</p>				<p>31 de Marzo de 2021 establecer</p>		

<p>1. Revisar y actualizar el manual de PQRS en lo referente a las respuestas de las PQR interpuestas ante la Superintendencia y las prorrogas al tiempo de respuesta, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.6 de la circular 008</p> <p>2. Solicitar al área de Planeación los ajustes o cambios a realizar en el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios.</p>	<p>Planeación / Subsidio</p>				<p>31 de Marzo de 2021</p>		
<p>Revisar y actualizar el manual de servicio al Cliente o policitas de Atención a los afiliados para incluir un capítulo con el numeral 3.7 Informes a la Alta Dirección.</p>	<p>Planeación / Subsidio / Sistemas</p>				<p>Marzo de 2021</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 en condición de discapacidad, 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>Planeación / Desarrollo Humano / Construcción / Subsidio</p>				<p>Septiembre de 2021</p>	<p>30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)</p>	

<p>Habilitar mobiliarios (ventanillas de atención al público en centros de atención al Cliente y sedes de servicio) para garantizar el acceso en igualdad de condiciones a personas con discapacidad física motora de acuerdo a lo requerido según la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano".</p>	<p>Contrucción</p>				<p>Pendiente por establecer</p>		
<p>Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web Cafamaz sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>Sistemas / Comunicaciones</p>						<p>50%</p>
<p>Instalar en los espacios físicos de CAFAMAZ la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.</p>	<p>Atención al cliente Publicidad y Seguridad y Salud en el Trabajo</p>						<p>80%</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>Planeación / Desarrollo Humano</p>				<p>Marzo de 2021</p>		<p>80%</p>

Detallar en la Política de Atención al cliente, los canales de atención descritos en el numeral 4.0 de la Circular 008.	Planeación / Atención al cliente				31 de Marzo de 2021	30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.	80%
1. Revisar las Políticas de Selección y Contratación de Personal y los perfiles de cargo de acuerdo con los requisitos del numeral 4.1 de la circular 008. 2. Realizar los ajustes y/o cambio a los documentos de ser necesario. 3. Capacitar al personal que brinda atención a los usuarios en Servicio al cliente y concientizar a todo el personal de lo importante que es brindar una excelente atención a los afiliados y empresas.	Talento Humano / Planeación				31 de Marzo de 2021		80%
1. Revisar el cumplimiento del canal telefónico de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2. Incluir en la política de Atención al cliente lo detallado en el numeral 4.2 de la Circular 008 en lo referente al Canal Telefónico. 3. Solicitar al área de planeación los ajustes o cambios a realizar.	Planeación				31 de Marzo de 2021		80%
1. Revisar el cumplimiento de la línea 01800 de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2. Revisar y/o incluir en la política de atención al cliente lo detallado en el numeral 4.3 de la Circular 008 en lo referente a la línea gratuita. 3. Solicitar al área de calidad los ajustes o cambios a realizar.	Planeación / Sistemas / atención al cliente				31 de Marzo de 2021		100%
Actualmente Cafamaz tiene dispuestos buzones de sugerencias en la sede administrativa y centro recreacional, así mismo contamos con el acceso a través de la página web del buzón virtual. 2. Revisar con las diferentes áreas la existencia de los buzones. 3. Colocar letrero o aviso donde indique cada cuanto se abren los buzones	Subsidio / Planeación / Servicios / Atención al cliente				N/A		80%
Incluir en la política de atención al cliente un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Planeación / Subsidio / Sistemas				31 de Marzo de 2021		80%

Incluir en la política de atención al cliente de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008. el correo atencionalcliente@cafamaz.com que hoy existe.	sistemas/ planeación/atención al cliente				31 de Marzo de 2021		80%
1. Revisar junto con la Dirección, el area de sistemas, planeación la posibilidad de adquirir un sistema que permita contar con un chat en línea para brindar soporte a los usuarios. Este nuevo servicio previo a su implementación, se debe analizar quien estaria a cargo de atender este chat, el numero de personas requeridas para brindar este servicio. 2. Incluir en la Política de atención al cliente un Capitulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Sistemas / Planeación				31 de Marzo de 2021		80%
Incluir en la política de atención al usuario un Capitulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Atención al cliente / Planeación / sistemas				31 de Marzo de 2021		80%
Incluir en la política de atención al cliente un Capitulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Atención al cliente / Planeación / sistemas				31 de Marzo de 2021		80%
Revisar y actualizar conforme a los lineamientos de la circular 008 numeral 4.5.5. la Carta de deberes y derechos de CAFANAZ Según directrices de la circular 008 se debe revisar y actualizar cada año.	Planeación / Subsidio / Jurídica / Auditoría				31 de Marzo de 2021	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.	60%

Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la política de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0. 2. Capacitar al personal de	Jurídica / Planeación / atención al cliente				31 de Marzo de 2021	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%
Documentar como un anexo a la Política de Atención al Cliente, las Buenas Prácticas implementadas en cafamaz de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.1. de la Circular 008.					31 de Marzo de 2021		80%
Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 2.					31 de Marzo de 2021		70%
Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 3.					31 de Marzo de 2021		70%
Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en el Manual de Auditoría de Clientes y Servicios, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 4.					31 de Marzo de 2021		70%
Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 5 .					31 de Marzo de 2021		70%

<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en La Politica de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.6</p>					<p>31 de Marzo de 2021</p>		<p>70%</p>
<p>Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros, a fin de incluir clausula donde se deje establecido lo requerido en el numeral 6. de la Circular 008, así mismo entregar y dejar constancia de entrega del documento protocolos de atención, al momento de suscribir los contratos , conservando la constancia requerida en la carpeta contractual para posterior verificación en visitas de la SSF.</p>	<p>Dirección/ Jurídica / Planeación / Rev, Fiscal</p>				<p>31 de Marzo de 2021</p>		<p>80%</p>
<p>Capacitar al personal de atención al cliente en temas que se identifiquen a partir de las quejas, informes de retroalimentación y fallas en la prestación de los servicios. Para esto el area de Atención al Afiliado deberán enviar copia de los informes trimestrales de Retroalimentacion con el Cliente (Satisfaccion Clientes, PQRSF y Grupos Focales) al área de gestión humana para que se identifiquen brechas de capacitación y dar así cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.0 de la Circular 008.</p>	<p>Atención al cliente / todos los servicios/ sistemas</p>				<p>Pendiente por establecer</p>		<p>80%</p>
<p>Continuar enviando trimestralmente a la SSF y a la Dirección General , los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0. 2. Revisar junto con sistemas un modulo o programa que permita evaluar la satisfacción del cliente con la respuesta.</p>	<p>Atención al cliente / todos los servicios/ sistemas</p>				<p>N/A</p>		<p>80%</p>

Estado
En seguimiento
En seguimiento
En seguimiento
En seguimiento

En seguimiento

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Procesos Impactado
2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Todos los Servicios
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Atención al Cliente / Talento Humano
3. 1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	Procesos	Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Todos los Servicios
3.2 Protocolos de atención al ciudadano	Procesos	Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Todos los Servicios

<p>3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF</p>	<p>Procesos</p>	<p>Consejo Directivo debe aprobar la politica de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporacion, dando prioridad a la poblacion vulnerable. Para la politica de gestion a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentacion y Radicacion de PQRSF, *Sistema de Prioridades , * Canales de atencion definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atencion efectiva de PQRSF, *Atencion en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situacion de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definicion de documentos privados y reservados , *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Direccion, *Mecanismo de Solucion adoptados por la Alta Direccion, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.</p>	<p>Todos los Servicios</p>
<p>3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta</p>	<p>Procesos</p>	<p>El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensacion Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina asi: 1.Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea , 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atencion, 9. Presentacion de la respuesta.</p>	<p>Todos los Servicios</p>
<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>Todos los Servicios</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>Juridica / Todos los servicios</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 prorróga, indicando la fecha de respues y sustentando la necesidad de la misma. Cundo la CCF no pued dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigacion administrativa a que haya lugar.</p>	<p>Juridica / Atencion al cliente</p>
<p>3.7 Informes a la alta direccion</p>	<p>Procesos</p>	<p>Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Proteccion al Afiado , 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 respueta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.</p>	<p>Direccion / Atencion al cliente</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, comunicación y compresion de personas en condicion de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una guia, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condicion de discapaciad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitacion, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio.Tipos de discapacidad : Discpacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p>	<p>Infraestructura / Seguridad y Salud en el trabajo</p>

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	<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>	Comunicaciones / Atención al cliente
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	<p>La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.</p>	Sistemas / Comunicación / Imagen Corporativa
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	<p>Las CCF, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad, en sus instalaciones, a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	Infraestructura / Seguridad y Salud en el trabajo
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	<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 LGTBI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que definen a cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGTBI.</p>	Talento Humano / Atención al cliente

4. Canales de atencion	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales.	Todos los Servicios
4.1 Atención 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 dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	Talento Humano / Todos los servicios
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 registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencail. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	Call Center / Atencion al cliente/ Todos los Servicios
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 puedan llamar gratis desde cualquier region del pais y puedan consultar informacion sobre los servicios y reaidcar una pqrsf ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio! en toda comunicacion interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensacion Familiar, incluyendo las lineas telefónicas.	Call Center /Atencion al cliente / Dirección / Todos los Servicios
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 CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacioneales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en geneal , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser f´sicios y en general con los elementos bacsicos para su utilización.	Atencion al Cliente / Todos los servicios
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologias de la informacion, ofrecen servicios y tramites en linea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensacion Familiar para facilitar la interaccion con el usuario.	Comunicaciones / Todos los servicios

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 general	Sistemas/Todos los servicios
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 peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar información sobre los servicios dela Caja.	Sistemas / Comunicación / Imagen Corporativa/ Todos los servicios
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos	Comunicaciones / Todos los Servicios
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (linea gratuita nacional y linea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF	Comunicaciones / Todos los Servicios
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.	Comunicaciones / Todos los servicios

5. Política de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconeccion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a paresentar en el incumplimiento de los mismos.	Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	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.	Calidad / Todos los servicios
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 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.	Calidad / Todos los servicios
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 obligacion legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminacion , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.	Calidad / Todos los servicios
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 afecten el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito , hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestacion del servicio no se puede verificar la situacion.	Calidad / Todos los servicios
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 circunsancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.	Calidad / Todos los servicios

