



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-DE-02

VERSION: 05

FECHA: 22 de marzo de 2022

Página 1 de 22

1. OBJETIVO

Brindar soporte y apoyo en buenas prácticas de atención e interacción con el ciudadano en cada uno de los servicios de la Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar.

- Conocer la importancia de la Atención y el Servicio al usuario y las herramientas básicas para el desarrollo de un excelente Servicio.
- Prestar este servicio hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los afiliados, beneficiarios y partes interesadas, ya que son la razón de ser de la entidad.
- Brindar un excelente servicio a los usuarios de la Caja como ejes principales, generando confianza y apoyo relacionados con la satisfacción de sus necesidades.
- Tener una información constante sobre las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Brindar diferentes alternativas en canales de atención como mecanismos de comunicación e interacción con el ciudadano.

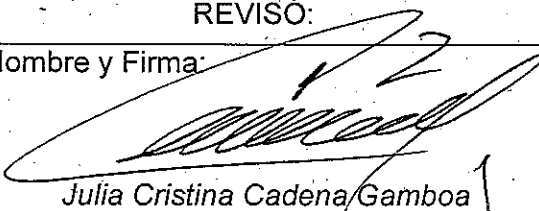
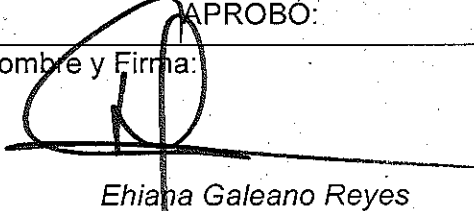
2. ALCANCE

Desde la interacción con el ciudadano y/o afiliado y la recepción de las PQRSF, en todos los canales de atención que se disponen en la Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar hasta el acuse de recibido en la herramienta Orfeo y aplicación de las encuestas para las PQRSF u la orientación dada de acuerdo a la necesidad de los usuarios.

3. RESPONSABLES

3.1 Directos Gerencia Planeación y D.E, Sección Mercadeo y Ventas y Sistema de Gestión de Calidad.

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.

REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre y Firma: 	Nombre y Firma: 
Fecha: 22 de marzo de 2022	Fecha: 22 de marzo de 2022





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-DE-02

VERSION: 05

FECHA: 22 de marzo de 2022

Página 2 de 22

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1. 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.

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 ciudadanos y/o afiliados tras recibir un servicio o producto.



	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-DE-02
		VERSION: 05
		FECHA: 22 de marzo de 2022
		Página 3 de 22

Servicio: Resultado de un proceso con interacción directa del cliente y la organización. Más que una actividad, el servicio es una actitud orientada principalmente a las personas, es un compromiso de todos.

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 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, beneficiario y partes interesadas a través de medios electrónicos, no solo para conocer los servicios sino para radicar cualquier requerimiento (PQRSF) hacia la Caja de Compensación.

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

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. SEDES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

- Arauca

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-DE-02
		VERSION: 05
		FECHA: 22 de marzo de 2022
		Página 4 de 22

Sede Administrativa

Dirección: Calle 22 No 16 - 51

Horario de atención

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

División Servicios Sociales

(Unidad de Vivienda, Sección Créditos, Sección Deportes, Cultura y Turismo, MPC (Fosfec, Agencia de Gestión y Colocación de Empleo)

Dirección: Calle 22 con carrara 12 esquina

Horario de atención

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

IFET Comfiar - Colegio Comfiar

Dirección: Calle 1a No 19 – 84

Horario de atención IFET

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 m – 02:00 pm 5:30 pm

Los Araguatos Centro Recreacional

Dirección: Calle 7 No 5 -149

Horario de atención

Martes 09:00 am a 6:00 pm

Miércoles a sábado 09:00 am a 8:00 pm

Domingo 09:00 am a 5:00 pm

- **Sede Saravena**

Dirección: Calle 28 Cr 18 Esquina

Horario de atención

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

- **Sede Tame**

Dirección: Calle 16 Cra 15 Esquina


Horario de atención

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

- **Sede Arauquita**

Dirección: Calle 4 # 7 - 51

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

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-DE-02
		VERSION: 05
		FECHA: 22 de marzo de 2022
		Página 5 de 22

5.2. BUENA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y/O AFILIADO

a. Mostrar un trato amable y cordial

Todos los colaboradores de COMFIAR deberán siempre mostrar un trato amable y cordial con afiliados, beneficiarios y partes interesadas, hacerles notar que estamos para servirles, que estamos interesados en su satisfacción, pero mostrando un interés genuino que no sea forzado ni artificial, pues el usuario suele darse cuenta de ello y puede molestarlo o incomodarlo.

b. Dar un buen servicio o atención a todos los usuarios

Se debe procurar brindar un buen servicio a todos y cada uno de los usuarios, sin prejuicios de ningún tipo, a todos se les debe tratar por igual, sin distinguir de raza, religión, etc.

c. Usuarios preferenciales:


El digiturno de atención presencial cuenta con un módulo de atención preferencial, el cual prioriza la atención al afiliado, beneficiario y partes interesadas.

- **Mujer embarazada:** Mujer en estado de gestación.
- **Persona con niño/a en brazos:** Hombre o mujer con niño/a menor de 3 años de edad en brazos.
- **Adulto mayor:** Persona que tenga 60 o más años de edad.
- **Personas en situación de Discapacidad:** Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.

El coordinador de cada sede o servicio, tomará decisiones sobre la atención inmediata en situaciones como:

- Personas con discapacidad 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.

La atención a afiliados, beneficiarios y partes interesadas se basará en los siguientes principios:

 <p>COMFIAR Caja de compensación familiar de Aravia</p>	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-DE-02
		VERSION: 05
		FECHA: 22 de marzo de 2022
		Página 6 de 22

Cortesía: El usuario desea siempre ser bien recibido, con un saludo de bienvenida, indagando el motivo de la visita o consulta, haciéndolo sentir importante y que perciba que uno le es útil.

Atención rápida: Si llega un usuario y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente, amable y orientelo de forma rápida en el motivo de consulta.

Confiabilidad: El usuario espera que el motivo de su consulta se maneje de forma confidencial o que se le brinde información real.

Atención personal: Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Una forma de personalizar el servicio, es llamar al cliente por su nombre.

Personal bien informado: El usuario espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los servicios que se ofrecen.

Simpatía: El trato comercial con el usuario no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

5.3. PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO Y/O AFILIADO

a. Canal presencial

Todas las sedes donde se prestan los servicios de la corporación están en la obligación de prestar atención a los afiliados, beneficiarios y comunidad en general con la disposición de escuchar y atender cualquier necesidad, petición, queja, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Nota: Las direcciones y ubicaciones de las sedes de la corporación se encuentra en la siguiente ruta: (<https://www.comfiar.com.co/sitio/> - Transparencia - 1. Mecanismos De Contacto Con El Sujeto Obligado. - 2. MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO - a. Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad)

- Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se les acerque, saludar de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos (as) que saluden primero Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ...en qué puedo servirle.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al usuario,



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-DE-02

VERSION: 05

FECHA: 22 de marzo de 2022

Página 7 de 22

- con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para garantizar la satisfacción del usuario, en ese momento ser un asesor.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y si es del caso se registrará en el formato correspondiente y se direcciona al proceso que le compete.
- Al despedirse, agradecer al usuario el haber recurrido a esta sección para resolver su problema y si se le puede servir en algo más.
- Realizar seguimiento de la información hasta que se le dé respuesta al usuario en forma oportuna.

b. Atención Telefónica

La caja de compensación Familiar de Arauca – COMFIAR, cuenta con directorio telefónico habilitado para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la corporación, además para atender, registrar y 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.

Nota: El directorio telefónico se encuentra en la siguiente ruta: (<https://www.comfiar.com.co/sitio/> - Transparencia - 1. Mecanismos De Contacto Con El Sujeto Obligado. - 2. MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO - b. Directorio telefónico)

• Arauca

Sede Administrativa

PBX (607) 885 8000 Ext 101

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

IFET 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

Tu Puedes COMFIAR En Mi Calidad



 <p>COMFIAR Caja de compensación familiar de Atacama</p>	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-DE-02
		VERSION: 05
		FECHA: 22 de marzo de 2022
		Página 8 de 22

Los Arguatos Centro Recreacional
 PBX (607) 885 8000 Ext 203
 Martes a sábado de 07:30 am a 06:00 pm
 Domingo 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**

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**

Indicaciones para la atención telefónica de los ciudadanos y/o afiliados

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre de entidad o sección de servicio, "buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) en qué le puedo colaborar, ¿con quién tengo el gusto de hablar?"
- 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 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.
- Brindar la alternativa de atención directa al usuario, para que uno de nuestros colaboradores se comunice o se ponga en contacto al número que relacione. Se comparte el nombre y número contacto al proceso de interés, el cual se estará comunicando en un laxo no mayor a 24 horas.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-DE-02

VERSION: 05

FECHA: 22 de marzo de 2022

Página 9 de 22

le dé respuesta al usuario.

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, donde los afiliados, beneficiarios y comunidad en general pueden Radicar PQRSF, ante la Caja de Compensación.

- Canal corporativo: todas aquellas PQRSF que se publiquen en la página www.comfiar.com.co en el link de "Petición, Quejas y Reclamos".

Atención virtual online, una herramienta disponible en el canal que permite interactuar, y recepcionar PQRSF de afiliados, beneficiarios y comunidad en general.

Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 11:30 pm y de 2:30 pm a 5:30 pm

- Correo electrónico: todas aquellas que sean remitidas a las cuentas de correos institucional, las cuales son direccionadas al correo electrónico de atención al cliente (atencionalcliente@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 08:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 4:00 pm.
- Redes Sociales: Desde la Sección de Mercadeo y Ventas, se atiende las cuentas corporativas: Facebook, Instagram y Twiter. Brindando información oportuna sobre las inquietudes que manifiesta el usuario. En caso de que se presente comentarios obscenos o groseros se hace caso omiso a dicha situación. Al detectar una posible intensión de PQRSF, se valida la idoneidad del interlocutor (nombre completo, número de cédula, afiliado o beneficiario), corroborada la información, mediante pantallazo impreso se radica la PQRSF.


Horario de atención de lunes a viernes de 10:00 am a 12:00 m y de 3:00 pm a 5:00 pm

5.4. Recepción de solicitudes y peticiones; quejas, reclamos y denuncias; felicitaciones PQRSF

La Corporación dispone de los medios idóneos para la recepción de solicitudes y peticiones; quejas, reclamos y denuncias; felicitaciones PQRSF así:

Tu Pudes COMFIAR En Mi Calidad



 <p>COMFIAR Caja de compensación familiar de Arauca</p>	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-DE-02
		VERSION: 05
		FECHA: 22 de marzo de 2022
		Página 10 de 22

- **Personal:** 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.

En caso de que el peticionario manifieste algún 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.*

- **Escrito:** 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.
- **Teléfono:** 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.*

- **Correo postal:** corresponde a todas las informaciones allegadas por intermedio de los correos certificados o entidades dedicadas al envío de documentos, la cual es radicada y entregada en correspondencia por Gestión Documental.
- **Buzón:** estos se encuentran ubicados en cada una de las sedes de la corporación. Cada 8 días el proceso de gestión documental (mensajería),



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-DE-02
VERSION: 05
FECHA: 22 de marzo de 2022
Página 11 de 22

recopilará las PQRSF, y las entregará en Atención al cliente en la Sede Principal, la cuales serán radicadas según el procedimiento interno.

5.5. Radicación PQRSF

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Una vez recibida la PQRSF, por cualquiera de los canales, esta debe ser radicada en la herramienta ORFEO.	Auxiliar de atención al cliente.
En el momento de radicar la PQRSF debe quedar claro el "asunto" (si la PQRSF proviene de la Superintendencia del Subsidio Familiar o de algún ente de control del estado, se inicia con la sigla seguido del Ref. y Exp), y el tipo de documento (Queja, Reclamo, Derecho de petición, sugerencia y Felicitaciones).	Auxiliar de atención al cliente.
Una vez radicado en la herramienta ORFEO, esta debe ser radicado en la dependencia Buzón PQRSF del mismo aplicativo.	Auxiliar de atención al cliente.
Una vez radicado en el buzón PQRSF de la herramienta ORFEO, este debe ser reasignado inmediatamente al proceso que corresponda dar trámite a la respuesta e informar inmediatamente por medio de la herramienta ORFEO al Sistema de Gestión de Calidad. NOTA: En el caso de que la PQRSF sea remitida a nombre del representante legal/Director (a) Administrativo / o quien haga sus veces esta debe ser informada inmediatamente a la Dirección Administrativa o quien haga sus veces a través de la herramienta ORFEO.	Auxiliar de atención al cliente.

5.6. Trámite de la respuesta por parte del proceso en la herramienta ORFEO

Una vez reasignado el radicado de la PQRSF en la herramienta ORFEO, y que este se encuentre en la bandeja de entrada de la herramienta ORFEO del proceso, este debe:





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-DE-02
 VERSION: 05
 FECHA: 22 de marzo de 2022
 Página 12 de 22

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Redactar la respuesta y cargarla en la herramienta ORFEO, en el mismo radicado de la PQRSF	Usuario asignado en la herramienta ORFEO, para dar trámite a la PQRSF	10 días hábiles para dar respuesta, teniendo en cuenta la fecha de radicación de la PQRSF
El proceso deberá radicar en el mismo radicado lo soportes que requiere la respuesta de la PQRSF		
El proceso deberá recolectar las firmas necesarias y carga nuevamente a la herramienta ORFEO, la respuesta firmada en el mismo radicado		
El proceso deberá enviar al solicitante la respuesta de la PQRSF, por medio físico o digital. Recibido físico: Debe contar con la firma del recibido, fecha y hora del recibido preferiblemente, debe ser escaneado y cargado en el radicado de la PQRSF. Recibido digital: debe ser cargado el acuse de recibido del correo electrónico o la plataforma donde fue cargado. Una vez enviada la respuesta, el proceso deberá cargar en el radicado de la herramienta ORFEO, el acuse de recibido.		
El proceso deberá informar por la herramienta ORFEO, al Sistema Gestión de calidad que la respuesta ya fue tramitada ante la parte interesada.		
El proceso debe reasignar el radicado a Buzón PQR, en atención e interacción con el ciudadano con los respectivos soportes físicos Atención al cliente verifica que la PQRSF,	Auxiliar de atención al cliente	El auxiliar de atención al cliente tendrá 3 días hábiles, después de la respuesta para la respectiva





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-DE-02

VERSION: 05

FECHA: 22 de marzo de 2022

Página 13 de 22

<p>cumple con la trazabilidad y los soportes pertinentes. Si cumple se procede con la aplicación de encuesta, de lo contrario se devuelve el radicado para que cumpla con las recomendaciones u observaciones.</p> <p>La respuesta de la encuesta en cargada al radicado y archivado en la herramienta ORFEO y carpeta física.</p>		<p>revisión y aplicación de encuesta.</p> <p>Nota: Durante el proceso de encuesta se insistirá hasta el momento de poder obtener la percepción del usuario, de no obtener dicha respuesta se adjunta el formato de encuesta donde se evidencia la gestión de Atención al cliente</p>
--	--	--

a. Tipos de peticiones y términos de ley

- 10 días (Información, Examinar y requerir copias de documentos)
- 15 días para (Reconocimiento de un derecho, Resolver una situación jurídica, Prestación de un servicio, Quejas, denuncias y reclamos, Interponer recursos)
- 30 días para (Consultas)


b. Excepciones de los términos para resolver

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la Ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

c. Prórroga

El proceso de solicitud de prórroga se realizará dentro de los 5 días hábiles siguientes del día de radicación de la PQRSF, al correo electrónico a direccion@comfiar.com.co una vez identificado el motivo o razón de la prórroga e indicando fecha de respuesta.



	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-DE-02
		VERSION: 05
		FECHA: 22 de marzo de 2022
		Página 14 de 22

Estas fechas no pueden exceder los términos de ley según los tipos de peticiones y términos de ley.

5.7. 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.

• 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.

• 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.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-DE-02
VERSION: 05
FECHA: 22 de marzo de 2022
Página 15 de 22

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

c. Atención de PQRSF


- Una vez recibida la PQRSF, por cualquiera de los canales, esta debe ser radicada en la herramienta ORFEO y en la dependencia Buzón PQRSF del mismo aplicativo.
- En el momento de radicar la PQRSF debe quedar claro el "asunto" (si la PQRSF proviene de la Superintendencia del Subsidio Familiar o de algún ente de control del estado, se inicia con la sigla seguido del Ref. y Exp), y el tipo de documento (Queja, Reclamo, Derecho de petición, sugerencia y Felicitaciones).
- Una vez radicado en el buzón PQRSF de la herramienta ORFEO, este debe ser reasignado inmediatamente al proceso que corresponda dar trámite a la respuesta e informar inmediatamente por medio de la herramienta ORFEO al Sistema de Gestión de Calidad.

NOTA: En el caso de que la PQRSF sea remitida a nombre del representante legal/Director (a) Administrativo / o quien haga sus veces esta debe ser informada inmediatamente a la Dirección Administrativa o quien haga sus veces a través de la herramienta ORFEO.

En el caso de que la PQRSF sea de la SSF y llegue mediante correo electrónico de dirección administrativa, el proceso deberá imprimir y radicar la PQRSF en la oficina de atención al cliente.

- Una vez reasignado el radicado en la herramienta Orfeo y que se encuentre en la bandeja de entrada de la herramienta Orfeo el proceso debe:
- Redactar la respuesta y cargar en la herramienta Orfeo en el mismo radicado de la PQRSF
- El proceso deberá adjuntar en el mismo radicado los soportes que requiere la PQRSF
- El proceso deberá recolectar las firmas necesarias y cargar nuevamente en la herramienta Orfeo la respuesta en el mismo radicado.
- El proceso deberá reasignar el radicado de la PQRF con su respectiva respuesta cargada al usuario de Orfeo buzón PQR.



	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: ML-DE-02
		VERSION: 05
		FECHA: 22 de marzo de 2022
		Página 16 de 22

NOTA: EL profesional del SSGC sólo carga respuestas en el Orfeo si estas fueron tramitadas ante la SSF por la respectiva plataforma. El proceso una vez recibido el radicado nuevamente deberá reasignar el radicado a buzón PQR.

Atención al cliente verifica que la PQRSF, cumpla con la trazabilidad de no ser así se devuelve al proceso para que cargue los soportes que se requieren.


Si cumple con la trazabilidad, se aplica encuesta, la cual es cargada en el radicado de la PQRSF.

5.8. ASPECTOS PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD LGTBI

En la Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar no podemos confundir la atención diferencial con preferencial; ofrecemos la misma calidad en los procesos de atención a todos los ciudadanos a todos los usuarios por lo tanto no debe haber algún tipo de trato preferencial para la población LGTBI (ofrecer los mismos productos, servicios con la misma calidad en la atención, pero teniendo en cuenta las particularidades de este grupo poblacional (lenguaje, características propias y personales).

