



*Caja de Compensación Familiar del Putumayo*

*N.º. 891200337-8*

# **POLITICA DE RESARCIMIENTO Y RECONEXIÓN**

## **CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL PUTUMAYO**



**2024**

Puerto Asís, Calle 11 Carrera 17 Esquina – 608 – 4227137/138 – Mocoa 4295342 – Orito 3118547980  
Valle del Guamuez 3142967828 – Sibundoy 4260166 – Puerto Leguizamo 3214611014

*Tu bienestar es nuestra prioridad*



Vigilado Supersubsidio



*Caja de Compensación Familiar del Putumayo*

*Nº. 891200337-8*

## 1. CONTEXTO

La Caja de Compensación Familiar del Putumayo, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 21 de 1982. Efectúa el pago del subsidio familiar, y presta servicios sociales integrales, direccionados a los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y usuarios en general, brindando calidad de vida y contribuyendo a disminuir la inequidad social.

En el desarrollo de la prestación de los distintos servicios y gestión o trámite de subsidios fijados por Ley, se puede presentar error o deficiencia, a causa de omisión, desconocimiento, negligencia o actitud. Dichas fallas, deben ser resueltas con buenas prácticas de resarcimiento y reconexión que permitan subsanar los daños o perjuicios causados, y mantener la empatía con el usuario, de manera que se preste un servicio de calidad, y la imagen corporativa no se vea afectada. Para lo cual, los procesos de servicio estarán en mejora continua permanentemente, con miras a la prestación de un servicio de excelencia.

La Política de Resarcimiento y reconexión, garantizara que los procesos de reconocimiento, reparación y compensación sean oportunos, adecuados y conforme a las necesidades que presente el servicio, según la opinión o expectativa del usuario.

## 2. OBJETIVO

Establecer un sistema de resarcimiento, que garantice la calidad del servicio y la no repetición de la falla presentada logrando la reconexión con el usuario afectado, previo a la subsanación de las deficiencias originadas en el servicio.

## 3. ALCANCE

Aplica para los servicios que presta la Caja y los subsidios que asigna en sus modalidades, de conformidad con las disposiciones normativas previstas en el sistema de subsidio familiar, dentro de los cuales la Caja tendrá la facultad de; "Reconocer, reparar, o compensar" las fallas presentadas en el servicio o subsidio.

## 4. ETAPAS DEL RESARCIMIENTO

### RECONOCER:

**Objetivo:** Reconocer que, por omisión, desconocimiento o descuido de un funcionario, se genera una experiencia negativa, y corresponde implementar acciones de mejora previniendo mayor afectación al afiliado o usuario.

**Concepto:** Comfamiliar Putumayo, reconocerá la mala experiencia presentada en el servicio o asignación del subsidio, realizando el análisis correspondiente para determinar la afectación que se derivó, y resolverá en el menor tiempo posible ajustando lo necesario para que la experiencia sea positiva y no se mantenga la inconformidad.

Dentro del proceso se pretenderá, lograr empatía, buena comunicación, y buen trato con el usuario, escucharlo activamente y conocer en específico la novedad que derivo la inconformidad, en este espacio la intención es mejorar la perspectiva de la Caja, y garantizar una solución pronta.

**En qué casos aplica:** Aplica para situaciones que exponen los afiliados o usuarios relacionadas con observaciones o comentarios de los servicios o tramites y que no implican una afectación importante, pero

Puerto Asís, Calle 11 Carrera 17 Esquina – 608 – 4227137/138 – Mocoa 4295342 – Orito 3118547980  
Valle del Guamuez 3142967828 – Sibundoy 4260166 – Puerto Leguizamo 3214611014

*Tu bienestar es nuestra prioridad*





*Caja de Compensación Familiar del Putumayo*

*N.º 891200337-8*

que pueden significar una experiencia inadecuada, que invita a realizar una mejora o corrección. Se debe realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular y entregar una respuesta al afiliado o usuario generando reconexión y empatía con la situación.

#### **REPARAR:**

**Objetivo:** Reparar la inconformidad presentada, procurando que el servicio, gestión o trámite del subsidio, se realice según lo ofertado o determinado por la Caja, y se mantenga la promesa de valor y calidad, garantizando una reparación oportuna.

**Concepto:** Comfamiliar Putumayo, reparará en los casos que se compruebe que la afectación en el servicio, trámite o asignación, se generó por un proceder incorrecto o una acción omisiva por el funcionario, que produjo una mala experiencia en el servicio y afectó directamente la oferta y promesa de valor u originó el incumplimiento a un deber legal o reglamentario, ocasionando la percepción negativa.

Previo al proceso de reparación, la Caja realizará mesa de trabajo y análisis con los responsables de la ejecución del servicio, y establecerá comunicación con el afiliado o usuario involucrado, para determinar a qué obedece la falla y como debe repararse.

