



**"Compromiso"**

*"Es la respuesta valiente de quienes no quieren Mal gastar su Vida si no que deseen protagonistas de la historia personal y social"*

---

**Circular Externa No:** 0016

**Dependencia:** 0100

**Destino:** CONSEJOS DIRECTIVOS, DIRECTORES ADMINISTRATIVOS Y REVISORES FISCALES DE LAS CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR Y FUNCIONARIOS

**De:** Superintendente del Subsidio Familiar

**Asunto:** DIRECTRICES EN MATERIA DE ATENCIÓN A CLIENTES DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

**Fecha:** 26/08/2010

De conformidad con lo previsto en el numeral 4º del artículo 7º del Decreto 2150 de 1992 corresponde a esta Superintendencia "Instruir a las entidades vigiladas sobre la forma como deben cumplir las disposiciones que regulan su actividad, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas y señalar los procedimientos para su cabal aplicación".

Con el objeto de adoptar criterios unificados y coherentes dentro del sistema del Subsidio Familiar en materia de atención a los afiliados, beneficiarios del Subsidio Familiar y clientes en general, éste Despacho una vez realizados los dos primeros encuentros nacionales de atención al cliente en las Cajas de Compensación Familiar y luego de intensas y productivas reuniones del Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano, considera oportuno fijar las siguientes directrices en materia atención al cliente en las Cajas de Compensación Familiar:

**1. PROCESOS CLARAMENTE IDENTIFICADOS:**

Teniendo en cuenta que del análisis efectuado a la información remitida por las Cajas

de Compensación Familiar, se evidencia que cada día son más las Corporaciones que han decidido mejorar la calidad de sus productos y servicios, buscando la satisfacción de sus clientes, es necesario señalar que respetando la estructura administrativa de cada Caja de Compensación Familiar, se debe garantizar que cada Caja cuente con un proceso de atención al cliente claramente descrito, documentado, con un responsable de gestionar en forma efectiva las peticiones, quejas y reclamos de los solicitantes, que cuente con la administración del mismo, en el tema de atención al cliente. 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 grupo de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental, entre otras, (por vía de ejemplo, discapacitados, niños, ancianos, mujeres embarazadas etc).

## **2. NECESIDAD DE CONTAR CON UN ESPACIO FISICO ADECUADO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

Contar con un ambiente adecuado para atender a los clientes, afiliados, beneficiarios del sistema del Subsidio Familiar, es una necesidad creciente del sistema, por lo que a continuación se indican los requisitos mínimos con los que deben contar dichos espacios:

Las oficinas o espacios destinados por cada Caja de Compensación Familiar para la atención de los clientes que presenten una petición queja o reclamo, deben estar debidamente señalizados.

Contar con ventanillas preferenciales, plenamente identificadas para ancianos, mujeres embarazadas, discapacitados, niños. Dichos espacios deben ser accesibles al público.

El espacio debe permitir brindar una atención cómoda, privada, personalizada, agradable, dispuesta incluso para las personas con discapacidad.

## **3. 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 eventos 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.

#### **4. LÍNEA GRATUITA 018000**

Con los números de llamada gratuita, las Cajas de Compensación Familiar no sólo beneficiarán a sus afiliados, pues éstos no tienen que preocuparse por gastos adicionales, sino que también la Caja obtiene un beneficio de éste servicio, pues el afiliado ve que su Caja de Compensación Familiar se preocupa lo suficiente para proporcionar un servicio excelente, con un sistema de correo de voz eficiente en donde claramente existe un beneficio mutuo para el usuario y en imagen para la Corporación. Por lo que la implementación de éste servicio es a todas luces benéfico para el sistema.

#### **5. CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS AFILIADOS AL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR**

La carta de los derecho y deberes de los afiliados tiene su sustento legal en el artículo 48 de nuestra carta política y no obstante algunas disposiciones como el artículo 25 del decreto 341 de 1988 o el artículo 37 de la ley 21 de 1982, y los propios estatutos de las Cajas se refieren tangencialmente a éstos, no existe actualmente un documento que condense los derechos y deberes de los afiliados a las Cajas de Compensación Familiar, los cuales puedan ser conocidos al momento de la afiliación de los trabajadores y que constituya la guía inicial de relación entre el trabajador y la Caja de Compensación Familiar, es por ello que se evidencia la necesidad de contar con una carta que contenga tanto los derechos, como los deberes de los afiliados a las Cajas de Compensación Familiar, en un formato fácilmente legible, amigable y comprensible para el lector. Cabe anotar que es necesario incluir en éste un capítulo en el que se indique el procedimiento en los eventos que se llegue a dar una eventual amonestación al afiliado o cliente por quebrantar las normas o reglamentos de la Corporación, previa garantía del derecho de defensa y el debido proceso.

#### **6. FOMENTAR LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS**

Las Asociaciones de usuarios son agrupaciones de personas que están afiliadas a una Caja de Compensación Familiar, o que utilizan sus servicios y que deciden organizarse para velar porque los derechos y deberes que tienen los usuarios frente al servicio en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad sean cumplidos por la correspondiente Caja de Compensación Familiar. Además permiten canalizar las sugerencias, inquietudes, quejas y reclamos que los distintos usuarios tienen frente a la forma como se les brinda el servicio con el propósito de mejorar la satisfacción de los usuarios, para así lograr una mayor eficacia en el sistema del Subsidio Familiar. Por lo que para esta entidad de inspección, vigilancia y control es de suma importancia que las Cajas de Compensación Familiar promuevan la creación de este tipo de

asociaciones.

## 7. ACCESIBILIDAD

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.

## 8. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES

El tema de la efectividad en las respuesta a las solicitudes que se presentan frente a cada una de las instituciones cobra cada vez más importancia, en la mejora de los procesos a cargo; es por ello que una vez efectuado el análisis al respecto, con base en la información suministrada por cada una de las Cajas de Compensación Familiar, podemos concluir que no existe estandarización al respecto y que cada Corporación maneja tiempos de respuesta muy diferentes frente a temas muy similares, es por ello que con la directriz aquí señalada se busca mejorar cada vez más éstos tiempos de respuesta.

En principio podemos indicar como tiempo máximo de respuesta el de 10 días hábiles, sin perjuicio de los términos legales previstos. Para llegar a unos tiempos de respuesta más adecuados. Este Despacho es consciente que algunas Cajas de Compensación Familiar vienen tramitando sus peticiones, quejas y reclamos en tiempos muy adecuados, pues encontramos 5 días como plazo máximo, lo cual satisface enormemente a esta entidad de control y para éstas Cajas de Compensación Familiar el reto es indudablemente mejorarlos, conforme a las metas propuesta para cada Caja. También debemos resaltar éstos logros importantes de algunas Cajas de Compensación Familiar e invitar a las demás a lograr la excelencia en los tiempos de respuesta.

Finalmente, fuerza recordar que para esta Superintendencia como entidad pública del orden nacional, aplican términos legales muy estrictos de respuesta a los peticionarios, por lo que solicito su concurso en la oportunidad de las respuestas a las peticiones elevadas por los afiliados o no al sistema frente a esta entidad de control.

## 9. MANEJO DEL LENGUAJE UTILIZADO

De otro lado, hemos venido observando que en ocasiones, afortunadamente no generalizado, el lenguaje utilizado para dar respuesta a los afiliados o clientes de las Cajas de Compensación Familiar no es el más adecuado, llegando a vulnerar las normas mínimas de cortesía entre quienes interactúan en las peticiones, es por ello que en este tema en particular el llamado es a efectuar una revisión acerca del

lenguaje utilizado en la respuesta a los afiliados, beneficiarios en general con los clientes de las Cajas, tanto en forma verbal como escrita, pues existen protocolos de atención que en manera alguna pueden ser quebrantados al momento de responder una solicitud.

#### **10. INFORMES PERIÓDICOS:**

Los procesos encargados de los trámites de las peticiones quejas y reclamos deberán rendir un informe a la Dirección Administrativa con la suficiente periodicidad que le permita a la Dirección Administrativa una adecuada toma de decisiones.

#### **11. CONTAR CON 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, cómo se puede ayudar a colaboradores que tal vez no estén tan preparados para atender a los clientes, qué tipo de capacitación requieren los colaboradores para mejorar su actuación frente a los afiliados y clientes en general.

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

#### **12. FALLE DEL SERVICIO**

Las Cajas de Compensación Familiar deberán fijar una política escrita relacionada con los eventos en que se presente incumplimiento de la promesa del cliente o falla del servicio, cabe anotar que el tratamiento que brinde la Corporación a sus afiliados o clientes debe ser igual frente a idéntica situación presentada.

#### **13. CAPACITACIÓN**

Con el fin de buscar 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 temas de atención al cliente 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.

14. INDICADORES

0016

26 AGO. 2010

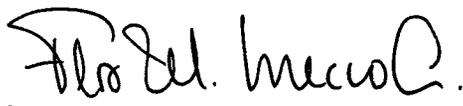
Teniendo en cuenta que alguno de los objetivos estratégicos de las Cajas de Compensación Familiar está relacionado con el de Prestar servicios que garanticen la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, esta Superintendencia dentro de su función de inspección vigilancia y control, monitoreará los siguientes indicadores:

OBJETIVO (QUÉ MEDIR)	INDICADOR OBJETIVAMENTE VERIFICABLE (IOV)	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Evaluar la satisfacción de los usuarios	Número de Reclamos periodo actual / Número de reclamos periodo anterior	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros formales de reclamos.</li> <li>Informes Sistema de Información CCF</li> </ul>
Evaluar la satisfacción de los usuarios	Número de usuarios que califican como satisfactorio el suministro del servicio / Número de usuarios consultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tabulación encuestas de medición a usuarios.</li> <li>Registros formales de reclamos.</li> <li>Informes Sistema de Información CCF</li> </ul>
Evaluar la satisfacción de los usuarios	Cantidad de PQRs solucionadas en el plazo establecido en esta circular/Cantidad de PQRs recibidas * 100	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes Sistemas de información CCF</li> </ul>

Es necesario resaltar que en caso de dudas sobre los temas expuestos, es posible contar con la asesoría del Comité de Atención e Interacción con el Ciudadano para avanzar en los mismos.

Finalmente, debo señalar que la Superintendencia del Subsidio Familiar revisará en 6 meses el cumplimiento a las directrices señaladas en la presente Circular.

Atentamente,

  
**MELOR MODESTA GNECCO ARREGOCES**

Anexos :0

Folios : 1

Por :   
 Martha M Vasquez  
 Miranda/Nelson Miguel Jaime  
 Olaya/Fernan Vidal

Consecutivo : 6801

Copia interna a: