

Por favor cite este número para hacer referencia a esta Circular:

2-2016-005832

Bogotá D.C., 25 de abril de 2016 15:43

Circular Externa No: 2016-00004
Destino : CONSEJOS DIRECTIVOS, DIRECTORES ADMINISTRATIVOS y JEFES DE OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE.
De : Griselda Janeth Restrepo Gallego
Asunto: DIRECTRICES EN MATERIA DE ATENCIÓN A CLIENTES DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

Corresponde a esta Superintendencia en cumplimiento de la función estatuida en el numeral 2° del artículo 5° del Decreto 2595 de 2012 "2. *Instruir a las entidades vigiladas sobre la forma como deben cumplir las disposiciones que regulan su actividad, las políticas formuladas por el Ministerio del Trabajo y fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas, así como señalar los procedimientos para su cabal aplicación*".

La presente Circular deroga las Circulares Externas No. 0016 del 26 de agosto de 2010 y la No. 0012 del 05 de mayo del 2011. Con el fin de actualizar las directrices impartidas por esta Superintendencia, acorde a la normatividad vigente y unificando criterios coherentes dentro del Sistema del Subsidio Familiar en materia de atención a los afiliados, beneficiarios del Subsidio Familiar y clientes en general y por ello se fijan las siguientes directrices en materia de atención a los usuarios en las Cajas de Compensación Familiar:

1. PROCESOS CLARAMENTE DEFINIDOS:

Respetando la estructura administrativa de las Cajas de Compensación Familiar, se debe garantizar que cada Caja tenga un proceso de atención al cliente (flujograma de procesos) claramente explicado, documentado, cuente con la administración del mismo y un responsable de gestionar en forma efectiva las peticiones, quejas y reclamos de los solicitantes; esto con el fin de disponer y coordinar eficientemente todos los recursos disponibles en cada corporación como son humanos, materiales y financieros en materia de atención al cliente. Para lo anterior, la entidad debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y tramitar las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.
- Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuenta las excepciones legales. Este sistema, le permitirá recibir atención especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales establecidos.
- Adoptar los protocolos de atención al ciudadano - Ley 1306 de 2009 “Ley de Protección de personas con discapacidad mental o que adopte conductas que lo inhabiliten por su normal desempeño en la sociedad.”

Manual de Atención Incluyente - Ley 1346 de 2009 “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”.

Guía del Lenguaje Claro - Decreto 103 de 2015. Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones – (Ley 1712 de 2014) Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional).

En este punto es fundamental que las Corporaciones registren la fecha y el consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas, dado que al ciudadano le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su petición; adicionalmente le permite a la Caja hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.

Adicionalmente, es necesario que todas las Corporaciones dispongan de una política escrita, aprobada por el Consejo Directivo, sobre atención al afiliado, al beneficiario, al cliente en general y la población vulnerable, entendida ésta como los grupos de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental, entre otras.

ACCESIBILIDAD Y ESPACIO FISICO ADECUADO PARA LA ATENCIÓN AL AFILIADO, AL BENEFICIARIO Y AL CLIENTE EN GENERAL.

Para lograr atender satisfactoriamente al ciudadano, debemos generar un ambiente óptimo desde que ingresa hasta que sale de la Corporación, por lo que debemos tener en cuenta:

Presentación de la Oficina

Al igual que las personas se forman una primera impresión de quien los atiende, también es importante el estado de la infraestructura.

Los factores: limpieza, orden, buen olor en el ambiente e higiene entran en juego como componentes esenciales del Servicio al Usuario. Otros factores que intervienen son los llamados ‘impactos sensoriales’, éstos se pueden clasificar en tres grupos:

Ambiente General

- Oficina ordenada y limpia.
- Los baños en buen funcionamiento, con lavamanos y sanitarios equipados con jabón, papel higiénico, toalla para manos y basureros.
- Decoración.
- Recipientes para basuras.
- Ventilación e iluminación adecuadas.
- Temperatura y aires acondicionados.

Infraestructura y Equipos

- Equipos limpios y en buen estado.
- Archivos, escritorios y mobiliario ordenado.
- Rótulos y letreros internos limpios, sin roturas, con todas las partes, sin adhesivos, ni rayones, ordenados y actualizados.
- Pintura en buen estado.
- Vidrios limpios.
- Cielos rasos y pisos en buen estado.
- Cables de los diferentes equipos recogidos, que no generen peligro para los usuarios.

Servicios de Seguridad

La seguridad interna debe ser adecuada, según lo establecido; los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación, deben ser legibles y encontrarse bien instalados, plenamente identificadas para ancianos, mujeres embarazadas, discapacitados, niños. Dichos espacios deben ser accesibles al público.

ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON LIMITACIÓN COGNITIVA, SENSORIAL Y/O DE MOVILIDAD

Teniendo en cuenta los derechos de las personas con discapacidad, la accesibilidad es un derecho que implica la posibilidad real de una persona para ingresar, transitar y permanecer en un lugar, de manera segura, confortable y autónoma. Ello implica que las barreras de entorno físico deben ser suprimidas en el evento en que existan y fijar una política corporativa en esta materia.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en la Ley 361 de 1997 por medio de la cual “Se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones” y la Ley 1145 de 2007 “Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones” - Diagnóstico de espacios físicos de atención al ciudadano.

2. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES

Los términos legales:

CLASE	TERMINO
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Es preciso recordar que para esta Superintendencia, como entidad pública del orden nacional, aplican términos legales muy estrictos de respuesta a los peticionarios. Por lo tanto, las peticiones, quejas y reclamos que presentan los ciudadanos ante esta entidad de control actualmente tienen dentro de su proceso el de oficiar comunicación a la respectiva Caja, con el fin de obtener claridad acerca de los hechos en que se funda la misma y obtener los soportes respectivos. Actualmente dicha solicitud se efectúa a través de la plataforma del Sistema de Información GTSS de la Superintendencia del Subsidio Familiar a cada Caja de Compensación Familiar, es decir, no se efectuarán requerimientos vía correo físico, ni correo electrónico, y la respuesta deberá remitirse solo mediante la plataforma GTSS con sus respectivos soportes.

Así las cosas, es necesario que se adopten las medidas que se considere oportunas frente a los funcionarios encargados de dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos, para que

se dé cabal cumplimiento a la directriz impartida a través de la Circular No. 013 de 2010 “*Procedimiento para remitir y recibir las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los ciudadanos frente a la Superintendencia del Subsidio Familiar*”, en cuanto al estricto cumplimiento de los términos concedidos para dar respuesta a las mismas, teniendo en cuenta que el plazo de **cinco (5) días** otorgado a las Cajas de Compensación Familiar para dar respuesta, se contará desde el día siguiente del envío de la comunicación y se vencen el quinto día hábil.

3. LÍNEA GRATUITA 018000

La Superintendencia del Subsidio Familiar, actuando en ejercicio de sus funciones de Inspección, Vigilancia y Control del Sistema del Subsidio Familiar, previstas en el Decreto 2595 del 2012, en su artículo 2, numeral 21: “*Expedir el reglamento al que deben sujetarse las entidades vigiladas en relación con sus programas publicitarios con el propósito de ajustarlos a las normas vigentes, a la realidad jurídica y económica del servicio promovido y para prevenir la propaganda comercial que tienda a establecer competencia desleal*”. Ahora bien, dado que las Cajas de Compensación Familiar cuentan con la línea gratuita de atención al ciudadano 018000 y demás líneas de atención, como herramienta de acercamiento con sus usuarios, se hace necesario la implementación en esas líneas, de la expresión “VIGILADO SUPERSUBSIDIO”, el cual debe ser pausado, claro y comprensible para el oyente, dando cumplimiento a la Circular Externa No. 0021 del 03 de octubre de 2014 la cual instruye sobre el manejo vigilado Supersubsidio en toda comunicación interna, externa y en la publicidad de las cajas de compensación familiar.

4. CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS AFILIADOS AL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

La carta de los derechos y deberes de los afiliados tiene su sustento legal en el artículo 48 de nuestra carta política y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015, y los propios estatutos de las Cajas en donde se refieren tangencialmente a éstos.

El siguiente texto constituye el mínimo de derechos y deberes que son necesarios se consagren a través de la carta, no obstante conforme a sus necesidades geográficas, demográficas o socio-culturales, cada Caja de Compensación podrá adicionarla:

El Sistema del Subsidio Familiar está comprometido en brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los usuarios.



En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, nos comprometemos a brindarle un trato digno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin establecer diferencia alguna.

DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

- *A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.*
- *A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.*
- *A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.*
- *A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.*
- *A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.*
- *A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.*
- *Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.*
- *A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.*
- *A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.*

DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, son deberes de las personas:

- *Acatar la Constitución y las leyes.*
- *Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.*
- *Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.*
- *Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.*
- *Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.*

- *Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la corporación.*
- *Las Dependencias de la Caja de Compensación Familiar trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.*

5. MANEJO DE CONCESIONES

Las Caja de Compensación Familiar han venido incursionando cada vez más a través de las denominadas concesiones, entregando algunos de los servicios a su cargo a terceros, es por ello que debemos señalar que en éstos casos es necesario que en los correspondientes contratos o convenios que establezca la Caja de Compensación Familiar se incluya una cláusula en la que se deje establecida la forma y términos en que dicho concesionario debe atender a los afiliados a la Corporación y los clientes en general, para lo cual la Caja deberá efectuar el correspondiente seguimiento, en orden a verificar el cumplimiento de la misma, acorde con las políticas adoptadas por la Caja y las directrices señaladas por esta Superintendencia.

Así mismo, es necesario que se difunda al momento del inicio de la concesión los Protocolos de Atención correspondientes a cada corporación.

6. BUZONES DE SUGERENCIAS PARA EL CLIENTE:

Los Buzones de Sugerencias, Peticiones y Reclamos revisten una gran importancia para la medición de la satisfacción de los clientes, porque allí se pueden encontrar datos concretos sobre qué está pasando con los servicios de las Cajas de Compensación Familiar, de la forma cómo nos comunicamos con los clientes, cómo nos ven en el trabajo, qué aspectos se deben mejorar, qué tipo de capacitación requieren los colaboradores para mejorar su actuación frente a los afiliados y clientes en general.

Así las cosas, y teniendo en cuenta que éstos espacios son la herramienta con la que cuenta la Caja para que el cliente pueda expresar sus opiniones acerca del servicio, se deberá disponer de los buzones en todas las sedes de servicio, en sitios visibles para el cliente, debidamente señalizados, con formatos dispuestos en forma permanente para el efecto, con los elementos básicos para su utilización.

7. INCUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO AL CIUDADANO:

Debe existir un documento que contenga los compromisos asumidos por la institución cuando presta sus servicios, especificando la manera como subsanará las deficiencias que se llegaran a prestar en el incumplimiento de los mismos, que serán acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, siempre cumpliendo con los estándares de calidad (plazos, tiempos de espera, etc.). Dichas medidas buscan enmendar el incumplimiento del servicio y resarcir, dentro de lo posible, al ciudadano, por los inconvenientes que esto le ha causado.

CAPACITACIÓN

Con el fin de mejorar la actitud, el conocimiento, las habilidades o las conductas de los responsables de las áreas de Atención al Cliente en las Caja de Compensación Familiar, es importante señalar que la capacitación y actualización en estos temas debe ser permanente, dados los cambios continuos en las técnicas utilizadas para mejorar la atención a los afiliados a las Caja de Compensación Familiar y a los clientes en general.

9. INFORMES PERIODICOS:

Los informes que se presentan ante la Dirección Administrativa, en cuanto a los procesos de los trámites de las peticiones quejas y reclamos recibidos en la corporación, se deberán remitir en copia a la Oficina de Protección al Usuario dentro de los cinco primeros días terminando cada trimestre, conforme a las especificaciones requeridas, en cuanto a tipologías y número de afiliados. (Anexo 1).

10. INDICADORES:

Se presentará ante la Oficina de Protección al Usuario los cinco (5) primeros días terminando cada trimestre, el reporte de los indicadores con el fin de medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones quejas y reclamos recibidos en la corporación. Conforme a las especificaciones del anexo No. 2.

Indicador 1: SATISFACCIÓN EN RESPUESTA

OBJETIVO: Evaluar la satisfacción de los usuarios con las respuestas emitidas respecto de quejas y reclamos.

INDICE: Clientes satisfechos con la respuesta emitida respecto de quejas y reclamos / total de clientes encuestados en un periodo X 100.

NOTA: Muestra aleatoria.

PERIODICIDAD: Trimestral.

Indicador 2: OPORTUNIDAD

OBJETIVO: Evaluar la Oportunidad de la respuesta emitidas a los clientes.

INDICE: Total de Quejas y reclamos, respondidas en el periodo en el plazo establecido / Total de quejas y reclamos recibidos en el periodo x 100

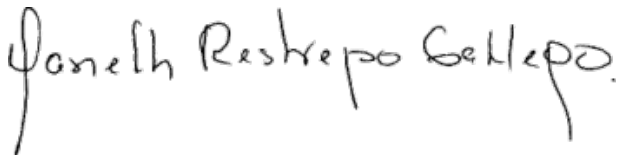
FUENTE: Informes mensuales de PQRSF

PERIODICIDAD: Trimestral.

Es necesario resaltar que el Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano, por medio del representante por zona, será un apoyo en el cumplimiento de esta Circular, mediante la difusión y puesta en marcha de esta directriz.

La Superintendencia del Subsidio Familiar viene revisando, en desarrollo de las visitas ordinarias, las directrices en temas del proceso de peticiones, quejas y reclamos. No obstante, no se está realizando el alcance a todos los temas establecidos en la presente Circular. Razón por la cual, la Oficina de Protección al Usuario participará en las visitas para hacer el seguimiento a estas directrices.

Agradezco su atención,



GRISELDA JANETH RESTREPO GALLEGO

SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO
FAMILIAR

Elaboró: Lina Jimena Cuadros Pérez
Liza Rojas Carrascal
Revisó: Diana Karime Vélez González
Lida Regina Bula
María Teresa Zúñiga Escobar