

## **MENU PARTICIPA**

### **MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN CAFASUR**

La CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL SUR DEL TOLIMA – CAFASUR, en cumplimiento de los principios de transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana consagrados en la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes, dispone y promueve diferentes mecanismos de interacción y participación dirigidos a afiliados, empleadores, usuarios y ciudadanía en general.

En este sentido, CAFASUR cuenta con los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

- **Canales de atención al ciudadano y PQRSF**, mediante los cuales los usuarios pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de:
  - Página web institucional.
  - Atención presencial.
  - Correo electrónico institucional.
  - Línea telefónica y demás canales de contacto.
  
- **Encuestas de satisfacción y percepción del servicio**, aplicadas periódicamente a los usuarios de los diferentes

Sede Administrativa: Carrera 4 No. 10-04 - PBX: 608 2795224 - +57 333 602 5224

E-mail: [info@cafatur.com.co](mailto:info@cafatur.com.co) - Página Web: [www.cafatur.com.co](http://www.cafatur.com.co)

Línea Gratuita Nacional: 018005190552

Espinal - Tolima

programas y servicios de la Caja, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad institucional. (Medición de la Voz)

- **Espacios de socialización y divulgación institucional**, en los cuales se informa a afiliados y empleadores sobre programas, servicios, subsidios, convocatorias y proyectos desarrollados por CAFASUR. (Grupos Focales)
- **Participación de afiliados y empleadores en órganos de dirección**, conforme a la naturaleza jurídica de las cajas de compensación familiar y a la normatividad del Sistema de Subsidio Familiar, garantizando representación dentro de los órganos de administración.
- **Publicación de información institucional en el sitio web**, permitiendo el acceso a información relevante relacionada con gestión institucional, servicios, trámites, normatividad y mecanismos de atención al usuario.
- **Canales digitales y redes sociales institucionales**, utilizados para interacción con la ciudadanía, recepción de inquietudes y divulgación de información de interés general.