

Numeral de la Circular	Subtemas
2.Estructura Administrativa	Procesos
2.1 Estructura Administrativa	Procesos
3.1 Definiciones Protocolos de Atencion al Ciudadano	Procesos
3.2 Protocolos de atencion al ciudadano	Procesos
3.3 Procedimiento Interno : Politica de gestion de PQRSF	Procesos
3.3.1 Procedimiento Interno: Caracteristicas de la respuesta	Procesos
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos
3.7 Informes a la alta direccion	Procesos
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión
4. Canales de atención	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.5.1 Correo Electrónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF

4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados
5. Política de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones
7. Capacitacion	Capacitacion
8. Indicadores	Indicadores

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Fecha de entrega Según/Circular	Estado Feb-22	Observación
1 2.Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Inmediato cumplimiento	100%	
2 2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Inmediato cumplimiento	100%	
3. 1 Definiciones Protocolos de Atención al Ciudadano	Procesos	Definiciones: acción de mejora, agradecimiento ó felicitaciones, canales de atención, canal presencial, canal escrito, canal telefónico, canal virtual, comunicación, peticiones y/o solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias.	Inmediato cumplimiento	100%	
3.2 Protocolos de atención al ciudadano	Procesos	Marco legal y directrices relacionadas con la atención al ciudadano.	Inmediato cumplimiento	100%	

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

<p>3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia</p>	<p>Procesos</p>	<p>Las respuestas que las Cajas de Compensación remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente de control, deben contener las mismas características descritas en el numeral definido como "característica de la respuesta". Las respuestas deberán ser cargadas en el canal definido por la Superintendencia para tal fin. Si la CCF no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se deberá solicitar, por medio del aplicativo, la prorróga, indicando la fecha de respuesta y sustentando la necesidad de la misma. Cuando la CCF no pueda dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigación administrativa a que haya lugar.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>100%</p>	
<p>3.7 Informes a la alta dirección</p>	<p>Procesos</p>	<p>Mínimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga: Análisis de PQRSF por modalidad de atención, comparativos entre años, canales de registro, servicios o procesos, trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respuesta y los demás que considere pertinente. Esta información será el insumo para la presentación del informe según circular 007 de 2019.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	<p>100%</p>	
<p>3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI</p>	<p>Procesos</p>	<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, también a vigilantes, informadores, personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad: Discapacidad sensorial, Discapacidad física o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Múltiple.</p>	<p>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>100%</p>	<p>Curso virtual en ejecución con personal de front</p>

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación, al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.		95%	Se garantiza la accesibilidad física en el 95% de las sedes. En las sedes donde no se puede acceder, se baja el servicio para asegurar la atención. Se está evaluando sobre 744 sedes.
3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.	100%	Plan de trabajo entregado el 30 de julio de 2021
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,	Las CCF, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad, en sus instalaciones, a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.	90%	Se ha venido implementado el símbolo gráfico en las zonas de las sedes en donde es exigido: parqueaderos, mobiliario, baños y entrada.
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	Inmediato cumplimiento	100%	Protocolo y curso virtual de atención a población diversa
4. Canales de atención	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales.	30 de Junio de 2021 enviar a la oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.	100%	

4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	Inmediato cumplimiento	100%	
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben brindar un soporte via telefonico para atender las inquietudes e informacion de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presenail. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	Inmediato cumplimiento	100%	
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier region del pais y puedan consultar informacion sobre los servicios y reaidcar una pqrsf ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio! en toda comunicacion interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensacion Familiar, incluyendo las lineas telefónicas.	Inmediato cumplimiento	100%	
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o fisico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacioneales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en geneal , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser f'sicios y en general con los elementos baccicos para su utilización.	Inmediato cumplimiento	100%	
4.5 Canales virtuales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologias de la informacion, ofrecen servicios y tramites en linea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensacion Familiar para facilitar la interaccion con el usuario.	Inmediato cumplimiento	100%	
4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general	Inmediato cumplimiento	100%	

4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF 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.	Inmediato cumplimiento	78%	Este canal se encuentra habilitado para algunos servicios (ECP, Crédito, Recreación, Hoteles, Vivienda, Salud, Medicamentos) y se encuentra en estado de estructuración para los demás (Subsidios, Supermercados).
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos	Inmediato cumplimiento	100%	
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (linea gratuita nacional y linea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF	Inmediato cumplimiento	100%	
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Proteccion al Usuario sobre esta.4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado , del beneficiario y del cliente en general.	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.	100%	
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.	La politica de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Proteccion al Ciudadano.	100%	Ya se encuentra firmada y aprobada la política de resarcimiento por el Consejo Directivo. Se definieron los lineamientos y modelo de operación.

