	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 1 de 48

1. OBJETIVO

Definir las directrices, lineamientos y prácticas que orientan la atención al ciudadano en la Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR, garantizando un servicio de calidad enfocado en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los afiliados y de la comunidad en general. Este manual busca promover una interacción efectiva a través de herramientas y canales de comunicación confiables, transparentes y accesibles, generando confianza y respaldo en cada uno de los procesos institucionales. Asimismo, enfatiza en que los ciudadanos son la razón de ser de la Corporación, fortaleciendo la cultura del servicio y el sentido de pertenencia de los colaboradores.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de interacción con el ciudadano en la Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR, desde la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Corporación, hasta el acuse de recibido en la herramienta de gestión documental **Orfeo**. Igualmente, incluye la aplicación de encuestas de satisfacción asociadas a las PQRSF, así como la orientación y acompañamiento brindados a los afiliados y a la comunidad en general, de acuerdo con sus necesidades y expectativas.


3. RESPONSABLES

3.1 Directos, Gerencia División Planeación y Desarrollo Estratégico, Desarrollo de Experiencias.


3.2 Intervienen Profesional Comercial y de Experiencias, Ventanillas de Atención al Ciudadano, Gerentes, Asesores, Jefes de Sección, Coordinadores y todo el personal que labora en la Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar.

4. DEFINICIONES

- **Ciudadano:** Persona mayor de 18 años, considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos y deberes respaldados por la ley.
- **Usuario:** Es la persona que manifiesta interés en hacer uso de los servicios de la Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar.
- **Afiliado:** persona o organización que se inscribe en un programa, propuesta o organización para obtener ciertos servicios, productos o formar parte de un proyecto

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 2 de 48

- **Solicitudes y peticiones:** Son aquellas que no requieren acciones de mejora, 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.
- **Consulta:** Es la petición mediante la cual un ciudadano o entidad somete a consideración de una entidad un caso o asunto, para que ésta emita el concepto.
- **Solicitud de información:** Hace relación al requerimiento de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- **Sugerencias:** Manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.
- **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 los QR y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.
- **Denuncia:** Es la información o comunicación que presenta un ciudadano o servidor ante una entidad sobre una situación o hecho que considera irregular y puede constituirse en un delito o falta.
- **Felicitaciones:** Es la forma en que el afiliado y ciudadanía en general, manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la Caja.
- **Satisfacción del Cliente:** Grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas de los afiliados y comunidad en general tras recibir un servicio o producto.
- **Servicio:** Resultado de un proceso con interacción directa los afiliados y/o comunidad en general y la organización. Más que una actividad, el servicio es una actitud orientada principalmente a las personas, es un compromiso de todos.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 3 de 48

- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- **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 atender las inquietudes y brindar información de los diferentes servicios de la Caja de Compensación y 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 y comunidad en general, a través de medios electrónicos, no solo para conocer los servicios sino para radicar cualquier requerimiento (PQRSF) hacia la Caja de Compensación.
- **Inclusión:** es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades.

5. ABREVIATURAS

- **SGC:** Sistema Gestión de la Calidad
- **COMFIAR:** Caja de Compensación Familiar de Arauca
- **SSF:** Superintendencia de Subsidio Familiar
- **PQRSF:** Solicitudes y peticiones; Quejas, reclamos y denuncias; Felicitaciones.
- **CCF:** Caja de Compensación Familiar de Arauca
- **ORFEO:** Es un Sistema de Gestión Documental (SGD), este SGD emplea las normas técnicas y prácticas para la administración de los flujos documentales y

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 4 de 48

archivísticos con el fin de garantizar la calidad de los procesos documentales dentro de una organización.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. SEDES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Arauca**

Sede Administrativa

Dirección: Calle 22 No 16 - 51

Horario de atención al ciudadano

Lunes a viernes 07:30 am a 12:00 pm – 02:00 pm a 6:00 pm

Horario de atención de Subsidio y Aportes

lunes a viernes 07:30 am a 11:30 pm – 02:00 pm a 5:00 pm

Sede División Servicios Sociales

Dirección: Calle 22 con carrera 12 esquina

Horario de atención

Lunes a viernes 07:30am a 12:00pm – 02:00pm a 6:00pm

Sede Planeación y Desarrollo Estratégico

Calle 21 No 15 – 37

Horario de atención

Lunes a viernes 07:30am a 12:00pm – 02:00pm a 6:00pm

Politécnico Comfiar - Colegio Comfiar

Dirección: Calle 1a No 19 – 84

Horario de atención Politécnico

Lunes a viernes 07:30 am a 12:00 m – 02:00 pm 6:00 pm

Horario de atención Colegio

Lunes a viernes 07:00 am a 11:30 pm – 02:00 pm a 5:30 pm

Los Araguatos Centro Recreacional


Dirección: Calle 7 No 5 -149B

Horario de atención

Miércoles a Domingos y lunes festivos 09:00 am a 5:00 pm

- **Sede Saravena**

Dirección: Carrera 18 con Cll 28 Esquina

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 5 de 48

Horario de atención
lunes a viernes 07:30 am a 11:30 am – 02:00 pm a 5:00 pm

- **Sede Tame**

Dirección: Calle 18 N° 12-04

Horario de atención

lunes a viernes 07:30 am a 11:30 am – 02:00 pm a 5:00 pm

- **Sede Arauquita**

Dirección: Calle 4 # 7 - 51

Horario de atención

lunes a viernes 07:30 am a 11:30 am – 02:00 pm a 5:00 pm

6.2. ATRIBUTOS DE UNA BUENA ATENCIÓN


En COMFIAR, consideramos de suma importancia que todos nuestros colaboradores mantengan un trato amable y cordial en todo momento hacia los afiliados y comunidad en general. Es esencial que transmitamos de manera sincera que estamos aquí para servirles y que estamos genuinamente interesados en garantizar su satisfacción.

Este interés debe ser auténtico, sin forzar ni crear artificialidad, ya que afiliados y comunidad en general, suelen ser muy perceptivos y podrían sentirse incómodos si perciben que no es genuino.

Debemos tener en cuenta los atributos del buen servicio y trato digno ya que contribuyen a construir relaciones positivas y satisfactorias.

A continuación, se presentan algunos atributos claves:

1. **Empatía:** Comprender y compartir los sentimientos y perspectivas. Escuchar activamente y mostrar interés genuino en sus necesidades y preocupaciones es un aspecto fundamental del trato digno y el buen servicio.
2. **Amable:** La atención suministrada a los ciudadanos deberá ser gentil, cortés, agradable, sincera y servicial
3. **Cortesía:** El uso de un lenguaje cortés, el saludo y el agradecimiento son gestos simples pero efectivos.
4. **Comunicación efectiva:** Dar información que sea fácil de comprender, utilizando un lenguaje claro y sencillo, para que permita la retroalimentación.
5. **Incluyente:** La atención debe ser sin distinción, discriminación, reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 6 de 48

6. **Confidencialidad:** Respetar la confidencialidad de la información personal o empresarial, es esencial para el trato digno.
7. **Honestidad:** Esto implica proporcionar información precisa y no engañar a las personas de ninguna manera.
8. **Solución de problemas:** Tener la capacidad de resolver problemas y encontrar soluciones a las necesidades o preocupaciones de las personas es un componente importante del buen servicio.
9. **Adaptabilidad:** Ser capaz de adaptarse a las necesidades y preferencias de las personas es importante. Cada individuo es único, y el servicio debe ser lo suficientemente flexible como para satisfacer esas diferencias.
10. **Agradecimiento y seguimiento:** Mostrar gratitud por la elección de un programa o servicio y hacer un seguimiento para asegurarse de que las expectativas se cumplan o superen, esto puede marcar una gran diferencia en la satisfacción afiliados y/o comunidad en general.
11. **Enfoque en la mejora continua:** Siempre se deben buscar formas de mejorar y perfeccionar el servicio. Escuchar, retroalimentación, tanto positiva como negativa, y tomar medidas para corregir es esencial.

6.3. PROTOCOLOS Y CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y/O AFILIADO

A. CANAL PRESENCIAL


Los colaboradores en las sedes de la Corporación tienen el compromiso de brindar la atención a los afiliados y comunidad en general, con la disposición de dar una atención directa, con trato humano, oportuno, claro, eficiente, incluyente, amable y de calidad.

Protocolo de Atención

1. Primer contacto:

- Establecer contacto visual.
- Sonreír y saludar de forma cordial.
- Ser proactivo y mostrar disposición inmediata de servicio.
- Saludo sugerido:

“Buenos días/tardes. Bienvenido a COMFIAR. Mi nombre es [nombre y apellido], ¿en qué le puedo orientar?”

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 7 de 48

2. Desarrollo de la atención:

- Garantizar la satisfacción del usuario actuando como asesor, brindando información clara y soluciones efectivas.
- En caso de inconvenientes con el trámite, explicar de manera sencilla la situación y orientar sobre los pasos a seguir para evitar reprocesos o múltiples visitas.
- Si es necesario remitir a otra área, indicar claramente el lugar, el motivo de la remisión y acompañar la orientación con amabilidad.

3. Cierre de la interacción:

- Si queda algún trámite pendiente, informar al ciudadano sobre las acciones a realizar y los tiempos estimados.
- Si se finalizó exitosamente el motivo de la visita, indagar si existe alguna otra necesidad en la que se pueda apoyar.
- Despedirse con contacto visual y de manera cordial:

“Gracias por visitarnos, que tenga un feliz día.”

Estos pasos aseguran una atención al usuario de alta calidad, centrada en sus necesidades y en la creación de una experiencia positiva en cada interacción.

Recomendaciones de Atención Presencial

- Brindar una atención completa y exclusiva durante toda la interacción con el ciudadano.
- Generar un impacto positivo en los primeros 30 segundos con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Usar adecuadamente el uniforme o prendas corporativas establecidas.
- Mantener una presentación personal pulcra y acorde al entorno laboral.
- Portar de manera visible el carné institucional.
- Evitar consumir alimentos o bebidas en el puesto de trabajo durante la atención.
- Verificar antes de iniciar la jornada que el espacio se encuentre limpio, ordenado y dispuesto para recibir a los usuarios.