<p>5.6 Riesgos</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>Las CCF deberan identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.</p>	<p>Calidad / Todos los servicios</p>
<p>6. Manejo de concesiones</p>	<p>Concesiones</p>	<p>Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, con 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>Jurídica / Todos los Servicios</p>
<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>Talento Humano / Todos los Servicios</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>	<p>Todos los servicios/ Atencion al cliente</p>

de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación

Acción a realizar	Responsable	Seguimiento I 31 Marzo de 2021	Seguimiento II 30 de Junio de 2021	Seguimiento III 30 de Septiembre de 2021	Fecha de entrega	Fecha de entrega Según/Circular
Revisar los procedimientos internos para actualizarlos	Atención al Cliente	Si			Marzo de 2021	
Solicitar apoyo para el área de ATC.	Talento Humano	Si			Abril de 2021	
Revisar las definiciones detalladas en la Circular 008 Vs. las establecidas en el Procedimiento de Atención a Cliente para realizar ajustes pertinentes.	Atención al Cliente	Si			Junio de 2021	
Solicitar los cambios y/o ajustes que se requieran al área de calidad en el proceso de ATC e incluirlos..	Calidad / Atención al Cliente	Si			Junio de 2021	

<p>1. Revisar y ajustar el procedimiento de atención a clientes y servicios o Política de atención al Cliente de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado presentar para a aprobación del Consejo Directivo.</p>	<p>Atencion al Cliente / Calidad</p>	<p>si</p>			<p>Septiembre de 2021</p>	
<p>1. Revisar y actualizar el manual de atención de PQRSF, incluyendo un capitulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. Solicitar al area de Talento Humano un espacio para socializar con los responsables de proceso los nuevos lineamientos de la circular No. 008 de 2020 sobre el procedimiento de ATC.</p>	<p>Talento Humano / Atencion al cliente</p>	<p>si</p>			<p>Junio de 2021</p>	
<p>1. Revisar y actualizar el manual de atención de PQRSF, incluyendo un capitulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 23 Socializar por subdirecciones el nuevo procedimiento de ATC.</p>	<p>Atencion al Cliente / Comunicaciones / Sistemas</p>	<p>si</p>			<p>Junio de 2021</p>	
<p>Realizar revisión del procedimiento para dar respuesta a los derechos de peticiones presentados por los afiliados y determinar si se esta cumpliendo con lo detallado en el numeral 3,5 de la circular 008 o se requiere realizar ajustes.</p>	<p>Juridica / Talento Humano / Subdirecciones</p>	<p>si</p>			<p>Septiembre de 2021</p>	

<p>1. Revisar y actualizar el proceso de PQRS en lo referente a las respuesta de las PQR interpuestas ante la Superintendencia y las prorrogas al tiempo de respuesta, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.6 de la circular 008 2.</p>	<p>Atencion al cliente / Calidad</p>	<p>Si</p>			<p>Junio de 2021</p>	
<p>1, Revisar y actualizar el manual y/o politicas de Atencion al Cliente para incluir un capitulo con el numeral 3.7 Informes a la Alta Direccion.</p>	<p>Atencion al Cliente / Calidad</p>	<p>Si</p>			<p>Junio de 2021</p>	
<p>1. Elaborar Protocolo de Atencion a Personas en Condicion de Discapacidad y Poblacion LGBTI e Incluir en la politica 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 condiciónn de discapacidad, LGTBI, a todo el personal que recibe y atiende a los usuarios, desde el vigilante, funcionarios de primera linea (aportes y comercial) y posteriormente a los demas funcioanrios de la Caja.</p>	<p>Seguridad en el Trabajo / Atencion al Cliente</p>	<p>Si</p>			<p>Septiembre de 2021</p>	

<p>Habilitar mobiliarios (ventanillas de atención al público en centros de atención al Cliente y sedes de servicio) para garantizar el acceso en igualdad de condiciones a personas con discapacidad física motora de acuerdo a lo requerido según la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano".</p>	<p>Atencion al Cliente</p>	<p>Si</p>			<p>Marzo de 2021</p>	
<p>Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de Comfacasanare sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>Comunicaciones / Sistemas / Atencion al Cliente</p>	<p>Si</p>			<p>Agosto de 2021</p>	
<p>Revisar la señalización , a modo de verificar si se debe hacer alguna juste o cambio ; dado que en todas las sedes cuenta con las señalética requerida.</p>	<p>Seguridad en el Trabajo / Atencion al Cliente</p>	<p>Si</p>			<p>Diciembre de 2021</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>Calidad / Atencion al Cliente</p>	<p>Si</p>			<p>Agosto de 2021</p>	

<p>Actualizar en la pagina web , PBX atencion virtual a nuestros usuarios.</p>	<p>Sistemas / Atencion al cliente</p>	<p>si</p>			<p>Mayo de 2021</p>	
<p>1. Revisar y ajustar el manual de funciones del Personal y los perfiles de cargo de acuerdo con los requisitos del numeral 4.1 de la circular 008. 2, Capacitar al personal que brinda atención a los usuarios periodicamente en Servicio al cliente y concientizar a todo el personal de lo importante que es brindar una excelente atención a los afiliados y empresas.</p>	<p>Talento Humano / Atencion al cliente</p>	<p>si</p>			<p>Diciembre de 2021</p>	
<p>1. Revisar el cumplimiento del canal telefonico de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2.Incluir en la politica de Atención al cliente lo detallado en el numeral 4.2 de la Circular 008 en lo referente al Canal Telefónico.3. Solicitar al área de calidad el ajuste del proceso y manual de atencion al cliente.</p>	<p>Sistemas / Calidad / Atencion al cliente</p>	<p>si</p>			<p>Junio de 2021</p>	
<p>1. Revisar el cumplimiento de la linea 01800 de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2.Revisar y/o incluir en la politica de atención al cliente lo detallado en el numeral 4.3 de la Circular 008 en lo referente a la línea gratuita. 3. Solicitar al área de calidad los ajustes o cambios a realizar.</p>	<p>Sistemas / Calidad / Atencion al cliente</p>	<p>si</p>			<p>Junio de 2021</p>	
<p>1, Comfacasanare, dispone de buzones fisicos en todas las sedes, igualmente contamos conun buzón virtual (SIGED); los cuales se encuentran registrados en el proceso de ATC.</p>	<p>Seguridad en el Trabajo / Atencion al Cliente</p>	<p>si</p>			<p>Existe</p>	
<p>Inluir en la politica de atención al cliente un Capitulo de Canales de Atencion de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>	<p>Comunicaciones / Atencion del cliente</p>	<p>si</p>			<p>Mayo de 2021</p>	

Incluir en la política de atención al cliente de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008. el correo atencion_cliente@comfacasanare.com.co que hoy existe.	Atencion al cliente	Si			Marzo de 2021	
1. Revisar junto con la Dirección, el area de sistemas y atencion al cliente la posibilidad de adquirir un sistema que permita contar con un chat en linea para brindar soporte a los usuarios. Este nuevo servicio previo a su implementación, se debe analizar quien estaria a cargo de atender este chat, el numero de personas requeridas para brindar este servicio. 2. Incluir en la Política de atención al cliente un Capitulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Sistemas / Atencion al cliente	Si			Octubre de 2021	En el momento el chat se que se maneja es el whatsapp de los telefonos corporativos
Incluir en la política de atención al usuario un Capitulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Calidad / Comunicaciones / aTencion al clietne	Si			Diciembre de 2021	
Incluir en la política de atención al cliente un Capitulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008. 2.Actualizar información del portal corporativo de la Caja	Comunicaciones / Atencion al cliente	Si			Marzo de 2021	
Revisar y actualizar conforme a los lineamientos de la circular 008 numeral 4.5.5.; Comfacasanare tiene la carta de derechos y deberes publicada en la pagina web en el link https://www.comfacasanare.com.co/pages/html+flash/inst_carta_derechos.php 2, REvisar y ajustar de acuerdo a directrices de la circular 008 cada 2 años.	Calidad / Juridica / Atencion al Cliente	Si			Julio de 2021	

Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en la politica de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0. 2. Capacitar al personal de	Juridica / Subdirecciones	si			Marzo de 2021	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 Oficina de Proteccion al Ciudadano.
Ajustar la politica de resarcimiento y enviar a consejo directivo para aprobacion de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.1. de la Circular 008.	Direccion /Atencion al cliente	si			Noviembre de 2021	
Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en la Politica de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 2.	Calidad / Juridica / Atencion al Cliente	si			Noviembre de 2021	
Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en la Politica de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 3.	Calidad / Juridica / Atencion al Cliente	si			Noviembre de 2021	
Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en la Politica de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 4.	Calidad / Juridica / Atencion al Cliente	si			Noviembre de 2021	
Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en la Politica de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 5.	Calidad / Atencion al Cliente				Noviembre de 2021	

<p>Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en La Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.6</p>	<p>Calidad / Atención al Cliente</p>	<p>Si</p>			<p>Noviembre de 2021</p>	
<p>Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros, a fin de incluir cláusula donde se deje establecido lo requerido en el numeral 6. de la Circular 008, así mismo entregar y dejar constancia de entrega del documento protocolos de atención, al momento de suscribir los contratos, conservando la constancia requerida en la carpeta contractual para posterior verificación en visitas de la SSF.</p>	<p>Recreación / Mercadeo / Jurídica / Rev, Fiscal</p>	<p>Si</p>			<p>Noviembre de 2021</p>	
<p>1, Se solicitará al área de Talento Humano realizar capacitaciones al personal de atención al cliente que esta primera línea, igualmente a los demás funcionarios en temas que se identifiquen a partir de las quejas. 2. Enviar informes de grupos focales e informes de encuestas de satisfacción a los responsables del proceso, para que identifiquen falla y retroalimenten con su equipo de trabajo. y así poder dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.0 de la Circular 008.</p>	<p>Talento Humano / Atención al cliente</p>	<p>Si</p>			<p>Periodico</p>	
<p>Seguir enviando trimestralmente a la SSF los informes de SIREVAC y a la Alta Dirección los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0. 2.</p>	<p>Planeación / Calidad / Atención al cliente</p>	<p>Si</p>			<p>Trimestral</p>	

Estado	Porcentaje %
Realizado	100%
En proceso	40%
Revision	50%
Revision	40%

Ajustar	30%
Pendiente	30%
Ajustar	40%
Revisar	50%

Ajustar	40%
Informar	100%
Realizar	10%

Realizado	90%
Ajustar	60%
Revisar	90%
Realizar	10%

Actualizar	95%
Ajustar	70%
Revisar	90%
Revisar	90%
Realizado	100%
Revisar	80%

Realizado	100%
Revisar	40%
Revisar	50%
Ajustar	90%
Realizado	90%

Ajustar	80%
Revisar	100%
Ajustar	80%

Ajustar	80%
Revisar	50%
Realizar	10%
Revisar	100%

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008	Procesos Impactado
1 2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Cumplido	Servicios / Planeación / Subsidio
2 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	Cumplido	Servicios / Planeación / Subsidio
3. 1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	Procesos	Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	Cumplido	Servicios / Planeación / Subsidio
3.2 Protocolos de atención al ciudadano	Procesos	Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	Cumplido	Servicios / Planeación / Subsidio
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.	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Cumplido	Servicios / Planeación / Subsidio