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

5.6 Riesgos	Resarcimientos	Las CCF deberan identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.	Inmediato cumplimiento	N/A	
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debiera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha clausula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	Inmediato cumplimiento	100%	Actualización de cláusula de servicio en todos los contratos de concesión y/o arrendamiento finalizada en el mes de agosto de 2021.
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestacion del servicio aplicando encuestas de satisfaccion y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestacion.	Inmediato cumplimiento	100%	
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporacion en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019; Indicador 1: Satisfaccion en respuesta. Indicador 2. Oportunidad.	Inmediato cumplimiento	100%	

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

3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos
3.7 Informes a la alta dirección	Procesos
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	Procesos
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado,

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

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

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

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

7. Capacitacion	Capacitacion
8. Indicadores	Indicadores

OTUBRE DE 2020 SSF - Directrices en

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

<p>Las respuestas que las Cajas de Compensacion remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente de control, deben contener las mismas características descritas en el numeral definido como "característica de la respuesta". Las respuestas deberán ser cargadas en el canal definido por la Superintendencia para tal fin. Si la CCF no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se deberá solicitar , por medio del aplicativo , la prórroga, indicando la fecha de respues y sustentando la necesidad de la misma. Cundo la CCF no pued dar respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento, se procederá a adelantar la investigacion administrativa a que haya lugar.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>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 respuesta y los demas que considere pertinente. Esta informacion será el insumo para la presentacion del informe segun circular 007 de 2019.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>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 ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condicion de discapaciad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atenci3n adecuada a esta poblaci3n. Se debe incluir en esta capacitacion, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, tambien a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio.Tipos de discapacidad : Discpaciad sensorial, Discapaciad fisica o motora, Discapaciad Cognitiva, Discapaciad mental, Discapaciad Multiple.</p>	<p>Se entreg3 soporte a la SuperSubsidio 30/diciembre /2021</p>
<p>Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una facil comunicaci3n , 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 Corporaci3n deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atencion de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y ni3os.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>

<p>La accesibilidad web consiste basicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en el , sin importar que la poblaci3n cuente con alg3n tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberan adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deber3n elaborar un plan de trabajo para su implementacion.</p>	<p>Se entreg3 soporte a la SuperSubsidio</p>
<p>Las CCF , de acuerdo a la normas tecnicas establecidas, deber3n actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento se3alizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	<p>Se entreg3 soporte a la SuperSubsidio 30/diciembre /2021</p>
<p>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos adem3s de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades especificas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberan tener en cuenta para la atencion de esta poblacion lo siguiente: a) que la identidad de genero no es lo mismo que la orientacion sexual. b) El significado de las letras LGBTI (lesbianas, gays, bisexuales, transgenero e intersexuales). c) La identidad de g3nero y la orientacion sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedr3o. d) Tener claro que la orientaci3n sexual y/o identidad de genero no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. e) En el marco legal y jurisprudencial existente para reestablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>

<p>Las CCF deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus PQRSF de manera verbal, escrita y telefónica. Las CCF deben tener protocolos de atención para todos los canales.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deben brindar un soporte via telefonico para atender las inquietudes e informacion de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier region del pais y puedan consultar informacion sobre los servicios y reanudar una pqrse ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio!" en toda comunicacion interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensacion Familiar, incluyendo las lineas telefónicas.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o fisico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitacion, 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 basicos para su utilización.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Entendidos como los canales de atención que se apoyan en las tecnologias de la informacion, ofrecen servicios y tramites en linea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensacion Familiar para facilitar la interaccion con el usuario.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>

<p>Las CCF pueden implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, si no también para brindar información sobre los servicios de la Caja.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano, mostrando en un lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos, en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revisión en los años pares se deberá informar a la Oficina de Protección al Usuario sobre esta. 4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general. 4.5.5.2 Deberes del afiliado, del beneficiario y del cliente en general.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deberán adoptar una política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta política debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensación Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.</p>	<p>Se entregó soporte a la SuperSubsidio 30/diciembre /2021</p>
<p>Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y procedimientos, utilizando herramientas tecnológicas, indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas afiliadas y usuarios en general.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>

