



1



2

Numeral de la Circular
2.Estructura Administrativa
2.1 Estructura Administrativa
3. 1 Definiciones Protocolos de Atencion al Ciudadano
3.2 Protocolos de atencion al ciudadano
3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF
3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta

3.4 Lenguaje Claro e Incluyente

3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios

3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia

3.7 Informes a la alta direccion

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

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

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos

3.8.2 Accesibilidad a páginas web

**3.8.3 Accesibilidad de las pesonas al
medi fisico. Simbolo grafico**

3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGBTBI

4. Canales de atención

4.1 Atención Presencial

4.2. Canal telefónico

4.3 Línea Gratuita

4.4 Buzones

4.5 Canales virtuales

4.5.1 Correo Electronico

4.5.2 Chat

4.5.3 Redes sociales

4.5.4 Portal Corporativo

4.5.5. Carta de derechos y deberes

**5. Política de resarcimiento y/o
reconexión con el afiliado**

5.1 Buenas prácticas

**5.2 Etapas asociadas al proceso de
resarcimiento**

5.3 Tipos de resarcimiento

5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento

5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito

5.6 Riesgos

6. Manejo de concesiones

7. Capacitacion

8. Indicadores

Situación General Resumen

CUMPLE

EN PROCESO

NO CUMPLE

Descripción numeral circular 008	 COMFACESAR Estamos cumpliendo sueños	 comfasucre Por ti, por tu familia.
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.		
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.		
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.		
Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.		
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.		
El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1. Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea, 5. Congruente, 6. Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.		

<p>Utilizar un estilo de redaccion simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</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>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>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.</p>		
<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprension 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.</p>		

<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, también a vigilantes, informadores, personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad : Discapacidad sensorial, Discapacidad física o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Múltiple.</p>		
<p>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>La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.</p>		
<p>Las CCF, de acuerdo a la normativa establecida, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normativa, 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>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.</p>		
<p>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>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>Las CCF deben brindar un soporte vía telefónica para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.</p>		
<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y readicar una pqrfs ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.</p>		

<p>Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general, en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.</p>		
<p>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.</p>		
<p>Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general</p>		
<p>Las CCF pueden implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, si no también para brindar información sobre los servicios de la Caja.</p>		
<p>Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos</p>		
<p>Las CCF deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano, mostrando en un lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF</p>		

<p>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 sericios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.</p>		
<p>Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconecion 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 incumplimieto de los mismos.</p>		
<p>Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.</p>		
<p>Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situacion con el usuario. Etapas: a) reconocer b)reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la informacion y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido segun la situacion y realizar el seguimiento a la solucion en condiciones de oportunidad y calidad informadas.</p>		
<p>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.</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 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 prestación del servicio no se puede verificar la situación.</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>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>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>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>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>		

	11 Cumple, 25 Tramite y 1 No cumple	1 Cumple, 36 Tramite
--	--	---------------------------------

 <p>Comfaguajira Familias Felices</p>	 <p>COMFAMILIAR Atlántico</p>	 <p>Combarranquilla Caja de Compensación Familiar</p>	 <p>cajacopi es Posible+</p>
Green	Green	Green	Green
Green	Green	Green	Green
Green	Green	Yellow	Green
Green	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Green	Yellow	Yellow	Yellow

Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Green	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Green	Yellow	Green	Yellow
Green	Yellow	Green	Yellow

Green	Green	Green	Green
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Green	Green	Green
Yellow	Yellow	Green	Green
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow

Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Green	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Green	Green	Green
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Green	Green	Green	Green

15 Cumple, 22 Tramite	8 Cumple, 29 Tramite	10 Cumple, 27 Tramite	9 Cumple, 28 Tramite
-----------------------	----------------------	-----------------------	-------------------------



comfactor	Comfenalco	Comfamiliar Cartagena y Bolívar Nuestra Caja de Compensación	Cajamag
Green	Green	Green	Green
Yellow	Green	Green	Green
Green	Green	Yellow	Green
Yellow	Green	Yellow	Green
Green	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Green

Yellow	Green	Yellow	Green
Yellow	Green	Green	Green
Yellow	Green	Yellow	Green
Green	Green	Yellow	Green
Green	Yellow	Yellow	Yellow

Green	Yellow	Yellow	Red
Green	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Red
Green	Yellow	Yellow	Yellow

Green	Yellow	Green	Red
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Green	Green	Green	Green
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow

Yellow	Yellow	Green	Green
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Green	Green	Green
Yellow	Green	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow

Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Green	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow

Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Green	Green	Yellow	Yellow
Yellow	Yellow	Yellow	Green
Green	Green	Green	Green

13 Cumple, 24 Tramite	13 Cumple, 24 Tramite	8 Cumple, 29 Tramite	14 Cumple, 20 Tramite y 3 No Cumple
------------------------------	------------------------------	-----------------------------	--



Circular 008 OC
Cajas de Comp

	Numeral de la Circular	Subtemas
1	2.Estructura Administrativa	Procesos
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos
	3. 1 Definiciones Protocolos de Atencion al Ciudadano	Procesos
	3.2 Protocolos de atencion al ciudadano	Procesos

3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF	Procesos
3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta	Procesos
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos

3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos
3.7 Informes a la alta direccion	Procesos
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión

4. Canales de atencion	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF

4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados

5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Resarcimiento
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	Resarcimientos

5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos
5.6 Riesgos	Resarcimientos
6. Manejo de consesiones	Concesiones
7. Capacitacion	Capacitacion

8. Indicadores	Indicadores
-----------------------	--------------------

**ACTUBRE DE 2020 SSF - Directrices en Materia de Atención a Clientes
Atención Familiar-Comfamiliar Atlántico**

Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Cumple
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	Cumple
Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	Cumple
Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	No cumple

<p>Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF, *Sistema de Prioridades, * Canales de atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF, *Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definición de documentos privados y reservados, *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.</p>	<p>Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>No cumple</p>
<p>El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1. Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea, 5. Congruente, 6. Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	
<p>Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>No cumple</p>
<p>Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental</p>	<p>Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple en parte</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>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple en parte</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 respueta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.</p>	<p>Circular 008 de 2020</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 : Discapacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p>		<p>Cumple en parte</p>

<p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación , al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y niños.</p>	<p>Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047</p>	<p>No cumple</p>
<p>La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él , sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>No cumple</p>
<p>Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142</p>	<p>No cumple</p>
<p>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.</p>		<p>Cumple en parte</p>

<p>Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales.</p>	Circular 008	Cumple en parte
<p>Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.</p>	Circular 008	Cumple en parte
<p>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.</p>	Circular 008	Cumple en parte
<p>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 reanudar 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.</p>	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	Cumple en parte
<p>Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.</p>	Circular 008	Cumple
<p>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.</p>	Circular 008	Cumple en parte

<p>Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple en parte</p>
<p>Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar información sobre los servicios dela Caja.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>No cumple</p>
<p>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</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple en parte</p>
<p>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</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple en parte</p>
<p>Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.</p>	<p>Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las dispociones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.</p>	<p>Cumple</p>

<p>Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconeccion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.</p>	Circular 008	Cumple en parte
<p>Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.</p>	Circular 008	Cumple en parte
<p>Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situacion con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la informacion y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido segun la situacion y realizar el seguimiento a la solucion en condiciones de oportunidad y calidad informadas.</p>	Circular 008	Cumple en parte
<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 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.</p>	Circular 008	Cumple en parte
<p>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.</p>	Circular 008	Cumple en parte

<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>	Circular 008	Cumple en parte
<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>	Circular 008	Cumple en parte
<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>	Circular 008	Cumple en parte
<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>	Circular 008 de 2020	Cumple en parte

<p>Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.</p>	<p>Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
---	--	----------------------

ntes de las

Procesos Impactado	Acción a realizar	Responsable
Servicios / Planeación / Subsidio	Revisar los procedimientos internos para actualizarlos	Planeación / Subsidio
Servicios / Planeación / Subsidio	Revisar los procesos y estructura de Atención al cliente	Planeación / Subsidio
Servicios / Planeación / Subsidio	Revisar las definiciones detalladas en la Circular 008 Vs. las establecidas en el Procedimiento de Atención a Clientes y Servicios, Política de Servicio al Cliente realizando los ajustes o cambios requeridos.	Planeación / Subsidio
Servicios / Planeación / Subsidio	1. Revisar la pertinencia del marco legal contemplado en la circular 008 Vs. el marco jurídico establecido en el Procedimiento de atención al Cliente / Políticas de atención al Cliente . 2. Solicitar los cambios y/o ajustes que se requieran al área de calidad.	Planeación / Subsidio / Jurídica

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

Subsidio/ Planeación	<p>1. Revisar y actualizar el manual de PQRS en lo referente a las respuesta de las PQR interpuestas ante la Superintendencia y las prorrogas al tiempo de respuesta, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.6 de la circular 008</p> <p>2. Solicitar al área de Planeación los ajustes o cambios a realizar en el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios.</p>	Planeación / Subsidio
servicios y procesos de apoyo	Revisar y actualizar el manual de servicio al Cliente o policitas de Atención a los afiliados para incluir un capítulo con el numeral 3.7 Informes a la Alta Dirección.	Planeación / Subsidio / Sistemas
Construcción / Desarrollo Humano/ Planeación/ Subsidio/ Salud y Seguridad en el Trabajo	Elaborar Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad y Población LGBTI. Incluir en la política de Atención a clientes las definiciones descritas en el numeral 3.8 de la Circular 008 Tipos de Discapacidad. 2.Capacitar en temas de inclusión y atención a población en condición de discapacidad, LGTBI, a todo el personal que recibe y atiende a los usuarios, desde el vigilante o informadores hasta el personal que atiende e interviene en la prestación de los servicios.	Planeación / Desarrollo Humano / Construcción / Subsidio

<p>Construcción / Publicidad / Todos los Servicios</p>	<p>Habilitar mobiliarios (ventanillas de atención al público en centros de atención al Cliente y sedes de servicio) para garantizar el acceso en igualdad de condiciones a personas con discapacidad física motora de acuerdo a lo requerido según la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano".</p>	<p>Contrucción</p>
<p>Sistemas / Publicidad y Comunicación</p>	<p>Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de Comfamiliar Atlántico sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>Sistemas / Comunicaciones</p>
<p>Construcción / Publicidad / Todos los Servicios</p>	<p>Instalar en los espacios físicos de COMFAMILIAR ATLANTICO la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142. Similar a la que hoy tenemos en los Centros de Empleo de Comfamiliar y Centro de Atención Calle 48.</p>	<p>Contrucción / Seguridad y Salud en el Trabajo</p>
<p>Desarrollo Humano / Planeación / Todos los Servicios</p>	<p>Incluir en la Política de Atención al Cliente un capítulo donde se detalle el numeral 3.8.4 de la Circular 008 "Aspectos para la Atención de la Comunidad LGBTI" 2. Capacitar a todo el personal en el protocolo de atención para la población LGBTI, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Circular 008 numeral 3.8.4.</p>	<p>Planeación / Desarrollo Humano</p>

<p>Todos los Servicios</p>	<p>Detallar en la Política de Atención al cliente, los canales de atención descritos en el numeral 4.0 de la Circular 008.</p>	<p>Planeación / Subsidio / Comunicaciones</p>
<p>Desarrollo Humano / Todos los Servicios</p>	<p>1. Revisar las Políticas de Selección y Contratación de Personal y los perfiles de cargo de acuerdo con los requisitos del numeral 4.1 de la circular 008. 2. Realizar los ajustes y/o cambio a los documentos de ser necesario. 3. Capacitar al personal que brinda atención a los usuarios en Servicio al cliente y concientizar a todo el personal de lo importante que es brindar una excelente atención a los afiliados y empresas.</p>	<p>Desarrollo Humano / Planeación</p>
<p>Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios</p>	<p>1. Revisar el cumplimiento del canal telefónico de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2. Incluir en la política de Atención al cliente lo detallado en el numeral 4.2 de la Circular 008 en lo referente al Canal Telefónico. 3. Solicitar al área de planeación los ajustes o cambios a realizar.</p>	<p>Planeación</p>
<p>Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios</p>	<p>1. Revisar el cumplimiento de la línea 01800 de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2. Revisar y/o incluir en la política de atención al cliente lo detallado en el numeral 4.3 de la Circular 008 en lo referente a la línea gratuita. 3. Solicitar al área de calidad los ajustes o cambios a realizar.</p>	<p>Planeación / Sistemas / Call Center</p>
<p>Subsidio / Todos los Servicios</p>	<p>Actualmente Comfamiliar Atlántico tiene dispuestos buzones de sugerencias en todas sus Unidades de Servicios, así mismo contamos con el acceso a través de la página web del buzón virtual. Se encuentra documentado en el protocolo para la revisión de buzones de sugerencias. 2. Revisar con las diferentes áreas la existencia de los buzones. 3. Colocar letrero o aviso donde indique cada cuanto se abren los buzones</p>	<p>Subsidio / Planeación / Servicios / Comunicaciones</p>
<p>Publicidad / Planeación / Todos los Servicios</p>	<p>Incluir en la política de atención al cliente un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>	<p>Planeación / Subsidio / Sistemas</p>

Subsidio / Planeación / Todos los Servicios	Incluir en la política de atención al cliente de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008. el correo sciente@comfamiliar.com.co que hoy existe.	Planeación
Planeación / Sistemas / Todos los Servicios	1. Revisar junto con la Dirección, el área de sistemas, planeación la posibilidad de adquirir un sistema que permita contar con un chat en línea para brindar soporte a los usuarios. Este nuevo servicio previo a su implementación, se debe analizar quien estaría a cargo de atender este chat, el número de personas requeridas para brindar este servicio. 2. Incluir en la Política de atención al cliente un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Sistemas / Planeación
Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios	Incluir en la política de atención al usuario un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008. Dentro de los cambios en las políticas debe quedar claro que no será el medio para recibir un PQRS.	Comunicaciones / Planeación
Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios	Incluir en la política de atención al cliente un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008. 2. Actualizar información del portal corporativo de la Caja	Comunicaciones / Planeación
Planeación / Secretaria General / Subsidio	Revisar y actualizar conforme a los lineamientos de la circular 008 numeral 4.5.5. la Carta de deberes y derechos de COMFAMILIAR ATLANTICO. La carta actual se encuentra aprobada y publicada, mediante acta de Consejo Directivo. Según directrices de la circular 008 se debe revisar y actualizar cada 2 años.	Planeación / Subsidio / Jurídica / Auditoría

<p>Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios</p>	<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en la politica de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0. 2. Capacitar al personal de</p>	<p>Juridica / Planeación / Subsidio / Desarrollo Humano</p>
<p>Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios</p>	<p>Documentar como un anexo a la Politica de Atención al Cliente, las Buenas Prácticas implementadas en Comfamiliar Atlántico, de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.1. de la Ciruclar 008.</p>	
<p>Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios</p>	<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en la Politica de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 2.</p>	<p>Ya el area de planeación trabajo en el desarrollo de la politica.</p>
<p>Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios</p>	<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en la Politica de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 3.</p>	<p>Ya el area de planeación trabajo en el desarrollo de la politica.</p>
<p>Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios</p>	<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 4.</p>	

<p>Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios</p>	<p>Incluir un capitulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en la Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 5 .</p>	
<p>Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios</p>	<p>Incluir un capitulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en La Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.6</p>	
<p>Jurídica / Promoción / Todos los Servicios</p>	<p>Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros, a fin de incluir clausula donde se deje establecido lo requerido en el numeral 6. de la Circular 008, así mismo entregar y dejar constancia de entrega del documento protocolos de atencion, al momento de suscribir los contratos , conservando la constancia requerida en la carpeta contractual para posterior verificación en visitas de la SSF.</p>	<p>Promoción / Juridica / Planeación / Rev, Fiscal</p>
<p>Desarrollo Humano / Planeación / Servicios</p>	<p>Capacitar al personal de atención al cliente en temas que se identifiquen a partir de las quejas, informes de retroalimentación y fallas en la prestación de los servicios. Para esto el Jefe del DPTO de Subsidio o Coordinadora de Atención al Afiliado deberán enviar copia de los informes trimestrales de Retroalimentacion con el Cliente (Satisfaccion Clientes, PQRSF y Grupos Focales) al área de gestión humana para que se identifiquen brechas de capacitación y dar así cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.0 de la Circular 008.</p>	<p>Desarrollo / Subsidio / Planeación/ comunicaciones</p>

Servicios y Procesos de Apoyo	Continuar enviando trimestralmente a la SSF y a la Dirección General , los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0. 2. Revisar junto con sistemas un modulo o programa que permita evaluar la satisfaccion del cliente con la respuesta.	Sistemas / Planeación / Subsidio
-------------------------------	--	---

Seguimiento I 31 Marzo de 2021	Seguimiento II 30 de Junio de 2021	Seguimiento III 30 de Septiembre de 2021	Fecha de entrega	Fecha de entrega Según/Circular
Se revisaron y se deben realizar pequeños cambios y actualizaciones			31 de Marzo de 2021	
Se revisa junto con la div. Financiera y nos confirman que la Caja siempre ha contado con el apoyo administrativo en mejoras en servicio al cliente			N/A	
El area de planeación realizó la actualización de las definiciones de la Circular 008 de 2020.			31 de Marzo de 2021	
El area de planeación realizó la actualización de las definiciones de la Circular 008 de 2020.			31 Marzo de 2021	

<p>Una vez tengamos todos los procedimientos actualizados se presentara para la aprobación de Consejo Directivo</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p>El area de planeación realizó la actualización de las definiciones de la Circular 008 de 2020.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p>Junto con el area de planeación ya se estan haciendo los ajustes en los procedimientos. Luego en coordinación con Desarrollo humano</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p>Junto con el area de planeación ya se estan haciendo los ajustes en los procedimientos</p>			<p>31 de Marzo de 2021 establecer</p>	

<p>Junto con el area de planeación se deben hacer los ajustes al procedimiento de PQRS.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p>El area de planeación realizó la actualización de las definiciones de la Circular 008 de 2020.</p>			<p>Marzo de 2021</p>	
<p>Se compartio el protocolo de atención a los clientes con Desarrollo Humano para adelantar la actualización. El area de Subsidio compartira a Desarrollo Humano las buenas practicas adelantadas en otras CCF.</p>			<p>Septiembre de 2021</p>	<p>30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)</p>

<p>Pendiente revisar con Jose Gonzalez.</p>			<p>Pendiente por establecer</p>	
<p>Ya Comfamiliar cuenta con presupuesto para adelantar los cambios en la pagina. Se estan revisando con proveedores que puedan cumplir con las necesidades que requiere la <circULAR.</p>			<p>Abril de 2021</p>	<p>31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.</p>
<p>Pendiente confirmar con construcción, publicidad y Seguridad y salud en el trabajo.</p>			<p>Septiembre de 2021</p>	<p>Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.</p>
<p>Junto con el area de planeación ya se esta actualizando los protocolos de atención al cliente.</p>			<p>Marzo de 2021</p>	