3.3.1 Procedimiento Interno: Características 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 los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina asi: 1.Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea , 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atencion, 9. Presentacion de la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020	Cumplido	Todos los Servicios
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	Utilizar un estilo de redaccion simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020	Cumplido	Todos los Servicios
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 peticion y se garantice su derecho fundamental	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Cumplido	Servicios / Planeación / Subsidio/ Jurídica
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 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.	Circular 008 de 2020	Cumplido	Subsidio/ Planeación
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 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 respueta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.	Circular 008 de 2020	Cumplido	servicios y procesos de apoyo

<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 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>En desarrollo</p>	<p>Construcción / Desarrollo Humano/ Planeación/ Subsidio/ Salud y Seguridad en el Trabajo</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>Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047</p>	<p>En desarrollo</p>	<p>Construcción / Publicidad / Todos los Servicios</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 él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>En desarrollo</p>	<p>Sistemas / Publicidad y Comunicación</p>
<p>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,</p>	<p>Las CCF, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad, en sus instalaciones, a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142</p>	<p>En desarrollo</p>	<p>Construcción / Publicidad / Todos los Servicios</p>

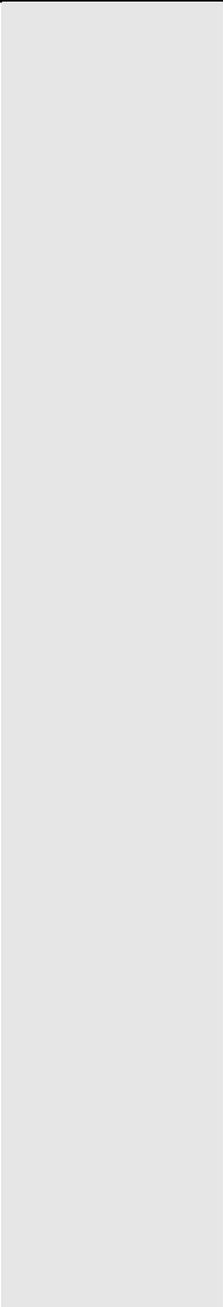
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	<p>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte 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 LGTBI (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 LGTBI.</p>		Cumplido	Desarrollo Humano / Planeación / Todos los Servicios
4. Canales de atención	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	<p>Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales.</p>	Circular 008	Cumplido	Todos los Servicios
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	<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>	Circular 008	Cumplido	Desarrollo Humano / Todos los Servicios
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	<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>	Circular 008	Cumplido	Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios
4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	<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 realizar 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.</p>	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	Cumplido	Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios

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.	Circular 008	Cumplido	Subsidio / Todos los Servicios
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la información, ofrecen servicios y tramites en línea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensación Familiar para facilitar la interacción con el usuario.	Circular 008	Cumplido	Publicidad / Planeación / Todos los Servicios
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 general	Circular 008	Cumplido	Subsidio / Planeación / Todos los Servicios
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF <u>pueden</u> implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no también para brindar información sobre los servicios de la Caja.	Circular 008	Cumplido	Planeación / Sistemas / Todos los Servicios
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 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	Circular 008	Cumplido	Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios
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	Circular 008 de 2020	Cumplido	Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios

4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.	En desarrollo	Planeación / Secretaria General / Subsidio
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.	Circular 008	Cumplido	Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.	Circular 008	Cumplido	Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios
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 situacion con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la informacion y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido segun la situacion y realizar el seguimiento a la solucion en condiciones de oportunidad y calidad informadas.	Circular 008	Cumplido	Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios
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 obligacion legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminacion , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.	Circular 008	Cumplido	Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios

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 afecten el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito , hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestacion del servicio no se puede verificar la situacion.	Circular 008	Cumplido	Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios
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 Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.	Circular 008	Cumplido	Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios
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.	Circular 008	Cumplido	Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios
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 los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha clausula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	Circular 008	Cumplido	Jurídica / Promoción / Todos los Servicios
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestacion del servicio aplicando encuestas de satisfaccion y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestacion.	Circular 008 de 2020	Cumplido	Desarrollo Humano / Planeación / Servicios

<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>	<p>Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumplido</p>	<p>Servicios y Procesos de Apoyo</p>
------------------------------	---------------------------	---	--	------------------------	--------------------------------------



Gerencia de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación

Acción a realizar	Responsable	Seguimiento I 31 Marzo de 2021	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	Seguimiento II 30 de Junio de 2021
Revisar los procedimientos internos para actualizarlos	Planeación / Subsidio	Comfamiliar Putumayo, ha venido realizando acciones que involucran revisión, identificación, cambio y mejora en sus procesos, en este sentido los alinea con lo dispuesto en la Circular 008 de 2020, cabe resaltar que faltan algunas actividades en términos de inclusión, lo que sobrepone un cambio en dichos procedimientos o originar nuevos a futuro, sin embargo, es de aclarar que los procedimientos están actualizados conforme a lo contenido en la Circular 008 de 2020	100	
Revisar los procesos y estructura de Atención al cliente	Planeación / Subsidio	Comfamiliar Putumayo, desde la alta Dirección permanentemente viene destinando los recursos administrativos, financieros, técnicos, y organizacionales, para la adecuada prestación de un servicio, es por lo que nuestros espacios cumplen con los estándares de calidad, además el personal está en constante capacitación en términos de Ley y mejora, y esto a su vez se evidencia en un proceso actualizado y consciente de las necesidades de servicio. Frente al ítem en mención el proceso está conforme a lo dispuesto en la Circular 008 de 2020.	100	
Revisar las definiciones detalladas en la Circular 008 Vs. las establecidas en el Procedimiento de Atención a Clientes y Servicios, Política de Servicio al Cliente realizando los ajustes o cambios requeridos.	Planeación / Subsidio	Comfamiliar Putumayo, una vez tuvo en conocimiento las nuevas pautas en materia de atención al usuario, verifico sus conceptos de información, a su vez inicio con la incorporación de dichos conceptos dentro de la organización para una mejora en el servicio. Dando cumplimiento al ítem	100	
1. Revisar la pertinencia del marco legal contemplado en la circular 008 Vs. el marco jurídico establecido en el Procedimiento de atención al Cliente / Políticas de atención al Cliente. 2. Solicitar los cambios y/o ajustes que se requieran al área de calidad.	Planeación / Subsidio / Jurídica	Comfamiliar Putumayo, está en lineamiento con las directrices que comunica la SSF, es por lo que su marco jurídico está conforme al Marco Legal dispuesto en la Circular 008 de 2020, no obstante es de detallar, que el Marco Legal contemplado en la Circular es extenso y esto implica recursos de todo tipo, por lo que la Caja actúa y desarrolla con sus alcances, lo anterior no quiere decir que dicho marco legal no esté ya contemplado por Comfamiliar Putumayo, permitiendo informar que se cumple el ítem	100	
1. Revisar y ajustar el procedimiento de atención a clientes y servicios o Política de atención al Cliente de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado presentar para la aprobación del Consejo Directivo. 2. Implementar en los diferentes centros de atención de COOMFAMILIAR ATLANTICO un sistema de digiturno inclusivo para atender a los usuarios con cualquier tipo de discapacidad (discapacidad sensorial, física motora, cognitiva, mental y múltiple) similar al que hoy ya tenemos instalado en Sede calle 48, Centro de Empleo calle 48 y Centro de Empleo Sabana Larga.	Planeación / Subsidio / Construcción	La Política de atención y servicio al Usuario de Comfamiliar Putumayo, contiene el paso a paso frente a la radicación de PQRSF es por lo que en la misma, se tomó de presente la inclusión con prelación, esto lo respalda la adición de lo dispuesto en la Circular 008 de 2020, lo cual se está implementando en los puntos de atención directos, cabe anotar que algunos documentos estratégicos del ítem, ya se tenían con ocasión a la anterior Circular, por lo que resultó un tema de actualización y complementación, lo que permite informar un cumplimiento del ítem, no obstante, cabe decir que el sistema de Digiturno no lo tiene la Caja en tanto es una inversión importante, en especial considerando que somos una Caja pequeña	100	

<p>1. Revisar y actualizar el manual de atención de PQRSF, incluyendo un capítulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con el Dpto de Desarrollo Humano definir espacios para socializar a todos los Jefes de Área sobre el procedimiento de atención de PQRSF.</p>	<p>Planeación / Subsidio / Desarrollo Humano</p>	<p>Para el presente ítem Comfamiliar Putumayo, ha venido desarrollando una cultura denominada "Respuesta de Fondo" donde se tiene como punto de partida, un término no mayor a 3 días hábiles en la respuesta, y que la misma este de acuerdo a criterios de claridad, comprensión, y solución. Por lo cual, una vez se conoció dichos criterios de atención contenidos en la circular 008 de 2020, nos adherimos a los mismos, dando cumplimiento al ítem</p>	<p>100</p>	
<p>1. Revisar y actualizar el manual de atención de PQRSF, incluyendo un capítulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con el Dpto de Desarrollo Humano definir espacios para socializar a todos los Jefes de Área sobre el procedimiento de atención de PQRSF.</p>	<p>PLANEACIÓN / Subsidio / Desarrollo Humano</p>	<p>Como se menciona en el anterior ítem, nuestro objetivo es que el usuario de servicio comprenda y conozca la respuesta que se está brindando a su petición, y que con la misma tome decisiones, siempre optando por un lenguaje no técnico, utilizándose un lenguaje práctico, lo que permite dar cumplimiento al ítem, la anterior información respalda las encuestas de satisfacción de PQRSF, cabe resaltar que nuestros documentos están en línea con la Circular 008 de 2020</p>	<p>100</p>	
<p>Realizar revisión del procedimiento para dar respuesta a los derechos de peticiones presentados por los afiliados y determinar si se está cumpliendo con lo detallado en el numeral 3,5 de la circular 008 o se requiere realizar ajustes.</p>	<p>Jurídica / Planeación / Subsidio</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, reviso, verifico, consulto y determino que el procedimiento cumple con la Ley 1755 de 2015 y buenas prácticas de gestión de PQRSF, sin embargo, siempre hay una oportunidad para mejorar, por lo que realizo adiciones, por lo mencionado se da cumplimiento al ítem</p>	<p>100</p>	
<p>1. Revisar y actualizar el manual de PQRS en lo referente a las respuestas de las PQR interpuestas ante la Superintendencia y las prórrogas al tiempo de respuesta, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.6 de la circular 008 2. Solicitar al área de Planeación los ajustes o cambios a realizar en el Manual de Auditoría de Clientes y Servicios.</p>	<p>Planeación / Subsidio</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, viene respetando los términos dados por la SSF a través de su plataforma de gestión documental e igual es conocedor del accionar en caso tal que se requiera una ampliación de términos, sin embargo, se realizó el ejercicio de documentar la actividad conforme a lo que corresponda llevar a cabo, con miras al cumplimiento de la Circular 008 de 2020, lo anterior da cumplimiento al ítem</p>	<p>100</p>	
<p>Revisar y actualizar el manual de servicio al Cliente o peticiones de Atención a los afiliados para incluir un capítulo con el numeral 3.7 Informes a la Alta Dirección.</p>	<p>Planeación / Subsidio / Sistemas</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, una vez conoció los nuevos insumos de información que debería tener el informe para la Alta Dirección, dio a conocer a las áreas responsables con el propósito de su implementación pronta, dicha actividad está contenida en la "Política de atención y servicio al usuario", lo que permite dar cumplimiento al ítem</p>	<p>100</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 en condiciónn de discapacidad, 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>Planeación / Desarrollo Humano / Construcción / Subsidio</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, tiene como criterio principal, tomar la inclusión con la responsabilidad y valoración que merece, por ello , empleo un plan de trabajado progresivo y claro , en donde se desarrolla para el momento un Protocolo que enmarque toda la normatividad vigente en materia de accesibilidad e inclusion, esto sobre pone un trabajo dispendioso , que para corte del presente reporte se estima en un 50%.</p>	<p>50</p>	
<p>Habilitar mobiliarios (ventanillas de atención al público en centros de atención al Cliente y sedes de servicio) para garantizar el acceso en igualdad de condiciones a personas con discapacidad física motora de acuerdo a lo requerido según la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano".</p>	<p>Construcción</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, tiene como criterio principal llevar a cabo los procesos de mejora con la responsabilidad y valoración que sopesa, por lo que, empleo un plan de trabajo progresivo y claro, en donde se desarrolla y articulan estrategias que den cumplimiento a lo propuesto en el numeral en estudio</p>	<p>60</p>	
<p>Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de Comfamiliar Atlántico sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>Sistemas / Comunicaciones</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, frente a este ítem viene realizando un ejercicio de identificación de necesidades y capacidades de respuesta en especial capacitándose del tema, es por lo que resulta importante, decir que la parte de planificación está en culminación , lo que representa un trabajo significativo y que a futuro ya está en la agenda su desarrollo, por lo anterior se estima en un 60% el avance</p>	<p>60</p>	
<p>Instalar en los espacios físicos de COMFAMILIAR ATLANTICO la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142. Similar a la que hoy tenemos en los Centros de Empleo de Comfamiliar y Centro de Atención Calle 48.</p>	<p>Construcción / Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, viene adelantando procesos de identificación de entornos que cumplan con dichas condiciones para ubicar la nomenclatura, a la par viene desarrollando estrategias para poder ampliar sus zonas accesibles, siendo un tema de permanente de control y actualización.</p>	<p>60</p>	