<p>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>Inmediato cumplimiento</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>Inmediato cumplimiento</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>Inmediato cumplimiento</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>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deberan identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
<p>Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion 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 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>Inmediato cumplimiento</p>

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

Estado Feb-22
100%
100%
NA
NA
100%
100%
100%
100%

100%

100%

98%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

NA

NA

NA

NA

NA

NA

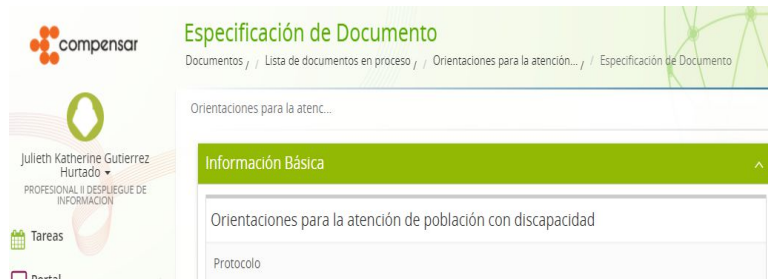
85%

100%

100%

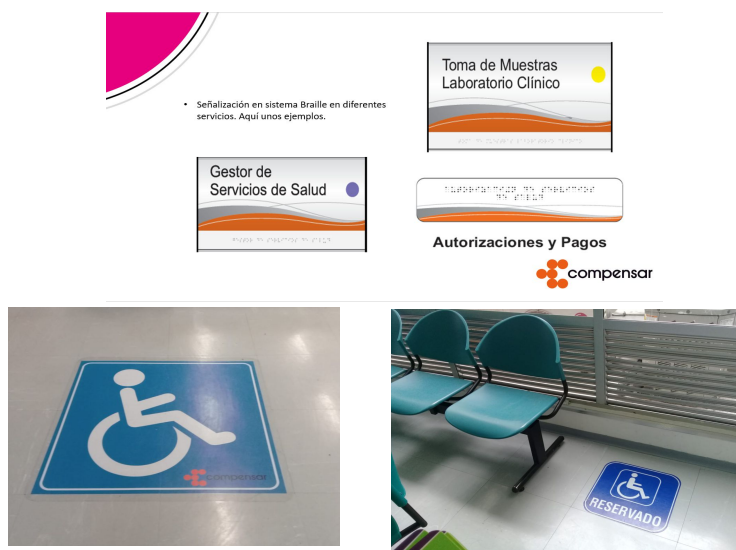
OBSERVACIONES/AVANCES

1)1. Protocolo de discapacidad: Actualmente se manejan los lineamientos generales dentro de la Política de Humanización y Experiencia Compensar, a través de su anexo guía de comportamiento, numeral 3. Esta política fue aprobada por consejo directivo el 11 de agosto de 2021. Adicionalmente es importante anotar que actualmente nos encontramos en proceso de aprobación de un documento más detallado frente a los protocolos de discapacidad (PRT-PEC-0001 Protocolo Orientaciones para la atención de población con discapacidad). A continuación, se encuentra la imagen de nuestro sistema documental que evidencia el estado de este proceso:



1) Se entregó el plan de trabajo a la SuperSubsidio el 30 de julio 2021, sobre el cronograma de accesibilidad en portales Compensar, con los criterios a trabajar para obtener una certificación AA.

1) Señalización de símbolo gráfico: Se adjunta presentación con la señalización que se instalo en las sedes y el listado de los baños de discapacitados en cada una de las sedes. El sistema braille se implementó en oficinas de atención al usuario, baños, horarios de atención, áreas de autorizaciones y pagos y ascensores.



1) La Universidad Corporativa desde la Escuela de Experiencia de cliente cuenta con el curso de Diversidad e Inclusión, el cual aborda temas de respeto y conocimiento para que los colaboradores adhieran y reconozcan cómo debe ser la atención para la comunidad LGBTIQ+.

2) Se realizó también la invitación de la Cámara de Comerciantes LGBTI de Colombia, que reúne más de 160 empresas en torno a la diversidad e inclusión, a un espacio donde participaron 60 colaboradores que tienen el rol de Embajadores de Experiencia y una de sus actividades es ser replicadores de la información a sus equipos de trabajo. El tema tratado fue cómo atender a las personas diversas.



1) Se envió soporte a la SuperSubsidio y se encuentra la información actualizada; los usuarios la pueden encontrar en el siguiente link <https://corporativo.compensar.com/nuestra-organizacion/derechos-y-deberes>

- En la página web esta un video dirigido a toda la población que tenga cualquier tipo de discapacidad donde se divulgan los derechos y deberes.

- También se encuentra publicada en afiches en las sedes y carteleras

digitales.

2) Se recibe oficio el 24 de enero

2022 como respuesta del cumplimiento de la carta de Derechos y Deberes

1) Política de Resarcimiento: Está incluida en la Política de Humanización y Experiencia Compensar, en el numeral 3: descripción de la Oferta de Valor, ítem C: acciones ante el incumplimiento de la oferta de valor en el servicio. Se adjunta documento en pdf.

<p>*Plan de trabajo en construcción</p> <p>*Archivo Concesiones vigentes al 12/abril/2021</p> <p>*Compensar no tiene contratos de concesión de servicios, ha celebrado contratos de cesión de espacios en algunas de sus sedes para la prestación de servicios complementarios a usuarios no necesariamente propios del subsidio familiar, por ejemplo venta de artículos deportivos, salones de belleza, lavado de autos, maquinas vending, entrega de medicamentos y algunos servicios de salud no habilitados por Compensar.</p> <p>Hoy existen 18 contratos de cesión de espacios con 12 cesionarios.</p> <p>*Frente al clausulados tenemos que:</p> <p>Todos los contratos tienen una cláusula denominada “Condición de Modificación” que indica expresamente que en caso de que “...la Superintendencia del Subsidio Familiar dicte normas que las afecten o adopte decisiones que incidan en la ejecución del presente contrato, el CONCESIONARIO se obliga a sujetarse a las nuevas disposiciones y requisitos que se establezcan...” y también señalan que se obligan a “Las demás obligaciones que surjan del contrato y la Ley...”</p> <p>*En los contratos nuevos se han incluido, además de las anteriores, estas obligaciones:</p> <p>“...El cesionario se obliga a cumplir con los reglamentos e instrucciones sobre la operación de a sede y la prestación de servicios...”</p> <p>“3. Acatar los reglamentos internos y cumplir con la organización, disciplina y medidas de seguridad establecidas por compensar, los cuales fueron entregados oportunamente al concesionario, quien declara su conocimiento y aceptación.”</p> <p>*Con los clausulados que tienen los contratos suscritos, es viable exigir a los cesionarios el cumplimiento de todos los reglamentos o requisitos para atención al cliente y se hace necesario que a través de la supervisión de estos contratos que está en cabeza de Infraestructura y Servicios Administrativos se haga entrega formal de los protocolos generales de atención que sea pertinentes según cada negocio para que obren en el expediente contractual en cumplimiento de la Circular 008 de 2020.</p>



Numeral de la Circular	Subtemas
2.Estructura Administrativa	Procesos
2.1 Estructura Administrativa	Procesos
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	Procesos
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos

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

3.8.2 Accesibilidad a páginas web	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF

4.3 Línea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.5.1 Correo Electrónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados

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

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

Marzo-09-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

CIRCULAR 00008 OCTUBRE DE 2020 S

Directrices en Materia de Atención a Clientes

Descripción numeral circular 008	Norma
Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del Cliente.	Circular 00008 de 2020
Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz y oportuna.	Circular 00008 de 2020
Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presente 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 00008 de 2020
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 cumpliendo 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 00008 de 2020
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 00008 de 2020

<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 00008 de 2020</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</p>	<p>Circular 00008 de 2020</p>
<p>Mínimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga: Análisis de PQRSF por modalidad de atención, comparativos entre años, canales de registro, servicios o procesos , trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respuesta y los demás que considere pertinente. Esta información será el insumo para la presentación del informe según circular 007 de 2019.</p>	<p>Circular 00008 de 2020</p>
<p>Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Las CCF deberán elaborar una guía, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, también a vigilantes, informadores , personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad : Discapacidad sensorial, Discapacidad física o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Múltiple</p>	
<p>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 accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en el , sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad. Las CCF deberán adecuar sus portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio y entender su contenido. Las CCF deberán elaborar un plan de trabajo para su implementación.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.</p>
<p>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>Normas Técnicas Colombianas 4139 y 4142</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</p>	
<p>Las CCF deben disponer de personal idóneo , que conozca el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.</p>	<p>Circular 00008</p>
<p>Las CCF deben brindar un soporte vía telefónico para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.</p>	<p>Circular 00008</p>

