

Circular Externa No: 2020-00008
Destino : DIRECTORES ADMINISTRATIVOS, CONSEJOS
DIRECTIVOS Y REVISORES FISCALES
De : SUPERINTENDENTE
Asunto: DIRECTRICES EN MATERIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
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*".

1. ANTECEDENTES

Como una consecuencia de los dos primeros encuentros nacionales de atención e interacción con el ciudadano, así como de las mesas de trabajo realizadas con el Comité Técnico de Atención e Interacción con el Ciudadano COMTAC, para el año 2010, la Superintendencia del Subsidio Familiar, expidió la Circular Externa 016, donde se fijaron las primeras directrices para unificar criterios en materia de atención a los afiliados, beneficiarios y ciudadanía en general.

Para la expedición de la circular se tuvo en cuenta, además, la información remitida por las Cajas de Compensación Familiar, donde se evidenció el compromiso de mejorar la calidad y los productos ofrecidos por éstas.

En dicha circular se instruyó a la Cajas para que:

- El Consejo Directivo expidiera una política sobre la atención al afiliado, que contará con procesos claramente descrito con un responsable de gestionar en forma efectiva las PQRSF.

- Se dispusiera de un ambiente físico adecuado, ventanillas preferenciales y que el espacio permitiera brindar una atención cómoda, privada y personalizada, con disposición para personas con capacidad física disminuida.
- Se incluyera una cláusula en los contratos y convenios para que los concesionarios atendieran a los trabajadores, beneficiarios y usuarios en general, acorde con las políticas adoptadas por la Caja de Compensación Familiar.
- El establecimiento de la línea gratuita 018000.
- La elaboración de un documento contentivo de derechos y deberes de los afiliados. (Carta de derechos y deberes).
- Eliminación de barreras para asegurar la accesibilidad.
- Tiempo de respuesta a las PQRSF.
- Manejo del Lenguaje.
- Informes periódicos.
- Buzones de sugerencias.
- Capacitaciones.
- Falla del servicio.
- Indicadores.

En la Circular Externa 012 del 5 de mayo de 2011, se unificó el mínimo de derechos y deberes que debía contener la “Carta de Derechos y Deberes”, la cual podía ser adicionada de acuerdo a las necesidades geográficas, demográficas o socio-culturales de cada Caja de Compensación Familiar; así mismo, se instruyó para que se conformaran los grupos focales y se definieron nuevos indicadores.

Mediante Circular 04 de 2016, se actualizaron las directrices impartidas por esta Superintendencia, se incluyeron las normas relativas a la protección e inclusión de las personas con discapacidad y la guía del lenguaje claro. Se instruyó sobre la presentación de las oficinas, el ambiente, infraestructura y equipos, servicios de seguridad, y se instruyó sobre los tiempos de respuesta de las PQRSF.

Las Cajas de Compensación han evolucionado en la atención a los trabajadores, beneficiarios y usuarios del sistema y en el país se han expedido normas para y fortalecer la calidad de la atención ofrecida a través de los diferentes canales de atención, garantizando un trato digno, solidario, resolutivo, adecuado e incluyente, es por ello que se hace necesario, que las Cajas de Compensación Familiar, con el compromiso social que las caracteriza, sean líderes en la atención al ciudadano y se encuentren a la vanguardia de los conceptos, normas, tecnología y tendencias de la “Atención al Usuario” y centren sus esfuerzos en mejorar cada día y conocer la voz de los afiliados y usuarios del sistema.

2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Las Cajas de Compensación Familiar, respetando su estructura administrativa, debe contar con procesos claramente definidos y documentados en materia de atención y voz de cliente.

La estructura administrativa debe disponer de los recursos humanos, materiales y financieros para que la atención al cliente sea eficiente, eficaz y oportuna, dentro del marco de la estrategia de servicio establecida por la Caja.

3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1. DEFINICIONES

Acción de Mejora: Acción tomada para mejorar la eficacia, eficiencia o efectividad de los procesos, se deben identificar y analizar las causas y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.

Agradecimiento o Felicitaciones: Es la forma en que el afiliado manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la Caja de Compensación Familiar. Son un estímulo del afiliado y ciudadanía en general de los aspectos que se encuentran funcionando adecuadamente dentro de la Corporación.

Canales de atención: Son los medios de comunicación que debe habilitar la Caja de Compensación Familiar a través de las cuales el afiliado puede formular peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones o interrelacionarse con la Caja de Compensación Familiar.

Canal presencial: Permite el contacto directo, cuando acceden a las instalaciones físicas de la Caja de Compensación Familiar, para presentar sus peticiones, quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Canal escrito: Uno de los mecanismos de recepción, de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se radiquen a través de documento físico.

Canal telefónico: Permite establecer un contacto mediante un servicio telefónico con una línea dispuesta, divulgada y plenamente identificada para radicar y/o formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Las Cajas adicionalmente deben contar con una línea gratuita nacional.

Canal virtual: Permite la interacción con los afiliados a través de medios electrónicos, no solo para conocer los servicios sino para radicar cualquier requerimiento (PQRSF) hacia la Caja de Compensación.

Comunicación: Medio por el cual se informa legalmente al afiliado, o usuario una decisión tomada por la Caja de Compensación Familiar.

Peticiones y/o solicitudes: Son aquellas que no requieren acciones de mejoramiento, su causa está relacionada con una necesidad de información, obedecen al compromiso de mantener informada a la población afiliada y/o ciudadanía en general, también relacionadas con orientar a los grupos de interés respecto a los diferentes trámites ante la CCF o asociadas a la solicitud de documentación.

Queja: Manifestación de inconformidad con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio.

Reclamo: Insatisfacción que formula una persona a un incumplimiento legal vigente o expresión de insatisfacción hecha a una Organización con respecto a la escucha de la voz de sus clientes o al propio proceso de PQRSF. Se deben identificar las causas de las Quejas y Reclamos y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.

Sugerencias: Manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.

3.2. MARCO LEGAL Y DIRECTRICES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Al adoptar los protocolos de atención al ciudadano las Cajas de Compensación Familiar deben tener como marco de referencia, lo dispuesto en la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- Ley 324 de 1996, por la cual se crean algunas normas a favor de la Población Sorda y los conceptos primordiales del limitado auditivo.
- Ley 631 de 1997, por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones.

- Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles.
- Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- Ley 982 de 2005, por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordas ciegas y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1145 de 2007, por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1275 de 2009, por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1306 de 2009, por la cual se dictan normas para la Protección de Personas con Discapacidad Mental y se establece el Régimen de la Representación Legal de Incapaces Emancipados.
- Ley 1287 de 2009, por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997, (Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones.)
- Ley 1346 de 2009, por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006."
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1680 de 2013, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Metodología del Lenguaje Claro del DNP
- Ley 1581 de 2012 –Ley de Habeas Data
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto Ley 19 del 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- Decreto 116 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés- DNP, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Función Pública
- Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES:
 - ✓ 80 del 26 de julio del 2004 La política pública de discapacidad y los compromisos para su implementación, como parte del Plan Nacional de Desarrollo 2003 – 2006, “Hacia un Estado Comunitario”.
 - ✓ 166 de 2013. Política pública nacional de discapacidad e inclusión social. Este documento resume el CONPES Social 166 de 2013, el cual se convierte en un importante insumo para orientar la formulación de políticas de discapacidad El documento CONPES 166 recomienda al Gobierno Nacional y a todos los sectores: Promover y participar en los procesos de actualización de las normas sobre discapacidad en armonía con la Convención de la ONU y la reglamentación de la Ley 1618 de 2013, dentro de los términos nacional, sectorial y territorial en pro de la garantía de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad.
 - ✓ 2761 de 1995 Política de prevención y Política de prevención y atención a la discapacidad.
- **NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS- NTC**
 - ✓ NTC 4139. Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales.
 - ✓ NTC 4142. Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de ceguera y baja visión.
 - ✓ NTC 6047 Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicios al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.

3.3. PROCEDIMIENTO INTERNO

El Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar, dentro de las funciones que les ha asignado la Ley 21 de 1982 y en cumplimiento de la Circular No. 015 de 1998, donde la Superintendencia fijó las directrices sobre la responsabilidad de los miembros de ese órgano

de dirección, debe aprobar la política de gestión que se debe dar a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones que se presenten ante la Corporación, donde se le dé prioridad a 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.

La política de gestión, los procesos y procedimientos deben contener como mínimo los siguientes aspectos:

- Mecanismo de Presentación y Radicación de PQRSF: En este punto es fundamental que se establezca la forma o medio de registro que permita establecer la fecha de radicación y el consecutivo o número de radicado de las PQRSF presentadas, dado que al ciudadano le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra, además de permitir a la Caja hacer la trazabilidad de la misma.
- Sistema de prioridades que permita solucionar las peticiones quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones de acuerdo con el orden de llegada, siempre teniendo en cuenta las excepciones legales.
- Los canales de atención definidos por la Caja de Compensación Familiar y la forma de acceder a ellos.
- Término y procedimiento que se debe surtir entre las dependencias para atender de manera efectiva las peticiones quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones y dar respuesta oportuna, garantizando el debido proceso de las PQRSF y en los casos en que haya revisión por parte de una instancia superior.
- Atención en instalaciones especial y preferencial a las personas en situación de discapacidad, niños y niñas, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
- De acuerdo con la normatividad vigente y las directrices impartidas por la Superintendencia, tener definido qué se entiende por documentos privados y reservados, cuáles de estos documentos pueden ser entregados y a través de qué canales pueden acceder.

- Periodicidad y mecanismo de entrega de informes a la Alta Dirección. Detalles del informe se encuentra en el numeral 3.5. de esta circular.
- Mecanismos de solución adoptados por la Alta Dirección.
- Mecanismos de resarcimiento en caso de ser necesario.

3.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

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:

3.3.1.1. Calidad de la respuesta.

Además de ser oportuna la respuesta, esta debe ser emitida con calidad velando porque se resuelvan de fondo la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado; esto, independientemente, de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.

3.3.1.2. Debe ser completa.

Desarrollando todos los puntos relacionados por el peticionario.

3.3.1.3. Debe ser clara.

Debe contener argumentos comprensibles y razonables, a través del uso de lenguaje sencillo (sin tecnicismos), debe permitir al peticionario entender el porqué del comportamiento de la Caja, independientemente de que esté o no de acuerdo con la actuación finalmente tomada sobre lo pedido. (ver el detalle de los requerimientos de lenguaje claro en el numeral 3.4 de esta circular).

3.3.1.4. Debe ser precisa e idónea.

Es decir, el documento debe ser recibido, revisado, analizado y gestionado por personal idóneo con el tema solicitado por el usuario y dar una respuesta exacta y rigurosa.

3.3.1.5. Ser congruente.

Que exista relación entre lo respondido y lo solicitado, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

3.3.1.6. Suficiente.

Que resuelva materialmente la petición y atienda los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones presentadas por el peticionario.

3.3.1.7. Soportes y Documentos Anexos.

La respuesta debe incluir los soportes a que haya lugar, los cuales deben ser legibles, es decir, en alta definición, donde se detalle perfectamente las pruebas que pretenden demostrar.

3.3.1.8. Horarios de atención.

Se debe informar claramente dirección, teléfono (s) y horarios de atención de la Caja, en caso de ser requerido.

3.3.1.9. Presentación de la respuesta.

Las respuestas deben incluir logo, conservando la imagen corporativa de cada una de las Cajas de Compensación, firmada, con los datos o canales de contacto, o si se requiere alguna aclaración o ampliación indicando las opciones de consulta.

Nota: La firma puede ser manuscrita o digital definida por la Caja de Compensación Familiar.

3.4. LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE

Se debe utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.

Para la respuesta a las peticiones, las Cajas de Compensación deben:

- Identificar los temas o contenidos que se quieren informar.
- Tener en cuenta la realidad del peticionario, como la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto.
- Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- No siempre se puede dar al peticionario la respuesta esperada, por lo anterior, cuando se niegue una solicitud debe expresarse claramente y sin rodeos, pero siendo precisos en la explicación.
- Es importante que el peticionario entienda la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

Se debe tener en cuenta que, el lenguaje claro:

- Mejora la comunicación con el afiliado.
- Aumenta la confianza en la Caja de Compensación Familiar.
- Reduce costos.
- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información.
- Facilita el control de la gestión de la Caja.
- Fomenta la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.
- Permite cumplir con los principios de transparencia, calidad de la información y divulgación proactiva de la misma.

3.5. TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LOS TRABAJADORES AFILIADOS Y USUARIOS.

La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo estableció que las Cajas de Compensación Familiar deben aplicar, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición, por lo tanto, 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.

3.6. TÉRMINOS DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LA SUPERINTENDENCIA

Para dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos que presentan los ciudadanos ante la Superintendencia se oficiará a la respectiva Caja de Compensación Familiar, con el fin de obtener claridad acerca de los hechos en que se fundamenta y obtener los soportes respectivos.

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 “Características de la Respuesta”

Se recuerda que la Superintendencia está en la obligación de hacer referencia textual de la respuesta que da la Caja de Compensación Familiar y/o suministrar copia al peticionario del oficio que allegan a la Oficina de Protección al Usuario, por tanto, la calidad en cuanto a presentación y legibilidad de los documentos subidos es de vital importancia.

Las respuestas deben ser cargadas en el canal definido dispuesto por la Superintendencia para tal fin.

Si la Caja de Compensación Familiar no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se deberá solicitar, por medio del aplicativo, la prórroga, indicando la fecha de respuesta, y sustentando la necesidad de la misma.

Así mismo, se recuerda, las Cajas de Compensación Familiar deben 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.

3.7. INFORMES A LA ALTA DIRECCIÓN

Mínimo en forma trimestral, las oficinas de protección al afiliado, de Servicio al Cliente o de Experiencia Cliente, deben presentar a la Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar un informe que contenga:

- PQRSF por modalidad de petición.
- Análisis comparativo de las PQRSF en relación con el mismo periodo del año anterior.
- PQRSF por canales de atención.
- PQRSF asignadas por dependencias.

- Trámites y/o servicios que presentan mayor inconformidad.
- Quejas y Reclamos recurrentes.
- Solicitudes recurrentes.
- Sugerencias y Felicitaciones.
- Tiempos de respuesta.
- Los demás que consideren pertinente.

Este informe será un insumo para la presentación del reporte que habla la Circular 07 de 2019 o la que modifique o adicione, y para la implementación de las metodologías pertinentes para tomar las acciones correctivas ante las no conformidades de los grupos de interés con el programa y/o servicio ofrecido por la Cajas de Compensación Familiar, con el fin de reducir las quejas por esos motivos de insatisfacción, por parte de las Corporaciones.

3.8. MEDIDAS DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y POBLACIÓN LGTBI.

Las Cajas de Compensación Familiar deben ser incluyentes con las personas en condición de discapacidad y brindar la posibilidad de utilizar los servicios que ofrece la Corporación, en condiciones aptas con la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas o cognitivas.

Por lo tanto, las Cajas de Compensación Familiar deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que impidan o dificultan la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad.

En consecuencia, se recomienda tener en cuenta las Normas Técnicas de Calidad, expedidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), referenciadas en el marco legal.

Las Cajas de Compensación deberán elaborar una guía o curso o manual de instrucciones o protocolo del servicio para personas en condición de discapacidad y capacitar o divulgar este material, con el fin de brindar una atención adecuada a esta población. Esta guía o curso o protocolo deberán ser adoptados a más tardar el 30 de diciembre de 2021 y se deberá remitir a la Oficina de Protección al Usuario la evidencia o el link donde se encuentre publicada y divulgada.

Se deben impartir capacitación al personal que recibe y atiende a los usuarios con discapacidad, desde el vigilante o Informadores hasta el personal que atiende el servicio.

TIPOS DE DISCAPACIDAD

Discapacidad sensorial	Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún sentido (oído, vista o ambas). • La discapacidad sensorial auditiva se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno. • La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual. • La discapacidad multisensorial, es resultado de la combinación de dos o unas deficiencias sensoriales (visual y auditiva).
Discapacidad física motora	Se refiere a las personas que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como: • Paraplejia: Parálisis de las piernas. • Cuadriplejia: Parálisis de las cuatro extremidades o amputación. La talla baja es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.

Discapacidad cognitiva	Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocida están el síndrome Down, síndrome de Asperger o Autismo entre otras.
Discapacidad mental	Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolar.
Discapacidad múltiple	Son aquellas que presentan más de una discapacidad sea sensorial, física o mental.

3.8.1. ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS FÍSICOS

En cumplimiento de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad adoptada por Colombia en 2009 y de acuerdo con los principios de accesibilidad y diseño universal, se expidió la Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano, NTC 6047, que establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano y los estándares que deben seguirse para que los discapacitados accedan en igualdad de condiciones, por lo tanto, los espacios físicos para la atención en las Cajas de Compensación Familiar, deberán contar con un mobiliario que permita una fácil comunicación, al igual que garantice la privacidad, confidencialidad y el derecho a la intimidad para 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.

3.8.2. ACCESIBILIDAD A PÁGINAS WEB

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, se estableció la norma

NTC 5854 de Accesibilidad Web en Colombia. El propósito de esta norma es establecer los parámetros básicos que debe cumplir una página web para ser accesible a cualquier tipo de usuario, pero especialmente a personas con discapacidades visuales, auditivas, físicas, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas, con el fin de que estas puedan entender, navegar e interactuar en el sitio, con facilidad y total entendimiento del contenido.

Las Cajas de Compensación Familiar deberán adecuar los portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio, y entender su contenido y para tal efecto se deberá elaborar un plan de trabajo para su implementación; dicho plan deberá ser presentado a más tardar al 31 de julio de 2021.

3.8.3. ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. SÍMBOLO GRÁFICO

La norma NTC 4139 complementada por la NTC 4142, establece la forma, colores y proporciones del símbolo gráfico, reconocido internacionalmente, que se usa para 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. Las Cajas de Compensación Familiar tendrán plazo hasta diciembre del 2021 para actualizar y colocar esta nomenclatura en sus instalaciones.

3.8.4. ASPECTOS PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD LGTBI

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 mejores niveles de bienestar.

La diferencia como punto de partida permite comprender la realidad social y realizar acciones que contribuyan a eliminar todas las formas de discriminación y segregación social, orientando su implementación por medio de acciones, planes o programas de política pública, a la garantía de los derechos de la población en oposición a aquella que pretende homogeneizar en función de un modelo de desarrollo imperante y uniforme.

Las Cajas de Compensación Familiar deberán tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente:

- La identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual.

- El significado de las letras LGBTI: Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgénero, e Intersexuales.
- 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.
- Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona.
- En el marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI

4. CANALES DE ATENCIÓN

Las Cajas de Compensación Familiar deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones de manera verbal, escrita y telefónica.

Para todos los canales de atención, las Cajas de Compensación Familiar deben tener protocolos de atención, a más tardar el 30 de junio de 2021 y enviar a la Oficina de Protección al Usuario la documentación soporte para verificar el cumplimiento de esta directriz.

En todos los canales se debe:

- Conservar la identidad institucional.
- Visibilidad y divulgación de horarios de atención.
- Mantener la confidencialidad y seguridad de la información.
- Habilitar y tener disponible todas las herramientas de atención al ciudadano.
- Hacer el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas.
- Garantizar la calidad de los canales ofrecidos y la accesibilidad.
- Tener disponibilidad, flexibilidad, capacidad, interoperabilidad, mantenimiento, soporte en cada uno de los canales.

4.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

Es importante que las Cajas de Compensación Familiar se comuniquen e interactúen con los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general, ya que el

encuentro físico, es el espacio por excelencia para hacer posible las oportunidades de contacto cara a cara.

Los puntos de contacto deben ser atendidos por personas que tengan actitud de servicio, disposición de escuchar y que comprendan las necesidades, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados o de la ciudadanía, por lo tanto, las Cajas de Compensación Familiar 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.

4.2. CANAL TELEFÓNICO

Es el soporte vía telefónico que debe hacer la Caja de Compensación Familiar para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar y radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial.

Este canal debe ser un medio ágil y directo y debe estar plenamente identificado y divulgado y no se puede homologar o suspender ya que existen personas que no cuentan con medios digitales o no se pueden desplazar a las sedes presenciales de atención.

4.3. LÍNEA GRATUITA

Las Cajas de Compensación Familiar deben ofrecer el servicio de línea gratuita o número telefónico toll-free 018000, 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 radicar una PQRSF ante la Caja.

En cumplimiento a la Circular Externa No. 0021 del 03 de octubre de 2014, o la que modifique o sustituya, 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.

4.4. BUZONES

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, las Cajas de Compensación Familiar deben instalarlo en las sedes de los centros vacacionales y recreacionales, centros de

capacitación, bibliotecas, y en general, en todas las sedes de servicio, deben ser ubicados en sitios visibles, debidamente señalizados, con los formatos para diligenciamiento en caso de ser físicos y en general con los elementos básicos para su utilización.

En caso de que el buzón sea físico y no se pueda hacerse apertura diaria del mismo, se deberá indicar en lugar visible, el tiempo en que será radicado para ser atendido e informar sobre los demás canales de atención ofrecidos por la Caja de Compensación Familiar.

4.5. CANALES VIRTUALES

Son los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la información, que ofrecen servicios y trámites en línea y que deben ser promovidos por las Cajas de Compensación Familiar para facilitar la interacción con el usuario.

4.5.1. Correo Electrónico

El correo electrónico es un canal de comunicación extendido y generalizado, por lo tanto, las Cajas de Compensación deben tener un correo electrónico destinado a atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados, beneficiarios empresas y ciudadanía en general.

4.5.2. Chat

Las Cajas de Compensación Familiar 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 sino también para brindar información sobre los servicios de las Cajas.

4.5.3. Redes Sociales

De acuerdo con las nuevas tecnologías las Cajas de Compensación Familiar 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.

4.5.4. Portal Corporativo

Las Cajas de Compensación Familiar deben mantener actualizado el portal corporativo e informar a la ciudadanía sobre todos los canales de atención al ciudadano mostrando en lugar visible los números telefónicos (línea gratuita nacional y la línea local), donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una petición, queja, reclamo sugerencia o felicitación.

4.5.5. Carta De Deberes Y Derechos

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.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, 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.

Las Cajas de Compensación Familiar expedirán la carta de derechos y deberes teniendo en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación.

Es importante indicar que 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.

Se sugiere tener una carta de derechos y deberes por servicios específicos, en los que se requiera, pero incluyendo los generales mencionados.

A más tardar el 30 de junio de 2021, las Cajas de Compensación Familiar deberán enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.

Por lo menos cada dos años, se deberá revisar la carta de derechos y deberes; para el seguimiento y control de esta revisión en los años pares se deberá informar a la Oficina de Protección al Usuario sobre esta.

El siguiente texto constituye el mínimo de derechos y deberes que deben estar consagrados a través de la carta, no obstante, conforme a sus necesidades geográficas, demográficas o socio-culturales, cada Caja de Compensación Familiar podrá adicionar las que considere pertinentes:

4.5.5.1. 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.

4.5.5.2. 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 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. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO

Con el fin de establecer un sistema de conexión, empatía y escucha con los afiliados y usuarios en las Cajas de Compensación, se hace necesario crear unos lineamientos que permitan contactar a los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y usuarios en general, cuando en las Cajas se haya incurrido en algún error o deficiencia, ya sea por omisión, desconocimiento, negligencia o actitud, que no permita culminar satisfactoriamente la experiencia de los afiliados y usuarios en general, por lo tanto, las Cajas de Compensación Familiar 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 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.), responsables, tipos de resarcimiento, entre otros.

El resarcimiento se aplica cuando el usuario lo solicita explícitamente por una afectación negativa de la experiencia en la prestación de los servicios y es responsabilidad de la Caja el incumplimiento en la calidad de los mismos.

A continuación, se fijan algunos lineamientos generales que les permitirá a las Cajas de Compensación Familiar aplicar sus propias políticas de resarcimiento.

5.1. Buenas prácticas.

Según lo definido en el Foro Iberoamericano y del Caribe las buenas prácticas son *"iniciativas exitosas que tienen un impacto tangible en la mejora de la calidad*

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

PBX: (57+1) 348 7800 Bogotá - Colombia

Línea Gratuita Nacional: 018000 910 110 en Bogotá D.C.: 3487777

www.ssf.gov.co - email ssf@ssf.gov.co

de vida de las personas, son sostenibles desde el punto de vista cultural, social, económico y ambiental y resultan de una asociación efectiva entre actores de los sectores público, privado y sociedad civil", también las definen como "experiencias creativas, experimentales, flexibles, surgidas del contacto directo con demandas y necesidades del ámbito local, implementadas por diversos actores que articula conocimientos, experiencia y recursos para resolver algún problema" Así es que una buena práctica es todo lo que funciona bien y tiene buenos resultados.

