

| Numeral de la Circular | Subtemas | Descripción numeral circular 008 | Fecha de entrega Según/Circular |
|--|---|---|---|
| 2. Estructura Administrativa | Procesos | Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente. | Inmediato cumplimiento |
| 2.1 Estructura Administrativa | Procesos | Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna. | Inmediato cumplimiento |
| 3.1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano | Procesos | Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención canal presencial. | Inmediato cumplimiento |
| 3.2 Protocolos de atención al ciudadano | Procesos | Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano. | Inmediato cumplimiento |
| 3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF | Procesos | Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación dando | Inmediato cumplimiento |
| 3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta | Procesos | El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar. | Inmediato cumplimiento |
| 3.4 Lenguaje Claro e Incluyente | Procesos | Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad. | Inmediato cumplimiento |
| 3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios | Procesos | Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, | Inmediato cumplimiento |
| 3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia | Procesos | Las respuestas que las Cajas de Compensación remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados | Inmediato cumplimiento |
| 3.7 Informes a la alta dirección | Procesos | Mínimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, | Inmediato cumplimiento |
| 3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI | Procesos | Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en | 30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada) |
| 3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos | Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado | Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación , al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a | |
| 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 | 31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan. |

| | | | |
|---|---|--|--|
| 3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Simbolo grafico | 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 | Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones. |
| 3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI | Accesibilidad e inclusion | Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen | Inmediato cumplimiento |
| 4. Canales de atención | 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 | 30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta |
| 4.1 Atención Presencial | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF deben disponer de personal idóneo , que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender | Inmediato cumplimiento |
| 4.2. Canal telefónico | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF deben brindar un soporte vía telefónica para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para | Inmediato cumplimiento |
| 4.3 Línea Gratuita | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general | Inmediato cumplimiento |
| 4.4 Buzones | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las | Inmediato cumplimiento |
| 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 | Inmediato cumplimiento |
| 4.5.1 Correo Electrónico | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y | Inmediato cumplimiento |
| 4.5.2 Chat | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF pueden implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación física de los | Inmediato cumplimiento |
| 4.5.3 Redes sociales | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más | Inmediato cumplimiento |
| 4.5.4 Portal Corporativo | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano , | Inmediato cumplimiento |
| 4.5.5. Carta de derechos y deberes | Derechos y Deberes de los afiliados | Las CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada | 30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes. |

| | | | |
|--|-----------------------|--|--|
| 5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado | Resarcimiento | Las CCF deberán adoptar una política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta política debe determinar los compromisos | 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 |
| 5.1 Buenas prácticas | Resarcimiento | Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas | Inmediato cumplimiento |
| 5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento | Resarcimientos | Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja deberá tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. | Inmediato cumplimiento |
| 5.3 Tipos de resarcimiento | Resarcimientos | A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de | Inmediato cumplimiento |
| 5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento | Resarcimientos | Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio, *Por causas ajenas a | Inmediato cumplimiento |
| 5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito | Resarcimientos | Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancia que rodearon el | Inmediato cumplimiento |
| 5.6 Riesgos | Resarcimientos | Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de | Inmediato cumplimiento |
| 6. Manejo de concesiones | Concesiones | Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios | Inmediato cumplimiento |
| 7. Capacitación | Capacitación | La Capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de | Inmediato cumplimiento |
| 8. Indicadores | Indicadores | Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites | Inmediato cumplimiento |

| Numeral de la Circular | Subtemas | Descripción numeral circular 008 | Fecha de entrega Según/Circular | Estado |
|--|-----------------|--|---------------------------------|--------|
| 1 2.Estructura Administrativa | Procesos | Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 2 2.1 Estructura Administrativa | Procesos | Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 3.2 Protocolos de atención al ciudadano | Procesos | Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano. | Inmediato cumplimiento | 100% |

| | | | | |
|--|-----------------|--|------------------------|------|
| 3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF | Procesos | <p>Consejo Directivo debe aprobar la politica de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporacion, dando prioridad a la poblacion vulnerable. Para la politica de gestion a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentacion y Radicacion de PQRSF, *Sistema de Prioridades , * Canales de atencion definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atencion efectiva de PQRSF, *Atencion en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situacion de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definicion de documentos privados y reservados , *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Direccion, *Mecanismo de Solucion adoptados por la Alta Direccion, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.</p> | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta | Procesos | <p>El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensacion Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina asi: 1.Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea , 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atencion, 9. Presentacion de la respuesta.</p> | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 3.4 Lenguaje Claro e Incluyente | Procesos | <p>Utilizar un estilo de redaccion simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p> | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios | Procesos | <p>Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de peticion y se garantice su derecho fundamental</p> | Inmediato cumplimiento | 100% |

