



# NORMATIVIDAD

## Circular 004 del 25 de Abril de 2016 de la SSF

- Tener procesos claramente identificados
- Elaboración de una política avalada por el Consejo Directivo
- Tener una línea gratuita nacional
- Deberes y derechos de los afiliados al sistema del subsidio familiar
- Fomentar las asociaciones de usuarios*
- Accesibilidad
- Se establecen los tiempos de respuesta óptimos y oportunos
- Elaboración informe mensual
- Contar con buzones de sugerencia
- Realizar capacitaciones periódicas al personal, sobre atención al cliente
- Presentación Informes Trimestrales SIREVAC
- Indicadores y presentarlos en el informe mensual

**Deroga las Circulares 016 de 2010 y 012 de 2011 de la SSF ; obliga a la presentación de informes trimestrales por SIREVAC.**



# FOMENTAR ASOCIACIONES DE USUARIOS “GRUPOS FOCALES”

Es una herramienta que le permite a COMCAJA acercarse a las empresas y trabajadores afiliados para darles a conocer los beneficios y servicios que les pertenece por encontrarse afiliados a COMCAJA, de acuerdo a la Ley.

COMCAJA realiza dos reuniones una en cada semestre del año.

