

CAJA	IMAGEN
CAFABA	
CAJASAN	
COMFANORTE	
COMFAORIENTE	
COMFENALCO SANTANDER	

TRIMESTRE

PRIMER TRIMESTRE

SEGUNDO TRIMESTRE

TERCER TRIMESTRE

CUARTO TRIMESTRE

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

DIRECTRICES

SUBTEMAS

**2. Estructura
administrativa**

2. Estructura administrativa

**3.1 Definiciones Protocolos
de Atención al ciudadano**

**3.2. MARCO LEGAL Y
DIRECTRICES
RELACIONADAS CON LA
ATENCIÓN AL
CIUDADANO.**

**3.3 Procedimiento Interno:
Política de Gestión de PQRSF**

**3. Protocolos de
Atención al ciudadano**

**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 DE LA ALTA DIRECCION

**3.8 MEDIDAS DE
ACCESIBILIDAD PARA
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD Y
POBLACIÓN LGTBI.**

4.1 Canales de Atención

4.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

4. Canales de Atención

4.2. CANAL TELEFÓNICO

4.3. LÍNEA GRATUITA

4.4. BUZONES

4.5. CANALES VIRTUALES

5. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	5. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO
6. MANEJO DE CONCESIONES	6. MANEJO DE CONCESIONES
7. CAPACITACIÓN	7. CAPACITACIÓN
8. INDICADORES	INDICADOR 1: Satisfacción en respuesta INDICADOR 2: Oportunidad.

CAJASAN

DESCRIPCIÓN NUMERAL C.E 00008

Las Cajas de Compensación Familiar, respetando su estructura administrativa, debe contar con **procesos claramente** definidos y **documentados** en materia de atención y voz de cliente.

La estructura administrativa debe disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención al cliente sea eficiente, eficaz y oportuna, dentro del marco de la estrategia de servicio establecida por la Caja.

Incluir las definiciones de :

- acción de Mejora
- agradecimiento o felicitaciones
- canales de atención
- canal presencial
- canal escrito
- canal telefónico
- canal virtual
- comunicación
- peticiones y/o solicitudes
- quejas
- reclamos
- Sugerencias

en la información documentada del subproceso de servicio al cliente.

Al adoptar los protocolos de atención al ciudadano las Cajas de Compensación Familiar deben tener **como marco de referencia, lo dispuesto en la siguiente normatividad**

El Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar, dentro de las funciones que les ha asignado la Ley 21 de 1982 y en cumplimiento de la Circular No. 015 de 1998,.....debe **aprobar la política de gestión que se debe dar a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones** que se presenten ante la Corporación, donde se le dé prioridad a la población vulnerable, entendida ésta como los grupos de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental, entre otras.

Para la Política de gestión de PQRS se debe tener en cuenta:

- 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 acercamiento en caso de emergencia~~

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

El contenido de la respuesta de las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y en cumplimiento de los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así:

3.3.1.1. Calidad de la respuesta:

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.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.2. Debe ser completa.

Desarrollando todos los puntos relacionados por el peticionario.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.3. Debe ser clara.

Debe contener argumentos comprensibles y razonables, a través del uso de lenguaje sencillo (sin tecnicismos), debe permitir al peticionario entender el porqué del comportamiento de la Caja, independientemente de que esté o no de acuerdo con la actuación finalmente tomada sobre lo pedido. (ver el detalle de los requerimientos de lenguaje claro en el numeral 3.4 de esta circular).

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.4. Debe ser precisa e idónea.

Es decir, el documento debe ser recibido, revisado, analizado y gestionado por personal idóneo con el tema solicitado por el usuario y dar una respuesta exacta y rigurosa.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.5. Ser congruente.

Que exista relación entre lo respondido y lo solicitado, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.6. Suficiente.

Que resuelva materialmente la petición y atienda los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones presentadas por el peticionario.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.7. Soportes y Documentos Anexos.

La respuesta debe incluir los soportes a que haya lugar, los cuales deben ser legibles, es decir, en alta definición, donde se detalle perfectamente las pruebas que pretenden demostrar.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.8. Horarios de atención.

Se debe informar claramente dirección, teléfono (s) y horarios de atención de la Caja, en caso de ser requerido.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.9. Presentación de la respuesta.

Las respuestas deben incluir logo, conservando la imagen corporativa de cada una de las Cajas de Compensación, firmada, con los datos o canales de contacto, o si se requiere alguna aclaración o ampliación indicando las opciones de consulta.

Se debe utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.

La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo estableció que las Cajas de Compensación Familiar deben aplicar, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición, por lo tanto, **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.**

Para dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos que presentan los ciudadanos ante la Superintendencia se oficiará a la respectiva Caja de Compensación Familiar,..... 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 “Características de la Respuesta”**

Mínimo en forma trimestral, las oficinas de protección al afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga:

- PQRSF por modalidad de petición.
- Análisis comparativo de las PQRSF en relación con el mismo periodo del año anterior.
- PQRSF por canales de atención.
- PQRSF asignadas por dependencias.
- Trámites y/o servicios que presentan mayor inconformidad.
- Quejas y reclamos recurrentes.
- Solicitudes recuerentes.
- sugerencias y felicitaciones.
- tiempos de respuesta.
- Los demás que consideren pertinente.

Las CCF deben ser incluyentes con las personas en condición de discapacidad y brindar la posibilidad de utilizar los servicios que ofrece la Corporación, en condiciones aptas con la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas o cognitivas.

3.8.1. ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS FÍSICOS

En cumplimiento de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad adoptada por Colombia en 2009 y de acuerdo con los principios de accesibilidad y diseño universal, se expidió la Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano, NTC 6047, que establece los criterios y requisitos de accesibilidad y señalización requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano y los estándares que deben seguirse para que los discapacitados accedan en igualdad de condiciones.

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

3.8.2. ACCESIBILIDAD A PÁGINAS WEB

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, se estableció la norma NTC 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.

Las CCF deben adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido.

3.8.3. ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SÍMBOLO GRÁFICO

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.

3.8.4. ASPECTOS PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD LGTBI

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 mejores niveles de bienestar.

Las CCF deben tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente:

- Que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual.
- El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales).
- 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.
- Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona.
- En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.

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.

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.

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.

Las Cajas de Compensación Familiar deben ofrecer el servicio de línea gratuita o número telefónico toll-free 018000, 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 PQRSF ante la Caja

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las Cajas de Compensación Familiar deben instalarlo en las sedes de los centros vacacionales y recreacionales, centros de capacitación, bibliotecas, y en general, en todas las sedes de servicio, 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.

Canales virtuales

Son los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la información, que ofrecen servicios y trámites en línea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensación Familiar para facilitar la interacción con el usuario.

4.5.1. Correo Electrónico

El correo electrónico es un canal de comunicación extendido y generalizado, por lo tanto, las **Cajas de Compensación deben tener un correo electrónico** destinado a atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados, beneficiarios empresas y ciudadanía en general.

4.5.2. Chat

Las Cajas de Compensación Familiar **pueden** implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los petitionarios, para recibir no solamente peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones sino también para brindar información sobre los servicios de las Cajas.

4.5.3. Redes Sociales

De acuerdo con las nuevas tecnologías las Cajas de Compensación Familiar **pueden implementar** otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos.

4.5.4. Portal Corporativo

Las Cajas de Compensación Familiar deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre todos los canales de atención al ciudadano mostrando en lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y la línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una petición, queja, reclamo sugerencia o felicitación.

4.5.5. Carta De Deberes Y Derechos

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.

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 presentar en el incumplimieto de los mismos.

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 Identificador 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.

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.

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:

TOTAL

Atención a Clientes de las Cajas de Compensación

PERIODO		AÑO
PRIMER TRIMESTRE		2021
PONDERACIÓN	RESULTADO	CRITERIO
10.0	10.0	10.0
2.0	1.0	
2.0	1.0	

2.0	0.5
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0

1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
2.0	1.0
2.0	1.0

20.5

2.0	1.0
2.0	1.0
2.0	1.0
3.0	1.0

2.5	1.0	
2.0	1.0	
2.0	1.0	
1.0	0.5	
1.5	1.0	

2.0	1.0
2.0	1.0
2.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0

10.5



1.0	1.0	
2.0	1.0	
10.0	5.0	5.0
10.0	10.0	10.0
10.0	10.0	10.0
10.0	10.0	10.0
100.0	76.0	76.0

ión Familiar

DESCRIPCIÓN U OBSERVACIÓN DEL SOPORTE DEL ESTADO DE LA DIRECTRIZ (ACTUAL)	FECHA DE ENTREGA SEGÚN CIRCULAR
Se tiene documentado el Documentao en el MANUAL DE GESTIÓN AL CLIENTE DE-CLI-M001	
Está documentado el manual de protocolo para la atención al cliente presencial, telefónico, virtual y por correspondencia	
Se tiene documentado: *Manual de protocolo para la atención al cliente presencial, telefonico *Manual de Gestión al cliente (se tiene incluido politica de atención preferencial pero se deberia separar). *Manual de protección de Datos. *Procedimiento de PQR.	

No se tiene una Política de PQRSF , se tiene un procedimiento de gestión de PQR y una política de atención al cliente.