| | | | | |
|---|------------------------|---|--|-------------|
| <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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</p> |
| <p>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI</p> | <p>Procesos</p> | <p>Las CCF deben eliminar las barreras fisicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicaci3n y compresnion 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 atenci3n adecuada a esta poblaci3n. 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 : Discapacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p> | <p>30 de diciembre de 2021 (fecha segun circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)</p> | <p>62%</p> |

| | | | | |
|--|---|---|---|------|
| 3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos | Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado, | Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños. | | 95% |
| 3.8.2 Accesibilidad a páginas web | Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado, | La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación. | 31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan. | 20% |
| 3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico | Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado, | Las CCF, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad, en sus instalaciones, a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad. | Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones. | 20% |
| 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 definen a cada persona, en el 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. | Inmediato cumplimiento | 80% |
| 4. Canales de atención | Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF | Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales. | 30 de junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz. | 100% |

| | | | | |
|---------------------------------|---|--|------------------------|------|
| 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 97% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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 | Inmediato cumplimiento | 100% |

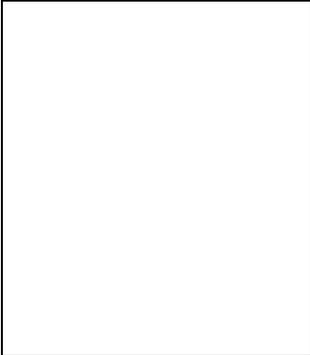
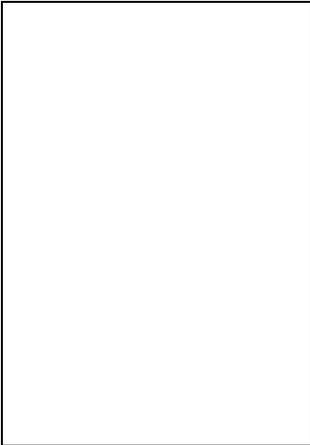
| | | | | |
|---|--|---|--|------|
| 4.5.2 Chat | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF <u>pueden</u> implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar información sobre los serivicos dela Caja. | Inmediato cumplimiento | 50% |
| 4.5.3 Redes sociales | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.5.4 Portal Corporativo | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (linea gratuita nacional y linea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.5.5. Carta de derechos y deberes | Derechos y Deberes de los afiliados | Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general. | 30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes. | 100% |
| 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 serivicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a paresentar en el incumplimiento de los mismos. | La politica de resarmiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Proteccion al Ciudadano. | 80% |

| | | | | |
|---|------------------------------|---|-------------------------------|------------|
| <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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>N/A</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>N/A</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>N/A</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>N/A</p> |
| <p>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</p> | <p>Resarcimientos</p> | <p>Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.</p> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>N/A</p> |

| | | | | |
|--|------------------------------|---|-------------------------------|-------------------|
| <p>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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>N/A</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, son el fin de verificar que dicha clausula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.</p> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>38%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</p> |

| Observación |
|-------------|
| |
| |
| |
| |

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |



Este porcentaje está basado en la combinación del cumplimiento de los frentes de accesibilidad web, accesibilidad física, símbolo gráfico y atención a población LGTBI

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

Se está haciendo la revisión del cumplimiento de las normas técnicas al detalle en los portales corporativos para definir el gap y el plan de acción.

Se está haciendo la revisión del cumplimiento de las normas técnicas al detalle en todas las sedes para definir el gap y el plan de acción.

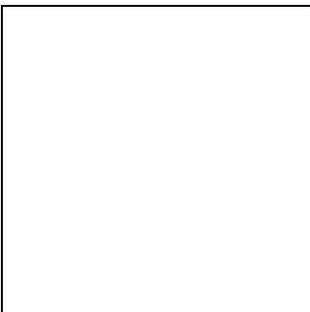
Se definieron los protocolos y se encuentran en proceso de capacitación a personal de front.

Reemplazo de buzones en mal estado e implementación en sedes nuevas.

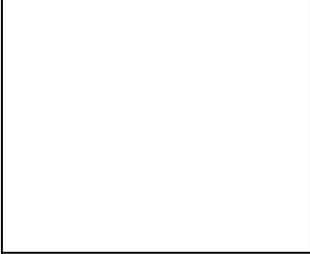
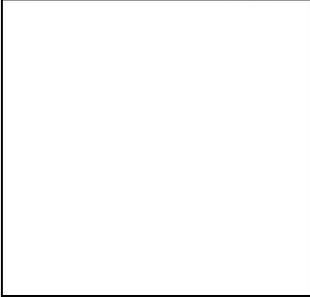
Este canal se encuentra habilitado para algunos servicios y se encuentra en estado de estructuración para los demás.

Ya se encuentra firmada y aprobada la política de resarcimiento por el Consejo Directivo. En definición los lineamientos y modelo de operación.

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |



El cumplimiento se explica porque realizamos la actualización de cláusula de servicio en todos los contratos de concesión y/o arrendamiento y la actualización de protocolos de atención alineados con los cambios que se han adelantado en la Caja. Adicionalmente se incluyó la política de resarcimiento en todos los contratos. Esta



| Numeral de la Circular | Subtemas | Descripción numeral circular 008 | Fecha de entrega Según/Circular | Estado |
|--|-----------------|---|---------------------------------|--------|
| 2.Estructura Administrativa | Procesos | Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 2.1 Estructura Administrativa | Procesos | Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | |
| 3.2 Protocolos de atención al ciudadano | Procesos | Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano. | Inmediato cumplimiento | |
| 3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF | Procesos | Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF, *Sistema de Prioridades , * Canales de atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF, *Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definición de documentos privados y reservados , *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta | Procesos | El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1.Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea , 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 3.4 Lenguaje Claro e Incluyente | Procesos | Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios | Procesos | Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental | Inmediato cumplimiento | 100% |

| | | | | |
|--|--|---|---|------|
| 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 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> | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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> | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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 : Discapacidad sensorial, Discapacidad física o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p> | 30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada) | 90% |
| 3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos | Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado, | <p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una facil comunicación , al igual que garatizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los 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 atencion de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y niños.</p> | | 85% |
| 3.8.2 Accesibilidad a páginas web | Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado, | <p>La accesibilidad web consiste basicamente 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 deberan adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interacturar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementacion.</p> | 31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan. | 50% |

| | | | | |
|---|--|--|--|-------------|
| 3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Simbolo grafico | Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado, | <p>Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p> | <p>Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.</p> | <p>50%</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 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> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>85%</p> |
| 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> | <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>100%</p> |
| 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> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</p> |
| 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> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</p> |

| | | | | |
|---------------------------------|---|--|------------------------|------|
| 4.3 Línea Gratuita | Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF | Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y reanudar una pqr 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.4 Buzones | Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites 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 Centros Recreativos 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.5 Canales virtuales | Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF | Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la información, ofrecen servicios y trámites en línea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensación Familiar para facilitar la interacción con el usuario. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.5.1 Correo Electrónico | Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF | Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.5.2 Chat | Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.5.3 Redes sociales | Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.5.4 Portal Corporativo | Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |

| | | | | |
|---|--|---|--|------|
| 4.5.5. Carta de derechos y deberes | Derechos y Deberes de los afiliados | Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general. | 30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes. | 100% |
| 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. | 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. | 100% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | |
| 5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento | Resarcimientos | Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la 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. | Inmediato cumplimiento | |
| 5.3 Tipos de resarcimiento | Resarcimientos | A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de 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. | Inmediato cumplimiento | |
| 5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento | Resarcimientos | Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y politicas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensacion que 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. | Inmediato cumplimiento | |

| | | | | |
|---|-----------------------|--|------------------------|------|
| 5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito | Resarcimientos | Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la 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. | Inmediato cumplimiento | |
| 5.6 Riesgos | Resarcimientos | Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito. | Inmediato cumplimiento | |
| 6. Manejo de concesiones | Concesiones | Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen serivcios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha clausula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF. | Inmediato cumplimiento | 75% |
| 7. Capacitacion | Capacitacion | La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestacion del servicio aplicando encuestas de satisfaccion y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestacion. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 8. Indicadores | Indicadores | Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad. | Inmediato cumplimiento | 100% |

| Numeral de la Circular | Subtemas | Descripción numeral circular 008 | Fecha de entrega Según/Circular | Estado |
|--|-----------------|--|---------------------------------|--------|
| 2.Estructura Administrativa | Procesos | Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 2.1 Estructura Administrativa | Procesos | Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 3.2 Protocolos de atención al ciudadano | Procesos | Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano. | Inmediato cumplimiento | 100% |