<p>Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, dónde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y radicar una pqrsl ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio" en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las Cajas de Compensación Familiar, incluyendo las líneas telefónicas.</p>	<p>Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014</p>
<p>Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.</p>	<p>Circular 00008</p>
<p>Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSL de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general.</p>	<p>Circular 00008</p>
<p>Las CCF pueden implementar la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación física de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no también para brindar información sobre los servicios dela Caja.</p>	<p>Circular 00008</p>
<p>Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos.</p>	<p>Circular 00008</p>
<p>Las CCF deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSL</p>	<p>Circular 00008 de 2020</p>
<p>Las CCF expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos, en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revisión en los años pares se deberá informar a la Oficina de Protección al Usuario</p>	<p>Numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Artículo 48 de nuestra carta política y de conformidad con las</p>

<p>Las CCF deberán adoptar una política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado. Esta política debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensación Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.</p>	Circular 00008
<p>Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y procedimientos, utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y usuarios en general.</p>	Circularr 00008
<p>Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja deberá tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la información y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido según la situación y realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas.</p>	Circular 00008
<p>A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligación legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.</p>	Circular 00008
<p>Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensación que afecten el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito , hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestación del servicio no se puede verificar la situación.</p>	Circular 00008
<p>Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley considera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e</p>	Circular 00008
<p>Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito.</p>	Circular 00008

Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos , dónde 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	Circular 00008
Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos , dónde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, dónde 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	
Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos , dónde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, dónde 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	
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	Circular 00008 de 2020
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 00008 de 2020

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

Superintendencia del Subsidio Familiar Antes de las Cajas de Compensación Familiar

Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular	% Avance a Febrero 2022
		Cafam
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta, el avance es la guía, curso, manual o protocolo	30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)	100%
Si se reporta		100%

Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.	100%
Si se reporta	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.	100%

<p>Si se reporta</p>	<p>La politica de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Proteccion al Ciudadano.</p>	<p>100%</p>
<p>Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	
	<p>Inmediato cumplimiento</p>	
	<p>Inmediato cumplimiento</p>	
	<p>Inmediato cumplimiento</p>	
	<p>Inmediato cumplimiento</p>	
<p>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>	

Cláusula de servicio en contratos de cesión	Inmediato cumplimiento	100%
Plan de trabajo de la Revisoría Fiscal		
Entrega de protocolos a los cesionarios y arrendatarios		
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

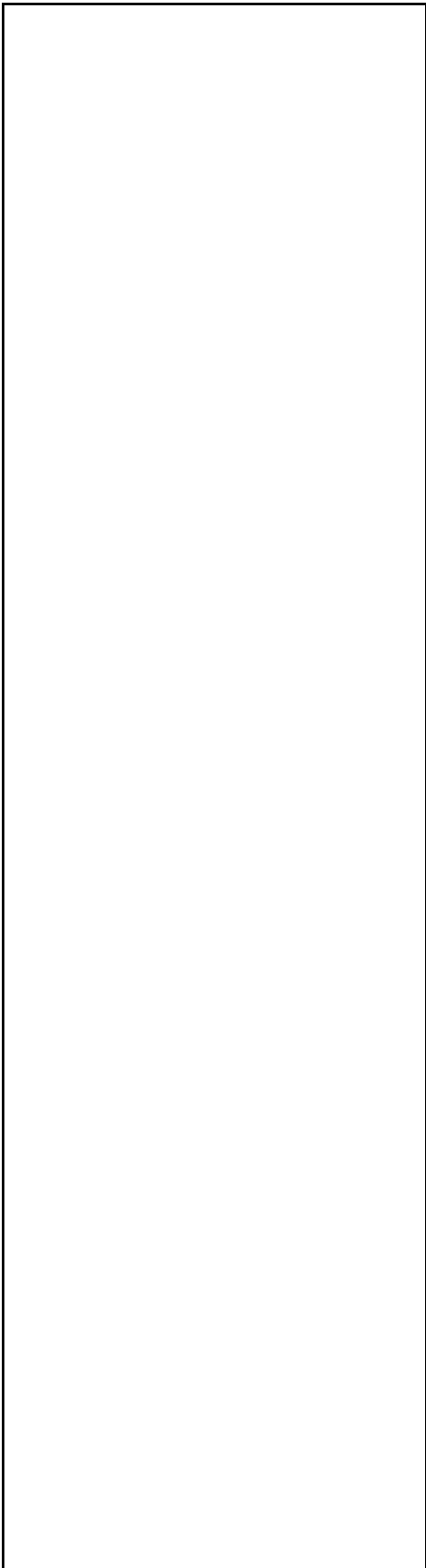


Observaciones/Avances

Escala de reporte	
No se ha iniciado	0%
Planeación	1% ~ 33%
Desarrollo e implementación	34% ~ 99%
Ejecutado	100%