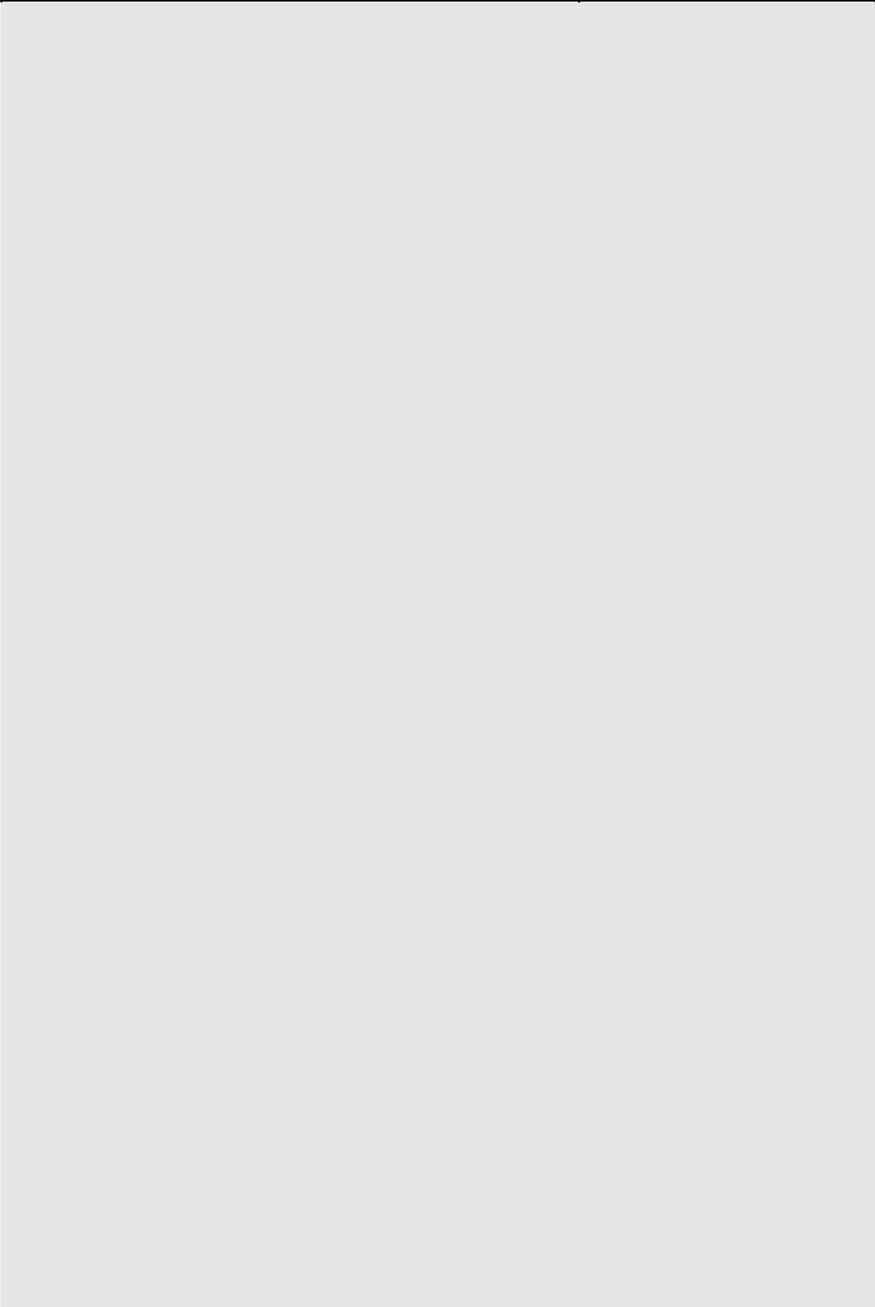
<p>Incluir en la Política de Atención al Cliente un capítulo donde se detalle el numeral 3.8.4 de la Circular 008 "Aspectos para la Atención de la Comunidad LGBTI" 2. Capacitar a todo el personal en el protocolo de atención para la población LGBTI, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Circular 008 numeral 3.8.4.</p>	<p>Planeación / Desarrollo Humano</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, realizó el proceso de incorporación de conceptos inclusivos en su "Política de atención y servicio al usuario" dentro de la cual también se incluyeron tipos de necesidades para poder llevar a cabo una atención adecuada donde se cumpla las expectativas del usuario, los procesos de capacitación están planificados para la vigencia actual, por lo cual se valora cumplido el ítem en un 100%, con la anotación que los procesos de capacitación son graduales</p>	<p>100</p>	
<p>Detallar en la Política de Atención al cliente, los canales de atención descritos en el numeral 4.0 de la Circular 008.</p>	<p>Planeación / Subsidio / Comunicaciones</p>	<p>Comfamiliar Putumayo previamente a lo establecido en la Circular 008 de 2020 en su "Política de atención y servicio al usuario" contemplaba todos sus canales de atención y horarios de atención, por lo que se estima el cumplimiento del ítem</p>	<p>100</p>	
<p>1. Revisar las Políticas de Selección y Contratación de Personal y los perfiles de cargo de acuerdo con los requisitos del numeral 4.1 de la circular 008. 2. Realizar los ajustes y/o cambio a los documentos de ser necesario. 3. Capacitar al personal que brinda atención a los usuarios en Servicio al cliente y concientizar a todo el personal de lo importante que es brindar una excelente atención a los afiliados y empresas.</p>	<p>Desarrollo Humano / Planeación</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, garantiza la correcta información y atención de calidad, mediante las capacitaciones anuales obligatorias del personal de atención directa y su Sistema de Gestión de Calidad y a su vez una con aplicación de la "Política de tratamiento de datos", sin dejar de considerar las actualizaciones permanentes en materia de Subsidio Familiar, por lo que se considera que es una práctica ya establecida en la Caja la cual permite un cumplimiento del ítem</p>	<p>100</p>	
<p>1. Revisar el cumplimiento del canal telefónico de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2. Incluir en la política de Atención al cliente lo detallado en el numeral 4.2 de la Circular 008 en lo referente al Canal Telefónico. 3. Solicitar al área de planeación los ajustes o cambios a realizar.</p>	<p>Planeación</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, mantiene en verificación permanente sus canales de atención respecto a su operatividad, y en especial la disponibilidad de su línea gratuita, siempre con el propósito de mantener la atención oportuna y adecuada, en nuestros canales de atención, las anteriores actividades están en nuestros documentos estratégicos en materia de atención y servicio al usuario lo que garantiza su disponibilidad y continuidad, lo que permite determinar el cumplimiento del ítem</p>	<p>100</p>	
<p>1. Revisar el cumplimiento de la línea 01800 de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2. Revisar y/o incluir en la política de atención al cliente lo detallado en el numeral 4.3 de la Circular 008 en lo referente a la línea gratuita. 3. Solicitar al área de calidad los ajustes o cambios a realizar.</p>	<p>Planeación / Sistemas / Call Center</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, cuenta con la línea gratuita de atención y servicio al cliente 018000956321, la cual está en plena disponibilidad y canaliza cualquier tipo de solicitud del usuario de servicio, por lo anterior se cumple el ítem</p>	<p>100</p>	