| | | | | |
|---|------------------------|--|-------------------------------|-------------|
| <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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</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> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</p> |
| 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> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</p> |
| 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 compresnion de personas en condicion de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una guia, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condicion de discapaciad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitacion, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio.Tipos de discapacidad : Discpacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p> | <p>30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)</p> | <p>80%</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>80%</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>31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.</p> | <p>80%</p> |
| 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 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.</p> | <p>Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.</p> | <p>80%</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 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.</p> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</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 atención para todos los canales. | 30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz. | 50% |
| 4.1 Atención Presencial | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF deben disponer de personal idóneo, que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.2. Canal telefónico | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF deben brindar un soporte vía telefónico para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender. | Inmediato cumplimiento | 40% |
| 4.3 Línea Gratuita | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y reasignar 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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 Centros Recreativos 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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 trámites en línea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensación Familiar para facilitar la interacción con el usuario. | Inmediato cumplimiento | 100% |

| | | | | |
|---|--|---|--|------|
| 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 | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 90% |
| 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, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.5.4 Portal Corporativo | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (linea gratuita nacional y linea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.5.5. Carta de derechos y deberes | Derechos y Deberes de los afiliados | Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general. | 30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes. | 100% |
| 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. | 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. | 70% |

| | | | | |
|--|-----------------------|--|------------------------|-----|
| 5.1 Buenas prácticas | Resarcimiento | Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y procedimientos, utilizando herramientas tecnológicas, indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas afiliadas y usuarios en general. | Inmediato cumplimiento | 70% |
| 5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento | Resarcimientos | Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja deberá tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar. La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la información y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido según la situación y realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas. | Inmediato cumplimiento | 70% |
| 5.3 Tipos de resarcimiento | Resarcimientos | A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligación legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación, 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros. | Inmediato cumplimiento | 70% |
| 5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento | Resarcimientos | Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a 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. | Inmediato cumplimiento | 70% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 70% |

| | | | | |
|---------------------------------|-----------------------|--|------------------------|------|
| 5.6 Riesgos | Resarcimientos | Las CCF deberan identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito. | Inmediato cumplimiento | 70% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 66% |
| 7. Capacitacion | Capacitacion | La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestacion del servicio aplicando encuestas de satisfaccion y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestacion. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 8. Indicadores | Indicadores | Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad. | Inmediato cumplimiento | 100% |

Familiar -CAFAM

Observaciones

Contamos con un proceso Corporativo, Administrar Voz de Cliente.

Contamos con una Política Gestión del Derecho de Petición y PQRS.

Cafam está alineada a todas la definiciones.

Cafam está alineada en su marco de referencia y directrices en materia de atención al ciudadano.

Cafam cuenta con la Política Gestión Derecho de Petición y PQRS Vr2, actualizada y divulgada en el año 2020 a toda la Corporación.

Cafam realiza refuerzo sobre el cumplimiento de la norma NTC GTC_185 ICONTEC y se hace validación aleatoria a los investigadores de cada Unidad Estratégica de Servicio .

Cafam elaboró y divulgó unas plantillas modelo para dar respuesta, teniendo en cuentas las directrices para las comunicaciones.

Cafam cuenta con un aplicativo "Gestión de PQRS Cafam" que controla los tiempos de respuesta normativos.

Cafam cuenta con un aplicativo "Gestión de PQRS Cafam" que controla los tiempos de respuesta normativos para la Super Intendencia del Subsidio Familiar.

Cafam entregará los informes trimestralmente a la Alta Dirección.

Cafam se encuentra gestionando los módulos de capacitación referentes a la "Atención personas con discapacidad" para dar cobertura a los funcionarios de la empresa de vigilancia que nos apoya.

Plan de trabajo a mediano y largo plazo de las Unidades Estratégicas de Servicio con las Unidades transversales de Apoyo de la Corporación .

Cafam, cuenta con una página WEB y se adelanta un plan de trabajo para incluir alternativas de atención a personas con discapacidad .

Cafam gestiona un plan de trabajo con las Unidades Estratégicas de Servicio y las Unidades de apoyo para actualizar la señalética requerida por las Normas técnicas establecidas.

Cafam es incluyente, sus políticas de atención aplican para todo tipo de población .

Cafam adelanta una revisión de todos los canales de contacto para que tengan incluida la opción de radicar pqrsl y una actualización de los protocolos de servicio.

Cafam en todos sus servicios cuenta con personal capacitado para atender los PQRSL.

Cafam adelanta un plan a mediano plazo para que en todas sus opciones de la línea integral se encuentre la opción de radicación y consulta de PQRSL.

Cafam cuenta con línea gratuita nacional de atención al ciudadano 018000128122.

