

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Seguimiento a Abril de 2021				Estado	
									
1	2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	50%	75%	10%	Cumple	En Ejecución
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	50%	100%	100%	Cumple	En Ejecución
3	3.1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	Procesos	Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	70%	67%	0%	Cumple	En Ejecución
4	3.2 Protocolos de atención al ciudadano	Procesos	Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	60%	50%	0%	cumple	En Ejecución

5	3.3 Procedimiento Interno: Política de gestión de PQRSF	Procesos	Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF, *Sistema de Prioridades, * Canales de atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF, *Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definición de documentos privados y reservados, *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	50%	50%	50%	No cumple	En Ejecución
6	3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1. Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea, 5. Congruente, 6. Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	50%	50%	80%	Cumple	En Ejecución
7	3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	50%	50%	0%	Cumple	En Ejecución
8	3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos	Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	100%	100%	100%	Cumple	Cumple
9	3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos	Las respuestas que las Cajas de Compensación remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente de control, deben contener las mismas características descritas en el numeral definido como "característica de la respuesta". Las respuestas deberán ser cargadas en el canal definido por la Superintendencia para tal fin. Si la CCF no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se deberá solicitar, por medio del aplicativo, la prorroga, indicando la fecha de respuesta y sustentando la necesidad de la misma. Cuando la CCF no pueda dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigación administrativa a que haya lugar.	Circular 008 de 2020	100%	50%	100%	Cumple	En Ejecución

10	3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga: Análisis de PQRSF por modalidad de atención, comparativos entre años, canales de registro, servicios ó procesos , trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respuesta y los demás que considere pertinente. Esta información será el insumo para la presentación del informe según circular 007 de 2019.	Circular 008 de 2020	100%	25%	100%	Cumple	En Ejecución
11	3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	Procesos	Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, también a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad : Discapacidad sensorial, Discapacidad física o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Múltiple.		50%	50%	40%	No cumple	En Ejecución
12	3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación , al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y niños.	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047	50%	25%	0%	Cumple	En Ejecución
13	3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él , sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.	40%	100%	0%	No cumple	Cumple
14	3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	40%	25%	0%	cumple	En Ejecución

15	3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGBTBI	Accesibilidad e inclusion	Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que definen a cada persona, en el ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.		0%	50%	50%	no cumple	En Ejecución
16	4. Canales de atención	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales.	Circular 008	60%	50%	30%	cumple	En Ejecución
17	4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idóneo, que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	Circular 008	60%	67%	50%	No relaciona	En Ejecución
18	4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben brindar un soporte vía telefónica para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	Circular 008	60%	40%	100%	No relaciona	En Ejecución
19	4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y reanudar una pqrsl ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	100%	50%	100%	cumple	En Ejecución

20	4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacioneales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en geneal , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.	Circular 008	80%	100%	100%	No Relaciona	Cumple
21	4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la informacion, ofrecen servicios y tramites en linea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensacion Familiar para facilitar la interaccion con el usuario.	Circular 008	60%	100%	50%	No Relaciona	Cumple
22	4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general	Circular 008	100%	100%	100%	cumple	Cumple
23	4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar información sobre los servicios dela Caja.	Circular 008	60%	100%	30%	Cumple	Cumple
24	4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos	Circular 008	70%	50%	100%	Cumple	En Ejecución
25	4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (linea gratuita nacional y linea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF	Circular 008 de 2020	100%	100%	100%	Cumple	Cumple

26	4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.	60%	50%	50%	Cumple	En Ejecución
27	5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.	Circular 008	0%	25%	50%	No cumple	En Ejecución
28	5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos ,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.	Circular 008	20%	25%	10%	No cumple	En Ejecución

29	5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja deberá tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la información y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido según la situación y realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas.	Circular 008	10%	25%	10%	No cumple	En Ejecución
30	5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligación legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.	Circular 008	0%	25%	10%	No cumple	En Ejecución
31	5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	Resarcimientos	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensación que afecten el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito , hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestación del servicio no se puede verificar la situación.	Circular 008	0%	25%	10%	No cumple	En Ejecución
32	5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancia que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley considere eximentes de responsabilidad en la medida que se acredite la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.	Circular 008	0%	25%	10%	No cumple	En Ejecución
33	5.6 Riesgos	Resarcimientos	Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.	Circular 008	0%	25%	10%	cumple	En Ejecución
34	6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y usuarios en general. El Revisor Fiscal deberá incluir en el Plan de Trabajo la revisión de los contratos, con el fin de verificar que dicha cláusula esté incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	Circular 008	10%	25%	0%	Cumple	En Ejecución

35	7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestacion del servicio aplicando encuestas de satisfaccion y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestacion.	Circular 008 de 2020	100%	100%	100%	Cumple	Cumple
36	8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	80%	100%	0%	Cumple	Cumple

53% 58% 47% **69%**

Observaciones

Comfenalco Tolima:

De acuerdo a la transformación tecnológica que esta implementando la Caja se debe:

1. Crear la política aprobada por el consejo directivo.
2. Se deberá Actualizar el procedimiento interno de Atención y Gestión de PQRSF, en donde se incluya lo indicado por la SSF.

Comfamiliar Huila:

Actualizar la documentación relacionada para cumplir con el contenido de la Circular Externa 008-20.

Cafasur:

Actualizar la política de tratamiento de datos personales, la política de atención al cliente, la política de resarcimiento y el procedimiento de gestión de las PQRSF de acuerdo a los lineamientos establecidos por la circular 008 de 2020 de la SSF.

Comfenalco Tolima:

Implementar el CRM como estrategia de transformación tecnológica y herramienta para brindar un servicio eficiente, eficaz y oportuno

Comfenalco Tolima:

Actualizar los procedimientos con la normatividad vigente

Comfamiliar Huila

Incluir las definiciones en:

1. Procedimiento Atención y Seguimiento de PQRSF.
2. Manual Protocolos de Servicio al Usuario
3. Extranet

Cafasur:

Actualizar las definiciones establecidas en la política de tratamiento de datos personales, la política de atención al cliente, la política de resarcimiento y el procedimiento de gestión de las PQRSF de acuerdo a los lineamientos establecidos por la circular 008 de 2020 de la SSF.

Actualizar de acuerdo a la Normatividad las políticas, procedimientos y manuales relacionadas a la atención al ciudadano .

Comfamiliar Huila

Actualizar la Circular Externa en el Normograma de la Caja.

Cafasur

Crear un Normograma que contenga las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación con el fin de dar cumplimiento de manera eficiente y eficaz a la atención al usuario.

Comfenalco Tolima

1. Crear la política aprobada por el consejo directivo.
2. Se deberá Actualizar el procedimiento interno de Atención y Gestión de PQRSF, en donde se incluya lo indicado por la SSF.

Comfamiliar Huila

1. Validar los aspectos citados en la documentación de PQR para garantizar la existencia de la Política de Gestión de las PQRSF en Comfamiliar, existente en el Reglamento Interno PQR para su actualización.

2. Realizar un informe trimestral para presentar en Comité Directivo.

Cafasur

Actualizar el procedimiento de PQRSF de acuerdo a los lineamientos según la circular 008 de 2020 SSF y posteriormente ser aprobada por el consejo directivo de la Caja.

Comfenalco Tolima

1. Programar capacitaciones a las áreas de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas.

Comfamiliar Huila

Actualizar el reglamento interno de PQR DE - 07-01 incluir las características de la respuesta, teniendo en cuenta que es el documento que contiene los lineamientos de atención a PQR.

Socializar con los colaboradores las actualizaciones para que den aplicabilidad a partir de la fecha de actualización

Realizar seguimiento a las respuestas de las PQR mediante encuestas de satisfacción.

Cafasur

Realizar una capacitación de características de las respuestas de PQRSF y realizar una simulación del procedimiento de PQRSF.

Comfenalco Tolima

1. Programar capacitaciones a las áreas de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas.

Comfamiliar Huila

Incluir en el reglamento interno PQR R- DE-07-01 un aparte donde se detallen las características del Lenguaje Claro e Incluyente a fin de ser aplicado por todos los colaboradores que respondan peticiones.

Cafasur

Actualizar la plantilla de documento de respuesta de PQRSF con un estilo de redacción simple y eficiente acuerdo a los lineamientos establecidos por la circular 008 de 2020 de la SSF.

Comfamiliar Huila

Incluir en el reglamento interno PQR R- DE-07-01 un aparte donde se detallen las características de las respuestas a fin de ser aplicado por todos los colaboradores que respondan peticiones

Comfamiliar Huila

Presentar con corte trimestral el informe de PQR al Comité de Direccionamiento el cual se presentó en febrero 2021 el periodo de octubre a diciembre 2020.

Comfenalco Tolima

1. Elaboración de guía o protocolo para atención de personas con discapacidad.
2. Capacitar al personal de atención al usuario en lenguaje de señas.
3. Elaborar Carta de derechos y deberes en formato audiovisual apto para personas con discapacidad.
4. Capacitar al personal en uso de la plataforma SIEL.

Comfamiliar Huila

1. Actualizar la información en Manual Protocolo de Servicio al Usuario.
2. Incluir la socialización de la información Tipos de Discapacidad y Atención a población LGTBI en Plan de Capacitación de Servicio al Cliente.

Cafasur

Crear un protocolo y capacitación de atención a personas con discapacidad física, sensorial, cognitiva múltiple y comunidad LGBTI

Comfatolima

Implementar las Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI

Comfenalco Tolima:

1. Instalar en la entrada principal un Mapa en donde se identifiquen las oficinas por cada piso del edificio y la respectiva ruta, en aras de facilitar la ubicación del usuario.

Comfamiliar Huila:

1. Realizar el Inventario de Puntos de Atención de la Caja por canales.
2. Crear Lista de Chequeo con variables a medir por Sedes.
3. Validación Lista de Chequeo en Puntos de Atención.

Cafasur

Implementar letreros de señalización en braille y lenguaje de señas.

Comfenalco Tolima

1. Revisar en conjunto con la Unidad de TI la norma NTC 5854 e implementar lo requerido.

Comfamiliar Huila

1. Solicitar información al proceso encargado de la página web Relaciones Corporativas.

Cafasur

Realizar mejoras en la página web de acuerdo a lo establecido en la norma NTC 5854 de accesibilidad web en Colombia

Comfatolima

Con el área de Comunicaciones se estable anuncios , medios enfocados para las visitas de discapacitados.

Comfenalco Tolima

1. Instalar en la entrada principal un Mapa en donde se identifiquen las oficinas por cada piso del edificio y la respectiva ruta, en aras de facilitar la ubicación del usuario.

Comfamiliar Huila

1. Informar mediante oficio la señalización que deben incluir en los puntos de atención.
2. Validar según cronograma de visita a Sedes, que se cumpla con las condiciones de Accesibilidad y su respectiva señalización.

Cafasur

Interpretar la normatividad vigente para los prestación de servicios a personas con discapacidad

Comfenalco Tolima

1. Elaboración de guía o protocolo para atención de personas con comunidad LGTBI.
2. Capacitar al personal de atención en estos lineamientos.

Comfamiliar Huila

1. Capacitar al personal de los puntos de atención en todo los aspectos a tener en cuenta para la atención de la comunidad LGTBI.

Cafasur

Crear un protocolo de atención a comunidad LGTBI.

Comfatolima

La caja define capacitación y charlas enfocadas a los derechos y niveles de bienestar a la población lgbti.

Comfenalco Tolima

1. Actualizar el protocolo de atención por los diferentes canales que tiene a disposición la Caja.
2. Socializar con el personal.

Comfamiliar Huila

1. Incluir en el manual los canales de radicación de PQR y el protocolo de radicación de PQR por cada Canal.

Cafasur

Definir un procedimiento que permita dar respuesta a una PQRSF de acuerdo al mecanismo usado por el trabajador afiliado y comunidad en general

Comfenalco Tolima

1. Capacitar al personal de atención con los lineamientos y normatividad actual.

Comfamiliar Huila

1. Incluir en el Manual la información de puntos de atención y de radicación de PQR presencial.
2. Definir temas en Plan de Capacitación 2021 corporativo a personal de línea de frente.
3. Capacitar al personal de la Oficina Servicio al Cliente de Neiva y agencias para brindar información de todos los servicios de la Caja.