*En todos los casos en los que se reporta un resultado

09-03-2022



09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

› inferior al 100%, se deben dejar las observaciones.

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

09-03-2022

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes
2. Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Si se reporta
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	Si se reporta
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 los 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 *Términos y	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta
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 y Idónea 5. Concreta 6. Suficiente 7. Sencilla	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta
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 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta
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	Si se reporta
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	Circular 008 de 2020	Si se reporta
3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	Mínimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga: Análisis de PQRSF por modalidad de atención, comparativos entre años, canales de registro, servicios o procesos, trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y felicitaciones, tiempos de respuesta y los demás que considere pertinente. Esta información será el insumo para la presentación del informe según circular 007 de 2019.	Circular 008 de 2020	Si se reporta
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 o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Se debe incluir en esta capacitación, no solo al personal que recibe y atiende a usuarios, también a vigilantes, informadores, personal que atiende el servicio. Tipos de discapacidad: Discapacidad sensorial, Discapacidad física o motora, Discapacidad Cognitiva, Discapacidad mental, Discapacidad Múltiple.		Si se reporta, el avance es la guía, curso, manual o protocolo

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	Si se reporta
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	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad Web en Colombia.	Si se reporta
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta
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.		Si se reporta
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	Si se reporta
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y trámites de PQRSF	Las CCF deben brindar un soporte vía telefónico para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar PQRSF sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	Circular 008	Si se reporta
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 readicar una pqrsf 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	Si se reporta
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	Si se reporta

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	Si se reporta
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF <u>pueden</u> implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar información sobre los servicios dela Caja.	Circular 008	Si se reporta
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	Si se reporta
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	Si se reporta
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	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Articulo 48 de nuestra carta politica y	Si se reporta
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.	Circular 008	Si se reporta
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	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento
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	
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	
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 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	
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.	Circular 008	
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	Si se reporta

6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha cláusula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha cláusula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.		Plan de trabajo de la Revisoría Fiscal
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha cláusula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.		Entrega de protocolos a los concesionarios y arrendatarios
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	Si se reporta
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	Si se reporta

**Asiduo Familiar
Compensación Familiar**

Fecha de entrega Según/Circular
Inmediato cumplimiento
Inmediato cumplimiento
Inmediato cumplimiento
Inmediato cumplimiento
Inmediato cumplimiento
Inmediato cumplimiento
Inmediato cumplimiento
Inmediato cumplimiento
Inmediato cumplimiento
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.

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

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.

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Inmediato cumplimiento

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular
2. Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
2.1 Estructura Administrativa	Procesos	Disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención sea eficiente, eficaz.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	Procesos	Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad.	Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos	Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos , para que los trabajadores y la ciudadanía en general.	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos	Las respuestas que las Cajas de Compensación remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	Procesos	Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en		Si se reporta, el avance es la guía, curso, manual o protocolo	30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)
3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación , al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a	Si se reporta	
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	Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGTBI	Accesibilidad e inclusión	Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen		Si se reporta	Inmediato cumplimiento

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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.2. Canal telefónico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben brindar un soporte via telefonico para atender las inquietudes e informacion de los diferentes servicios de la Caja y para	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.3 Linea Gratuita	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de linea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general	Circular externa N°021 del 3 de octubre de	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.4 Buzones	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o fisico, las	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación fisica de los	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atencion al ciudadano ,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA .	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos	Circular 008	Si se reporta	La politica de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas	Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario.	Circular 008		Inmediato cumplimiento
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de	Circular 008		Inmediato cumplimiento

