

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MATC003	
		Fecha elaboración 11/11/2021	Fecha de ajuste 01/06/2023
	POLITICA DE RESARCIMIENTO	Versión 1.0	Página: 1 de 5

POLITICA DE RESARCIMIENTO

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CASANARE

YOPAL, CASANARE



VIGILADO SuperSubsidio

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MATC003	
		Fecha elaboración 11/11/2021	Fecha de ajuste 01/06/2023
	POLITICA DE RESARCIMIENTO	Versión 1.0	Página: 2 de 5

POLITICA DE RESARCIMIENTO

1. Alcance

La política de Resarcimiento inicia cuando el afectado ha manifestado su inconformidad expresa a la caja de Compensación de Casanare a la Oficina de Atención al Cliente, indicando su descontento en un término no superior a 10 días hábiles luego del acontecimiento y finaliza con el reconocimiento, compensación o reparación del bienestar del usuario.

2. Objetivo

Propender por el mejoramiento continuo de la calidad de vida de los usuarios, atendiendo la carta de deberes y derechos de nuestros afiliados, los postulados constitucionales sobre el respeto a la dignidad humana, la igualdad y demás directrices adoptadas por Comfacasanare de acuerdo a la circular No. 008 de 2020 y circular única emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

3. Lineamientos y acciones importantes

1. De no cumplirse con lo ofertado el cliente deberá manifestar su inconformidad dentro de los diez días hábiles siguientes de ocurrido el incumplimiento, haciendo uso de los diferentes canales dispuestos por la oficina de atención al cliente, en donde ilustre dichos motivos y aporte los documentos que soporte lo afirmado, en caso que ellos sean requeridos.
2. Una vez realizado este procedimiento, Comfacasanare, procederá en un término no superior a quince días hábiles a dar una respuesta coherente y oportuna con el fin de devolver la satisfacción al usuario.
3. Al suministrar un servicio u ofrecer un producto en circunstancias diferentes a las contratadas, Comfacasanare asume la responsabilidad. Se inicia el proceso interno al área o al responsable, se reprograma el servicio o se entrega nuevamente el producto de acuerdo a lo solicitado. Así mismo se procede a enviar una nota de desagravió al domicilio registrado.
4. El incorrecto comportamiento por cualquier funcionario en el momento de atención a los usuarios. Comfacasanare inicia proceso administrativo con el funcionario, con el fin que dicho comportamiento no vuelva a repetirse. De igual forma se envía nota de desagravio donde se le indica al cliente las acciones correctivas tomadas en el caso.
5. Incumplimiento de los servicios reservados a través de anticipos cancelados o pago de la totalidad del servicio. Comfacasanare asume la responsabilidad y devuelve el dinero del anticipo o del servicio en su totalidad. Comfacasanare otorga un descuento del 5%



VIGILADO SuperSubsidio

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MATC003	
		Fecha elaboración 11/11/2021	Fecha de ajuste 01/06/2023
	POLITICA DE RESARCIMIENTO	Versión 1.0	Página: 3 de 5

en cualquier servicio ofrecido por la caja lo cual representa la intención y voluntad de la caja de resarcir la molestia ocasionada al cliente.

- Comfacasanare se absolverá de la responsabilidad de garantía cuando se incumpla por parte del cliente las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la caja para la prestación de los servicios.

4. Etapas asociadas al proceso de resarcimiento

La Jefe del área de Atención al Cliente en conjunto con el área de calidad, bajo la supervisión de la Subdirección Financiera, analizará el inconformismo del usuario, para especificar el tipo de resarcimiento que se aplicara, de acuerdo a los lineamientos de la circular No. 008 de 2020 y circular única emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Servicios	Tipo de Resarcimiento	Responsable	Situación
Todos los servicios	Reconocer	Jefe de Atención al Cliente Responsable de proceso	Cuando un usuario manifiesta: <ul style="list-style-type: none"> Por demoras prolongadas para ser atendidos. Por trato discriminatorio por su condición de credo, raza, afiliación política o preferencias sexuales. Por retraso en cumplimiento de servicios.
	Reparar	Oficina de Calidad Subdirección Financiera	Cuando un usuario manifiesta: <ul style="list-style-type: none"> La no entrega de beneficios pactados por ley a los cuales tiene derecho. La no prestación del servicio en las condiciones pactadas. La no prestación del servicio por terceros en las condiciones pactadas.
	Compensar		Cuando el usuario se queja por: <ul style="list-style-type: none"> Por daños y perjuicios. Situaciones que puedan afectar la salud, integridad, seguridad o daño material.

5. Tipos de resarcimiento

Con el fin de aplicar las reparaciones o compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MATC003	
		Fecha elaboración 11/11/2021	Fecha de ajuste 01/06/2023
	POLITICA DE RESARCIMIENTO	Versión 1.0	Página: 4 de 5

5.1. Relacionados con una obligación legal

Entendiendo el resarcimiento como la reparación de la situación que no le permitió a un afiliado obtener las condiciones del servicio según lo que señala la ley:

- Reconocimiento del derecho.
- Prestación del servicio en condiciones pactadas.
- Prestación del servicio por terceros en condiciones pactadas.

5.2. Por daños y perjuicios

En el caso que, por responsabilidad directa de la Caja de Compensación Familiar, el usuario se vea afectado, previa declaración de la instancia competente, teniendo que incurrir en otros gastos.

5.3. Por tiempos de espera.

Cuando un usuario se queje por demoras prolongadas y pérdida de tiempo esperando a ser atendido.

5.4. Por discriminación

Cuando una persona exprese que ha recibido un trato discriminatorio por su condición de credo, raza, afiliación política o preferencias sexuales.

5.5. Incumplimiento de concesiones o arrendamientos

Cuando el contratista incumple con los protocolos de atención al cliente establecidos por la Caja de Compensación Familiar. En el contrato debe quedar plenamente definida la responsabilidad y la forma de resarcir.

6. Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento

- ✓ Incumplimiento de requisitos y políticas del servicio.
- ✓ Demora en los procesos para legalizar tramites.
- ✓ Por causas ajenas a la Caja que afecten el servicio como caso fortuito o fuerza mayor.
- ✓ Por negligencia del usuario, descuido.



VIGILADO SuperSubsidio

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: MATC003	
		Fecha elaboración 11/11/2021	Fecha de ajuste 01/06/2023
	POLITICA DE RESARCIMIENTO	Versión 1.0	Página: 5 de 5

✓ No acatamiento de directrices.

7. Riesgos:

- En coordinación con el área de Control Interno y Auditoría se identifican, planifican los riesgos, controles y acciones para abordarlos.
- La oficina de Calidad y la oficina de control interno realizan el seguimiento pertinente a las matrices de riesgos de los procesos.
- Control Interno y Auditoría junto con el responsable de cada proceso realizan revisión y evaluación de las matrices de riesgos, acorde al procedimiento establecido en la normatividad aplicable.

8. Derechos y deberes con respecto al resarcimiento de los usuarios.

8.1. Derechos:

Los usuarios tienen derecho a:

- ✎ Recibir servicios de calidad
- ✎ Seguridad durante el tiempo que recibe el servicio.
- ✎ Conocer las características de los servicios ofertados por la caja.
- ✎ Reclamación en los tiempos establecidos por la Corporación.
- ✎ La igualdad.

8.2 Deberes:

Los usuarios tienen el deber de:

- ✎ Informarse respecto de la calidad de los servicios.
- ✎ Acatar las instrucciones suministradas por la Caja en relación con el uso adecuado de sus servicios.
- ✎ Entregar información veraz.
- ✎ Obrar de buena fe frente a la Caja.
- ✎ Reintegrar los elementos o enseres usados durante la prestación del servicio de acuerdo a lo pactado.

GUSTAVO E. AYALA LEAL
Director



VIGILADO SuperSubsidio