Se tiene procedimiento documentado para respuesta de derechos dePQR

<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. Se tiene procedimiento documentado para respuesta de derechos de petición</p>	

<p>Se tiene un procedimiento referente a las PQR de la SSF</p>	
<p>se alimenta semanalmente un POWER Bi, con todas las cifras correspondiente compartido en los informes de experiencia consolidados a la Dirección. Y Documentado en el MANUAL DE GESTIÓN AL CLIENTE DE-CLI-M001</p>	
	<p>30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir a la oficina de proteccion al usuario la evidencia o el link donde se encuentre divulgada)</p>

	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.
	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.
Se tiene en el Manual de Gestión al cliente mas no en la Plolitica	
Políticas de Selección de personal	

<p>Se tiene los canales disponibles</p>	<p>30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar a la oficina de protección al Usuario la documentacion soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.</p>
<p>Se cumple con la linea 018000972021 y con la expresión vigilado supersubsidio</p>	
<p>se cuenta con Buzones de sugerencias en todos los CIS y puntos de atención, 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>Se tiene los canales disponibles</p>	
<p>El correo extie y es gestion.cliente@cajasan.com</p>	
<p>Se tiene un chat virtual y se esta migrando a whatatpp web</p>	

Se realizara cambio en el portal	
Se tiene carta de derecho y deberes publicada	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
Se encuentra en construcción	La política 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.
Se cuenta incluida en los contratos	
Se realizan periodicamente con mallas de entrenamiento	
Se realiza medición de indciadores mensuales e informes acumulados trimestral para todas las unidades de la caja	

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

DIRECTRICES

SUBTEMAS

**2. Estructura
administrativa**

2. Estructura administrativa

**3.1 Definiciones Protocolos
de Atención al ciudadano**

**3.2. MARCO LEGAL Y
DIRECTRICES
RELACIONADAS CON LA
ATENCIÓN AL
CIUDADANO.**

**3.3 Procedimiento Interno:
Política de Gestión de PQRSF**

**3. Protocolos de
Atención al ciudadano**

**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 DE LA ALTA DIRECCION

**3.8 MEDIDAS DE
ACCESIBILIDAD PARA
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD Y
POBLACIÓN LGTBI.**

4.1 Canales de Atención

4.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

4. Canales de Atención

4.2. CANAL TELEFÓNICO

4.3. LÍNEA GRATUITA

4.4. BUZONES

4.5. CANALES VIRTUALES

5. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	5. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO
6. MANEJO DE CONCESIONES	6. MANEJO DE CONCESIONES
7. CAPACITACIÓN	7. CAPACITACIÓN
8. INDICADORES	INDICADOR 1: Satisfacción en respuesta INDICADOR 2: Oportunidad.

COMFENALCO SANTANDER

DESCRIPCIÓN NUMERAL C.E 00008

Las Cajas de Compensación Familiar, respetando su estructura administrativa, debe contar con **procesos claramente** definidos y **documentados** en materia de atención y voz de cliente.

La estructura administrativa debe disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención al cliente sea eficiente, eficaz y oportuna, dentro del marco de la estrategia de servicio establecida por la Caja.

Incluir las definiciones de :

- acción de Mejora
- agradecimiento o felicitaciones
- canales de atención
- canal presencial
- canal escrito
- canal telefónico
- canal virtual
- comunicación
- peticiones y/o solicitudes
- quejas
- reclamos
- Sugerencias

en la información documentada del subproceso de servicio al cliente.

Al adoptar los protocolos de atención al ciudadano las Cajas de Compensación Familiar deben tener **como marco de referencia, lo dispuesto en la siguiente normatividad**

El Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar, dentro de las funciones que les ha asignado la Ley 21 de 1982 y en cumplimiento de la Circular No. 015 de 1998,.....debe **aprobar la política de gestión que se debe dar a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones** que se presenten ante la Corporación, donde se le dé prioridad a la población vulnerable, entendida ésta como los grupos de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental, entre otras.

Para la Política de gestión de PQRS se debe tener en cuenta:

- 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 acercamiento en caso de emergencia~~

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

El contenido de la respuesta de las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y en cumplimiento de los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así:

3.3.1.1. Calidad de la respuesta:

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.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.2. Debe ser completa.

Desarrollando todos los puntos relacionados por el peticionario.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.3. Debe ser clara.

Debe contener argumentos comprensibles y razonables, a través del uso de lenguaje sencillo (sin tecnicismos), debe permitir al peticionario entender el porqué del comportamiento de la Caja, independientemente de que esté o no de acuerdo con la actuación finalmente tomada sobre lo pedido. (ver el detalle de los requerimientos de lenguaje claro en el numeral 3.4 de esta circular).

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.4. Debe ser precisa e idónea.

Es decir, el documento debe ser recibido, revisado, analizado y gestionado por personal idóneo con el tema solicitado por el usuario y dar una respuesta exacta y rigurosa.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.5. Ser congruente.

Que exista relación entre lo respondido y lo solicitado, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.6. Suficiente.

Que resuelva materialmente la petición y atienda los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones presentadas por el peticionario.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.7. Soportes y Documentos Anexos.

La respuesta debe incluir los soportes a que haya lugar, los cuales deben ser legibles, es decir, en alta definición, donde se detalle perfectamente las pruebas que pretenden demostrar.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.8. Horarios de atención.

Se debe informar claramente dirección, teléfono (s) y horarios de atención de la Caja, en caso de ser requerido.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.9. Presentación de la respuesta.

Las respuestas deben incluir logo, conservando la imagen corporativa de cada una de las Cajas de Compensación, firmada, con los datos o canales de contacto, o si se requiere alguna aclaración o ampliación indicando las opciones de consulta.

Se debe utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.

La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo estableció que las Cajas de Compensación Familiar deben aplicar, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición, por lo tanto, **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.**

Para dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos que presentan los ciudadanos ante la Superintendencia se oficiará a la respectiva Caja de Compensación Familiar,..... 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 “Características de la Respuesta”**

Mínimo en forma trimestral, las oficinas de protección al afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga:

- PQRSF por modalidad de petición.
- Análisis comparativo de las PQRSF en relación con el mismo periodo del año anterior.
- PQRSF por canales de atención.
- PQRSF asignadas por dependencias.
- Trámites y/o servicios que presentan mayor inconformidad.
- Quejas y reclamos recurrentes.
- Solicitudes recuerentes.
- sugerencias y felicitaciones.
- tiempos de respuesta.
- Los demás que consideren pertinente.

Las CCF deben ser incluyentes con las personas en condición de discapacidad y brindar la posibilidad de utilizar los servicios que ofrece la Corporación, en condiciones aptas con la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas o cognitivas.

3.8.1. ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS FÍSICOS

En cumplimiento de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad adoptada por Colombia en 2009 y de acuerdo con los principios de accesibilidad y diseño universal, se expidió la Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano, NTC 6047, que establece los criterios y requisitos de accesibilidad y señalización requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano y los estándares que deben seguirse para que los discapacitados accedan en igualdad de condiciones.

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

3.8.2. ACCESIBILIDAD A PÁGINAS WEB

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, se estableció la norma NTC 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.

Las CCF deben adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido.

3.8.3. ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SÍMBOLO GRÁFICO

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.

3.8.4. ASPECTOS PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD LGTBI

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 mejores niveles de bienestar.

Las CCF deben tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente:

- Que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual.
- El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales).
- 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.
- Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona.
- En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.

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.

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.

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.

Las Cajas de Compensación Familiar deben ofrecer el servicio de línea gratuita o número telefónico toll-free 018000, 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 PQRSF ante la Caja

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las Cajas de Compensación Familiar deben instalarlo en las sedes de los centros vacacionales y recreacionales, centros de capacitación, bibliotecas, y en general, en todas las sedes de servicio, 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.

Canales virtuales

Son los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la información, que ofrecen servicios y trámites en línea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensación Familiar para facilitar la interacción con el usuario.

4.5.1. Correo Electrónico

El correo electrónico es un canal de comunicación extendido y generalizado, por lo tanto, las **Cajas de Compensación deben tener un correo electrónico** destinado a atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados, beneficiarios empresas y ciudadanía en general.

4.5.2. Chat

Las Cajas de Compensación Familiar **pueden** implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los petitionarios, para recibir no solamente peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones sino también para brindar información sobre los servicios de las Cajas.

4.5.3. Redes Sociales

De acuerdo con las nuevas tecnologías las Cajas de Compensación Familiar **pueden implementar** otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos.

4.5.4. Portal Corporativo

Las Cajas de Compensación Familiar deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre todos los canales de atención al ciudadano mostrando en lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y la línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una petición, queja, reclamo sugerencia o felicitación.

4.5.5. Carta De Deberes Y Derechos

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.

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 presentar en el incumplimieto de los mismos.

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 Identificador 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.

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.

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:

