

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 atención definidos por la Caja. *Termino y procedimiento que se debe surtir entre dependencias para atención efectiva de PQRSF. *Atención	Ley 21 de 1982, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento

3.3.1 Procedimiento Interno: Características de la respuesta	Procesos	<p>El contenido de la respuesta al Derecho de Petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumplimiento los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: 1. Calidad de la respuesta, 2. Completa, 3. Clara, 4. Precisa e Idónea, 5. Congruente, 6. Suficiente, 7. Soportes y Documentos Anexos., 8. Horarios de atención, 9. Presentación de</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
3.4 Lenguaje Claro e Incluyente	Procesos	<p>Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.</p>	<p>Ley 21 de 19282, Circular 015 de 1998, Circular 008 de 2020</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
3.5 Términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores, afiliados y usuarios	Procesos	<p>Se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental</p>	<p>Ley 1755 de 2015, Circular 008 de 2020</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>
3.6 Términos de respuesta a los requerimientos de la Superintendencia	Procesos	<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</p>	<p>Circular 008 de 2020</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>

3.7 Informes a la alta direccion	Procesos	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Proteccion al Afiliado , de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Direccion Administrativa de la Caja de Compensacion Familiar un informe que contenga: Analisis de PQRSF por modalidad de atencion, comparativos entre años, canales de registro, servicios ó procesos , trámites y/o servicios que presenten mayor inconformidad, PQRS recurrentes, sugerencias y	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
3.8 Medidas de accesibilidad e inclusion para personas con discapacidad y poblacion LGTBI	Procesos	Las CCF deben eliminar las barreras fisicas, mentales, intelectuales y sensoriales que impidan o dificulten la movilidad, comunicacion y comprension de personas en condicion de discapacidad. Las CCF deberan elaborar una guia, curso ó manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condicion de discapacidad o capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atencion adecuada a esta poblacion. Se debe incluir en esta capacitacion, no solo al personal que		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 fisico adecuado para la atención al afiliado	Las CCF deben contar con mobiliarios que permita una facil comunicacion , 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 atencion de ancianos, mujeres embarazadas , personas con discapacidad y niños.	Norma Tecnica de Accesibilidad y Señalizacion a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano NTC 6047	Si se reporta	

<p>3.8.2 Accesibilidad a páginas web</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</p>	<p>La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en 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>Si se reporta</p>	<p>31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.</p>
<p>3.8.3 Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico</p>	<p>Accesibilidad y espacio físico adecuado para la atención al afiliado</p>	<p>Las CCF , de acuerdo a la normas técnicas establecidas, deberán actualizar y colocar la nomenclatura a la que hace referencia la normatividad , en sus instalaciones., a fin de informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio , el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.</p>	<p>Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142</p>	<p>Si se reporta</p>	<p>Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.</p>
<p>3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGBTI</p>	<p>Accesibilidad e inclusión</p>	<p>Teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la</p>		<p>Si se reporta</p>	<p>Inmediato cumplimiento</p>

4.1 Atencion Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	Las CCF deben disponer de personal idoneo , que conoza el sistema de Subsidio Familiar y los servicios que ofrece la Corporacion para atender dichos puntos y ofrecer un trato digno a los peticionarios.	Circular 008	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 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 tramites de PQRSF	Las CCF deben ofrecer el servicio de línea gratuita o toll free 01800, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis desde cualquier region del país y puedan consultar informacion sobre los servicios y reaidcar una pqrse ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado SuperSubsidio en todo	Circular externa N°021 del 3 de octubre de 2014	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 físico, las CCF deben instalarlo en las sedes de los Centro Recreacionales y Vacacioneales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en geneal , en todas las sedes de servicios, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos de diligenciamiento en caso de ser f'sicios y en general con los elementos basicos para su utilización.	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 serivicos 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 atención al ciudadano, siendo los mas populares Facebook, Twiter. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos	Circular 008	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 corporativo e informar a la ciudadanía sobre los canales de atención al ciudadano , mostrando en un lugar visible los números telefonicos (línea gratuita nacional y línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electronicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF	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 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	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de 2011 CCA . Artículo 48 de nuestra carta politica y de conformidad con las dispociones establecidas en el Decreto Unico	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 incumplimieto de los mismos.	Circular 008	Si se reporta	La politica de resarmiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Proteccion al Ciudadano.

5.1 Buenas prácticas	Resarcimiento	Las CCF deben propender por adoptar las buenas prácticas que se tienen al interior de la Corporación, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y procedimientos, utilizando herramientas tecnológicas, indicadores, recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar como ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas afiliadas y usuarios en general.	Circular 008	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 deberá tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. Etapas: a) reconocer b) reparar c) Compensar. La CCF deberá asegurarse de facilitar al usuario la información y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido según la situación y realizar el seguimiento a la solución en condiciones de oportunidad y calidad informadas.	Circular 008		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 obligación legal. 5.3.2 Por daños y perjuicios, 5.3.3 Por tiempos de espera, 5.3.4 por discriminación, 5.3.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos, 5.3.6 Otros.	Circular 008		Inmediato cumplimiento
5.4 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento	Resarcimientos	Las situaciones en las cuales no aplican los resarcimientos son: *Incumplimiento de requisitos y políticas de servicio. *Por causas ajenas a la Caja de Compensación que afecten el servicio* Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestación del servicio no se puede verificar la situación.	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 imprevisto e irresistible.	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 fuerza mayor o caso fortuito.	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha clausula	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos de concesión	Inmediato cumplimiento
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen 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		Plan de trabajo de la Revisoría Fiscal	

6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una clausula en los contratos o concesion y/o arrendamientos , donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporacion y usuarios en general. El Revisor Fiscal debera incluir en el Plan de Trabajo la revision de los contratos, son el fin de verificar que dicha clausula		Entrega de protocolos a los concesionarios y arrendatarios	
7. Capacitacion	Capacitacion	La Capacitacion y actualizacion en temas relacionados para mejorar la actititud, conocimiento , habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben indentificar las fallas en la prestacion del servicio aplicando encuestas de satisfaccion y del resultado de las mismas, se deben definir mejoras en el servicio , capacitando al personal con el ánimo de mejorar la	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