

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR
CAMPESENA
COMCAJA



Versión 1



1. PRESENTACIÓN

La Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA, dando cumplimiento a la circular externa No 008 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, establece las directrices en materia de atención al ciudadano de las Cajas de Compensación Familiar.

2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Brindar una atención al afiliado y usuario de COMCAJA a través de sus diferentes canales de acceso, garantizando la aplicación de los parámetros de servicio de forma incluyente e igualitaria, con calidez y respeto, atendiendo sus expectativas desde su percepción, escuchando con esmero, comprendiendo y mostrando interés por sus necesidades, y realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos.

2.1 ALCANCE

Será responsabilidad de los jefes y los colaboradores a cargo de los procesos de atención al afiliado o usuario del servicio ofrecido, el acatamiento de los lineamientos que son de carácter obligatorio y son objeto de mejoramiento continuo dentro del marco de la ética profesional.

2.2 LINEAMIENTOS

- La información acerca de cómo y dónde presentar una PQRSF debe ser conocida por los afiliados o usuarios, y otras partes interesadas, estos pueden ser tramitados presencialmente a través de nuestros Centros de Atención al Cliente ubicados en nuestras unidades departamentales o en la oficina de nivel central, por vía telefónica en nuestra línea de atención 7563511, página [web](https://comcaja.gov.co/web) <https://comcaja.gov.co/pqr/>, buzónes de sugerencias en nuestras instalaciones y virtualmente Info@comcaja.gov.co.



- El proceso de atención a PQRSF debe ser de fácil acceso para todos los afiliados y usuarios de los servicios prestados, y la correspondiente transmisión de información debe ser de fácil comprensión e implementación y de lenguaje sencillo, a través de los diferentes canales de COMCAJA, asegurando una implementación paulatina de tecnologías incluyentes.
- La respuesta a las PQRSF debe ser diligente y oportuna, objetiva e imparcial, gratuita y confidencial.
- El área encargada de resolver inconformidades asociadas al proceso de atención de PQRSF es el área de Atención al Afiliado.
- Todo colaborador de COMCAJA debe ser receptivo a las PQRSF y comprometerse con la mejora continua del proceso de atención al usuario y la calidad de los servicios prestados o productos ofrecidos.
- Dar apertura a los buzones de sugerencias ubicados en nuestras instalaciones y el buzón virtual.

3 LINEAMIENTOS ESPECIALES

3.1 PQRSF OBJETO DE RESARCIMIENTO

3.1.1 Alcance

Lineamientos fundamentados en la relación comercial de bienes y servicios establecida entre la Caja y sus afiliados o usuarios, y en la responsabilidad de la Caja frente a la calidad de los mismos. Aplica en caso de “falla o incumplimiento de la promesa de servicio”. Busca “compensar, reparar o resarcir” incumplimientos de la promesa de servicio, con referencia al Estatuto del Consumidor y a las directrices de Superintendencia del Subsidiario Familiar (Ley 21 de 1982).

3.1.2 Lineamientos

- Los afiliados y usuarios de la Caja tienen acceso al mecanismo de escucha y resolución de no conformidades asociadas a la comercialización de bienes o servicios,



denominado “gestión de PQRSF o derecho de petición”, este debe interpretar y comprender las necesidades de los clientes manteniendo una comunicación constante y si fuese el caso obtener una compensación. Este mecanismo de escucha es gratuito, accesible y permite elegir o conducir el procedimiento directamente por el afiliado o usuario sin necesidad de representación de un abogado.

- La reclamación que verse sobre el incumplimiento de la Garantía, por la mala calidad, falta de Idoneidad o falta de Seguridad, en la prestación de los servicios ofrecidos por la Caja se presentará, por medio escrito, ante cualquiera de las dependencias de la Caja encargadas de recibir los requerimientos.
- Esta reclamación se entenderá igualmente presentada por escrito cuando se utilice los siguientes medios: correo electrónico, página web - buzón virtual, presencialmente en nuestras sedes departamentales a través del PQRSF y por vía telefónica en nuestra línea de atención.
- La Caja de Compensación Familiar deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación cuando son solicitudes diferentes a información. En algunos casos, según la complejidad de la solución a la no conformidad, la Caja podrá comunicar mediante escrito dirigido al reclamante, un plazo adicional para activar y concluir una etapa investigativa de los hechos ocurridos y dar respuesta completa a la petición presentada.
- El análisis del incumplimiento de la obligación de comercializar bienes o servicios con calidad, contará con criterios de responsabilidad solidaria, y en todo caso, criterios de identificación del daño (prerrequisito de demostrar la no conformidad del servicio).
- El término general de garantía del servicio es de un (1) mes, contado a partir de la prestación del mismo. El de los bienes es el que otorgue el respectivo proveedor o el mínimo legal.
- Una vez planteada la “compensación, reparación o resarcimiento” y acordada la fecha prevista para que el usuario haga uso del servicio o reciba el respectivo bien, se establece un plazo máximo de (3)