TOTAL

Atención a Clientes de las Cajas de Compensación

PERIODO		AÑO
PRIMER TRIMESTRE		2021
PONDERACIÓN	RESULTADO	CRITERIO
10.0	10.0	10.0
2.0	2.0	
2.0	0.0	

2.0	0.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0

1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
2.0	2.0
2.0	2.0

19.0

2.0	2.0
2.0	2.0
2.0	0.0
3.0	0.0

|

2.5	0.0	
2.0	0.0	
2.0	0.0	
1.0	1.0	
1.5	1.0	

2.0	2.0
2.0	1.0
2.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0

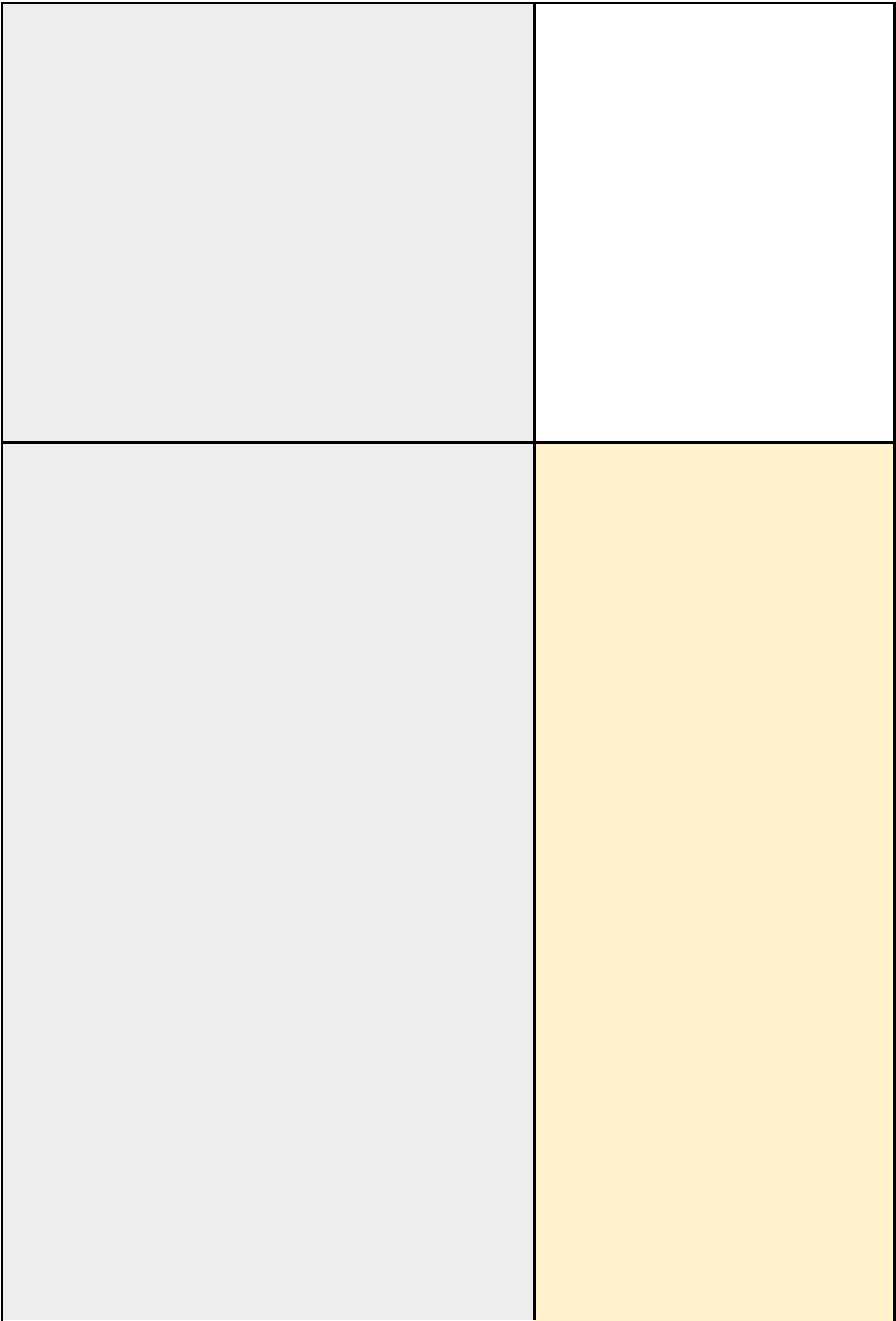
12.0



1.0	1.0	
2.0	1.0	
10.0	0.0	0.0
10.0	0.0	0.0
10.0	10	10.0
10.0	10.0	10.0
100.0	61.0	61.0

n Familiar

DESCRIPCIÓN U OBSERVACIÓN DEL SOPORTE DEL ESTADO DE LA DIRECTRIZ (ACTUAL)	FECHA DE ENTREGA SEGÚN CIRCULAR



	<p>30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir a la oficina de proteccion al usuario la evidencia o el link donde se encuentre divulgada)</p>

	<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 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.</p>
	<p>La política de resarimiento y reconexión con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Protección al Ciudadano.</p>

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

DIRECTRICES

SUBTEMAS

2. Estructura administrativa

2. Estructura administrativa

**3.1 Definiciones Protocolos
de Atención al ciudadano**

**3.2. MARCO LEGAL Y
DIRECTRICES
RELACIONADAS CON LA
ATENCIÓN AL
CIUDADANO.**

**3.3 Procedimiento Interno:
Política de Gestión de PQRSF**

3. Protocolos de Atención al ciudadano

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 DE LA ALTA DIRECCION

**3.8 MEDIDAS DE
ACCESIBILIDAD PARA
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD Y
POBLACIÓN LGTBI.**

	4.1 Canales de Atención
	4.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

4. Canales de Atención

4.2. CANAL TELEFÓNICO

4.3. LÍNEA GRATUITA

4.4. BUZONES

4.5. CANALES VIRTUALES

5. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	5. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO
6. MANEJO DE CONCESIONES	6. MANEJO DE CONCESIONES
7. CAPACITACIÓN	7. CAPACITACIÓN
8. INDICADORES	INDICADOR 1: Satisfacción en respuesta INDICADOR 2: Oportunidad.

COMFANORTE

DESCRIPCIÓN NUMERAL C.E 00008

Las Cajas de Compensación Familiar, respetando su estructura administrativa, debe contar con **procesos claramente** definidos y **documentados** en materia de atención y voz de cliente.

La estructura administrativa debe disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención al cliente sea eficiente, eficaz y oportuna, dentro del marco de la estrategia de servicio establecida por la Caja.

Incluir las definiciones de :

- acción de Mejora
- agradecimiento o felicitaciones
- canales de atención
- canal presencial
- canal escrito
- canal telefónico
- canal virtual
- comunicación
- peticiones y/o solicitudes
- quejas
- reclamos
- Sugerencias

en la información documentada del subproceso de servicio al cliente.

Al adoptar los protocolos de atención al ciudadano las Cajas de Compensación Familiar deben tener **como marco de referencia, lo dispuesto en la siguiente normatividad**

El Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar, dentro de las funciones que les ha asignado la Ley 21 de 1982 y en cumplimiento de la Circular No. 015 de 1998,.....debe **aprobar la política de gestión que se debe dar a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones** que se presenten ante la Corporación, donde se le dé prioridad a la población vulnerable, entendida ésta como los grupos de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental, entre otras.

Para la Política de gestión de PQRS se debe tener en cuenta:

- 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.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

El contenido de la respuesta de las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y en cumplimiento de los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así:

3.3.1.1. Calidad de la respuesta:

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.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.2. Debe ser completa.

Desarrollando todos los puntos relacionados por el peticionario.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.3. Debe ser clara.

Debe contener argumentos comprensibles y razonables, a través del uso de lenguaje sencillo (sin tecnicismos), debe permitir al peticionario entender el porqué del comportamiento de la Caja, independientemente de que esté o no de acuerdo con la actuación finalmente tomada sobre lo pedido. (ver el detalle de los requerimientos de lenguaje claro en el numeral 3.4 de esta circular).

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.4. Debe ser precisa e idónea.

Es decir, el documento debe ser recibido, revisado, analizado y gestionado por personal idóneo con el tema solicitado por el usuario y dar una respuesta exacta y rigurosa.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.5. Ser congruente.

Que exista relación entre lo respondido y lo solicitado, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.6. Suficiente.

Que resuelva materialmente la petición y atienda los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones presentadas por el peticionario.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.7. Soportes y Documentos Anexos.

La respuesta debe incluir los soportes a que haya lugar, los cuales deben ser legibles, es decir, en alta definición, donde se detalle perfectamente las pruebas que pretenden demostrar.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.8. Horarios de atención.

Se debe informar claramente dirección, teléfono (s) y horarios de atención de la Caja, en caso de ser requerido.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.9. Presentación de la respuesta.

Las respuestas deben incluir logo, conservando la imagen corporativa de cada una de las Cajas de Compensación, firmada, con los datos o canales de contacto, o si se requiere alguna aclaración o ampliación indicando las opciones de consulta.

Se debe utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.

La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo estableció que las Cajas de Compensación Familiar deben aplicar, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición, por lo tanto, **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.**

Para dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos que presentan los ciudadanos ante la Superintendencia se oficiará a la respectiva Caja de Compensación Familiar,..... 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 “Características de la Respuesta”**

Mínimo en forma trimestral, las oficinas de protección al afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga:

- PQRSF por modalidad de petición.
- Análisis comparativo de las PQRSF en relación con el mismo periodo del año anterior.
- PQRSF por canales de atención.
- PQRSF asignadas por dependencias.
- Trámites y/o servicios que presentan mayor inconformidad.
- Quejas y reclamos recurrentes.
- Solicitudes recuerentes.
- sugerencias y felicitaciones.
- tiempos de respuesta.
- Los demás que consideren pertinente.

Las CCF deben ser incluyentes con las personas en condición de discapacidad y brindar la posibilidad de utilizar los servicios que ofrece la Corporación, en condiciones aptas con la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas o cognitivas.

3.8.1. ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS FÍSICOS

En cumplimiento de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad adoptada por Colombia en 2009 y de acuerdo con los principios de accesibilidad y diseño universal, se expidió la Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano, NTC 6047, que establece los criterios y requisitos de accesibilidad y señalización requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano y los estándares que deben seguirse para que los discapacitados accedan en igualdad de condiciones.

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

3.8.2. ACCESIBILIDAD A PÁGINAS WEB

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, se estableció la norma NTC 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.

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.

3.8.3. ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SÍMBOLO GRÁFICO

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 señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.

3.8.4. ASPECTOS PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD LGTBI

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 mejores niveles de bienestar.

Las CCF deben tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente:

- Que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual.
- El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales).
- 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.
- Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona.
- En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.

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.

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.

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.

Las Cajas de Compensación Familiar deben ofrecer el servicio de línea gratuita o número telefónico toll-free 018000, 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 PQRSF ante la Caja

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las Cajas de Compensación Familiar deben instalarlo en las sedes de los centros vacacionales y recreacionales, centros de capacitación, bibliotecas, y en general, en todas las sedes de servicio, 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.

Canales virtuales

Son los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la información, que ofrecen servicios y trámites en línea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensación Familiar para facilitar la interacción con el usuario.

4.5.1. Correo Electrónico

El correo electrónico es un canal de comunicación extendido y generalizado, por lo tanto, las **Cajas de Compensación deben tener un correo electrónico** destinado a atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados, beneficiarios empresas y ciudadanía en general.

