

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 1 de 16

## INTRODUCCIÓN

La Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi - Comfenalco Cartagena busca seguir siendo referente en la región, optimizando el servicio al cliente, brindando atención oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, de los afiliados y usuarios en general

Es por ello, que se implementan estrategias y diversos canales efectivos para atender de forma eficiente y eficaz los requerimientos y trámites, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos e incrementando el nivel de satisfacción de los clientes.

## OBJETIVO Y ALCANCE

Implementar estrategias que permitan aumentar el nivel de satisfacción en los clientes y minimizar el índice de quejas y reclamos, atendiendo oportuna y efectivamente los diferentes medios de atención establecidos por la caja y garantizando los tiempos de respuesta, capacitando y motivando a todos los miembros del equipo humano para generar sentido de pertenencia, compromiso y bienestar.

El protocolo de atención al cliente está estructurado con base en procedimientos que pretenden orientar y garantizar la interacción efectiva Caja de Compensación y el ciudadano en general.

Este documento está dirigido a todos los trabajadores en las diferentes dependencias y sedes de La Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi Comfenalco Cartagena, su finalidad es dar a conocer las normas y procedimientos que se deben tener en cuenta durante la atención a los usuarios y la adaptación de un comportamiento adecuado al interior de nuestras instalaciones

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 2 de 16

## DEFINICIONES:

**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.

**Trámite:** actuación que implica una acción o conjunto de acciones para lograr obtener un beneficio o cumplir con una obligación.

**Agradecimiento o felicitación:** Es la forma en que el afiliado manifiesta complacencia, felicitación 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.

**Petición:** 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 CCF o asociadas a la solicitud de documentación.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 3 de 16

**Queja:** Manifestación de inconformidad con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio.

**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.

**Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.

### CONSIDERACIONES GENERALES:

Comfenalco Cartagena busca brindar un servicio oportuno y de calidad a nuestros afiliados y usuarios en general, para lograr una mejor experiencia del cliente. Esta guía logra garantizar que la comunicación con nuestros clientes sea eficaz, fortalecer las relaciones e incrementar su nivel de satisfacción, a través de la estandarización de conductas y destrezas frente a la prestación del Servicio

#### Atributos del buen servicio al cliente:

La Caja de Compensación propende un servicio de calidad, por lo cual, hemos establecidos algunas características o atributos para brindar la mejor experiencia al cliente:

**Oportunidad:** El servicio se debe ejecutar dentro del plazo establecido

**Confiabilidad:** El servicio debe ser exacto, preciso, seguro y veraz.

**Amabilidad:** El servicio debe ser amable, agradable, gentil y humano

**Agilidad:** El servicio debe ser rápido, pronto, sencillo y oportuno

**Digno:** Que el servicio a que tienen derecho se brinde de la mejor forma posible a todos los usuarios.

**Formador:** El servicio bien prestado debe informar con claridad a los usuarios sobre sus derechos y deberes frente a la La Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi Comfenalco Cartagena y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

**Incluyente:** El servicio ha de ser de calidad para todos los usuarios sin distingos ni discriminaciones.

La Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi Comfenalco Cartagena está comprometida con el reconocimiento de los derechos y generar confianza al garantizar la atención integral del cliente y/o usuarios, por lo cual los trabajadores de la corporación deben:

- Aumentar la satisfacción de los clientes derivado de la prestación del servicio
- Dominar los trámites y servicios que presta la entidad
- Ofrecer una atención consistente y de calidad

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 4 de 16

- Guiar con precisión y de fondo
- Ofrecer una atención consistente y de calidad
- Posicionar la imagen de la entidad frente a los clientes
- Uso eficiente de los recursos para la gestión de los servicios
- Identificar las necesidades, expectativas y prioridades de nuestros clientes.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades del cliente
- Mayor accesibilidad a los servicios
- Facilitar los trámites y servicios prestados por la entidad

## Atención de Clientes Difíciles

Una buena práctica para la atención al cliente, se basa en escuchar activamente lo que tu cliente dice. Generalmente, el tratar a un cliente conflictivo implica crear un espacio de escucha para que expresen sus molestias.

Es fundamental estar atento a tu tono. Lo último que quieren los clientes difíciles es que los reciban de mal modo o hablar con alguien molesto o desanimado. Haz frente a su negatividad con inteligencia.

Ofrece soluciones a la medida del cliente y su problema específico. Los clientes difíciles desean soluciones rápidas y asertivas, asegúrate de revisar minuciosamente los detalles de una buena solución que complazca a ambas partes.