Cafasur

Reentrenamiento del encargado del departamento de atención al usuario.

Comfenalco Tolima

1. Actualizar el protocolo de atención por los diferentes canales que tiene a disposición la Caja.
2. Socializar con el personal.

Comfamiliar Huila

1. Habilitar una extensión por cada sede en Neiva, Garzón, Pitalito y La Plata con usuario en el aplicativo, grabación de llamadas y capacitación para la radicación de PQR.
2. Actualizar página web con las extensiones.
3. Verificar la ruta del IVR para confirmar que esta extensión o servicio sea acorde.
4. Incluir una expresión para avisar cuando la extensión esté ocupada.
5. Incluir la expresión que la llamada puede ser grabada.

Cafasur

Actualización del directorio de las extensiones de la Caja en la página Web

Comfamiliar Huila

1. Verificar el cumplimiento de la expresión.
2. Confirmar si las otras líneas 018000 existentes tienen la expresión.

Comfenalco Tolima

1. Instalar un aviso informativo los tiempos en los que se radicará un PQRSF para el caso de los buzones descentralizados.

Comfamiliar Huila

1. Realizar un Instructivo para documentar el seguimiento a los Buzones de Sugerencias.

Comfenalco Tolima:

1. Actualizar el protocolo de atención por los diferentes canales que tiene a disposición la Caja.
2. Socializar con el personal.

Cafasur:

Actualizar la iconografía de los diferentes servicios en la página web de la Caja a fin de que sean llamativos y de fácil acceso de los trabajadores afiliados y comunidad en general

Comfenalco Tolima

1. Actualizar el protocolo de atención por los diferentes canales que tiene a disposición la Caja.
2. Socializar con el personal.

Comfamiliar Huila

1. Documentar y capacitar a los colaboradores(as) en el uso de esta herramienta gratuita para agilizar la comunicación con los usuarios.

Cafasur

Implementar un chat en la página web que permita brindar información y recibir las PQRS en tiempo real.

Comfenalco Tolima

1. Actualizar el protocolo de atención por los diferentes canales que tiene a disposición la Caja.
2. Socializar con el personal.

Comfamiliar Huila

1. Documentar Protocolo de Atención de PQR por Redes Sociales en el Manual Protocolo de Servicio al Usuario.

Comfenalco Tolima

1. Actualizar la carta de derechos y deberes.

Comfamiliar Huila

1. Validar la carta actual con la citada en la circular.
2. Solicitar a los negocios la Carta de Deberes y Derechos para consolidarlas en la página web.

Cafasur

Actualizar el manual de derechos y deberes de los afiliados y posteriormente presentar al director administrativo y al consejo directivo para su aprobación

Comfenalco Tolima

1. Proyectar política de resarcimiento y hacer autorizarla por el Consejo directivo.

Comfamiliar Huila

1. Crear plantilla corporativa para enviar a procesos para consolidar.
 2. Presentar a Jurídica y Consejo Directivo para aprobación.
3. Agregar información al Manual Protocolo de Servicio al Usuario.
4. Publicar política en los medios internos y externos (página web) junto a política de atención general y carta deberes y derechos.

Cafasur

Presentar la política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado a la dirección administrativa y consejo directivo para su posterior aprobación

Comfatolima

No está implementado (producto no conforme en servicio)

Comfenalco Tolima

1. Proyectar política de resarcimiento y hacer autorizarla por el Consejo directivo.

Comfamiliar Huila

1. Crear plantilla corporativa para enviar a procesos para consolidar.
 2. Presentar a Jurídica y Consejo Directivo para aprobación.
3. Agregar información al Manual Protocolo de Servicio al Usuario.
4. Publicar política en los medios internos y externos (página web) junto a política de atención general y carta deberes y derechos.

Cafasur

Presentar la política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado a la dirección administrativa y consejo directivo para su posterior aprobación

Comfatolima

No está implementado. En el mes de abril se inició proceso.

<p>Comfenalco Tolima</p> <p>1. Proyectar politica de resarcimiento y hacer autorizarla por el Consejo directivo.</p> <p>Comfamiliar Huila</p> <p>1. Analizar la información para la plantilla a enviar a cada Unidad de Negocio con el fin de consolidar.</p> <p>Cafasur</p> <p>Presentar la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado a la direccion administrativa y consejo directivo para su posterior aprobacion</p>
<p>Comfenalco Tolima</p> <p>1. Proyectar politica de resarcimiento y hacer autorizarla por el Consejo directivo.</p> <p>Comfamiliar Huila</p> <p>1. Analizar la información para la plantilla a enviar a cada Unidad de Negocio con el fin de consolidar.</p> <p>Cafasur</p>
<p>Comfenalcto Tolima</p> <p>1. Proyectar politica de resarcimiento y hacer autorizarla por el Consejo directivo.</p> <p>Comfamiliar Huila</p> <p>1. Analizar la información para la plantilla a enviar a cada Unidad de Negocio con el fin de consolidar.</p> <p>Cafasur</p> <p>Presentar la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado a la direccion administrativa y consejo directivo para su posterior aprobacion</p>
<p>Comfenalco Tolima</p> <p>1. Proyectar politica de resarcimiento y hacer autorizarla por el Consejo directivo.</p> <p>Comfamiliar Huila</p> <p>1. Analizar la información para la plantilla a enviar a cada Unidad de Negocio con el fin de consolidar.</p> <p>Cafasur</p> <p>Presentar la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado a la direccion administrativa y consejo directivo para su posterior aprobacion</p>
<p>Comfenalco Tolima</p> <p>1. Proyectar politica de resarcimiento y hacer autorizarla por el Consejo directivo.</p> <p>Comfamiliar Huila</p> <p>1. Analizar la información para la plantilla a enviar a cada Unidad de Negocio con el fin de consolidar.</p> <p>Cafasur</p> <p>Presentar la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado a la direccion administrativa y consejo directivo para su posterior aprobacion</p>
<p>Comfenalco Tolima</p> <p>1. Revisar junto con la División Jurídica si existen contratos de concesión y/o arrendamientos y de existir incluir la respectiva clausula.</p> <p>2. Informar a la revisoria fiscal el cumplimiento de esta directriz.</p> <p>Comfamiliar Huila</p> <p>1. Informar la responsabilidad al Revisor Fical y Jefe de Contratación. 2. Validar que se cumpla con lo solicitado</p> <p>Cafasur</p>

Comfenalco Tolima
Reformular los indicadores.

Circular 008 OCTUBRE DE 2020 SSF - Directrices en Materia de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar

	Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008
1	2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Se cuenta con protocolos de Servicio al Usuario y Documentación de voz de cliente: Reglamento Interno PQR- Procedimiento Atención y seguimiento de peticiones, quejas y reclamos, Procedimiento Medición Satisfacción grupos de interés y Procedimiento Grupos Focales.
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	La Caja cuenta con el personal y las herramientas que brindan un servicio oportuno .
3	3. 1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	Procesos	Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	La Caja cuenta con las definiciones en los procedimientos
4	3.2 Protocolos de atención al ciudadano	Procesos	Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	Actualmente la Caja cumple los términos para la gestión de los PQRSF, estos términos se encuentran publicados en la página web https://comfenalco.com.co/business-page/atencion-al-usuario/
5	3.3 Procedimiento Interno: Política de gestión de PQRSF	Procesos	Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF, *Sistema de Prioridades , * Canales de atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF, *Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definición de documentos privados y reservados , *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	La Caja cuenta con procedimiento interno de Atención y Gestión de PQRSF.
6	3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1.Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea , 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Actualmente se capacita al talento humano en los protocolos de atención personalizada y telefónica en las inducciones y reinducciones de la Caja organizadas por Gestión Humana
7	3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Actualmente se capacita al talento humano en los protocolos de atención personalizada y telefónica en las inducciones y reinducciones de la Caja organizadas por Gestión Humana

8	3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos	Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Actualmente la Caja cumple los términos para la gestión de los PQRSF, estos términos se encuentran publicados en la página web https://comfenalco.com.co/business-page/atencion-al-usuario/
9	3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos	Las respuestas que las Cajas de Compensacion remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente de control, deben contener las mismas características descritas en el numeral definido como "característica de la respuesta". Las respuestas deberán ser cargadas en el canal definido por la Superintendencia para tal fin. Si la CCF no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se deberá solicitar , por medio del aplicativo , la prórroga, indicando la fecha de respues y sustentando la necesidad de la misma. Cundo la CCF no pued dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigacion administrativa a que haya lugar.	Circular 008 de 2020	Actualmente la Caja cumple los términos para la gestión de los PQRSF, estos términos se encuentran publicados en la página web https://comfenalco.com.co/business-page/atencion-al-usuario/
10	3.7 Informes a la alta direccion	Procesos	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Proteccion al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Direccion Administrativa de la Caja de Compensacion Familiar un informe que contenga: Analisis de PQRSF por modalidad de atencion, comparativos entre años, canales de registro, servicios ó procesos , trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respueta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.	Circular 008 de 2020	Dentro de la información que se presenta en el Informe de gestión de la Oficina de Atención al Usuario, se incluyen los informes solicitados en la presente circular, así mismo estos fueron incluidos dentro del proyecto de transformación tecnológico Cardui.
11	3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos	Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y compresion de personas en condicion de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una guia, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condicion de discapaciad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitacion, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad : Discpacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.		La Caja cuenta con accesis físicos adecuados para la movilidad en algunas sedes. No se cuenta con un plan de capacitación
12	3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio fisico adecuado para la atención al afiliado,	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una facil comunicación , al igual que garatizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atencion de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y niños.	Norma Tecnica de Accesibilida d y Señalizacion a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047	La Caja cuenta con espacios físicos individuales adecuados que permiten la privacidad del usuario

13	3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en el , sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.	La Caja no cuenta con un portal que permita el acceso a la población con discapacidad
14	3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	La Caja cuenta con espacios físicos individuales adecuados que permiten la privacidad del usuario
15	3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGTBI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que definen cada persona, en el ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGTBI.		La Caja no cuenta con un plan de capacitación en el protocolo para la atención de la comunidad LGTBI
16	4. Canales de atención	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales.	Circular 008	La Caja cuenta con los procedimientos, manuales y políticas, sin embargo se debe actualizar de acuerdo a la implementación de la transformación tecnológica
17	4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idóneo , que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	Circular 008	El personal de la Caja es competente e idóneo en atención al usuario con el conocimiento propio para desempeñar el cargo

18	4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben brindar un soporte via telefonico para atender las inquietudes e informacion de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	Circular 008	Se cuenta con personal capacitado sin embargo se debe actualizar con la nueva normatividad
19	4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier region del pais y puedan consultar informacion sobre los servicios y reaidcar una pqrsef ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio! en toda comunicacion interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensacion Familiar, incluyendo las lineas telefónicas.	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	La Caja de compensación cuenta con la línea gratuita nacional 01800911010
20	4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o fisico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en geneal , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.	Circular 008	Se cambiaron la totalidad de los buzones de sugerencias de la Caja, sin embargo se debera:
21	4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologias de la informacion, ofrecen servicios y tramites en linea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensacion Familiar para facilitar la interaccion con el usuario.	Circular 008	Comfenalco Tolima, cuenta con un chat institucional atendido y monitoreado por la Oficina de Atención al Usuario.
22	4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general	Circular 008	Comfenalco Tolima, cuenta con un correo definido para la atención de los PQRSF, pqrsef@comfenalco.com.co, el cual se tiene a disposición de los usuarios.
23	4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar información sobre los servicios dela Caja.	Circular 008	Comfenalco Tolima, cuenta con un chat institucional atendido y monitoreado por la Oficina de Atención al Usuario.