meses para que lo utilice. Si el usuario no utiliza el servicio o no recibe el bien correspondiente, se entenderá que abandona el mismo.

- Como regla general, el resarcimiento total o parcial de la no conformidad por un servicio prestado es de carácter gratuito para el afiliado o usuario, y los correspondientes gastos serán contablemente cargados al correspondiente rubro administrativo de la Caja.
- En todo caso, se acordará entre el prestador del servicio y el afiliado o usuario, la forma de “compensación, reparación o resarcimiento”.
- Para cualquiera que sea la forma de “compensación, reparación o resarcimiento” que se arreglara entre las partes, para hacer efectiva la correspondiente garantía, se deberá contar con la constancia de recibo por parte del afiliado o usuario, indicando los motivos de reclamación, así como las condiciones y fecha de reparación.
- La Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA se exonerará de la responsabilidad de garantía cuando la no conformidad se

derive de fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero, el uso indebido por parte del usuario o cuando no atendió las instrucciones de uso del bien o del servicio, y cuando en el momento de la prestación del mismo el estado de los conocimientos técnicos no permitía descubrir la existencia de la no conformidad

3.2 Derechos y deberes de los Afiliados y Usuarios de la Caja amparados con respecto a la “compensación o resarcimiento”

- Derecho a recibir servicios de calidad: Recibir el servicio de conformidad con las condiciones que establece la garantía, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.
- Derecho a la seguridad: Contar con servicios que no causen daño en condiciones normales de uso y ofrezcan protección contra las consecuencias nocivas para la salud e integridad de los afiliados y usuarios.
- Derecho a la reclamación: Reclamar ante la Caja de Compensación



Familiar y obtener reparación adecuada de los daños sufridos.

- Derecho de elección: Elegir libremente los servicios que requieren los afiliados y usuarios.
- Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.
- Deberá informarse respecto de la calidad de los servicios.
- Deber de acatar las instrucciones suministradas por la Caja en relación con el uso adecuado de sus servicios.
- Deber de obrar de buena fe frente a la Caja.

3.3 PQRSF RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

3.3.1 Alcance

Lineamientos que aplican para cualquier registro de datos personales, realizados de forma presencial, virtual y no presencial, en el momento de la vinculación a cualquier servicio y/o producto de la Caja de Compensación Familiar.

3.3.2 Lineamientos

- Se podrá elevar cualquier PQRSF relacionado con Habeas Data a través de los siguientes canales: presencialmente a través de nuestros Centros de Atención al Cliente, por vía telefónica en nuestra línea de atención, página web por medio del PQRSF y buzones de sugerencias instalados en nuestras instalaciones.
- El titular puede generar reclamo mediante solicitud escrita o electrónica, con la descripción de los hechos, dirección, teléfono y lugar de contacto acompañado de los documentos necesarios.
- Si el reclamo resulta incompleto, el titular tendrá 5 días hábiles para subsanar las fallas. En el evento en que haga falta información y si pasados dos meses de presentado el requerimiento, no se ha presentado la información requerida, se entenderá como desistido.
- Si la persona que recibe el reclamo no es competente para atender el PQRSF, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos días hábiles, y lo informará al interesado.



- El término máximo para atender el reclamo es de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de su recibido. Cuando no es posible atenderlo dentro de este término se informará al interesado los motivos de la demora y se le dará la nueva fecha

3.4 Derechos y Deberes de los Afiliados y Usuarios de la Caja con respecto a la protección de datos personales

- El titular de la información tendrá derecho a conocer, actualizar, rectificar y Revocar sus datos en cualquier momento, como también a acceder a su información y/o solicitar la prueba de autorización otorgada, de manera gratuita, ágil y eficaz.
- Garantizar al titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data, manteniendo un grado de confidencialidad sobre cualquier solicitud.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso y acceso no autorizado o fraudulento.

- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de ley.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular y/o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos.

3.5 PQRSF RELACIONADOS CON LA LEY DE TRANSPARENCIA

3.5.1 Alcance

Lineamientos que aplican para cualquier la información pública clasificada y pública reservada.

3.5.2 Lineamientos

- La consulta de información pública se efectuará a través de la página web (<https://comcaja.gov.co/transparencia/>) de la Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA. La solicitud de acceso a la In-



formación pública de efectuará de forma oral o escrita, incluida la publicación en las respectivas sedes departamentales.

- La solicitud de información pública clasificada se efectuará a través de la Oficina Jurídica de la Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA.
- La respuesta a solicitudes de acceso a información, se efectuará de forma oportuna, veraz, completa, motivada, actualizada, gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma, y en los términos legalmente establecidos. Se preferirá, cuando sea posible, la respuesta por vía electrónica.
- Se podrá elevar cualquier PQRSF relacionada con la Ley de Transparencia a través del canal atencióncliente@comcaja.gov.co y el buzón virtual info@comcaja.gov.co.
- Mediante solicitud escrita o electrónica, con la descripción de los hechos, dirección, teléfono y lugar de contacto.
- El término máximo para atender el PQRSF es de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no es posible atenderlo dentro de este

término, se informará al interesado los motivos de la demora y se le dará la nueva fecha.

3.6 Derecho de los Afiliados y Usuarios de la Caja con respecto a la ley de transparencia

- Derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley.

4 ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1 ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el afiliado o usuario tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.



Amable: Cortés y sincero.

Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el afiliado o usuario.

Efectivo: Resuelve lo pedido o de fondo.

4.2 ACTITUD PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Se espera de los funcionarios que atienden a los afiliados o usuarios una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender

sus necesidades y peticiones. En este sentido se debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el funcionario:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con conocimiento, claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.



- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender.

4.3 LENGUAJE PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

En el lenguaje, entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases de cortesía como “con mucho gusto, ¿En qué le puedo ayudar?”, son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que el utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Corazón” etc.

- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Si” o “No”, ya que se pueden interpretar como frías o de afán.

4.4 RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

En ocasiones en usuario o afiliado recibe respuestas que no espera, por lo que se deben dar las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Por lo anterior se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse que se haya entendido la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

4.5 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS



Cuando se atiende público pueden presentarse casos en los que llegan afiliados o usuarios inconformes, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal. Para llevar a cabo estas situaciones se debe;

- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control, si el funcionario conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases como “claro que sí”, “lo comprendo”, demuestran conciencia de la causa.

- Dar alternativas de solución y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
-

4.6 ATENCIÓN DE PQRSF

La atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), debe ser una garantía de calidad en la prestación del servicio. Para cumplir con esta disposición, se debe contar con un procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y reclamos, darlo a conocer a sus usuarios de manera clara, precisa, completa, oportuna y gratuita, según lo previsto en las normas aplicables para cada servicio.

Todos los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, en forma verbal o escrita, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico, dispuesto para ello por el prestador del servicio y de acuerdo con las condiciones específicas de su prestación, y los responsables de la concesión o convenio deberán recibir, atender, tramitar y responder la PQRSF con la calidad y oportunidad requerida de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 1755



de 2015 o trasladar el caso a COMCAJA dentro de los acuerdos de nivel de servicio establecidos para este fin. Los tiempos establecidos para dar respuesta a las PQRSF son los siguientes: Derechos de Petición o solicitudes, quince (15) días hábiles, solicitudes de información, diez (10) días hábiles, en este caso, si no es competencia de COMCAJA, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles, se analizará y revisará la PQRSF y se deberá trasladar a la entidad correspondiente, si es congresista se contará con cinco (5) días hábiles para dar respuesta.

5 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN ESPECIAL Y PREFERENCIAL.

5.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas.



Caja de Compensación Familiar Campesina

- Una vez entran a la sala de espera, el trabajador encargado debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos o reciban atención prioritaria.
- Los adultos mayores y mujeres embarazadas tienen prelación en el turno sobre los demás afiliados, usuarios y clientes. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- No debe sugerir al adulto mayor lo que necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada sea comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje natural, claro y sencillo.