5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	Resarcimientos	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a	Circular 008	Resarcimiento	Inmediato cumplimiento
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el	Circular 008		Inmediato cumplimiento
5.6 Riesgos	Resarcimientos	Las CCF deberán identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos, a fin de calificar si el hecho es constitutivo de	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios		Plan de trabajo de la Revisoría Fiscal	
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios		Entrega de protocolos a los concesionarios y arrendatarios	
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento , habilidades y conductas de	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfaccion del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes	Fecha de entrega Según/Circular
2. Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.3 Procedimiento Interno : Política de gestión de PQRSF	Procesos	Consejo Directivo debe aprobar la política de gestión a PQRSF que se presenten ante la Corporación, dando prioridad a la población vulnerable. Para la política de gestión a las PQRSF se debe tener en cuenta lo siguiente: *Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF. *Sistema de Prioridades. *Canales de	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia, la destina así: 1. Calidad de la respuesta. 2. Completo. 3. Clara.	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998,	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos	Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental	Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos	Las respuestas que las Cajas de Compensación remitan a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados 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	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	Mínimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, 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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusión para personas con discapacidad y población LGTBI	Procesos	Las CCF deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicación y comprensión de personas en 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.		Si se reporta, el avance es la guía, curso, manual o protocolo	30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se encuentre publicada o divulgada)

3.8.1 Accesibilidad en espacios físicos	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una fácil comunicación , al igual que garantizar la privacidad, confidencialidad y derecho a la intimidad de los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y niños.	Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al	Si se reporta	
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.	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.
3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico	Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado	Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.
3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGBTI	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 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.		Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 recargar una pqr ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado Supersubsidio! en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las	Circular externa N°021 del 3 de octubre de	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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 Recreacionales y Vacacionales, Centros de Capacitación, Bibliotecas y en general , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento

4.5.1 Correo Electronico	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben tener un correo electrónico destinado a atender las PQRSF de los trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas y ciudadanía en general	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.2 Chat	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF <u>pueden</u> implementar la funcion de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real , sin importar la ubicación 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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.3 Redes sociales	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF pueden implementar otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atencion al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twitter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.4 Portal Corporativo	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben mantener actualizado el portal coporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de 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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
4.5.5. Carta de derechos y deberes	Derechos y Deberes de los afiliados	Las CCF expediran la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situacion demográfica o socio-cultural de cada Corporacion. Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios especificos , en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados. Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la Carta de Deberes y Derechos, para el seguimiento y control de esta revision en los años pares se deberá informar a la Oficina de Protección al Usuario sobre esta 4.5.5.1 Derechos del afiliado, del beneficiario y	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Artículo 48 de	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.
5. Politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado	Resarcimiento	Las CCF deberan adoptar una politica de resarcimiento y/o reconexion con el afiliado. Esta politica debe determinar los compromisos asumidos por la Caja de Compensacion Familiar cuando preste sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a presentar en el incumplimiento de los mismos.	Circular 008	Si se reporta	La politica de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Protección al Ciudadano.
5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporacion, estableciendo politicas claras, definiendo procesos y procedimientos,utilizando herramientas tecnológicas , indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios , empresas afiliadas y	Circular 008	Se reporta en el procedimiento de atención de solicitudes de resarcimiento	Inmediato cumplimiento
5.2 Etapas asociadas al proceso de resarcimiento	Resarcimientos	Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja debera tomar acciones que permitan subsanar la situacion con el usuario. Etapas: a) reconocer b)reparar c) Compensar . La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la informacion y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido segun la situacion y realizar el seguimiento a la solucion en condiciones de oportunidad y	Circular 008		Inmediato cumplimiento
5.3 Tipos de resarcimiento	Resarcimientos	A fin de aplicar las reparaciones y compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos. 5.3.1 Relacionados con una obligacion legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminacion , 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.	Circular 008		Inmediato cumplimiento
5.4 Casos en los cuales no aplicaria el resarcimiento	Resarcimientos	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y politicas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensacion que afecten el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito , hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestacion del servicio no se puede verificar la situacion.	Circular 008		Inmediato cumplimiento
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancias que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia	Circular 008		Inmediato cumplimiento
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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento

6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha cláusula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha cláusula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.		Plan de trabajo de la Revisoría Fiscal	
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha cláusula este incluida. Es necesario entregar un documento al momento de suscribir contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de la SSF.		Entrega de protocolos a los concesionarios y arrendatarios	
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualización en temas relacionados para mejorar la actititud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestacion del servicio aplicando encuestas de satisfaccion y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la prestacion.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento