Confiar 25 Años

Sabemos lo que quieres

ISO 9001
Icontec
SC-CER318411

IQNet

VIGILADO SuperSubsidio

Circular 004 -2016 Directrices en materia de atención a clientes de las cajas de compensación familiar

Circular 004 -2016

- ✓ML-GM-01. - Manual de atención al cliente
- ✓Señalización de atención preferencial
- ✓ Dispensador de turnos caracola rollo taquilla
- ✓Procedimiento para la gestión de las PQRS PR-GM-03
- ✓Tiempo de repuesta a las PQRS es de 5 días hábiles.

Circular 004 -2016

- ✓Deberes y derechos de los afiliados se informan al momento de la afiliación y en la Pagina web.
- ✓Informes trimestrales a la Dirección Administrativa y Entes de Control solicitantes con los procesos de tramites de las PQRS
- ✓Aplicación de encuestas para medir la satisfacción del procedimiento de las PQRS.

Circular 004 -2016

- ✓ Informe de tabulación de encuestas a las respuesta de las PQRS
- ✓ Seguimiento y acompañamiento en los tiempo de respuestas de las PQRS.
- ✓ Sensibilización a las áreas sobre el conducto regular y la importancia de cumplir con la metodología de tramite de las PQRS.
- ✓ charla - taller: excelencia en el servicio al cliente, a todos los trabajadores de la corporación

Sistemas de Comunicación

Portal web
www.comfiar.com.co
Correo electrónico
atencionalcliente@comfiar.com.co

Línea gratuita de servicio al cliente
01 8000 94 54 57
PBX *885 8000*

Comfiar arauca **Comfiar_arauca** **Comfiar_arauca**

Circular 018 -2016
Grupos Focales

SE REALIZAN LOS GRUPOS FOCALES CADA 3 MESES.

- Al finalizar cada trimestre, se convocan a algunos de los afiliados y/o beneficiarios de los diferentes servicios y beneficios que reciben por medio de COMFIAR, haciendo esta convocatoria con el apoyo de cada área ejecutora.

CUAL ES EL PROCESO PARA LA CONVOCATORIA?

- Para realizar la convocatoria, se envía un cronograma con anticipación a cada área para que ellos realicen la selección de los afiliados y/o beneficiarios que han recibido servicios o beneficios con COMFIAR en los últimos tres meses, en dicho cronograma se especifican las fechas para realizar cada proceso, como lo son:
- Entrega de oficios de invitación
- Entrega de soportes a Comunicaciones
- Llamada telefónica para confirmar la asistencia

COMO SE DESARROLLAN LOS GRUPOS FOCALES?

- A las reuniones llegan entre 6 y 12 personas por cada servicio (se realiza un grupo focal para cada área), al iniciar dicho ejercicio se les explica a las personas cual es su fin, se les informa que disponen de los formatos de PQRSF para los que deseen hacer uso de el, se hace entrega del formato con los deberes y derechos de los afiliados,

Se hace un ejercicio lúdico para identificar qué percepción tiene cada uno hacia la COMFIAR de allí comienzan a fluir los comentarios de cada uno y es allí donde evaluamos el servicio.

ya el ultimo paso es hacer una presentación del portafolio de COMFIAR y allí se solucionen todas las dudas e inquietudes que cada uno tenga.

Después de finalizar el ejercicio, se debe realizar un acta y se encoje a uno de los asistentes a la reunión para que quede como delegado y firme el acta.

Si en la reunión alguien planteó alguna PQRSF, estas se radican para que se gestione el debido proceso y así dar respuesta oportunamente.