4.5.2. Chat

Las Cajas de Compensación Familiar **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 las Cajas.

4.5.3. Redes Sociales

De acuerdo con las nuevas tecnologías las Cajas de Compensación Familiar **pueden implementar** otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos.

4.5.4. Portal Corporativo

Las Cajas de Compensación Familiar deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre todos los canales de atención al ciudadano mostrando en lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y la línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una petición, queja, reclamo sugerencia o felicitación.

4.5.5. Carta De Deberes Y Derechos

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.

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 presentar en el incumplimiento de los mismos.

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 Identificador 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.

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.

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:

TOTAL

n Materia de Atención a Clientes de las Cajas de Co

PERIODO		AÑO
PRIMER TRIMESTRE		2021
PONDERACIÓN	RESULTADO	CRITERIO
10.0	10.0	10.0
2.0	2.0	

2.0	2.0
2.0	1.5
1.0	0.8
1.0	0.8

1.0	0.8
1.0	0.8
1.0	0.8
1.0	0.8
1.0	0.8
1.0	0.8
1.0	0.8
1.0	0.8

22.7

2.0	1.5
2.0	2.0
2.0	2.0
2.0	2.0

2.0	0.5
3.0	1.0
2.5	0.5
2.0	0.0

2.0	0.5	
1.0	0.5	
1.5	1.0	

2.0	1.7
2.0	1.7
2.0	2.0
1.0	0.9

12.6



1.0	0.9
1.0	0.4
1.0	0.5
1.0	1.0

|

2.0	2.0	
10.0	2.0	2.0
10.0	0.0	0.0
10.0	8.0	8.0
10.0	8.0	8.0
100.0	63.3	63.3

Compensación Familiar

DESCRIPCIÓN U OBSERVACIÓN DEL SOPORTE DEL ESTADO DE LA DIRECTRIZ (ACTUAL)	FECHA DE ENTREGA SEGÚN CIRCULAR
<p>Se realizó actualización de la información documentada del subproceso de Servicio al Cliente, se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a través de correo corporativo a los diferentes Procesos de la Caja para su aplicación</p>	
<p>Se realizó ajuste al reglamento PL-Sc-Re-1 Trámite interno para respuesta peticiones y trámite de quejas (Incluir paragrafo 6 y complementar información de canales), se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a través de correo corporativo a los diferentes Procesos de la Caja para su aplicación</p>	

<p>Se realizaron ajustes a la información documentada de la caracterización SERVICIO AL CLIENTE PL-Sc-Cr-1, acorde a la CE#08/2020, se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a través de correo corporativo a los diferentes Procesos de la Caja para su aplicación</p>	
<p>Elaboración de propuesta para actualización de la política de Atención a Clientes en donde se incluya: Línea 018000975000, correo siau@comfanorte.com.co y aspectos relacionados con la política de Resarcimiento y atención comunidad LGTBI "En caso de presentarse errores o deficiencias en la atención o prestación de los servicios se tomarán las acciones de acuerdo al caso. Tener a disposición los aspectos para la atención de la comunidad LGTBI". Actividad proyectada acorde a temática analizada en reunión del Comité; la política se encuentra en proceso de revisión para su presentación a aprobación.</p>	

Se ajusto el contenido del procedimiento PL-Sc-Pr-7 Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; Se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a través de correo corporativo a los diferetes Procesos de la Caja para su aplicación.

Se está ejecutando la Acción de mejora #1866 acorde al plan de actividades definidos en la misma.

<p>Se actualizó la información documentada del contenido del procedimiento PL-Sc-Pr-7 Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en donde se describen las características y la forma para dar respuesta a las PQRSF acorde a los lineamientos de la CE#08-2020; Se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a través de correo corporativo a los diferentes Procesos de la Caja para su aplicación</p>	
<p>Se realizó ajustes acorde a la CE#08-2020 al Reglamento PL-Sc-Re-1 Trámite interno para respuesta peticiones y trámite de quejas con los términos de respuestas de acuerdo a la Circular. Se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a través de correo corporativo a los diferentes Procesos de la Caja para su aplicación</p>	
<p>Se realizó ajustes acorde a la CE#08-2020 al Reglamento PL-Sc-Re-1 Trámite interno para respuesta peticiones y trámite de quejas con los términos de respuestas de acuerdo a la Circular. Se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a través de correo corporativo a los diferentes Procesos de la Caja para su aplicación</p>	
<p>Se realizó ajuste a la información documentada de la Caracterización del subproceso PL-Sc-Cr-1 Servicio al cliente, donde se especifica la periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Dirección Administrativa; Se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a través de correo corporativo a los diferentes Procesos de la Caja para su aplicación. Se está en proceso de construcción de los procedimientos o mecanismos de solución adoptados por la Dirección Administrativa y de resarcimiento en caso de ser necesario. Se realizó entrega del I informe para la Dirección Administrativa acorde a la CE#08-2020</p>	

<p>Se realizó ajustes a la información documentada de Protocolo Atención Especial y Preferencial en donde se incluyó los tipos de discapacidad, conceptos claves de atención, pautas del servicio, disposiciones generales y criterios de atención; así mismo al Protocolo de Atención al Cliente se incluyó el numeral 5. Se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a través de correo corporativo a los diferentes Procesos de la Caja para su aplicación</p>	<p>30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir a la oficina de protección al usuario la evidencia o el link donde se encuentre divulgada)</p>
<p>Se realizaron ajustes a la información documentada del Subproceso Servicio al Cliente en donde se fortalecieron los procedimientos e instrucciones con la adopción de los ajustes aplicables de la legislación; Se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a través de correo corporativo a los diferentes Procesos de la Caja para su aplicación. Se está en proceso de realizar Ajustes de la información documentada de acuerdo a lo definido en la Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano, NTC 6047</p>	
<p>Realizar diagnóstico página web Caja para definir alternativas que permitan Implementar los recursos tecnológicos necesarios para que nuestra página web, sea accesible a poblaciones en condiciones de discapacidad, cumpliendo lo requerido por la NTC 5854 Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.</p>
<p>Instalar en los espacios físicos de Comfanorte (cuando aplique), la señalética requerida conforme a la NTC 4139 y NTC 4142.</p>	<p>Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.</p>

Se elaboró propuesta para actualización de la política de Atención a Clientes, la cual está en proceso de revisión en donde se incluye item relacionado con la atención a la comunidad LGTBI. Se realizó actualización del Protocolo Atención especial y Preferencial donde se incluyen aspectos para la atención a la comunidad LGTBI. Se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a los diferentes procesos a través de correo electrónico para su aplicación. Se está en proceso de construcción de material informativo y programación de talleres de Formación y Toma de Conciencia relacionados con el tema de atención a la comunidad LGTBI

Se realizó ajuste a la información documentada del Procedimiento PL-Sc-Re-1 Trámite interno para respuesta peticiones y trámite de quejas donde se incluyó el numeral 4.0 de la CE#08-2020; se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a través de correo electrónico a los diferentes Procesos de la Caja para su aplicabilidad.

Se realizó ajuste a la información documentada del procedimiento PL-Sc-Pr-19 Gestión de consultas y reclamos tratamiento de datos y el Reglamento PL-Sc-Re-1 Trámite interno para respuesta peticiones y trámite de quejas donde se encuentran los términos de respuestas. Se continúa ejecutando el proyecto "Cultura del Servir", en el trimestre se realizó capacitación contando con la participación de 177 trabajadores de la Caja.

Se realizó ajuste a la información documentada del Protocolo de Atención al Cliente PL-Sc-Pt-2 - ATENCION AL CLIENTE, en donde se hace referencia a la Atención Telefónica PBX 5823455, Formato ATENCION TELEFONICA PL-Sc-Fo-19 . Se continúa con la realización de talleres de Formación y Toma de Conciencia acorde al proyecto "Cultura de Servir", y se evalúa la adherencia al protocolo de Atención Telefónica, para lo cual se cuenta con dos (2) indicadores.

Se cuenta con la línea 018000975000, atendida en horario de oficina. Se proyectan mejoras en el espacio de recepción de llamadas; así mismo se continúa aplicando el protocolo de atención telefónica y se evalúa la adherencia al mismo, al identificar falencias en su aplicación, se solicita a Gestión Humana (Gestión del Conocimiento) programación de talleres de reinducción dentro del proyecto "Cultura del Servir"

Se realizó ajuste a la información documentada de la Guía REGISTRO APERTURA DE BUZONES PL-Sc-Gi-1 y el Instructivo APERTURA BUZONES CAJA PL-Sc-In-1; se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a los diferentes Procesos de la Caja a través de correo corporativo para su aplicación. Comfanorte cuenta con buzones de sugerencias en las diferentes Unidades Estratégicas de Servicios, actualmente contamos con 25 buzones ubicados en lugares estratégicos en las diferentes sedes de la Caja (UES, CDI, Centros Vacacionales y Parque recreacional); la utilización de este canal, se socializa en las reuniones de grupos focales y talleres formativos.

Se realizó ajuste a la información documentada del Procedimiento GESTIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PL-Sc-Pr-9, acorde a la CE#08-2020; se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a los diferentes Procesos de la Caja a través de correo corporativo para su aplicación.

30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar a la oficina de protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.

<p>Se cuenta con el correo SIAU@comfanorte.com.co y reglamento TRAMITE INTERNO PARA RESPUESTA PETICIONES Y TRAMITE DE QUEJAS PL-Sc-Re-1 y Procedimiento PL-Sc-Pr-9 - GESTIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN a los cuales se realizó ajuste a la información documentada; se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral y se socializó a los diferentes Procesos de la Caja a través de correo corporativo para su aplicación. Se elaboró propuesta de modificación de la Política de Atención a Clientes en donde se incluya la línea 018000 y el correo siau@comfanortecom.co, la cual está en proceso de revisión para su posterior solicitud de aprobación.</p>	
<p>Acorde a la CE#00008/2020 (es opcional). Es manejado por Comunicaciones; no se encuentra dentro de los canales de atención definidos (habilitados) por Servicio al Cliente</p>	
<p>Se cuenta con los siguientes medios: Página web, Facebook, Instagram y Twitter los cuales son manejados por Comunicaciones</p>	
<p>Se cuenta con portal Corporativo www.comfanorte.com.co, el cual cumple con los lineamientos de la CE#00008/2020</p>	

<p>Se realizó modificación a la Carta de Derechos y Deberes, acorde a los lineamientos de la CE#00008/2020. Se formalizó ante el Sistema de Gestión Integral, se publicó en la página web y enlace de Servicio al Cliente.</p>	<p>30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.</p>
<p>Se elaboró propuesta para actualización de la política de Atención a Clientes, se envió modelo a Planeación, para revisión de mejora en el contenido de la Política de Atención a Clientes referente al tema de Resarcimiento; Así mismo se está construyendo el Procedimiento Gestión de Resarcimiento, acorde a los lineamientos de la CE #00008, numerales 5.1 al 5.6</p>	<p>La política de resarcimiento y reconexión con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Protección al Ciudadano.</p>
<p>Elaborar listado de convenios o alianzas que estén tercerizados con el objeto de incluir numeral 6 de la CE#08-2020; realizar entrega del documento protocolos de atención para su aplicación por parte de los terceros con quienes se tiene convenios o alianzas.</p>	
<p>Se está ejecutando el proyecto "Cultura del Servir", que cuenta con dos (2) indicadores de medición de adherencia a protocolos de atención telefónica y presencial con una meta de crecimiento anual del 10%, para este año es del 80%. Evaluados los protocolos se solicita a Gestión Humana (Gestión del Conocimiento) la programación de talleres de Formación y Toma de Conciencia para el personal de los procesos que hayan presentado mayor debilidad en su adherencia.</p>	
<p>Se continúan reportando los indicadores: ID 805 Satisfacción en la Respuesta ID 806 Oportunidad Respuestas. Cumplimos el 95.8% el de Satisfacción en la respuesta y en un 99.6% el de oportunidad en la respuesta (Meta 95%). Dar continuidad al envío de los informes Trimestrales, conforme a las Circulares 07 de 2019, 08 de 2020 y 018 de 2016.</p>	



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

DIRECTRICES

SUBTEMAS

**2. Estructura
administrativa**

2. Estructura administrativa

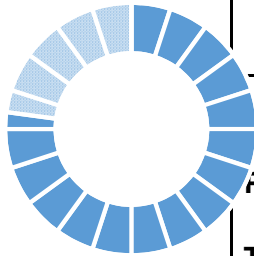
**3.1 Definiciones Protocolos
de Atención al ciudadano**

**3.2. MARCO LEGAL Y
DIRECTRICES
RELACIONADAS CON LA
ATENCIÓN AL
CIUDADANO.**

**3.3 Procedimiento Interno:
Politica de Gestión de PQRSF**

**3. Protocolos de
Atención al ciudadano**

**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 DE LA ALTA
DIRECCION**

**3.8 MEDIDAS DE
ACCESIBILIDAD PARA
PERSONAS CON
DISCAPACIDAD Y
POBLACIÓN LGTBI.**

	4.1 Canales de Atención
	4.1. ATENCIÓN PRESENCIAL
	4.2. CANAL TELEFÓNICO
	4.3. LÍNEA GRATUITA

4. Canales de Atención

4.4. BUZONES

4.5. CANALES VIRTUALES

5. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	5. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO
6. MANEJO DE CONCESIONES	6. MANEJO DE CONCESIONES
7. CAPACITACIÓN	7. CAPACITACIÓN
8. INDICADORES	INDICADOR 1: Satisfacción en respuesta INDICADOR 2: Oportunidad.

COMFAORIENTE

DESCRIPCIÓN NUMERAL C.E 00008

Las Cajas de Compensación Familiar, respetando su estructura administrativa, debe contar con **procesos claramente** definidos y **documentados** en materia de atención y voz de cliente.

La estructura administrativa debe disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención al cliente sea eficiente, eficaz y oportuna, dentro del marco de la estrategia de servicio establecida por la Caja.

Incluir las definiciones de :

- acción de Mejora
- agradecimiento o felicitaciones
- canales de atención
- canal presencial
- canal escrito
- canal telefónico
- canal virtual
- comunicación
- peticiones y/o solicitudes
- quejas
- reclamos
- Sugerencias

en la información documentada del subproceso de servicio al cliente.

Al adoptar los protocolos de atención al ciudadano las Cajas de Compensación Familiar deben tener **como marco de referencia, lo dispuesto en la siguiente normatividad**

El Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar, dentro de las funciones que les ha asignado la Ley 21 de 1982 y en cumplimiento de la Circular No. 015 de 1998,.....debe **aprobar la política de gestión que se debe dar a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones** que se presenten ante la Corporación, donde se le dé prioridad a la población vulnerable, entendida ésta como los grupos de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental, entre otras.

Para la Política de gestión de PQRS se debe tener en cuenta:

- 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.
-

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

El contenido de la respuesta de las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionaris y en cumplimiento de los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así:

3.3.1.1. Calidad de la respuesta:

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.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.2. Debe ser completa.

Desarrollando todos los puntos relacionados por el peticionario.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.3. Debe ser clara.

Debe contener argumentos comprensibles y razonables, a través del uso de lenguaje sencillo (sin tecnicismos), debe permitir al peticionario entender el porqué del comportamiento de la Caja, independientemente de que esté o no de acuerdo con la actuación finalmente tomada sobre lo pedido. (ver el detalle de los requerimientos de lenguaje claro en el numeral 3.4 de esta circular).

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.4. Debe ser precisa e idónea.

Es decir, el documento debe ser recibido, revisado, analizado y gestionado por personal idóneo con el tema solicitado por el usuario y dar una respuesta exacta y rigurosa.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.5. Ser congruente.

Que exista relación entre lo respondido y lo solicitado, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.6. Suficiente.

Que resuelva materialmente la petición y atienda los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones presentadas por el peticionario.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.7. Soportes y Documentos Anexos.

La respuesta debe incluir los soportes a que haya lugar, los cuales deben ser legibles, es decir, en alta definición, donde se detalle perfectamente las pruebas que pretenden demostrar.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.8. Horarios de atención.

Se debe informar claramente dirección, teléfono (s) y horarios de atención de la Caja, en caso de ser requerido.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.9. Presentación de la respuesta.

Las respuestas deben incluir logo, conservando la imagen corporativa de cada una de las Cajas de Compensación, firmada, con los datos o canales de contacto, o si se requiere alguna aclaración o ampliación indicando las opciones de consulta.

Se debe utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.

La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo estableció que las Cajas de Compensación Familiar deben aplicar, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición, por lo tanto, **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.**

Para dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos que presentan los ciudadanos ante la Superintendencia se oficiará a la respectiva Caja de Compensación Familiar,..... 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 “Características de la Respuesta”**

Mínimo en forma trimestral, las oficinas de protección al afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga:

- PQRSF por modalidad de petición.
 - Análisis comparativo de las PQRSF en relación con el mismo periodo del año anterior.
 - PQRSF por canales de atención.
 - PQRSF asignadas por dependencias.
 - Trámites y/o servicios que presentan mayor inconformidad.
 - Quejas y reclamos recurrentes.
 - Solicitudes recuerentes.
 - sugerencias y felicitaciones.
 - tiempos de respuesta.
 - Los demás que consideren pertinente.
-

Las CCF deben ser incluyentes con las personas en condición de discapacidad y brindar la posibilidad de utilizar los servicios que ofrece la Corporación, en condiciones aptas con la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas o cognitivas.

3.8.1. ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS FÍSICOS

En cumplimiento de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad adoptada por Colombia en 2009 y de acuerdo con los principios de accesibilidad y diseño universal, se expidió la Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano, NTC 6047, que establece los criterios y requisitos de accesibilidad y señalización requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano y los estándares que deben seguirse para que los discapacitados accedan en igualdad de condiciones.

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

3.8.2. ACCESIBILIDAD A PÁGINAS WEB

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, se estableció la norma NTC 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.

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.

3.8.3. ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SÍMBOLO GRÁFICO

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 señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.

3.8.4. ASPECTOS PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD LGTBI

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 mejores niveles de bienestar.

Las CCF deben tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente:

- Que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual.
- El significado de las letras LGTBI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales).
- 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.
- Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona.
- En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGTBI.

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.

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.

Las CCF deben brindar un soporte vía telefónico para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.

Las Cajas de Compensación Familiar deben ofrecer el servicio de línea gratuita o número telefónico toll-free 018000, 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 PQRSF ante la Caja

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las Cajas de Compensación Familiar deben instalarlo en las sedes de los centros vacacionales y recreacionales, centros de capacitación, bibliotecas, y en general, en todas las sedes de servicio, 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.

Canales virtuales

Son los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la información, que ofrecen servicios y trámites en línea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensación Familiar para facilitar la interacción con el usuario.

4.5.1. Correo Electrónico

El correo electrónico es un canal de comunicación extendido y generalizado, por lo tanto, las **Cajas de Compensación deben tener un correo electrónico** destinado a atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados, beneficiarios empresas y ciudadanía en general.

4.5.2. Chat

Las Cajas de Compensación Familiar **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 las Cajas.

4.5.3. Redes Sociales

De acuerdo con las nuevas tecnologías las Cajas de Compensación Familiar **pueden implementar** otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos.

4.5.4. Portal Corporativo

Las Cajas de Compensación Familiar deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre todos los canales de atención al ciudadano mostrando en lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y la línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una petición, queja, reclamo sugerencia o felicitación.

4.5.5. Carta De Deberes Y Derechos

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.

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 presentar en el incumplimiento de los mismos.

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 Identificador 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.

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.

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:

TOTAL

Calificación de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación

PERIODO		AÑO
PRIMER TRIMESTRE		2021
PONDERACIÓN	RESULTADO	CRITERIO
10.0	8.0	8.0

2.0	1.0	
2.0	1.0	
2.0	2.0	

1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0

1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
2.0	2.0
2.0	2.0
2.0	2.0

29.5



2.0	2.0
2.0	0.5
3.0	3.0
2.5	1.0

2.0	2.0	
2.0	2.0	
1.0	1.0	
1.5	1.5	
2.0	2.0	
2.0	2.0	

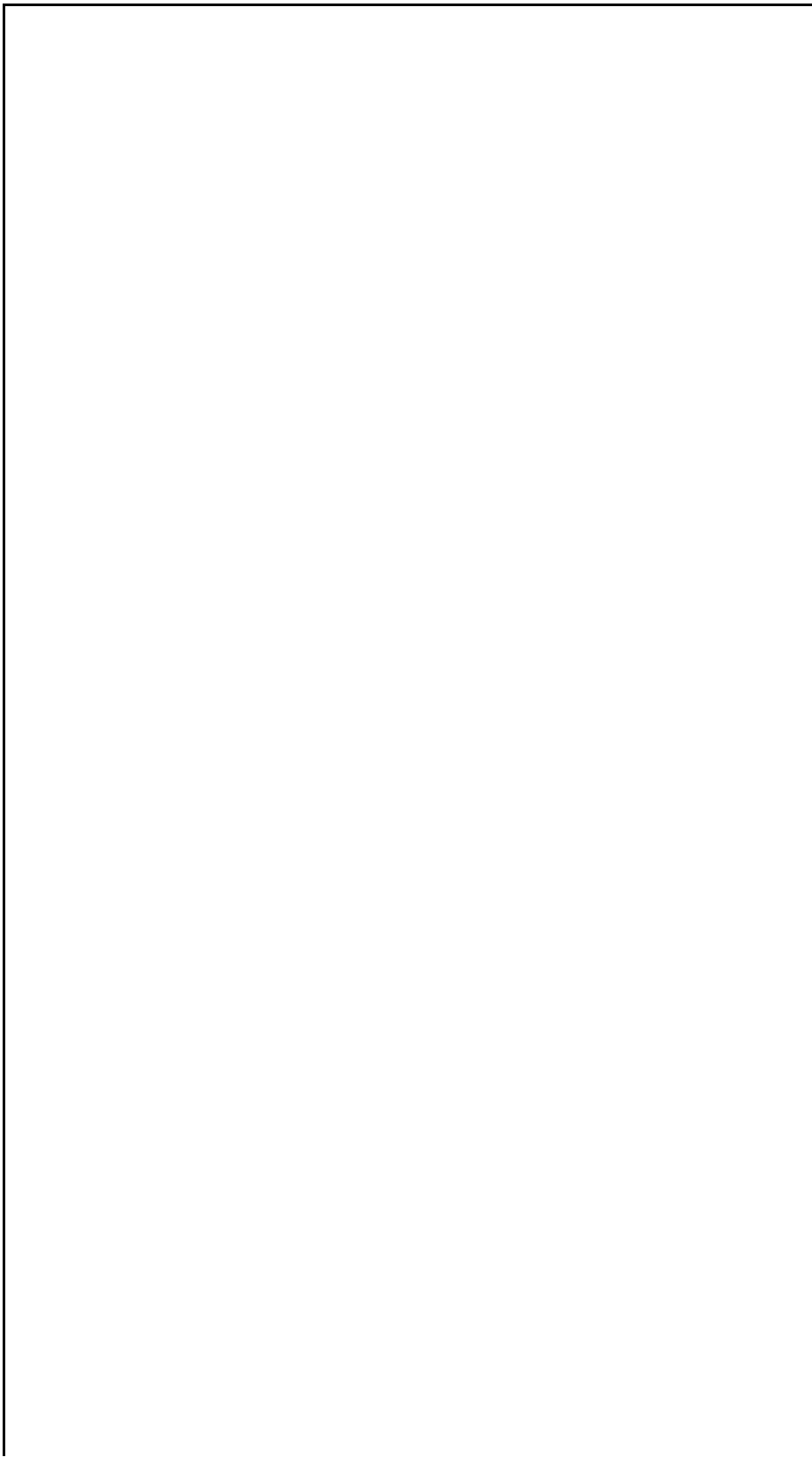
10.0	5.0	5.0
10.0	7.0	7.0
10.0	8	8.0
10.0	10.0	10.0
100.0	83.0	83.0

Subsidio Familiar

DESCRIPCIÓN U OBSERVACIÓN DEL SOPORTE DEL ESTADO DE LA DIRECTRIZ (ACTUAL)

P-GC-06 Procedimiento para el manejo de Quejas, Reclamos o Sugerencias
P-MBS-02 Procedimiento para Atención en el punto de Servicio al Cliente
P-MBS-04 Procedimiento para recepción de formulario de solicitud de crédito
P-MBS-05 Procedimiento para atención a Afiliados y/o Usuarios del Instituto para el Trabajo y Desarrollo Humano
P-MBS-06 Procedimiento para atención a Afiliados y/o Usuarios en la caja general
P-MBS-10 Procedimiento para el pago del Subsidio Familiar
P-MBS-11 Procedimiento para el pago del Subsidio Familiar a través de la tarjeta Multiservicios
PT-THR-01 Protocolo de Atención al Cliente
G-MBS-01 Guía rápida para el Usuario
G-GC-01 Guía política de información al afiliado y comunidad en general
F-GC-08 Formato buzón de Quejas / Sugerencias
F-GC-10 Formato control de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias
M-GC-02 Manual de Atención al afiliado

<p>G-GC-01 Guía poitica de información al afiliado y comunidad en general M-GC-02 Manual de Atención al afiliado</p>



Comfaorienta Dispone de Espacios para la Atención Personalizada a sus afiliados y Comunidad en General.
MULTIBANCO DE SERVICIOS: Espacio donde se ofertan los servicios de la Corporación.
OFICINA DE GESTION DE CALIDAD / PQRSF: Espacio para la atención personalizada a los afiliados para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones

Se cuenta con linea telefonica PBX 5748880 ext 1051

La corporación establece como linea de atención a Nivel Nacional 018000975090.

1. Multibanco de Servicios
2. Centro Recreacional Villa Silvania
3. Centro de Desarrollo infantil
4. Institución Educativa para el Trabajo y Desarrollo Humano(tercer piso)
5. Administración (Quinto Piso)
6. Colegio Gimnasio Campestre ComfaOriente
7. Seccional Ocaña
8. Seccional Pamplona

www.comfaorientecolombiano.com

servicioalcliente@comfaorientecolombiano.com

Se establece el whatsapp de PQRSF 3208994908

Se maneja:

Facebook: Comfaorientecolombiano solo beneficios

instagram comfaorientecolombiano

twitter

Youtube

www.comfaorientecolombiano.com

La corporación adopta y expone a sus afiliados el plegable "DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS A COMFAORIENTE"

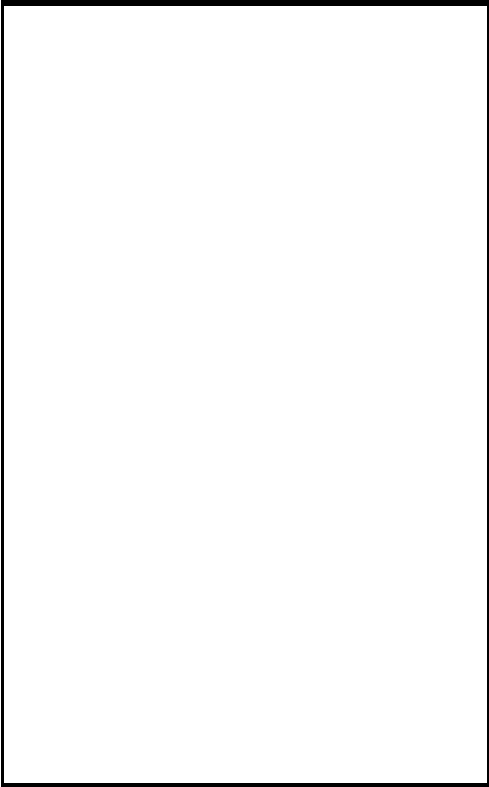
Comfaorienta cuenta con el F-JUR-01 MANUAL DE CONTRATACION; en donde se encuentran los lineamientos para la Contratación y prestación de Servicios.

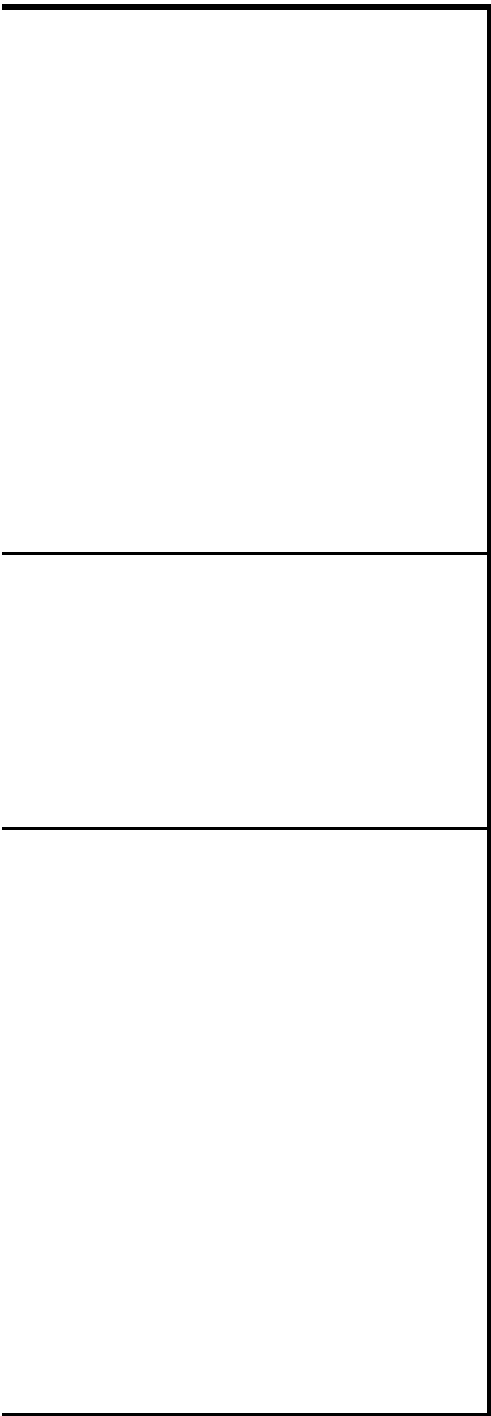
La corporación cuenta con el plan de Capacitación Corporativo

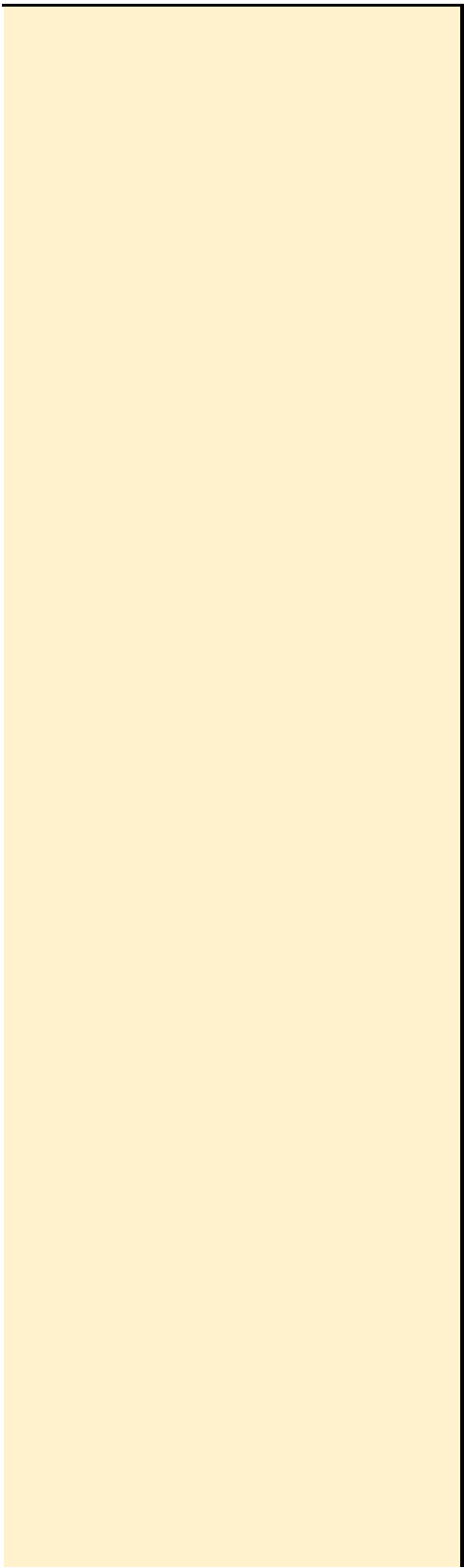
Se reporta trimestralmente los resultados en el SIREVAC

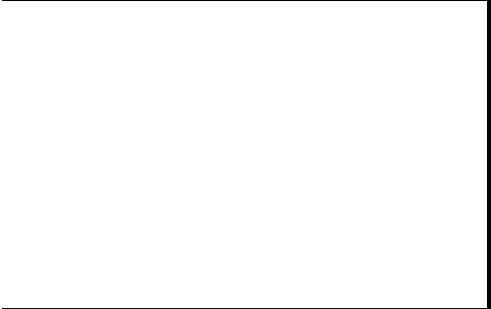
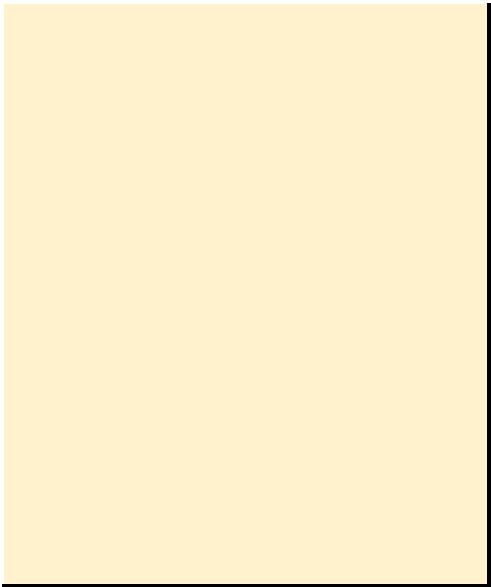


**FECHA DE ENTREGA SEGÚN
CIRCULAR**









30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir a la oficina de proteccion al usuario la evidencia o el link donde se encuentre divulgada)

31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.

Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.

30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar a la oficina de protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.

La política de resarmiento y reconexión con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el **30 de diciembre de 2021** y se deberá remitir a la Oficina de Protección al Ciudadano.



CAFABA

"Bienestar para todos"

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

DIRECTRICES

SUBTEMAS

**2. Estructura
administrativa**

2. Estructura administrativa

**3.1 Definiciones Protocolos de
Atención al ciudadano**

**3.2. MARCO LEGAL Y
DIRECTRICES RELACIONADAS
CON LA ATENCIÓN AL
CIUDADANO.**

**3.3 Procedimiento Interno: Política
de Gestión de PQRSF**

**3. Protocolos de Atención
al ciudadano**

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 DE LA ALTA
DIRECCION**

**3.8 MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD
PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD Y POBLACIÓN
LGTBI.**

4.1 Canales de Atención

4.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

4. Canales de Atención

4.2. CANAL TELEFÓNICO

4.3. LÍNEA GRATUITA

4.4. BUZONES

4.5. CANALES VIRTUALES

5. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO	5. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO
6. MANEJO DE CONCESIONES	6. MANEJO DE CONCESIONES
7. CAPACITACIÓN	7. CAPACITACIÓN
8. INDICADORES	INDICADOR 1: Satisfacción en respuesta INDICADOR 2: Oportunidad.

CAFABA

DESCRIPCIÓN NUMERAL C.E 00008

Las Cajas de Compensación Familiar, respetando su estructura administrativa, debe contar con **procesos claramente** definidos y **documentados** en materia de atención y voz de cliente.

La estructura administrativa debe disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención al cliente sea eficiente, eficaz y oportuna, dentro del marco de la estrategia de servicio establecida por la Caja.

Incluir las definiciones de :

- acción de Mejora
- agradecimiento o felicitaciones
- canales de atención
- canal presencial
- canal escrito
- canal telefónico
- canal virtual
- comunicación
- peticiones y/o solicitudes
- quejas
- reclamos
- Sugerencias

en la información documentada del subproceso de servicio al cliente.

Al adoptar los protocolos de atención al ciudadano las Cajas de Compensación Familiar deben tener **como marco de referencia, lo dispuesto en la siguiente normatividad**

El Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar, dentro de las funciones que les ha asignado la Ley 21 de 1982 y en cumplimiento de la Circular No. 015 de 1998,.....debe **aprobar la política de gestión que se debe dar a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones** que se presenten ante la Corporación, donde se le dé prioridad a la población vulnerable, entendida ésta como los grupos de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental, entre otras.

Para la Política de gestión de PQRS se debe tener en cuenta:

- 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.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

El contenido de la respuesta de las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y en cumplimiento de los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así:

3.3.1.1. Calidad de la respuesta:

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.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.2. Debe ser completa.

Desarrollando todos los puntos relacionados por el peticionario.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.3. Debe ser clara.

Debe contener argumentos comprensibles y razonables, a través del uso de lenguaje sencillo (sin tecnicismos), debe permitir al peticionario entender el porqué del comportamiento de la Caja, independientemente de que esté o no de acuerdo con la actuación finalmente tomada sobre lo pedido. (ver el detalle de los requerimientos de lenguaje claro en el numeral 3.4 de esta circular).

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.4. Debe ser precisa e idónea.

Es decir, el documento debe ser recibido, revisado, analizado y gestionado por personal idóneo con el tema solicitado por el usuario y dar una respuesta exacta y rigurosa.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.5. Ser congruente.

Que exista relación entre lo respondido y lo solicitado, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.6. Suficiente.

Que resuelva materialmente la petición y atienda los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones presentadas por el peticionario.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.7. Soportes y Documentos Anexos.

La respuesta debe incluir los soportes a que haya lugar, los cuales deben ser legibles, es decir, en alta definición, donde se detalle perfectamente las pruebas que pretenden demostrar.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.8. Horarios de atención.

Se debe informar claramente dirección, teléfono (s) y horarios de atención de la Caja, en caso de ser requerido.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

3.3.1.9. Presentación de la respuesta.

Las respuestas deben incluir logo, conservando la imagen corporativa de cada una de las Cajas de Compensación, firmada, con los datos o canales de contacto, o si se requiere alguna aclaración o ampliación indicando las opciones de consulta.

Se debe utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.

La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo estableció que las Cajas de Compensación Familiar deben aplicar, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición, por lo tanto, **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.**

Para dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos que presentan los ciudadanos ante la Superintendencia se oficiará a la respectiva Caja de Compensación Familiar,..... 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 “Características de la Respuesta”**

Mínimo en forma trimestral, las oficinas de protección al afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga:

- PQRSF por modalidad de petición.
- Análisis comparativo de las PQRSF en relación con el mismo periodo del año anterior.
- PQRSF por canales de atención.
- PQRSF asignadas por dependencias.
- Trámites y/o servicios que presentan mayor inconformidad.
- Quejas y reclamos recurrentes.
- Solicitudes recuerentes.
- sugerencias y felicitaciones.
- tiempos de respuesta.

Las CCF deben ser incluyentes con las personas en condición de discapacidad y brindar la posibilidad de utilizar los servicios que ofrece la Corporación, en condiciones aptas con la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas o cognitivas.

3.8.1. ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS FÍSICOS

En cumplimiento de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad adoptada por Colombia en 2009 y de acuerdo con los principios de accesibilidad y diseño universal, se expidió la Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano, NTC 6047, que establece los criterios y requisitos de accesibilidad y señalización requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano y los estándares que deben seguirse para que los discapacitados accedan en igualdad de condiciones.

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

3.8.2. ACCESIBILIDAD A PÁGINAS WEB

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, se estableció la norma NTC 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.

Las CCF deben adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido.

3.8.3. ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SÍMBOLO GRÁFICO

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 señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.

3.8.4. ASPECTOS PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD LGTBI

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 mejores niveles de bienestar.

Las CCF deben tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente:

- Que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual.
- El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales).
- 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.
- Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona.
- En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.

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.

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.

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.

Las Cajas de Compensación Familiar deben ofrecer el servicio de línea gratuita o número telefónico toll-free 018000, 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 PQRSF ante la Caja

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las Cajas de Compensación Familiar deben instalarlo en las sedes de los centros vacacionales y recreacionales, centros de capacitación, bibliotecas, y en general, en todas las sedes de servicio, 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.

Canales virtuales

Son los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la información, que ofrecen servicios y trámites en línea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensación Familiar para facilitar la interacción con el usuario.

4.5.1. Correo Electrónico

El correo electrónico es un canal de comunicación extendido y generalizado, por lo tanto, las **Cajas de Compensación deben tener un correo electrónico** destinado a atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados, beneficiarios empresas y ciudadanía en general.

4.5.2. Chat

Las Cajas de Compensación Familiar **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 las Cajas.

4.5.3. Redes Sociales

De acuerdo con las nuevas tecnologías las Cajas de Compensación Familiar **pueden implementar** otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos.

4.5.4. Portal Corporativo

Las Cajas de Compensación Familiar deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre todos los canales de atención al ciudadano mostrando en lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y la línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una petición, queja, reclamo sugerencia o felicitación.

4.5.5. Carta De Deberes Y Derechos

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.

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 presentar en el incumplimiento de los mismos.

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 Identificador 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.

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.

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:

TOTAL

Atención a Clientes de las Cajas de Compensación F

PERIODO		AÑO
PRIMER TRIMESTRE		2021
PONDERACIÓN	RESULTADO	CRITERIO
10.0	10.0	10.0
2.0	1.5	
2.0	1.5	

2.0	0.5
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0

1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	1.0
2.0	1.0
2.0	2.0

22.3



2.0	2.0
2.0	2.0
2.0	0.5
3.0	0.5

|

2.5	0.5	
2.0	0.5	
2.0	0.8	
1.0	0.5	
1.5	1.0	

2.0	1.5
2.0	1.5
2.0	1.8
1.0	0.7
1.0	1.0
1.0	1.0
1.0	0.5

11.0



1.0	0.5	
2.0	1.0	
10.0	0.0	0.0
10.0	0.0	0.0
10.0	10	10.0
10.0	10.0	10.0
100.0	63.3	63.3

amiliar

DESCRIPCIÓN U OBSERVACIÓN DEL SOPORTE DEL ESTADO DE LA DIRECTRIZ (ACTUAL)	FECHA DE ENTREGA SEGÚN CIRCULAR
<p>Se actualizó el protocolo de atención a usuarios y el procedimiento para la atención de pqrsl de la Caja, según las definiciones impartidas por la CE 0008 de 2020.</p>	
<p>Se incluyó las definiciones impartidas de las CE 0008 de 2020, dentro del protocolo de atención a usuarios y el procedimiento para la atención de pqrsl de la Caja.</p>	
<p>Se actualizó la información documentada en materia de atención al usuario según el marco normativo expuesto en la CE 0008 de 2020.</p>	

<p>Se actualizo el procedimiento para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la entidad, donde se establecn los criterios para brindar la respuesta a los usuarios, según la circular externa 0008 de 2020 de la SSF.</p> <p>Se actualizo la guia de respuesta de pqrsl y se socializo con los jefes coordinadores v</p>	

<p>socializo con los jefes, coordinadores y administradores, donde estandariza los requisitos minimos que debe contener la respuesta que se le brinda a los usuarios, según la CE 0008 de 2020.</p>	
<p>Se actualizo el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, donde se establece las características de la respuesta. Se realizo socialización dentro del comité de calidad sobre las características que se deben tener en cuenta al brindar respuesta a los peticionarios.</p>	
<p>Dento del procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se establece el término de respuesta (5 días hábiles), y se realiza seguimiento a través del aplicativo de pqrsl de la Caja en apoyo al procedo de Calidad y atención al cliente. Se socializa los resultados del trámite de pqrsl a través de los comités de calidad.</p>	

<p>Se actualizo el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, donde se incluyo las caracterisitcas de las respuesta que debe presentar la Caja ante los usuarios y la SSF.</p>	
<p>Se continua con el envió del informe trimestral a la alta dirección sobre los resultados de la gestión de pqrsl de la entidad.</p>	
<p>Se esta planteando una guía para la ateción a personas en condición de discapacidad, y realizar capacitación a todo el personal que atiende publico.</p>	<p>30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir a la oficina de proteccion al usuario la evidencia o el link donde se encuentre divulgada)</p>
<p>Se planteo proyecto por parte del proceso de proyectos corporativos para adecuación de los espacios de atención al usuarios.</p>	

<p>Se esta realizando Plan que contemple los requerimientos estipulados en la NTC 5854 de Accesibilidad en la página web de la Caja.</p>	<p>31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.</p>
<p>Se realizo el propuesta y esta en revisión la adquisición de la simbología que se requiere en las instalaciones de la entidad en base a la notma NTC 4139 y NTC 4142.</p>	<p>Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.</p>
<p>Se realizo la actualización del protocolo de atencion al usuario 30300-Pt-001 en base a lo relacionado con la CE 0008. Se realizo seminario de diversidad sexual con los colaboradores que atienden público.</p>	
<p>La Caja dispone de los mecanismos para el tramite de pqrsl a través de los caales virtuales, presenciales y telefónicos.</p>	
<p>La Caja cuenta con el personal idoneo, comprometido y con experiencia en el sector del Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Caja. Se realizo la solicitud al proceso de Recursos Humanos para capacitación en servicio y atención al cliente para el personal que atiende cara a cara a los usuarios.</p>	

<p>Se dispone de línea telefonica, celular y correos electrónicos por cada proceso misioal para atender los requerimientos de los usuarios. Se solicito al proceso de Recursos Humanos, incorporar capacitación en atención al usuario.</p>	<p>30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar a la oficina de protección al Usuario la documentacion soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.</p>
<p>Se dispone de línea gratuita 01 8000 95 40 70 y publicada en la página web ww.cafaba.com.co</p>	
<p>La Caja cuenta con un buzón de sugerencias en cada sede, y se coloco un letrero donde se indicada cada cuanto se abren, según el procedimiento de trámite de pqrzf.</p>	
<p>Actualización del procedimiento de atención los canales virtual, según CE0008 de 2020.</p>	
<p>Según el procedimiento establecido para el trámite de pqrzf, se establece el correo atencionalcliente@cafaba.com.co quien canaliza y redirecciona las pqrzf según sea el concepto y corresponda.</p>	
<p>A raiz de la pandemia, se habilito el chta virtual en la pagina web de la entidad www.cafaba.com.co, donde los usuarios podran tenr un contacto en tiempo real con los colaboradores de la entidad.</p>	
<p>Actualmente la Caja cuenta con redes sociales como: facebbok, instagram y twitter, pero de carácter informativos.</p>	

<p>La Caja, cuenta con una página web www.cafaba.com.co donde los usuarios se pueden encontrar la información actualizada y contactos.</p>	
<p>La carta de derechos y deberes se actualizo, pero se encuentra en revisión y posterior, aprobación. Tan pronto se apruebe, se publicará en la página web de la entidad.</p>	<p>30 de junio de 2021 las CCF deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.</p>
<p>Se esta realizando la política de resarcimiento de la Caja, de acuerdo a lo contemplado en la circular externa 0008 de 2020.</p>	<p>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.</p>
<p>Se estan realizando las revisiones de los contatos con los cuales la Caja tiene convenio o alianza para incluir una cláusula.</p>	
<p>Realizar la retrolamientaciones de los resultados de las encuestas de satisfacción a clientes, PQRSF y grupos focales), y en base a lo anterior, se realizan las acciones correctivas que correspondan, Adicional, se solícito al proceso de Recursos Humanos para incluir dentro del la programación de capacitación y formación de la Caja, capacitación en ateción al cliente.</p>	
<p>Continuar con el envio del reporte de los indicadores de oportunidad de respuesta a pqrsf y satisfacción de respuesta de pqrsf, y el envio del informe trimestral según la circular externa 0008 de 2020.</p>	

AVANCE

Circular Externa No: 2020-00008



Circular Externa No: 2020-00008

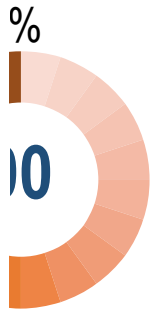


Circular Externa

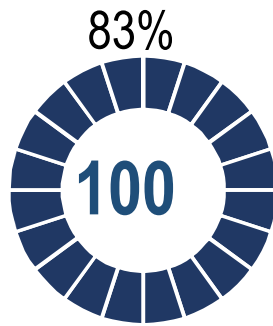


≡ TOTAL

Resolución No: 2020-00008



Circular Externa No: 2020-00008



Circular Externa No: 2020-00008