Nota: Accede al portal web www.comfiar.com.co una vez dentro, dirígete al menú principal, Haz clic en la opción "Sedes" para visualizar el directorio de nuestras diferentes ubicaciones.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 8 de 48

B. ATENCIÓN TELEFÓNICA

La Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar, pone a disposición de nuestros afiliados y comunidad en general, un directorio telefónico habilitado para brindar información y atender sus inquietudes relacionadas con los diversos servicios que ofrece la Corporación. Sin necesidad de acudir físicamente a las sedes o recurrir a otros medios de comunicación.

A continuación, se relacionan líneas y horarios de atención:

- **Arauca**

- **Sede Administrativa**

- PBX (607) 885 8000 Ext 101- 214

- Lunes a viernes 07:30 am a 12:00 m – 02:00 pm 6:00 pm**

- **División Servicios Sociales**

- PBX (607) 885 8000 Ext 216

- Lunes a viernes 07:30 am a 12:00 m – 02:00 pm 6:00 pm**

- **División Planeación y Desarrollo Estratégico**

- PBX (607) 885 8000 Ext 210

- Lunes a viernes 07:30 am a 12:00 m – 02:00 pm 6:00 pm**

- **Politécnico Comfiar**

- PBX (607) 885 8000 Ext 303

- lunes a viernes 07:30 am a 12:00 m – 02:00 pm 6:00 pm**

- **Colegio Comfiar**

- PBX (607) 885 8000 Ext 301

- Lunes a viernes 07:00 am a 11:30 m – 02:00 pm 5:30 pm**

- **Los Araguatos Centro Recreacional**

- PBX (607) 885 8000 Ext 203

- Lunes a viernes de 07:30 am a 06:00 pm**


- Sábados, Domingos y festivos 09:00 am a 5:00 pm**

- **Sede Arauquita**

- PBX (607) 885 8000 Ext 401

- lunes a viernes 07:30 am a 12:00 m – 02:00 pm 6:00 pm**

- **Sede Saravena**

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 9 de 48

PBX (607) 885 8000 Ext 501

lunes a viernes 07:30 am a 12:00 m – 02:00 pm 6:00 pm

- **Sede Tame**

PBX (607) 885 8000 Ext 601

lunes a viernes 07:30 am a 12:00 m – 02:00 pm 6:00 pm


- **Línea gratuita de atención 018000 945457**

Lunes a viernes 07:30 am a 12:00 m – 02:00 pm 6:00 pm

Nota: Ingresa al portal web www.comfiar.com.co. En el menú principal, coloca el cursor sobre la pestaña "De interés". Se desplegará un submenú donde podrás seleccionar la opción "Directorio de colaboradores".

- **Líneas celulares**

CULTURA Y TURISMO	3183402462
CDI	3176462622
AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	3175298258
FOSFEC	3183353151
FOSFEC	3165259720
COLEGIO COMFIAR	3176417114
VIVIENDA	3188268419
RECREACIÓN Y DEPORTES	3183353062
ARAGUATOS CRC	3183353137
CREDITOS	3154317494
CREDITOS	3183353161
CREDITOS	3175741011
POLITÉCNICO	3157840361
FISCALIZACIÓN	3176417138
SUBSIDIO Y APORTES	3174388336
RECURSOS HUMANOS	3175362566
CONTRATACIÓN Y COMPRAS	3183353146
AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	3175337663

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 10 de 48

CARTERA JURIDICA	3152630526
ASESOR COMERCIAL	3174352616
ASESOR COMERCIAL	3238111873
ASESOR COMERCIAL	3175183291
ASESOR COMERCIAL	3028369437
SEDE TAME	3183353153
SEDE ARAUQUITA	3183353160
SEDE SARAVENA	3183353144
PROGRAMAS INTEGRALES	3174422862

Indicaciones para la atención telefónica

Actividad	Detalle
Al contestar	Contestar el teléfono en lo posible antes del tercer timbre.
Saludo	<ul style="list-style-type: none"> • Saludar de manera cordial y cortés: <p>Nombre de la Corporación / "buenos días – buenas tardes", nombre y apellido del colaborador que contesta y proceso al que pertenece, preguntar el nombre del ciudadano, retomar el nombre de la persona y consultar el motivo de la llamada.</p> <p>Ejemplo: <i>Gracias por llamar a Comfiar, le habla Michel Ángel, Asesora Comercial, ¿con quién tengo el gusto de hablar?, Sr-Sra. XXXXXX en qué le puedo orientar</i></p> <p>Asesores Comerciales: <i>Gracias por llamar a Comfiar, le habla Michel Ángel, Asesora Comercial, ¿con quién tengo el gusto de hablar?, Sr-Sra. XXXXXX en qué le puedo orientar</i></p> <p>Procesos: <i>Gracias por llamar a Comfiar, le habla Michel Ángel, de Subsidio y Aportes, ¿Con quién tengo el gusto de hablar?, Sr-Sra. XXXXXX en qué le puedo orientar</i></p> <p>Sedes Municipios: <i>Gracias por llamar a Comfiar, le habla Mónica Zambrano, Sede Saravena, ¿con quién tengo el gusto de hablar?, Sr-Sra. XXXXXX en qué le puedo orientar.</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación, luego de conocer su nombre puede llamarlo por el

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.


	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 11 de 48

Tener en cuenta	<p>nombre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario que el colaborador hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización, para que el usuario comprenda el mensaje. • A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el usuario recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.
Atender la solicitud	Atender las dudas y sugerencias que realiza el usuario, en caso de requerir una atención especializada del proceso o servicio correspondiente la llamada será transferida, indicando esta acción al usuario, al mismo tiempo se pone en conocimiento el número de la extensión a la cual será remitida la llamada.
Llamada en espera	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de consultar la información con otro colaborador, deberá explicarle al usuario la razón y el tiempo aproximado que requiere para la consulta efectuada, comunicación que debe ser a la mayor brevedad posible. • Agradecer al ciudadano por la espera.
Transferir llamada	<p>Si se ve la necesidad de transferencia de la llamada:</p> <p>Explicar al ciudadano las razones por las cual se transfiere la llamada e indicarle a que proceso será remitido y línea.</p>
Despedida	<p>Finalizar la llamada, despidiéndose amablemente, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora” y deseándole un buen día y recordándole con quien hablo.</p> <p><i>(Ejemplo. Señora Claudia, gracias por llamar a Comfiar, le deseo un buen día, recuerde que hablo con (nombre y apellido)).</i></p>

C. CANAL VIRTUAL

La Caja de Compensación Familiar de Arauca - COMFIAR, cuenta con canales de atención que se apoyan en la tecnología de la información, los cuales ofrece servicio y tramites en línea, como lo son:

- **Sitio Web Corporativo:** En el portal www.comfiar.com.co los afiliados y comunidad en general podrán encontrar información institucional, realizar trámites y radicar PQRSF.
- **Correo electrónico:** Los colaboradores de los diferentes procesos tienen asignados cuenta de correos electrónicos corporativos, con los cuales se mantiene contacto con el afiliado y comunidad en general, en especial para la atención de PQRSF, las cuales deben ser enviadas al correo electrónico

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 12 de 48

del Auxiliar Comercial pqrfs@comfiar.com.co estas deben ser impresas y radicadas para su respectivo trámite según orden de llegada de lunes a viernes en el horario de 07:30 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

- **Redes sociales:** Desde el proceso de Desarrollo de Experiencias se administran las cuentas corporativas: WhatsApp Business, Facebook, Instagram y Twitter.

Brindando información oportuna sobre las inquietudes y trámites que manifiesta el usuario. En caso de que se presenten comentarios obscenos o groseros se hace caso omiso a dicha situación. Horario de atención de lunes a viernes de 10:00 am a 12:00 m y de 3:00 pm a 5:00 pm.

Por este medio no se resuelven directamente PQRSF, pero al detectar una posible intención, se valida la idoneidad del interlocutor (nombre completo, número de cédula del ciudadano, correo electrónico, dirección y número de teléfono), corroborada la información, mediante pantallazo impreso se direcciona al correo electrónico pqrfs@comfiar.com.co o se imprime y se entrega de manera presencial al Auxiliar Comercial y de Experiencias encargado de la radicación.

- **WhatsApp Business:** Debe estar configurado para que emita al usuario una respuesta automática.

Indicaciones para la atención en WhatsApp Business

- Saludar de manera cordial, identificando nombre del área y la empresa a la que representa, seguido indicar el horario de atención y los días en los que no se labora como también mencionar en qué orden y tiempo estimado se contestan los mensajes y manifestarle en que se le puede colaborar.

Ejemplo

1. Para Áreas Administrativas:

¡Hola! Gracias por comunicarse con la Sección de Recreación y Deportes de COMFIAR.

Nuestro horario habitual de atención es de lunes a viernes de 7:30 am - 11:30 am y de 2:00 pm - 5:00 pm. Sábados, Domingos y los días Festivos NO

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 13 de 48

LABORAMOS.

***Tenga en cuenta que los Mensajes serán contestados por orden de llegada, en un tiempo estimado de 6 horas, evitar enviar notas de voz, agradecemos su comprensión. ¿Por favor, cuéntanos en que le podemos orientar?
¡Esperamos atenderle pronto y proporcionarle la atención que mereces!***

2. Para el Centro Recreacional:

¡Hola! Gracias por comunicarse con Los Araguatos Centro Recreacional de Comfiar, nuestro horario habitual de atención es el siguiente:

Horario Diurno:

Lunes a Domingos y festivos de 9:00 am - 05:00 pm.

Tenga en cuenta que los Mensajes serán contestados por orden de llegada en un tiempo estimado de 6 horas en nuestro horario habitual, evitar enviar notas de voz, agradecemos su comprensión.

¿Por favor, cuéntanos en que le podemos orientar?

¡Esperamos atenderle pronto y proporcionarle la atención que mereces!

3. Para Colegio Comfiar:

¡Hola! Gracias por comunicarse con el Colegio COMFIAR.


Nuestro horario habitual de atención es de lunes a viernes de 7:00 am - 11:30 am y de 2:00 pm - 5:30 pm. Sábados, Domingos y los días Festivos NO LABORAMOS.