Las Cajas de Compensación Familiar 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, estableciendo indicadores, determinando recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar cómo ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas afiliadas y usuarios en general.

5.2. Etapas asociadas al proceso de resarcimiento.

Según el nivel de criticidad del incumplimiento, la Caja deberá tomar acciones que permitan subsanar la situación con el usuario. A continuación, se relacionan las etapas de resarcimiento:

- a. **Reconocer:** Se aplica para situaciones que exponen los usuarios relacionados con observaciones o comentarios de los servicios y que no impliquen ningún tipo de pérdida para ellos pero que pueden significar una experiencia inadecuada que invite a realizar una corrección.

Se debe realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular y entregar una respuesta al usuario generando empatía con la situación. Una buena conversación con el usuario puede ser suficiente como resarcimiento.

La Caja de Compensación Familiar podrá definir el manejo de la situación presentada frente al usuario en el evento en el que sea atribuible a la Caja.

- b. **Reparar:** Se aplica para situaciones en las cuales se debe subsanar la situación dando cumplimiento de la promesa pactada o entrega del derecho, en las condiciones contratadas o según como lo determine la normatividad vigente.

Se debe realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular y acordar con el usuario la correcta prestación del servicio o entrega del derecho según las condiciones contratadas al momento de la adquisición y de acuerdo con sus expectativas.

La Caja de Compensación Familiar definirá el responsable para asegurar la oportunidad y la calidad del servicio prestado.

- c. **Compensar:** Se aplica para situaciones en las cuales se comprometen la seguridad, salud, protección de las personas o daño material por responsabilidad de la Caja, previo análisis que asegure dicha responsabilidad.

En estos casos, se debe activar el proceso que la Caja de Compensación Familiar tenga definido para subsanar el daño.

Se debe realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular e informar al usuario el tratamiento que se dará a la situación presentada. La Caja de Compensación deberá asegurarse de facilitar al usuario la información y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido según la situación y realizar seguimiento a la solución en las condiciones de oportunidad y calidad informadas.

5.3. Tipos de resarcimiento.

Con el fin de aplicar las reparaciones o compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos:

5.3.1. Relacionados con una obligación legal.

Entendiendo el resarcimiento como la reparación de la situación que no le permitió a un afiliado obtener las condiciones del servicio según lo que señala la ley.

Reconocimiento del derecho.

Prestación del servicio en condiciones pactadas.

Prestación del servicio por terceros en condiciones pactadas.

5.3.2. Por daños y perjuicios.

En el caso que, por responsabilidad directa de la Caja de Compensación Familiar, el usuario se vea afectado, previa declaración de la instancia competente, teniendo que incurrir en otros gastos.

5.3.3. Por tiempos de espera.

Cuando un usuario se queje por demoras prolongadas y pérdida de tiempo esperando a ser atendido.

5.3.4. Por discriminación.

Cuando una persona exprese que ha recibido un trato discriminatorio por su condición de credo, raza, afiliación política o preferencias sexuales.

5.3.5. Incumplimiento de concesiones o arrendamientos.

Cuando el contratista incumple con los protocolos de atención al cliente establecidos por la Caja de Compensación Familiar. En el contrato debe quedar plenamente definido la responsabilidad y la forma de resarcir.

5.3.6. Otros.

Se deberán identificar otros tipos de resarcimiento, teniendo en cuenta los servicios prestados por la Corporación.

5.4. Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento.

No se considera que haya lugar a resarcimiento cuando la expectativa del usuario es más alta frente a las condiciones pactadas y contratadas.