24	4.5.3 Redes sociales Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	<p>Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos</p>	Circular 008	<p>En el aplicativo de PQRSF se centralizan los requerimientos allegados por los usuarios, sin embargo es necesario incluir dicho tratamiento en el procedimiento interno.</p>
25	4.5.4 Portal Corporativo Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	<p>Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF</p>	Circular 008 de 2020	<p>Dentro de la página web sección Contáctanos se encuentra de manera detallada las definiciones, procedimiento para instaurar un PQRSF, canales de atención, formulario de PQRSF y Portal para consulta del estado del PQRSF, https://comfenalco.com.co/business-page/atencion-al-usuario/</p>
26	4.5.5. Carta de derechos y deberes Derechos y Deberes de los afiliados	<p>Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.</p>	<p>Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las dispociones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.</p>	<p>Comfenalco Tolima en la vigencia 2019 actualizó la carta de derechos y deberes que se encuentra publicada en la página web, sin embargo se requiere la actualización de la misma.</p>

27	5. Política de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.	Circular 008	No se cuenta con la politica de resarcimiento y/o reconexión
28	5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos ,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.	Circular 008	No se cuenta con la politica de resarcimiento y/o reconexión
29	5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situacion con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la informacion y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido segun la situacion y realizar el seguimiento a la solucion en condiciones de oportunidad y calidad informadas.	Circular 008	De acuerdo a la criticidad se establecen acciones de mejora o salidas no conformes
30	5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligacion legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminacion , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.	Circular 008	No se cuenta con la politica de resarcimiento y/o reconexión
31	5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento	Resarcimientos	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y politicas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensacion que afecten el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito , hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestacion del servicio no se puede verificar la situacion.	Circular 008	No se cuenta con la politica de resarcimiento y/o reconexión
32	5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunsancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.	Circular 008	No se cuenta con la politica de resarcimiento y/o reconexión
33	5.6 Riesgos	Resarcimientos	Las CCF deberan identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.	Circular 008	No se cuenta con la politica de resarcimiento y/o reconexión

34	6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen serivcios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha clausula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	Ciruclar 008
35	7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestacion del servicio aplicando encuestas de satisfaccion y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestacion.	Circular 008 de 2020 Actualmente se capacita al talento humano en los protocolos de atención personalizada y telefónica en las inducciones y reinducciones de la Caja organizadas por Gestión Humana
36	8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020 La oficina de atención al usuario cuenta con estos indicadores que son medidos de manera trimestral.

Acción a realizar	Responsable	Seguimiento I 31 Marzo de 2021	Avance en %	Seguimiento II 30 de Junio de 2021	Avance en %	Seguimiento III 30 de Septiembre de 2021	Avance en %	Fecha de entrega
De acuerdo a la transformación tecnológica que esta implementando la Caja se debe: 1. Crear la política aprobada por el consejo directivo. 2. Se deberá Actualizar el procedimiento interno de Atención y Gestión de PQRSF, en donde se incluya lo indicado por la SSF.	Servicio al Cliente	Se han actualizado procedimientos de PQRSF, Protección de Datos, manuales	50%					II trimestre 2021
Implementar el CRM como estrategia de transformación tecnológica y herramienta para brindar un servicio eficiente, eficaz y oportuno	Servicio al Cliente	Se estan implementando el módulo de CRM alineado con los servicios	50%					II trimestre 2021
Actualizar los procedimientos con la normatividad vigente	Servicio al Cliente	Se han actualizado procedimientos de PQRSF, Protección de Datos, manuales	70%					II trimestre 2021
Actualizar de acuerdo a la Normatividad las políticas, procedimientos y manuales relacionadas a la atención al ciudadano .	Servicio al Cliente	Se han actualizado procedimientos de PQRSF, Protección de Datos, manuales	60%					II trimestre 2021
1. Crear la política aprobada por el consejo directivo. 2. Se deberá Actualizar el procedimiento interno de Atención y Gestión de PQRSF, en donde se incluya lo indicado por la SSF.	Servicio al Cliente	Se han actualizado procedimientos de PQRSF, Protección de Datos, manuales	50%					IV trimestre 2021
1. Programar capacitaciones a las áreas de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas.	Servicio al Cliente	Actualmente se capacita al talento humano en los protocolos de atención personalizada y telefónica en las inducciones y reinducciones de la Caja organizadas por Gestión Humana	50%					II trimestre 2021
1. Programar capacitaciones a las áreas de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas.	Servicio al Cliente	Actualmente se capacita al talento humano en los protocolos de atención personalizada y telefónica en las inducciones y reinducciones de la Caja organizadas por Gestión Humana	50%					II trimestre 2021

No aplica	Servicio al Cliente	Actualmente la Caja cumple los términos para la gestión de los PQRSF, estos términos se encuentran publicados en la página web https://comfenalco.com.co/business-page/atencion-al-usuario/	100%					II trimestre 2021
No aplica	Servicio al Cliente	Actualmente la Caja cumple los términos para la gestión de los PQRSF, estos términos se encuentran publicados en la página web https://comfenalco.com.co/business-page/atencion-al-usuario/	100%					II trimestre 2021
No aplica	Servicio al Cliente	Dentro de la información que se presenta en el Informe de gestión de la Oficina de Atención al Usuario, se incluyen los informes solicitados en la presente circular, así mismo estos fueron incluidos dentro del proyecto de transformación tecnológico Cardui.	100%					IV trimestre 2021
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de guía o protocolo para atención de personas con discapacidad. 2. Capacitar al personal de atención al usuario en lenguaje de señas. 3. Elaborar Carta de derechos y deberes en formato audiovisual apto para personas con discapacidad. 4. Capacitar al personal en uso de la plataforma SIEL. 	Servicio al Cliente	La Caja cuenta con accesos físicos adecuados para la movilidad en algunas sedes. No se cuenta con un plan de capacitación	50%					IV trimestre 2021
<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalar en la entrada principal un Mapa en donde se identifiquen las oficinas por cada piso del edificio y la respectiva ruta, en aras de facilitar la ubicación del usuario. 	Servicio al Cliente	La Caja cuenta con espacios físicos individuales adecuados que permiten la privacidad del usuario	50%					IV trimestre 2021

1. Revisar en conjunto con la Unidad de TI la norma NTC 5854 e implementar lo requerido.	Servicio al Cliente	La Caja no cuenta con un portal que permita el acceso a la población con discapacidad	40%					IV trimestre 2021
1. Instalar en la entrada principal un Mapa en donde se identifiquen las oficinas por cada piso del edificio y la respectiva ruta, en aras de facilitar la ubicación del usuario.	Servicio al Cliente	La Caja cuenta con espacios físicos individuales adecuados que permiten la privacidad del usuario	40%					IV trimestre 2021
1. Elaboración de guía o protocolo para atención de personas con comunidad LGTBI. 2. Capacitar al personal de atención en estos lineamientos.	Servicio al Cliente	La Caja no cuenta con un plan de capacitación en el protocolo para la atención de la comunidad LGTBI	0%					IV trimestre 2021
1. Actualizar el protocolo de atención por los diferentes canales que tiene a disposición la Caja. 2. Socializar con el personal.	Servicio al Cliente	La Caja cuenta con los procedimientos, manuales y políticas, sin embargo se debe actualizar de acuerdo a la implementación de la transformación tecnológica	60%					II trimestre 2021
1. Capacitar al personal de atención con los lineamientos y normatividad actual.	Servicio al Cliente	El personal de la Caja es competente e idóneo en atención al usuario con el conocimiento propio para desempeñar el cargo	60%					II trimestre 2021

1. Actualizar el protocolo de atención por los diferentes canales que tiene a disposición la Caja. 2. Socializar con el personal.	Servicio al Cliente	Se cuenta con personal capacitado sin embargo se debe actualizar con la nueva normatividad	60%					II trimestre 2021
N/A	Servicio al Cliente	La Caja de compensación cuenta con la línea gratuita nacional 01800911010	100%					II trimestre 2021
1. Instalar un aviso informativo los tiempos en los que se radicará un PQRSF para el caso de los buzones descentralizados.	Servicio al Cliente	Se cambiaron la totalidad de los buzones de sugerencias de la Caja, sin embargo se debiera:	80%					II trimestre 2021
1. Actualizar el protocolo de atención por los diferentes canales que tiene a disposición la Caja. 2. Socializar con el personal.	Servicio al Cliente	Comfenalco Tolima, cuenta con un chat institucional atendido y monitoreado por la Oficina de Atención al Usuario.	60%					II trimestre 2021
N/A	Servicio al Cliente	Comfenalco Tolima, cuenta con un correo definido para la atención de los PQRSF, pqrsl@comfenalco.com.co, el cual se tiene a disposición de los usuarios.	100%					30-Apr-21
1. Actualizar el protocolo de atención por los diferentes canales que tiene a disposición la Caja. 2. Socializar con el personal.	Servicio al Cliente	Comfenalco Tolima, cuenta con un chat institucional atendido y monitoreado por la Oficina de Atención al Usuario.	60%					II trimestre 2021

<p>1. Actualizar el protocolo de atención por los diferentes canales que tiene a disposición la Caja. 2. Socializar con el personal.</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>En el aplicativo de PQRSF se centralizan los requerimientos allegados por los usuarios, sin embargo es necesario incluir dicho tratamiento en el procedimiento interno.</p>	<p>70%</p>					<p>II trimestre 2021</p>
<p>N/A</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>Dentro de la página web sección Contáctanos se encuentra de manera detallada las definiciones, procedimiento para instaurar un PQRSF, canales de atención, formulario de PQRSF y Portal para consulta del estado del PQRSF, https://comfenalco.com.co/business-page/atencion-al-usuario/</p>	<p>100%</p>					<p>30-Apr-21</p>
<p>1. Actualizar la carta de derechos y deberes.</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>Comfenalco Tolima en la vigencia 2019 actualizó la carta de derechos y deberes que se encuentra publicada en la página web, sin embargo se requiere la actualización de la misma.</p>	<p>60%</p>					<p>II trimestre 2021</p>

1. Proyectar politica de resarcimiento y hacer autorizarla por el Consejo directivo.	Servicio al Cliente	No se cuenta con la politica de resarcimiento y/o reconexión	0%					IV trimestre 2021
1. Proyectar politica de resarcimiento y hacer autorizarla por el Consejo directivo.	Servicio al Cliente	No se cuenta con la politica de resarcimiento y/o reconexión	20%					IV trimestre 2021
1. Proyectar politica de resarcimiento y hacer autorizarla por el Consejo directivo.	Servicio al Cliente	De acuerdo a la criticidad se establecen acciones de mejora o salidas no conformes	10%					IV trimestre 2021
1. Proyectar politica de resarcimiento y hacer autorizarla por el Consejo directivo.	Servicio al Cliente	No se cuenta con la politica de resarcimiento y/o reconexión	0%					IV trimestre 2021
1. Proyectar politica de resarcimiento y hacer autorizarla por el Consejo directivo.	Servicio al Cliente	No se cuenta con la politica de resarcimiento y/o reconexión	0%					IV trimestre 2021
1. Proyectar politica de resarcimiento y hacer autorizarla por el Consejo directivo.	Servicio al Cliente	No se cuenta con la politica de resarcimiento y/o reconexión	0%					IV trimestre 2021
1. Proyectar politica de resarcimiento y hacer autorizarla por el Consejo directivo.	Servicio al Cliente	No se cuenta con la politica de resarcimiento y/o reconexión	0%					IV trimestre 2021

<p>1. Revisar junto con la división jurídica si existen contratos de concesión y/o arrendamientos y de existir incluir la respectiva clausula. 2. Informar a la revisoria fiscal el cumplimiento de esta directriz.</p>	Servicio al Cliente		10%					III trimestre 2021
<p>1. Programar capacitaciones a las áreas de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas.</p>	Servicio al Cliente	<p>Actualmente se capacita al talento humano en los protocolos de atención personalizada y telefónica en las inducciones y reinducciones de la Caja organizadas por Gestión Humana</p>	100%					30-Apr-21
<p>Reformular los indicadores.</p>	Servicio al Cliente	<p>La oficina de atención al usuario cuenta con estos indicadores que son medidos de manera trimestral.</p>	80%					Trimestralmente

% Avance

53%

Fecha de entrega Según/Circular	Estado
N/A	En Ejecución
N/A	Cumple
N/A	En Ejecución

N/A	Cumple
N/A	En Ejecución
N/A	En Ejecución
30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)	En Ejecución
	En Ejecución

31 de julio de 2021 Fecha de entrega del Plan.	Cumple
Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.	En Ejecución
	En Ejecución
30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Proteccion al Usuario la documentacion soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.	En Ejecución
30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Proteccion al Usuario la documentacion soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.	En Ejecución

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

<p>30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Proteccion al Usuario la documentacion soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.</p>	<p>En Ejecución</p>
<p>30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Proteccion al Usuario la documentacion soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.</p>	<p>Cumple</p>
<p>30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.</p>	<p>En Ejecución</p>

	En Ejecución
	Cumple
	Cumple

Circular 008 OCTUBRE DE 2020 SSF - Directrices en Materia de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar

	Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008
1	2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Comfamiliar Huila cuenta con procesos documentados en materia de atención: Protocolos de Servicio al Usuario y Documentación de voz de cliente: Reglamento Interno PQR- Procedimiento Atención y seguimiento de peticiones, quejas y reclamos, Procedimiento Medición Satisfacción grupos de interés y Procedimiento Grupos Focales.
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	Comfamiliar Huila dispone de un proceso estratégico denominado Mercadeo Corporativo - Servicio al Cliente el cual se encarga de impartir los lineamientos en materia de atención al ciudadano, cuenta también con instalaciones, equipos y dispone de presupuesto para que la atención sea eficiente.
3	3.1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	Procesos	Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	Comfamiliar Huila cuenta con diferentes Canales de Atención para la radicación de PQRSF, Procedimiento Atención y Seguimiento de PQRSFD y Manual Protocolos de Servicio al Usuario.
4	3.2 Protocolos de atención al ciudadano	Procesos	Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	Comfamiliar Huila cuenta con un Normograma en donde se registra la información normativa.
5	3.3 Procedimiento Interno: Política de gestión de PQRSF	Procesos	Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF, *Sistema de Prioridades, * Canales de atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF, *Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definición de documentos privados y reservados, *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Política aprobada por Consejo Directivo (Acta No. 755 del Consejo Directivo en cumplimiento de la Circular Externa 00016 de 2010 de la SSF). La política de gestión se encuentra contenida en el Reglamento R-DE-07-01, Protocolo de Servicio al Usuario y Procedimiento PQR DE-07-01 validada con Lista de chequeo. Informe de Gestión Servicio al Cliente trimestral para Comité.
6	3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento de los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1.Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea, 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Comfamiliar programa capacitaciones al personal encargado de atender las PQR en temas relacionadas con las características de las respuestas.

7	3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	Utilizar un estilo de redaccion simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Comfamiliar realiza talleres con los encargados de dar respuesta a los peticionarios para fortalecer la competencias en redacción haciendo Énfasis en cumplir con los criterios de lenguaje claro e incluyente
8	3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos	Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de peticion y se garantice su derecho fundamental	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Comfamiliar cuenta con un software para administrar las PQR que está parametrizado con los terminos establecidos en la ley 1755 de 2015 Comfamiliar tiene en su pagina web, enlace que permite a los trabajadores y ciudadanía en general acceder para radicar y consultar el estado de las PQR 24 horas al día y los siete días a la semana garantizando así el acceso a este derecho fundamental
9	3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos	Las respuestas que las Cajas de Compensacion remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente de control, deben contener las mismas características descritas en el numeral definido como "característica de la respuesta". Las respuestas deberán ser cargadas en el canal definido por la Superintendencia para tal fin. Si la CCF no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se deberá solicitar , por medio del aplicativo , la prórroga, indicando la fecha de respues y sustentando la necesidad de la misma. Cundo la CCF no pued dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigacion administrativa a que haya lugar.	Circular 008 de 2020	Comfamiliar da tramite a las PQR que presentan los ciudadanos ante la SSF cumpliendo con las características del lenguaje claro e incluyente a demas de tener en cuenta la presentación y espacio legibilidad de los documentos, adicionalmente realiza de dichas respuestas en la sede electronica de la SSF
10	3.7 Informes a la alta direccion	Procesos	Mínimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Proteccion al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Direccion Administrativa de la Caja de Compensacion Familiar un informe que contenga: Analisis de PQRSF por modalidad de atencion, comparativos entre años, canales de registro, servicios ó procesos , trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respuesa y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.	Circular 008 de 2020	La Coordinación de Mercadeo Corporativo presentará el informe con periodicidad trimestral en Comite de Direccionamiento donde se socializa la gestion de las PQR. Las acciones tomadas ante las no conformidades de los grupos de interes son gestionadas por las unidades de negocio y se consolidan en el informe pdf de la Circular 007 de la SSF.
11	3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos	Las CCF deben eliminar las barreras fisicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y compresion de personas en condicion de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una guía, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condicion de discapaciad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitacion, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad : Discapacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.		Comfamiliar cuenta con el Manual Protocolos de Servicio al Usuario. Dentro del Plan de Capacitación 2021 está incluida la socialización del manual.

12	3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación , al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y niños.	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047	Comfamiliar cuenta con Manual de Protocolos de Servicio al Usuario. Plan de Capacitación. Matriz Puntos de Atención y Lista de Chequeo
13	3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él , sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.	Información suministrada por el proceso Relaciones Corporativas
14	3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Comfamiliar cuenta con 123 Sedes de las cuales se debe validar que cumplan con las condiciones de Accesibilidad y Señalización.
15	3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.		Comfamiliar cuenta con un Plan de Capacitación al personal en temas relacionados a Servicio al Cliente.
16	4. Canales de atención	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales.	Circular 008	Manual Protocolos de Servicio al Usuario.

17	4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	Circular 008	*Comfamiliar cuenta con radicación de PQR en Oficina Servicio al Cliente y en las agencias Garzón, Pitalito, La Plata y Boyacá. *Puntos de Atención al Usuario por cada servicio. *Plan de Capacitación de Servicio al Cliente para todos los colaboradores encargado de atención al usuario. *Link en Página web Atención al Usuario - PQR - Canales de Radicación Presencial.
18	4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben brindar un soporte via telefonico para atender las inquietudes e informacion de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	Circular 008	Directorio Telefónico Página Web - .Link Atención al Usuario - PQR - Canales de Radicación en Página web Telefónico
19	4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier region del pais y puedan consultar informacion sobre los servicios y reaidcar una pqrSF ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio! en toda comunicacion interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensacion Familiar, incluyendo las lineas telefónicas.	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	*Línea Gratuita Oficial 018000918869 *IVR línea 8664452 con la expresión Vigilado.
20	4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o fisico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacioneales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en geneal , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.	Circular 008	Comfamiliar dispone de 116 Buzones de Sugerencias físicos instalados en puntos de atención presencial.
21	4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la informacion, ofrecen servicios y tramites en linea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensacion Familiar para facilitar la interaccion con el usuario.	Circular 008	Comfamiliar cuenta con los Canales de Atención para la Radicación de PQR por Canales Virtuales.
22	4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general	Circular 008	Comfamiliar dispone del correo corporativo servicioalcliente@comfamiliarhuila.com para atender las PQRSF.

23	4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar información sobre los servicios dela Caja.	Circular 008	En cada Unidad de Negocio se dispone de celulares corporativos con WhatsApp Business para facilitar la comunicación con el usuario.
24	4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos	Circular 008	La Caja dispone de Redes Sociales Corporativas y por Unidad de Negocio para facilitar la comunicación con los usuarios.
25	4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (linea gratuita nacional y linea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF	Circular 008 de 2020	La Caja cuenta con el Portal Corporativo www.comfamiliarhuila.com
26	4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.	Disponible en página web, sección Atención al Usuario.

27	5. Política de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.	Circular 008	Actualmente cada Unidad de negocio determina el Resarcimiento que aplica a sus usuarios por falla en la prestación del servicio.
28	5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos ,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.	Circular 008	Directriz nueva.
29	5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situacion con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la informacion y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido segun la situacion y realizar el seguimiento a la solucion en condiciones de oportunidad y calidad informadas.	Circular 008	Directriz nueva.
30	5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligacion legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminacion , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.	Circular 008	Directriz nueva.
31	5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento	Resarcimientos	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y politicas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensacion que afecten el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito , hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestacion del servicio no se puede verificar la situacion.	Circular 008	Directriz nueva.
32	5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunsancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.	Circular 008	Directriz nueva.
33	5.6 Riesgos	Resarcimientos	Las CCF deberan identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.	Circular 008	Directriz nueva.

34	6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y usuarios en general. El Revisor Fiscal deberá incluir en el Plan de Trabajo la revisión de los contratos, con el fin de verificar que dicha cláusula esté incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	Circular 008	Responsabilidad del Revisor Fiscal y del área de Contratación.
35	7. Capacitación	Capacitación	La Capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben identificar las fallas en la prestación del servicio aplicando encuestas de satisfacción y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio, capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestación.	Circular 008 de 2020	Plan de Capacitación Servicio al Cliente aplicado por colaboradores(as) en plataforma virtual.
36	8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporación en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfacción en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Indicadores en el aplicativo SIG y reporte de Tipologías en Sirevac

Acción a realizar	Responsable	Seguimiento I 30 Abril de 2021	Avance en %	Seguimiento II 30 de Junio de 2021	Avance en %	Seguimiento III 30 de Septiembre de 2021	Fecha de entrega	Fecha de entrega Según/Circular
Actualizar la documentación relacionada para cumplir con el contenido de la Circular Externa 008-20.	Servicio al Cliente	Hemos actualizado el Procedimiento PQR, Procedimiento Medición Satisfacción Grupos de Interés y Grupos Focales.	75%				II trimestre 2021	N/A
No aplica	Servicio al Cliente	Tenemos actualizada la estructura en el Catálogo de Procesos de la Intranet.	100%				30-Apr-21	N/A
Incluir las definiciones en: 1. Procedimiento Atención y Seguimiento de PQRSFD. 2. Manual Protocolos de Servicio al Usuario 3. Extranet	Servicio al Cliente	Hemos actualizado el Procedimiento y Extranet con las definiciones.	67%				II trimestre 2021	N/A
Actualizar la Circular Externa en el Normograma de la Caja.	Servicio al Cliente	Enviamos solicitud de actualización del Normograma.	50%				II trimestre 2021	N/A
1. Validar los aspectos citados en la documentación de PQR para garantizar la existencia de la Política de Gestión de las PQRSF en Comfamiliar, existente en el Reglamento Interno PQR para su actualización. 2. Realizar un informe trimestral para presentar en Comité Directivo.	Servicio al Cliente	1. Se realiza lista de chequeo para validar los puntos del Reglamento Interno PQR. 2. Se presentarán los informes trimestrales según la Circular Externa 007 de Sirevac.	50%				IV trimestre 2021	N/A
Actualizar el reglamento interno de PQR DE - 07-01 incluir las característica de la respuesta, teniendo en cuenta que es el documento que contiene los lineamientos de atención a PQR. Socializar con los colaboradores las actualizaciones para que den aplicabilidad a partir de la fecha de actualización Realizar seguimiento a las respuestas de las PQR mediante encuestas de satisfacción.	Servicio al Cliente	Actualmente el reglamento interno PQR R- DE-07-01 con las mejoras se encuentra proyectado y en revisión del área jurídica de la Caja.	50%				II trimestre 2021	N/A

