



MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04 ✓

VERSION: 07 ✓

FECHA: 12 de octubre de 2023 ✓

Página 1 de 36

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.

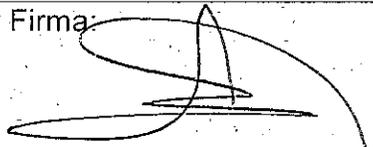
2. ALCANCE

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 y la orientación dada de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

3. RESPONSABLES

3.1 Directos Gerencia División Administrativa, Sección Comunicaciones y Atención al Ciudadano.

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:  Samuel Hernando Sánchez Rincón	Nombre y Firma:  Calixto García Rodríguez
Fecha: 12 de octubre de 2023 ✓	Fecha: 12 de octubre de 2023 ✓





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 2 de 36

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.

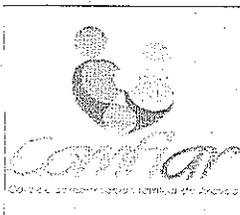


	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-GA-04
		VERSION: 07
		FECHA: 12 de octubre de 2023
		Página 3 de 36

- **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.
- **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 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.

4.2. ABREVIATURAS





MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 4 de 36

- **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**

Sede Administrativa

Dirección: Calle 22 No 16 - 51

Horario de atención

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

División Fondos/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 07:30am a 12:00pm – 02:00pm a 6:00pm

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 pm – 02:00 pm a 5:30 pm

Los Araguatos Centro Recreacional

Dirección: Calle 7 No 5 -149

Horario de atención

Martes a Domingo y lunes festivos 09:00 am a 5:00 pm



	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-GA-04
		VERSION: 07
		FECHA: 12 de octubre de 2023
		Página 5 de 36

Jueves a sábado 06:00 pm a 9:00 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 15 N° 27-11
 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

5.2 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.

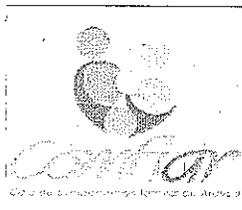
Este interés debe ser auténtico, sin forzar ni crear artificialidad, ya que afiliados y comunidad en general, suelen ser muy perceptivos y podrían sentirse incómodos si perciben que no es genuino.

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.





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 6 de 36

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.
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.

5.3 PROTOCOLOS Y CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO Y/O AFILIADO

A. CANAL PRESENCIAL

Los colaboradores en las sedes de la Corporación están en la obligación 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.

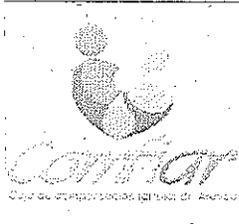
El Colaborador Comfiar tendrá en cuenta:

1. Desde el momento en que el usuario se acerque, es fundamental establecer un contacto visual, una sonrisa en el rostro, un saludo amable y ser proactivo.

Al atender al usuario se deberá saludar de la siguiente manera:

"Buenos días, buenas tardes. Bienvenido a Comfiar, Mi nombre es, ¿en qué le puedo orientar?".





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 7 de 36

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.
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.
4. Nuestra meta principal es garantizar la satisfacción del usuario. En ese momento, actuamos como asesores, brindando la información necesaria y soluciones efectivas a sus necesidades o problemas.
5. En caso de que surjan inconvenientes, 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.
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.
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.

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:

- Uso adecuado del uniforme o prendas corporativas
- Presentación personal pulcra y adecuada al entorno laboral
- Portar el carnet proporcionado por la Caja
- No consumir, ni mantener en el lugar de trabajo comida ni bebidas
- Antes de iniciar la jornada laboral verificar que el espacio se encuentre limpio.

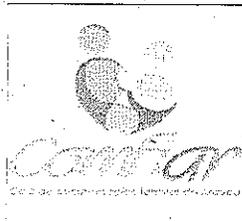
Nota: Las direcciones y ubicaciones de las sedes de la corporación se encuentra en la siguiente ruta: (<https://www.comfiar.com.co/sitio/> - Transparencia - 1. Mecanismos De Contacto Con El Sujeto Obligado. - 2. MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO - a. Espacios físicos destinados para el contacto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

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

Tu Puedes COMFIAR En Mi Calidad





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 8 de 36

de comunicación.

A continuación, se relacionan líneas y horario 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 de Fondos**

- PBX (607) 885 8000 Ext 302

- 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**

- Los Araguatos Centro Recreacional**

- PBX (607) 885 8000 Ext 203

- Martes a sábado de 07:30 am a 06:00 pm**

- 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**

- PBX (607) 885 8000 Ext 501

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

- **Sede Tame**



	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-GA-04
		VERSION: 07
		FECHA: 12 de octubre de 2023
		Página 9 de 36

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

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).

- Líneas celulares

MERCADEO CELULAR	3238111873
MERCADEO TABLET	3028369438
CDI	3176462622
AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	3175298258
FOSFEC	3183353151
FOSFEC	3165259720
COLEGIO COMFIAR	3176417114
VIVIENDA	3188268419
GERENCIA SERVICIOS SOCIALES	3188268417
RECREACIÓN, DEPORTES, CULTURA Y TURISMO	3183353062
ARAGUATOS CRC	3183353137
CREDITOS (JEFE)	3154317494
CREDITOS	3183353161
CREDITOS	3175741011
INSTITUTO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL Y DEL TRABAJO (IFET)	3157840361
FISCALIZACIÓN	3176417138
SUBSIDIO	3174388336
GERENCIA ADMINISTRATIVA	3188031801
COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	3187160385
RECURSOS HUMANOS	3175362566
ALMACÉN	3183353146
AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	3175337663
SEDE TAME	3183353153



	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-GA-04
		VERSION: 07
		FECHA: 12 de octubre de 2023
		Página 10 de 36

SEDE ARAUQUITA	3183353160
SEDE SARAVERENA	3183353144
JURIDICA	3182617896
CARTERA JURIDICA	3152630526
MERCADEO Y VENTAS (ASESORES) TABLET	3153259619
MERCADEO Y VENTAS (ASESORES) CELULAR	3174352616

Indicaciones para la atención telefónica

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar de manera cordial de la siguiente forma:

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.

***Ejemplo:** Comfiar muy buenos días, le habla Michell Ángel de Atención al Ciudadano, ¿Con quién tengo el gusto de hablar?, Sr-Sra. XXXXXX en qué le puedo orientar.*

- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación, luego de conocer su nombre puede llamarlo por el nombre.
- 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.
- 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.

(Ejemplo. Señora Claudia, gracias por comunicarse con nosotros, le deseo un buen día, recuerde que hablo con (nombre y apellido)).



	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-GA-04
		VERSION: 07
		FECHA: 12 de octubre de 2023
		Página 11 de 36

SOLICITUD ESPERA DE LLAMADA

- 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.

Si se ve la necesidad de **transferencia de la llamada:**

- Explicar al ciudadano las razones por las cual se transfiere la llamada e indicarle a que proceso será remitido y línea.

C. CANAL VIRTUAL

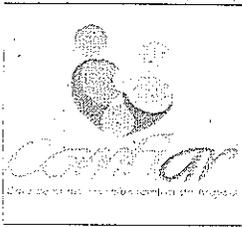
La Caja de Compensación Familiar de Arauca- COMFIAR, cuenta con canales de atención que se apoyan en la tecnología de la información, los cuales ofrece servicio y tramites en línea, como lo son:

- **Buzón virtual o canal corporativo:** donde los afiliados, beneficiarios y comunidad en general pueden Radicar PQRSF, ante la Caja de Compensación a través del portal www.comfiar.com.co
- **Atención virtual online:** una herramienta disponible en el canal que permite interactuar con los afiliados, beneficiarios y comunidad en general, para cualquier trámite que deseen realizar, como también establecer PQRSF a través del portal www.comfiar.com.co

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:** todos aquellos que sean remitidas a las cuentas de correos institucionales de cada proceso. En caso de necesitar radicación deben ser direccionadas al correo electrónico del Auxiliar de Atención Al Ciudadano (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 07:30 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 12 de 36

- **Redes sociales:** Desde la Sección de Comunicaciones y Atención Al Ciudadano, se atiende las cuentas corporativas: WhatsApp Business, Facebook, Instagram y Twitter. 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. Horario de atención de lunes a viernes de 10:00 am a 12:00 m y de 3:00 pm a 5:00 pm.

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 Comunicaciones y Atención al Ciudadano de COMFIAR.

Nuestro horario habitual de atención es de lunes a viernes de 7:30 am - 12:00 pm y de 2:00 pm - 6:00 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, cuéntenos en que le podemos orientar?

¡Esperamos atenderle pronto y proporcionarle la atención que merece!

2. Para Centro Recreacional:

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

Horario Diurno:

Martes a Domingo y festivos de 9:00 am - 05:00 pm.

Horario Nocturno:

Jueves a sábado de 06:00 pm A 09: 00 pm.



	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-GA-04
		VERSION: 07
		FECHA: 12 de octubre de 2023
		Página 13 de 36

Los días lunes que no son festivos NO LABORAMOS, 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, cuéntenos en que le podemos orientar?

¡Esperamos atenderle pronto y proporcionarle la atención que merece!

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 - 12:00 pm 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, cuéntenos en que le podemos orientar?

¡Esperamos atenderle pronto y proporcionarle la atención que merece!

- 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 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





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 14 de 36

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, 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!**

5.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSF

El proceso de atención a las PQRSF se encuentran descritos claramente en el **PR-GA-28 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 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.

- **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



	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-GA-04
		VERSION: 07
		FECHA: 12 de octubre de 2023
		Página 15 de 36

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.*

- **Canal corporativo:** La Caja de Compensación Familiar de Arauca-Comfiar pone a disposición de todos los ciudadanos su sitio web www.comfiar.com.co. A través de esta plataforma en línea, se encuentra en la sección superior la opción de PQRS 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.
- **Correo electrónico:** son todos los correos institucionales en donde pueden establecer PQRSF, las cuales son direccionadas al correo electrónico de Auxiliar de Atención al Ciudadano (atencionalcliente@comfiar.com.co) para su impresión y radicación.
- **Buzón de sugerencias:** estos se encuentran ubicados en cada una de las sedes de la corporación. Cada 8 días el proceso de gestión documental (mensajería), recopilará las PQRSF, y las entregará en Auxiliar Atención al Ciudadano en la Sede Principal, la cuales serán radicadas según el procedimiento interno.
- **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.

5.5 Tipos de peticiones y términos de ley



	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-GA-04
		VERSION: 07
		FECHA: 12 de octubre de 2023
		Página 16 de 36

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

5.6 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.

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.



	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-GA-04
		VERSION: 07
		FECHA: 12 de octubre de 2023
		Página 17 de 36

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

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).

5.7 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 los ciudadanos que se encuentren en condición de discapacidad, embarazo, adulto mayor y comunidad LGTBI, con el fin de brindar un trato incluyente y un servicio con calidad.

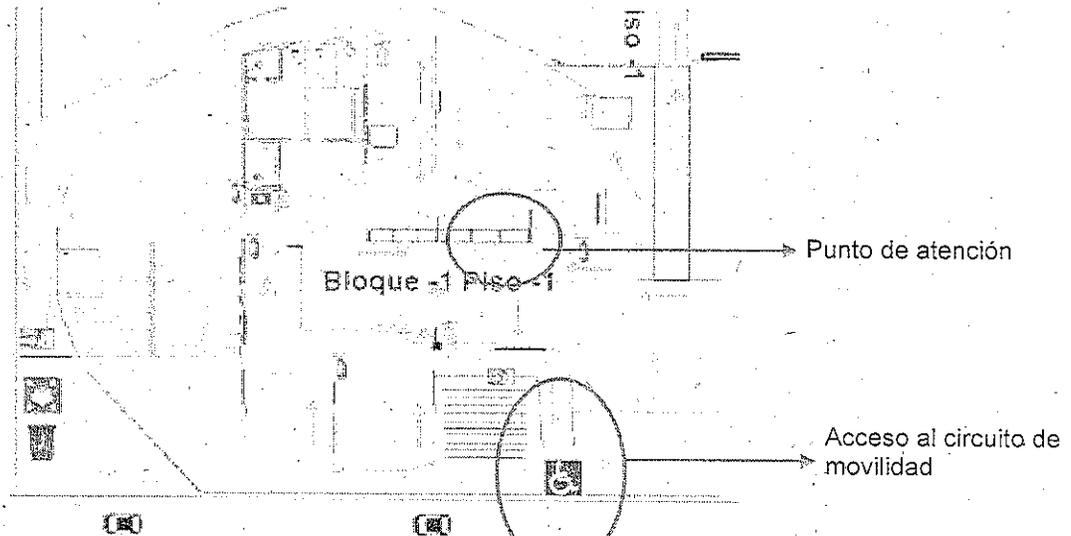
El digiturno de atención presencial cuenta con un módulo de atención preferencial, el cual prioriza la atención a los afiliados y/o comunidad en general.



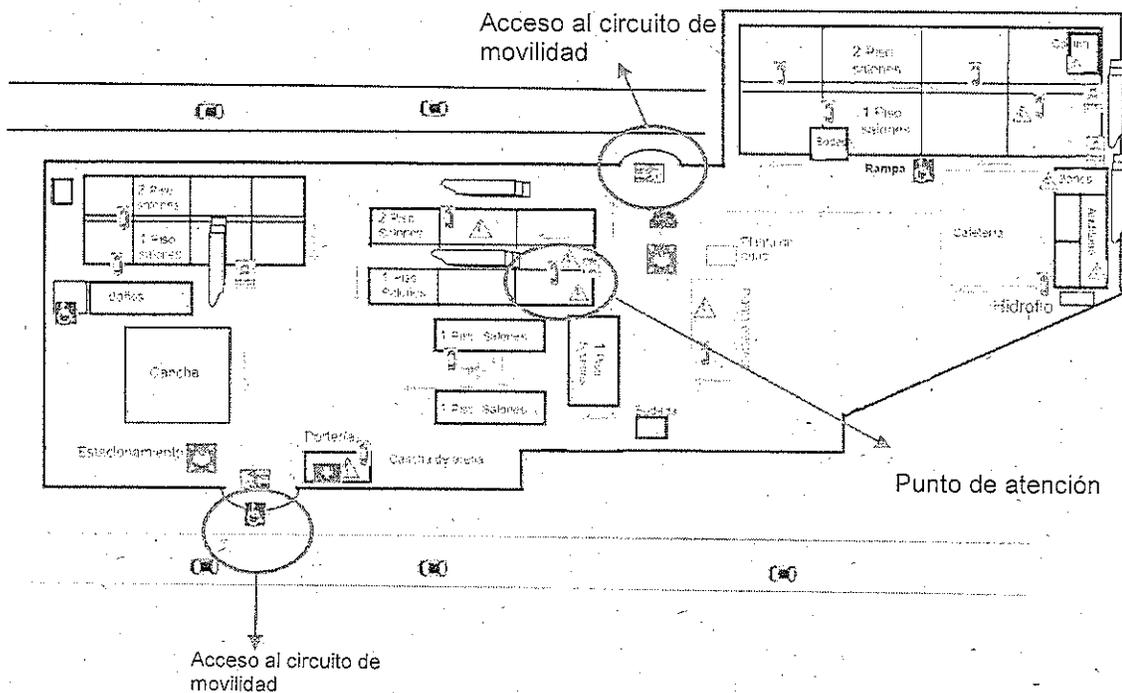


5.7.1.1 Guía de movilidad

- Punto de Acceso Sede Administrativa



- Punto de Acceso Sede Colegio Comfiar e IFEI





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

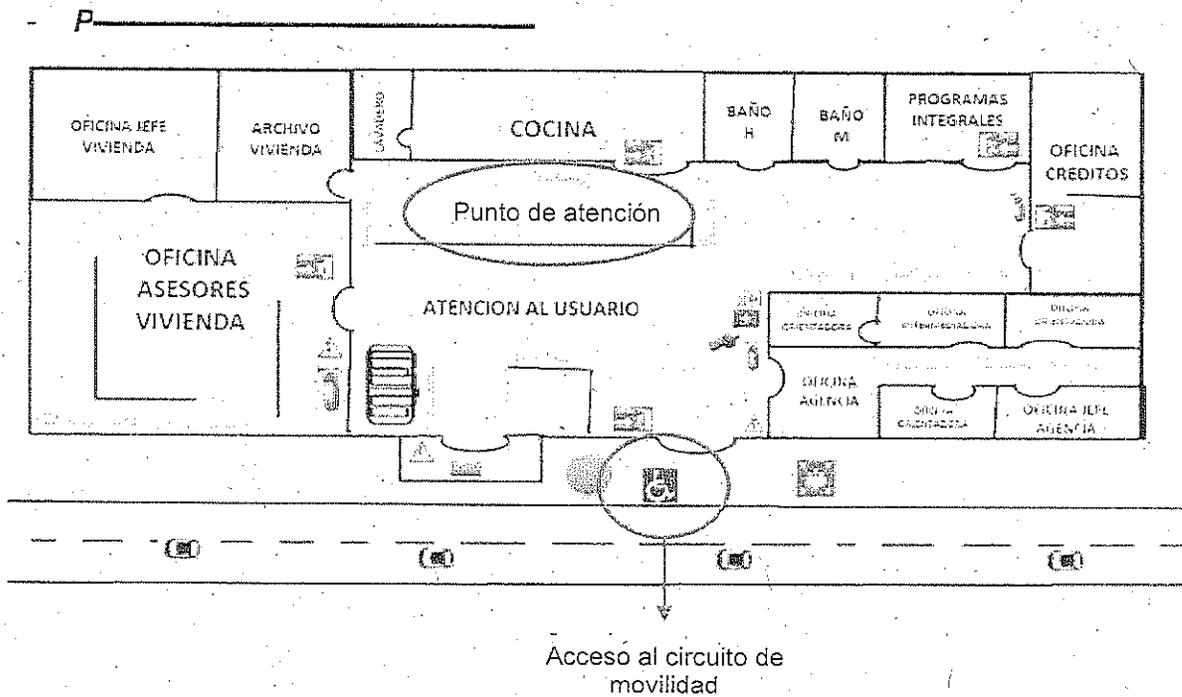
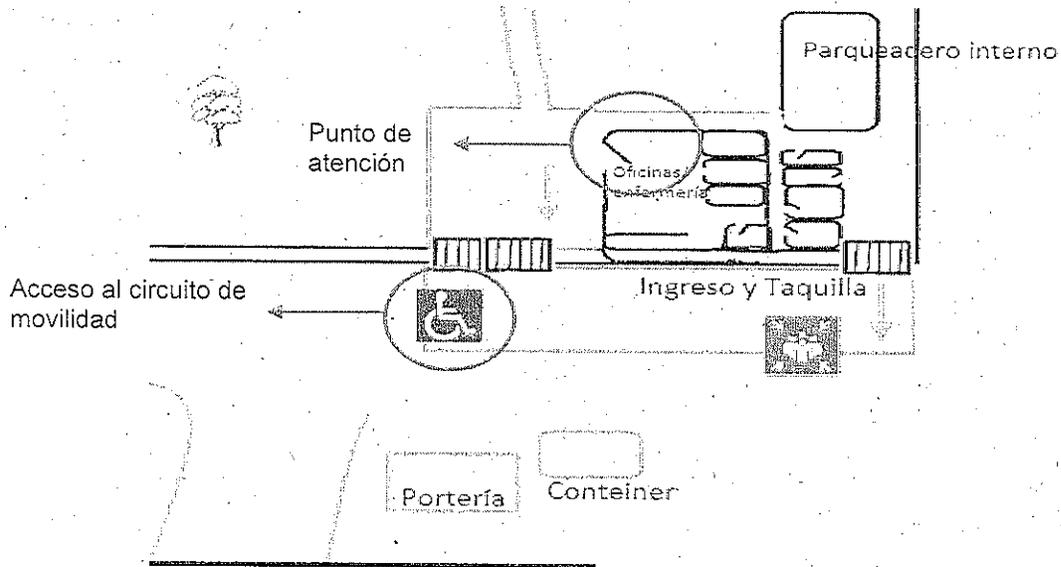
CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 19 de 36

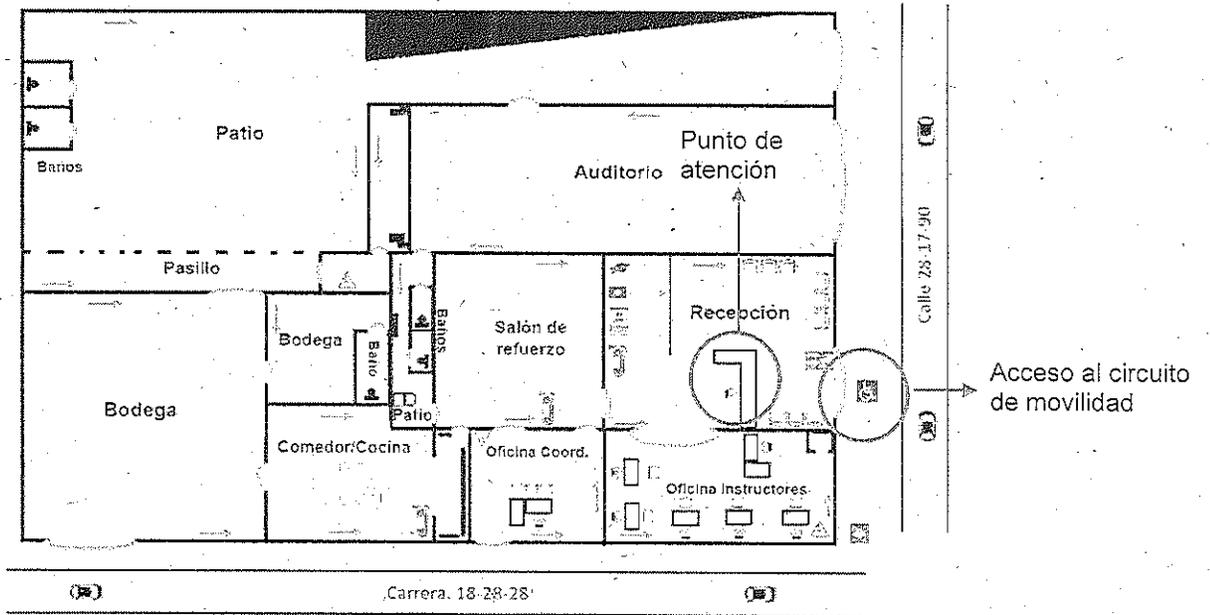
- Punto de Acceso Los Araguatos Centro Recreacional



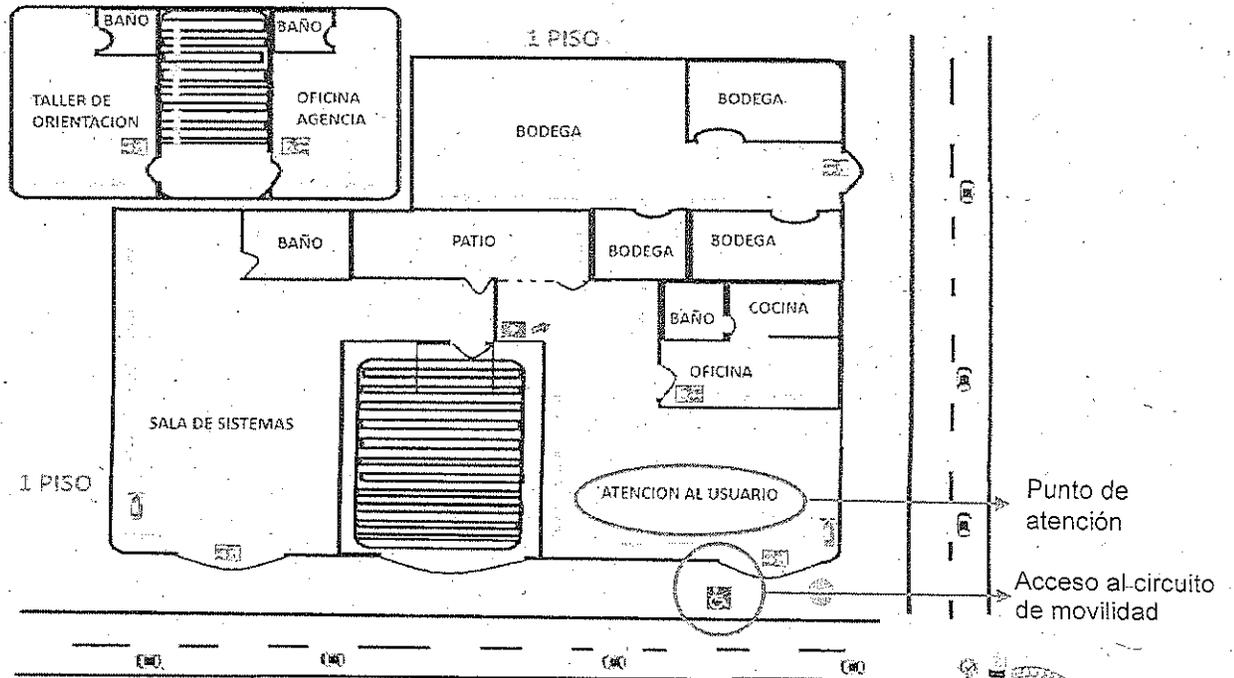
Tu Puedes COMFIAR En Mi Calidad



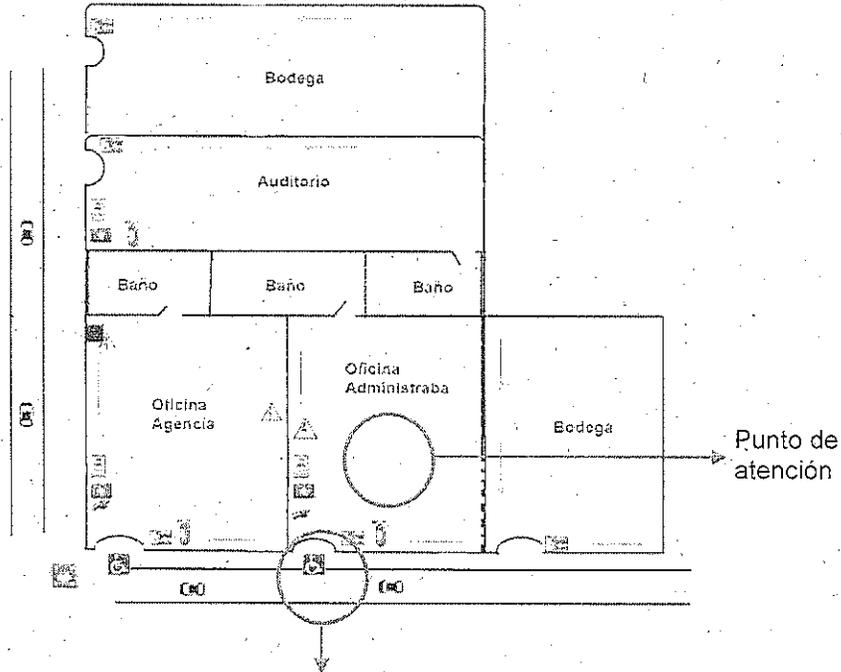
- Punto de Acceso Sede Saravena



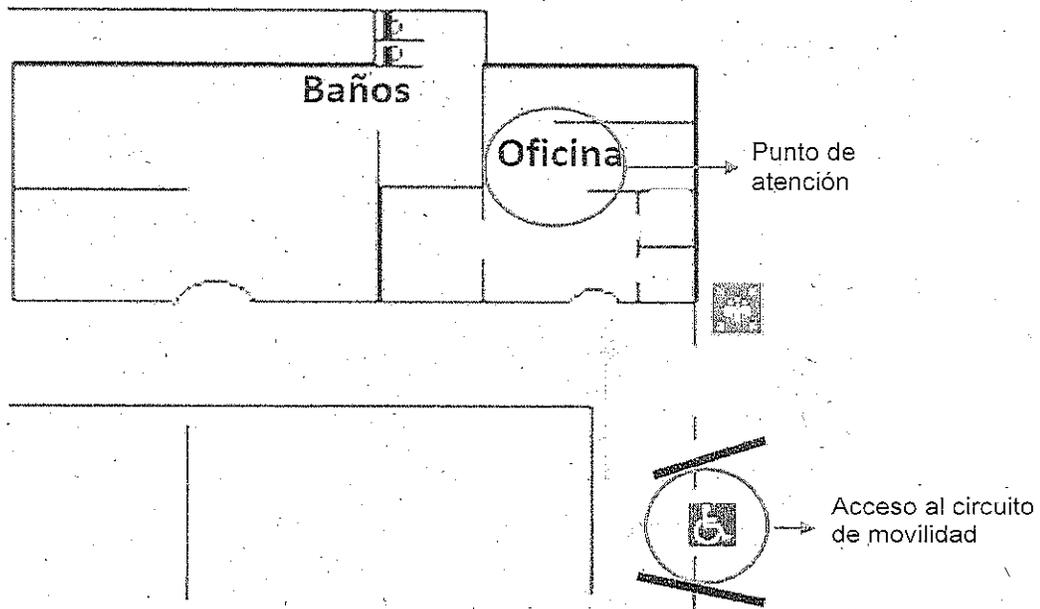
- Punto de Acceso Sede Arauquita

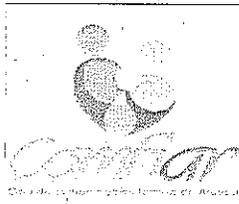


- **Punto de Acceso Sede Tame**



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





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

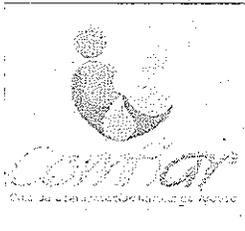
FECHA: 12 de octubre de 2023

Página.22 de 36

5.7.1.2 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 acondroplastia.
(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.
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



	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-GA-04
		VERSION: 07
		FECHA: 12 de octubre de 2023
		Página 23 de 36

5.7.1.3 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.*

5.7.1.4 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.
- 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.





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 24 de 36

- 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.

5.7.1.5 DISCAPACIDAD FÍSICA (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.

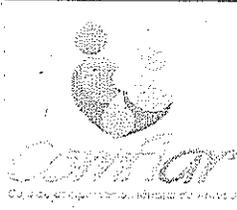
5.7.1.6 MUJERES EMBARAZADAS, LACTANTES Y ADULTOS MAYORES

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.





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 25 de 36

- 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.
- 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.

5.7.1.7 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.

5.7.1.8 PERSONAS TALLA BAJA

- 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

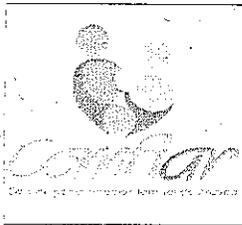
5.7.1.9 COMUNIDAD LGTBI

Es necesario reconocer las particularidades de la comunidad LGTBI (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgéneros, Transexuales e Intersexuales).

a. Definición de la comunidad LGTBI:

- **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.





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 26 de 36

- **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.

b. 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.

En resumen, nuestro objetivo es garantizar que todos los ciudadanos y usuarios,





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 27 de 36

incluyendo a la comunidad LGTBI, 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.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

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

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

PR-GA-28 Gestión Solicitudes y Peticiones; Quejas, Reclamos y Denuncias;
Felicitaciones PQRSF

FT-GA-59 Ayúdanos a Mejorar.





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

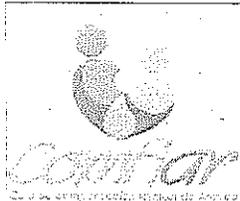
FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 28 de 36

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-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 29 de 36

		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-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 30 de 36

		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





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 31 de 36

		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
		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





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 32 de 36

		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 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 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



	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: ML-GA-04
		VERSION: 07
		FECHA: 12 de octubre de 2023
		Página 33 de 36

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 Administrativa, División 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
		5	5.2	Se elimina: El responsable de cada servicio o sede, tomará decisiones sobre la atención inmediata en situaciones como:
		5	5.2	Se adiciona al procedimiento los puntos de acceso y atención para personas con capacidades diferentes, además; su protocolo de atención.





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 34 de 36

		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.
		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.





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

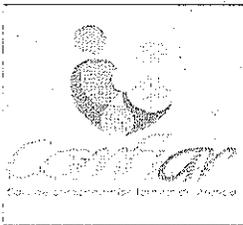
VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 35 de 36

		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 5.7.1.5 discapacidad física (personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores entre otra) 5.7.1.6 mujeres embarazadas, lactantes y adultos mayores 5.7.1.7 grupos étnicos 5.7.1.8 personas talla baja





MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

CODIGO: ML-GA-04

VERSION: 07

FECHA: 12 de octubre de 2023

Página 36 de 36

		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.
<p>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. 1141/2021/PGEN del 17 de septiembre del 2021 de la SSF. Con Rad No. 2021 532 027450 2</p>				