Definición LGTBI: La L corresponde a las mujeres lesbianas, es decir a aquellas mujeres que su orientación sexual es homosexual; la G corresponde a los hombres gay, es decir, a aquellos hombres cuya orientación sexual es homosexual. La letra B, corresponde al grupo de mujeres y hombres bisexuales, para quienes su orientación sexual está dirigida tanto a hombres como a mujeres. La letra T hace referencia al grupo de personas transgeneristas (travestis, transformistas y transexuales) cuya identidad de género no corresponde a su sexo biológico. Por último, la letra I corresponde a las personas intersexuales, es decir a aquellos seres humanos que por su condición biológica no pueden ser clasificados dentro de la construcción Hombre-Mujer.

- **Lesbianas:** Se utiliza para hacer referencia a una mujer homosexual que siente atracción sexual, física, emocional y sentimental únicamente hacia las mujeres.
- **Gay:** Persona, especialmente un hombre, que siente atracción sexual hacia otra de su mismo sexo
- **Bisexuales:** Son aquellas que se sienten una atracción física, sentimental o afectiva por personas de su propio sexo o del otro sexo
- **Transgénero:** Son aquellas personas que cuando nacen se les es asignado un género, pero cuando crecen y crean su propia identidad no se identifica con el género que le fue asignado inicialmente sino el otro, por lo tanto, inicia un proceso de tránsito entre un género y el otro.
- **Transexuales:** Son aquellas personas, que llegan a un final del proceso y operan sus órganos genitales (cirugía de reasignación de sexo, transitaron de un sexo al

	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-DE-02
		VERSION: 05
		FECHA: 22 de marzo de 2022
		Página 17 de 22

otro). No todas las personas transgéneros llegan a ser transexuales.

- **Intersexuales:** Son aquellas que nacen con características físicas, genéticas o cromosómicas de los dos (2) sexos al mismo tiempo.

5.8.1 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 LGTBI.
- No discriminar a los usuarios, proveedores y distribuidores de comunidad LGTBI.
- Respetar los derechos humanos de los miembros de la comunidad, los trabajadores y usuarios LGTBI.


6. REFERENCIAS NORMATIVAS

Circular Externa No 2020-00008 de la SSF
Código de Buen Gobierno

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

PR-GM-03 Gestión Solicitudes y Peticiones; Quejas, Reclamos y Denuncias; Felicitaciones PQRSF



	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-DE-02
		VERSION: 05
		FECHA: 22 de marzo de 2022
		Página 18 de 22

FT-GM-08 Ayúdanos a Mejorar

8. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	PAGINA(S)	NUMERAL(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.
		1	3	Responsables se ajusta 3.1 Directos Sección mercadeo y Ventas, Sistema de Gestión de Calidad 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.



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-DE-02

VERSION: 05

FECHA: 22 de marzo de 2022

Página 19 de 22

		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: 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 archivísticos con el fin de garantizar la calidad de los procesos documentales dentro de una organización.</p>
--	--	-----	---	---





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-DE-02
VERSION: 05
FECHA: 22 de marzo de 2022
Página 20 de 22

		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





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-DE-02
VERSION: 05
FECHA: 22 de marzo de 2022
Página 21 de 22

		6	5.2 c, d	Se ajustó el canal escrito, estableciendo los medios para radicar PQRSF y el proceso interno del trámite de la radicación y respuesta. 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
		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 Numerales	Se modifican todos los numerales del documentos, 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





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-DE-02

VERSION: 05

FECHA: 22 de marzo de 2022

Página 22 de 22

		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 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 document o	Todos los Numerales	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

Observaciones:

Estos ajustes se realizan cumpliendo las directrices de la circular externa de la SSF 2020-0008 de 2020.

V. 04. Se realizan los ajusten atendiendo el oficio 2-2021-153953 Ref. Exp.