Incluir en el reglamento interno PQR R- DE-07-01 un aparte donde se detallen las características del Lenguaje Claro e Incluir a fin de ser aplicado por todos los colaboradores que respondan peticiones.	Servicio al Cliente	Actualmente el reglamento interno PQR R- DE-07-01 con las mejoras se encuentra proyectado y en revisión del área jurídica de la Caja	50%				II trimestre 2021	N/A
No aplica	Servicio al Cliente	https://comfamiliarhuila.com/atencion-al-usuario/	100%				30-Apr-21	N/A
Incluir en el reglamento interno PQR R- DE-07-01 un aparte donde se detallen las características de las respuestas a fin de ser aplicado por todos los colaboradores que respondan peticiones	Servicio al Cliente	Actualmente el reglamento interno PQR R- DE-07-01 con las mejoras se encuentra proyectado y en revisión del área jurídica de la Caja	50%				II trimestre 2021	N/A
Presentar con corte trimestral el informe de PQR al Comité de Direccionamiento el cual se presentó en febrero 2021 el periodo de octubre a diciembre 2020.	Servicio al Cliente	Continuar con la elaboración y presentación del informe trimestral en comité. Se elaboró el informe del primer trimestre 2021.	25%				IV trimestre 2021	N/A
1. Actualizar la información en Manual Protocolo de Servicio al Usuario. 2. Incluir la socialización de la información Tipos de Discapacidad y Atención a población LGTBI en Plan de Capacitación de Servicio al Cliente.	Servicio al Cliente	1. Se incluyó información 3.8.4. en Protocolo en borrador, pendiente de reporte de novedad. 2. La Capacitación está programada para el septiembre 2021.	50%				IV trimestre 2021	30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)

<p>1. Realizar el Inventario de Puntos de Atención de la Caja por canales. 2. Crear Lista de Chequeo con variables a medir por Sedes. 3. Validación Lista de Chequeo en Puntos de Atención.</p>	Servicio al Cliente	<p>1. Se realizó el inventario de puntos de atención. 2. Se realizó la Lista de Chequeo de aspectos a medir por Sedes. 3. Se realizará Cronograma para validación de Lista de Chequeo por Sedes para desarrollo de mayo a noviembre 2021.</p>	25%				IV trimestre 2021	
<p>1. Solicitar información al proceso encargado de la página web Relaciones Corporativas.</p>	Servicio al Cliente	<p>1. Relaciones Corporativas informa cumplimiento de este aspecto según oficio.</p>	100%				30-Apr-21	31 de julio de 2021 Fecha de entrega del Plan.
<p>1. Informar mediante oficio la señalización que deben incluir en los puntos de atención. 2. Validar según cronograma de visita a Sedes, que se cumpla con las condiciones de Accesibilidad y su respectiva señalización.</p>	Servicio al Cliente	<p>1. Se incluyó en lista de chequeo para validación por sedes según cronograma de mayo a noviembre 2021.</p>	25%				IV trimestre 2021	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.
<p>1. Capacitar el personal de los puntos de atención en todo los aspectos a tener en cuenta para la atención de la comunidad LGTBI.</p>	Servicio al Cliente	<p>1. Se encuentra documentado el Plan de Capacitación y está programado para septiembre 2021.</p>	50%				IV trimestre 2021	
<p>1. Incluir en el manual los canales de radicación de PQR y el protocolo de radicación de PQR por cada Canal.</p>	Servicio al Cliente	<p>1. Se encuentra en borrador la información por validación de algunos aspectos con Tecnología Informática.</p>	50%				II trimestre 2021	30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.

<p>1. Incluir en el Manual la información de puntos de atención y de radicación de PQR presencial.</p> <p>2. Definir temas en Plan de Capacitación 2021 corporativo a personal de línea de frente.</p> <p>3. Capacitar al personal de la Oficina Servicio al Cliente de Neiva y agencias para brindar información de todos los servicios de la Caja.</p>	Servicio al Cliente	<p>1. Se encuentra en borrador la información para reporte de novedad.</p> <p>2. Se definió el Plan de Capacitación.</p> <p>3. Se capacitó al personal encargado en Portafolio de Servicios y Oficina Virtual.</p>	67%				II trimestre 2021	30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.
<p>1. Habilitar una extensión por cada sede en Neiva, Garzón, Pitalito y La Plata con usuario en el aplicativo, grabación de llamadas y capacitación para la radicación de PQR.</p> <p>2. Actualizar página web con las extensiones.</p> <p>3. Verificar la ruta del IVR para confirmar que esta extensión o servicio sea acorde.</p> <p>4. Incluir una expresión para avisar cuando la extensión esté ocupada.</p> <p>5. Incluir la expresión que la llamada puede ser grabada.</p>	Servicio al Cliente	<p>Se cumplieron la acción 1 y 2 y las siguientes acciones se gestionarán para el II trimestre 2021</p>	40%				II trimestre 2021	30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.
<p>1. Verificar el cumplimiento de la expresión.</p> <p>2. Confirmar si las otras líneas 018000 existentes tienen la expresión.</p>	Servicio al Cliente	<p>1. Se verificó el cumplimiento de la expresión en la línea gratuita oficial de la Caja.</p> <p>2. Se identificarán las otras líneas de la Unidad de Negocio Salud para confirmar el cumplimiento de la expresión.</p>	50%				II trimestre 2021	30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.
<p>1. Realizar un Instructivo para documentar el seguimiento a los Buzones de Sugerencias.</p>	Servicio al Cliente	<p>1. Se documentó el Instructivo Seguimiento a Buzones de Sugerencias I-DE-07-08</p>	100%				30-Apr-21	30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.
<p>1. Difundir los Canales de Radicación de PQR de la Caja en medios.</p> <p>2. Publicar permanentemente los Canales de Radicación de PQR en página web.</p>	Servicio al Cliente	<p>1. Se publicó en medios los Canales de Atención de la Oficina Servicio al Cliente de Comfamiliar.</p>	100%				30-Apr-21	30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.
<p>1. Mantener publicado en la página web el correo electrónico.</p>	Servicio al Cliente	<p>1. En la página web se encuentra disponible la información en el Link https://comfamiliarhuila.com/atencion-al-usuario/#1486650009940-dee85518-a30c</p>	100%				30-Apr-21	30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.

1. Documentar y capacitar a los colaboradores(as) en el uso de esta herramienta gratuita para agilizar la comunicación con los usuarios.	Servicio al Cliente	1. Se documentó en el Manual Protocolo Servicio al Usuario.	100%				30-Apr-21	30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Proteccion al Usuario la documentacion soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.
1. Documentar Protocolo de Atención de PQR por Redes Sociales en el Manual Protocolo de Servicio al Usuario.	Servicio al Cliente	1. Se encuentra en borrador, pendiente de actualización.	50%				II trimestre 2021	30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Proteccion al Usuario la documentacion soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.
1. Consolidar y actualizar la información de Canales de Atención permanentemente.	Servicio al Cliente	1. Se creó una Matriz Excel para consolidar la información de los puntos de atención.	100%				30-Apr-21	30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Proteccion al Usuario la documentacion soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.
1. Validar la carta actual con la citada en la circular. 2.Solicitar a los negocios la Carta de Deberes y Derechos para consolidarlas en la página web.	Servicio al Cliente	https://comfamiliarhuila.com/wp-content/uploads/2021/04/deberes-derechos.pdf	50%				II trimestre 2021	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.

<p>1. Crear plantilla corporativa para enviar a procesos para consolidar.</p> <p>2. Presentar a Jurídica y Consejo Directivo para aprobación.</p> <p>3. Agregar información al Manual Protocolo de Servicio al Usuario.</p> <p>4. Publicar política en los medios internos y externos (página web) junto a política de atención general y carta deberes y derechos.</p>	Servicio al Cliente	1. Se encuentra el documento en borrador para completar información de los negocios.	25%				IV trimestre 2021	La política de resarimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Protección al Ciudadano.
1. Analizar la información para la plantilla a enviar a cada Unidad de Negocio con el fin de consolidar.	Servicio al Cliente	1. Se encuentra el documento en borrador para completar información de los negocios.	25%				IV trimestre 2021	deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021
1. Analizar la información para la plantilla a enviar a cada Unidad de Negocio con el fin de consolidar.	Servicio al Cliente	1. Se encuentra el documento en borrador para completar información de los negocios.	25%				IV trimestre 2021	deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021
1. Analizar la información para la plantilla a enviar a cada Unidad de Negocio con el fin de consolidar.	Servicio al Cliente	1. Se encuentra el documento en borrador para completar información de los negocios.	25%				IV trimestre 2021	deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021
1. Analizar la información para la plantilla a enviar a cada Unidad de Negocio con el fin de consolidar.	Servicio al Cliente	1. Se encuentra el documento en borrador para completar información de los negocios.	25%				IV trimestre 2021	deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021
1. Analizar la información para la plantilla a enviar a cada Unidad de Negocio con el fin de consolidar.	Servicio al Cliente	1. Se encuentra el documento en borrador para completar información de los negocios.	25%				IV trimestre 2021	deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021
1. Analizar la información para la plantilla a enviar a cada Unidad de Negocio con el fin de consolidar.	Servicio al Cliente	1. Se encuentra el documento en borrador para completar información de los negocios.	25%				IV trimestre 2021	deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021
1. Analizar la información para la plantilla a enviar a cada Unidad de Negocio con el fin de consolidar.	Servicio al Cliente	1. Se encuentra el documento en borrador para completar información de los negocios.	25%				IV trimestre 2021	deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021

<p>1. Informar la responsabilidad al Revisor Fical y Jefe de Contratación. 2. Validar que se cumpla con lo solicitado.</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>1. Se envió oficio a los procesos implicados con la información.</p>	<p>25%</p>				<p>III trimestre 2021</p>	
<p>1. Definir temas de capacitación para el plan 2021. 2. Determinar indicadores de seguimiento al plan. 3. Continuar con el seguimiento trimestral de las Quejas por Mala Atención radicadas por los usuarios.</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>1. Se determinaron los temas: Sistema de subsidio familiar - Portafolio de Servicios y Beneficios que ofrece la Corporación - Modelo de atención integral comfamiliar - Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI - Trato digno a los peticionarios, clientes y población en general. 2. Se identificaron los indicadores de seguimiento: Cobertura en Capacitación y Nivel de Conocimiento. 3. Se tiene documentado el Instrutivo Tratamiento efectivo de las quejas por mala atención I-DE-07-07 para seguimiento.</p>	<p>100%</p>				<p>30-Apr-21</p>	
<p>1. Registrar los resultados de los Indicadores en el SIG trimestralmente promoviendo el cumplimiento. 2. Enviar a Desarrollo Institucional el Informe de Tipologías para el cargue del mismo en el Sirevac oportunamente.</p>	<p>Servicio al Cliente</p>	<p>1. Se registró el resultado del primer trimestre en el aplicativo. 2. Se envió el informe de Tipologías Imer trimestre 2021.</p>	<p>100%</p>				<p>Trimestralmente</p>	

% Avance

58%

Estado

En Ejecución

Cumple

En Ejecución

En Ejecución

En Ejecución

En Ejecución

En Ejecución

Cumple

En Ejecución

En Ejecución

En Ejecución

En Ejecución

Cumple

En Ejecución

En Ejecución

En Ejecución

En Ejecución

En Ejecución

En Ejecución

Cumple

Cumple

Cumple

Cumple

En Ejecución

Cumple

En Ejecución

Cumple

Cumple

Circular 008 OCTUBRE DE 2020 SSF - Directrices en Materia de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008	Procesos Impactado	
1	2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Política de tratamiento de datos personales, política de atención al cliente, política de resarcimiento y procedimiento de gestión de las PQRSF.	Servicios / Planeación / Subsidio
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	Contratación de personal de atención al usuario y correspondencia, software de gestión documental, impresora de sticker de radicación y escaner.	Servicios / Planeación / Subsidio
	3. 1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	Procesos	Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	Los documentos diseñados e implementados por la Caja se tienen apartados de definiciones de los canales de atención presencial y virtual, medios de comunicación y PQRSF.	Servicios / Planeación / Subsidio
	3.2 Protocolos de atención al ciudadano	Procesos	Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	Actualmente la Caja no cuenta con una matriz que compile las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación.	Servicios / Planeación / Subsidio

3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF	Procesos	<p>Consejo Directivo debe aprobar la politica de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporacion, dando prioridad a la poblacion vulnerable. Para la politica de gestion a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentacion y Radicacion de PQRSF, *Sistema de Prioridades , * Canales de atencion definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atencion efectiva de PQRSF, *Atencion en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situacion de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definicion de documentos privados y reservados , *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Direccion, *Mecanismo de Solucion adoptados por la Alta Direccion, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.</p>	<p>Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020</p>	<p>Procedimiento de gestión de las PQRSF elaborado por la encargada del departamento de atención al usuario y correspondencia y aprobado por la dirección administrativa</p>	<p>Servicios / Planeación / Subsidio</p>
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	<p>El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensacion Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina asi: 1.Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea , 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atencion, 9. Presentacion de la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020</p>	<p>Para emitir una respuesta a una PQRSF la división jurídica determina los tiempos de respuesta el cual es elaborado por el encargado de departamento, revisado por el jefe de división y aprobada por la direccion administrativa.</p>	<p>Todos los Servicios</p>
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	<p>Utilizar un estilo de redaccion simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de2020</p>	<p>Existe una plantilla de documento de respuesta de PQRSF con un estilo de redacción simple y eficiente</p>	<p>Todos los Servicios</p>
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos	<p>Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de peticion y se garantice su derecho fundamental</p>	<p>Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020</p>	<p>De acuerdo al procedimiento de PQRSF la división jurídica tiene un control que asigna a cada solicitud el tiempo máximo que se debe dar respuesta de acuerdo a lo establecido por la ley.</p>	<p>Servicios / Planeación / Subsidio/ Jurídica</p>

<p>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</p>	<p>Procesos</p>	<p>Las respuestas que las Cajas de Compensacion remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente de control, deben contener las mismas características descritas en el numeral definido como "característica de la respuesta". Las respuestas deberán ser cargadas en el canal definido por la Superintendencia para tal fin. Si la CCF no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se deberá solicitar , por medio del aplicativo , la prórroga, indicando la fecha de respues y sustentando la necesidad de la misma. Cundo la CCF no pued dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigacion administrativa a que haya lugar.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>De acuerdo al procedimiento de PQRSF la división jurídica tiene un control que asigna a cada solicitud el tiempo máximo que se debe dar respuesta de acuerdo a lo establecido por la ley.</p>	<p>Subsidio/ Planeación</p>
<p>3.7 Informes a la alta direccion</p>	<p>Procesos</p>	<p>Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Proteccion al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Direccion Administrativa de la Caja de Compensacion Familiar un informe que contenga: Analisis de PQRSF por modalidad de atencion, comparativos entre años, canales de registro, servicios ó procesos , trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respueta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>La Caja cumple con los tiempos establecidos para la presentación de los informes trimestrales de PQRSF</p>	<p>servicios y procesos de apoyo</p>
<p>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI</p>	<p>Procesos</p>	<p>Las CCF deben eliminar las barreras fisicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y compresnion de personas en condicion de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una guia, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condicion de discapaciad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitacion, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio.Tipos de discapacidad : Discpacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p>		<p>La Caja actualmente no tiene un protocolo de atención a personas con discapacidad fisica, sensorial, cognitiva, múltiple y comunidad LGBTI</p>	<p>Construcción / Desarrollo Humano/ Planeación/ Subsidio/ Salud y Seguridad en el Trabajo</p>

<p>3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,</p>	<p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación , al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y niños.</p>	<p>Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047</p>	<p>La Caja dispone de un timbre y de una rampla para la atención a personas con discapacidad física.</p>	<p>Construcción / Publicidad / Todos los Servicios</p>
<p>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,</p>	<p>La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él , sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>	<p>Actualmente la página web de la Caja cuenta con un sistema de ampliación de textos para personas con discapacidad visual.</p>	<p>Sistemas / Publicidad y Comunicación</p>
<p>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,</p>	<p>Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones, a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142</p>	<p>Actualmente la Caja cuenta con señalización en donde se especifica la accesibilidad de los afiliados y comunidad en general</p>	<p>Construcción / Publicidad / Todos los Servicios</p>
<p>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI</p>	<p>Accesibilidad e inclusión</p>	<p>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que definen cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.</p>		<p>Actualmente la encargada del departamento de atención al usuario y correspondencia conoce los lineamientos necesarios para brindar una adecuada atención a la comunidad LGBTI respetando sus derechos.</p>	<p>Desarrollo Humano / Planeación / Todos los Servicios</p>

4. Canales de atencion	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales.	Circular 008	La Caja en la política de atención al usuario contiene un apartado que indican los diferentes mecanismos donde los trabajadores afiliados y comunidad en general pueden interponer una PQRSF	Todos los Servicios
4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	Circular 008	El encargado del departamento de atención de al usuario cuenta con las competencias y capacidades necesarias para atender a los trabajadores afiliados a razon de que conoce el manejo de la CCF y la SSF para brindar una atención digna.	Desarrollo Humano / Todos los Servicios
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben brindar un soporte via telefonico para atender las inquietudes e informacion de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	Circular 008	La Caja cuenta con una linea de atencion telefonica para brindar informacion y registrar PQRSF a los afiliados y comunidad en general.	Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier region del pais y puedan consultar informacion sobre los servicios y reaidcar una pqrsf ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio! en toda comunicacion interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensacion Familiar, incluyendo las lineas telefónicas.	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	La Caja cuenta con una linea gratuita para brindar informacion y registrar PQRSF a los afiliados y comunidad en general.	Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o fisico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacioneales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en geneal , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser f'sicios y en general con los elementos bacsicos para su utilización.	Circular 008	La Caja cuenta con buzones en el edificio administrativo, centro de empleo, colegio cafasur y cancha sintetica en donde los trabajadores afiliados y comunidad general podran registrar su PQRSF	Subsidio / Todos los Servicios
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la informacion, ofrecen servicios y tramites en linea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensacion Familiar para facilitar la interaccion con el usuario.	Circular 008	La Caja cuenta con una pagina web donde el trabajador afiliado y comunidad en general puede interactuar con los diferentes servicios e interponer una PQRSF.	Publicidad / Planeación / Todos los Servicios

4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general	Circular 008	La Caja cuenta con correos corporativos y existe uno específico para la recepción PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general.	Subsidio / Planeación / Todos los Servicios
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF <u>pueden</u> implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no también para brindar información sobre los servicios de la Caja.	Circular 008	Actualmente la Caja no cuenta con chat para brindar información y recibir las PQRS	Planeación / Sistemas / Todos los Servicios
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos	Circular 008	La Caja cuenta con redes sociales como Facebook, Instagram, WhatsApp y YouTube para brindar información sobre la Caja y sus servicios en los tiempos establecidos	Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF	Circular 008 de 2020	La Caja cuenta con una página web donde el trabajador afiliado y comunidad en general puede interactuar con los diferentes servicios e interponer una PQRSF.	Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revisión en los años pares se deberá informar a la Oficina de Protección al Usuario sobre esta. 4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.	Numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Artículo 48 de nuestra carta política y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.	La Caja actualmente cuenta con un manual de derechos y deberes de los afiliados	Planeación / Secretaría General / Subsidio

<p>5. Política de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado</p>	<p>Resarcimiento</p>	<p>Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>La caja actualmente cuenta con un borrador de la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado.</p>	<p>Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios</p>
<p>5.1 Buenas prácticas</p>	<p>Resarcimiento</p>	<p>Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.</p>	<p>Circularr 008</p>	<p>La caja actualmente cuenta con un borrador de la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado.</p>	<p>Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios</p>
<p>5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situacion con el usuario. Etapas: a) reconocer b)reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la informacion y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido segun la situacion y realizar el seguimiento a la solucion en condiciones de oportunidad y calidad informadas.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>La caja actualmente cuenta con un borrador de la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado.</p>	<p>Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios</p>
<p>5.3 Tipos de resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligacion legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminacion , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>La caja actualmente cuenta con un borrador de la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado.</p>	<p>Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios</p>
<p>5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y politicas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensacion que afecten el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito , hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestacion del servicio no se puede verificar la situacion.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>La caja actualmente cuenta con un borrador de la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado.</p>	<p>Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios</p>
<p>5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunsancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>La caja actualmente cuenta con un borrador de la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado.</p>	<p>Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios</p>

<p>5.6 Riesgos</p>	<p>Resarcimientos</p>	<p>Las CCF deberan identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>La caja actualmente cuenta con un borrador de la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado.</p>	<p>Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios</p>
<p>6. Manejo de consesiones</p>	<p>Concesiones</p>	<p>Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen serivcios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afilaidos a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha clausula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.</p>	<p>Circular 008</p>	<p>N/A</p>	<p>Jurídica / Promoción / Todos los Servicios</p>
<p>7. Capacitacion</p>	<p>Capacitacion</p>	<p>La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestacion del servicio aplicando encuestas de satisfaccion y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestacion.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Frecuentemente la Caja realiza charlas de atención al usuario, trabajo en equipo, etiqueta protocolo empresarial, manejo de emociones con el animo de mejorar en la prestacion de sus servicios</p>	<p>Desarrollo Humano / Planeación / Servicios</p>
<p>8. Indicadores</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.</p>	<p>Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020</p>	<p>La Caja tiene establecido unos indicadores de satisfaccion los cuales son revisados por el jefe de division corporativa y gestión humana y el director administrativo para posteriormente ser enviados a la SSF</p>	<p>Servicios y Procesos de Apoyo</p>

Acción a realizar	Responsable	Seguimiento I 31 Marzo de 2021	Avance %	Seguimiento II 30 de Junio de 2021	Avance %	Seguimiento III 30 de Septiembre de 2021	Avance %	Fecha de entrega
Actualizar la política de tratamiento de datos personales, la política de atención al cliente, la política de resarcimiento y el procedimiento de gestión de las PQRSF de acuerdo a los lineamientos establecidos por la circular 008 de 2020 de la SSF.	Departamento de atención al usuario y correspondencia	Revisión de los aspectos a actualizar en las políticas y procedimientos de atención al usuario	10%					31 de Marzo de 2021
N/A	N/A	N/A	100%					N/A
Actualizar las definiciones establecidas en la política de tratamiento de datos personales, la política de atención al cliente, la política de resarcimiento y el procedimiento de gestión de las PQRSF de acuerdo a los lineamientos establecidos por la circular 008 de 2020 de la SSF.	Departamento de atención al usuario y correspondencia		0%					31 de Marzo de 2021
Crear un Normograma que contenga las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación con el fin de dar cumplimiento de manera eficiente y eficaz a la atención al usuario.	Departamento de atención al usuario y correspondencia		0%					31 Marzo de 2021

<p>Actualizar el procedimiento de PQRSF de acuerdo a los lineamientos según la circular 008 de 2020 SSF y posteriormente ser aprobada por el consejo directivo de la Caja.</p>	<p>Departamento de atención al usuario y correspondencia , división de planeacion y desarrollo.</p>	<p>Borrador procedimiento de PQRSF.</p>	<p>50%</p>					<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>Realizar una capacitación de características de las respuestas de PQRSF y realizar una simulación del procedimiento de PQRSF.</p>	<p>Departamento de atención al usuario y correspondencia</p>	<p>Establecer borrador de presentación de características de las respuestas de las PQRSF</p>	<p>80%</p>					<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>Actualizar la plantilla de documento de respuesta de PQRSF con un estilo de redacción simple y eficiente acuerdo a los lineamientos establecidos por la circular 008 de 2020 de la SSF.</p>	<p>Departamento de atención al usuario y correspondencia</p>		<p>0%</p>					<p>31 de Marzo de 2021</p>
<p>N/A</p>	<p>Departamento de atención al usuario y correspondencia</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>					<p>31 de Marzo de 2021 establecer</p>

N/A	Departamento de atención al usuario y correspondencia	100%	0%					31 de Marzo de 2021
N/A	Departamento de atención al usuario y correspondencia	100%	0%					Marzo de 2021
Crear un protocolo y capacitación de atención a personas con discapacidad física, sensorial, cognitiva múltiple y comunidad LGBTI	Departamento de atención al usuario y correspondencia	Borrador de protocolo y capacitación de atención a personas con discapacidad física, sensorial, cognitiva y múltiple	40%					Septiembre de 2021

Implementar letreros de señalización en braille y lenguaje de señas.	Departamento de atención al usuario y correspondencia		0%					Pendiente por establecer
Realizar mejoras en la página web de acuerdo a lo establecido en la norma NTC 5854 de accesibilidad web en Colombia	Departamento de atención al usuario y correspondencia y departamento de sistemas	Reunion con el departamento de sistemas para establecer los lineamientos necesarios para esta accion	0%					Abril de 2021
Interpretar la normatividad vigente para los prestacion de servicioa personas con discapacidad	Departamento de atención al usuario y correspondencia y departamento de sistemas	Borrador del protocolo de atencion a personas con discapacidad fisica	0%					Septiembre de 2021
Crear un protocolo de atención a comunidad LGBTI.	Departamento de atención al usuario y correspondencia y departamento de sistemas	Borrador del protocolo de atención a comunidad LGBTI	50%					Marzo de 2021

Definir un procedimiento que permita dar respuesta a una PQRSF de acuerdo al mecanismo usado por el trabajador afiliado y comunidad en general	Departamento de atención al usuario y correspondencia y departamento de sistemas	Borrador del procedimiento que permita dar respuesta a una PQRSF de acuerdo al mecanismo usado por el trabajador afiliado y comunidad en	30%					31 de Marzo de 2021
Reentrenamiento del encargado del departamento de atención al usuario.	Dirección administrativa y jefes de división de la Caja	Reuniones de grupos secundarios con la división de servicios sociales y mercadeo	50%					31 de Marzo de 2021
Actualización del directorio de las extensiones de la Caja en la página Web	Departamento de atención al usuario	N/A	100%					31 de Marzo de 2021
N/A	Departamento de atención al usuario	N/A	100%					31 de Marzo de 2021
N/A	Departamento de atención al usuario al cliente y correspondencia	N/A	100%					N/A
Actualizar la iconografía de los diferentes servicios en la página web de la Caja a fin de que sean llamativos y de fácil acceso de los trabajadores afiliados y comunidad en general	Departamento de planeación y desarrollo	Contratación de practicante universitario de diseño gráfico .	50%					31 de Marzo de 2021

N/A	Departamento de atención al usuario al cliente y correspondencia	N/A	100%					31 de Marzo de 2021
Implementar un chat en la página web que permita brindar información y recibir las PQRS en tiempo real.	Departamento de atención al usuario al cliente y correspondencia y la división de planeación y desarrollo	Reunión con el departamento de sistemas para establecer las diferentes estrategias que permita la creación del chat.	30%					31 de Marzo de 2021
N/A	Departamento de atención al usuario al cliente y correspondencia	N/A	100%					31 de Marzo de 2021
Actualización del directorio de las extensiones, correo electrónico y direcciones de ubicación de la Caja en la página Web.	Atención al usuario y correspondencia	N/A	100%					31 de Marzo de 2021
Actualizar el manual de derechos y deberes de los afiliados y posteriormente presentar al director administrativo y al consejo directivo para su aprobación	Atención al usuario y correspondencia	Borrador de la carta de derechos y deberes	50%					31 de Marzo de 2021

Presentar la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado a la direccion administrativa y consejo directivo para su posterior aprobacion	Departametro de atención al usuario y correspondencia	Borrador de la politica de resarcimiento y/o reconexion y buenas practicas con el afiliado	50%					31 de Marzo de 2021
Presentar la politica de resarcimiento y/o reconexion y buenas practicas con el afiliado a la direccion administrativa y consejo directivo para su posterior aprobacion	Departametro de atención al usuario y correspondencia	Borrador de la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	10%					31 de Marzo de 2021
Presentar la politica de resarcimiento y/o reconexion el afiliado a la direccion administrativa y consejo directivo para su posterior aprobacion	Departametro de atención al usuario y correspondencia	Borrador de la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	10%					31 de Marzo de 2021
Presentar la politica de resarcimiento y/o reconexion el afiliado a la direccion administrativa y consejo directivo para su posterior aprobacion	Departametro de atención al usuario y correspondencia	Borrador de la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	10%					31 de Marzo de 2021
Presentar la politica de resarcimiento y/o reconexion el afiliado a la direccion administrativa y consejo directivo para su posterior aprobacion	Departametro de atención al usuario y correspondencia	Borrador de la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	10%					31 de Marzo de 2021
Presentar la politica de resarcimiento y/o reconexion el afiliado a la direccion administrativa y consejo directivo para su posterior aprobacion	Departametro de atención al usuario y correspondencia	Borrador de la politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	10%					31 de Marzo de 2021

Presentar la política de resarcimiento y/o reconexión del afiliado a la dirección administrativa y consejo directivo para su posterior aprobación	Departamento de atención al usuario y correspondencia	Borrador de la política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado	10%					31 de Marzo de 2021
N/A	Departamento de atención al usuario y correspondencia	N/A	0%					31 de Marzo de 2021
Seguir capacitando al personal en lo necesario para una adecuada atención al usuario	Departamento de atención al usuario y correspondencia	N/A	100%					Pendiente por establecer
N/A	Departamento de atención al usuario y correspondencia	N/A	0%					N/A

41%

Fecha de entrega Según/Circular	Estado

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

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

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

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.	

Familiar

	Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Situación actual circular 008	%	Procesos Impactado
1	2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Cumple	100%	Gestión de servicios sociales / Gestión de relaciones corporativas / Gestión de la parafiscalidad
2	2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 008 de 2020	Cumple	100%	Gestión de servicios sociales / Gestión de relaciones corporativas / Gestión de la parafiscalidad
	3.1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	Procesos	Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Circular 008 de 2020	Cumple	100%	Gestión de servicios sociales / Gestión de relaciones corporativas / Gestión de la parafiscalidad
	3.2 Protocolos de atención al ciudadano	Procesos	Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Circular 008 de 2020	cumple	100%	Gestión de servicios sociales / Gestión de relaciones corporativas / Gestión de la parafiscalidad

3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	Procesos	<p>Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF, *Sistema de Prioridades , * Canales de atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF, *Atención en Instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, Digiturno Inclusivo. *Definición de documentos privados y reservados , *Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección, *Mecanismo de Solución adoptados por la Alta Dirección, *Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.</p>	<p>Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>No cumple</p>	<p>0%</p>	<p>Gestión de servicios sociales / Gestión de relaciones corporativas / Gestión de la parafiscalidad</p>
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	<p>El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1.Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea , 5. Congruente, 6.Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>	<p>100%</p>	<p>Gestión de servicios sociales / Gestión de relaciones corporativas / Gestión de la parafiscalidad</p>
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	<p>Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>	<p>100%</p>	<p>Gestión de servicios sociales / Gestión de relaciones corporativas / Gestión de la parafiscalidad</p>
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos	<p>Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental</p>	<p>Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>	<p>100%</p>	<p>Gestión de servicios sociales / Gestión de relaciones corporativas / Gestión de la parafiscalidad</p>

<p>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</p>	<p>Procesos</p>	<p>Las respuestas que las Cajas de Compensación remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente de control, deben contener las mismas características descritas en el numeral definido como "característica de la respuesta". Las respuestas deberán ser cargadas en el canal definido por la Superintendencia para tal fin. Si la CCF no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se deberá solicitar , por medio del aplicativo , la prorroga, indicando la fecha de después y sustentando la necesidad de la misma. Cundo la CCF no pued dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigacion administrativa a que haya lugar.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>	<p>100%</p>	<p>Gestion de servicios sociales / Gestion de realciones cooperativas / Gestion de la parafiscalidad</p>
<p>3.7 Informes a la alta direccion</p>	<p>Procesos</p>	<p>Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Proteccion al Afiiado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Direccion Administrativa de la Caja de Compensacion Familiar un informe que contenga: Analisis de PQRSF por modalidad de atencion, comparativos entre años, canales de registro, servicios ó procesos , trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respueta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Cumple</p>	<p>100%</p>	<p>servicios y procesos de apoyo</p>
<p>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI</p>	<p>Procesos</p>	<p>Las CCF deben eliminar las barreras fisicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicaci3n y compresion de personas en condicion de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una guia, curso 3 manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condicion de discapaciad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atenci3n adecuada a esta poblaci3n. Se debe incluir en esta capacitacion, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio.Tipos de discapacidad : Discpacidad sensorial, Discapacidad fisica o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Multiple.</p>		<p>No cumple</p>	<p>0%</p>	<p>Gestion de servicios sociales / Gestion de realciones cooperativas / Gestion de la parafiscalidad</p>

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	<p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.</p>	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047	Cumple	100%	Gestión de servicios sociales / Gestión de relaciones corporativas / Gestión de la parafiscalidad
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	<p>La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.</p>	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.	No cumple	0%	Sistemas / Publicidad y Comunicación
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	<p>Las CCF, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad, en sus instalaciones, a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	cumple	cumple	100%	Construcción / Publicidad / Todos los Servicios

3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	<p>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deben tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales). c) La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que definen a cada persona, en el ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. d) Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.</p>	no cumple	no cumple	0%	Desarrollo Humano / Planeación / Todos los Servicios
4. Canales de atención	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales.	cumple	cumple	100%	Todos los Servicios
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idóneo, que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	Circular 008	No relaciona	100%	Desarrollo Humano / Todos los Servicios
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF deben brindar un soporte vía telefónica para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	Circular 008	No relaciona	100%	Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios

4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y reaccionar una pqrsl ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	cumple	100%	Call Center /Planeación / Dirección / Todos los Servicios
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centros Recreativos y Vacacionales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general, en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.	Circular 008	No Relaciona	100%	cumple
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la información, ofrecen servicios y trámites en línea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensación Familiar para facilitar la interacción con el usuario.	Circular 008	No Relaciona	100%	Publicidad / Planeación / Todos los Servicios
4.5.1 Correo Electrónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general	Circular 008	cumple	100%	Subsidio / Planeación / Todos los Servicios
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF <u>pueden</u> implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, si no también para brindar información sobre los servicios de la Caja.	Circular 008	Cumple	100%	Planeación / Sistemas / Todos los Servicios

4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos	Circular 008	Cumple	100%	Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (linea gratuita nacional y linea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF	Circular 008 de 2020	Cumple	100%	Comunicaciones / Planeación / Todos los Servicios
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Unico Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y los propios estatutos de las Cajas donde se refieren tangencialmente a estos.	Cumple	100%	Planeación / Secretaria General / Subsidio
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a pasesentar en el incumplimiento de los mismos.	Circular 008	No cumple	0%	Planeación / Dirección / Secretaria Genaral / Todos los Servicios

5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y procedimientos, utilizando herramientas tecnológicas, indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas afiliadas y usuarios en general.	Circular 008	No cumple	0%	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja deberá tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar. La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la información y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido según la situación y realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas.	Circular 008	No cumple	0%	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligación legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación, 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.	Circular 008	No cumple	0%	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	Resarcimientos	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensación que afecten el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestación del servicio no se puede verificar la situación.	Circular 008	No cumple	0%	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancia que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.	Circular 008	No cumple	0%	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios

5.6 Riesgos	Resarcimientos	Las CCF deberan identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.	Circular 008	cumple	100%	Planeación / Dirección / Secretaría General / Todos los Servicios
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o cesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen serivicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha clausula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	Circular 008	Cumple	0%	Jurídica / Promoción / Todos los Servicios
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestacion del servicio aplicando encuestas de satisfaccion y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestacion.	Circular 008 de 2020	Cumple	100%	Desarrollo Humano / Planeación / Servicios
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Cumple	100%	Servicios y Procesos de Apoyo

Acción a realizar	Responsable	Seguimiento I 31 Marzo de 2021	Seguimiento II 30 de Junio de 2021	Seguimiento III 30 de Septiembre de 2021	Fecha de entrega	Fecha de entrega Según/Circular
En el sistema integrado de gestión (debida mente certificado) la Caja cuenta con el macro proceso gestión de relaciones corporativas. GR-CCP- 001. Así mismo se tiene documentado los procedimientos documentados y registros para el manejo de atención al usuario y pqr's	Subdirección de servicios mercadeo / Mercadeo de Servicios / Jefaturas y Coordinaciones de servicios sociales		30 de junio 2021			Apr-21
La Caja cuenta con opción en la Pagina Web con el Link para el facilitar al usuario interponer una PQR'S, de igual forma, se tiene habilitado grupos de WhatsApp para retroalimentación de información con los Afiliados y los promotores de la Caja, también ComfaTolima implemento el CAV (centro de atención virtual) con esta herramienta se facilita el acceso a los usuarios para realizar tramites y solicitudes ante los servicios sociales de la Caja. Así mismo, se cuenta con un área de mercadeo de servicios para retroalimentar información con los afiliados y divulgar los servicios sociales de la Caja, junto a este se desarrollo un modulo para el manejo sistematico de las PQR'S interpuestas por los usuarios	Subdirección de servicios mercadeo / Mercadeo de Servicios / Jefaturas y Coordinaciones de servicios sociales / Innovación y Tecnología		30 de junio 2021		N/A	Apr-21
En el sistema integrado de gestión (debida mente certificado) la Caja con los procedimientos Atención al Usuario y PQRS GRC-PR-001, Mantenimiento de Empresas por los Asesores GRC-PR-002, Mantenimiento Empresas por Telemercado GRC-PR-003, Seguimiento y encuesta satisfacción de empresas afiliadas GRC-PR-007	Subdirección de servicios mercadeo / Mercadeo de Servicios / Jefaturas y Coordinaciones de servicios sociales / Innovación y Tecnología	todos los dias	todos los dias	todos los dias	todos los dias	Apr-21
En el sistema integrado de gestión (debida mente certificado) la Caja con los procedimientos Atención al Usuario y PQRS GRC-PR-001, Mantenimiento de Empresas por los Asesores GRC-PR-002, Mantenimiento Empresas por Telemercado GRC-PR-003, Seguimiento y encuesta satisfacción de empresas afiliadas GRC-PR-007	Subdirección de servicios mercadeo / Mercadeo de Servicios / Jefaturas y Coordinaciones de servicios sociales / Innovación y Tecnología				31 Marzo de 2021	Apr-21

<p>El consejo directivo aprobó la Documentación contenida en el Sistema Integrado de Gestión, en el cual esta incluido los procedimientos y formatos relacionados. Falta llevar de manera individual la política y temas referentes al manejo de atención al ciudadano para dar cumplimiento de mejor forma a la circular</p>	<p>Subdirección de servicios mercadeo / Mercadeo de Servicios</p>					<p>Junio de 2021</p>
<p>Cuando son derechos de petición la Secretaria General que tiene a su cargo las funciones de oficina jurídica, responde de conformidad con los parámetros legales y los procedimientos internos.</p> <p>En el procedimiento Atención al Usuario y PQRS GRC-PR-001, se documenta el manejo a las respuestas.</p> <p>Para los PQR'S Área de Mercadeo y Atención al cliente . Se valida la calidad de la respuesta y tiempos de respuesta- Y un auxiliar de Atención al cliente de horario laboral telefónicamente brinda atención y respuesta a los requerimientos de los afiliados</p>	<p>Subdirección de servicios mercadeo / Secretaria General / Mercadeo de Servicios</p>	<p><u>todos los días</u></p>	<p>todos los días</p>	<p>todos los días</p>	<p>todos los días</p>	
<p>En los formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión se cuenta con respuestas prediseñadas según el tema a tratar, para facilitar las respuestas a los usuarios</p>	<p>Subdirección de servicios mercadeo / Mercadeo de Servicios / Jefaturas y Coordinaciones de servicios sociales / Innovación y Tecnología</p>	<p>trimestral</p>	<p>trimestral</p>	<p>trimestral</p>	<p>trimestral</p>	
<p>En el procedimiento Atención al Usuario y PQRS GRC-PR-001, se documenta el manejo a las respuestas.</p> <p>Cuando son derechos de petición la Secretaria General que tiene a su cargo las funciones de oficina jurídica, responde de conformidad con los parámetros legales y los procedimientos internos.</p> <p>Para los PQR'S Área de Mercadeo y Atención al cliente . Se valida la calidad de la respuesta y tiempos de respuesta- Y un auxiliar de Atención al cliente de horario laboral telefónicamente brinda atención y respuesta a los requerimientos de los afiliados</p>	<p>Subdirección de servicios mercadeo / Mercadeo de Servicios / Jefaturas y Coordinaciones de servicios sociales / Innovación y Tecnología</p>					

<p>Se da respuesta según los requerimientos del Ente de Contro y los procedimientos internos</p>	<p>Subdirección de servicios mercadeo / Mercadeo de Servicios / Jefaturas y Coordinaciones de servicios sociales / Innovación y Tecnología</p>				<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p>La heramiento informatica que tiene implementada la Caja permite consolidar el manejo de las PQR'S por dependencia y tiempos de respuesta, con esto se genera un informe para la subdirección de Servicios y Mercdeo</p>	<p>Area de Mercadeo y fidelizacion</p>				<p>Marzo de 2021</p>	
<p>Implementar las Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI</p>			<p>empieza 3 de mayo capacitacion. Guia protocolo agendado para el 30 de mayo</p>		<p>Septiembre de 2021</p>	<p>30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)</p>

<p>Se cuenta con ventanilla única para atención de personas con discapacidad, persona adulto mayor y mujeres embarazadas, igualmente la sede administrativa, los centros recreacionales y colegio cuentan con acceso para personas con discapacidad de movilidad, baterías de baño para personas con discapacidad, letreros informativos en el área de empleo con lectura braille.</p>	<p>SST Jefes de Proceso</p>					
<p>Con el area de Comunicaciones se estable anuncios , medios enfocados para las visitas de discapacitados.</p>	<p>area de comunicación y planeacion</p>		<p>Se realiza en 3 etapas !era etapa de seguimiento 15 de junio</p>	<p>Segunda etapa</p>		<p>30 de noviembre 2021</p>
<p>Con el area de Comunicaciones se estable anuncios , medios enfocados para las visitas de discapacitados.</p> <p>Los aceso del las edificaciones de colegio, centro recreacional y sede admnistrativa cuentan con acceso de rampas y ´punt de atencion en promeras plantas para personas con discapcidad, para acceso a los demas piso de sede administrativa se cuenta con ascensores.</p>						

<p>La caja define capacitacion y charlas enfocadas a los derechos y niveles de bienestar a la poblacion lgbti.</p>	<p>todas las areas.</p>		<p>Plan de formacion y capacitacion con todo el personal de la ccf Comfatolima</p>			<p>Sep-21</p>
<p>Los afiliados cuentan con el servicio virtual , redes sociales, linea telefonica y presencial . Contando con las areas de Atencion al cliente, Comunicaciones</p>	<p>Area de Atencion al cliente</p>					
<p>La caja cuenta con el personal idoneo para ofrecer y atender los requerimientos de los afiliados . En los puntos de atencion .</p>	<p>Area de Subsidio y Mercadeo y Servicios</p>					<p>4/26/2021</p>
<p>El auxiliar de Atencion al cliente lleva el seguimiento diario de las llamadas y requerimiento de los afiliados . Y las telemercaderistas cuando solicitan un pqrs se lleva un registro</p>						

<p>La ccf cuenta con la linea 018000918204 linea gratuita,y es atendida por un auxiliar de atencion del cliente</p>	<p>Area de Mercadeo y atencion alcliente</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	
<p>Todas las areas de la CCF Comfatolima cuenta con el buzón de subgerencias. Y cuenta en nuestra pagina web, (en cada area existe una persona atendiendo los requerimientos de forma virtual cavs)</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	<p>N/A</p>	
<p>La caja a través de las cavs tienen interacción virtual con los usuarios. Donde cada área cuenta con un auxiliar atendiendo el requerimiento de acuerdo a la necesidad del usuario.</p>	<p>todas las areas.</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	<p>31 de Marzo de 2021</p>	<p>4/26/2021</p>
<p>La caja de compensación cuenta con la página en el módulo de Pqrs.</p>	<p>Area de mercadeo y servicio, Planeacion</p>					
<p>La caja cuenta con el servicio para los afiliados de forma virtual</p>	<p>todos los servicios</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	

<p>La Caja cuenta con el medio de red face books, pagina web, para todo requerimiento de los afiliados</p>	<p>todos los servicios</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p>CCf Comfatolima cuenta con la linea 018000, lineas telefonicas , y correos electronicos para atencion de los usuarios. y en cada punto penden o anuncio de informacion</p>	<p>comunicaciones planeacion y area de Mercadeo y atencion al cliente</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	<p>funcionando</p>	
<p>En elCodigo de Buen gobierno DE-CO-001 TÍTULO VII. DE LOS AFILIADOS Capítulo Primero: Derechos y Obligaciones de los Afiliados esta documentado los derechos y deberes de los afiliados</p>	<p>Subdirección de servicios mercadeo / Mercadeo de Servicios</p>				<p>31 de Marzo de 2021</p>	
<p>No esta implementado (producto no conforme en servicio)</p>					<p>3o de junio 2021</p>	<p>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 Protección al Ciudadano</p>

No esta implementadi. En el mes de abril se inicio proceso.			Se realiza plan procemiento de plan de resaricimiento			
Falta Implementar	Subdirección de servicios mercadeo / Mercadeo de Servicios					
Falta Implementar	Subdirección de servicios mercadeo / Mercadeo de Servicios		Se inicia seguimiento e implementacion		30 de julio 2021	
Falta Implementar	Subdirección de servicios mercadeo / Mercadeo de Servicios		Se inicia seguimiento e implementacion		30 de julio 2021	
Falta Implementar	Subdirección de servicios mercadeo / Mercadeo de Servicios		Se inicia seguimiento e implementacion		30 de julio 2021	

El area de atencion al cliente identifica indicadores estadisticos de riesgo y de mayor concentracion de pqrs. Se tiene un plan de mejoramiento y disminucion a los pqrs de mayor concentracion. Por casos de fuerza mayor o fortuito

El area de secretaria General y Juridica lleva los contratos de concesion obtenidos por la caja de Compensacion

Area Juridica

Capacitacion constante a todos las areas en la formacion de calidad en atencion y servicio a nuestros afiliados

16 de abril se capacito el area de Mercadeo y Servicios

18 de Mayo areas de apoyo de la Caja.21 de mayo area administrativa y Recreacion

El area de Mercadeo y servicios lleva los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad

Estado

ejecutado

ejecutado

ejecutado

ejecutado

planifica
do

ejecutad
o

ejecutad
o

ejecutad
o

**ejecuta
do**

**ejecuta
do**

**planifica
do**

**ejecuta
do**

**planifica
do**

**ejecuta
do**

planifica
do

ejecutad
o

ejecutad
o

ejecutad
o

ejecutad
o

ejecutad
o

ejecutad
o

ejecutad
o

ejecutad
o

ejecutad
o

ejecutad
o

ejecutad
o

planifica
do

planifica
do

planifica
do

planifica
do

planifica
do

planifica
do

ejecutado

ejecutado

seguimiento

ejecutado