Cafam actualizó en el 2020 la información de los buzones de sugerencias con todos sus elementos .

Cafam cuenta con canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la información y ofrece servicios y trámites en línea.

Cafam cuenta con un correo
pqrsfcorporativo@cafam.com.co .

Cafam adelanta un proyecto a mediano
plazo de automatización dónde integrará
el Chat con los PQRSF.

Cafam radica los requerimientos que
llegan por las diferentes redes sociales en
el aplicativo corporativo "Gestión de PQRS
Cafam".

En la WEB Cafam www.cafam.com.co, se
encuentra la información

Cafam cuenta con Carta de Deberes y
Derechos actualizada y publicada en la
Web Cafam

Se actualizará la Política "Gestión del
Servicio Cafam" donde se incluirá un
capítulo referente a resarcimiento.

Se actualizará la Política "Gestión del Servicio Cafam" en el 2021 dónde se incluirá un numeral referente a Resarcimiento .

Se actualizará la Política "Gestión del Servicio Cafam" en el 2021 dónde se incluirá un numeral referente a Resarcimiento .

Se actualizará la Política "Gestión del Servicio Cafam" en el 2021 dónde se incluirá un numeral referente a Resarcimiento .

Se actualizará la Política "Gestión del Servicio Cafam" en el 2021 dónde se incluirá un numeral referente a Resarcimiento .

Se actualizará la Política "Gestión del Servicio Cafam" en el 2021 dónde se incluirá un numeral referente a Resarcimiento .

Se actualizará la Política "Gestión del Servicio Cafam" en el 2021 dónde se incluirá un numeral referente a Resarcimiento pero el Dpto. de Riesgos cuenta con un aplicativo corporativo donde se evidencias los riesgos por cada Unidad Estratégica de Servicio .

En los contratos de concesiones se incluye cláusula de servicio y atención.

Cafam a través de la Unidad de Desarrollo de Personal adelanta planes y programas de refuerzo de capacitación de forma regular relacionadas con servicio y atención para las Unidades estratégicas de servicio .

Se realiza trimestramente informes SIREVAC, dónde se incluye los indicadores

| Numeral de la Circular | Subtemas | Descripción numeral circular 008 | Fecha de entrega Según/Circular | Estado |
|--|-----------------|--|---------------------------------|--------|
| 1 2.Estructura Administrativa | Procesos | Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 2 2.1 Estructura Administrativa | Procesos | Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 3.2 Protocolos de atención al ciudadano | Procesos | Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano. | Inmediato cumplimiento | 100% |

| | | | | |
|---|------------------------|--|-------------------------------|-------------|
| <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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>60%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</p> |
| <p>3.7 Informes a la alta direccion</p> | <p>Procesos</p> | <p>Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Proteccion al Afiaado , 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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</p> |
| <p>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI</p> | <p>Procesos</p> | <p>Las CCF deben eliminar las barreras fisicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicaci3n y compresnion 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 atenci3n adecuada a esta poblaci3n. 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 : Discapacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p> | <p>30 de diciembre de 2021 (fecha segun circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)</p> | <p>30%</p> |

| | | | | |
|--|---|---|---|------|
| 3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos | Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado, | Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños. | | 100% |
| 3.8.2 Accesibilidad a páginas web | Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado, | La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación. | 31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan. | 30% |
| 3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico | Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado, | Las CCF, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad, en sus instalaciones, a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad. | Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones. | 30% |
| 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 definen a cada persona, en el 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. | Inmediato cumplimiento | 60% |
| 4. Canales de atención | Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF | Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales. | 30 de junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz. | 30% |

| | | | | |
|--------------------------|--|---|------------------------|------|
| 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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 expresi3n "vigilado Supersubsidio! en toda comunicacion interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensacion Familiar, incluyendo las lineas telef3nicas. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.4 Buzones | Accesibilidad a los medios de comunicaci3n y tramites de PQRSF | Este canal de comunicaci3n tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o fisico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en geneal , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente se1alizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser f3sicos y en general con los elementos bacsicos para su utilizaci3n. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.5 Canales virtuales | Accesibilidad a los medios de comunicaci3n y tramites de PQRSF | Entendidos como los canales de atenci3n que se apoyan en las tecnologias de la informacion, ofrecen servicios y tramites en linea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensacion Familiar para facilitar la interaccion con el usuario. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.5.1 Correo Electronico | Accesibilidad a los medios de comunicaci3n y tramites de PQRSF | Las CCF deben tener un correo electr3nico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadania en general | Inmediato cumplimiento | 100% |

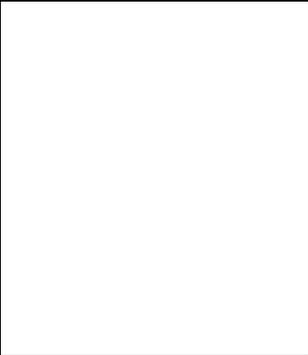
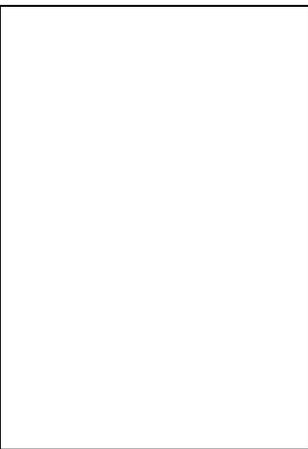
| | | | | |
|---|--|---|--|------|
| 4.5.2 Chat | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF <u>pueden</u> implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar información sobre los serivicos dela Caja. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.5.3 Redes sociales | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.5.4 Portal Corporativo | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (linea gratuita nacional y linea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 4.5.5. Carta de derechos y deberes | Derechos y Deberes de los afiliados | Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general. | 30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes. | 40% |
| 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 serivicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a paresentar en el incumplimiento de los mismos. | La politica de resarmiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Proteccion al Ciudadano. | 60% |

| | | | | |
|---|------------------------------|---|-------------------------------|------------|
| <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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>60%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>60%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>60%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>60%</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 considere eximentes de responsabilidad en la medida que se acredite la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.</p> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>60%</p> |

| | | | | |
|---------------------------------|-----------------------|---|------------------------|------|
| 5.6 Riesgos | Resarcimientos | <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> | Inmediato cumplimiento | 60% |
| 6. Manejo de concesiones | Concesiones | <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, son el fin de verificar que dicha clausula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.</p> | Inmediato cumplimiento | 30% |
| 7. Capacitacion | Capacitacion | <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> | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 8. Indicadores | Indicadores | <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> | Inmediato cumplimiento | 100% |

| Observación |
|-------------|
| |
| |
| |
| |

Se está actualizando el documento como Política para la aprobación del Consejo Directivo, puesto que se tenía como Procedimiento



Se encuentra en diseño y elaboración del documento
Guía de Atención para población en condición de discapacidad para la divulgación y correspondiente capacitación al personal.

Se encuentra en revisión por parte del área de Tecnología de la norma NTC 5854 ACCESIBILIDAD A PAGINAS WEB para diseñar el plan de trabajo.

Se encuentra en revisión de los diferentes espacios para actualizar y colocar la señalización acorde a las normas técnicas establecidas para el equipamiento de señalización accesible al personal en condición de discapacidad.

Se encuentra en documentación la Guía de Atención de población LGBTI, para divulgación

Se encuentra en actualización los protocolos de atención para todos los canales.

Se encuentra en diseño y elaboración de la carta de derechos y deberes por servicios para su divulgación y publicación

Se encuentra en revisión y actualización de la Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado

Se encuentra en desarrollo del procedimiento de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado

Se encuentra en desarrollo del procedimiento de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado, donde se incluye las acciones a tomar para subsanar la situación al usuario

Se encuentra en desarrollo del procedimiento de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado

Se encuentra en desarrollo del procedimiento de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado, donde se incluirá las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos

Se encuentra en desarrollo del procedimiento de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado, donde se incluirá las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos

Se encuentra en desarrollo del procedimiento de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado, donde se incluirá los riesgos por cada uno de los servicios ofertados por la Caja.

Se encuentra en revisión en el área de Jurídica donde manejan los contratos o convenios de la Caja.

| Numeral de la Circular | Subtemas | Descripción numeral circular 008 | Fecha de entrega Según/Circular |
|---|-----------------|---|---------------------------------|
| 2.Estructura Administrativa | Procesos | Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente. | Inmediato cumplimiento |
| 2.1 Estructura Administrativa | Procesos | Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna. | Inmediato cumplimiento |
| 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. | Inmediato cumplimiento |
| 3.2 Protocolos de atención al ciudadano | Procesos | Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano. | Inmediato cumplimiento |
| 3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF | Procesos | Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF, *Sistema de Prioridades , * Canales de atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF, *Atención en instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definición de documentos privados y reservados , *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario. | Inmediato cumplimiento |
| 3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta | Procesos | El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1.Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea , 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta. | Inmediato cumplimiento |

| | | | |
|--|-----------------|--|---|
| 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. | Inmediato cumplimiento |
| 3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios | Procesos | Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de peticion y se garantice su derecho fundamental | Inmediato cumplimiento |
| 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 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. | Inmediato cumplimiento |
| 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. | Inmediato cumplimiento |
| 3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI | Procesos | Las CCF deben eliminar las barreras fisicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y compresnion 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 : Discapacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple. | 30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada) |

| | | | |
|--|--|--|---|
| 3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos | Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado, | Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación , al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a 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. | |
| 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. | 31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan. |
| 3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico | Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado, | Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en 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. | Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones. |
| 3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI | Accesibilidad e inclusión | Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI. | Inmediato cumplimiento |
| 4. Canales de atención | Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF | Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales. | 30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz. |

| | | | |
|---------------------------------|---|---|------------------------|
| 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. | Inmediato cumplimiento |
| 4.2. Canal telefónico | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF deben brindar un soporte via telefonico para atender las inquietudes e informacion de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender. | Inmediato cumplimiento |
| 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. | Inmediato cumplimiento |
| 4.4 Buzones | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o fisico, las 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. | Inmediato cumplimiento |
| 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. | Inmediato cumplimiento |
| 4.5.1 Correo Electronico | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general | Inmediato cumplimiento |
| 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. | Inmediato cumplimiento |
| 4.5.3 Redes sociales | Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF | Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos | Inmediato cumplimiento |

| | | | |
|---|--|---|--|
| 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 atención al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (linea gratuita nacional y linea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF | Inmediato cumplimiento |
| 4.5.5. Carta de derechos y deberes | Derechos y Deberes de los afiliados | Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general. | 30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes. |
| 5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado | Resarcimiento | Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos 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. | 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. |
| 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. | Inmediato cumplimiento |
| 5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento | Resarcimientos | Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la 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. | Inmediato cumplimiento |
| 5.3 Tipos de resarcimiento | Resarcimientos | A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de 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. | Inmediato cumplimiento |

| | | | |
|--|-----------------------|--|------------------------|
| 5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento | Resarcimientos | Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a 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. | Inmediato cumplimiento |
| 5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito | Resarcimientos | Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la 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. | Inmediato cumplimiento |
| 5.6 Riesgos | Resarcimientos | Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito. | Inmediato cumplimiento |
| 6. Manejo de concesiones | Concesiones | Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y usuarios en general. El Revisor Fiscal deberá incluir en el Plan de Trabajo la revisión de los contratos, son el fin de verificar que dicha cláusula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF. | Inmediato cumplimiento |
| 7. Capacitación | Capacitación | La Capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestación del servicio aplicando encuestas de satisfacción y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestación. | Inmediato cumplimiento |
| 8. Indicadores | Indicadores | Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporación en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfacción en respuesta. Indicador 2. Oportunidad. | Inmediato cumplimiento |

| Numeral de la Circular | Subtemas | Descripción numeral circular 008 | Fecha de entrega Según/Circular | Estado |
|--|-----------------|--|---------------------------------|---------------------------|
| 1 2.Estructura Administrativa | Procesos | Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente. | Inmediato cumplimiento | 80% Se están actualizando |
| 2 2.1 Estructura Administrativa | Procesos | Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 3.2 Protocolos de atención al ciudadano | Procesos | Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano. | Inmediato cumplimiento | N/A |