<p>Actualmente Comfamiliar Atlantico tiene dispuestos buzones de sugerencias en todas sus Unidades de Servicios , asi mismo contamos con el acceso a travez de la página web del buzón virtual. Se encuentra documentado en el protocolo para la revisión de buzones de sugerencias. 2. Revisar con las diferentes áreas la existencia de los buzones. 3. Colocar letrero o aviso donde indique cada cuanto se abren los buzones</p>	<p>Subsidio / Planeación / Servicios / Comunicaciones</p>	<p>Comfamiliar Putumayo viene identificando los puntos estratégicos donde ubicar sus buzones de sugerencia , de tal manera que nos permita canalizar las opiniones de los usuarios de servicio y llevar a cabo las acciones de mejora que resulten de manera oportuna en especial que estas opiniones tenga relación con servicios de alta demanda , respondiendo a la necesidad de servicio o de inconformismo si es del caso</p>	<p>100</p>	
<p>Incluir en la política de atención al cliente un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>	<p>Planeación / Subsidio / Sistemas</p>	<p>Comfamiliar Putumayo , viene promoviendo los canales de atención tecnológicos, por ello sus redes sociales y de comunicación están creando espacios donde se puedan conocer de primera mano, la intención, solicitud, o duda del usuario actuando de manera pronta en la atención de sus necesidades , esto apoyado de su página web como herramienta de información de interés y de promoción de servicios</p>	<p>100</p>	
<p>Incluir en la política de atención al cliente de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008. el correo scliente@comfamiliar.com.co que hoy existe.</p>	<p>Planeación</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, previamente a la Circular 008 de 2020, ya había incorporado en su “Política de atención y servicio al usuario” los correos electrónicos corporativos de atención de PQRSF, lo que permite su disponibilidad y continuidad</p>	<p>100</p>	
<p>1. Revisar junto con la Dirección, el área de sistemas, planeación la posibilidad de adquirir un sistema que permita contar con un chat en línea para brindar soporte a los usuarios. Este nuevo servicio previo a su implementación, se debe analizar quien estaría a cargo de atender este chat, el número de personas requeridas para brindar este servicio. 2. Incluir en la Política de atención al cliente un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>	<p>Sistemas / Planeación</p>	<p>Comfamiliar Putumayo , hace uso de los medios de comunicación existentes en especial Whastapp el cual permite conocer rápidamente las necesidades de servicio y ofrece herramientas importantes para la atención, sin embargo , esta evaluando el desarrollo de aplicativos propios que cumplan dichos fines con miras a la mejora continua</p>	<p>100</p>	
<p>Incluir en la política de atención al usuario un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>	<p>Comunicaciones / Planeación</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, conciente del uso de nuevas tecnologías y facilidades de las mismas, dispuso en su red social facebook un canal de radicación de PQRSF, a su vez dicho canal se utiliza como herramienta de comunicación con los usuarios para la venta de servicios, otros puentes de comunicación se están promoviendo pero su acogida se estima gradual, estas acciones se están evidenciando en documentos estratégicos en materia de atención y servicio al usuario</p>	<p>100</p>	
<p>Incluir en la política de atención al cliente un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008. 2. Actualizar información del portal corporativo de la Caja</p>	<p>Comunicaciones / Planeación</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, realizó un proceso de identificación y oportunidad de mejora, donde considero tener la información actualizada en su portal corporativo adecuadamente , actividad apoyada sobre documentos estratégicos del área de sistemas los cuales garantizan la información actualizada.</p>	<p>100</p>	

<p>Revisar y actualizar conforme a los lineamientos de la circular 008 numeral 4.5.5. la Carta de deberes y derechos de COMFAMILIAR ATLANTICO. La carta actual se encuentra aprobada y publicada, mediante acta de Consejo Directivo. Según directrices de la circular 008 se debe revisar y actualizar cada 2 años.</p>	<p>Planeación / Subsidio / Juridica / Auditoria</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, viene desarrollando el documento que permita dar cumplimiento a lo dispuesto en la Circular 008 de 2020, en donde se tiene como criterio diferenciar por servicios los derechos y deberes, lo que conllevo a procesos de identificación y análisis previos</p>	<p>60</p>	
<p>Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la política de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0. 2. Capacitar al personal de</p>	<p>Juridica / Planeación / Subsidio / Desarrollo Humano</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, con ocasión a la anterior Circular de la SSF elaboro, implemento y sostuvo una "Política de resarcimiento", como ejercicio para el cumplimiento de la Circular 008 de 2020, se identifico unas oportunidades de mejora donde se actualizaron unos criterios que permitieran una mejor política para el usuario de servicio</p>	<p>100</p>	
<p>Documentar como un anexo a la Política de Atención al Cliente, las Buenas Prácticas implementadas en Comfamiliar Atlántico, de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.1. de la Circular 008.</p>		<p>Comfamiliar Putumayo, garantiza la adopción e implementación de buenas prácticas a través de sus Políticas, Lineamientos, comunicaciones de la alta Dirección, y en especial todo lo anterior apoyado de su Sistema de Gestión de Calidad, siempre generando y comunicando información clara, precisa y pertinente, la cual da garantía de buenas prácticas laborales</p>	<p>100</p>	
<p>Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 2.</p>		<p>Comfamiliar Putumayo, con ocasión de la Circular 008 de 2020, actualizo su "Política de Resarcimiento", dentro de la cual se incluyeron los conceptos y criterios dispuestos en la circular en mención, estando alineados</p>	<p>100</p>	
<p>Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 3.</p>		<p>Comfamiliar Putumayo, con ocasión de la Circular 008 de 2020, actualizo su "Política de Resarcimiento", dentro de la cual se incluyeron los conceptos y criterios dispuestos en la circular en mención, estando alineados frente a que tipos de resarcimientos existen y como aplicarlos</p>	<p>100</p>	

<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 4.</p>		<p>Comfamiliar Putumayo , con ocasión de la Circular 008 de 2020, actualizo su “Politica de Resarcimiento” , dentro de la cual se incluyeron los conceptos y criterios dispuestos en la circular en mencion, estando alineados frente a que tipos de situaciones se condieran no aplica el resarcimiento previo conocimiento del contexto</p>	<p>100</p>	
<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en La Politica de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 5 .</p>		<p>Comfamiliar Putumayo , con ocasión de la Circular 008 de 2020, actualizo su “Politica de Resarcimiento” , dentro de la cual se incluyeron los conceptos y criterios dispuestos en la circular en mencion, ademas la oficina juridica de la Caja , asegura la correcta atencion del asunto en materia juridica y atiende las excepciones establecidas en el Codigo Civil o normatividad complementaria</p>	<p>100</p>	
<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en La Politica de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.6</p>		<p>Comfamiliar Putumayo, diseño una matriz de riesgos que permite mantener actualizados dichos riesgos asociados, con el proposito de mitigarlos, controlarlos, y tomar de los mismos oportunidades de mejora que permitan la toma de buenas desiciones</p>	<p>100</p>	
<p>Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros, a fin de incluir clausula donde se deje establecido lo requerido en el numeral 6. de la Circular 008, asi mismo entregar y dejar constancia de entega del documento protocolos de atencion, al momento de suscribir los contratos , conservando la constancia requerida en la carpeta contractual para posterior verificacion en visitas de la SSF.</p>	<p>Promoción / Juridica / Planeación / Rev, Fiscal</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, para el momento presta sus servicios de manera directa o a traves de convenios pero en terminos de prestacion de infraestructura en tanto el personal contratado esta direccionado por la Caja , sin embargo , para dar cumplimiento a lo establecido en la Circular 008 de 2020, se elaboro una clausula que prestara tal finalidad en caso de presentarse.</p>	<p>100</p>	
<p>Capacitar al personal de atención al cliente en temas que se identifiquen a partir de las quejas, informes de retroalimentación y fallas en la prestación de los servicios. Para esto el Jefe del DPTO de Subsidio o Coordinadora de Atención al Afiliado deberán enviar copia de los informes trimestrales de Retroalimentacion con el Cliente (Satisfaccion Clientes, PQRSF y Grupos Focales) al área de gestión humana para que se identifiquen brechas de capacitación y dar así cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.0 de la Circular 008.</p>	<p>Desarrollo / Subsidio / Planeación</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, esta identificando estrategias que garanticen procesos de capacitación continuos y renovables a conceptos nuevos o inclusivos, para lo cual desde su “Politica de Atencion y servicio al usuario” promueve dichas capacitaciones las cuales desde la alta Direccion vienen incentivadas permanentemente, lo anterior no quiere decir que no se este actualizando el personal, considerando que el mismo, para el año 2020 se certifico en Competencias laborales , y se capacito nuevamente materia de atencion y servicio al usuario</p>	<p>100</p>	

<p>Continuar enviando trimestralmente a la SSF y a la Dirección General , los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0. 2. Revisar junto con sistemas un modulo o programa que permita evaluar la satisfaccion del cliente con la respuesta.</p>	<p>Sistemas / Planeación / Subsidio</p>	<p>Comfamiliar Putumayo, enviara trimestralmente los reportes de indicadores que correspondan en materia de gestion de PQRSF a la Oficina de Proteccion al Usuario como buena practica, los cuales incluiran informacion veridica y actualizada a corte de envio , donde se garantiza la informacion oportuna, cabe resaltar que para el trimestre 2020 los indicadores de la Caja fueron positivos significativamente.</p>	<p>100</p>	
---	--	---	------------	--



Seguimiento III 30 de Septiembre de 2021	Fecha de entrega	Fecha de entrega Según/Circular	Estado
	31 de Marzo de 2021	No aplica	Cumplido
	N/A	No aplica	Cumplido
	31 de Marzo de 2021		Cumplido
	31 Marzo de 2021		
	31 de Marzo de 2021		

31 de Marzo de
2021

31 de Marzo de
2021

31 de Marzo de
2021 establecer

31 de Marzo de
2021

Marzo de 2021

	Septiembre de 2021	30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)	
	Pendiente por establecer		
	Abril de 2021	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.	
	Septiembre de 2021	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.	

Marzo de 2021

31 de Marzo de
2021

30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Proteccion al Usuario la documentacion soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.

31 de Marzo de
2021

31 de Marzo de
2021

31 de Marzo de
2021

	N/A		
	31 de Marzo de 2021		
	31 de Marzo de 2021		
	31 de Marzo de 2021		
	31 de Marzo de 2021		
	31 de Marzo de 2021		

	31 de Marzo de 2021	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.	
	31 de Marzo de 2021	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.	
	31 de Marzo de 2021		
	31 deMarzo de 2021		
	31 de Marzo de 2021		

31 de Marzo de
2021

Pendiente por
establecer

	N/A		
--	-----	--	--

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008	Procesos Impactado
2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Manual de Atención al Cliente ML-DE-02 Versión 02 del 9 de mayo de 2017	Planeación y desarrollo estratégico/ Mercadeo y Ventas/ Sistema Gestión Calidad
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	Dentro de las funciones de los colaboradores, están definidos algunos roles en temas de atención e interacción con el ciudadano. Adecuación y remodelación de espacio físico para la atención al cliente en el proceso de subsidio y aportes (Afiliaciones) Arauca	Planeación y desarrollo estratégico/ Mercadeo y Ventas/ Gestión Administrativa/Gestión financiera
3. 1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	Procesos	Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	Canal presencial: Todas las sedes y servicios. Canal Escrito: Puntos de radicación en todas las sedes. Canal Telefónico: (7) 885 8000 Ext 101. Línea de atención al cliente 101-8000-945457 Cana Virtual: Portal web. Comfiar.co/sitio/ (PQRS). Atención Virtual online	Planeación y desarrollo estratégico/ Mercadeo y Ventas/ Gestiónjurídica/Sistema Gestión Calidad
3.2 Protocolos de atención al ciudadano	Procesos	Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	Manual de Atención al Cliente ML-DE-02 Versión 02 del 9 de mayo de 2017 (No se establece el marco legal)	Planeación y desarrollo estratégico/ Mercadeo y Ventas/ Gestión jurídica/Sistema Gestión Calidad

<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>Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020</p>	<p>Procedimiento: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF, (PR-GM-03, Versión 06 del 4 de diciembre de 2020)</p>	<p>Sistema Gestión Caidad/ Gestión juiridica</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 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>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020</p>	<p>Procedimiento: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF, (PR-GM-03, Versión 06 del 4 de diciembre de 2020)</p>	<p>Sistema Gestión Caidad/ Gestión juiridica</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>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020</p>	<p>Procedimiento: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF, (PR-GM-03, Versión 06 del 4 de diciembre de 2020)</p>	<p>Sistema Gestión Caidad/ Gestión juiridica</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>Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020</p>	<p>Procedimiento: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF, (PR-GM-03, Versión 06 del 4 de diciembre de 2020)</p>	<p>Sistema Gestión Caidad/ Gestión juiridica</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 prorróga, indicando la fecha de respuesta 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>Procedimiento: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF, (PR-GM-03, Versión 06 del 4 de diciembre de 2020)</p>	<p>Sistema Gestión Caidad/ Gestión jurídica</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 ó procesos , trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respuesta y los demás que considere pertinente. Esta información será el insumo para la presentación del informe según circular 007 de 2019.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Procedimiento: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF, (PR-GM-03, Versión 06 del 4 de diciembre de 2020) Informe trimestral del las PQRSF</p>	<p>Sistema Gestión Caidad</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 compresnion de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso ó 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>Manual de Atención al Cliente ML-DE-02 Versión 02 del 9 de mayo de 2017</p>	<p>Planeación y desarrollo estrategico/ Mercadeo y Ventas/ Sistema Gestión Calidad</p>

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	<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>	Adecuación y remodelación de espacio físico para la atención al cliente en el proceso de subsidio y aportes (Afilaciones) Arauca	<p>Planeación y desarrollo estrategico/ Mercadeo y Ventas/ Gestión Administrativa/Gestión financiera/SG-SST/Gestión Subsidio y Aportes</p>
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	<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>https://www.comfiar.com.co/sitio/</p>	<p>Planeación y desarrollo estrategico/ Mercadeo y Ventas/ Gestión Administrativa (Sistemas)/ Sistema Gestión Calidad</p>
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo grafico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	<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>Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142</p>	Adecuación y remodelación de espacio físico para la atención al cliente en el proceso de subsidio y aportes (Afilaciones) Arauca	<p>Planeación y desarrollo estrategico/ Mercadeo y Ventas/ Gestión Administrativa/Gestión financiera/SG-SST/Todos los servicios</p>
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGBTI	Accesibilidad e inclusión	<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 deberan tener en cuenta para la atencion de esta poblacion lo siguiente: a) que la identidad de genero no es lo mismo que la orientacion sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbinas, gays, bisexuales, transgenero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientacion 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>		Manual de Atención al Cliente ML-DE-02 Versión 02 del 9 de mayo de 2017	<p>Planeación y desarrollo estrategico/ Mercadeo y Ventas/ Gestión Administrativa (talento Humano)//SG-SST/Todos los servicios</p>

4. Canales de atencion	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atencion para todos los canales.	Circular 008	Procedimiento: GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF, (PR-GM-03, Versión 06 del 4 de diciembre de 2020) Canal presencial: Todas las sedes y servicios. Canal Escrito: Puntos de radicación en todas las sedes. Canal Telefónico: (7) 885 8000 Ext 101. Línea de	Todos los Servicios
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 dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	Circular 008	Manual de funciones Inducción y reinducción	Gestión Administrativa (Talento Humano) / Todos los Servicios
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 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.	Circular 008		Mercadeo y ventas (Atención al cliente)/ Todos los servicios
4.3 Línea 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 puedan llamar gratis desde cualquier region del pais y puedan consultar informacion sobre los servicios y reaidcar una pqrsf ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio! en toda comunicacion interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensacion Familiar, incluyendo las lineas telefónicas.	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014		Mercadeo y ventas (Atención al cliente) / Todos los servicios
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 CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacioneales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en geneal , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos bacsicos para su utilización.	Circular 008		Todos los Servicios
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la informacion, ofrecen servicios y tramites en linea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensacion Familiar para facilitar la interaccion con el usuario.	Circular 008	plataforma Mercurio (Afiliación de Empresas) https://www.comfiar.com.co/sitio/ Atención virtual online	Publicidad / Planeación / Todos los Servicios

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 general	Circular 008	atencionalcliente@comfiar.com.co	Subsidio / Planeación / Todos los Servicios
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF <u>pueden</u> implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar información sobre los serivicos dela Caja.	Circular 008	https://www.comfiar.com.co/sitio/ link pde atención virtual online y WhatsApp	Mercadeo y ventas (Atención al cliente) / Administrativa (Sistemas)/ Gestión Subsidio y Aportes
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos	Circular 008		Todos los Servicios
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (linea gratuita nacional y linea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF	Circular 008 de 2020		Todos los Servicios
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las dispociones 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.		Gestión subsidio y aportes

<p>5. Política 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>Circular 008</p>		<p>Planeación y desarrollo estrategico / Dirección Administrativa/ Gestión Financiera/ Todos los Servicios</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>Circular 008</p>		<p>Planeación y desarrollo estrategico / Dirección Administrativa/ Gestión Financiera/ Todos los Servicios</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>Circular 008</p>		<p>Planeación y desarrollo estrategico / Dirección Administrativa/ Gestión Financiera/ Todos los Servicios</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>Circular 008</p>		<p>Planeación y desarrollo estrategico / Dirección Administrativa/ Gestión Financiera/ Todos los Servicios</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>Circular 008</p>		<p>Planeación y desarrollo estrategico / Dirección Administrativa/ Gestión Financiera/ Todos los Servicios</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>	<p>Circular 008</p>		<p>Planeación y desarrollo estrategico / Dirección Administrativa/ Gestión Financiera/ Todos los Servicios</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.	Circular 008		Planeación y desarrollo estrategico / Dirección Administrativa/ Gestión Financiera/ Todos los Servicios
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 los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha clausula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	Circular 008		Gestión Juridica/ Todos los Servicios
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestacion del servicio aplicando encuestas de satisfaccion y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestacion.	Circular 008 de 2020		Gestión Administrativa (Talento Humano) / Todos los Servicios
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN FT-DE-02 Versión 04 FECHA: 27 de Marzo de 2019	Sistema Gestión Calidad

Directrices en Materia de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación COMFIAR 2021

Acción a realizar	Responsable	Seguimiento I 31 Marzo de 2021	Seguimiento II 30 de Junio de 2021	Seguimiento III 30 de Septiembre de 2021	Fecha de entrega	Fecha de entrega Según/Circular	Estado
Revisar y ajustar el procedimiento, según las nuevas directrices de la circular 008 de 2020	Planeación y desarrollo estrategico/ Mercadeo y Ventas/ Sistema Gestión Calidad				31 de mayo de 2021		
	Planeación y desarrollo estrategico/ Mercadeo y Ventas/ Gestión Administrativa/Gestión financiera				N/A		
Revisar las definiciones detalladas en la Circular 008 Vs. las establecidas en el Manual de Atención al Cliente ML-DE-02 Versión 02 del 9 de mayo de 2017	Planeación y desarrollo estrategico/ Mercadeo y Ventas/Gestión financiera				31 de mayo de 2021		
1. Revisar la pertinencia del marco legal contemplado en la circular 008 Vs. el marco jurídico establecido en el Manual de Atención al Cliente ML-DE-02 Versión 02 del 9 de mayo de 2017	Planeación y desarrollo estrategico/ Mercadeo y Ventas/ Gestión jurídica/Sistema Gestión Calidad				31 de mayo de 2021		

<p>Establecer cronograma para capacitar al los colaboradores en los tiempo de respuesta de las PQR, desde la radicación y soporte de recibido de la respuesta en la herramienta ORFEO,</p>	<p>Sistema Gestión Calidad/ Gestión Jurídica / Gestión Documental</p>				<p>31 de mayo de 2021</p>		
<p>Establecer cronograma para capacitar al los colaboradores en el contenido de respuesta de las PQR, desde la radicación y soporte de recibido de la respuesta en la herramienta ORFEO,</p>	<p>Sistema Gestión Calidad/ Gestión Jurídica / Gestión Documental</p>				<p>31 de mayo de 2021</p>		
<p>Establecer cronograma para capacitar al los colaboradores en el contenido de respuesta de las PQR, desde la radicación y soporte de recibido de la respuesta en la herramienta ORFEO,</p>	<p>Sistema Gestión Calidad/ Gestión Jurídica / Gestión Documental</p>				<p>31 de mayo de 2021</p>		
<p>Establecer cronograma para capacitar al los colaboradores en el contenido de respuesta de las PQR, desde la radicación y soporte de recibido de la respuesta en la herramienta ORFEO,</p>	<p>Sistema Gestión Calidad/ Gestión Jurídica / Gestión Documental</p>				<p>31 de mayo de 2021</p>		

<p>Establecer cronograma para capacitar al los colaboradores en el tiempo de respuesta de las PQR, remitidas de la SSF. Desde la radicación y soporte de recibido de la respuesta en la herramienta ORFEO,</p>	<p>Sistema Gestión Calidad/ Gestión Jurídica / Gestión Documental</p>				<p>31 de mayo de 2021</p>		
<p>Socializar el informe trimestral ante el comité de calidad, donde hace parte la Alta dirección</p>	<p>Sistema Gestión Calidad</p>				<p>31 de mayo de 2021</p>		
<p>1. Incluir en el Manual de Atención al Cliente las definiciones descritas en el numeral 3.8 de la Circular 008 Tipos de Discapacidad. 2. Elaborar Guía de Atención a Personas en Condición de Discapacidad y Población LGBTI. 3.Capacitar en temas de inclusión y atención a población en condición de discapacidad, LGTBI, a todos los colaboradores que recibe y atiende a los usuarios, que atiende e interviene en la prestación de los servicios.</p>	<p>Planeación y desarrollo estrategico/ Mercadeo y Ventas/ Sistema Gestión Calidad</p>				<p>31 de noviembre de 2021</p>	<p>30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)</p>	

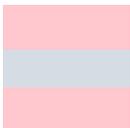
<p>Habilitar mobiliarios (ventanillas de atención) para garantizar el acceso en igualdad de condiciones a personas con discapacidad física motora de acuerdo a lo requerido según la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano".</p>	<p>Planeación y desarrollo estratégico/ Mercadeo y Ventas/ Gestión Administrativa/Gestión financiera/SG-SST/Gestión Subsidio y Aportes</p>				<p>Pendiente por establecer</p>		
<p>Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web https://www.comfiar.com.co/sitio/ sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>Planeación y desarrollo estratégico/ Mercadeo y Ventas/ Gestión Administrativa (Sistemas)/ Sistema Gestión Calidad</p>				<p>30 de junio de 2021</p>	<p>31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.</p>	
<p>Instalar en los espacios físicos de COMFIAR ARAUCA la señal requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.</p>	<p>Planeación y desarrollo estratégico/ Mercadeo y Ventas/ Gestión Administrativa/Gestión financiera/SG-SST/Todos los servicios</p>				<p>30 de noviembre de 2021</p>	<p>Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.</p>	
<p>Incluir en Manual 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>Planeación y desarrollo estratégico/ Mercadeo y Ventas/ Gestión Administrativa (talento Humano)/SG-SST/Todos los servicios</p>				<p>31 de mayo de 2021</p>		

<p>Establecer cronograma para capacitar al los colaboradores sobre los canales de las PQR,</p>	<p>Planeación y desarrollo estratégico/ Mercadeo y Ventas/ Gestiónjurídica/Sistema Gestión Calidad</p>				<p>31 de mayo de 2021</p>	<p>30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.</p>	
<p>Capacitar al personal que brinda atención a los usuarios en Servicio al cliente y concientizar a todo el personal de lo importante que es brindar una excelente atención a los afiliados y empresas. (Inducción y reinducción)</p>	<p>Gestión Administrativa (Talento Humano) / Todos los Servicios</p>				<p>Pendiente por establecer</p>		
<p>1. Revisar el cumplimiento del canal telefonico de acuerdo con lo establecido en la circular 008 de 2020</p>	<p>Mercadeo y ventas (Atención al cliente)/ Todos los servicios</p>				<p>31 de mayo de 2021</p>		
<p>1. Revisar el cumplimiento de la línea 01800 de acuerdo con lo establecido en la circular 008 de 2020</p>	<p>Mercadeo y ventas (Atención al cliente)</p>				<p>31 de mayo de 2021</p>		
<p>Actualmente COMFIAR Arauca tiene dispuestos buzones de sugerencias en algunos Servicios (Deterioro) , así mismo contamos con el acceso a través de la página web https://www.comfiar.com.co/sitio/ del buzón virtual . Se encuentra documentado en el procedimiento la revisión de buzones de sugerencias. 2. Revisar con las diferentes procesos la existencia de los buzones. 3. Colocar letrero o aviso donde indique cada cuanto se abren los buzones.</p>	<p>Mercadeo y ventas (Atención al cliente) / Sistema Gestión Calidad/ Todos los servicios</p>				<p>N/A</p>		
<p>Incluir en Manual de Atención al Cliente ML-DE-02 un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>	<p>Mercadeo y ventas (Atención al cliente) / Gestión Administrativa (Sistemas)/ Sistema Gestión Calidad/ Todos los servicios</p>				<p>31 de mayo de 2021</p>		

Incluir en Manual de Atención al Cliente ML-DE-02 de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008. el correo atencionalcliente@comfiar.com.co	Planeación				31 de mayo de 2021		
1. En la plataforma institucional https://www.comfiar.com.co/sitio/ se cuenta con link pde atención virtual online y WhatsApp	Mercadeo y ventas (Atención al cliente) / Administrativa (Sistemas)				31 de mayo de 2021		
Incluir en Manual de Atención al Cliente ML-DE-02 un Capitulo de Canales de Atencion de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Planeación y desarrollo estrategico/ Mercadeo y Ventas/ Sistema Gestión Calidad				31 de mayo de 2021		
Incluir Manual de Atención al Cliente ML-DE-02 un Capitulo de Canales de Atencion de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Planeación y desarrollo estrategico/ Mercadeo y Ventas/ Sistema Gestión Calidad				31 de mayo de 2021		
Revisar y actualizar conforme a los lineamientos de la circular 008 numeral 4.5.5. la Carta de deberes y derechos de Comfiar Arauca La carta actual se encuentra aprobada y publicada, mediante acta de Consejo Directivo. Según directrices de la circular 008 se debe revisar y actualizar cada 2 años.	Planeación / Subsidio / Jurídica / Auditoría				31 de mayo de 2021	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.	

Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en Manual de Atención al Cliente ML-DE-02, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0. 2. Capacitar al personal de	Gestión Jurídica / Planeación y Desarrollo Estrategico / Gestión Subsidio y Aportes / Gestión Financiera				31 de noviembre de 2021	La politica de resarimiento 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.	
Documentar la Política de Atención al Cliente, las Buenas Prácticas implementadas en Comfiar Arauca, de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.1. de la Ciruclar 008.	Gestión Jurídica / Planeación y Desarrollo Estrategico / Gestión Subsidio y Aportes / Gestión Financiera				31 de noviembre de 2021		
Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en Manual de Atención al Cliente ML-DE-02, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 2.	Gestión Jurídica / Planeación y Desarrollo Estrategico / Gestión Subsidio y Aportes / Gestión Financiera				31 de noviembre de 2021		
Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en Manual de Atención al Cliente ML-DE-02, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 3.	Gestión Jurídica / Planeación y Desarrollo Estrategico / Gestión Subsidio y Aportes / Gestión Financiera				31 de noviembre de 2021		
Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en Manual de Atención al Cliente ML-DE-02, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 4.	Gestión Jurídica / Planeación y Desarrollo Estrategico / Gestión Subsidio y Aportes / Gestión Financiera				31 de noviembre de 2021		
Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en Manual de Atención al Cliente ML-DE-02, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 5 .	Gestión Jurídica / Planeación y Desarrollo Estrategico / Gestión Subsidio y Aportes / Gestión Financiera				31 de noviembre de 2011		

<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en Manual de Atención al Cliente ML-DE-02, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.6</p>	<p>Gestión Jurídica / Planeación y Desarrollo Estrategico / Gestión Subsidio y Aportes / Gestión Financiera</p>				<p>31 de noviembre de 2021</p>		
<p>Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros, a fin de incluir clausula donde se deje establecido lo requerido en el numeral 6. de la Circular 008, asi mismo entregar y dejar constancia de entrega del documento protocolos de atencion, al momento de suscribir los contratos , conservando la constancia requerida en la carpeta contractual para posterior verificacion en visitas de la SSF.</p>	<p>Gestión Jurídica</p>				<p>31 de mayo de 2021</p>		
<p>Capacitar al personal de atención al cliente (Inducción y reinducción) Socializar informes de retroalimentación y fallas en la prestación de los servicios. (Satisfacción Clientes, PQRSF y Grupos Focales) numeral 7.0 de la Circular 008.</p>	<p>Gestión Administrativa (Talento Humano) / Sistema Gestión Calidad</p>				<p>Pendiente por establecer</p>		
<p>Continuar enviando trimestralmente a la SSF y a la Dirección Administrativa , los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0. 2.</p>	<p>Sistema Gestión Calidad/</p>				<p>N/A</p>		



PORCENTAJE

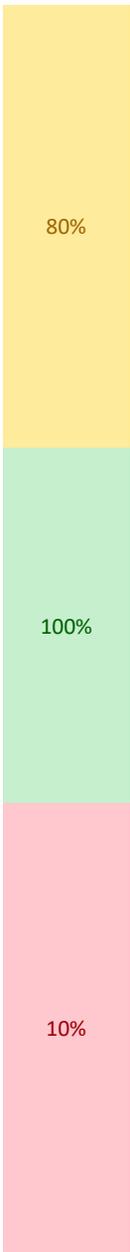


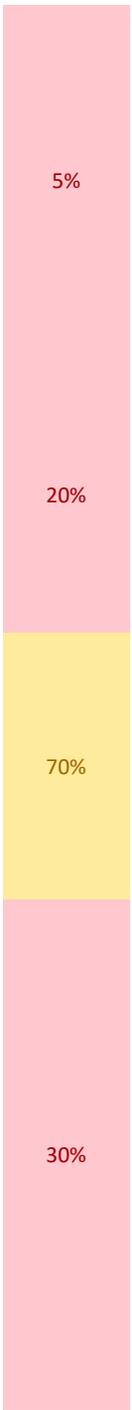
75%

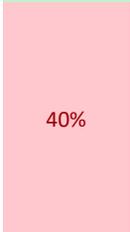
80%

80%

80%

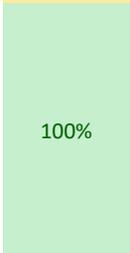
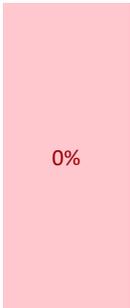












No.	TEMAS	SUBTEMAS	REQUERIMIENTOS SSF	ACTIVIDAD	ESTADO	RESPONSABLES
1	ANTECEDENTES	Circulares Nos. 016 de 2010, 012 de 2011 y 04 de 2016		NA	NA	NA
2	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención al cliente sea eficiente, eficaz y oportuna		Convocar mesa de trabajo	NA	NA
3		3.1 Definiciones 3.2 Marco legal		NA	NA	NA
			Política, proceso y procedimiento de PQRSF	Elaboración y aprobación Política de Gestión de PQRSF Consejo Directivo,	Pendiente	Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente
				Ajuste proceso y procedimiento	Realizado	Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente
				Medio de radicación: aplicativo sercliente Web el cual genera: No. Radicado, fecha de radicación	Realizado	Jefe División Comercial y Mercadeo jefe División de Tecnología de la Información Coordinadora Servicio al Cliente
				Aplicación para consultar el estado de los PQRSF a través de la página Web de Cofrem: Requerimiento solicitado a Tecnología	En proceso	Jefe División Comercial y Mercadeo jefe División de Tecnología de la Información Coordinadora Servicio al Cliente
				Excepciones legales para priorizar atención de PQRSF: Consultar Super y Jurídica	consultar las excepciones legales	Asesor Jurídico Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente

3.3 Procedimiento interno

Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF

<p>Canales de atención Presencial: 11 centros de atención y punto de información en centro comercial Viva Telefónico: centro de experiencia y celulares corporativos Escrita: correo certificado y formato de PQRSF (buzones de sugerencias) Virtual: correos electrónicos, redes sociales, chat y página Web</p>	Realizado	<p>Jefe División Comercial y Mercadeo Publicidad y Comunicaciones Tecnología de la Información Jefes de Zona Coordinadora Servicio al Cliente</p>
<p>Término y procedimiento para la atención de PQRSF: notificación de PQRSF</p>	Realizado	<p>Jefe División Comercial y Mercadeo jefe División de Tecnología de la Información Coordinadora Servicio al Cliente</p>
<p>Atención preferencial poblaciones en estado de indefensión y debilidad manifiesta: Centros con punto específico con señalización para atención preferencial. Modificar procedimiento PQRSF</p>	En proceso	<p>Jefe División Comercial y Mercadeo Publicidad y Comunicaciones Tecnología de la Información Jefes de Zona Coordinadora Servicio al Cliente</p>
<p>Definir documentos privados y reservados, y canales de entrega al solicitantes: consula a Jurídica</p>	Consultar los documentos privados	<p>Asesor Jurídico Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente</p>