Fija fechas y plazos para cada actividad o interacción que hayas pactado con el cliente y cúmplelos. Una vez que todo esté resuelto, asegúrate de tomarte un tiempo para agradecerle por informarte sobre el problema.

Demuestra que valoras su opinión y su negocio. Recuerda que es mejor prometer menos y entregar más, que prometer demasiado y no cumplir.

Aunque te encuentras ante personas muy enojadas, recuerda que hay un equipo detrás de ti para brindarte apoyo. Nunca tengas miedo de pedir la ayuda que necesitas.

## LENGUAJE

Referente al lenguaje ya sea verbal y/o escrito, el trabajador de Comfenalco Cartagena debe utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta. Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.

- Para la respuesta a las peticiones, las Cajas de Compensación deben:
  - Identificar los temas o contenidos que se quieren informar.
  - Tener en cuenta la realidad del peticionario, como la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto.
  - Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 5 de 16

- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- No siempre se puede dar al peticionario la respuesta esperada, por lo anterior, cuando se niegue una solicitud debe expresarse claramente y sin rodeos, pero siendo precisos en la explicación.
- Es importante que el peticionario entienda la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

- Se debe tener en cuenta que, el lenguaje claro:

- Mejora la comunicación con el afiliado.
- Aumenta la confianza en la Caja de Compensación Familiar.
- Reduce costos.
- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información.
- Facilita el control de la gestión de la Caja.
- Fomenta la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.
- Permite cumplir con los principios de transparencia, calidad de la información y divulgación proactiva de la misma.

Comfenalco Cartagena en cuanto a los términos de respuesta a las peticiones presentadas por los trabajadores afiliados y usuarios. Se basa en La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo estableció que las Cajas de Compensación Familiar deben aplicar, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición, por lo tanto, se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental.

### ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a las personas en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres gestantes, mujeres con niños menores de 5 años, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad.

Una vez entran a la sala de espera, el servidor de atención al cliente o el personal de vigilancia debe orientarlos para que se ubiquen en las áreas destinadas para ellas. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 6 de 16

## ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DE PERSONAS DISCAPACITADAS Y POBLACIÓN LGTBI

El servicio al ciudadano busca facilitar la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, sin restricciones derivadas del ámbito físico o arquitectónico, para su integración. Se deben eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que impidan o dificultan la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad. Y de los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios o trámite suministrados por las Entidades

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término **PERSONAS CON DISCAPACIDAD**.

| TIPOS DE DISCAPACIDAD                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún sentido (oído, vista o ambas). |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| DISCAPACIDAD SENSORIAL                                                                                         | <p>La discapacidad sensorial auditiva se refiere a las personas que auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno.</p> <p>La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual.</p> <p>La discapacidad multisensorial, es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).</p> |
| DISCAPACIDAD FÍSICA MOTORA                                                                                     | <p>Se refiere a las personas que tienen una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Paraplejía: parálisis de las piernas.</li><li>• Cuadriplejía: parálisis de las cuatro extremidades o amputación.</li></ul> <p>La talla baja es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.</p>                                                                                                                                   |
| DISCAPACIDAD COGNITIVA                                                                                         | <p>Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocidas están el síndrome Down, síndrome de Asperger o Autismo entre otras.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| DISCAPACIDAD MENTAL                                                                                            | <p>Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolares.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| DISCAPACIDAD MÚLTIPLE                                                                                          | <p>Son aquellas que presentan más de una discapacidad sea sensorial, física o mental.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 7 de 16



## ACCESIBILIDAD EN ESPACIOS FISICOS

Los espacios físicos para la atención en Comfenalco Cartagena, debe contar con un mobiliario que permita una fácil comunicación, al igual que garantice la privacidad, confidencialidad y el derecho a la intimidad para los peticionarios.

La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación, deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.

## ASPECTOS PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD LGTBI

Comfenalco Cartagena debe tener en cuenta para la atención de esta población lo siguiente:

- La identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual.
- El significado de las letras LGBTI: Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgénero, e Intersexuales.
- La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío.
- Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona.
- En el marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI

## CANALES DE ATENCIÓN

Comfenalco Cartagena dispone de mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones de manera verbal, escrita y telefónica.

En todos los canales de atención se debe:

- Conservar la identidad institucional.
- Visibilidad y divulgación de horarios de atención.
- Mantener la confidencialidad y seguridad de la información.
- Habilitar y tener disponible todas las herramientas de atención al ciudadano.
- Hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas.
- Garantizar la calidad de los canales ofrecidos y la accesibilidad.
- Tener disponibilidad, flexibilidad, capacidad, mantenimiento y soporte en cada uno de los canales.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Comfenalco

CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 8 de 16

Los canales de atención dispuestos son los siguientes:

| Canal      | Medio                                             | Ubicación                                           | Horario de Atención                                                        | Descripción                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presencial | Centro Integral de Servicio al Cliente Ejecutivos | Centro Comercial Los Ejecutivos Bloque B - Local 26 | Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.<br>Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m | Se brinda información y orienta al cliente para el trámite y prestación de los servicios. Se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en nuestro sistema de gestión para los consecutivos y trazabilidad a su trámite |
|            | Centro Integral de Servicio al Cliente Bosque     | Centro Comercial Outlet del Bosque                  | Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.<br>Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m | Se brinda información y orienta al cliente para el trámite y prestación de los servicios. Se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en nuestro sistema de gestión para los consecutivos y trazabilidad a su trámite |

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



**Comfenalco**

CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 9 de 16

|  |                                                 |                                                             |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Centro Integral de Servicio al Cliente Mamonal  | Centro Empresarial Comfenalco Vía Mamonal Km 6              | Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.<br>Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m           | Se brinda información y orienta al cliente para el trámite y prestación de los servicios. Se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en nuestro sistema de gestión para los consecutivos y trazabilidad a su trámite |
|  | Centro de atención al estudiante                | Edificio Cedesarrollo, Zaragocilla Diagonal 30 No. 50 - 187 | Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. - 1:30 p.m. a 4:30 p.m.                    | Se brinda información y orienta al cliente para el trámite y prestación de los servicios relacionados a la ciudad escolar Comfenalco.                                                                                             |
|  | Centro Integral de Servicio al Cliente Magangué | Av. Colombia Calle 16 #13-45 Barrio Montecarmelo            | Lunes a viernes de 7:30 a 12:30m 1:30 a 5:00 p.m.<br>Sábados de 8:00 a.m. a 11:00 am | Se brinda información y orienta al cliente para el trámite y prestación de los servicios. Se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en nuestro sistema de gestión para los consecutivos y trazabilidad a su trámite |

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



**Comfenalco**

CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 10 de  
16

|                   |                                                             |                                              |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | Centro Integral de Servicio al cliente El Carmen de Bolívar | CRA 51 # 22 – 09 P 1 local 4 - Barrio Centro | Lunes a viernes de 7:30 a 12:30m 1:30 a 5:00 p.m.<br>Sábados de 8:00 a.m. a 11:00 am | Se brinda información y orienta al cliente para el trámite y prestación de los servicios. Se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en nuestro sistema de gestión para los consecutivos y trazabilidad a su trámite |
|                   | Centro Integral de Servicio al cliente Santa Rosa del Sur   | Calle 9 No. 11-16                            | Lunes a viernes de 7:30 a 12:30m 1:30 a 5:00 p.m.<br>Sábados de 8:00 a.m. a 11:00 am | Se brinda información y orienta al cliente para el trámite y prestación de los servicios. Se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en nuestro sistema de gestión para los consecutivos y trazabilidad a su trámite |
| <b>Telefónica</b> | Call Center                                                 | 6938000                                      | Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.<br>Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m           | Se brinda información y orienta al cliente para el trámite y prestación de los servicios. Se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en nuestro sistema de gestión para los consecutivos y trazabilidad a su trámite |
|                   | Línea gratuita Nacional                                     | 01 8000 18 0544                              | Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.<br>Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m           | Se brinda información y orienta al cliente para el trámite y prestación de los servicios. Se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en nuestro sistema de gestión para los consecutivos y trazabilidad a su trámite |

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 11 de  
16

**Comfenalco**

|                       |                               |                                                      |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Virtual</b>        | Página web                    | www.comfenalco.com                                   | La página se encuentra disponible las 24 horas                                                                                                                     | En este medio se encuentra información de los servicios y programas ofrecidos, así como las diferentes sedes de Comfenalco Cartagena en los Municipios.                                                       |
|                       | Correos electrónico           | servicioalcliente@comfenalco.com                     | Los correos electrónicos se encuentran activo las 24 horas; sin embargo, los requerimientos por este medio se gestionan en días hábiles de 7:30am hasta las 5:00pm | Se brinda información y se orienta al cliente a cerca de su consulta, se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en nuestro sistema de gestión para los consecutivos y trazabilidad a su trámite |
| <b>Redes sociales</b> | Instagram                     | @Comfenalco_Cartagena                                | Disponible las 24 horas                                                                                                                                            | Se promociona los servicios y eventos de la Caja y se brinda información de trámites.                                                                                                                         |
|                       | Youtube                       | https://www.youtube.com/c/ComfenalcoCartagenaOficial |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                               |
|                       | Facebook                      | @comfenalco.ctg                                      |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                               |
|                       | Twiter                        | @ctg_comfenalco                                      |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Escrito</b>        | Radicación de Correspondencia | Zaragocilla diagonal 30 N° 50-187                    | Horario de lunes a viernes de 8:00am a 11:30am y de 1:00pm a 4:30pm                                                                                                | Se brinda información y se orienta al cliente a cerca de su consulta, se reciben correspondencias de manera personalizada y se gestiona para el                                                               |

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 12 de  
16

Comfenalco

|  |                      |                                                                                         |                                                                            |                                                                                                                              |
|--|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                      |                                                                                         |                                                                            | trámite correspondiente                                                                                                      |
|  | Buzón de Sugerencias | Centro Integral de Servicio al cliente y<br>Formulario página web<br>www.comfenalco.com | Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.<br>Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m | Se reciben PQRSF de manera escrita y/o virtual, se registran en nuestro Sistema los consecutivos y trazabilidad a su trámite |

### ATENCIÓN PRESENCIAL

Integrado por todos los centros integrales de servicio al cliente, donde el afiliado, beneficiario, empresas y ciudadanía en general se encuentran físicamente con el Auxiliar de atención al cliente, en un espacio para acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones. Los centros integrales de atención al cliente facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre la institución y el ciudadano. Así mismo, atención a personas en condición de discapacidad.

El personal que atiende los canales presenciales debe tener una actitud de servicio, disposición de escuchar y comprender las necesidades, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados o de la ciudadanía, conocer el sistema de subsidio familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender y ofrecer un trato digno a los peticionarios.

**Entrada:** ingreso o contacto de entrada del cliente - conexión del cliente al canal.

**Saludo:** Es indispensable y debe ir acompañado de un saludo y una actitud de servicio impecable.

**Revisión de requisitos:** Se verifica en el aplicativo si el afiliado se encuentra en nuestra base de datos y se validan requisitos y documentos relacionados con solicitud y actualización de datos si se requiere.

**Procesamiento de la solicitud:** Se radica el trámite requerido por el Cliente en el aplicativo de PQRSF y se entrega radicado de la solicitud.

**Despedida:** Reviste igual importancia que el saludo, agradeciendo al usuario(a) el habernos dado la oportunidad de atender y prestarle el servicio.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Comfenalco

CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 13 de  
16

**Salida:** Salida o desconexión del ciudadano.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA Y LÍNEA GRATUITA

**Canal Telefónico:** Atención telefónica que dispone el ciudadano a través del número telefónico (5)6938000, aprovechando las funcionalidades de voz. Los agentes atienden todas las inquietudes e información acerca de los diferentes servicios que ofrece la Corporación, y registran y radican las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial.

Este canal debe ser un medio ágil y directo y estar divulgado para que las personas que no cuentan con medios digitales o no pueden desplazarse a las sedes de atención al cliente puedan acceder a este canal.

**Línea Gratuita:** Se ofrece el servicio de línea gratuita 018000180544 donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden llamar gratis, desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y radicar una PQRSF.

En aras de brindar una atención con calidad, el agente debe tener en cuenta:

- Contestar el teléfono antes de 30 segundos.
- Saludar a quien llama con el siguiente mensaje: Gracias por llamar a Comfenalco Cartagena, habla (nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?
- Si usted es el segundo nivel de contacto (extensión telefónica) incorpore en el saludo el nombre de la dependencia. Ejemplo: Buenos días/tardes, diga el nombre de la dependencia, su nombre, ¿en qué le puedo servir?
- Tono de voz: A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se requiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usar un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servicio.
- Usar palabras y lenguaje apropiado. Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra, respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- Escuchar atentamente la solicitud y requerimiento del cliente, tomando nota de los puntos importantes para diligenciar correctamente el registro en el aplicativo de PQRSF.
- Esperar, sin interrumpir, a que la persona termine de hablar antes de responder siguiendo el procedimiento establecido.
- Si es preciso, informarle qué paso sigue en el proceso.
- Si debe hacer que el usuario espere: Explíquele porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pídale permiso antes de hacerlo(a) esperar.
- Espere a que el usuario le conteste.
- Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- Si se ve en la necesidad de transferir la llamada: Explíquele porqué debe transferir la llamada, Pregúntele al usuario (a) si tiene o no inconveniente en que lo haga, Dígale a la persona a quien le

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Comfenalco

CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 14 de  
16

transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto. Nota: Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

- Termine la llamada adecuadamente: Retroalimente al usuario (a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente. Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?" Agradezca al usuario (a) el habernos dado la oportunidad de servirle, Permita al usuario (a) colgar primero. Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo. Deje por escrito las tareas pendientes. Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario (a).

### BUZONES:

canal de comunicación que tiene como objetivo recoger las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tenemos disponible un formulario virtual en la página web o físico en los Centros integrales de servicio al cliente.

Periódicamente se revisa la disponibilidad de formatos de los buzones físicos y semanalmente se apertura los buzones físicos y se extraen los formatos diligenciados y se registra en el aplicativo de PQRSF

### CANAL VIRTUAL

Este canal utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los ciudadanos a información pertinente, veraz en línea y oportuna sobre los servicios que presta Comfenalco Cartagena.

Incluye la atención en Redes Sociales, en el Portal Corporativo y en el correo electrónico.

El presente protocolo unifica los criterios de atención al cliente a través de canales virtuales de la Caja de Compensación Familiar como: Portal Corporativo, correo electrónico y redes sociales. Está dirigido a los funcionarios que atienden a clientes y a la ciudadanía en general, de manera permanente o eventual, y se ha elaborado con el objetivo de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios en la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena.

### Consideraciones a la prestación del servicio:

- Divulgar y promoción del portafolio de servicios que ofrece la Entidad que facilite la Comprensión del alcance de los servicios.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera Visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Comfenalco

CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 15 de  
16

- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al cliente, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.
- Garantizar fácil acceso a los canales.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El cliente debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos para seguir.
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al cliente.
- Informar al cliente, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.

### CORREO ELECTRÓNICO

Este canal de correo electrónico está destinado a atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados, beneficiarios empresas y ciudadanía en general a través del correo [servicioalcliente@comfenalco.com](mailto:servicioalcliente@comfenalco.com)

A través de este canal se busca responder todas las solicitudes que por este medio lleguen y para los casos que sea necesario deben ser radicados en el Sistema de Gestión de PQRSF, para efectos de gestión y repuesta. La respuesta debe indicar el número de radicado con que se tramita la solicitud.

### CHAT

La implementación de la función del chat busca intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los peticionarios, para recibir no solamente peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones sino también para brindar información sobre los servicios de las Cajas, disponible en nuestra página web [www.comfenalco.com](http://www.comfenalco.com)

### PORTAL CORPORATIVO Y REDES SOCIALES

Se deben tener en cuenta las políticas de comunicación establecidas por la Corporación. De igual manera, se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso y una fluida comunicación entre el cliente y la Entidad.

Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, garantizando el acceso de todas las personas. Debe contener información de manera ágil e interactiva. Contar con una opción en la que el cliente pueda colocar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Finalmente, se deben informar al cliente las opciones que tiene el portal web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que ir personalmente a las sedes físicas; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

### CARTA DE DEBERES Y DERECHOS

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Comfenalco

CÓDIGO: PR-ATC-01-V2

Fecha de emisión:  
17/11/2021

Fecha de actualización:  
30/08/2022

Página 16 de  
16

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, nos comprometemos a brindarle un trato digno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin establecer diferencia alguna.

Es importante indicar que el Sistema del Subsidio Familiar está comprometido en brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los usuarios.

Actualmente se encuentran publicados los derechos y deberes en nuestra página web, y en los canales presenciales.

### RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE

Al finalizar el procedimiento de atención al cliente ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe evaluar el grado de satisfacción del Cliente con el trámite y solución dada a la PQRSF, en términos de oportunidad y calidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro y generar mejoramiento continuo del proceso.

La medición del nivel de satisfacción del cliente debe apuntar a conocer si la repuesta fue entregada con, calidad y oportunidad. En esta medida se mide:

- ✓ La oportunidad de la respuesta.
- ✓ La calidad de la respuesta.

### CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Descripción del cambio                               | Fecha      | Revisó                                                         | Aprobó                                        |
|---------|------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| V2      | Se incluyó en las definiciones el termino de tramite | 30/08/2022 | Augusto Del Rio Montes<br>Jefe de Dpto. de Servicio al Cliente | Ricardo Díazgranados<br>Subdirector comercial |