– 23 Barrio Chicó Reservado) Teléfono (7563511) (Bogotá)

e-mail: dir.admin@comcaja.gov.co Pagina Web: www.comcaja.gov.co



5.2 Atención a niños, niñas y adolescentes.



Los niños, niñas y adolescentes pueden hacer consultas, solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás afiliados, usuarios y clientes.
- Si lo hay, debe seguirse el guión, protocolo y procedimiento definido por el servicio para atender a este grupo poblacional. Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente

diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.

- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

5.3 Personas en situación de vulnerabilidad.

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al trabajador:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.



5.4 Grupos étnicos minoritarios



A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El trabajador debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, solicitar apoyo de un intérprete o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo

que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

5.5 Personas en condición de discapacidad

- El personal de atención debe conocer las diferentes condiciones de discapacidad para una adecuada atención.
- Las personas en condición de discapacidad, tienen prelación en el turno sobre los demás afiliados, usuarios y clientes.
- No debe tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado o comportamientos similares.
- Mirar al afiliado, usuario y cliente con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o



- prefiere que lo haga su acompañante.
- No debe sugerir lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
 - Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje natural, claro y sencillo.

5.6 Atención a personas con alguna discapacidad visual



- Identificar a las personas con esta condición, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.

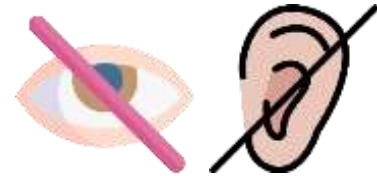
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el trabajador debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

5.7 Atención a personas con discapacidad auditiva o hipo – acúscas



- Identificar a las personas con esta condición, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

5.8 Atención a personas con discapacidad visual y auditiva.



- Identificar a las personas con esta condición, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Identificar a las personas con discapacidad visual asistidos por un perro guía, permitiendo el ingreso a los puntos de atención presencial o sedes de la Caja y garantizando que su permanencia en las instalaciones sea de manera "ilimitada, constante y sin trabas".



- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

5.9 Atención a personas con discapacidad física o motora.



- Identificar a las personas con esta condición, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

5.10 Atención a personas con discapacidad cognitiva.

- Identificar a las personas con esta condición, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

5.11 Atención a personas con discapacidad mental.

- Identificar a las personas con esta condición, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.



- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

5.12 Atención a personas de talla baja



- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar o buscar una oficina para atenderlo.
- Tratar al afiliado, usuario y cliente según su edad cronológica; es común tratar a las personas de ta-

lla baja como niños, lo cual no es correcto.

5.13 Protocolos de atención a población LGTBI



- Trato digno, atención respetuosa y sin discriminación.
- Entregar un trato respetuoso y digno a todas las personas independientemente de su orientación sexual, expresión o identidad de género.
- No emitir juicios de valor respecto a hechos relatados por personas LGTBI que acuden a la Caja.
- No presuponer la heterosexualidad de las personas, para lo cual se deben usar términos inclusivos y respetuosos que incluyan a la población LGTBI en su diversidad.
- Evitar sugerir que la persona cambie de conductas y comportamientos relacionados con su orientación sexual, expresión o identidad de género.



- No recomendar o prescribir tratamientos y/o evaluaciones psicológicas o psiquiátricas a una persona por su identidad, expresión de género o por su orientación sexual.
- Dar adecuado manejo a las PQRSF obteniendo todos los datos necesarios para evitar declaraciones que ocasionen re victimización de la persona y teniendo en cuenta los lineamientos de confidencialidad y confianza.
- Atender y aceptar la solicitud de la persona de ser atendida por otro funcionario en caso de sentirse discriminada.

5.14 Saber cómo dirigirse a las personas LGTBI

- Durante la atención, formular preguntas de forma respetuosa y adecuada, libre de cualquier condición de credo, convicciones morales o religiosas.
- Dirigirse a la persona de acuerdo con el género expresado, si hay dudas preguntarle cómo quiere ser atendido.
- Respetar los términos gay, lesbiana, bisexual, trans e intersexual, u otro, si la persona que acude al servicio se identifica como tal.

- Evitar el uso de comillas en los nombres que reflejen su identidad de género.