Tenga en cuenta que los Mensajes serán contestados por orden de llegada, en un tiempo estimado de 6 horas, evitar enviar notas de voz, agradecemos su comprensión.

¿Por favor, cuéntanos en que le podemos orientar?

¡Esperamos atenderle pronto y proporcionarle la atención que mereces!

- Siempre trate de ***usted*** a su interlocutor, luego de conocer su nombre puede llamarlo por nombre y preguntarle en que le podemos colaborar.
- No responder al ciudadano con notas de voz.
- Responder los mensajes en menos de 6 horas laborales después de recibido.
- Se debe validar la identificación del titular de la información, con la ayuda de la información contenida previamente en nuestras bases de datos y en caso de

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 14 de 48

que la información solicitada lo amerite, según la ley 1581 de 2012 de protección de datos.


- Asegurarse de entender claramente el requerimiento para poder brindar una respuesta satisfactoria al usuario.
- Asegurarse que la respuesta sea real y tenga sentido, Si en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un nuevo mensaje que enfatice, entre asteriscos, la corrección que se desee señalar.
- Verificar la ortografía antes de enviar cada mensaje al usuario, se recomienda tener activado en el dispositivo móvil la corrección de ortografía.
- Brindar información u orientación necesaria a la solicitud.
- Suministrar información, teléfonos de contacto, correo institucional o dirección de las sedes donde requiera el servicio o deba realizar la solicitud.
- Debe utilizarse un lenguaje claro, correcto y sencillo
- Facilitar a los afiliados y/o usuarios la información publicada desde nuestra página web, o redes sociales corporativas para acceder y conocer la información de todos los servicios y beneficios.
- No dar información personal, ni de funcionarios de la entidad.
- Asegurarse que el usuario haya quedado conforme con la información, ***¿Puedo orientarlo en algo más? Si no es más despedirse amablemente ¡para nosotros es un gusto atenderle!***

6.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSF

El proceso de atención a las PQRSF se encuentra descritos claramente en el **PR-CO-01 GESTIÓN SOLICITUDES Y PETICIONES; QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS; FELICITACIONES PQRSF** Incluido en el sistema de Gestión de Calidad, la Corporación dispone de los medios idóneos para la recepción de solicitudes y peticiones; quejas, reclamos y denuncias; felicitaciones PQRSF así:

- **Atención Presencial:** El usuario expone de forma verbal o por escrito su solicitud o petición; queja, reclamo o denuncia y/o felicitaciones, directamente en cualquiera de las sedes de la Corporación. Para poder formalizar el derecho de petición que se manifieste de forma verbal, el colaborador facilita los medios para que el peticionario transcriba su solicitud.

Todas las sedes donde se prestan los servicios de la Corporación están autorizadas para recepcionar PQRSF físicas de los afiliados, beneficiarios y comunidad en general. En caso de que el peticionario manifieste algún

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 15 de 48

inconveniente para escribir su solicitud o petición, el colaborador está a la disposición de diligenciar la solicitud o petición, a la cual se le da lectura para que el peticionario valide la información.

Nota: para poder radicar la solicitud o petición, se debe contar como mínimo con los nombre y apellidos del peticionario, número de cédula, número de contacto, dirección física o correo electrónico.

- **Canal Telefónico:** La Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR, cuenta con el PBX 607 885 8000 y línea gratuita de Atención al Cliente 01 8000 94 54 57 para atender, registrar radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sin que acudir a las sedes de la Caja de Compensación o utilizar otro canal de comunicación.


El colaborador que atiende la llamada está en la disposición de informarle al peticionario que va escribir la solicitud o petición, para formalizar la solicitud o petición, una vez escrita se debe dar lectura para que el peticionario valide la información.

Nota: para poder radicar la solicitud o petición, se debe contar como mínimo con los nombres y apellidos del peticionario, número de cédula, número de contacto, dirección física o correo electrónico. Esta información permite validar la idoneidad del peticionario.

- **Buzón Virtual:** La Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar pone a disposición de todos los ciudadanos su sitio web www.comfiar.com.co, donde a través de esta plataforma en línea, se encuentra en la sección superior la opción de PQRS y cada ciudadano tiene la oportunidad de establecer solicitudes, reclamaciones, derechos de petición o expresar felicitaciones, como también consultar el estado de radicado y la respuesta correspondiente a las mismas.

Asimismo, en cada una de las sedes de la Caja de Compensación se encuentran ubicados códigos QR en donde los usuarios al escanearlo con su celular personal podrán realizar el establecimiento de una PQRSF anónima o identificada.

- **Correo electrónico:** La Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR dispone del correo electrónico pqrsf@comfiar.com.co destinado a atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones anónimas o

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 16 de 48

identificadas de los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y comunidad en general.

- Redes sociales:** La Caja de Compensación dispone de Facebook, Instagram, twitter y WhatsApp Business institucional como medio de recepción de PQRSF. Al detectar una posible intensión de PQRSF, se valida la idoneidad del interlocutor (nombre completo, número de cédula del ciudadano, correo electrónico, dirección y número de teléfono), corroborada la información, mediante pantallazo impreso se direcciona al proceso radicador de PQRSF por medio de correo electrónico pqrfs@comfiar.com.co o de manera presencial.

6.5. Tipos de peticiones y términos de ley

TIPO	DIAS HÁBILES
Solicitudes e información, copias de documentos y felicitaciones	10
Derecho de petición, resolver una situación jurídica, prestación de un servicio, quejas, denuncias y reclamos, interponer recursos	15
Consultas “Concepto u opinión jurídico”	30

6.6. ETAPAS DEL PROTOCOLO


El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, este proceso comprende cuatro etapas básicas, a saber:

a. Presentación personal de los colaboradores que atienden público.

La presentación personal de los colaboradores debe ser impecable, portando el respectivo carnet institucional y en lo posible las prendas corporativas.

b. Apertura

Saludo, el objetivo es tener acercamiento necesario para abrir comunicación con el interlocutor, es abrir la puerta de la corporación, dar la bienvenida o contestación, de forma tal que el usuario se sienta importante, reconocido como persona, digna de respeto, confianza, para ser escuchado por el colaborador, quien lo orientará en el problema planteado o le brindará el servicio que solicite.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 17 de 48

c. Análisis y comprensión

Es el momento en que se escucha, se facilita el espacio adecuado y se da la atención necesaria para que el usuario manifieste sus necesidades (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones).

Delimitar el tiempo y espacio mantener la neutralidad evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formula el usuario.

Recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.

Enfocar los puntos básicos o detalles del asunto que le permita dar una solución o direccionar a la sección que le competa.

d. Intervención y solución

Para intervenir en una necesidad (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación). Se debe tener en cuenta el rol, posición o función de las personas involucradas.

Determinar sobre que sección o dependencia está dirigida la necesidad.

Promover la solución, la cual consiste en buscar el punto que de un cambio favorable y satisfactorio para ambas partes (corporación y usuario).

6.7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL

En la Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar, es fundamental que comprendamos la importancia de brindar una atención inclusiva y respetuosa a todos nuestros ciudadanos y usuarios. Aunque nuestra misión es ofrecer la misma calidad en los procesos de atención para todos, para garantizar un servicio que sea sensible a sus necesidades específicas, como el lenguaje y las características personales, brindando una atención preferencial a las personas con discapacidad, embarazo, adulto mayor y comunidad LGTBI, con el fin de brindar un trato incluyente y un servicio con calidad.

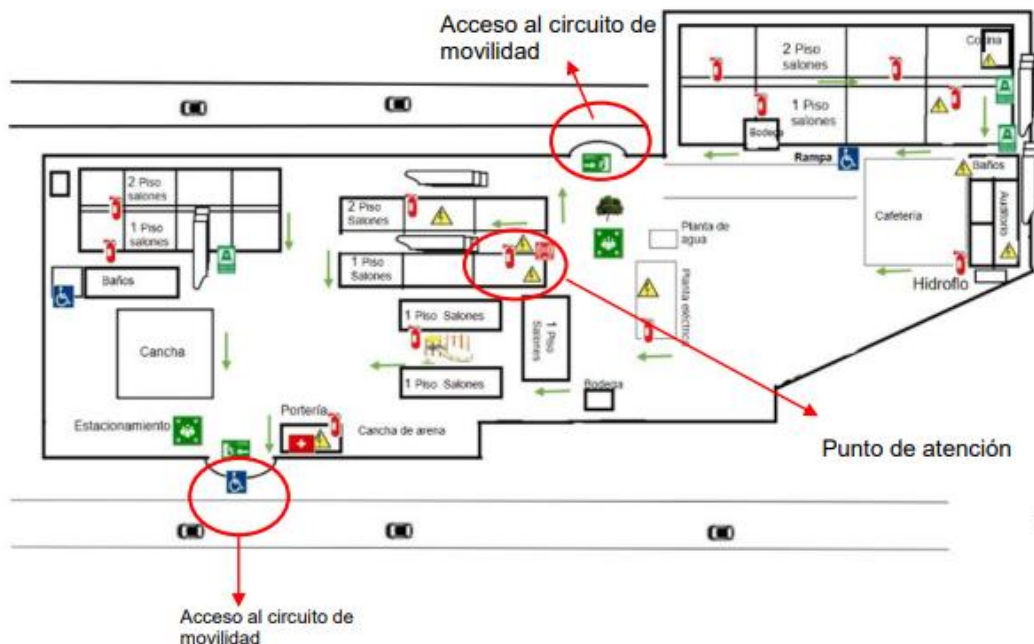
El digiturno de atención presencial cuenta con un módulo de atención preferencial, el cual prioriza la atención a los afiliados y/o comunidad en general.

6.7.1 Guía de movilidad

- ***Punto de Acceso Sede Administrativa***



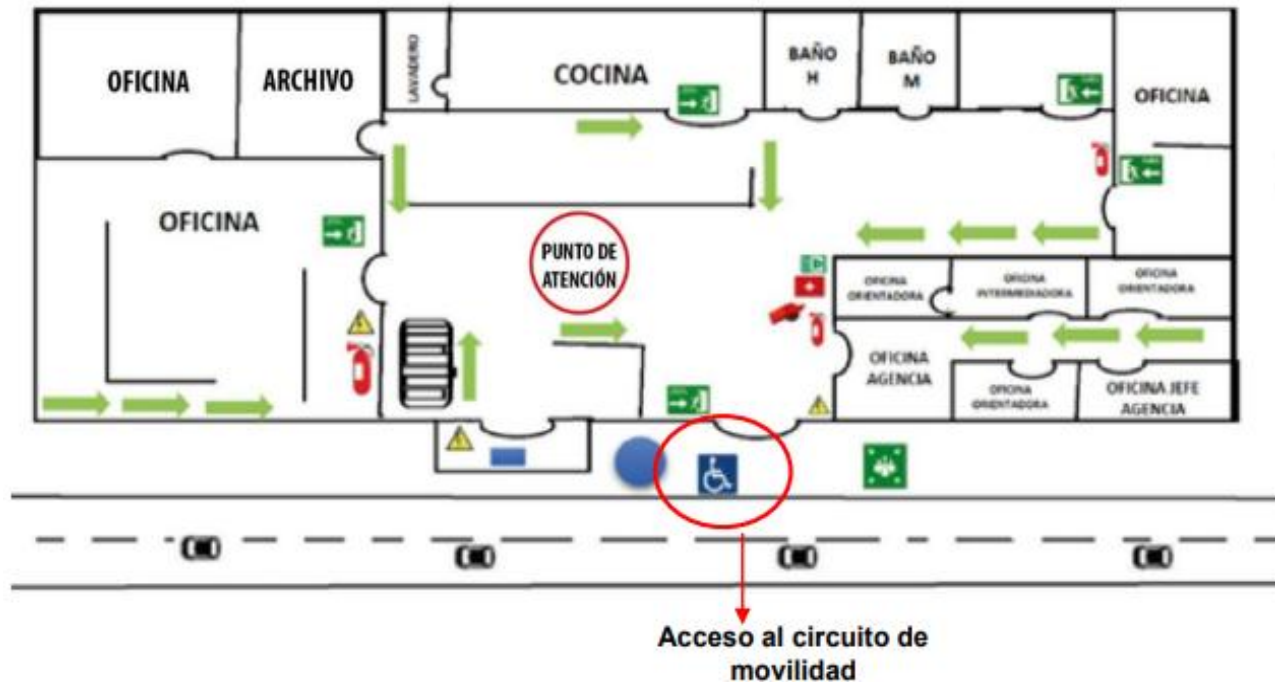
- ***Punto de Acceso Sede Colegio Comfiar y Politécnico***



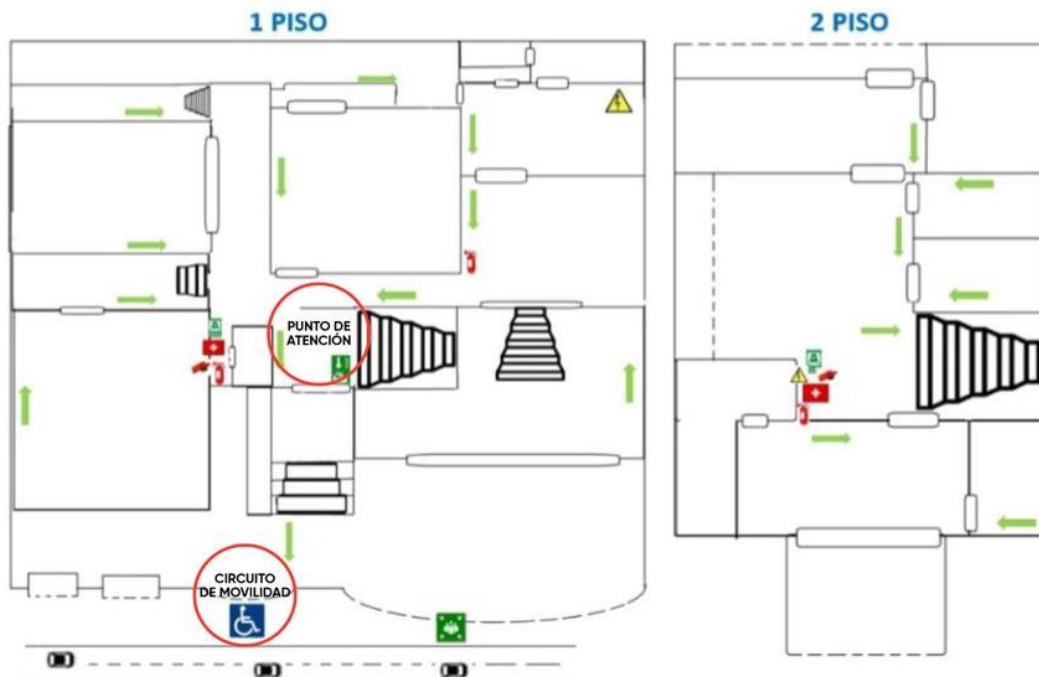
- **Punto de Acceso Los Araguatos Centro Recreacional**



