	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL AFILIADO Y COMUNIDAD EN GENERAL	Versión 00	PT-GC-01
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 1 de 10	

## 1. INTRODUCCIÓN

La Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE, dando cumplimiento a la Circular Externa 00008 de 2020, emitida por la superintendencia de Subsidio, establece las Directrices en materia de Atención a Clientes de la Caja de Compensación Familiar y establece las políticas y protocolos para la atención de los afiliados, beneficiarios y clientes en general y la voz del cliente que garantice la satisfacción del afiliado, beneficiario, usuario, cliente en general, en la prestación de los servicios que ofrece la Corporación con el fin de dar respuesta oportuna a sus necesidades de información, solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas a través los diferentes canales de comunicación dispuestos por COMFAORIENTE.

## 2. ALCANCE


Inicia desde que se generan las necesidades de información, solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones por parte del Afiliado o comunidad en general hasta de la información suministrada para la satisfacción del mismo.

## 3. RESPONSABLES

Todos los funcionarios de la Corporación tienen la facultad de atender al afiliado y comunidad en general con el fin de brindar la información oportuna y veraz de los servicios y beneficios que tiene la Caja con sus afiliados y grupos de interés.

## 4. DEFINICIONES Y TERMINOS


- **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.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL AFILIADO Y COMUNIDAD EN GENERAL	Versión 00	PT-GC-01
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 2 de 10	


- **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 Cajas de Compensación familiar o asociadas a la solicitud de documentación.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio y/o atención de un funcionario de la Caja de Compensación.
- **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.

## 5. MARCO LEGAL

- **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.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL AFILIADO Y COMUNIDAD EN GENERAL	Versión 00	PT-GC-01
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 3 de 10	

- **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".

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL AFILIADO Y COMUNIDAD EN GENERAL	Versión 00	PT-GC-01
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 4 de 10	

- ✓ 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.


## **6. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS, BENEFICIARIOS Y DEL CLIENTE EN GENERAL.**

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


En la Circular Externa 008 del 2020 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, se indica que el sistema de 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.

### **DERECHOS**

1. Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.
2. Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
3. Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
4. Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.


	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL AFILIADO Y COMUNIDAD EN GENERAL	Versión 00	PT-GC-01
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 5 de 10	

5. Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
6. Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
7. Acceder al subsidio monetario y en servicios, que otorga la Caja de Compensación Familiar por sus beneficiarios, de acuerdo con los parámetros de ley vigentes, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.
8. Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.
9. Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
10. Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
11. Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos por cada servicio.
12. Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
13. Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
14. Recibir atención preferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, mujeres embarazadas, discapacitados y personas con niños en brazos.
15. Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada, los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.
16. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
17. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
18. A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.
19. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
20. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios,

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL AFILIADO Y COMUNIDAD EN GENERAL	Versión 00	PT-GC-01
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 6 de 10	

## DEBERES

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a la Caja de Compensación.
3. Afiliar oportunamente su núcleo familiar (cónyuge e hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos, vigentes, legibles y exigidos por la ley.
4. Actualizar los documentos requeridos por la ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
5. Reclamar el documento que lo acredite como afiliado a la Caja, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible e informar sobre la pérdida o extravío a la Caja de Compensación.
6. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
7. Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
8. Conocer el portafolio de servicios que ofrece la Caja de Compensación, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
9. Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
10. Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
11. Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
12. Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
13. Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que a todos los usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la Caja.
14. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL AFILIADO Y COMUNIDAD EN GENERAL	Versión 00	PT-GC-01
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 7 de 10	

conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

15. 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.

## **7. CANALES DE ATENCIÓN**

La Cajas de Compensación Familiar del Oriente Colombiano dispone de 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.

### **7.1. ATENCIÓN PRESENCIAL**

Es importante que la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE se comunique 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.

### **7.2. CANAL TELEFÓNICO PBX 5748880 – 5748881**


Es el soporte vía telefónico que debe hacer la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE para atender as inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja, 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.

### **7.3. LÍNEA GRATUITA 01-8000-975090**

La Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE dispone del 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.

### **7.4. BUZONES**

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL AFILIADO Y COMUNIDAD EN GENERAL	Versión 00	PT-GC-01
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 8 de 10	

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, quejas, reclamamos, sugerencias y felicitaciones, puede ser virtual o físico, la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano Dispuso de Buzones en las Sedes donde se ofrecen los diferentes servicios a nuestros afiliados y comunidad en general, y están 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.

## 7.5. 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.

**7.5.1. Correo Electrónico:** El correo electrónico es un canal de comunicación extendido y generalizado, por lo tanto, la Caja ha dispuesto del correo electrónico [servicioalcliente@comfaorientes.com](mailto:servicioalcliente@comfaorientes.com) destinado a atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados, beneficiarios empresas y ciudadanía en general.

**7.5.2. WhatsApp/Chat:** La Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano implemento la función de la línea WhatsApp/Chat 3208994908 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.

**7.5.3. Redes Sociales:** De acuerdo con las nuevas tecnologías COMFAORIENTE implemento otros canales de comunicación como las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Instagram, Twitter.


**7.5.4. Portal Corporativo:** La Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano mantiene actualizado el portal corporativo [www.comfaorientes.com](http://www.comfaorientes.com) e informa 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 WhatsApp/chats para obtener información de los servicios o radicar una petición, queja, reclamo sugerencia o felicitación.

## 8. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

El contenido de la respuesta al derecho de petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendido completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumpliendo los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina, así:

**8.1.1. 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



	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL AFILIADO Y COMUNIDAD EN GENERAL	Versión 00	PT-GC-01
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 9 de 10	

tema planteado; esto, independientemente, de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.

**8.1.2. Debe ser completa.** Desarrollando todos los puntos relacionados por el peticionario.

**8.1.3. 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.

**8.1.4. 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.

**8.1.5. 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.

**8.1.6. 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.

**8.1.7. 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.

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

**8.1.9. Presentación de la respuesta.** Las respuestas deben incluir logo, conservando la imagen corporativa de las Caja, 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.

## 8.2. 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, se debe tener en cuenta:

- Identificar los temas o contenidos que se quieren informar.

	PROCOLO PARA LA ATENCION AL AFILIADO Y COMUNIDAD EN GENERAL	Versión 00	PT-GC-01
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 10 de 10	

- ✚ 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.