5.15 Confidencialidad de la información y confianza

- Promover un clima de confianza, empatía, aceptación y respeto, libre de estigmas, prejuicios y discriminación hacia las personas LGTBI.
- La persona debe sentirse escuchada, aceptada, entendida y apoyada en todo momento.
- El manejo de la información deberá hacerse siempre bajo el previo consentimiento libre e informado.
- Nadie tiene la obligación de revelar su orientación sexual o identidad de género, no se deben preguntar sobre estos temas, pues no son requisitos para la atención.
- No deben divulgarse los motivos de atención o cualquier información sensible a terceras personas.
- En los casos en los que una persona exprese libremente su orientación sexual o identidad de género, se debe verificar si es relevante consignar ésta información para la comprensión de los hechos que tie-



nen trasfondo de discriminación por orientación sexual, identidad de género o contexto de violencia.

- Solicitar a la persona autorización para hacer uso de la información de su orientación sexual, expresión o identidad de género, para el tratamiento de su caso, con el fin de no vulnerar su derecho a la intimidad, confidencialidad y reserva de la información.
- La información de la situación puede ser compartida solo en ámbitos que impliquen su manejo e intervención.

5.16 Espacios seguros e inclusivos.

- No se permite lenguaje anti-LGTBI, se debe garantizar un ambiente de trabajo libre de prejuicios, chistes, burlas o insultos homofóbicos.
- Las personas de población LGTBI se deben sentir seguras, bienvenidas, en espacios inclusivos y donde reciban la atención que necesitan.
- Garantizar el acceso a los baños de acuerdo a su identidad de género. Si el sitio no cuenta con baños mixtos, permitirles el acceso a

los baños y vestuarios que se corresponda con su identidad.

DEFINICIONES

- **Política:** Orientación e intención general de la Dirección Administrativa, relativa a la atención del afiliado o usuario, expresada formalmente.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.
- **Queja:** La queja es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio.
- **Reclamo:** Inconformidad y exigencia de una solución por la no prestación de un servicio o por la deficiencia del mismo. Manifestación de protesta, censura, descontento o insatisfacción que formula una persona a un incumplimiento legal vigente, por lo que se origina una petición o un requerimiento.
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta de una persona para mejorar un determinado servicio.
- **Felicitación:** Planteamiento de una persona que contiene agrade-



cimientos y satisfacción frente al servicio prestado o la atención recibida.

- **Usuario:** Persona u Organización que recibe un producto o un servicio.
- **Compensación, reparación o resarcimiento:** Contraprestación de un daño injustificado y atribuible a la Caja, ya sea en forma monetaria o en una prestación apreciable económicamente (por ejemplo, un nuevo bien o servicio).
- **Calidad:** Condición en que un bien o servicio cumple con sus características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- **Garantía:** Obligación temporal y solidaria a cargo de la Caja y de proveedores primarios en la cadena de distribución cuando los hubiere, de responder por la conformidad del bien o servicio con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad exigibles ofrecidas. La garantía no tendrá contraprestación adicional al precio del servicio.
- **Idoneidad o eficiencia:** Aptitud del servicio para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido ofrecido.
- **Información:** Todo contenido y forma de dar a conocer las propiedades, los usos, los precios de un bien o servicio.
- **Seguridad:** Condición del bien o servicio conforme con la cual en situaciones normales de utilización, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los usuarios.
- **Habeas Data:** Derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- **Dato personal:** Información concerniente a una persona y que la hace identificable, expresada en forma numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o cualquier tipo.
- **Dato público:** Información que no requiere la autorización de su titular para divulgarla.
- **Dato sensible:** Información de especial protección, ya que afecta la intimidad del titular y su tratamiento puede generar discriminación.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.



- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. El correspondiente procedimiento se activa con la autorización previa, expresa e informada del titular para la inclusión de su información en las bases de datos de la Caja y se desactiva en el momento en que el titular solicita la revocatoria o supresión de sus datos. Esta desactivación no aplica si el dato es un requisito para la prestación de un servicio de la Caja de Compensación Familiar.
- **Información pública clasificada:** Información que estando en poder o custodia de la Caja de Compensación Familiar en su calidad de sujeto obligado, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el art. 18 de la Ley 1712 de 2014.
- **Información pública reservada:** Información que estando en poder o custodia de la Caja de Compen-

sación Familiar en su calidad de sujeto obligado, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos, bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el art. 19 de la Ley 1712 de 2014.



CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	04/10/2021	Creación del documento