- **Punto de Acceso Sede Servicios Sociales**

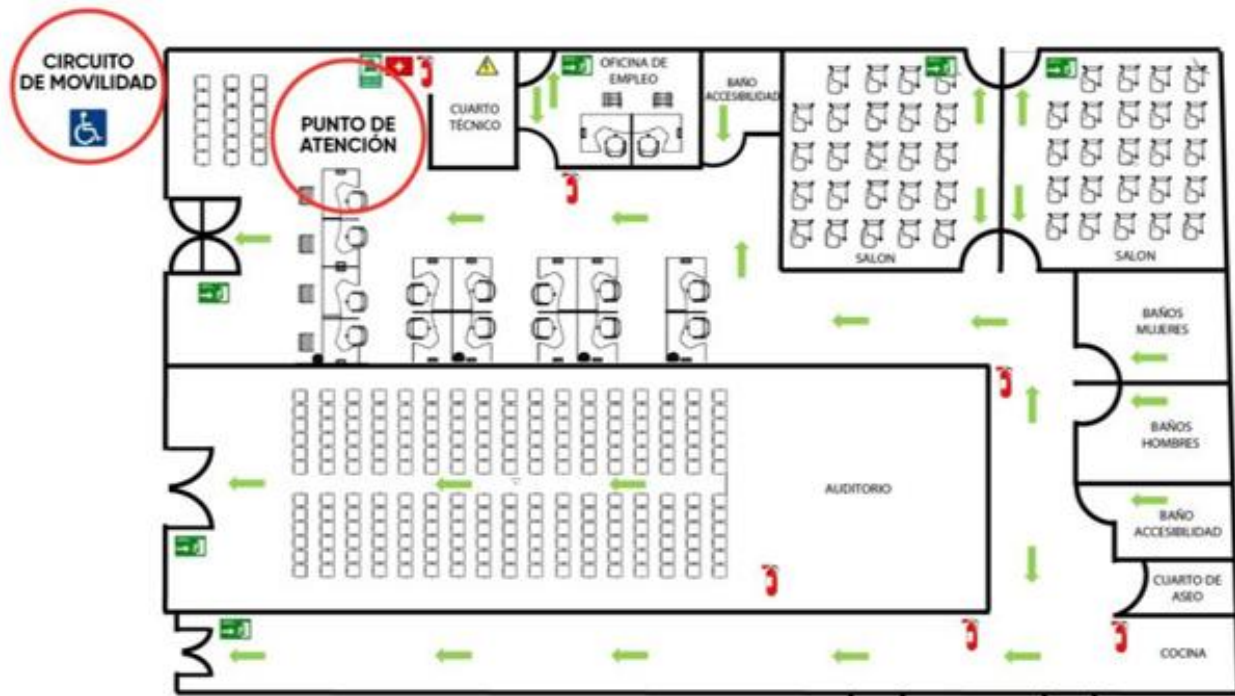


- **Punto de Acceso Sede Planeación y Desarrollo Estratégico**

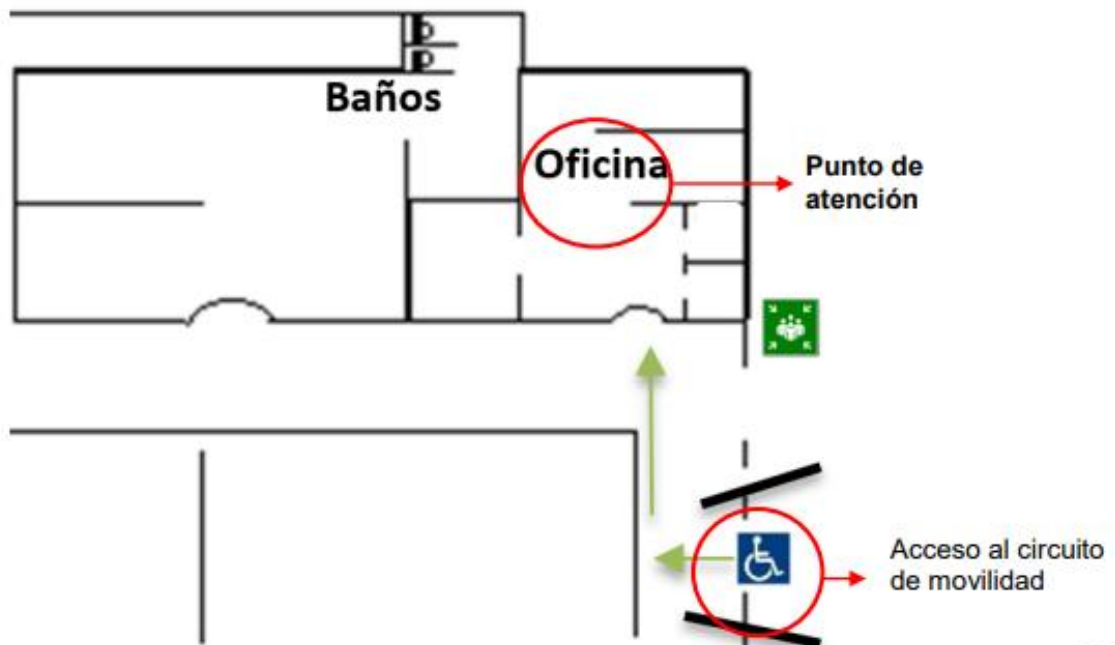


*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

- **Punto de Acceso Sede Saravena**

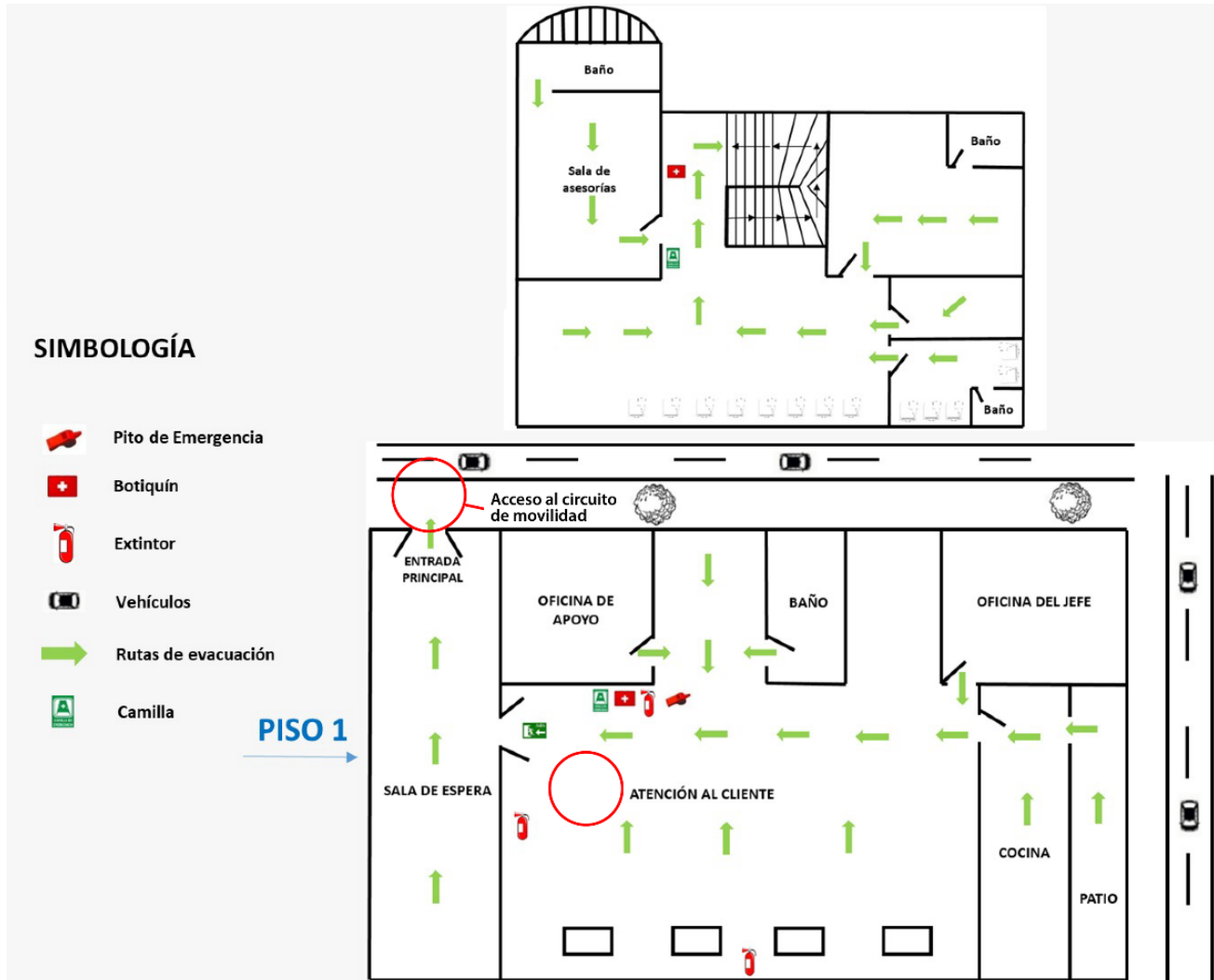


- **Punto de Acceso Sede Caritas Felices (CDI)**



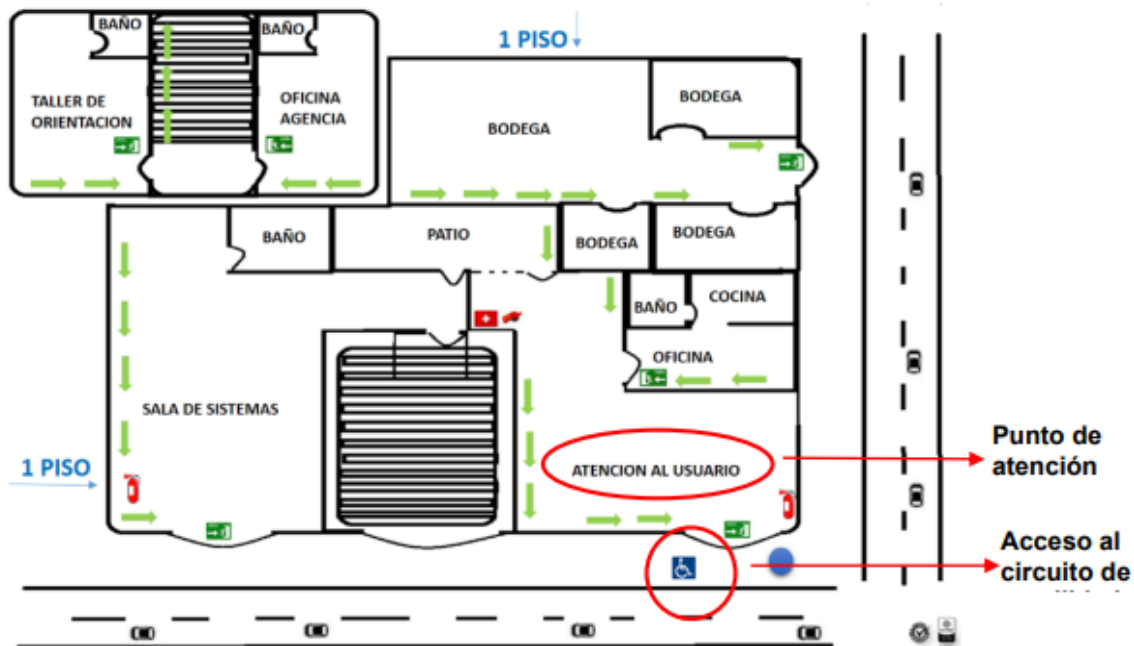
*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

• **Punto de Acceso Sede Tame**



*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

- **Punto de Acceso Sede Arauquita**



6.7.2 Tabla de expresiones

<i>Expresión Incorrecta</i>	<i>Expresión Correcta</i>
Discapitado (a)	Persona con discapacidad
Defecto de Nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano (a)	Persona de talla baja, persona con acondroplasia.
(el/la) Ciego (a)	Persona ciega, persona con discapacidad visual.
Semividente	Persona con baja visión
(el/la) Sordo (a), Mudo (a), Sordomudo (a)	Persona sorda, persona que no habla en lengua oral y persona con discapacidad auditiva y del habla.

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.


	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 24 de 48

Hipoacúsico (a)	Con limitación auditiva. Persona hipoacusia, con baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.
Inválido (a)/ Minusválido (a), Tullido (a), Lisiado (a), Paralítico (a)	Persona con alguna discapacidad física.
Confinado (a) a una silla de ruedas	Persona usuaria de una silla de ruedas
Mutilado (a)	Persona con amputación
Cojo (a)	Persona con movilidad reducida
Retardado(a) mental - Enfermo(a) mental - Bobo(a) - Tonto(a) - Mongólico(a)	Persona con discapacidad intelectual y/o trastorno mental
Neurótico (a)	Persona con neurosis
Esquizofrénico (a)	Persona con esquizofrenia
Epiléptico (a)	Persona con epilepsia

6.7.3 DISCAPACIDAD FISICA MOTORA (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores entre otra)

a. Pautas del Servicio.

- Mantenga una actitud de servicio para cubrir las actividades que el ciudadano no pueda realizar por sí mismo.
- Acompañar al ciudadano en condición de discapacidad al lugar a dónde se dirige, busque la manera de ajustar su paso al de este.
- Evite apoyarse en la silla de ruedas que utiliza el ciudadano.
- Busque no obstaculizar el recorrido del ciudadano.
- Brinde ayuda al ciudadano cuando le solicite transportar objetos, papeles, maletín, carteras, entre otros.
- Si el colaborador se encuentra de pie, debe buscar en qué sentarse o ponerse en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica que es innecesaria.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 25 de 48

6.7.4 DISCAPACIDAD SENSORIAL

6.7.4.1 DISCAPACIDAD VISUAL

a. Pautas del Servicio.


- Saludar con tono de voz fuerte y cálido al ciudadano, presentarse e identificarse claramente para que reconozca su voz.
- Si la persona cuenta con un perro guía, evitar separarlo, distraer o consentir al canino.
- Al leer un documento debemos hacerlo despacio y vocalizando.
- Para indicar a la persona con discapacidad visual donde debe firmar, podemos tomar su mano y situar el dedo índice de su mano izquierda donde ha de firmar.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidos o aproximativas (allí, por aquí) Lo mismo cuando señalamos algo con la mano la expresión correcta sería: *A su derecha se encuentra la puerta, delante de usted, a unos diez pasos o a unos diez metros se encuentra la sala.*
- Si trae acompañante, dirigirse siempre a la persona con discapacidad.
- No tomarlo del brazo para dirigirlo, ya que tendrá la sensación de que lo están empujando y puede confundirlo.
- Si requiere ausentarse, debe informarlo y mantenerlo enterado del proceso que se está realizando, si es del caso, describiendo cada actividad que se realiza. Ejemplo: informarle que, con los datos suministrados, procederá a realizar las correspondientes consultas en el sistema.

NOTA: a pesar de que no pueda ver, la persona con discapacidad visual percibe si no le presta atención.

6.7.4.2 DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDA E HIPOACUSIAS

a. Pautas del Servicio

- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios, pero esto no ocurre siempre, dado que no se sabe si la persona cuenta con esta capacidad, trate de ponerse dentro de su campo de visión, evite cubrir su rostro con objetos como bolígrafo, manos, entre otros, vocalice y gesticule el mensaje a transmitir.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 26 de 48


- No consuma alimentos durante la atención.
- tener conocimientos básicos de lenguaje de señas o de contar con personal capacitado en este aspecto para facilitar la comunicación, utilizarlo para comunicarte con la persona con discapacidad sorda.
- Mostrar respeto y paciencia en todo momento. No apresurarse en la comunicación y evitar expresiones de frustración si la persona no entiende de inmediato.
- Intente utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran ayuda y facilitará la lectura de los labios.
- Si la información no es clara al ciudadano, el colaborador podrá transmitir el mensaje de forma escrita. Procurar que las explicaciones o la lectura de documentos sea clara.
- Por el solo hecho de llevar audífono, no significa que el cliente escuche claramente.

6.7.5 DISCAPACIDAD COGNITIVA (Disfasia, Síndrome de Down, Síndrome X frágil, Trastorno de Espectro Autista, entre otras.)

Presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual. Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

a. Pautas del Servicio

- Prestar atención completa a lo que están tratando de comunicar, incluso si su habla es lenta o incoherente.
- Es importante evitar interrumpir o terminar las oraciones por ellos.
- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, debemos tener paciencia y darle el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- No presione a la persona para ir a su ritmo intelectual.
- Ubíquese cerca y de frente a ella e ignore comportamientos que le parezcan extraños.
- Proporcione la información requerida siendo amable y utilizando un lenguaje concreto y a un ritmo que le permita entender los conceptos.
- Evitamos el lenguaje técnico, complejo y usemos frases directas y bien construidas. Evitamos los circunloquios (dar rodeos, enrollarse).

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 27 de 48

- Asegurémonos de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregamos la información de manera sencilla y lenta.
- No hablamos de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero.
- Trate a la persona de acuerdo a su edad, no como niño.

6.7.6 DISCAPACIDAD MENTAL (Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.)


Presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento.

a. Pautas del Servicio

- Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no hacemos lo mismo, nos mantenemos serenos y evaluamos la situación. Evitamos discusiones.
- Buscamos soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilatamos la situación.
- Tenemos paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Somos empáticos: le hacemos notar que lo entendemos y nos ponemos en su lugar.
- No hablamos de su limitación con calificaciones ni juicios
- Nos despedimos normalmente, como con cualquier persona.

6.7.7 DISCAPACIDAD MULTIPLE

Presencia de dos o más condiciones asociadas, ya sean dificultades físicas,

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 28 de 48

sensoriales, emocionales, mentales o de carácter social. Se debe brindar mayor atención a las necesidades de esta población pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.

a. Pautas del Servicio

- Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Ubíquese en su campo de visión al realizar contacto.
- Informe a la persona que el servidor está presente, tocándole suavemente en el hombro o el brazo.
- Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.


NOTA: Finalmente, para atender a una persona con discapacidad múltiple tenga en cuenta todas las pautas y protocolos de atención explicados anteriormente y aplique los que se encuentran asociados.

6.7.8 MUJERES EMBARAZADAS, LACTANTES Y ADULTOS MAYORES

Es importante aclarar a los ciudadanos presentes en sala de espera que, por tratarse de una atención preferencial, la persona será atendida de manera prioritaria y que una vez se le preste el servicio requerido se continuará con la atención, de acuerdo con el turno asignado u orden de llegada según corresponda.

a. Pautas del Servicio

- En situaciones que involucren a mujeres embarazadas o adultos mayores con movilidad reducida o limitada, es esencial comenzar por preguntar si desean asistencia para desplazarse, a menos que expresen su necesidad previamente. Siempre debemos respetar la autonomía de la persona y no imponer nuestra ayuda de forma involuntaria.
- Tenga un trato amable y cordial, es muy importante hacer sentir cómodo al ciudadano para el caso de los adultos mayores, asegúrese de utilizar comunicación efectiva, respete sus ideas, formas de expresión, valores y conductas.
- Evite el uso de diminutivos tales como: Abuelito(a), mamita y/o papito, al igual que el uso de expresiones paternalistas.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 29 de 48

- Mantenga la atención de manera constante, sea paciente y use la
- escucha activa. En caso que la solicitud del ciudadano(a) se extienda y la conversación sea muy larga, recuerde ser cortés, mostrar interés y hacer preguntas o intervenciones que le permitan aclarar y precisar el objetivo de la consulta.

6.7.9 GRUPOS ÉTNICOS

a. Pautas del Servicio

- Identificarse si el ciudadano puede comunicarse con idioma castellano, de ser lo contrario tratar de entenderlo y hacerse entender por medio de gestos.
- De ser posible, solicitar la autorización para grabar la comunicación por cualquier medio tecnológico, con el fin de traducir lo solicitado.
- Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.

6.7.10 PERSONAS TALLA BAJA


a. Pautas del Servicio

- Si el lugar de atención no dispone de instalaciones específicas para atender a personas de baja estatura, es importante buscar una solución que permita quedar a una altura adecuada para mantener una conversación cómoda.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica. Es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto

6.7.11 COMUNIDAD LGTBIQ+

Se definen algunos términos y conceptos a manera de guía que proporcione criterios y pautas para orientar a los colaboradores de Comfiar a una atención humanizada, de calidad, sin discriminación ni estigmatizaciones, que garantice los derechos de la población LGTBIQ+ y les brinde oportunidades de participación en los diferentes servicios y en la sociedad de manera más incluyente.

Las siguientes definiciones tienen como finalidad, el dar a conocer los términos relacionados con la comunidad LGTBIQ+, sin hacer estigmatizaciones ni

 <p>Comfiar Caja de compensación familiar de Arauca</p>	<p>MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO</p>	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 30 de 48

discriminaciones y considerándolas como personas, con igualdad de derechos y oportunidades.

6.7.11.1 Definición de la comunidad LGTBIQ+:

- **Lesbianas:** Se refiere a mujeres homosexuales que sienten atracción sexual, física, emocional y sentimental únicamente hacia otras mujeres.
- **Gays:** Personas, especialmente hombres, que sienten atracción sexual hacia personas de su mismo sexo.
- **Bisexuales:** Son aquellos que experimentan atracción física, sentimental o afectiva por personas de su mismo sexo y del otro sexo.
- **Transgénero:** Son personas que, al nacer, se les asigna un género, pero a medida que crecen, crean su propia identidad que no coincide con el género asignado inicialmente, lo que inicia un proceso de transición entre géneros.
- **Transexuales:** Son aquellos que completan el proceso de transición y pueden optar por cirugía de reasignación de sexo para cambiar sus órganos genitales. Es importante destacar que no todas las personas transgénero se convierten en transexuales.
- **Intersexuales:** Son personas que nacen con características físicas, genéticas o cromosómicas de ambos sexos al mismo tiempo.
- **Queer:** Hace referencia a aquellas personas que se identifican más allá de las categorías tradicionales del sistema binario varón/mujer, heterosexualidad/homosexualidad.
- **+:** Incluye a los colectivos que no están representados en las siglas anteriores.

Otras definiciones:

- **Enfoque diferencial:** El objetivo principal del enfoque diferencial es que la sociedad colombiana avance hacia la igualdad social, a partir de reconocer, comprender y valorar las creencias, prácticas, saberes, expectativas y formas propias de relacionamiento de los ciudadanos
- **Sexo:** Categoría cultural que parte de las nociones biológicas que establecen división entre hombres y mujeres, dicha división se centra en las características fisiológicas.
- **Género:** Se constituye en un conjunto de valores, creencias y actitudes que se atribuyen a hombres y mujeres en relación con lo masculino o lo femenino.
- **Orientación sexual:** Es la perspectiva que reconoce la diversidad y propone el reconocimiento de distintas formas y expresiones de la sexualidad, es decir reconoce las divergencias.

 <p>Comfiar Caja de compensación familiar de Arauca</p>	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 31 de 48


- **Identidad de género:** Es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento.
- **Expresión de género:** Es la manifestación externa del género de una persona a través de su aspecto físico, la cual puede incluir el modo de vestir, el peinado o el uso de artículos cosméticos, entre otros.
- **Persona cisgénero:** Cuando la identidad de género de la persona corresponde con el sexo asignado al nacer.

6.7.11.2 Pautas del Servicio

- Para atender a las personas transgénero, la primera recomendación es tratarlos como yo la veo.
- Las personas transgéneros, pueden tener el nombre identitario y el nombre legal, el primero hace referencia al nombre con el cual la persona quiere ser reconocido y el segundo es el que aparece en la cédula.
- Para realizar algún trámite, se debe registrar con su nombre legal, pero al brindarle atención se debe hacer con el nombre identitario; en caso de tener dudas para su identificación, hacer preguntas validadoras, como ¿Cuál es su nombre?, ¿Cómo quiere que le diga?
- En todas las cadenas del proceso de atención al usuario, se le debe llamar como se nos ha indicado.
- El trato a las parejas del mismo sexo o familias homoparentales, debe ser igual, al trato de pareja heterosexual y se debe tener en cuenta que tienen los mismos derechos y deberes, como cualquier otra pareja.
- Solicitar los mismos documentos y generar los mismos canales de atención
- Brindar atención con la misma calidad y calidez como son atendidos los demás usuarios.
- Evitar herir o incomodar con palabras, gestos y actos relacionados con la comunidad LGTBIQ+.
- No discriminar a los usuarios, proveedores y distribuidores de comunidad LGTBIQ+.
- Respetar los derechos humanos de los miembros de la comunidad, los trabajadores y usuarios LGTBIQ+.

6.7.11.3 Confidencialidad de la información y confianza:

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 32 de 48

- Promover un clima de confianza, empatía, aceptación y respeto, libre de estigmas, prejuicios y discriminación hacia las personas LGTBIQ+.
- La persona debe sentirse escuchada, aceptada, entendida y apoyada en todo momento.
- El manejo de la información deberá hacerse siempre bajo el previo consentimiento libre e informado.
- Nadie tiene la obligación de revelar su orientación sexual o identidad de género, no se deben preguntar sobre estos temas, pues no son requisitos para la atención.
- No deben divulgarse los motivos de atención o cualquier información sensible a terceras personas.
- En los casos en los que una persona exprese libremente su orientación sexual o identidad de género, se debe verificar si es relevante consignar ésta información para la comprensión de los hechos que tienen trasfondo de discriminación por orientación sexual o identidad de género o contexto de violencia.
- Solicitar a la persona autorización para hacer uso de la información de su orientación sexual, expresión o identidad de género, para el tratamiento de su caso, con el fin de no vulnerar su derecho a la intimidad, confidencialidad y reserva de la información.
- - La información de la situación puede ser compartida solo en ámbitos que impliquen su manejo e intervención.

6.7.11.4 Espacios seguros e inclusivos:

- - No se permite lenguaje anti-LGTBI, se debe garantizar un ambiente de trabajo libre de prejuicios, chistes, burlas o insultos homofóbicos.
- - Las personas de población LGTBI se deben sentir seguras, bienvenidas, en espacios inclusivos y donde reciban la atención que necesitan.
- - Garantizar el acceso a los baños de acuerdo a su identidad de género. Si el sitio no cuenta con baños mixtos, permitirles el acceso a los baños y vestuarios que se corresponda con su identidad

En resumen, nuestro objetivo es garantizar que todos los ciudadanos y usuarios, incluyendo a la comunidad LGTBIQ+, reciban una atención equitativa, respetuosa y de calidad en todos nuestros procesos y servicios. El compromiso con la igualdad y el respeto a la diversidad son fundamentales para el cumplimiento de nuestra misión.

7. REFERENCIAS NORMATIVAS

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 33 de 48

Circular Externa No 2020-00008 de la SSF

Código de Buen Gobierno

Ley 1755 de 2015 ***Derecho Fundamental de Petición***

Ley 1437 de 2011 **Código de Procedimiento Administrativo**

Ley 1712 de 2014 **Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información**

Ley 1581 de 2012 **disposiciones generales para la protección de datos personales.**

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

PR-CO-01 GESTIÓN SOLICITUDES Y PETICIONES; QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS; FELICITACIONES PQRSF

FT-CO-01 AYUDANOS A MEJORAR

9. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	PAGINA(S)	NUMERA L(ES)	CAMBIO
01	01 de diciembre de 2011	Todas	Todas	Creación del Documento
02	09 de mayo de 2017	NA	NA	Se cambió el logo de Comfiar y se transfiere al proceso de Comunicaciones (Direccionamiento Estratégico)
03	29 de junio de 2021	1	1	Se ajusta el objetivo cambiando la palabra clientes por usuarios o ciudadanos, se sintetiza dando claridad al manual.
		1	2	Se ajusta el alcance desde la solicitud de la PQRSF o solicitud de información y finaliza con el resultado de la misma.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 34 de 48

		1	3	<p>Responsables se ajusta</p> <p>3.1 Directos Sección mercadeo y Ventas, Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>3.2 Intervienen Asesores Comerciales, Ventanilla de Atención al Usuario, Gerentes, Asesores, Jefes de Sección, Coordinadores y todo el personal que labora en la Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar.</p>
		1,2	4	<p>Se incluyen definiciones Ciudadano, Usuario, Solicitudes y peticiones, Consulta, Sugerencias, Queja, Reclamo, Denuncia, Felicitaciones, Satisfacción del Cliente, Servicio, Trazabilidad, Canal presencial, canal escrito, Canal telefónico, Canal virtual.</p> <p>Abreviaturas:</p> <p>SGC: Sistema Gestión de la Calidad</p> <p>COMFIAR: Caja de Compensación Familiar de Arauca</p> <p>SSF: Superintendencia de Subsidio Familiar</p> <p>PQRSF: Solicitudes y peticiones; Quejas, reclamos y denuncias; Felicitaciones.</p> <p>CCF: Caja de Compensación Familiar de Arauca. ORFEO: Es un Sistema de Gestión Documental (SGD), este SGD emplea las normas técnicas y prácticas para la administración de los flujos documentales y archivísticos con el fin de garantizar</p>

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 35 de 48

				la calidad de los procesos documentales dentro de una organización.
		3-7	5	Se ajusta las condiciones generales: 5.1. BUENA ATENCION AL CLIENTE 5.1.2 PRINCIPIOS DE ATENCION AL CLIENTE 5.2. PROTOCOLOS DE ATENCION 5.3. ETAPAS DEL PROTOCOLO 5.4. ASPECTOS PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD LGTBI.
		7	6	Se incluye referencias normativas: Circular Externa No 2020-00008 de la SSF
		Todo	Encabezado o titulo	Se cambia el nombre de manual de Atención al Cliente por Manual de Atención al Usuario.
04	03 /noviembre/ 2021	3	5	Condiciones generales se incluyó 5.1. Sedes y horarios de atención
		4	5.1, 5.1.2	Se ajustó a numeral 5.2 y se incluyó c. Usuarios preferenciales: 5.2.2 PRINCIPIOS DE ATENCION AL CLIENTE
		4,5	5.2	Se ajustó a 5.3 Atención cara cara se cambió a. Canal presencial Se ajustó el protocolo atención telefónica y se incluyeron los números del PBX por sedes y servicios, horarios de atención

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 36 de 48

		6	5.2 c, d	<p>Se ajustó el canal escrito, estableciendo los medios para radicar PQRSF y el proceso interno del trámite de la radicación y respuesta.</p> <p>Canal virtual se incluye 5.4.2 Radicación PQRSF, 5.4.3 Trámite de la respuesta por parte del proceso en la herramienta ORFEO, 5.5 Tipos de peticiones y términos de ley, 5.5.1 Excepciones de los términos para resolver, 5.5.2 Prórroga</p>
		8	5.4	Se replantea el protocolo para la comunidad LGTBI. Definiciones, 5.7.1 Pautas del servicio.
05	22/03/2022	Todo el documento	Todos los Números	Se modifican todos los numerales del documento, ajustándolos a las sugerencias de la Superintendencia de Subsidio Familiar en el radicado interno N° 2022532010137-2
		1	2	Se replantea el alcance, el cual es enfocado no solamente al registro de ingreso o salida de PQRSF en el aplicativo Orfeo, sino también a la interacción con el ciudadano y/o afiliado, esto según las observaciones de la Superintendencia de Subsidio Familiar en el radicado interno N° 2022532010137-2
		1	3.1	Se modifican los responsables en el numeral 3.1 Directos, Gerencia Planeación y D.E y Sistema de Gestión de Calidad.
		2	4.1	Se replantea la definición de ciudadano, esto según las observaciones de la

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 37 de 48

				Superintendencia de Subsidio Familiar en el radicado interno N° 2022532010137-2
		3	4.1	Se replantea la definición de Satisfacción del Cliente, esto según las observaciones de la Superintendencia de Subsidio Familiar en el radicado interno N° 2022532010137-2
		Todo el documento	Todos los Números	Se modifica el termino Cliente por Ciudadano y/o Afiliado, esto según las observaciones de la Superintendencia de Subsidio Familiar en el radicado interno N° 2022532010137-2
06	30 de enero de 2023	Todo el documento	Todo el documento	Se modifica el código del documento de ML-DE-02 a ML-GA-04
		1	3	Se modifica el responsable del proceso: Gerencia División Administrativa, Sección Comunicación y Atención al Ciudadano.
		5	5.2	Se modifica el concepto de persona con discapacidad por: • Personas con Capacidad Diferente: Se considera persona con capacidades diferentes a todo ser humano que presente temporal o permanentemente una limitación, pérdida o disminución de sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, para realizar sus actividades connaturales.

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 38 de 48

		5	5.2	<p>Se elimina: El responsable de cada servicio o sede, tomará decisiones sobre la atención inmediata en situaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas con Capacidad Diferente que requieran para su desplazamiento sillas de ruedas o muletas. • Otras situaciones que considere pertinente, con la finalidad de atender adecuadamente a las personas de forma presencial.
		5	5.2	Se adiciona al procedimiento los puntos de acceso y atención para personas con capacidades diferentes, además, su protocolo de atención.
		22	7	Se modifican los códigos de los documentos: PR-GA-28 Gestión Solicitudes y Peticiones; Quejas, Reclamos y Denuncias; Felicitaciones PQRSF FT-GA-59 Ayúdanos a Mejorar.
07	12 de octubre del 2023	2,3	4.1	Se anexa definición de Solicitud de información e Inclusión.
		4	5.1	Se modificó el nombre de la Sede División Fondos/Servicios Sociales.
		4	5.1	Se ajustó el nuevo horario del Centro Recreacional. Se modifica la dirección de la sede de Tame <u>Calle 15 N° 27-11</u>

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 39 de 48

		5	5.1	se modifica la dirección de la sede de Tame por Calle 15 N° 27-11.
		5,6	5.2	Se modifica buena atención al ciudadano y/o por atributos de una buena atención y todo su concepto.
		6,7	5.3	Se ajustó y modifica el concepto del canal presencial.
		7	5.3	Se anexo el IP de la Gerencia de División de Fondos.
		9,10	5.3	Se anexo líneas celulares corporativas y se ajusta redacción de las indicaciones para la atención telefónica como la solicitud de espera.
		11,12,13, 14	5.3	Se replantea la redacción del canal virtual y se adiciona el WhatsApp Business con sus indicaciones.
		14, 15	5.4	Se cambia el nombre del ítems 5.4 recepción de solicitudes y peticiones; quejas, reclamos y denuncias; felicitaciones PQRSF por protocolo de atención y trámite de PQRSF y se replantea redacción de las descripciones.
		15,16	5.5	Se elimina el 5.5 Radicación PQRSF y 5.6 tramite de la respuesta por parte del proceso en la herramienta ORFEO. Y se replantea los tipos de peticiones y términos de ley.
		17,18,19, 20,21,22, 23,24,25	5.7	Se anexa el protocolo para la atención preferencial. 5.7.1.1 guía de movilidad 5.7.1.2 tabla de expresiones 5.7.1.3 discapacidad visual 5.7.1.4 discapacidad auditiva, sorda e hipoacusias

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 40 de 48

				<p>5.7.1.5 discapacidad física (personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores entre otra)</p> <p>5.7.1.6 mujeres embarazadas, lactantes y adultos mayores</p> <p>5.7.1.7 grupos étnicos</p> <p>5.7.1.8 personas talla baja</p>
		25,26	5.7	5.7.1.9 Se cambia aspectos para la atención de la comunidad GLTBI por Atención de la comunidad LGTBI y se replantea redacción.
08	6 febrero 2025	1	1	Se elimina el concepto de objetivos y se redacta otro.
		1	2	Se elimina y/o afiliado y los usuarios y se agrega y expectativas de los afiliados y comunidad en general
		1	3.1	Se elimina División Administrativa y se agrega Planeación y Desarrollo Estratégico. Se elimina de Comunicaciones y Atención Ciudadano y se agrega Desarrollo de experiencias.
		1	3.2	Se elimina usuario y se agrega ciudadano
		2,3	4.1	Se agregó concepto de afiliado. Se adiciono en el concepto de canal telefónico atender las inquietudes y brindar información de los diferentes servicios de la Caja de Compensación.