			Elaboración y entrega de informe de PQRSF, periodicidad (trimestral) y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección (se envía resumen a Planeación para Consejo Directivo), de acuerdo al numeral 3.5. de esta circular. Definir instancia de análisis previo a la presentación al Consejo (Comité de Servicio la Cliente). -Trámites y/o servicios que presentan mayor inconformidad. - Solicitudes recurrentes. - Tiempos de respuesta.	En proceso	Comité de Servicio al Cliente
			Mecanismos de solución y resarcimiento: Activación del comité de servicio al cliente para: Análisis de causales de PQRSF más recurrentes Decisiones sobre resarcimiento Presentación, análisis de informes de recomendabilidad y plan de acción	Pendiente	Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente
			Característica de la respuesta (calidad, completitud, claridad, precisión, idoneidad, congruencia, suficiencia, soportes, horarios de atención y presentación de la respuesta: se realizará capacitación y entrenamiento a todos los responsables.	Realizado, falta emitir correo electrónico	Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente Gestoría Formación y Desarrollo
	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Política de Gestión, proceso y procedimiento de PQRSF	3.4 Lenguaje claro	Capacitación	Realizado	Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente Gestoría Formación y Desarrollo

3.5	Términos de respuesta a los requerimientos de los afiliados		Aplican las actividades mencionados en procedimiento interno	Pendiente	Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente Gestoría Formación y Desarrollo
3.6	Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia		Capacitación sobre características, lenguaje claro y oportunidad de la respuesta anteriormente mencionadas y uso de la plataforma	Pendiente	Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente Gestoría Formación y Desarrollo
3.7	Informes a la Alta Dirección		Definir items adicionales para el informe: solicitudes recurrentes y tiempos promedio de comunicación como insumo para el informe de la circular 07 de 2019 (Informe trimestral Sirevac)	Pendiente ajustes	Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente

				<p>Elaborar una guía o curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad, capacitar y divulgar al personal que atiende al ciudadano y remitir link a la Superintendencia de acuerdo a lo establecido en la normatividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Ley 982 de 2005: sordas y ciegas * Ley 1145 de 2007: sistema nacional de discapacidad * Ley 1275 de 2009: enanismo * Ley 1306 de 2009: discapacidad mental * Ley 1287 de 2009, por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997: integración social de la persona con limitación * Ley 1346 de 2009: Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad * Ley 1618 de 2013: derechos de las personas con discapacidad * Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES: 80 del 26 de julio del 2004, 166 de 2013, 2761 de 1995 * Normas técnicas: NTC 4139 y NTC 4142. 	Pendiente	<p style="text-align: center;">Dirección Administrativa Jefe División Comercial y Mercadeo División de Publicidad y Comunicaciones División de Tecnología de la Información Jefe División Gestión de Empleo Jefe Área Vivienda Área Mantenimiento e Infraestructura Jefes de Zona Coordinadora Servicio al Cliente Gestoría Formación y Desarrollo Jefes Servicios</p>
		3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI		<p>3.8.1 Accesibilidad espacios físicos: Norma técnica: NTC 6047: señalización infraestructuras sobre el cual se debe elaborar un plan de trabajo</p>	Por revisar	<p style="text-align: center;">Jefe División Comercial y Mercadeo Publicidad y Comunicaciones Jefe División Gestión de Empleo Jefe Área Vivienda Jefes de Zona Coordinadora Servicio al Cliente Jefes Servicios</p>

				3.8.2 Accesibilidad página Web: norma NTC 5854 de Accesibilidad Web en Colombia para personas con discapacidades visuales, auditivas, físicas, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas sobre el cual se debe elaborar un plan de trabajo	Pendiente	Jefe División Comercial y Mercadeo Publicidad y Comunicaciones Jefe División Tecnología de la Información Coordinadora Servicio al Cliente
				3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico, símbolo gráfico según la norma NTC 4139 complementada por la NTC 4142 relacionadas con la señalización (forma, colores y proporción del símbolo gráfico de discapacidad)	Pendiente	Jefe División Comercial y Mercadeo Publicidad y Comunicaciones Coordinadora Servicio al Cliente
				3.8.4 Atención comunidad LGTBI: capacitación	Pendiente	Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente Gestoría Formación y Desarrollo
4				Diseñar y divulgar a cliente interno y externo los protocolos de atención para la radicación de PQRSF y analizar el desempeño de los funcionarios de cara a cliente por los diferentes canales	Pendiente elaboración	Jefe División Comercial y Mercadeo División de Publicidad y Comunicaciones Coordinadora Servicio al Cliente Gestoría Formación y Desarrollo
				4.1 Atención presencial: capacitación en servicio al cliente, procedimiento de PQRSF	Pendiente	Jefe División Comercial y Mercadeo División de Publicidad y Comunicaciones Coordinadora Servicio al Cliente Gestoría Formación y Desarrollo
				4.2 Atención telefónica: capacitación en servicio al cliente, procedimiento de PQRSF	Pendiente	Jefe División Comercial y Mercadeo División de Publicidad y Comunicaciones Coordinadora Servicio al Cliente Gestoría Formación y Desarrollo

CANALES DE ATENCIÓN	Protocolos de atención

4.3 Línea gratuita: Circular Externa No. 0021 del 03 de octubre de 2014	Realizado	Jefe División Comercial y Mercadeo División de Publicidad y Comunicaciones Coordinadora Servicio al Cliente
4.4 Buzones: elaborar aviso de tiempo de radicación	Pendiente	Jefe División Comercial y Mercadeo División de Publicidad y Comunicaciones Jefe División Tecnología de la Información Coordinadora Servicio al Cliente
4.5 Canales virtuales 4.5.1 Correo electrónico: crear un correo electrónico exclusivo para PQRSF y radicar cada PQRSF presentado por este canal	Realizado	Jefe División Comercial y Mercadeo División de Publicidad y Comunicaciones Jefe División Tecnología de la Información Coordinadora Servicio al Cliente
4.5.2 Chat: radicar cada PQRSF presentado por este canal	Realizado	Jefe División Comercial y Mercadeo División de Publicidad y Comunicaciones Jefe División Tecnología de la Información Coordinadora Servicio al Cliente
4.5.3 Redes sociales: radicar cada PQRSF presentado por este canal	Pendiente	Jefe División Comercial y Mercadeo División de Publicidad y Comunicaciones Coordinadora Servicio al Cliente

				4.5.4 Portal corporativo: mantener actualizado datos de contacto y medios de instauración de PQRSF	Ejecutado sujeto a ajustes	Jefe División Comercial y Mercadeo División de Publicidad y Comunicaciones Jefe División Tecnología de la Información Coordinadora Servicio al Cliente
				4.5.5 Carta de derechos y deberes: revisión y ajuste al documento actual. Actualización cada dos años	Ejecutado sujeto a ajustes	Jefe División Comercial y Mercadeo División de Publicidad y Comunicaciones Coordinadora Servicio al Cliente Jefes de los servicios
5				Revisar la política de resarcimiento de Cofrem, ajustándola a los lineamientos impartidos por esta circular	Ejecutado sujeto a ajustes	Comité de Dirección Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente
				5.1 Experiencia de Cliente: recomendabilidad	Ejecutado parcial	Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente Jefes de los servicios
				5.2 Definición de una instancia para análisis de los casos de resarcimiento	Pendiente	Comité de Dirección
				5.3 Tipos de resarcimientos 5.3.1 Obligaciones legales: Reconocimiento del derecho, prestación del servicio en condiciones pactadas, prestación del servicio por terceros en condiciones pactadas	Pendiente	Asesor Jurídico Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente
				5.3.2 Por daños y perjuicios	Pendiente	Asesor Jurídico Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente
	POLÍTICA DE					

	RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	Lineamientos para el resarcimiento al afiliado		5.3.3 Por tiempos de espera	Pendiente	Asesor Jurídico Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente
				5.3.4 Por discriminación	Pendiente	Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente
				5.3.5 Por incumplimiento de concesiones o arrendamientos. Incluir en el contrato cláusula de atención al cliente, responsabilidad y la forma de resarcir.	Pendiente	Asesor Jurídico Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente
				5.3.6 Otros: definir	Pendiente	Asesor Jurídico Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente
				5.4 Casos en los que no aplica el resarcimiento 5.5 Fuerza mayor y caso fortuito	Pendiente	Asesor Jurídico Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente
				5.6 Riesgos: identificación de riesgos de cada servicio	Pendiente por verificar	Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente Gestora de Riesgos de Planeación
6	MANEJO DE CONCESIONES	Concesiones y arrendamientos		*Incluir cláusula que defina la forma y términos en que el concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y los usuarios en general *Informar al Revisor Fiscal la responsabilidad de validar la cláusula en los contratos *Entregar los protocolos de atención al momento de suscribir los contratos, los cuales deben reposar en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la Superintendencia	Pendiente	Asesor Jurídico Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente Jefes de los servicios

7	CAPACITACIÓN	Plan de formación		Capacitación en: *Procedimiento de PQRSF *Atención al ciudadano *Información técnica *Actualización en normatividad *Información corporativa	Pendiente	Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente
8	INDICADORES	Reporte trimestral Sirevac		Circular 007 de 2019. Reporte trimestral *Satisfacción en la respuesta *Oportunidad	Ejecutado	Jefe División Comercial y Mercadeo Coordinadora Servicio al Cliente

TIEMPOS	% avance	
NA		
NA		
NA		
6/30/2021	0	
6/30/2021	90	
6/30/2021	100	
6/30/2021	10	
6/30/2021	0	Mesa de trabajo Jurídica

6/30/2021	100	
6/30/2021	100	
6/30/2021	80	Inventario de los centros de atención a público
6/30/2021		Mesa de trabajo Jurídica

6/30/2021	80	
6/30/2021	0	Revisar resarcimiento SSF
6/30/2021	80	Correo electrónico
6/30/2021	100	

6/30/2021		Correo electrónico
6/30/2021		Correo electrónico
6/30/2021	80	

12/30/2021	0	Protocolo para atención a personas con discapacidad DNP
12/30/2021	0	

7/31/2021	0	Mesa de trabajo: Contratista de la página web
12/30/2021	0	Inventario sedes de: 12 Agencias, 1 vivienda, 1 sede de educación, 12 centros de servicios
6/30/2021	0	
6/30/2021		
6/30/2021		
6/30/2021		

6/30/2021	100	
6/30/2021	0	Inventario buzones y aviso
6/30/2021	50	
6/30/2021	100	
6/30/2021	90	

6/30/2021	90	revisar página web
6/30/2021	80	Modificar
12/30/2021	80	
12/30/2021		
12/30/2021		
12/30/2021		
12/30/2021		

12/30/2021		
12/30/2021		
12/30/2021		
12/30/2021		
12/30/2021		
12/30/2021		
6/30/2021	0	Mesa de trabajo con Jurídica

6/30/2021		
A la fecha	100	