

Numeral de la Circular	Subtemas	Descripción numeral circular 008	Norma	Ajustes	Fecha de entrega	Cajacopi	
1	2. Estructura Administrativa	Procesos	Deben contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz del cliente.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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.	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
	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 la siguiente: <i>Mecanismo de Presentación</i>	Ley 21 de 1982, Circular 015	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
	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 cumpliendo los criterios dados por la	Ley 21 de 1982, Circular 015	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
	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	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
	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	100%
	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	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
	3.7 Informes a la alta dirección	Procesos	Minimo con una periodicidad trimestral, las Oficinas de Protección al Afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia del Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga: Analisis de PQRSF por modalidad de atención, comparativos entre años,	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
	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		Si se reporta, el avance es la guía, curso	30 de diciembre de 2021 (fecha según circular 008 y remitir copia de la evidencia o link donde se	100%
	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	Norma Técnica de Accesibilidad y	Si se reporta		100%
	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	Norma Técnica Colombiana 5854 de	Si se reporta	31 de julio de 2021. Fecha de entrega del Plan.	100%
	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	Norma Técnica Colombiana 4139 y 4142	Si se reporta	Diciembre de 2021, para actualizar y colocar esta nomenclatura en	100%

3.8.4 Aspectos para la atención de la comunidad LGBTBI	Accesibilidad e inclusion	teniendo en cuenta que el enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar niveles de bienestar, las CCF deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente: a) que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. b) El clasificado de las letras		Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
4.1 Atención Presencial	Accesibilidad a los medios de comunicación y tramites de PQRSF	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.	Circular 008	Si se reporta	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 presencial. Debe estar plenamente identificado y divulgado. No se puede homologar o suspender.	Circular 008	Si se reporta	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 reindicar una pqrse ante la Caja. Se debe incluir la expresión "vigilado	Circular externa N°021 del 3 de octubre	Si se reporta	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 Vacacionales, Centros de Capacitacion, Bibliotecas y en general , en todas las sedes de servicios, deben	Circular 008	Si se reporta	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	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
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 informacion en tiempo real , sin importar la ubicacion fisica de los peticionarios para recibir no solamente peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones , si no tambien para brindar informacion sobre los servicios dela Caja.	Circular 008	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
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	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	Circular 008 de 2020	Si se reporta	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	Numeral 5 del articulo 7 de la ley 1437 de	Si se reporta	30 de junio de 2021 las CCF deberan enviar el link donde se encuentra	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 llegaron a presentar en el	Circular 008	Si se reporta	La politica de resarcimiento y reconexion con el afiliado deberá ser adoptada a más	100%
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 tecnologicas , 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	Inmediato cumplimiento	100%

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	100%
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	Circular 008		Inmediato cumplimiento	100%
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	Circular 008		Inmediato cumplimiento	100%
5.5 Fuerza mayor y Caso Fortuito	Resarcimientos	Las CCF deben calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito y ponderar la circunstancia que rodearon el acontecimiento, por lo tanto la Fuerza mayor y el Caso Fortuito, son circunstancias que la ley consiera eximentes de responsabilidad en la medida que se acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible.	Circular 008		Inmediato cumplimiento	100%
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	100%
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y	Circular 008	Cláusula de servicio en contratos	Inmediato cumplimiento	100%
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y		Plan de trabajo de la Revisoría		100%
6. Manejo de concesiones	Concesiones	Las CCF deben incluir una cláusula en los contratos o concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios, donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y		Entrega de protocolos a los concesion		100%
7. Capacitación	Capacitación	La Capacitación y actualización en temas relacionados para mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de los funcionarios y responsables de las áreas de cara al cliente, debe ser permanente. La CCF deben identificar las fallas en la prestación del servicio aplicando encuestas de satisfacción y del	Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%
8. Indicadores	Indicadores	Cumplimiento de indicadores establecidos para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado en los procesos de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidos en la corporación en la herramienta SIGER-SIREVAC, en los plazos establecidos en la circular 007 de 2019;	Circular 007 de 2019 / Circular 008 de 2020	Si se reporta	Inmediato cumplimiento	100%

% Avance a NOVIEMBRE de 2021										Observaciones/Avances
Combarraquilla	Comfamiliar Atlántico	Comfenalco Cartagena	Comfamiliar Cartagena	Comfacesar	Cajamag	Comfasucre	Comfacor	Cajasai	Comfamiliar Guajira	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
80%	80%	80%	90%	90%	90%	90%	100%	90%	80%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	70%	100%	100%	
50%	50%	50%	60%	90%	50%	50%	80%	60%	60%	
100%	70%	70%	90%	80%	90%	90%	80%	90%	90%	

90%	90%	100%	100%	90%	100%	90%	90%	80%	90%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	90%	90%	100%	80%	100%	80%	100%	70%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	60%	70%	100%	90%	100%	60%	98%	60%	90%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
90%	90%	90%	90%	90%	100%	80%	98%	90%	100%	
90%	80%	90%	90%	90%	100%	90%	98%	90%	100%	

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 inferior al 100%, se deben dejar las observaciones.