<p> Junto con el area de planeación ya se estan haciendo los ajustes en los procedimientos y protocolo de atención.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	<p>30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Proteccion al Usuario la documentacion soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.</p>
<p>Se estamos proximos a dar inicio a capacitaciones a todo el personal de la CCF sobre al atención a los clientes. En cuanto a los procesos de selección la CCF ya cuenta con</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p>El área de Call Center esta adelantando procesos de capacitación al personal sobre como debemos atender llamadas</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p>Actualizar procedimientos</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p> Junto con el area de planeación ya se estan haciendo los ajustes en los procedimientos. Se debe colocar aviso en los buzones sobre cada cuanto se van a revisar los PQR</p>			<p>N/A</p>	
<p>Juanto con el area de planeación se deben hacer los ajustes al procedimiento de PQRS. Se debe crear un capitulo de redes sociales</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	

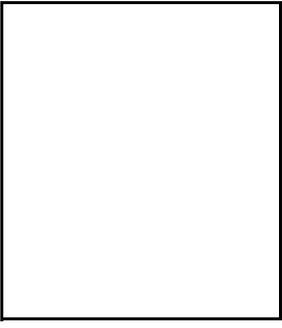
<p> Junto con el area de planeación ya se estan haciendo los ajustes en los procedimientos</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p>El area de sistemas dentro de su plan de mejoras a los sistemas de comunicación virtuales, tien contemplado la puesta en marcha de un chat para ser atendido desde Call Center</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p> Junto con el area de planeación se estan actualizando las politicas de Atención al cliente. Debe quedar claro que no es medio idoneo para recibir una BORS</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p> Junto con planeación se esta actualizando las politicas. El area de comunicaciones se compromete a revisar los medios de contacto en la pagian WEB.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p>Se debe revisar y envia para aprobación de consjo directivo.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	<p>30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.</p>

<p>El area de planeación ya tiene actualizada la politica de resarcimiento, la cual se compartira con Juridica y Subsidio para aprobación.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	<p>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.</p>
<p>Revisar junto con planeación la politica de buenas practicas. Investigar en otras CCF como lo estan implementando.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	
			<p>31 deMarzo de 2021</p>	
			<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p>Ya el area de planeación trabajo en el desarrollo de la politica.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>	

Se revisara y de ser necesario incluir en la politica.			31 de Marzo de 2021	
Se revisara y de ser necesario incluir en la politica.			31 de Marzo de 2021	
El area juridica esta trabajando en incluir dentro de todos los conveniso con terceros lo que indica la <circular 008 en manejo de conveniso de terceros.			31 de Marzo de 2021	
Se va a implementar encuestas virtuales para conocer el nivel se satisfacci3n con el servicio. El area de Desarrollo humano tiene definido su proceso encaminado a mejorar la cultura de atenci3n al			Pendiente por establecer	

Se viene cumpliendo con el envío de los niveles de satisfacción.			N/A	
--	--	--	-----	--

Estado



	Numeral de la Circular	Subtemas
1	2.Estructura Administrativa	Procesos
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos
	3. 1 Definiciones Protocolos de Atencion al Ciudadano	Procesos
	3.2 Protocolos de atencion al ciudadano	Procesos

3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF	Procesos
3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta	Procesos
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos

3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos
3.7 Informes a la alta direccion	Procesos
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos

**Accesibilidad y
espacio físico
adecuado para la
atención al
afiliado,**

3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico.	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI.	Accesibilidad e inclusión
4. Canales de atención	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF

4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF

4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento

5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos
5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento	Resarcimientos
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos
5.6 Riesgos	Resarcimientos

6. Manejo de concesiones	Concesiones
7. Capacitacion	Capacitacion
8. Indicadores	Indicadores

ACTUBRE DE 2020 SSF - Directrices en Materia de Atención a Clientes de las Ca Familiar-Combarranquilla

Descripción numeral circular 008	Norma	Situacion actual circular 008
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atencion y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Cumple
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	Cumple
Definiciones: accion de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atencion, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicaión, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	Cumple
Marco legal y directrices relacionadas con la atencion al ciudadano.	Circular 008 de 2020	Cumple
Consejo Directivo debe aprobar la politica de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporacion, dando prioridad a la poblacion vulnerable.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020	Cumple
Para la politica de gestion a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentacion y Radicacion de PQRSF	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2021	Cumple

<p>Sistema de Prioridades que permita solucionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones de acuerdo con el orden de llegada, siempre teniendo en cuenta las excepciones legales. Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. Digiturno Inclusivo.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2022</p>	<p>Cumple parcialmente</p>
<p>Canales de atención definidos por la Caja y la forma de acceder a ellos.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2023</p>	<p>Cumple</p>
<p>Término y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF,</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2024</p>	<p>Cumple</p>
<p>Definición de documentos privados y reservados, de acuerdo a la normatividad vigente y las directrices impartidas por la SSF, tener definidos cuáles de estos documentos pueden ser entregados y a través de qué canales se puede acceder.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2026</p>	<p>Cumple</p>
<p>El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1. Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea, 5. Congruente, 6. Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental</p>	<p>Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</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,</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Adicionalmente, con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga: Análisis de PQRSF por modalidad de atención, comparativos entre años, canales de registro, servicios ó procesos, trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respuesta y los demás que</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p><u>Las CCF deben ser incluyentes con las personas en condición de discapacidad y brindar la posibilidad de utilizar sus servicios en condiciones aptas con la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas y cognitivas. Por lo anterior las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad.</u> Las CCF deberán elaborar una guía, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta</p>	<p>Circular 008 de 2021</p>	<p>Cumple parcialmente</p>
		<p>Cumple parcialmente</p>
		<p>Cumple parcialmente</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.**

Protocolos de atencion

Cumple parcialmente

Cumple parcialmente

Cumple parcialmente

Cumple

Cumple

<p>La accesibilidad web consiste basicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en el , sin importar que la poblaci3n cuente con alg3n tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberan adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interacturar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deber3n elaborar un plan de trabajo para su implementacion.</p>	<p>Norma Tecnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>No Cumple</p>
<p>Las CCF , de acuerdo a la normas tecnicas establecidas, deber3n actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento se3alizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	<p>Norma Tecnica Colombiana 4139 y 4142</p>	<p>No Cumple</p>
<p>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos adem3s de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades especificas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberan tener en cuenta para la atencion de esta poblacion lo siguiente: a) que la identidad de genero no es lo mismo que la orientacion sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgenero e intersexuales). c) La identidad de g3nero y la orientacion sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedr3o. d) Tener claro que la orientaci3n sexual y/o identidad de genero no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>No Cumple</p>
<p>Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadania en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telef3nica. Las CCF deben tener protocolos de atencion para todos los canales.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>

Las CCF deben disponer de personal idóneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	Circular 008	Cumple
Las CCF deben brindar un soporte vía telefónico para atender las inquietudes e informacion de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	Circular 008	Cumple
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 pqrsh ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio! en toda comunicacion interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensacion Familiar, incluyendo las lineas telefónicas.	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	Cumple
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 baccicos para su utilización.	Circular 008	Cumple
Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologias de la informacion, ofrecen servicios y tramites en linea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensacion Familiar para facilitar la interaccion con el usuario.	Circular 008	Cumple
Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general	Circular 008	Cumple
Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicacion fisica de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar informacion sobre los serivicos dela Caja.	Circular 008	Cumple

<p>Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano, mostrando en un lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos, en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revisión en los años pares se deberá informar a la Oficina de Protección al Usuario sobre esta. 4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado, del beneficiario y del cliente en general.</p>	<p>Numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA. Artículo 48 de nuestra carta política y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deberán adoptar una política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta política debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensación Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y procedimientos, utilizando herramientas tecnológicas, indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas afiliadas y usuarios en general.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</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>	Circular 008	No Cumple
<p>A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligación legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.</p>	Circular 008	No Cumple
<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>	Circular 008	No Cumple
<p>Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley considera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.</p>	Circular 008	No Cumple
<p>Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.</p>	Circular 008	Cumple

<p>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 afilaidos a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debiera 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>Ciruclar 008</p>	<p>Cumple</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>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.</p>	<p>Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>

Cajas de

Procesos Impactado	Acción a realizar
Servicios y Procesos de Apoyo	No aplica. Se tiene definido el Proceso de Auditoría de Clientes y Servicios. Este proceso cuenta con los documentos y registros requeridos en materia de atención al cliente.
Servicios y Procesos de Apoyo	No aplica. Combarranquilla cuenta dentro de su Direccionamiento Estrategico 2015-2021 con la iniciativa estrategica orientada al cliente donde se propende por la generacion de valor a traves de la prestacion de servicios sociales. Asi mismo dentro de la iniciativa estrategica se encuentra la Generacion de Valor a traves de servicios sociales cuyo objetivo estrategico es garantizar una experiencia excepcional del servicio a los diferentes mercados, a traves de las cuales la Caja garantiza los recursos humanos, materiales y financieros para lograr una eficiente y eficaz servicio al cliente.
Servicios y Procesos de Apoyo	Actualizar las definiciones detalladas en el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios Vs. las establecidas en la circular 008 de 2020.
Servicios y Procesos de Apoyo	1. Revisar la pertinencia del marco legal contemplado en la circular 008 Vs. el marco juridico establecido en el manual de auditoria de clientes y servicios . 2. Solicitar los cambios y/o ajustes que se requieran al área de calidad.
servicios y procesos de apoyo	1. Revisar y ajustar el manual de auditoria de clientes y servicios de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado enviar para la aprobacion del Consejo Directivo.
servicios y procesos de apoyo	1. Revisar y ajustar el manual de auditoria de clientes y servicios de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado enviar para la aprobacion del Consejo Directivo.

servicios y procesos de apoyo	<p>1. Revisar y ajustar el manual de auditoria de clientes y servicios de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado enviar para la aprobacion del Consejo Directivo. 2. Implementar en las unidades de servicio de COMBARRANQUILLA un sistema de digiturno inclusivo para atender a los usuarios con cualquier tipo de discapacidad(discapacidad sensorial, fisica motora, cognitiva, mental y multiple).</p>
servicios y procesos de apoyo	<p>1. Revisar y ajustar el manual de auditoria de clientes y servicios de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado enviar para la aprobacion del Consejo Directivo.</p>
servicios y procesos de apoyo	<p>1. Revisar y ajustar el manual de auditoria de clientes y servicios de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado enviar para la aprobacion del Consejo Directivo.</p>
servicios y procesos de apoyo	<p>1.Revisar la pertinencia de este numeral en lo referente a la entrega de documentos privados y reservados (derechos de petición) . 2. Solicitar los cambios y/o ajustes que se requieran al área de calidad.</p>
Todos los Servicios	<p>Revisar y actualizar el manual de auditoria de clientes y servicios, incluyendo un capitulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008.</p>
Todos los Servicios	<p>Revisar y actualizar el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios, incluyendo un capitulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008.</p>
servicios y procesos de apoyo	<p>Realizar revisión del procedimiento para dar respuesta a los derechos de peticiones presentados por los afiliados y determinar si se esta cumpliendo con lo detallado en el numeral 3,5 de la circular 008 o se requiere realizar ajustes y/o cambios.</p>

Gestion Juridica	<p>1. Revisar y actualizar el manual de auditoria de clientes y Servicios en lo referente a las respuesta de las PQR interpuestas ante la Superintendencia y las prorrogas al tiempo de respuesta, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.6 de la circular 008</p> <p>2. Solicitar al área de calidad los ajustes o cambios a realizar en el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios.</p>
servicios y procesos de apoyo	<p>Revisar y actualizar el manual de auditoria de clientes y servicios para incluir un capitulo con el numeral 3.7 Informes que se deben enviar a la Alta Direccion.</p>
servicios y procesos de apoyo	<p>1.Elaborar Protocolo de Atencion a Personas en Condicion de Discapacidad y Poblacion LGBTI. 2. Incluir en el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios las definiciones descritas en el numeral 3.8 de la Circular 008 de 2020 Tipos de Discapacidad.</p>
	<p>Capacitar en temas de inclusión y atención a población en condición de discapacidad y LGTBI, a todo el personal que recibe y atiende a los usuarios, desde el vigilante o informadores hasta el personal que atiende e interviene en la prestación de los servicios.</p>
Todos los Servicios	<p>Habilitar y señalar adecuadamente los espacios fisicos requeridos en las Unidades de Servicios para la atencion a la poblacion con los diferentes tipos de discapacidad (sensorial, fisica motora, cognitiva , mental y multiple).</p>
Todos los Servicios	<p>Oficinas Administrativas : Cuenta con ventanillas de atencion preferencial a poblacion vulnerable. No tiene rampas de acceso. No cuenta con espacios habilitados para atencion a personas con discapacidad fisica o motora. No cuenta con baños para discapacitados.</p>

<p>Todos los Servicios</p>	<p><u>Unidad Country:</u> Cuenta con rampas de acceso, ascensor, ventanillas preferenciales, baños adecuados para discapacitados. Habilitar y señalar espacio físico para atención a personas con discapacidad física o motora.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p><u>Unidad Boston:</u>Cuenta con rampas de acceso, ascensor para población vulnerable, ventanillas preferenciales, baño para discapacitados en el primer piso. Habilitar y señalar espacio físico para atención a personas con discapacidad física o motora. Adecuar baños para discapacitados.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p><u>Unidad Mario Santodomingo:</u>Cuenta con rampas de acceso para el ingreso a la Unidad y a bloque de ampliación, baños adecuados para discapacitados (2), no hay baños para discapacitado en bloque de ampliación. No cuenta con ascensor. Habilitar y señalar espacio físico para atención a personas con discapacidad física o motora.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p><u>CRS:</u> Cuenta con rampas de acceso en zona de cabañas, habitaciones, salones de eventos y piscinas, ventanillas para atención preferencial, baños adecuados para discapacitados.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p><u>SPE:</u> Cuenta con rampas de acceso, atención inclusiva y preferencial, baños para discapacitados.</p>

servicios y procesos de apoyo	Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de Combarranquilla sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.
Todos los Servicios	Instalar en los espacios físicos de COMBARRANQUILLA la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.
Todos los Servicios	Incluir en el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios un capítulo donde se detalle el numeral 3.8.4 de la Circular 008 "Aspectos para la Atención de la Comunidad LGBTI"
	Capacitar a todo el personal en el protocolo de atención para la población LGBTI, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Circular 008 numeral 3.8.4.
Todos los Servicios	Detallar en el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios y/o Protocolos de Atención, los canales de atención descritos en el numeral 4.0 de la Circular 008.

<p>Todos los Servicios</p>	<p>1. Revisar las Políticas de Selección y Contratación de Personal y los perfiles de cargo de acuerdo con los requisitos del numeral 4.1 de la circular 008. 2. Realizar los ajustes y/o cambio a los documentos de ser necesario.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>1. Revisar el cumplimiento del canal telefónico de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2. Incluir en el manual de auditoría de clientes y servicios lo detallado en el numeral 4.2 de la Circular 008 en lo referente al Canal Telefónico. 3. Solicitar al área de calidad los ajustes o cambios a realizar.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>1. Revisar el cumplimiento de la línea 01800 de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2. Revisar y/o incluir en el manual de auditoría de clientes y servicios lo detallado en el numeral 4.3 de la Circular 008 en lo referente a la línea gratuita. 3. Solicitar al área de calidad los ajustes o cambios a realizar.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>No aplica. Actualmente Combarraquilla tiene dispuestos buzones de sugerencias en todas sus Unidades de Servicios, incluyendo CRS, así mismo contamos con el acceso a través de la página web del buzón virtual. Se encuentra documentado en el protocolo para la revisión de buzones de sugerencias.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Incluir en el Manual de Auditoría de Clientes y Servicios un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008 de 2020.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Incluir en el Manual de Auditoría de Clientes y Servicios un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008 de 2020.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Incluir en el Manual de Auditoría de Clientes y Servicios un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008 de 2020.</p>

<p>Todos los Servicios</p>	<p>Incluir en el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios un Capitulo de Canales de Atencion de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Incluir en el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios un Capitulo de Canales de Atencion de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>
<p>servicios y procesos de apoyo</p>	<p>1. Revisar y actualizar conforme a los lineamientos de la circular 008 numeral 4.5.5. la Carta de deberes y derechos de COMBARRANQUILLA. La carta actual se encuentra aprobada y publicada desde el 25 de agosto de 2011, mediante acta de Consejo Directivo N°643. Según directrices de la circular 008 se debe revisar y actualizar cada 2 años. 2. Presentar carta de derechos y deberes al Consejo Directivo para aprobación.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en el manual de auditoria de clientes y servicios, conforme a lo descrito en la circular 008 de 2020, numeral 5.0.</p>
<p>servicios y procesos de apoyo</p>	<p>Documentar como un anexo al manual de auditoria de clientes y servicios las Buenas Prácticas implementadas en Combarranquilla,de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.1. de la Circular 008 de 2020.</p>

Todos los Servicios	Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros y verificar que tengan la clausula donde conste lo establecido en el numeral 6.0 de la Circular 008, asi mismo garantizar la entrega de los protocolos de atencion al momento de suscribir los contratos o convenios , conservando la constancia de entrega en la carpeta contractual para posterior verificacion en visitas de la SSF.
Servicios y Procesos de Apoyo	Capacitar al personal de atención al cliente en temas que se identifiquen a partir de las quejas, informes de retroalimentación y fallas en la prestación de los servicios. Para esto la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente deberá enviar copia de los informes trimestrales de Retroalimentacion con el Cliente (Satisfaccion Clientes, PQRSF y Grupos Focales) al área de gestión humana para que se identifiquen brechas de capacitación y dar así cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.0 de la Circular 008.
Servicios y Procesos de Apoyo	Enviar trimestralmente a la SSF, los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0.

Responsable	Seguimiento I 31 Marzo de 2021	Seguimiento II 30 de Junio de 2021
Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/ Ejecutiva Senior de Servicios al Cliente.	No Aplica.	No Aplica
No aplica	No Aplica.	No Aplica
Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/ Ejecutiva Senior de Servicios al Cliente.	Se realizó la actualización del Manual conforme a lo requerido.	
Jefe de Gestion Juridica	Validada la informacion del marco legal con la Jefe de Gestion Juridica, reuniones realizadas el 17 y el 18 de marzo. Actualizado en Manual	
Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/ Ejecutiva Senior de Servicios al Cliente	Se realizó la actualización del Manual conforme a lo requerido. Se encuentra pendiente firma del documento por el Consejo.	
Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/ Ejecutiva Senior de Servicios al Cliente	Se realizó la actualización y se ajustó el Manual conforme a lo requerido. Se encuentra pendiente firma del documento por el Consejo.	

Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/ Ejecutiva Senior de Servicios al Cliente/ Jefe de IT	<p>Se realizó la actualización y se ajustó el Manual conforme a lo requerido. Se recibió propuesta económica para el <u>Digiturno Inclusivo</u> por parte de la empresa <u>S&B Sales Outsourcing SAS</u> enviada por el Jefe de IT ; se encuentra en etapa de estudio para su aprobación.</p>	
Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/ Ejecutiva Senior de Servicios al Cliente	<p>Se realizó la actualización y se ajustó el Manual conforme a lo requerido. Se encuentra pendiente firma del documento por el Consejo.</p>	
Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/ Ejecutiva Senior de Servicios al Cliente	<p>Se realizó la actualización y se ajustó el Manual conforme a lo requerido. Se encuentra pendiente firma del documento por el Consejo.</p>	
Jefe de Gestion Juridica	<p>Los documentos reservados y no reservados son controlados en la gestión documental que tiene asignada el proceso de gestión logística y de la cual está publicada en la intranet mediante la ruta https://intranet.combarranquilla.co/intranet/intranet_gdoc.php</p>	
Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/ Jefe Gestion Juridica/Ejecutiva Senior de Servicios al Cliente.	<p>Se realizó la actualización y se ajustó el Manual conforme a lo requerido. Se encuentra pendiente firma del documento por el Consejo.</p>	
Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/ Jefe Gestion Juridica/Ejecutiva Senior de Servicios al Cliente.	<p>Se realizó la revisión, actualización y los ajustes requeridos en el Manual con relacion a las características de la respuesta a las PQRSF. Reunion realizada el 17 y 18 de marzo con la Jefe de Gestion Juridica.</p>	
Jefe de Gestion Juridica	<p>Se realizó revisión y se hicieron los ajustes requeridos en e Manual con relacion a los tiempos de respuesta de los derechos de peticion. Reunion realizada el 17 y 18 de marzo con la Jefe de Gestion Juridica.</p>	

<p>Jefe de Gestion Juridica</p>	<p>Pendiente incluir en el Manual la informacion relacionada a la prórroga.</p>	
<p>Jefe de Calidad y Mejoramiento Ejecutiva Senior de Servicios al Cliente.</p>	<p>Pendiente incluir este numeral en el Manual.</p>	
<p>Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/Ejecutiva Senior de Servicios al Cliente.</p>	<p>Pendiente incluir este numeral en el Manual.</p>	
<p>Jefe de Gestion Humana</p>	<p>Se recibe correo electrónico por parte de la Jefe de Gestion Humana indicando que se encuentra de vacaciones y solicita nueva fecha para realizar el seguimiento. Se le envia información requerida.</p>	<p>Junio de 2021</p>
<p>Coordinadora de Comunicaciones/ Coordinadores de Unidades de Servicios.</p>	<p>En reunion realizada el dia 17 de marzo con los Coordinadores de Unidades, se determinó que realizarian inspeccion diagnostica de los espacios que se puedan habilitar para cumplir con este requerimiento , informacion que posteriormente debera ser enviada a la Coordinadora de Comunicaciones para el diseño de la señáletica. Actualmente la Coordinadora de Comunicaciones cuenta con la informacion de las Unidades Boston, Country y Calle 30, a espera del envío de informacion del CRS.</p>	
<p>Jefe de Mantenimientos y Servicios Generales</p>	<p>No tendrá atencion a poblacion en situacion de vulnerabilidad y poblacion en condicion de discapacidad.</p>	

<p>Jefe de Mantenimiento y Servicios Generales /Coordinadora de Comunicaciones/Coordinador de Unidad</p>	<p>Se recibió correo electrónico con la siguiente información: Unidad Country:La atención a la población con movilidad reducida se hará en el modulo o puesto de trabajo numero 6, ubicado en el área de atención al cliente.Queda pendiente que se hagan la señalización respectiva por parte del área que fue asignada.</p>	
<p>Jefe de Mantenimiento y Servicios Generales /Coordinadora de Comunicaciones/Coordinador de Unidad</p>	<p>Se recibio correo electrónico con la siguiente información: Unidad Boston:La atención a la población con movilidad reducida se hará en la ventanilla de recepción del lobby. Queda pendiente que se hagan la señalización respectiva por parte del área que fue asignada.</p>	
<p>Jefe de Mantenimientos y Servicios Generales /Supervisor Unidad de Servicios.</p>	<p>Se recibio correo electrónico con la siguiente información: .Unidad Calle 30 .La atención a la población con movilidad reducida se hará en el modulo o puesto de trabajo de subsidios, si bien no se cumple con la altura ideal, la persona deberá salir del interior de la oficina a atender los requerimiento de este tipo de usuarios. Queda pendiente que se hagan la señalización respectiva por parte del área que fue asignada.</p>	
<p>Jefe de Mantenimientos y Servicios Generales /Supervisor Unidad de Servicios.</p>	<p>Se recibió correo electrónico con la siguiente información: Solinilla:La atención a la población con movilidad reducida se hará en la oficina de la ejecutiva de eventos y hospedaje, ubicada en el autoservicio.Queda pendiente que se hagan la señalización respectiva por parte del área que fue asignada.</p>	
<p>Jefe de Mantenimientos y Servicios Generales /Supervisor Unidad de Servicios.</p>	<p>N/A</p>	

<p>Jefe de IT/ Coordinadora de Comunicaciones</p>	<p>Se implemento plugin como herramienta de accesibilidad en la pagina web, la cual permite disminuir y aumentar texto, ajustes de contrastes, fondos, identificacion de enlaces y ajustar fuente. Se recibió correo electrónico por parte de la Coordinadora de Comunicaciones notificando la publicacion de video con breve portafolio de servicios, en la pagina web de Combarranquilla , el cual contiene audio y subtítulos para la poblacion con algun tipo de discapacidad.</p>	<p>Seguimiento programado para el 26 de abril.</p>
<p>Coordinadora de Comunicaciones</p>	<p>En reunion realizada el 24 de marzo, la Coordinadora de Comunicaciones informa que se realizó el análisis de las normas y se encuentra en etapa de identificacion de los espacios ya existentes y los puntos a señalar.</p>	
<p>Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/Ejecutiva de Senior de Servicio al Clientes</p>	<p>Pendiente incluir este numeral en el Manual.</p>	
<p>Jefe de Gestion Humana</p>	<p>Se recibe correo electrónico por parte de la Jefe de Gestion Humana indicando que se encuentra de vacaciones y solicita nueva fecha para realizar el seguimiento. Se le envia información requerida.</p>	<p>Junio de 2021</p>
<p>Jefe de Gestion de Calidad /Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente</p>	<p>Se realizó la actualizacion y se ajustó el Manual conforme a lo requerido. Se encuentra pendiente firma del documento por el Consejo.</p>	

<p>Jefe de Gestion Humana.</p>	<p>Se recibe correo electrónico por parte de la Jefe de Gestion Humana indicando que se encuentra de vacaciones y solicita nueva fecha para realizar el seguimiento. Se le envia información requerida.</p>	
<p>Jefe de Gestion Logistica</p>	<p>Se revisó y ajustó el Manual conforme a lo requerido en lo que respecta a los canales de atencion telefonico. Se recibió por parte de la Jefe de Gestion Logistica , correo con propuesta para ser analizada por la Jefe de Calidad y Mejoramiento continuo, a fin de evaluar conjuntamente la mejor alternativa para dar cumplimiento a la norma.</p>	
<p>Jefe de Gestion Logistica/Ejecutivo Senior de Comunicaicones Gestion Logistica</p>	<p>Se reviso y ajusto el Manual conforme a lo requerido en lo que respecta a los canales de atencion telefonico. Se recibió por parte de la Jefe de Gestion Logistica , correo con propuesta para ser analizada por la Jefe de Calidad y Mejoramiento continuo, a fin de evaluar conjuntamente la mejor alternativa para dar cumplimiento a la norma.</p>	
<p>Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/Coordinadores de Unidades de Servicios y Spe/ Ejecutiva Senior de Servicios al Cliente</p>	<p>No Aplica.</p>	
<p>Jefe de Calidad y Mejoramiento Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente</p>	<p>Se realizó la actualizacion y se ajustó el Manual conforme a lo requerido. Se encuentra pendiente firma del documento por el Consejo.</p>	
<p>Jefe de Calidad y Mejoramiento Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente</p>	<p>Se realizó la actualizacion y se ajustó el Manual conforme a lo requerido. Se encuentra pendiente firma del documento por el Consejo.</p>	
<p>Jefe de Calidad y Mejoramiento Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente</p>	<p>Se realizó la actualizacion y se ajustó el Manual conforme a lo requerido. Se encuentra pendiente firma del documento por el Consejo.</p>	

<p>Jefe de Calidad y Mejoramiento Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente</p>	<p>Se realizó la actualización y se ajustó el Manual conforme a lo requerido. Se encuentra pendiente firma del documento por el Consejo.</p>	
<p>Jefe de Calidad y Mejoramiento Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente</p>	<p>Se realizó la actualización y se ajustó el Manual conforme a lo requerido. Se encuentra pendiente firma del documento por el Consejo.</p>	
<p>Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/ Jefe de Gestion Juridica/ Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente</p>	<p>Validada la informacion con la Dra Dayana Alvarez, 18 de marzo. Actualizado en Manual. Pendiente para Visto Bueno de la Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo. Nota: A solicitud de la Jefe Juridica cuando este listo el arte por parte de comunicaciones , enviarselo para publicarlo en la parte de la ley de transparencia.</p>	
<p>Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente</p>	<p>Se realizó la actualización y se ajustó el Manual conforme a lo requerido. Se encuentra pendiente firma del documento por el Consejo.</p>	
<p>Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo/Jefe de Gestion Juridica/Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente</p>	<p>Se generó el documento Poliiitcas de Resarcimiento y Reconexion de afiliado. Esta pendiente el visto bueno Jefe de Calidad y Jefe de Gestion Juridica en este tema.</p>	

<p>Jefe de Gestion de Calidad /Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente</p>	<p>Se generó el documento Poliitcas de Resarcimiento y Reconexion de afiliado. Esta pendiente el visto bueno Jefe de Calidad y Jefe de Gestion Juridica en este tema.</p>	
<p>Jefe de Gestion de Calidad /Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente</p>	<p>Se generó el documento Poliitcas de Resarcimiento y Reconexion de afiliado. Esta pendiente el visto bueno Jefe de Calidad y Jefe de Gestion Juridica en este tema.</p>	
<p>Jefe de Gestion de Calidad /Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente</p>	<p>Se generó el documento Poliitcas de Resarcimiento y Reconexion de afiliado. Esta pendiente el visto bueno Jefe de Calidad y Jefe de Gestion Juridica en este tema.</p>	
<p>Jefe de Gestion de Calidad /Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente</p>	<p>Se realizó la clasificación de riesgos en caso fortuito y fuerza mayor. Se incluyeron en las politicas de resarcimiento y reconexion con el afiliado</p>	
<p>Jefe de Gestion de Calidad /Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente</p>	<p>Se realizó la revision de las matrices de los servicios y se clasificaron en caso fortuito y fuerza mayor. Se incluirea en la Politicas de Resarcimiento y reconexión con el afiliado.</p>	

<p>Jefe de Gestion Juridica/ Revisoria Fiscal</p>	<p>En seguimiento realizado en reunion del 17 de marzo, se recibe informacion por parte de la Jefe de Gestion Juridica, en la cual esta agendada para el 23 de marzo reunion con el Geernte de Gestion de Recursos , para la revision de este tema. Se envian correos electronicos, se realiza llamada de seguimiento y mensaje por wtsp, a la fecha de corte 31 de marzo no se recibe informacion, pendiente el envio .</p>	
<p>Jefe de Gestion Humana</p>	<p>Se recibe correo electrónico por parte de la Jefe de Gestion Humana indicando que se encuentra de vacaciones y solicita nueva fecha para realizar el seguimiento. Se le envia información requerida.</p>	<p>Junio de 2021</p>
<p>Coordinador de Informacion y Estadistica</p>	<p>Se vienen realizando los envios con la periodicidad requerida al Ente de Control</p>	

Seguimiento III 30 de Septiembre de 2021	Fecha de entrega	Fecha de entrega Según/Circular	Estado
No Aplica	N/A	No Aplica	OK
No Aplica	N/A	No Aplica	OK
	31 de Marzo de 2021		Ejecutado
	31 Marzo de 2021		Ejecutado
	31 de Marzo de 2021		Ejecutado
	31 de Marzo de 2021		Ejecutado

	31 de Marzo de 2021		En proceso
	31 Marzo de 2021		En proceso
	Septiembre de 2021	30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)	En proceso
	Junio de 2021		Planficado
			En proceso
			En proceso

			En proceso
	N/A		N/A

	Abril de 2021	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.	En Proceso
	Septiembre de 2021	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.	En proceso
	Marzo de 2021		En proceso
	Junio de 2021		Planificado
	31 de Marzo de 2021	30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Proteccion al Usuario la documentacion soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz. (Protocolos de Atencion de todos los canales de atencion).	Ejecutado

	31 de Marzo de 2021		Planificado
	31 de Marzo de 2021		En proceso
	31 de Marzo de 2021		En proceso
	N/A		OK
	31 de Marzo de 2021		Ejecutado
	31 de Marzo de 2021		Ejecutado
	31 de Marzo de 2021		Ejecutado

	31 de Marzo de 2021		Ejecutadp
	31 de Marzo de 2021		Ejecutado
	31 de Marzo de 2021	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.	Ejecutado
	31 de Marzo de 2021	La politica de resarmiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Proteccion al Ciudadano.	Ejecutado
	31 de Marzo de 2021		Ejecutado

	31 deMarzo de 2021		Ejecutado
	31 de Marzo de 2021		Ejecutado
	31 de Marzo de 2021		Ejecutado
	31 de Marzo de 2021		Ejecutado
	31 de Marzo de 2021		Ejecutado

	31 de Marzo de 2021		En proceso
			Planificado
	N/A		En proceso

Circular 008 OC
Clientes de las

	Numeral de la Circular	Subtemas
1	2.Estructura Administrativa	Procesos
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos
	3.1 Definiciones Protocolos de Atencion al Ciudadano	Procesos
	3.2 Protocolos de atencion al ciudadano	Procesos

3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF	Procesos
3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta	Procesos
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos

3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos
3.7 Informes a la alta direccion	Procesos
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos

3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.3 Accesibilidad de las pesonas al medi fisico. Simbolo grafico	Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,

3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión
4. Canales de atención	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF

4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF

4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados
5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Resarcimiento
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos

5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos
5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento	Resarcimientos
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos
5.6 Riesgos	Resarcimientos

6. Manejo de concesiones	Concesiones
7. Capacitacion	Capacitacion
8. Indicadores	Indicadores
3.3.Procedimiento Interno 3.8.Medidas de Accesibilidad e Inclusión para Personas con Discapacidad y Población LGBTI	Accesibilidad a la Página Web

ESTADÍSTICO DE 2020 SSF - Directrices en Materia de Atención a Cajas de Compensación Familiar-Cajacopi

Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Cumple
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	Cumple
Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	Cumple
Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	Cumple

<p>Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF, *Sistema de Prioridades, * Canales de atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF, *Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, <u>Digiturno Inclusivo</u>. *Definición de documentos privados y reservados, *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>No Cumple</p>
<p>El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1. Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea, 5. Congruente, 6. Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental</p>	<p>Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</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>Circular 008 de 2020</p>	<p>No Cumple</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 respueta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>No Cumple</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 : Discapacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p>		<p>No Cumple</p>

<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, también a vigilantes, informadores, personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad : Discapacidad sensorial, Discapacidad física o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Múltiple.</p>		<p>No Cumple</p>
<p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.</p>	<p>Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047</p>	<p>No Cumple</p>
<p>La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>No Cumple</p>
<p>Las CCF, de acuerdo a la norma técnica establecida, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad, en sus instalaciones, a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142</p>	<p>No Cumple</p>

<p>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deben tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.</p>		<p>No Cumple</p>
<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>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deben disponer de personal idóneo, que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deben brindar un soporte vía telefónica para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y reactivar una pqrsc ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.</p>	<p>Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014</p>	<p>Cumple</p>

<p>Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general, en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.</p>	Circular 008	Cumple
<p>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.</p>	Circular 008	Cumple
<p>Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general</p>	Circular 008	Cumple
<p>Las CCF pueden implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, si no también para brindar información sobre los servicios de la Caja.</p>	Circular 008	Cumple
<p>Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos</p>	Circular 008	Cumple
<p>Las CCF deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano, mostrando en un lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF</p>	Circular 008 de 2020	Cumple

<p>Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por sericios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.</p>	<p>Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las dispociones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexión 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 incumplimieto de los mismos.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situacion con el usuario. Etapas: a) reconocer b)reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la informacion y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido segun la situacion y realizar el seguimiento a la solucion en condiciones de oportunidad y calidad informadas.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>No Cumple</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 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.</p>	Circular 008	No Cumple
<p>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.</p>	Circular 008	No Cumple
<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>	Circular 008	No Cumple
<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>	Circular 008	No Cumple

<p>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 afilaidos 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>Ciruclar 008</p>	<p>No Cumple</p>
<p>La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actititud, 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>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.</p>	<p>Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>1. Se requiere definir un documento dentro del sistema de calidad para realizar el debido soporte del presente lineamiento. (Del trabajo realizado con la asesora externa en materia del protección de Datos podríamos sacar el Documento y hacerlo oficial dentro del sistema)</p> <p>2. Dentro de la norma hay unos requisitos mínimos para garantizar la inclusión de las personas discapacitadas, entre esos disponen los cuadros de diálogos con lenguaje de señas, videos con audios para personas con limitaciones visuales etc.). La idea es validar y definir que requisitos son adoptables.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>No Cumple</p>

Acción a realizar	Responsable
<p>La corporación cuenta con un sistema de gestión de calidad robusto basado en riesgos, con procesos y procedimientos claramente definidos, a los que se les aplica un SMAE (seguimiento, medición y análisis y evaluación) con un enfoque hacia el servicio.</p> <p>Aplica: Se debe Realizar una revisión de los protocolos de atención al cliente y validar el cumplimiento de lo estipulado en el numeral</p>	<p>Jefe de Atención al cliente /Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>
<p>No aplica. Cajacopi cuenta dentro de su Direccionamiento Estratégico con la iniciativa estratégica orientada al cliente donde se propende por la generación de valor a través de la prestación de servicios. Así mismo dentro de la iniciativa estratégica se encuentra la Generación de Valor a través de servicios sociales cuyo objetivo estratégico es garantizar una experiencia excepcional del servicio a los diferentes mercados, a través de las cuales la Caja garantiza los recursos humanos, materiales y financieros para lograr una eficiente y eficaz servicio al cliente.</p>	<p>Jefe de Atención al cliente /Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>
<p>Para todos los canales de atención, las Cajas de Compensación Familiar deben tener protocolos de atención, a más tardar el 30 de junio de 2021 y enviar a la Oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz</p>	<p>Jefe de Atención al cliente /Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar la pertinencia del marco legal contemplado en la circular 008 Vs. el marco jurídico establecido en la matriz 2. Solicitar los cambios y/o ajustes que se requieran al área de calidad. 	<p>Lider Juridico</p>

<p>1. Estructurar y llevar a Concejo directivo politica de Grstion de PQR</p>	<p>Jefe de Atencion al cliente /Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>
<p>se requiere incluir en el prcedimiento de Satisfacción los lineamientos para emitir respuesta de los PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008.</p>	<p>Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>
<p>se requiere incluir en el prcedimiento de Satisfacción los lineamientos para emitir respuesta de los PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008.</p>	<p>Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>
<p>La organización asegura la adecuada gestion de PQRSF dando estricto cumplimiento a los tiempos de respuesta.</p>	<p>N.A</p>

<p>1. incluir en el procedimiento de evaluación de la satisfacción en lo referente a las respuesta de las PQR interpuestas ante la Superintendencia y las prórrogas al tiempo de respuesta, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.6 de la circular 008</p>	<p>Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>
<p>Estructurar un informe a la Alta dirección según las directrices de la Circular 008</p>	<p>Analista SGI/Asistente Administrativo de Planeación T1</p>
<p>Elaborar Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad y Población LGBTI. Incluir definiciones descritas en el numeral 3.8 de la Circular 008 Tipos de Discapacidad.</p>	<p>Jefe de Atención al cliente /Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>

<p>Capacitar en temas de inclusión y atención a población en condición de discapacidad, LGTBI, a todo el personal que recibe y atiende a los usuarios, desde el vigilante o informadores hasta el personal que atiende e interviene en la prestación de los servicios.</p>	<p>Jefe de Atención al Cliente /Jefe de Talento Humano</p>
<p>Habilitar mobiliarios (ventanillas de atención al público en unidades de servicio) para garantizar el acceso en igualdad de condiciones a personas con discapacidad física motora de acuerdo a lo requerido según la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano".</p>	<p>Jefe de Atención al cliente /Jefe de Empleo/Coordinadora de Aportes, Subsidios y Fosfec</p>
<p>Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de Cajacopi sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>Asistente Administrativa SST</p>
<p>Instalar en los espacios físicos de Cajacopi la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.</p>	<p>Asistente Administrativa SST</p>

<p>Guia / incluir un capitulo en los protocolos de atencion donde se detalle el numeral 3.8.4 de la Circular 008 "Aspectos para la Atencion de la Comunidad LGBTI"</p> <p>Capacitar a todo el personal en el protocolo de atención para la población LGBTI, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Circular 008 numeral 3.8.4.</p>	<p>Jefe de Atencion al cliente /Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>
<p>Incluir en el procedimiento de satisfaccio los canales de atención descritos en el numeral 4.0 de la Circular 008.</p>	<p>Jefe de Atencion al cliente /Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>
<p>1. Revisar las Politicas de Seleccion y Contratacion de Personal y los perfiles de cargo de acuerdo con los requisitos del numeral 4.1 de la circular 008. 2. Realizar los ajustes y/o cambio a los documentos de ser necesario.</p>	<p>Jefe de Talento Humano.</p>
<p>1. Revisar el cumplimiento del canal telefonico de acuerdo con lo establecido en la circular 008. I 4.2 de la Circular 008 en lo referente al Canal Telefónico. documentarlo.</p>	<p>Jefe de Atencion al cliente /Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>
<p>1. Revisar el cumplimiento de la linea 01800 de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2.Revisar y/o incluir en el protocolo lo detallado en el numeral 4.3 de la Circular 008 en lo referente a la línea gratuita.</p>	<p>Jefe de Atencion al cliente /Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>

<p>Actualizar conforme a los lineamientos de la circular 008 numeral 4.5.5. la Carta de deberes y derechos de CAJACOPI. Según directrices de la circular 008 se debe revisar y actualizar cada 2 años.</p>	<p>Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>
<p>Estructurar una propuesta para la revision del lider juridoco y el Director</p>	<p>Jefe de Atencion al cliente /Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>
<p>Documentar las Buenas Prácticas implementadas en CAJACOPI de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.1. de la Ciruclar 008.</p>	<p>Jefe de Atencion al cliente /Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>
<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 2.</p>	<p>Jefe de Atencion al cliente /Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>

<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 3.</p>	<p>Jefe de Atencion al cliente /Jefe de Planeación y SGI/Asesor Externo</p>
<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 4</p>	<p>Líder Comercial /Jefe de Atención al Cliente</p>
<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en el Protocolo de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 5 .</p>	<p>Líder Comercial /Jefe de Atención al Cliente</p>
<p>Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en la Auditoría Interna del Sistema de Gestión Integral, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.6</p>	<p>Líder Comercial /Jefe de Atención al Cliente</p>

<p>Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros, a fin de incluir clausula donde se deje establecido lo requerido en el numeral 6. de la Circular 008, asi mismo entregar y dejar constancia de entega del documento protocolos de atencion, al momento de suscribir los contratos , conservando la constancia requerida en la carpeta contractual para posterior verificacion en visitas de la SSF.</p>	<p>Líder Juridico/ Revisor Fiscal</p>
<p>Capacitar al personal de atención al cliente en temas que se identifiquen a partir de las quejas, informes de retroalimntación y fallas en la prestacion de los servicios. Para esto la Asistente de planeacion deberá enviar copia de los informes trimestrales de Retroalimentacion con el Cliente (Satisfaccion Clientes, PQRSF y Grupos Focales) a la jefatura de atencion al cliente para que se identifiquen brechas de capacitación y dar así cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.0 de la Circular 008.</p>	<p>Jefe de Talento Humano/Analista SGI/Asistente Administrativa de Planeación T1</p>
<p>Enviar trimestralmente a la SSF, los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0.</p>	<p>Jefe de Planeacion y SGI</p>
<p>1. Identificar qué se entiende por documentos privados y reservados, cuáles de estos documentos pueden ser entregados y a través de qué canales.</p> <p>2. Identificar y desarrollar los requisitos mínimos para garantizar la inclusión de las personas discapacitadas a la página web, desarrollando vídeos con audios, cuadro s de diálogos, vídeos con lenguajes de señas, entre otros.</p>	<p>Coordinador TIC</p>

Seguimiento I 31 Marzo de 2021	Seguimiento II 30 de Junio de 2021	Seguimiento III 30 de Septiembre de 2021	Fecha de entrega
<p>Se realizo una mesa de trabajo con el equipo de planeación, el asesor externo y la Jefe de Atención al cliente, en la se desarrollaron las siguientes actividades:</p> <p>a) Revisión de la circular 0008 2020 vs 004 2016.</p> <p>b) Se identificaron las nuevas consideraciones para proceder a incluirlas dentro de los protocolos definidos por la organización.</p> <p>c) Se genera compromiso de documentar los nuevos lineamientos definidos como necesarios para la eficacia del servicio.</p>			30 de Junio de 2021
			N/A
<p>La Corporación tiene establecido un protocolo para la atención al cliente considerando los diferentes canales de atención, los cuales estan en proceso de revisión para su posterior actualización e inclusión de las nuevas directrices.</p>			31 de Marzo de 2021
<p>De acuerdo a las revisiones previas del marco legal por parte del área Jurídica, se genera compromiso con cada líder, que contemple dentro de su marco legal leyes y decretos relacionadas en la circular, teniendo en cuenta aquellas que tengan incidencia en su proceso.</p>			31 Marzo de 2021

<p>En sesión ordinaria de Consejo Directivo realizada el día lunes 30 de noviembre de 2020 registrada en acta No. 159, fue aprobada la Política para la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>El procedimiento para la medición de la satisfacción se encuentra en revisión para su posterior actualización e inclusión de las nuevas directrices según la circular.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>El procedimiento para la medición de la satisfacción se encuentra en revisión para su posterior actualización e inclusión de las nuevas directrices según la circular.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
			<p>31 de Marzo de 2021 establecer</p>

<p>El procedimiento para la medición de la satisfacción se encuentra en revisión para su posterior actualización e inclusión de las nuevas directrices según la circular.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>Se definió estructura, metodología y frecuencia para presentar a la Dirección de la Caja el informe de seguimiento a las PQRSF, según las directrices de la Circular 008.</p>			<p>Marzo de 2021</p>
<p>Se genera compromiso de documentar dentro del protocolo de atención las nuevas directrices en materia de atención a personas en condición de discapacidad y poblaciones LGBTI</p>			<p>Septiembre de 2021</p>

<p>Cajacopi dentro de su plan anual de capacitaciones ha incluido talleres de formación para la inclusión y atención a la población en condición de discapacidad y LGBTI.</p>			<p>Pendiente por establecer</p>
<p>La Subdirección Administrativa con el apoyo de los Arquitectos realizaron unas inspecciones en las diferentes unidades de atención al cliente, como resultado se obtiene una lista de chequeo basada en la NTC 6047 y NTC 4142.</p> <p>Se define un plan de trabajo para asegurar el cumplimiento de las NTC en los espacios de atención e interacción de los usuarios.</p>			<p>Pendiente por establecer</p>
<p>La Subdirección Administrativa con el apoyo de los Arquitectos realizaron unas inspecciones en las diferentes unidades de atención al cliente, como resultado se obtiene una lista de chequeo basada en la NTC 6047 y NTC 4142.</p> <p>Se define un plan de trabajo para asegurar el cumplimiento de las NTC en los espacios de atención e interacción de los usuarios.</p>			<p>Abril de 2021</p>
<p>Se define un plan de trabajo para asegurar el cumplimiento de las NTC en los espacios de atención e interacción de los usuarios.</p>			<p>Septiembre de 2021</p>

<p>Se genera compromiso de documentar dentro del protocolo de atención las nuevas directrices en materia de atención a la comunidad LGBTI</p>			<p>Marzo de 2021</p>
<p>El procedimiento para la medición de la satisfacción se encuentra en revisión para su posterior actualización e inclusión de las nuevas directrices según la circular 008.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>Desde el área de Talento Human, se esta realizando una revisión del manual de competencias para definir si los requisitos van acordes con las directrices de la circular 008.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>1. El área de Tic en compañía de las Jefe de Atención al Cliente realizarán un seguimiento al funcionamiento del canal telefónico para establecer su funcionalidad.</p> <p>2. Se genera compromiso de documentar dentro del protocolo de atención las nuevas directrices del cumplimiento en materia del canal telefónico de acuerdo a lo establecido en la circular 008.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>1. El área de Tic en compañía de las Jefe de Atención al Cliente realizarán un seguimiento al funcionamiento del canal telefónico para establecer su funcionalidad.</p> <p>2. Se genera compromiso de documentar dentro del protocolo de atención las nuevas directrices del cumplimiento en materia del canal telefónico de acuerdo a lo establecido en la circular 008.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>

<p>El equipo de Planeación en conjunto con el equipo comercial y el asesor externo estructuraron una propuesta de la carta de derechos y deberes, teniendo en cuenta las directrices de la circular 008.</p> <p>Se genera compromiso de llevar a Consejo Directivo la nueva carta de deberes y derechos para su aprobación .</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>El equipo de Planeación en conjunto con el equipo comercial y el asesor externo estructuraron una propuesta de la política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado, teniendo en cuenta las directrices de la circular 008.</p> <p>Se genera compromiso de presentar al área Jurídica la propuesta de la política, para su visto bueno y proceder a llevar ante Consejo Directivo para la aprobación y oficialización de política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>El equipo de Planeación en conjunto con el equipo comercial y el asesor externo trabajan en una propuesta de la política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado, teniendo en cuenta las Buenas Prácticas que define la circular 008.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>El equipo de Planeación en conjunto con el equipo comercial y el asesor externo trabajan en una propuesta de la política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado, teniendo en cuenta las Buenas Prácticas que define la circular 008.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>

<p>El equipo de Planeación en conjunto con el equipo comercial y el asesor externo trabajan en una propuesta de la de la política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado, teniendo en cuenta las Buenas Prácticas que define la circular 008.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>El equipo de Planeación en conjunto con el equipo comercial y el asesor externo trabajan en una propuesta de la de la política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado, teniendo en cuenta las Buenas Prácticas que define la circular 008.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>El equipo de Planeación en conjunto con el equipo comercial y el asesor externo trabajan en una propuesta de la de la política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado, teniendo en cuenta las Buenas Prácticas que define la circular 008.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>El equipo de Planeación en conjunto con el equipo comercial y el asesor externo trabajan en una propuesta de la de la política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado, teniendo en cuenta las Buenas Prácticas que define la circular 008.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>

<p>El área de Planeación genera compromiso de efectuar una mesa de trabajo con el Revisor Fiscal, con el objetivo de compatir los lineamientos para el manejo de concesiones de contratos o convenios y/o arrendamientos.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>Cajacopi dentro de su plan anual de capacitación incluye talleres que desarrollan aspectos en materia de atención al cliente, gestión de lecciones aprendidas, gestión al cambio, teniendo en cuenta los efectos derivados de la pandemia covid-19.</p>			<p>Pendiente por establecer</p>
<p>La corporación envía la información solicitada de las PQRSF y cumplimiento de los indicadores en los tiempos establecidos en el envío de los reportes.</p>			<p>N/A</p>
<p>El equipo de Gestión TIC, genera compromiso de iniciar jornadas de trabajo para estructurar un plan de acción que permita dar respuesta a las directrices definidas en la circular 008.</p>			

Fecha de entrega Según/Circular	Estado
	Planificado
	OK
	Planificado
	Finalizado

	Finalizado
	Planificado
	Planificado
	N.A

	Planificado
	Finalizado
30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)	Planificado

	Planificado
	Planificado
31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.	Planificado
Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.	Planificado

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

	N.A

<p>30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.</p>	<p>Planificado</p>
<p>La politica de resarmiento y reconexion con el afiliado debera ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se debera remitir a la Oficina de Proteccion al Ciudadano.</p>	<p>Planificado</p>
	<p>Planificado</p>
	<p>Planificado</p>

	Planificado
	Planificado
	Planificado
	Planificado

	Planificado
	Planificado
	Planificado
Diciembre de 2021	Planificado

	Numeral de la Circular	Subtemas
1		Procesos
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos
	3.1 Definiciones Protocolos de Atencion al Ciudadano	Procesos
	3.2 Protocolos de atencion al ciudadano	Procesos

3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF	Procesos
3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta	Procesos
3,4 Lenguaje claro e incluyente	Procesos
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos

3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos
3.7 Informes a la alta direccion	Procesos
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos

3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.3 Accesibilidad de las pesonas al medio fisico. Simbolo grafico	Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,

3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión
4. Canales de atención	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF

4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF

4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento

5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos
5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento	Resarcimientos
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos
5.6 Riesgos	Resarcimientos

6. Manejo de concesiones	Concesiones
7. Capacitacion	Capacitacion
8. Indicadores	Indicadores

ACTUBRE DE 2020 SSF - Directrices en Materia de Atención a Clientes y Atención Familiar

Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Si Cumple
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	Si Cumple
Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	Si Cumple
Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	Si Cumple

<p>Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF, *Sistema de Prioridades, * Canales de atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF, *Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definición de documentos privados y reservados, *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1. Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea, 5. Congruente, 6. Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental</p>	<p>Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020</p>	<p>Si Cumple</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 respuesta y sustentando la necesidad de la misma. Cuando la CCF no pueda dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigación administrativa a que haya lugar.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>Mínimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga: Análisis de PQRSF por modalidad de atención, comparativos entre años, canales de registro, servicios o procesos, trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respuesta y los demás que considere pertinente. Esta información será el insumo para la presentación del informe según circular 007 de 2019.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, también a vigilantes, informadores, personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad: Discapacidad sensorial, Discapacidad física o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Múltiple.</p>		<p>No Cumple</p>

<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, también a vigilantes, informadores, personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad: Discapacidad sensorial, Discapacidad física o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Múltiple.</p>		<p>Si Cumple</p>
<p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.</p>	<p>Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047</p>	<p>No Cumple</p>
<p>La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>Las CCF, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad, en sus instalaciones, a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142</p>	<p>No Cumple</p>

<p>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.</p>		<p>Si Cumple</p>
<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>Circular 008</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>Las CCF deben disponer de personal idóneo , que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>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.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Si Cumple</p>

<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y reafirmar una pqrsl ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.</p>	<p>Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centros Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general, en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>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.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>Las CCF pueden implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, sino también para brindar información sobre los servicios de la Caja.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Si Cumple</p>

<p>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 (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por sericios 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 Protección al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.</p>	<p>Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las dispociones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus serivicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a pasesentar en el incumplimieto de los mismos.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>No Cumple</p>
<p>Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.</p>	<p>Circularr 008</p>	<p>No Cumple</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>	Circular 008	No Cumple
<p>A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligación legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.</p>	Circular 008	No Cumple
<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>	Circular 008	No Cumple
<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 acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.</p>	Circular 008	No Cumple
<p>Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.</p>	Circular 008	No Cumple

<p>Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, con el fin de verificar que dicha clausula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>vacía</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>Circular 008 de 2020</p>	<p>Si Cumple</p>
<p>Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.</p>	<p>Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020</p>	<p>Si Cumple</p>

ntes de las

Procesos Impactado	Acción a realizar	Responsable
Servicios y Procesos de Apoyo	<u>No aplica.</u>	Jefe de Área de Atención al Cliente
Servicios y Procesos de Apoyo	<u>No aplica.</u>	Jefe de División Administrativa/Jefe de Área de Atención al Cliente
Servicios y Procesos de Apoyo	N/A	Jefe Area Atención al Cliente
Servicios y Procesos de Apoyo	N/A	Jefe de Gestion Juridica/ Jefe Area Atención al Cliente

servicios y procesos de apoyo	Adecuar el sistema de digiturno actual para la implementación de la atención incluyente	Jefe Área de Atención al Cliente/Jefe de UTI
Todos los Servicios	N/A	Jefe de Área de Atención al Cliente
Todos los Servicios		
servicios y procesos de apoyo	N/A	Jefe Area Atención al Cliente/Jefe Oficina Jurídica

Gestion Juridica	N/A	Dirección Administrativa/Jefes de Servicios
servicios y procesos de apoyo	N/A	Jefe Area Atención al Cliente
servicios y procesos de apoyo	Crear el link y divulgar el protocolo de atención al cliente	Jefe Area Atención al Cliente.

servicios y procesos de apoyo		Jefe de Talento Humano
Todos los Servicios	Implementar la señalización con los códigos de colores y lenguaje braile en las sedes municipales y externas.	Jefe de Logística /Jefe de Comunicaciones/Jefes de Unidades de Servicios.
servicios y procesos de apoyo	N/A	Jefe de IT/ Jefe de Comunicaciones
Todos los Servicios	Instalar en los espacios físicos de CAJAMAG la señaletica requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.	Jefe de Comunicaciones

Todos los Servicios	N/A	Jefe Area de Atención al Clientes
	Capacitar a todo el personal en el protocolo de atención para la población LGBTI, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Circular 008 numeral 3.8.4.	Jefe de Talento Humano/Jefe Atención al Cliente
Todos los Servicios	N/A	Jefe Area de Atención al Cliente/Jefe Unidad de Comunicaciones
Todos los Servicios	N/A	Jefe de Talento Humano.
Todos los Servicios	N/A	Jefe de Area Atención al Cliente/Jefe de Gestion Logistica/Jefe UTI

Todos los Servicios	N/A	Jefe Area Atención al Cliente
Todos los Servicios	N/A	Jefe de Area Atención al Cliente/Jefes de sedes de servicios
Todos los Servicios	N/A	Jefe de Area Atención al Cliente/Jefe de Comunicaciones/Jefe UTI
Todos los Servicios	N/A	Jefe de Área de Atención al Cliente
Todos los Servicios	N/A	Jefe de Área de Atención al Cliente
Todos los Servicios	N/A	Jefe de Comunicaciones

<p>Todos los Servicios</p>	<p>N/A</p>	<p>Jefe de Área de Atención al Cliente/Jefe de Comunicaciones</p>
<p>servicios y procesos de apoyo</p>	<p>N/A</p>	<p>Jefe de Área de Atención al Cliente/ Jefe de Servicios/Jefe de jurídica</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Ajustar la politica actual conforme a lo descrito en la circualr 00008 de 2020.</p>	<p>Jefe de Área de Atención al Cliente/ Jefe de Servicios/Jefe de jurídica</p>
	<p>Ajustar la politica actual conforme a lo descrito en la circualr 00008 de 2020.</p>	<p>Jefe de Área de Atención al Cliente/ Jefe de Servicios/Jefe de jurídica</p>

Todos los Servicios	Ajustar la politica actual conforme a lo descrito en la circualr 00008 de 2020.	Jefe de Área de Atención al Cliente/ Jefe de Servicios/Jefe de jurídica
Todos los Servicios	Ajustar la politica actual conforme a lo descrito en la circualr 00008 de 2020.	Jefe de Área de Atención al Cliente/ Jefe de Servicios/Jefe de jurídica
Todos los Servicios	Ajustar la politica actual conforme a lo descrito en la circualr 00008 de 2020.	Jefe de Área de Atención al Cliente/ Jefe de Servicios/Jefe de jurídica
Todos los Servicios	Ajustar la politica actual conforme a lo descrito en la circualr 00008 de 2020.	Jefe de Área de Atención al Cliente/ Jefe de Servicios/Jefe de jurídica
Todos los Servicios	Ajustar la politica actual conforme a lo descrito en la circualr 00008 de 2020.	Jefe de Área de Atención al Cliente/ Jefe de Servicios/Jefe de jurídica

<p>Todos los Servicios</p>	<p>Se elaborará lista de concesiones o contratos vigentes para realizar ajuste a lo descrito en el numeral 6 de la circular 00008 de 2020, teniendo en cuenta el marco de la pandemia.</p>	<p>Jefe Atención al Cliente/Jefe de Gestion Juridica/ Revisoria Fiscal</p>
<p>Servicios y Procesos de Apoyo</p>	<p>N/A</p>	<p>Jefe de Gestion Humana/Jefe Atención al Cliente</p>
<p>Servicios y Procesos de Apoyo</p>	<p>Enviar trimestralmente a la SSF, los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0.</p>	<p>Jefe Planeación y Estadísticas</p>

Seguimiento I 31 Marzo de 2021	Seguimiento II 30 de Junio de 2021	Seguimiento III 30 de Septiembre de 2021	Fecha de entrega	Fecha de entrega Según/Circular
			Abril de 2021	
			Abril de 2021	
			Abril de 2021	
			Abril de 2021	30 de junio de 2021

			30 de diciembre de 2021	
			31 de abril de 2021	
			31 de abril de 2021	
			31 de abril de 2021	

			31 de abril de 2021	
			31 de abril de 2021	
	30 de junio de 2021			30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)

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

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

			N/A	
			Abril de 2021	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
			Septiembre de 2021	La politica de resarmiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Proteccion al Ciudadano.
			Septiembre de 2021	30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)

			Septiembre de 2021	

			N/A	

Estado
OK
OK
OK
OK

OK

OK

OK

OK

OK

OK

planificado

OK

planificado

OK

Planificado

OK

Planificado

OK

planificado

planificado

Planficado

Planficado

Planficado

Planficado

Planficado

Planficado

OK

OK



Numeral de la Circular	Subtemas
2.Estructura Administrativa	Procesos
2.1 Estructura Administrativa	Procesos
3. 1 Definiciones Protocolos de Atencion al Ciudadano	Procesos
3.2 Protocolos de atencion al ciudadano	Procesos
3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF	Procesos
3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta	Procesos
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos

3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos
3.7 Informes a la alta direccion	Procesos
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos

3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.3 Accesibilidad de las pesonas al medi fisico. Simbolo grafico	Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,

3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión
4. Canales de atención	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF

4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.1 Correo Elctronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados

5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Resarcimiento
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	Resarcimientos
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos
5.6 Riesgos	Resarcimientos

6. Manejo de consesiones	Concesiones
7. Capacitacion	Capacitacion
8. Indicadores	Indicadores

Circular 008 OCTUBRE DE 2020 SSF - Directrices en Materia de Atención

Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Cumple
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	Cumple
Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	Cumple
Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	Cumple
Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF, *Sistema de Prioridades , * Canales de atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF, *Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo . *Definición de documentos privados y reservados , *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Cumple
El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1.Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea , 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Cumple
Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la <u>respuesta</u> .	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Cumple
Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Cumple

<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>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</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 respueta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<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 fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>

<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, también a vigilantes, informadores, personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad: Discapacidad sensorial, Discapacidad física o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Múltiple.</p>	<p>Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.</p>	<p>Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047</p>	<p>No Cumple</p>
<p>La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>No Cumple</p>
<p>Las CCF, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad, en sus instalaciones, a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142</p>	<p>No Cumple</p>

<p>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deben tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que 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 LGBTI.</p>	Circular 008 de 2020	Cumple
<p>Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales.</p>	Circular 008	Cumple
<p>Las CCF deben disponer de personal idóneo, que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.</p>	Circular 008	Cumple
<p>Las CCF deben brindar un soporte vía telefónica para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.</p>	Circular 008	Cumple
<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y reactivar una pqrsc ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.</p>	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	Cumple

<p>Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.</p>	Circular 008	Cumple
<p>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.</p>	Circular 008	Cumple
<p>Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general</p>	Circular 008	Cumple
<p>Las CCF pueden implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no también para brindar información sobre los servicios de la Caja.</p>	Circular 008	Cumple
<p>Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos</p>	Circular 008	Cumple
<p>Las CCF deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF</p>	Circular 008 de 2020	Cumple
<p>Las CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revisión en los años pares se deberá informar a la Oficina de Protección al Usuario sobre esta. 4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado, del beneficiario y del cliente en general.</p>	<p>Numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Artículo 48 de nuestra carta política y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.</p>	Cumple

Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconeccion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a paresentar en el incumplimieto de los mismos.	Circular 008	Cumple
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.	Circularr 008	Cumple
Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situacion con el usuario. Etapas: a) reconocer b)reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la informacion y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido segun la situacion y realizar el seguimiento a la solucion en condiciones de oportunidad y calidad informadas.	Circular 008	Cumple
A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligacion legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminacion , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.	Circular 008	Cumple
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 verifcar la situacion.	Circular 008	Cumple
Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunsancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.	Circular 008	Cumple
Las CCF deberan identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.	Circular 008	No Cumple

<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>Circular 008</p>	<p>no aplica</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>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.</p>	<p>Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>

a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar-Cor

Procesos Impactado	Donde se evidencia
Servicios y Procesos de Apoyo	Procedimiento de Gestión de PQRSF
Servicios y Procesos de Apoyo	Se cuenta con oficinas amplias, con modulos para atención de usuarios
Servicios y Procesos de Apoyo	Procedimeinto de Gestión de PQRSF
Servicios y Procesos de Apoyo	Procedimeinto de Gestión de PQRSF
servicios y procesos de apoyo	procedimeinto de Gestión de PQRSF y politicas del proceso.
Todos los Servicios	Respuestas dadas a los derechos de petición.
Todos los Servicios	Respuestas dadas a los derechos de petición, quejas y reclamos
servicios y procesos de apoyo	Aplicativo mejoramiso tiempos de respuestas a las PQR

<p>Gestion Juridica</p>	<p>Respuestas emitidas a Super Subsidio</p>
<p>servicios y procesos de apoyo</p>	<p>Informes Retroalimentación del cliente</p>
<p>servicios y procesos de apoyo</p>	<p>Manual de protocolos de atención</p>

servicios y procesos de apoyo	Manual de protocolos de atención
Todos los Servicios	La Caja cuenta con el mobiliario que permite la fácil comunicación para garantizar la confidencialidad y la privacidad de los afiliados y usuarios.
servicios y procesos de apoyo	
Todos los Servicios	

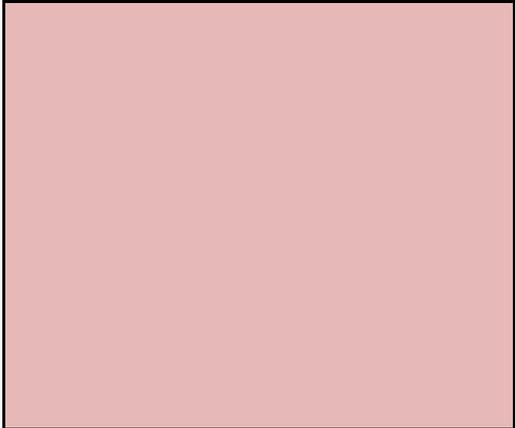
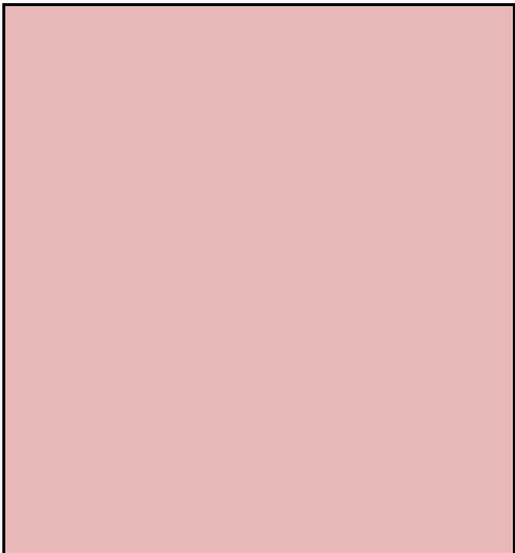
Todos los Servicios	Manual de protocolos de atención
Todos los Servicios	Procedimiento de Gestión de PQRSF
Todos los Servicios	Perfiles y funciones
Todos los Servicios	Canales: telefonico, chat, presencial, pagina web, linea 01800, buzones, etc.
Todos los Servicios	linea 018000

<p>Todos los Servicios</p>	<p>Canales: telefonico, chat, presencial, pagina web, linea 01800, buzones, etc.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Canales: telefonico, chat, presencial, pagina web, linea 01800, buzones, etc.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Servicioalcliente@comfaguajira.com, informacion@comfaguajira.com, servicioalcliente1@comfaguajira.com informacion1@comfaguajira.com</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>En la pagina web www.comfaguajira.com, tenemos el chat en línea.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Nuestras redes sociales facebook, intagram, youtube. @comfaguajira</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>En la pagina web www.comfaguajira.com, tenemos el directorío telefonico</p>
<p>servicios y procesos de apoyo</p>	<p>Se cuenta con la carta de derecho y deberes, publicada en pagina web, en sede administrativa y en cartilla fisica que se entrega a los afiliados.</p>

Todos los Servicios	no aplica
Servicios y Procesos de Apoyo	Listados de asistencias a las capacitaciones
Servicios y Procesos de Apoyo	Infomación que se carga en SIREVAC

Infaguajira

Acción a realizar
Cotizar digiturnos inclusivos



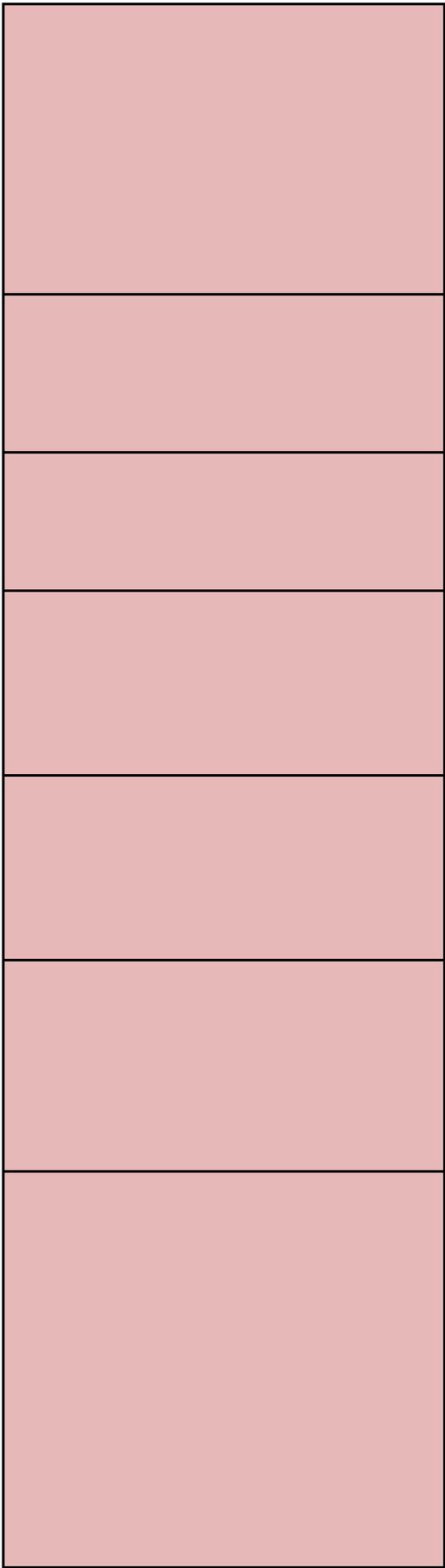
Sensibilizar al personal en cuanto al manual de protocolos de atención.

Sensibilizar al personal en cuanto al manual de protocolos de atención.

Se esta trabajando en la adecuación de la pagina web y portales para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interacturar en el sitio y entender su contenido.

Se esta trabajando en el plan de señalización de espacios en toda la organización cumplienfo con las normas de lenguaje claro.

Socializar el manual de protocolos de atención con el personal de Caja y contratistas.



Llevar politica para aprobación del concejo directivo.

Identificar los riesgo de acuerdo con la politica de resarimiento e incluirla en la matriz con sus respectivos controles

No aplica

	Numeral de la Circular	Subtemas
1	2.Estructura Administrativa	Procesos
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos
	3. 1 Definiciones Protocolos de Atencion al Ciudadano	Procesos
	3.2 Protocolos de atencion al ciudadano	Procesos

3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF	Procesos
3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta	Procesos
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos

3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos
3.7 Informes a la alta direccion	Procesos
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión

4. Canales de atencion	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF

4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados

5. Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Resarcimiento
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	Resarcimientos

5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos
5.6 Riesgos	Resarcimientos
6. Manejo de consesiones	Concesiones
7. Capacitacion	Capacitacion

8. Indicadores	Indicadores
-----------------------	--------------------

ACTUBRE DE 2020 SSF - Directrices en Materia de Atención a Clientes - Sensación Familiar- Comfamiliar Bolivar

Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Cumple
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	Cumple
Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	Procesos en estado de revisión
Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	Procesos en estado de revisión

<p>Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporacion, dando prioridad a la poblacion vulnerable. Para la politica de gestion a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentacion y Radicacion de PQRSF, *Sistema de Prioridades , * Canales de atencion definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atencion efectiva de PQRSF, *Atencion en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situacion de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definicion de documentos privados y reservados , *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Direccion, *Mecanismo de Solucion adoptados por la Alta Direccion, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.</p>	<p>Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020</p>	<p>Politica en proceso de actualización</p>
<p>El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensacion Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina asi: 1.Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea , 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atencion, 9. Presentacion de la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020</p>	<p>Modelos de respuesta en proceso de actualización</p>
<p>Utilizar un estilo de redaccion simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020</p>	<p>Modelos de respuesta en proceso de actualización</p>
<p>Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de peticion y se garantice su derecho fundamental</p>	<p>Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020</p>	<p>El area de servicio al cliete, hace seguimiento diario a los terminos de respuesta de las PQRSF</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>Circular 008 de 2020</p>	<p>Manual en estado de revisión</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 respueta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Manual en estado de revisión</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 : Discapacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p>		<p>Protocolos en proceso de elaboración</p>

<p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación , al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y niños.</p>	<p>Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047</p>	<p>EN proceso de cotización</p>
<p>La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él , sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>En proceso de cotización</p>
<p>Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142</p>	<p>En proceso de cotización</p>
<p>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que definen cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.</p>		<p>Política en proceso de actualización</p>

<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>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>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.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>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.</p>	<p>Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014</p>	<p>No cumple</p>
<p>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.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la informacion, ofrecen servicios y tramites en linea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensacion Familiar para facilitar la interaccion con el usuario.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>No cumple</p>

<p>Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar información sobre los serivicos dela Caja.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>No cumple</p>
<p>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</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>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</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.</p>	<p>Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las dispocisiones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.</p>	<p>Cumple</p>

<p>Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconeccion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.</p>	Circular 008	No cumple
<p>Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.</p>	Circular 008	No cumple
<p>Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situacion con el usuario. Etapas: a) reconocer b)reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la informacion y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido segun la situacion y realizar el seguimiento a la solucion en condiciones de oportunidad y calidad informadas.</p>	Circular 008	No cumple
<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 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.</p>	Circular 008	No cumple
<p>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.</p>	Circular 008	No cumple

<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>	Circular 008	No cumple
<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>	Circular 008	No cumple
<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>	Circular 008	No cumple
<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>	Circular 008 de 2020	Cumple

<p>Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.</p>	<p>Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
---	--	----------------------

ntes de las

Procesos Impactado	Acción a realizar	Responsable
Servicios / Planeación / Subsidio	La CCF en su SIG cuenta con los procesos y estructura definidos de Atención al cliente	Calidad / Servicio al cliente
Servicios / Planeación	La CCF en su SIG cuenta con los procesos y estructura definidos de Atención al cliente	Planeación / servicio al cliente/ recursos humanos
Servicios / Planeación / Subsidio	Revisar las definiciones detalladas en la Circular 008 Vs. las establecidas en el Procedimiento de Atención a Clientes y Servicios, Política de Servicio al Cliente realizando los ajustes o cambios requeridos.	Calidad / Servicio al cliente
Servicios / Planeación / Subsidio	1. Revisar la pertinencia del marco legal contemplado en la circular 008 y el marco jurídico establecido en el Procedimiento de atención al Cliente / Políticas de atención al Cliente . 2. Solicitar los cambios y/o ajustes que se requieran al área de calidad.	Planeación / servicio al cliente / Jurídica/ Calidad

<p>Servicios Sociales/ Planeación / Servicio al cliente</p>	<p>1. Revisar y ajustar el procedimiento de atención a clientes y servicios o Política de atención al Cliente de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado presentar para a aprobación del Agente Especial de Intervención. 2. Implementar en los diferentes centros de atención de COMFAMILIAR CARTAGENA Y BOLIVAR un sistema de digiturno inclusivo para atender a los usuarios con cualquier tipo de discapacidad(discapacidad sensorial, física motora, cognitiva, mental y multiple)</p>	<p>Planeación / Servicio al cliente/ Bienes y servicios</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>1. Revisar y actualizar los modelos de respuesta de las PQRSF estipulados en el SIG, de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con el Area de recurso Humano definir espacios para socializar a todos las Areas los cambios establecidos.</p>	<p>Calidad/ Servicio al cliente / Talento Humano</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>1. Revisar y actualizar los modelos de respuesta de las PQRSF estipulados en el SIG, de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con el Area de recurso Humano definir espacios para socializar a todos las Areas los cambios establecidos.</p>	<p>Calidad/ Servicio al cliente / Talento Humano</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Realizar constante seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRSF, para dar estricto cumplimiento a los terminos legales establecidos.</p>	<p>Juridica / Planeación/ Servicio al cliente</p>

<p>Jurídica</p>	<p>1. Revisar y actualizar el manual de PQRS en lo referente a las respuesta de las PQR interpuestas ante la Superintendencia y las prorrogas al tiempo de respuesta, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.6 de la circular 008</p> <p>2. Solicitar al área de Planeación los ajustes o cambios a realizar en el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios.</p>	<p>Jurídica</p>
<p>servicios y procesos de apoyo</p>	<p>Revisar y actualizar el manual de servicio al Cliente o policitas de Atención a los afiliados para incluir un capítulo con el numeral 3.7 Informes a la Alta Dirección.</p>	<p>Planeación / Servicio al cliente/ Calidad</p>
<p>Construcción / Desarrollo Humano/ Planeación/ Subsidio/ Salud y Seguridad en el Trabajo</p>	<p>Elaborar Protocolo de Atención a Personas en Condición de Discapacidad y Población LGBTI. Incluir en la política de Atención a clientes las definiciones descritas en el numeral 3.8 de la Circular 008 Tipos de Discapacidad. 2.Capacitar en temas de inclusión y atención a población en condición de discapacidad, LGTBI, a todo el personal que recibe y atiende a los usuarios, desde el vigilante o informadores hasta el personal que atiende e interviene en la prestación de los servicios.</p>	<p>Planeación / Desarrollo Humano / Servicio al cliente/ Calidad</p>

<p>Construcción / Publicidad / Todos los Servicios</p>	<p>Habilitar mobiliarios (ventanillas de atención al público en centros de atención al Cliente y sedes de servicio) para garantizar el acceso en igualdad de condiciones a personas con discapacidad física motora de acuerdo a lo requerido según la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano".</p>	<p>Bienes y servicios</p>
<p>Sistemas / Publicidad y Comunicación</p>	<p>Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de Comfamiliar Cartagena y Bolívar sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>Sistemas / Comunicaciones</p>
<p>Bienes y servicios / Comunicación / Todos los Servicios</p>	<p>Instalar en los espacios físicos de COMFAMILIAR CARTAGENA Y BOLIVAR la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142. Similar a la que hoy tenemos en los Centros de Empleo de Comfamiliar y Centro de Atención Calle 48.</p>	<p>Bienes y servicios / Seguridad y Salud en el Trabajo / servicio al cliente</p>
<p>Desarrollo Humano / Planeación / Todos los Servicios</p>	<p>Incluir en la Política de Atención al Cliente un capítulo donde se detalle el numeral 3.8.4 de la Circular 008 "Aspectos para la Atención de la Comunidad LGBTI" 2. Capacitar a todo el personal en el protocolo de atención para la población LGBTI, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Circular 008 numeral 3.8.4.</p>	<p>Planeación / Desarrollo Humano</p>

<p>Todos los Servicios</p>	<p>La CCF cuenta con diversos mecanismos por medio de los cuales los afiliados pueden presentar sus PQRSF</p>	<p>Planeación / Subsidio / Comunicaciones</p>
<p>Desarrollo Humano / Todos los Servicios</p>	<p>Realziar reinducciones al personal que brinda atención a los usuarios en Servicio al cliente y concientizar a todo el personal de lo importante que es brindar una excelente atención a los afiliados y empresas.</p>	<p>Talento Humano</p>
<p>Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios</p>	<p>La CCF cuenta con servicio de call center, el cual brinda soporte telefonico para atender inquietudes e informacion a los afiliados.</p>	<p>Planeación/ servicio al cliente</p>
<p>Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios</p>	<p>1. Revisar el cumplimiento de la linea 01800 de acuerdo con lo establecido en la circular 008.</p>	<p>Planeación / Sistemas / Call Center</p>
<p>Subsidio / Todos los Servicios</p>	<p>Actualmente Comfamiliar Cartagena y Bolivar tiene dispuestos buzones de sugerencias en todas sus sedes , asi mismo contamos con el acceso a travez de la página web del buzón virtual.</p>	<p>Subsidio / Planeación / Servicios / Comunicaciones</p>
<p>Planeación/ Subsidio/ Sistemas</p>	<p>Implementar aplicativo mercurio que permita hacer tramites en linea</p>	<p>Planeación / Subsidio / Sistemas</p>

Sistemas	Actualmente Comfamiliar Cartagena y Bolivar cuenta con correo electronico destinado a atender todas las solicitudes recibidas por afiliados, empresas y publico en general es servicioalcliente@comfamiliar.org.co	Sistemas
Planeación / Sistemas / Todos los Servicios	1. Revisar junto con la Dirección, el area de sistemas, planeación la posibilidad de adquirir un sistema que permita contar con un chat en linea para brindar soporte a los usuarios. Este nuevo servicio previo a su implementación, se debe analizar quien estaria a cargo de atender este chat, el numero de personas requeridas para brindar este servicio.	Sistemas / Planeación
Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios	Actualmente Comfamiliar Cartagena y Bolivar cuenta con diferentes redes sociales	Comunicaciones / Planeación
Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios	Actualizar información del portal corporativo de la Caja	Comunicaciones / Planeación
Planeación / Sistemas	La Carta de deberes y derechos de COMFAMILIAR CARTAGENA Y BOLIVAR se encuentra aprobada y actualizada. Según directrices de la circular 008 se debe revisar y actualizar cada 2 años.	Planeación / Sistemas

Planeación / Dirección / Todos los Servicios	Actualmente COMFAMILIAR CARTAGENA Y BOLIVAR se encuentra actualizando la política de resarcimiento conforme a lo descrito en la C.E 008	Jurídica / Planeación / Todos los servicios
Planeación / Dirección / Todos los Servicios	Documentar como un anexo a la Política de Atención al Cliente, las Buenas Prácticas implementadas en Comfamiliar Cartagena y Bolívar, de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.1. de la Circular 008.	Calidad/ Planeación/ todos los servicios
Planeación / Dirección / /Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 2.	Calidad/ Planeación/ todos los servicios
Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 3.	Calidad/ Planeación/ todos los servicios
Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en el Manual de Auditoría de Clientes y Servicios, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 4.	Calidad/ Planeación/ todos los servicios

<p>Planeación / Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios</p>	<p>Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 5 .</p>	<p>Calidad/ Planeación/ todos los servicios</p>
<p>Planeación / Riesgo/ Dirección / Secretaria General / Todos los Servicios</p>	<p>Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en La Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.6</p>	<p>Planeación/ Riesgo/ Todos los servicios</p>
<p>Jurídica / Todos los Servicios</p>	<p>Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros, a fin de incluir cláusula donde se deje establecido lo requerido en el numeral 6. de la Circular 008, así mismo entregar y dejar constancia de entrega del documento protocolos de atención, al momento de suscribir los contratos , conservando la constancia requerida en la carpeta contractual para posterior verificación en visitas de la SSF.</p>	<p>Jurídica / Planeación / Rev, Fiscal</p>
<p>Desarrollo Humano / Planeación / Servicios</p>	<p>Capacitar al personal de atención al cliente en temas que se identifiquen a partir de las quejas, informes de retroalimentación y fallas en la prestación de los servicios.</p>	<p>Talento Humano / Planeación</p>

Planeacion	Continuar enviando trimestralmente a la SSF y a la Dirección General , los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0.	Planeación / Servicio al cliente
------------	---	---

Fecha de entrega	Fecha de entrega Según/Circular	Estado
N/A		
N/A		
30 de Junio de 2021		
30 de Junio de 2021		

30 de Junio de 2021		
30 de Junio de 2021		
30 de Junio de 2021		
30 de Junio de 2021		

30 de Junio de 2021		
30 de Junio de 2021		
Diciembre de 2021	30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)	

Pendiente por establecer		
30 de Junio de 2021	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.	
Diciembre de 2021	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.	
Marzo de 2021		

N/A	30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Proteccion al Usuario la documentacion soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.	
N/A		
N/A		
31 de Mayo de 2021		
N/A		
Noviembre de 2021		

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

31 de Junio de 2021	La politica de resarmiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Proteccion al Ciudadano.	
31 de Junio de 2021		
31 de Junio de 2021		
31 de Junio de 2021		
31 de Junio de 2021		

31 de Junio de 2021		
31 de Junio de 2021		
31 de Junio de 2021		
N/A		

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



Circular 008 OC
Cajas de Comp

	Numeral de la Circular	Subtemas
1	2.Estructura Administrativa	Procesos
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos
	3. 1 Definiciones Protocolos de Atencion al Ciudadano	Procesos
	3.2 Protocolos de atencion al ciudadano	Procesos

3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF	Procesos
3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta	Procesos
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos

3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos
3.7 Informes a la alta direccion	Procesos
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos

3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,
3.8.3 Accesibilidad de las pesonas al medi fisico. Simbolo grafico	Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,

3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión
4. Canales de atención	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF

4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF

4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento

5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos
5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento	Resarcimientos
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos
5.6 Riesgos	Resarcimientos

6. Manejo de concesiones	Concesiones
7. Capacitacion	Capacitacion
8. Indicadores	Indicadores

ACTUBRE DE 2020 SSF - Directrices en Materia de Atención a Clientes y Atención Familiar-Comfasesar

Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Cumple
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	Cumple
Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	Cumple
Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	Cumple

<p>Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF, *Sistema de Prioridades, * Canales de atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF, *Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definición de documentos privados y reservados, *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.</p>	<p>Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1. Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea, 5. Congruente, 6. Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental</p>	<p>Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</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>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</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 respueta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y compresion de personas en condicion de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una guia, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condicion de discapaciad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitacion, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio.Tipos de discapacidad : Discpacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple parcialmente</p>

<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, también a vigilantes, informadores, personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad: Discapacidad sensorial, Discapacidad física o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Múltiple.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>No Cumple</p>
<p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.</p>	<p>Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047</p>	<p>No Cumple</p>
<p>La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>No Cumple</p>
<p>Las CCF, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad, en sus instalaciones, a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142</p>	<p>No Cumple</p>

<p>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que definen cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<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>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deben disponer de personal idóneo, que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deben brindar un soporte vía telefónica para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>

<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y radicar una pqrsl ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.</p>	<p>Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014</p>	<p>no Cumple</p>
<p>Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centros Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general, en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>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.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF pueden implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, sino también para brindar información sobre los servicios de la Caja.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>no Cumple</p>
<p>Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</p>

<p>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 telefónicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revisión en los años pares se deberá informar a la Oficina de Protección al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.</p>	<p>Numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Artículo 48 de nuestra carta política y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.</p>	<p>Cumple</p>
<p>Las CCF deberán adoptar una política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta política debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensación Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>NO Cumple</p>
<p>Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y procedimientos, utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>Cumple</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>	Circular 008	No Cumple
<p>A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligación legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.</p>	Circular 008	No Cumple
<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>	Circular 008	No Cumple
<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>	Circular 008	No Cumple
<p>Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.</p>	Circular 008	No Cumple

<p>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 afilaidos 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>Ciruclar 008</p>	<p>Cumple</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>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.</p>	<p>Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>

ntes de las

<p>Procesos Impactado</p>	<p>Acción a realizar</p>
<p>Todos los Procesos y Servicios</p>	<p>Se tiene definido el Protocolo de Atención al Cliente . Donde se define un procesos requerido en materia de atención al cliente.</p>
<p>Tolos Procesos y Servicios</p>	<p>Comfacesar cuenta dentro de su Direccionamiento Estrategico 2021 , con la iniciativa estrategica orientada al cliente donde se propende por la generacion de valor a traves de la prestacion de servicios . cuyo objetivo estrategico es garantizar una excelentes experiencia del servicios , a traves de las cuales la Caja garantiza los recursos humanos, materiales y financieros para lograr una eficiente y eficaz servicio al cliente.</p>
<p>todos los procesos y servicios</p>	<p>Revisar las definiciones detalladas en la Cirucular 008 Vs. las establecidas en el Protocolo de atencion al cliente , realizando los ajustes o cambios requeridos.</p>
	<p>1. Revisar la petinencia del marco legal contemplado en la circular 008 Vs. el marco juridico establecido en el protocolo de atencion al cliente . 2. Solicitar los cambios y/o ajustes que se requieran al área de calidad.</p>

<p>todos los procesos y servicios</p>	<p>1. Comfasesar cuenta con un procedimiento de registro atencion PQRSF de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado presentar para a aprobacion del Consejo Directivo. 2. Implementar en las unidades de servicio de COMFACESAR un sistema de digiturno inclusivo para atender a los usuarios con cualquier tipo de discapacidad(discapacidad sensorial, fisica motora, cognitiva, mental y multiple).</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>El contenido de las Respuestas a Derechos de Peticion Emitidas por la Caja son atendidas en la actualidad de acuerdo procedimiento interno de atencion a las PQRSF , incluyendo un capitulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Se utiliza un estilo de redacion simple y eficiente que ayuda a los peticionarios a comprender con familiaridad la respuesta emitida a las peticiones y slicitudes segun el protocolo de atencion al cliente de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008.</p>
<p>servicios y procesos de apoyo</p>	<p>Se da cumplimiento a los terminos legales establecidos en el procedimiento para dar respuesta a los derechos de peticiones presentados por los afiliados y determinar si se esta cumpliendo con lo detallado en el numeral 3,5 de la circular 008 o se requiere realizar ajustes.</p>

servicios y procesos de apoyo	<p>1. Actualmente se revisan las respuestas emitidas a la Superintendencia por Juridica de acuerdo a los conceptos emitidos por los Servicios, en lo referente a las respuesta de las PQR interpuestas ante la Superintendencia y las prorrogas al tiempo de respuesta, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.6 de la circular 008 .</p> <p>2.</p>
servicios y procesos de apoyo	<p>Revisar y actualizar el protocolo de atencion al cliente o e l procedimiento de las PQRs para incluir un capitulo con el numeral 3.7 Informes a la Alta Direccion.</p>
servicios y procesos de apoyo	<p>En nuestras intalaciones en cuanto a infraestructura servicios hemos tratado de no tener barreras fisicas que dificulten la movilidad, comunicacion y de personas en condicion de discapacidad . Hace falta incluirlo al Protocolo de Atencion a l Usuario . Ademias hacer las correspondeinte capactacion en el tema a los funcionarios . con las definiciones descritas en el numeral 3.8 de la Circular 008 Tipos de Discapacidad.</p>

servicios y procesos de apoyo	Capacitar en temas de inclusión y atención a población en condición de discapacidad, LGTBI, a todo el personal que recibe y atiende a los usuarios, desde el vigilante o informadores hasta el personal que atiende e interviene en la prestación de los servicios.
Todos los Servicios	Habilitar mobiliarios (ventanillas de atención al público en unidades de servicio) para garantizar el acceso en igualdad de condiciones a personas con discapacidad física motora de acuerdo a lo requerido según la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano".
servicios y procesos de apoyo	Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de la caja sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.
Todos los Servicios	Instalar en los espacios físicos de COMFACESAR la señalética requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.

<p>Todos los Servicios</p>	<p>Incluir en el protocolo de atención al usuario un capítulo donde se detalle el numeral 3.8.4 de la Circular 008 "Aspectos para la Atención de la Comunidad LGBTI"</p>
	<p>Capacitar a todo el personal en el protocolo de atención para la población LGBTI, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Circular 008 numeral 3.8.4.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Comfacerar cuanta con los mecanismos para que los usuarios en general puedan presentar sus PQRSF. Además se Detallan en el Protocolos de Atención al cliente , los canales de atención descritos en el numeral 4.0 de la Circular 008.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>1. Revisar los perfiles de cargo de acuerdo con los requisitos del numeral 4.1 de la circular 008. 2. Realizar los ajustes y/o cambio a los documentos de ser necesario.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>1. Revisar el cumplimiento del canal telefonico de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2.protocolo de atención al cliente lo detallado en el numeral 4.2 de la Circular 008 en lo referente al Canal Telefónico.3. Solicitar al área de calidad los ajustes o cambios a realizar.</p>

<p>Todos los Servicios</p>	<p>1. no se da cumplimiento de la linea 01800 de acuerdo con lo establecido en la circular 008...</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Actualmente tenemos dispuestos buzones de sugerencias en todas sus Unidades de Servicios , incluyendo las diferetes sedes , asi mismo contamos con el acceso a travez de la página web del correo electronico. .</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>En la actualidad contamos con opcion en la pagina web donde los usuarios contactarnos , ademas correos electronicos donde pueden realizar tramites y solicitar servicios es un canal de atencion al cliente un Capitulo de Canales de Atencion de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>En la actualidad contamos con un correo electronico para atender PQRSF "servicio al cliente" de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Inluir en el protocolo de atencion al Cliente un Capitulo de Canales de Atencion de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>En la Actualidad contamos con el menjo de redes sociales como servicio de atencion a los usuarios cumpliendo con el Capitulo de Canales de Atencion de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>

<p>Todos los Servicios</p>	<p>Incluir en el protocolo de atención al cliente un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>
<p>servicios y procesos de apoyo</p>	<p>En la actualidad contamos con nuestra carta de derechos y deberes conforme a los lineamientos de la circular 008 numeral 4.5.5. la Carta de deberes y derechos de COMFACESAR , La carta actual se encuentra aprobada y publicada</p>
<p>Todos los Servicios</p>	<p>Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en el manual de auditoría de clientes y servicios, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0.</p>
<p>servicios y procesos de apoyo</p>	<p>Documentar como un anexo protocolo de atención al cliente o procedimientos de PQRSF un manual resarcimientos y Buenas Prácticas implementadas en Comfacesar ,de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.1. de la Circular 008. ACTUALMENTE, los resarcimientos aparecen en la oferta de los servicios . y se da de acuerdo como lo ha descrito cada servicio. En la actualidad estamos elaborando el documento que contenga las políticas en forma clara de acuerdo a cada procesos.</p>

Todos los Servicios	Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en el protocolo de atencion al cliente , conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 2.
Todos los Servicios	Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en el protocolo de atencion al cliente , conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 3.
Todos los Servicios	Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en el protocolo de atencion al cliente , conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 4.
Todos los Servicios	Incluir un capitulo referente a Politica de Resarcimiento y /o Reconexion con el afiliado en el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 5 .
Todos los Servicios	Incluir un capitulo referente a protocolo de atencion al cliente , conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.6

<p>Todos los Servicios</p>	<p>Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros, a fin de incluir clausula donde se deje establecido lo requerido en el numeral 6. de la Circular 008, asi mismo entregar y dejar constancia de entega del documento protocolos de atencion, al momento de suscribir los contratos , conservando la constancia requerida en la carpeta contractual para posterior verificacion en visitas de la SSF.</p>
<p>Servicios y Procesos de Apoyo</p>	<p>Capacitar al personal de atención al cliente en temas que se identifiquen a partir de las quejas, informes de retroalimntación y fallas en la prestacion de los servicios. Para esto la coordnacion de de Servicio al Cliente deberá enviar copia de los informes trimestrales de Retroalimentacion con el Cliente (Satisfaccion Clientes, PQRSF y Grupos Focales) al área de gestión humana para que se identifiquen brechas de capacitación y dar así cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.0 de la Circular 008.</p>
<p>Servicios y Procesos de Apoyo</p>	<p>Enviar trimestralmente a la SSF, los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0.</p>

Responsable	Estado
Subdireccion de servicios , coordinacion atencion al usuario	Realizada
Subdireccion de servicios , Subdireccion Financiera y Administrativa coordinacion atencion al Usuario	Realizada
subsidiereccion de servicios y coordinador atencion al Usuario	Realizada
Jefe de Gestion Juridica, Coordinacion Atencion Al Usuario .	Realizada

Subsireccion de Servicios, Subsireccion Financiera y Administrativa , Jefe de Gestion Juridica, Coordinacion Atencion Al Usuario .	Realizada
subdireccion de Servicios / Gestion Juridica/coordinacion Atencion al Usuario .	iniciada
subdireccion de Servicios / Gestion Juridica/ coordinacion Atencion al Usuario.	realizada
Jefe de Gestion Juridica/Coordinacion atencion al Usuario	Realizada

Juridica	realizada
Jefe de Calidad y Mejoramiento Ejecutiva Senior de Servicios al Cliente.	realizado
subdireccion de servicios/subdireccion financiera y administrativa / coordinacion de atencion al usuario.	En Proceso

Coordinacion de Gestion Humana/coordinacion atencion al usuario	En Proceso
Coordinacion infraestructura/ coordinacion de Mantenimientos y Servicios Generales /Coordinadora de Comunicaciones/ Administradores de sede o de Unidades de Servicios.	En Proceso
Tecnologica / Comunicaciones	En Proceso
Comunicaciones	En Proceso

Calidad / coordinacion atencion al usuario	En Proceso
Jefe de Gestion Humana	En Proceso
Calidad / atencion Servicio al Cliente	Realizada
coordinacion Gestion Humana.	En Proceso
comunicaciones /coordinacion atencion al usuario.	Realizada

Subdireccion financiera y Administrativa tecnologica/Comunicaciones /atencion al usuario .	Retrasada
Calidad /tecnologia/ de Unidades de Servicios y atencion al cliente al Cliente	Realizada
Calidad / atencion al Cliente	Realizada
tecnologia /atencion al Cliente	Realizada
Gestion tecnologica /atencion al usuario	En Proceso
Calidad /Comunicaciones /atencion al Cliente	Realizada

Calidad /comunicación / atencion al cliente	Realizada
Calidad / Juridica/subsidio /atencion usuario	Realizada
Calidad y Juridica/servicios atencion al usuario	En Proceso
Calidad y Juridica/servicios atencion al usuario	En Proceso

calidad /juridica / coordinacion atencion al usuario	En Proceso
calidad /juridica / coordinacion atencion al usuario	En Proceso
calidad /juridica / coordinacion atencion al usuario	En Proceso
calidad /juridica / coordinacion atencion al usuario	En Proceso
calidad /juridica / coordinacion atencion al usuario	En Proceso

Alianzas estrategicas/proyectos/Jefe de Gestion Juridica/ Revisoria Fiscal	En Proceso
Gestion Humana	En Proceso
Coordinador de planeacion	Realizada

Diagnostico de acuerdo a la Circular

SEDE: GRAL CIS

AREA: SECRETARÍA

N°	Temas principales	Subtemas
1	1.Estrucutra Administrativa	Procedimiento interno
2	1.Protocolos de Atención al ciudadano	Procedimiento interno
3	1.Protocolos de Atención al ciudadano	Procedimiento interno
4	1.Protocolos de Atención al ciudadano	Caracterisiticas de la respuesta.
5	1.Protocolos de Atención al ciudadano	Términos de respuesta a los requerimientos de la superintendencia

6	1.Protocolos de Atención al ciudadano	Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población lgtbi.
7	1.Protocolos de Atención al ciudadano	Accesibilidad en espacios físicos
8	1.Protocolos de Atención al ciudadano	Accesibilidad a la pagina WEB
9	1.Protocolos de Atención al ciudadano	Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico
10	1.Protocolos de Atención al ciudadano	Aspectos para la atención de la comunidad lgtbi
11	Canales de atención	

12	Canales de atención	Atención presencial
13	Canales de atención	Canal telefónico
14	Canales de atención	Buzones
15	Canales de atención	Canales virtuales
16	Canales de atención	Carta de derechos y deberes
17	Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	La política de resarcimiento y/o 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 Usuario

18	Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Buenas prácticas.
19	Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Reconocer
20	Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Reparar
21	Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Compensar
22	Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	tipos de resarcimiento
21	Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	
22	Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	
21	Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	
22	Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	
22	Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	
23	Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	

24	Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento
25	Capacitación	
26	Concesión y/o arrendamiento	

008 - Directrices en Materia de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar

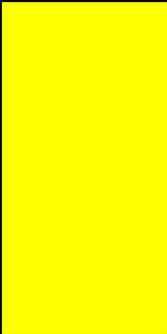
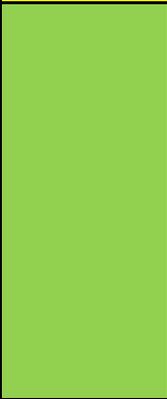
GENERAL	FECHA:
----------------	---------------

Descripción	Norma	Situación Actual	
		Cumple	No Cumple
Procesos claramente definidos y documentados en materia de atención al cliente y voz del cliente. Disponer de recurso humano, materiales y financieros para que la atención al cliente sea eficiente, eficaz y oportuna dentro de marco de la estrategia de atención al cliente de la Caja.	Circular 008 de 2020		
Atención en instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, niños y niñas, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. Sistema de prioridades que permita solucionar las peticiones quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones de acuerdo con el orden de llegada, siempre teniendo en cuenta las excepciones legales.	Circular 008 de 2020 y Ley 1755 de 2015		
Los canales de atención definidos por la Caja de Compensación Familiar y la forma de acceder a ellos	Circular 008 de 2020		
Además de ser oportuna la respuesta, esta debe ser emitida con calidad velando porque se resuelvan de fondo la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado; esto, independientemente, de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado. Además debe desarrollar todos los puntos relacionados por el peticionario. Debe contener argumentos comprensibles y razonables, Debe ser completa. Debe contener argumentos comprensibles y razonables, a través del uso de lenguaje sencillo. Debe ser precisa e idónea. Ser congruente. Que exista relación entre lo respondido y lo solicitado. Suficiente. Que resuelva materialmente la petición y atienda los requerimientos del solicitante. Soportes y Documentos Anexos. La respuesta debe incluir los soportes a que haya lugar. Horarios de atención. Se debe informar claramente dirección, teléfono (s) y horarios de atención de la Caja, en caso de ser requerido. Presentación de la respuesta. Papelería membretada. Nota: La firma puede ser manuscrita o digital definida por la Caja de Compensación Familia	Circular 008 de 2020		
la calidad en cuanto a presentación y legibilidad de los documentos subidos es de vital importancia. Las respuestas deben ser cargadas en el canal definido dispuesto por la Superintendencia para tal fin. Si la Caja de Compensación Familiar no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se deberá solicitar, por medio del aplicativo, la prórroga, indicando la fecha de respuesta, y sustentando la necesidad de la misma. El termino de respuesta para estas PQRS es de 5 días.	Circular 008 de 2020		

<p>Las Cajas de Compensación deberán elaborar una guía o curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad y capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Esta guía o curso o protocolo deberán ser adoptados a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Protección al Usuario la evidencia o el link donde se encuentre publicada y divulgada.(Normas técnicas INCONTEC).</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>		
<p>Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano, NTC 6047 la seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura, deben ser legibles y encontrarse bien instalados, igualmente identificados los espacios para la atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>		
<p>Las Cajas de Compensación Familiar deberán adecuar los portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio, y entender su contenido y para tal efecto se deberá elaborar un plan de trabajo para su implementación; dicho plan deberá ser presentado a más tardar al 31 de julio de 2021.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>		
<p>La norma NTC 4139 complementada por la NTC 4142, establece la forma, colores y proporciones del símbolo gráfico, reconocido internacionalmente, que se usa para 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. Las Cajas de Compensación Familiar tendrán plazo hasta diciembre del 2021 para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>		
<p>Las Cajas de Compensación Familiar deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: - La identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>		
<p>Para todos los canales de atención, las Cajas de Compensación Familiar deben tener protocolos de atención, a más tardar el 30 de junio de 2021 y enviar a la Oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz. Conservar la identidad institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visibilidad y divulgación de horarios de atención. - Mantener la confidencialidad y seguridad de la información. - Habilitar y tener disponible todas las herramientas de atención al ciudadano. - Hacer el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas. - Garantizar la calidad de los canales ofrecidos y la accesibilidad. - Tener disponibilidad, flexibilidad, capacidad, interoperabilidad, mantenimiento, soporte en cada uno de los canales. 	<p>Circular 008 de 2020</p>		

<p>Los puntos de contacto deben ser atendidos por personas que tengan actitud de servicio, disposición de escuchar y que comprendan las necesidades, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados o de la ciudadanía, por lo tanto, las Cajas de Compensación Familiar deben disponer de personal idóneo, que conozca el sistema de subsidio familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>		
<p>Este canal debe ser un medio ágil y directo y debe estar plenamente identificado y divulgado y no se puede homologar o suspender ya que existen personas que no cuentan con medios digitales o no se pueden desplazar a las sedes presenciales de atención</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>		
<p>Deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos para diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización. En caso de que el buzón sea físico y no se pueda hacerse apertura diaria del mismo, se deberá indicar en lugar visible, el tiempo en que será radicado para ser atendido e informar sobre los demás canales de atención ofrecidos por la Caja de Compensación Familiar.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>		
<p>Se debe contar con un correo electrónico. Redes sociales y chat es opcional. El portal corporativo se debe mantener actualizado, informar sobre todo los canales de atención, donde se puedan comunicar para obtener información de los servicios o radicar una pqr.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>		
<p>Las Cajas de Compensación Familiar 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. A más tardar el 30 de junio de 2021, las Cajas de Compensación Familiar deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la carta de derechos y deberes; para el seguimiento y control de esta revisión en los años pares se deberá informar a la Oficina de Protección al Usuario sobre esta</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>		
<p>se hace necesario crear unos lineamientos que permitan contactar a los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y usuarios en general, cuando en las Cajas se haya incurrido en algún error o deficiencia, ya sea por omisión, desconocimiento, negligencia o actitud, que no permita culminar satisfactoriamente la experiencia de los afiliados y usuarios en general, por lo tanto, las Cajas de Compensación Familiar 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 prestar en el incumplimiento de los mismos, que serán acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, siempre cumpliendo con los estándares de calidad (plazos, tiempos de espera, etc.), responsables, tipos de resarcimiento, entre otros.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>		

Las Cajas de Compensación Familiar 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, estableciendo indicadores, determinando recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar cómo ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas afiliadas y usuarios en general	Circular 008 de 2020		
Reconocer: Se aplica para situaciones que exponen los usuarios relacionados con observaciones o comentarios de los servicios y que no impliquen ningún tipo de pérdida para ellos pero que pueden significar una experiencia inadecuada que invite a realizar una corrección.	Circular 008 de 2020		
Reparar: Se aplica para situaciones en las cuales se debe subsanar la situación dando cumplimiento de la promesa pactada o entrega del derecho, en las condiciones contratadas o según como lo determine la normatividad vigente.	Circular 008 de 2020		
Compensar: Se aplica para situaciones en las cuales se comprometen la seguridad, salud, protección de las personas o daño material por responsabilidad de la Caja, previo análisis que asegure dicha responsabilidad. En estos casos, se debe activar el proceso que la Caja de Compensación Familiar tenga definido para subsanar el daño	Circular 008 de 2020		
Relacionados con una obligación legal. Entendiendo el resarcimiento como la reparación de la situación que no le permitió a un afiliado obtener las condiciones del servicio según lo que señala la ley. Reconocimiento del derecho. Prestación del servicio en condiciones pactadas. Prestación del servicio por terceros en condiciones pactadas	Circular 008 de 2020		
Por daños y perjuicios. En el caso que, por responsabilidad directa de la Caja de Compensación Familiar, el usuario se vea afectado, previa declaración de la instancia competente, teniendo que incurrir en otros gastos.	Circular 008 de 2020		
Por tiempos de espera. Cuando un usuario se queje por demoras prolongadas y pérdida de tiempo esperando a ser atendido.	Circular 008 de 2020		
Por discriminación. Cuando una persona exprese que ha recibido un trato discriminatorio por su condición de credo, raza, afiliación política o preferencias sexuales	Circular 008 de 2020		
Incumplimiento de concesiones o arrendamientos. Cuando el contratista incumple con los protocolos de atención al cliente establecidos por la Caja de Compensación Familiar. En el contrato debe quedar plenamente definido la responsabilidad y la forma de resarcir.	Circular 008 de 2020		
Otros. Se deberán identificar otros tipos de resarcimiento, teniendo en cuenta los servicios prestados por la Corporación.	Circular 008 de 2020		

<p>Incumplimiento de requisitos y políticas del servicio: El mal uso de las instalaciones, comportamientos inadecuados y/o el no acatar las instrucciones que se encuentren adecuadamente difundidas y conocidas por los usuarios de los servicios. - Por causas ajenas a la Caja de Compensación que afecten el servicio: situaciones ambientales o de seguridad que impidan la prestación normal de servicio, emergencias sanitarias, catástrofes naturales, etc. Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestación del servicio no se puede verificar la situación</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>		
<p>Con el fin de mejorar la actitud, el conocimiento, las habilidades o las conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al Cliente en las Cajas de Compensación Familiar, es importante señalar que la capacitación y actualización en estos temas debe ser permanente en las técnicas utilizadas para mejorar las competencias a dichos funcionarios. La Caja debe identificar las fallas en la prestación del servicio aplicando encuestas de satisfacción y del resultado de las mismas se deben definir mejoras en el servicio, capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestación</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>		
<p>Las Cajas de Compensación Familiar en los contratos de concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios que se suscriban debe incluirse una cláusula donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y los usuarios en general. El revisor fiscal deberá incluir en el plan de trabajo la revisión de los contratos, con el fin de verificar que dicha cláusula esté incluida. Así mismo, es necesario que se entregue un documento, al momento de suscribir los contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de esta Superintendencia.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>		

Compensacion Familiar

Ejecutado	En proceso	No iniciado /R

Acción Propuesta	Observaciones	Responsables	Fecha tentativa
		Revisión proceso de gestión de atención al cliente. Jenny Calume/Sandra De La Ossa	4/23/2020
		Revisión áreas de atención al cliente. Dufay Castrillon/Sandra De La Ossa/Ingrid Gelves	Sujeto a reapertura
		Ingrid Gelves/renider Caballero/Angela	12/17/2012
		Sandra De La Ossa/Jenny Calume Chaker	12/21/2020
		Con un comunicado recordar a las áreas los pasos establecidos para dar respuesta a requerimientos a la SFF. Sandra De La Ossa	12/21/2020

Trabajar antes

		Abordar en reunión del protocolo de atención al cliente; atención a personas en condición de discapacidad. Ingrid Gelves/Beatriz Ayubi/Sandra De La Ossa	12/21/2020
		Julio Yánes/Dufay Castrillon	12/30/2020
		marketing Digital-Subdirección de servicio-Secretaria general	12/17/2020
		Julio Yánes/Dufay Castrillon	12/30/2020
		Política de la Caja. Ingrid Gelves/Sandra De La Ossa	1/22/2021
		Angela Garzón/Yehider Caballero/Sandra De La Ossa/Ingrid Gelves/Jaidith Díaz	12/21/2020

Apoyarse con

Apoyarse con

		Capacitaciones y estudio de perfiles de parte de gestión humana	En ejecución
		TIC/Yolima Botia	En ejecución
		Inventario y revisión de apertura. Ingrid Gelves/Sandra De La Ossa	Una vez haya fecha de apertura
		Javier Llorente, revisar en reunión de diseño flujo chat	12/17/2020
		Juridica, Sandra De La Ossa	1/18/2021

		Recursos humanos/Angela Garzón	En ejecución
	No aplica a la fecha.	Luis Pereira/Sandra De La Ossa/Alexis Florez	1/6/2021

s de reapertura

la gerencia de Relacionamiento

la gerencia de Relacionamiento



	Numeral de la Circular	Subtemas
1	2.Estructura Administrativa	Procesos
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos
	3. 1 Definiciones Protocolos de Atencion al Ciudadano	Procesos
	3.2 Protocolos de atencion al ciudadano	Procesos
	3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF	Procesos
	3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta	Procesos
	3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos

3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos
3.7 Informes a la alta direccion	Procesos
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,

<p>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,</p>
<p>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,</p>
<p>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI</p>	<p>Accesibilidad e inclusión</p>
<p>4. Canales de atención</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</p>
<p>4.1 Atención Presencial</p>	<p>Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF</p>

4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF

4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento

5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos
5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento	Resarcimientos
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos
5.6 Riesgos	Resarcimientos

6. Manejo de concesiones	Concesiones
7. Capacitacion	Capacitacion
8. Indicadores	Indicadores

Circular 008 OCTUBRE D

Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	CUMPLE
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	CUMPLE
Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	CUMPLE
Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	CUMPLE
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. *Término y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF, *Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definición de documentos privados y reservados, *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	CUMPLE
El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1. Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea, 5. Congruente, 6. Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	CUMPLE
Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	CUMPLE

<p>Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de peticion y se garantice su derecho fundamental</p>	<p>Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020</p>	<p>CUMPLE</p>
<p>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>Circular 008 de 2020</p>	<p>CUMPLE</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 respuesa y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>CUMPLE</p>
<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y compresion de personas en condicion de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una guia, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condicion de discapaciad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitacion, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio.Tipos de discapacidad : Discpacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>EN PROCESO</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>Norma Tecnica de Accesibilidad y Señalizacion a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047</p>	<p>CUMPLE</p>

<p>La accesibilidad web consiste basicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en el , sin importar que la poblaci3n cuente con alg3n tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberan adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deber3n elaborar un plan de trabajo para su implementacion.</p>	<p>Norma T3cnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>NO CUMPLE</p>
<p>Las CCF , de acuerdo a la normas tecnicas establecidas, deber3n actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento se3nalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	<p>Norma T3cnica Colombiana 4139 y 4142</p>	<p>CUMPLE</p>
<p>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos adem3s de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades especificas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberan tener en cuenta para la atencion de esta poblacion lo siguiente: a) que la identidad de genero no es lo mismo que la orientacion sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgenero e intersexuales). c) La identidad de g3nero y la orientacion sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedr3o. d) Tener claro que la orientaci3n sexual y/o identidad de genero no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>EN PROCESO</p>
<p>Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadania en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telef3nica. Las CCF deben tener protocolos de atencion para todos los canales.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>CUMPLE</p>
<p>Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>CUMPLE</p>

<p>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.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>CUMPLE</p>
<p>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.</p>	<p>Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014</p>	<p>CUMPLE</p>
<p>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 geenal , 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.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>CUMPLE</p>
<p>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.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>CUMPLE</p>
<p>Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general</p>	<p>Circular 008</p>	<p>CUMPLE</p>
<p>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.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>CUMPLE</p>

<p>Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos</p>	<p>Circular 008</p>	<p>CUMPLE</p>
<p>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</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>CUMPLE</p>
<p>Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.</p>	<p>Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren</p>	<p>CUMPLE</p>
<p>Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconecion 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 pasesentarse en el incumplimiento de los mismos.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>CUMPLE</p>
<p>Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>CUMPLE</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>	Circular 008	CUMPLE
<p>A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligación legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.</p>	Circular 008	CUMPLE
<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>	Circular 008	CUMPLE
<p>Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar las circunstancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley considera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.</p>	Circular 008	CUMPLE
<p>Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.</p>	Circular 008	

<p>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 afilaidos 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>Ciruclar 008</p>	<p>REVISIÓN</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>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>
<p>Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.</p>	<p>Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>

E 2020 SSF - Directrices en Materia de Atención a Clientes de las Caj

Procesos Impactado	Acción a realizar	Responsable
Servicios / Oficina de Calidad / Subsidio	Revisar los procedimiento internos para actualizarlos	OFICINA DE CLAIIDAD/ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	Revisar los perfiles del personal contratado en el área de servicio al Usuario y los medios de comunicación disponibles para el ciudadano.	SECCION DE ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	Revisar las definiciones detalladas en la Cirucular 008 Vs. las establecidas en el Procedimiento de Atención a Clientes y Servicios, Politica de Servicio al Cliente realizando los ajustes o cambios requeridos.	OFICINA DE CLAIIDAD/ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	1. Revisar la pertinencia del marco legal contemplado en la circular 008 Vs. el marco juridico establecido en el Procedimiento de atención al Cliente / Políticas de atención al Cliente . 2. Solicitar los cambios y/o ajustes que se requieran al área de calidad.	OFICINA DE CLAIIDAD/ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	1. Revisar y ajustar el procedimiento de atención a clientes y servicios o Politica de atención al Cliente de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.3 de la Circular 008 y una vez actualizado presentar para a aprobacion del Comité de calidad. 2. Implementar en el centro de atención de COMFASUCRE un sistema de digiturno inclusivo para atender a los usuarios con cualquier tipo de discapacidad(discapacidad sensorial, fisica motora, cognitiva, mental y multiple).	OFICINA DE CLAIIDAD/ATENCIÓN AL USUARIO / DIV FINANCIERA / SISTEMAS
Todos los Servicios	Revisar y actualizar el manual de atencion al Usuario y servicios, incluyendo un capitulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008.	Jefe de Calidad / Jefe atencion al usuario/Jefe Juridica
Todos los Servicios	1. Revisar y actualizar el manual de atención de PQRSF, incluyendo un capitulo dentro del mismo, donde se describan las características y la forma de responder a las PQRSF de acuerdo con los lineamientos o directrices de la circular 008. 2. En conjunto con el Dpto de Desarrollo Humano definir espacios para socializar a todos los Jefes de Area sobre el procedimiento de atención de PQRSF.	OFICINA DE CLAIIDAD/ATENCIÓN AL USUARIO

TODOS LOS PROCESOS	Revisar los tiempos de respuestas que tiene la Caja para las PQRS	ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	<p>1. Revisar y actualizar el manual de PQRS en lo referente a las respuesta de las PQR interpuestas ante la Superintendencia y las prorrogas al tiempo de respuesta, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3.6 de la circular 008</p> <p>2. Solicitar al área de Planeción los ajustes o cambios a realizar en el Manual de Auditoria de Clientes y Servicios.</p>	OFICINA DE CLAIIDAD/ATENCIÓN AL USUARIO
servicios y procesos de apoyo	Revisar y actualizar el manual de servicio al Cliente o policitas de Atención a los afiliados para incluir un capitulo con el numeral 3.7 Informes a la Alta Direccion.	ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	Elaborar Protocolo de Atencion a Personas en Condicion de Discapacidad y Poblacion LGBTI. Incluir en la politica de Atención a clientes las definiciones descritas en el numeral 3.8 de la Circular 008 Tipos de Discapacidad. 2.Capacitar en temas de inclusión y atención a población en condiciónn de discapacidad, LGTBI, a todo el personal que recibe y atiende a los usuarios, desde el vigilante o informadores hasta el personal que atiende e interviene en la prestación de los servicios.	OFICINA DE CLAIIDAD/ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	Habilitar mobiliarios (ventanillas de atención al público en centros de atención al Cliente y sedes de servicio) para garantizar el acceso en igualdad de condiciones a personas con discapacidad fisica motora de acuerdo a lo requerido segun la NTC 6047 "Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano".	SERVICIOS GENERALES

TODOS LOS PROCESOS	Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que la página web de Comfamiliar Atlántico sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.	SISTEMAS / ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	Instalar en los espacios físicos la señalización requerida conforme a los requisitos de la norma NTC 4139 Y NTC 4142.	SERVICIOS GENERALES / ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	Incluir en el Manual de procesos de Atención al Cliente y aplicar a los Servicios un capítulo donde se detalle el numeral 3.8.4 de la Circular 008 "Aspectos para la Atención de la Comunidad LGBTI"	OFICINA DE CLAUDIAD/ATENCIÓN AL USUARIO
Todos los Servicios	Detallar en la Política de Atención al cliente, los canales de atención descritos en el numeral 4.0 de la Circular 008.	Oficina de Calidad / Subsidio / Comunicaciones
TODOS LOS PROCESOS	1. Revisar las Políticas de Selección y Contratación de Personal y los perfiles de cargo de acuerdo con los requisitos del numeral 4.1 de la circular 008. 2. Realizar los ajustes y/o cambio a los documentos de ser necesario. 3. Capacitar al personal que brinda atención a los usuarios en Servicio al cliente y concientizar a todo el personal de lo importante que es brindar una excelente atención a los afiliados y empresas.	GESTIÓN HUMANA / ATENCIÓN AL USUARIO

<p>Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios</p>	<p>1. Revisar el cumplimiento del canal telefonico de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2.Incluir en la politica de Atención al cliente lo detallado en el numeral 4.2 de la Circular 008 en lo referente al Canal Telefónico.3. Solicitar al área de planeación los ajustes o cambios a realizar.</p>	<p>SERVICIOS GENERALES / ATENCIÓN AL USUARIO</p>
<p>Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios</p>	<p>1. Revisar el cumplimiento de la linea 01800 de acuerdo con lo establecido en la circular 008. 2.Revisar y/o incluir en la politica de atención al cliente lo detallado en el numeral 4.3 de la Circular 008 en lo referente a la línea gratuita. 3. Solicitar al área de calidad los ajustes o cambios a realizar.</p>	<p>SERVICIOS GENERALES / ATENCIÓN AL USUARIO</p>
<p>Subsidio / Todos los Servicios</p>	<p>Actualmente COMFASUCRE tiene dispuestos buzones de sugerencias en todas sus Unidades de Servicios ,(CAMPANOS,I.E COMFASUCRE, SEDE ADTIVA)</p>	<p>SERVICIOS GENERALES / ATENCIÓN AL USUARIO</p>
<p>TODOS LOS PROCESOS</p>	<p>Incluir en la politica de atención al cliente un Capitulo de Canales de Atencion de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>	<p>Comunicaciones / Subsidio / Sistemas</p>
<p>TODOS LOS PROCESOS</p>	<p>Revisar en el Manual de ATENCION AL Usuario un Capitulo de Canales de Atencion de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>	<p>OFICINA DE CALIDAD / COMUNICACIONES / ATENCIÓN AL USUARIO</p>
<p>TODOS LOS PROCESOS</p>	<p>Revisar en el Manual de ATENCION AL Usuario un Capitulo de Canales de Atencion de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.</p>	<p>Sistemas / Comunicaciones</p>

TODOS LOS PROCESOS	Incluir en la política de atención al usuario un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Sistemas / Comunicaciones
TODOS LOS PROCESOS	Incluir en la política de atención al usuario un Capítulo de Canales de Atención de acuerdo con el numeral 4.0 de la circular 008.	Sistemas / Comunicaciones
TODOS LOS PROCESOS	Revisar y actualizar conforme a los lineamientos de la circular 008 numeral 4.5.5. la Carta de deberes y derechos de COMFASUCRE.	SERVICIOS GENERALES / ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en el manual de Atención al cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.0.	JURIDICA / CALIDAD / ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	Documentar como un anexo a la Política de Atención al Cliente, las Buenas Prácticas implementadas en Comfamiliar Atlántico, de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.1. de la Circular 008.	JURIDICA / CALIDAD / ATENCIÓN AL USUARIO

TODOS LOS PROCESOS	Documentar como un anexo al manual de Atención al Usuario las Buenas Prácticas implementadas en COMFASUCRE, de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.1. de la Circular 008.	JURIDICA / CALIDAD / ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	Documentar como un anexo al manual de Atención al Usuario las Buenas Prácticas implementadas en COMFASUCRE, de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.1. de la Circular 008.	JURIDICA / CALIDAD / ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en el Manual de Auditoría de Clientes y Servicios, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 4.	JURIDICA / CALIDAD / ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en la Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5. 5 .	JURIDICA / CALIDAD / ATENCIÓN AL USUARIO
TODOS LOS PROCESOS	Incluir un capítulo referente a Política de Resarcimiento y /o Reconexión con el afiliado en La Política de Atención al Cliente, conforme a lo descrito en la circular 008 numeral 5.6	JURIDICA / CALIDAD / ATENCIÓN AL USUARIO

<p>TODOS LOS PROCESOS</p>	<p>Elaborar listado de servicios o convenios a cargo de terceros, a fin de incluir clausula donde se deje establecido lo requerido en el numeral 6. de la Circular 008, asi mismo entregar y dejar constancia de entega del documento protocolos de atencion, al momento de suscribir los contratos , conservando la constancia requerida en la carpeta contractual para posterior verificacion en visitas de la SSF.</p>	<p>JURIDICA / CALIDAD / ATENCIÓN AL USUARIO</p>
<p>Servicios y Procesos de Apoyo</p>	<p>Capacitar al personal de atención al cliente en temas que se identifiquen a partir de las quejas, informes de retroalimentación y fallas en la prestación de los servicios. Para esto la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente deberá enviar copia de los informes trimestrales de Retroalimentación con el Cliente (Satisfacción Clientes, PQRSF y Grupos Focales) al área de gestión humana para que se identifiquen brechas de capacitación y dar así cumplimiento a lo establecido en el numeral 7.0 de la Circular 008.</p>	<p>Atencion al Usuario/Gestion Humana Ycalidad</p>
<p>Servicios y Procesos de Apoyo</p>	<p>Enviar trimestralmente a la SSF, los informes donde son reportados las PQRSF y los indicadores solicitados conforme a la circular 007 de 2019 y Circular 008 numeral 8.0.</p>	<p>Jefe Atencion al Usuario/ analista SIREVAC</p>

Asesorías de Compensación Familiar.

Seguimiento I 31 Marzo de 2021	Seguimiento II 30 de Junio de 2021	Seguimiento III 30 de Septiembre de 2021	Fecha de entrega
Se actualizó el proceso de atención al usuario.			31 de Marzo de 2021
COMFASUCRE, cuenta con el personal idóneo para atender al usuario, así como los medios electrónicos y canales de comunicación requeridos.			31 de Marzo de 2021
Se actualizó el proceso de atención al usuario.			31 de Marzo de 2021
Se actualizó el proceso de atención al usuario.			31 de Marzo de 2021
<p>La Caja cuenta con sistemas de digiturnos. Los procedimientos fueron ajustados de acuerdo a la norma.</p> <p>La entidad cuenta con un módulo para atención prioritaria a personas con discapacidad y digiturnos de atención prioritaria.</p>			31 de Marzo de 2021
Se revisó el manual de atención al Usuario y éste cumple con la normativa vigente.			31 de Marzo de 2021
			31 de Marzo de 2021

Se revisaron los tiempos que tiene la Caja en respuestas a las PQRS y se pudo determinar que está por debajo de lo establecido, que son 15 días.			31 de Marzo de 2021 establecer
La Caja cumple con los estándares de las respuestas que exige la SSF, en cuanto a términos y condiciones de las respuestas.			31 de Marzo de 2021
La Oficina de Atención y servicio al usuario reporta trimestralmente a la alta dirección los resultados obtenidos en la calidad de respuestas, tiempos de respuestas y reuniones de grupos focales para que ésta tome las decisiones a que haya lugar.			Marzo de 2021
Se está construyendo un protocolo para la atención al usuarios con estas características.			Septiembre de 2021
La Caja cuenta con espacios especiales para atender a personas con limitaciones, de fácil acceso y con oficinas privadas por dependencias.			Marzo de 2021

Está en proceso de construcción.			30 DE Julio de 2021
Se evidencian en las instaciones de la Caja y sus dependencias las señales que indican hacia donde deben seguir los usuarios y en casos de emergia las rutas de evacuación.			30 de marzo de 2021
Se está construyendo un protocolo para la atención al usuarios con estas características.			Julio 30 de 2021
L entidad cuenta con una serie de medios de comunicación dispuestos para sus afiliados como son: Línea 01800, líneas de WS, buzones de sufgerencias, atención presencial, correos electrónicos, redes solciales entre otros.			31 de Marzo de 2021
La Caja cuenta el personal idóneo y requerido para atender de manera presencial, telefónica o virtual a los usuarios afiliados a la caja.			31 de Marzo de 2021

La caja cuenta con un Call Center y varias líneas móviles para atender a los usuarios.			31 de Marzo de 2021
La Caja cuenta con una línea gratuita 018000 paera atender a los usuarios.			31 de Marzo de 2021
La Corporación cuenta con buzones de sugerencias, los cuales se abren mensualmente para conocer las opiniones de los usuarios.			N/A
La Caja cuenta con una serie de canales virtuales como FaceBoock, WS, Instagram, y demás redes sociales para interactuar con los usuarios.			31 de Marzo de 2021
La Caja cuenta con un correo electrónico institucional en varias áreas y son de conocimiento general de los afiliados, los cuales están usando para comunicarse con la corporación.			31 de Marzo de 2021
La Corporación cuenta con varias líneas telefónicas habilitadas para intercambiar conversaciones con los usuarios, además varias redes sociales para el mismo fin.			31 de Marzo de 2021

<p>La Corporación cuenta con varias líneas telefónicas habilitadas para intercambiar conversaciones con los usuarios, además varias redes sociales para el mismo fin.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>La Caja cuenta con una página WEB, en donde se publican todos los eventos programados, así como las noticias de interés para nuestros afiliados.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>La Corporación cuenta con una carta impresa que contiene cada uno de los derechos y deberes de los usuarios</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>Se evidencia en la política de atención al usuarios el numeral 6,1, las políticas de resarcimiento para las PQRSF.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>La Caja cuenta con una serie de instrucciones para atención a los usuarios, contempladas dentro de las políticas de atención al afiliado, que en conjunto promueben una serie de buenas prácticas de atención al usuario.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>

<p>La Caja cuenta con una serie de protocolos incluidos dentro de la política de atención al usuario que contienen las etapas por las cuales debe pasar el proceso de resarcimiento.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>Se observan dentro de la política de Atención al Afiliado cada uno de los tipos de resarcimiento que pueden alegar los usuarios.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>Se evidencia dentro de las políticas de atención al afiliado los casos en los que no aplica este mecanismo.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>Se encuentra establecido dentro la política de atención al usuario.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>Dentro de la caracterización del proceso, se contemplan los riesgos.</p>			<p>31 de Marzo de 2021</p>

<p>Se verificará cada convenio para determinar que se esté cumpliendo con este requerimiento.</p>			<p>30 de junio de 2021</p>
<p>La Corporación está capacitando constantemente a todo el personal vinculado, en temas referentes a atención y mejora continua.</p>			<p>Pendiente por establecer</p>
<p>Se evidencias los reportes del área de atención al usuario en la Plataforma SIREVAC.</p>			<p>N/A</p>



Fecha de entrega Según/Circular	Estado

30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)	

<p>31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.</p>	
<p>Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.</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>	