**En qué caso aplica:** Aplica para situaciones en las cuales deba cumplirse la promesa de valor de servicio ofertada y contratada o asignación del derecho, o según lo determinado en la normatividad vigente.

Se debe realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular y acordar con el afiliado o usuario la correcta prestación del servicio o asignación del derecho según las condiciones previstas por Ley y de acuerdo con las expectativas.

#### **COMPENSAR:**

**Objetivo:** Subsanciar las deficiencias o mal proceder originado en la prestación del servicio o asignación del subsidio en la modalidad que aplique, mediante una compensación respecto a lo ofertado o determinado por Ley, que responda a la necesidad o expectativa del afiliado o usuario.

**Concepto:** Comfamiliar Putumayo, compensará en los casos que el servicio ofertado o la asignación del subsidio, derive en un incumplimiento a los deberes legales o reglamentarios por parte de la Caja, o por la omisión o mal proceder se produjo una experiencia inconforme. La Caja, asumirá su responsabilidad y efectuará los controles y medidas que correspondan, para la no repetición.

**En qué casos aplica:** Aplica para situaciones en las cuales se compromete la oferta de servicio o cumplimiento de un deber legal o reglamentario por parte de la Caja, previo análisis que asegure dicha responsabilidad.

Se debe realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular e informar al afiliado o usuario el tratamiento que se dará a la situación presentada, y la promesa no repetición.

## **5. RIESGOS**

Cuando se presente deficiencia en la prestación de los servicios o gestión inadecuada o tardía en el trámite y asignación de los subsidios en sus modalidades, provocando una mala experiencia, se podrán presentar los siguientes riesgos.



Puerto Asís, Calle 11 Carrera 17 Esquina – 608 – 4227137/138 – Mocoa 4295342 – Orito 3118547980  
Valle del Guamuez 3142967828 – Sibundoy 4260166 – Puerto Leguizamo 3214611014

*Tu bienestar es nuestra prioridad*



## Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nº. 891200337-8

**Riesgo operativo:** Se presenta cuanto hay falla en la prestación del servicio, demora en la realización del trámite requerido o gestión tardía en la asignación de un subsidio en su modalidad aplicable, afectando la continuidad del proceso.

**Riesgo tecnológico:** Indisponibilidad de los recursos tecnológicos dispuestos para la prestación del servicio o trámite, impactando la operatividad del proceso.

**Riesgo financiero:** Efecto económico que se genera, respecto al resarcimiento que se realiza al afectado, por una experiencia insatisfactoria o mal proceder de la Caja.

**Riesgo Legal:** Incumplimiento a las disposiciones normativas vigentes en materia de subsidio familiar o de prestación de servicios reglados, resultando en acciones legales contra la Caja.

**Riesgo reputacional:** Daño reputacional a la Caja, concibiéndose una idea equivocada de la calidad de los servicios y buena imagen corporativa por parte de afiliados y usuarios.

**Riesgo en procesos:** Incumplimiento al procedimiento o lineamiento establecido para la prestación del servicio o gestión del trámite, contraviniendo lo determinado por el Sistema de gestión de calidad y políticas previstas.

### 6. CRITICIDAD

La criticidad de la mala experiencia se tratará en 3 niveles, estos son: Bajo, medio y alto.

**BAJO:** Manifestación de inconformidad que expresa el afiliado o usuario respecto a un servicio o subsidio, que no genera pérdida o afectación importante, pero exige una corrección por parte de la Caja.

Acciones:

- Identificar la falla o gestión incorrecta en el servicio o subsidio.
- Garantizar la prestación del servicio o gestión según lo esperado por el usuario o afiliado.
- Implementación de acción de mejora en el proceso involucrado.
- Promesa de mejora por la Caja.

**MEDIO:**

Situación donde se presenta una experiencia inconforme que afecta el servicio o trámite requerido directamente y no permite la prestación de manera regular, o en el proceso de asignación de subsidio no se efectúa en los tiempos definidos.

- Identificar la falla o gestión incorrecta en el servicio o subsidio.
- Establecer la expectativa del afiliado o usuario.
- Establecer comunicación con el afiliado o usuario para conocer a fondo los hechos.
- Realizar análisis del caso, determinando donde se produjo la mala experiencia.
- Mesa de trabajo con el personal responsable de la falla o gestión incorrecta.
- Generar la reconexión con el afiliado o usuario empleando un lenguaje empático.
- Garantizar el servicio en las condiciones como fue ofertado o asignación del subsidio en la modalidad que aplique según la Ley.
- Activar proceso de devolución en el servicio, si el usuario o afiliado lo requiere.
- Aplicar acción de mejora al proceso, encabeza del responsable del Sistema de gestión de calidad.



Puerto Asís, Calle 11 Carrera 17 Esquina – 608 – 4227137/138 – Mocoa 4295342 – Orito 3118547980  
Valle del Guamuez 3142967828 – Sibundoy 4260166 – Puerto Leguizamo 3214611014

*Tu bienestar es nuestra prioridad*





## Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nº. 891200337-8

la percepción positiva esperada, sin embargo, existirán pautas definidas por la Caja, que aseguren procesos correctos de interacción con el usuario, estas son:

- Respuesta personalizada al usuario.
- Solicitar excusas por la situación presentada.
- Explicar la causa de la falla, de manera clara y entendible.
- Ejecutar los recursos administrativos, humanos, técnicos o de la índole que corresponda asegurando un resarcimiento suficiente.
- Ofrecer acompañamiento especial al usuario, para lograr la reconexión.
- Invitar al usuario a seguir utilizando los servicios de la Caja, incentivando su uso.
- Las demás buenas prácticas que se puedan adoptar para un resarcimiento y reconexión conforme.

Nota: La ejecución de la política según lineamientos dispuestos, estará acorde a lo determinado en el procedimiento SC-P-06 "Aplicación Política de resarcimiento y reconexión".

### 9. INCENTIVAR SERVICIOS

La Caja de Compensación Familiar del Putumayo, como oferta de valor cuando se presente, insuficiencia o falla en el servicio u gestión o tramite inadecuado en la asignación del subsidio, garantizara que se genere un resarcimiento suficiente que cumpla las expectativas del afiliado o usuario, y asegure la conformidad con la acción, y en especial se promueva la continuidad del uso de los servicios.

Aplica en casos particulares o especiales, que requieran una acción de compensación, que garantice un proceso satisfactorio para el afectado, en el entendido, que el reconocimiento, y reparación no brindo el resarcimiento o reconexión esperada.

#### Servicios para incentivar:

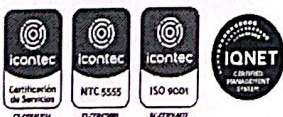
- Entrada o acceso al servicio que fue objeto de la mala experiencia \*Para garantizar la buena perspectiva frente a la calidad de servicio\*
- Entrada gratuita a servicios deportivos, recreativos y culturales.
- Entrada gratuita a centros recreacionales propiedad de la Caja
- Entrada gratuita a eventos que realice la Caja
- Prueba gratuita de servicios de educación informal.
- Los demás que se consideren a discreción de la dirección administrativa, de acuerdo con el contexto y novedad presentada.

### 10. CIRCUNSTANCIA EN LAS CUALES NO OPERA EL RESARCIMIENTO

- **Fuerza mayor:** Circunstancia exterior, imprevisible o inevitable que afecta el cumplimiento de las obligaciones legales o reglamentarias previstas en el sistema de subsidio familiar o servicios.
- **Caso fortuito:** Acontecimiento imprevisible que no puede resistirse, y deriva en el incumplimiento de una obligación legal o reglamentaria, en vista de que no pudo evitarse.
- **En específico no aplicara cuando:** Incumplimiento a los requisitos del servicio o políticas para la prestación o asignación, por negligencia del afiliado o usuario. Asimismo, por causa de terceros que afecten el servicio y no puedan ser controlados por la Caja.

Puerto Asís, Calle 11 Carrera 17 Esquina – 608 – 4227137/138 – Mocoa 4295342 – Orito 3118547980  
Valle del Guamuez 3142967828 – Sibundoy 4260166 – Puerto Leguizamo 3214611014

*Tu bienestar es nuestra prioridad*





## Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nº. 891200337-8

Nota: Lo señalado, son causales que libera de responsabilidad contractual o extracontractual a la Caja de Compensación Familiar del Putumayo, según disposición normativa.

**Responsables:** En los procesos de estudio, se conformarán mesas técnicas, donde intervendrá el responsable del servicio, jefe inmediato, jefe de división, asesor jurídico, partes interesadas, y de manera especial la Directora administrativa.

### 11. CANAL DE ATENCIÓN

El canal dispuesto para la interposición del derecho de petición en su modalidad será el siguiente.

**Correo corporativo:** [pqr@comfaputumayo.com](mailto:pqr@comfaputumayo.com).

Control de Actualización Política de Resarcimiento y Reconexión	
Suscripción y Aprobación	Diciembre 23 de 2021
Primera modificación	La Política de Resarcimiento y Reconexión, se modifica el 21 de agosto de 2024, previa aprobación del Consejo Directivo en Acta 620 del 20 de agosto de 2024.

**NOHORA ELENA MONTEALEGRE MERA**  
DIRECTORA ADMINISTRATIVA

Reviso: Gustavo Moreno Gutiérrez  
Jefe de Planeación

Elaboro: Andres Losada Rivera  
Coordinador de planeación y proyectos



Puerto Asís, Calle 11 Carrera 17 Esquina – 608 – 4227137/138 – Mocoa 4295342 – Orito 3118547980  
Valle del Guamuez 3142967828 – Sibundoy 4260166 – Puerto Leguizamo 3214611014

*Tu bienestar es nuestra prioridad*

Vigilado Supersubsidio