| | | | | |
|---|------------------------|--|-------------------------------|--|
| <p>3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF</p> | <p>Procesos</p> | <p>Consejo Directivo debe aprobar la politica de gesti3n 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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%, sin embargo se va a realizar una actualizaci3n a la misma</p> |
| <p>3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta</p> | <p>Procesos</p> | <p>El contenido de la respuesta al Derecho de Petici3n, 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 Id3nea , 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atencion, 9. Presentacion de la respuesta.</p> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</p> |
| <p>3.5 T3rminos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios</p> | <p>Procesos</p> | <p>Se debe dar estricto cumplimiento a los t3rminos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadan3a en general, ejerzan el derecho de peticion y se garantice su derecho fundamental</p> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</p> |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| <p>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</p> | <p>Procesos</p> | <p>Las respuestas que las Cajas de Compensacion remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente de control, deben contener las mismas características descritas en el numeral definido como "característica de la respuesta". Las respuestas deberán ser cargadas en el canal definido por la Superintendencia para tal fin. Si la CCF no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se deberá solicitar , por medio del aplicativo , la prórroga, indicando la fecha de respues y sustentando la necesidad de la misma. Cundo la CCF no pued dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigacion administrativa a que haya lugar.</p> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</p> |
| <p>3.7 Informes a la alta direccion</p> | <p>Procesos</p> | <p>Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Proteccion al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Direccion Administrativa de la Caja de Compensacion Familiar un informe que contenga: Analisis de PQRSF por modalidad de atencion, comparativos entre años, canales de registro, servicios ó procesos , trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respuesta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.</p> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</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 físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y compresnion de personas en condicion de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una guia, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condicion de discapaciad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitacion, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio.Tipos de discapacidad : Discpacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p> | <p>30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)</p> | <p>80% En construcción de acuerdo con los requerimientos de la población en los departamentos de cobertura</p> |
| <p>3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos</p> | <p>Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,</p> | <p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una facil comunicación , al igual que garatizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los 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 atencion de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y niños.</p> | | <p>100% Las sedes departamentales de Guainía, Guaviare, Vichada y nivel central son de facil acceso al publico, Ahora bien frente a la sede de vaupes la cual se encuentra ubicada en un segundo piso, comcaja cuenta con protocolos de atención a población en condición de discapacidad; de igual forma la caja esta revisando la poiblidad del traslado de esta sede.</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>31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.</p> | <p>80% El día 26 de abril de 2021, Comcaja realizó el lanzamiento de su nueva página web, la cual contiene facilidad de acceso a personas con discapacidad. Así mismo, estamos realizando el plan de trabajo para dar cumplimiento oportuno</p> |
| 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 la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p> | <p>Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.</p> | <p>70% Nos encontramos trabajando en esta adecuación de espacios físicos</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 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.</p> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</p> |
| 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> | <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>100% La Caja de Compensación cumple con este criterio. Se remitirá en la fecha establecida evidencia de este cumplimiento</p> |
| 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> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</p> |

| | | | | |
|--------------------------|--|--|------------------------|--|
| 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. | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 100% Teniendo en cuenta la actualización de nuestra página web el pasado 26 de abril de 2021 |
| 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 Vacacionales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en geneal , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser f'sicios y en general con los elementos bacsicos para su utilización. | Inmediato cumplimiento | 100% Teniendo en cuenta la actualización de nuestra página web el pasado 26 de abril de 2021 |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 100% Teniendo en cuenta la actualización de nuestra página web el pasado 26 de abril de 2021 |
| 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 | Inmediato cumplimiento | 100% Teniendo en cuenta la actualización de nuestra página web el pasado 26 de abril de 2021 |
| 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. | Inmediato cumplimiento | 100% Teniendo en cuenta la actualización de nuestra página web el pasado 26 de abril de 2021 |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| 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 | Inmediato cumplimiento | 100% Teniendo en cuenta la actualización de nuestra página web el pasado 26 de abril de 2021 |
| 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 | Inmediato cumplimiento | 100% Teniendo en cuenta la actualización de nuestra página web el pasado 26 de abril de 2021 |
| 4.5.5. Carta de derechos y deberes | Derechos y Deberes de los afiliados | Las CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos, en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revisión en los años pares se deberá informar a la Oficina de Protección al Usuario sobre esta. 4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. | 30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes. | 80% Se cuenta con la carta de derechos y deberes, si embargo se encuentra en proceso de actualización |
| 5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado | Resarcimiento | Las CCF deberán adoptar una política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta política debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensación Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos. | 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% En caso de ser necesaria, se aplicará la política de resarcimiento. Así mismo, se está actualizando la misma |
| 5.1 Buenas prácticas | Resarcimiento | Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y procedimientos, utilizando herramientas tecnológicas, indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas afiliadas y usuarios en general. | Inmediato cumplimiento | 100% |

| | | | | |
|--|-----------------------|--|------------------------|--|
| 5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento | Resarcimientos | <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> | Inmediato cumplimiento | 100%, se aplicará en caso de ser necesario |
| 5.3 Tipos de resarcimiento | Resarcimientos | <p>A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligación legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.</p> | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento | Resarcimientos | <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> | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito | Resarcimientos | <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> | Inmediato cumplimiento | 100% |
| 5.6 Riesgos | Resarcimientos | <p>Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.</p> | Inmediato cumplimiento | 100% |

| | | | | |
|--|----------------------------|---|-------------------------------|---|
| <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, son el fin de verificar que dicha clausula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.</p> | <p>Inmediato cumplimiento</p> | <p>80% Se está trabajando en esta actualización</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</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>Inmediato cumplimiento</p> | <p>100%</p> |

