

	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión 01	PT-GC-05
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 28/Dic/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 1 de 6	

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.

De acuerdo con la circular 008 del 2020 de la SSF, "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 comprenderla 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 a la población en oposición a aquella que pretende homogenizar en función de un modelo de desarrollo imperante y uniforme.

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

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE COMFAORIENTE PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DIRECTOR ADMINISTRATIVO

*****COPIA CONTROLADA*****

	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión 01	PT-GC-05
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 28/Dic/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 2 de 6	

- **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 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.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE COMFAORIENTE PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO,
SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DIRECTOR ADMINISTRATIVO

COPIA CONTROLADA

	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión 01	PT-GC-05
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 28/Dic/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 3 de 6	

- **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.
- **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.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión 01	PT-GC-05
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 28/Dic/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 4 de 6	

- **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.

por lo anterior, se hace necesario desarrollar el protocolo de atención a la comunidad con enfoque diferencial, generar y mantener entornos libres de discriminación y para la atención de casos de discriminación hacia las personas de los sectores LGBTI. Además, debe establecer los mecanismos para prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación en la Caja

El Acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores y servidoras con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión 01	PT-GC-05
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 28/Dic/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 5 de 6	

La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género. Sector LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género. A continuación, se detalla el protocolo de Servicio para Atención de los Sectores LGBTI:

1. Aplicar el protocolo básico de atención presencial, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. "El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención". En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
2. Todo el personal de atención al cliente debe garantizar un trato respetuoso hacia esta población, desde el mismo momento en que entran a las instalaciones de la Caja, hasta cuando salen. La atención debe brindarse erradicando los estereotipos que se tiene sobre esta población.
3. Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.
4. Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios.
5. El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como "afiliado" o "usuario" se desconoce identidades femeninas o que no se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar afiliado y afiliada, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ellos, ellas, etc. Por artículos como "les" o relativos como quien o quienes. Ejemplo. "Les invitamos" o "quienes asistan...".
6. Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si los usuarios manifiestan el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o

	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD CON ENFOQUE DIFERENCIAL	Versión 01	PT-GC-05
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 28/Dic/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 6 de 6	

mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.

7. Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo. diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.
8. El Proceso de Talento Humano y Recursos Físicos debe desarrollar estrategias de formación y sensibilización continua para generar y mantener entornos libres de discriminación a nivel de los procesos de la Caja, incluyendo lo relacionado con servicio al cliente, contratación laboral, selección de proveedores y para el personal de vigilancia.
9. El Proceso de Talento Humano y Recursos Físicos debe impartir capacitación al personal que reciben y atienden a los usuarios con discapacidad y a personas de los sectores LGTBI, desde el vigilante o informadores hasta el personal que atiende el servicio
10. El proceso de Promoción y Divulgación debe revisar permanentemente el lenguaje, textos, logos y las imágenes de todas las formas de comunicación y publicidad que se emplean a nivel interno y externo de la Caja, de manera que inviten a la inclusión y eliminando aquellas discriminatorias o que refuercen estereotipos negativos de los sectores LGBTI.
11. En la atención a las parejas del mismo sexo debe ser en condición de igualdad con la de las parejas heterosexuales