Las situaciones en cuales no aplican los resarcimientos son:

- Incumplimiento de requisitos y políticas del servicio: El mal uso de las instalaciones, comportamientos inadecuados y/o el no acatar las instrucciones que se encuentren adecuadamente difundidas y conocidas por los usuarios de los servicios.
- Por causas ajenas a la Caja de Compensación que afecten el servicio: situaciones ambientales o de seguridad que impidan la prestación normal de servicio, emergencias sanitarias, catástrofes naturales, etc.

- 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

5.5. Fuerza Mayor y Caso Fortuito

La fuerza mayor o el caso fortuito son circunstancias que la ley considera eximentes de responsabilidad en la media en que acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible

De esta manera, el caso fortuito o fuerza mayor debe:

- Provenir de una causa enteramente ajena a la voluntad de las partes.
- Ser imprevisible, esto es, que no se haya podido prever dentro de los cálculos ordinarios y corrientes.
- Ser irresistible, es decir, que no se haya podido evitar, ni aun en el evento de oponerse las defensas idóneas para lograr tal objetivo.

La fuerza mayor es atribuible a los hechos de la naturaleza.

El caso fortuito está relacionado con la actividad de la Caja de Compensación Familiar.

En todo caso, la Caja de Compensación Familiar debe calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito, y para tal efecto debe ponderarse, en cada situación específica, las circunstancias (de tiempo, modo y lugar) que rodearon el acontecimiento.

5.6. Riesgos

Para calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito se deben identificar los riesgos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos por la Caja de Compensación Familiar.

La política de resarcimiento y/o reconexión 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 Usuario.

6. MANEJO DE CONCESIONES

Las Cajas de Compensación Familiar en los contratos de concesión y/o arrendamientos, donde se presten o entreguen servicios a cargo de terceros en los contratos o convenios

que se suscriban debe incluirse una cláusula donde se deje establecido la forma y términos en que dicho concesionario o arrendatario debe atender a los afiliados a la Corporación y los usuarios en general.

El revisor fiscal deberá incluir en el plan de trabajo la revisión de los contratos, con el fin de verificar que dicha cláusula esté incluida.

Así mismo, es necesario que se se entregue un documento, al momento de suscribir los contratos, de los protocolos de atención, dejando constancia en la carpeta contractual para ser verificado al momento de practicar la visita por parte de esta Superintendencia.

7. CAPACITACIÓN

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

La Caja debe 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 con el ánimo de mejorar la prestación.

8. INDICADORES

El cumplimiento a los 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 07 de 2019 o en la que modifique o adicione.

Indicador 1: SATISFACCIÓN EN RESPUESTA

OBJETIVO: Evaluar la satisfacción de los usuarios con las respuestas emitidas respecto de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones.

ÍNDICE: 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.

ÍNDICE: Total de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones, respondidas en el periodo en el plazo establecido /Total de quejas y reclamos recibidos en el periodo x 100

FUENTE: Informes mensuales de PQRSF

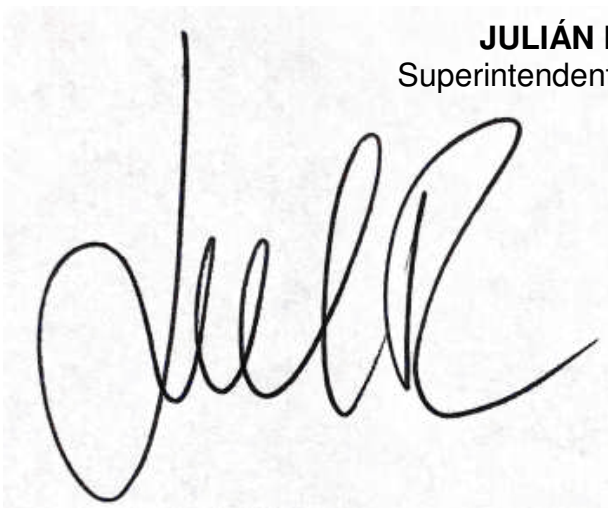
PERIODICIDAD: Trimestral.

9. VIGENCIA

La presente Circular deroga la Circular Externa No. 004 de 2016 y entra en vigencia a partir de su publicación en la página web y en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

JULIÁN MOLINA GÓMEZ
Superintendente del Subsidio Familiar



JULIAN MOLINA GOMEZ
Superintendente del Subsidio Familiar

