



CAFASUR

*Amigo afiliado:
¡Usted es nuestra razón de ser!*

POLÍTICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL SUR DEL TOLIMA "CAFASUR"
EL ESPINAL - TOLIMA
10 DE FEBRERO DE 2022



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA POLITICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO

Código: MI-AUS-PO-02 Versión: 1.0.0 Fecha: 10-02-2022 Página: 1 de 5

1 Objetivo

Establecer una política de resarcimiento y reconexión con el afiliado que contenga los lineamientos eficientes y eficaces que permitan mejorar de manera continua las deficiencias causadas en los afiliados que presenten una inconformidad en la prestación de un servicio ofrecido por la Corporación y de esta manera poder culminar satisfactoriamente la experiencia con la Caja.

2 Alcance

La política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado, inicia desde el momento en que se presente explícitamente una insatisfacción en la prestación de los servicios ofrecidos de la Caja y, es responsabilidad de cada encargado de departamento y/o división reconocer, reparar y/o compensar.

3 Consideraciones generales

La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" dando cumplimiento al su objetivo fundamental que consiste en aliviar las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad en beneficio de los trabajadores de medianos y escasos recursos de Colombia, ofrece servicios que contienen altos estándares de calidad y en caso de presentarse una insatisfacción o inconformidad en la prestación de los servicios causados por omisión, desconocimiento, negligencia o actitud, se activará de inmediato la política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado que tiene como objeto mejorar de manera continua las deficiencias causados en los servicios.

- La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" hará uso de los procedimientos, políticas, y buenas prácticas, para dar respuestas oportunas ante una insatisfacción en la prestación de los servicios.
- Hacer uso de los diferentes canales de atención establecidos por la Caja, a fin de interponer la insatisfacción por el no cumplimiento de los servicios, mala calidad, falta de seguridad u otros.
- La Caja se exonerará de responsabilidad cuando se incumpla por parte del afiliado o comunidad en general, las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja, en la prestación de los servicios.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA POLITICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO

Código: MI-AUS-PO-02 Versión: 1.0.0 Fecha: 10-02-2022 Página: 2 de 5

- Al momento de iniciar el proceso de resarcimiento y/o reconexión, el encargado de departamento o división debe solicitar autorización del Director Administrativo.

4 Tipos de resarcimiento:

- **Reconocimiento:** Se da en el momento en que la persona manifiesta observaciones o comentarios del servicio adquirido, sin embargo este no implica mayor afectación si no que se informa la experiencia para un posible correctivo. La Caja deberá generar una respuesta a esta observación y se puede tratar mediante contacto telefónico, virtual o presencial.
- **Reparación:** Este momento implica subsanar la experiencia del usuario, dando cumplimiento a la promesa del servicio, teniendo en cuenta las condiciones contratadas, la normatividad vigente y el acuerdo al que se llegue con la persona, con el fin de reparar la insatisfacción presentada.
- **Compensación:** 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. Así mismo la Corporación deberá asegurarse de facilitar al afiliado o comunidad en general, la información y entendimiento de la ruta definida según las circunstancias, realizando seguimiento en todas las etapas de la compensación.

5 Situaciones que se pueden presentar para iniciar el proceso de resarcimiento:

- **Obligaciones legales:** Se da en momento en las que no se le permitió al usuario adquirir las condiciones del servicio según lo establece la Ley o cuando se ofreció un servicio en condiciones diferentes a los contratados.
- **Por tiempos de espera:** Cuando existe una insatisfacción por demoras prolongadas en el servicio.
- **Por trato discriminatorio:** Cuando se incumple el protocolo de atención a personas con discapacidad, comunidad LGBTTI, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y personas multiculturales.
- Demás que se presenten en los procesos o procedimientos de la Caja y sean analizadas por los encargados de departamento y división.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA POLITICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO

Código: MI-AUS-PO-02 Versión: 1.0.0 Fecha: 10-02-2022 Página: 3 de 5

6 Descripción del procedimiento de solicitud de resarcimiento.

| Nº | Descripción de la situación | Responsable / servicios | Acción realizada |
|-----|--|---|--|
| 1 | El afiliado manifiesta observaciones o comentarios del servicio adquirido con la Caja. | Encargado de departamento de servicio analiza el tipo de resarcimiento que se debe aplicar. | Escuchar al afiliado y hacer una retroalimentación con el fin de identificar de manera clara cuál es la necesidad o problemática. Se reconoce la mala experiencia en el servicio y se establece el plan de mejora. |
| 2 | El afiliado radica la una PQRS por el servicio adquirido con la Caja | Departamento de atención al usuario y correspondencia. | Se radica la PQRS a través del sistema de gestión documental Orfeo y se le asigna a la división de asesoría jurídica para su respectivo trámite. |
| 2.1 | Se determinan los tiempos de respuesta establecidos por la Circular externa 004 del 2016 de la Superintendencia del Subsidio Familiar en concordancia con la Ley 1755 del 2015 que establece las condiciones del Derecho de Petición | División jurídica | Asigna la solicitud al responsable encargado de elaborar la respuesta |
| 2.2 | Análisis y evaluación de la situación en la que el usuario se vio afectado por un servicio de la Caja. | Encargado de departamento y jefe de división. | Se establece el tipo de resarcimiento que se va a aplicar. |
| 2.3 | Aprobar el tipo de resarcimiento | Dirección Administrativa, encargado de departamento y jefe de división. | La Dirección Administrativa junto con el encargado de departamento y jefe de división aprueba el tipo de resarcimiento. |
| 2.4 | Informar al usuario el tratamiento que se dará a la situación presentada. | Encargados de departamento y usuario que presenta inconformidad. | Acordar con el usuario la correcta prestación del servicio según las condiciones contratadas al momento de la adquisición. |



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA POLITICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO

Código: MI-AUS-PO-02 Versión: 1.0.0 Fecha: 10-02-2022 Página: 4 de 5

| | | | |
|------------|---|---------------------|---|
| 2.5 | El departamento de atención al usuario y correspondencia corrobora la entrega y conformidad de la respuesta a través de una llamada para verificar la entrega y conformidad del proceso de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado o comunidad en general. | Atención al usuario | Diligenciamiento de encuesta de satisfacción. |
|------------|---|---------------------|---|

7 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento.

La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" indica algunas situaciones en las que no se considera que haya lugar a resarcimiento.

- Causas ajenas a la Caja de compensación que afecten o impidan la prestación del servicio.
- Incumplimiento de requisitos, instrucciones y políticas establecidas por la Caja.
- Mal uso de instalaciones y comportamientos inadecuados.
- Caso fortuito o fuerza mayor, hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestación del servicio no se puede verificar la situación. La Caja calificará si un hecho es constituido de fuerza mayor o caso fortuito analizando cada situación específica y las circunstancias que rodearon el acontecimiento. (La fuerza mayor se atribuye a hechos de la naturaleza y el caso fortuito se relaciona con la actividad de la Caja).
- Para calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito, el Jefe de División Jurídica, analizará la situación con el encargado de departamento, el Director administrativo y serán ellos quienes determinarán la acción a realizar por el acontecimiento presentado.

8 Control de cambios

| Control de cambios | | |
|--------------------|--|---------|
| Fecha | Descripción | Versión |
| 10/02/2022 | Política de resarcimiento y/o reconexión con el afiliado | 1.0.0 |



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA POLITICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO

Código:

MI-AUS-PO-02

Versión:

1.0.0

Fecha:

10-02-2022

Página:

5 de 5

9 Registro de aprobación

| | Nombre | Cargo | Fecha |
|----------------------|-------------------------------|--|------------|
| Elaboró | Daniela Lissette Vela Vásquez | Auxiliar de Atención Al Usuario y Correspondencia. | 03/12/2021 |
| Revisó | Jhonatan Steven Arias M. | Jefe de División Corporativa y Gestión Humana | 13/12/2021 |
| Revisó | Cristian Andrés Córdoba H. | Jefe de División Jurídica | 27/12/2021 |
| Revisó | Jenny Milena Gutiérrez | Jefe de División de Planeación | 10/02/2022 |
| Aprobó | Carlos Alfonso Melo P. | Director Administrativo | 10/02/2022 |
| Observaciones | | | |