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 41 de 48

09	06 de febrero de 2025	4,5	5.1	<p>Se elimina Sede Fondos (Unidad de Vivienda, Sección Créditos, Sección Deportes y Recreación, Sección de Cultura y Turismo, MPC (Fosfec, Agencia de Gestión y Colocación de Empleo) y se sustituye IFET por Politécnico. Se anexa la sede Alianzas y Cooperación se modifica el horario de atención de Arauquita, saravena y tame hasta las 5pm</p> <p>Se elimina el horario nocturno de la sede los Araguatos jueves a sábado 06:00 pm a 9:00 pm y se modifica el horario de martes a domingo y lunes festivos a miércoles a Domingo y lunes festivos.</p>
		6,7	5.3	<p>Se sustituye las palabras están en la obligación por tienen el compromiso. Se anexa entre paréntesis el ejemplo es (Nombre y apellido) Se elimina:</p> <p>2.Durante todo el tiempo que compartamos con el usuario, nuestra atención debe ser completa y exclusiva. El usuario merece nuestra plena concentración y apoyo.</p> <p>3.En los primeros 30 segundos, es esencial impactar de manera positiva al usuario. Debemos mostrar un trato cordial, espontáneo y sincero para establecer una relación de confianza desde el principio.</p> <p>4. A sus necesidades o problemas.</p> <p>5., utilizamos el sentido común para resolverlos de manera eficaz. Si es necesario, registramos la información en el formato correspondiente y la direccionamos al proceso adecuado.</p> <p>6.Al concluir la interacción, expresamos nuestro agradecimiento al usuario por haber recurrido a nuestra sección para resolver su problema. Además, preguntamos si podemos ayudar en algo más antes de despedirnos.</p>

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-CO-01

VERSION: 10

FECHA: 16 de enero de 2026

Página 42 de 48

				<p>7. Mantenemos un seguimiento riguroso de la información proporcionada por el usuario hasta que se le dé una respuesta en forma oportuna. Nuestra responsabilidad no termina en el punto de contacto inicial; nos comprometemos a garantizar una resolución completa y satisfactoria. Se sustituye nuevos ítem 7 en el trámite, explicar la situación e indicar el paso a seguir para dar solución, esto evita que el ciudadano haga múltiples visitas al punto de atención.</p> <p>8. En caso que se deba remitir al ciudadano a otra área indicar el punto de servicio al que se debe dirigir y explicar el por qué debe remitirlo.</p> <p>9. Al concluir la interacción.</p> <p>o Si queda algún trámite pendiente retroalimenté al ciudadano con lo que se va hacer.</p> <p>o De lo contrario, si se finalizó con éxito el motivo de la visita o consulta, indagar si hay algo más en lo que se le pueda orientar.</p> <p>10. Al despedirse, establecer un contacto visual y de manera amable y cordial decir: “Gracias por visitarnos, que tenga un feliz día”. Se adiciono dos recomendaciones y se modificó la ruta de acceso en la plataforma (página de la corporación).</p>
--	--	--	--	---



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-CO-01

VERSION: 10

FECHA: 16 de enero de 2026

Página 43 de 48

		8,9,10,11	5.3	<p>Se modifica la nota de la ruta para el directorio de la página Comfiar. En B. ATENCION TELEFONICA: Se modificó los días de atención de Los Araguatos Centro Recreacional de martes a sábado a lunes a viernes, de Domingo y festivos a sábados, domingos y festivos. Se eliminó la División fondos.</p> <p>Se adiciono la sede de Planeación y Desarrollo Estratégico sus horarios. Se modificó IFET por POLITÉCNICO.</p> <p>Se agregó el horario de atención en la línea gratuita. se modificó la ruta de acceso en la plataforma (página de la corporación).</p> <p>Se anexo la línea celulares la de cultura y turismo, se agregó el nombre de subsidio y aportes y dos líneas de asesores, se modificó la línea de atención al ciudadano por asesor comercial de igual manera se eliminó el nombre almacén y se sustituyó por contratación y compras.</p> <p>Dentro de las indicaciones se reconstruyo en un cuadro indicando (saludo, tener en cuenta, atender la solicitud, llamada en espera, transferir llamada, despedida) el saludo se modifica el ejemplo por Comfiar muy buenos días, le habla Michell Ángel de Atención al Ciudadano Asesora Comercial, ¿con quién tengo el gusto de hablar?, Sr-Sra. XXXXXX en qué le puedo orientar.</p>
--	--	-----------	-----	--

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 44 de 48

				<p>En la despedida se eliminó comunicarse con nosotros y se sustituyó por llamar a Comfiar.</p> <p>Se eliminó las líneas Gerencia Servicios Sociales, Gerencia Administrativa, Mercadeo Tablet</p>
		11,12,13	5.3	<p>En el ítem C. canal virtual se elimina Buzón virtual o canal y se sustituye por sitio web y se elimina “donde los afiliados, beneficiarios y comunidad en general pueden Radicar PQRSF, ante la Caja de Compensación a través del portal www.comfiar.com.co”. En correo electrónico se eliminó <u>“todos aquellos que sean remitidas a las cuentas de correos institucionales de cada proceso, En caso de necesitar radicación deben ser direccionadas y se adiciona</u> “Los colaboradores de los diferentes procesos tienen asignados cuenta de correos electrónicos corporativos, con los cuales se mantiene contacto con el afiliado y comunidad en general, en especial para la atención de PQRSF” se cambia el cargo de <u>auxiliar de atención al ciudadano</u> por auxiliar comercial. En redes sociales se adiciona <u>“Por este medio no se resuelven directamente PQRSF, pero al detectar una posible intensión, se valida la idoneidad del</u></p>

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-CO-01

VERSION: 10

FECHA: 16 de enero de 2026

Página 45 de 48

				<p><u>interlocutor direcciona al correo electrónico pqrfs@comfiar.com.co o se imprime y se entrega de manera presencial al Auxiliar Comercial encargado de la radicación. Se sustituyó <u>Comunicaciones y Atención al Ciudadano</u> por <u>Recreación y Deportes</u></u></p> <p>Se modificó el horario de atención de 12:00am a 11:30am y de 6:00pm a 5:00pm.</p> <p>Se modificó el horario de atención de los Araguatos centro recreacional</p> <p>Se adiciona en el ítem 11 o redes sociales corporativas.</p>
		15,16	5.4	<p>Se cambió el código PR-GA-28 por PR-CO-01</p> <p>En el ítem de correo electrónico se cambió el cargo auxiliar de atención al ciudadano por Auxiliar Comercial de igual manera el correo atencionalcliente@comfiar.com.co o por pqrfsf@comfiar.com.co.</p> <p>En el ítem buzón de sugerencias se elimina <u>cada 8 días el proceso de gestión documental (mensajería), recopilará las PQRSF, y las entregará en <u>Auxiliar Atención al Ciudadano en la Sede Principal, la cuales serán radicadas.</u></u></p>

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-CO-01

VERSION: 10

FECHA: 16 de enero de 2026

Página 46 de 48

				En el ítem de redes sociales se adiciono <u>por medio de correo electrónico pqrfs@comfiar.com.co o de manera presencial.</u>
		18,19,20	5.7	Se modifica <u>los ciudadanos que se encuentren en condición de</u> por las <u>personas con</u> Se modificó el punto de acceso Los Araguatos Centro Recreacional y se creó el punto de acceso Sede Alianzas y Cooperación
		24,25,26,27,28,29,30,31,32	5.7	5.7.1.3 Se modifica el texto completo de DISCAPACIDAD VISUAL por DISCAPACIDAD FISICA MOTORA (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores entre otra) 5.7.1.4 Se modifica el texto completo DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDA E HIPOACUSIAS por DISCAPACIDAD SENSORIAL 5.7.1.5 Se modifica el texto completo DISCAPACIDAD FÍSICA (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores entre otra) por DISCAPACIDAD COGNITIVA (Disfasia, Síndrome de Down, Síndrome X frágil, Trastorno de Espectro Autista, entre otras.) 5.7.1.6 Se modifica el texto completo MUJERES EMBARAZADAS, LACTANTES Y ADULTOS MAYORES por DISCAPACIDAD MENTAL

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 47 de 48

				(Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, por estrés postraumático y otros) y los
		32	7	Se modificó el documento PR-GA-28 POR EL PR-CO-01 y el documento FT-GA-59 POR EL FT-CO-01
10	16 de enero de 2026	1	1 y 2	Se redactó completamente el objetivo y el alcance
		4,5	6.1	Se adicionó la palabra al ciudadano Se elimina Alianza y Cooperación Se modificó la dirección de la sede Saravena y sede Tame Se adiciono el horario de subsidio y aportes
		10,11	6.3	Se adicionó la línea de Programas Integrales
		12,15,16	6.3,6.4	En el ítem de redes sociales: se cambió la sección comunicaciones por el proceso de desarrollo de experiencias y se adiciona la palabra se administran. Se adiciona la palabra canal telefónico se cambia canal corporativo por Buzón virtual Se modifica todo el texto de correo electrónico y se elimina el buzón de sugerencias. Se elimina el ítem de atención virtual online

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-CO-01
		VERSION: 10
		FECHA: 16 de enero de 2026
		Página 48 de 48

		20,21,22	6.7.1	Se modificó el plano de la sede Planeación y Desarrollo Estratégico, sede Saravena, sede Tame
		33	7	Se adicionó la ley de 1755 de 2015
Observaciones:				