	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PATC402	
	PROCESO: ATENCION AL CLIENTE	Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/12/2022
	CARACTERIZACION DEL PROCESO	Versión: 9.0	Página 1 de 5

PROCESOS Y PROCEDIMIENTO

SUBDIRECCION COMERCIAL

CONTROL DE CAMBIOS


Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1.0	Octubre 15 de 2008	Elaboración y aprobación del Proceso
.....
9.0	Diciembre 30 de 2022	Revisión, Actualización, ajuste de proceso y procedimientos

AUTORIZACION

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: ZULMA YAMILE OJEDA REYES	Nombre: JAVIER ANTONIO VARGAS MESA	Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL
Cargo: Jefe Atención al Cliente	Cargo: Subdirector de Mercadeo	Cargo: Director




 VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PATC402	
	PROCESO: ATENCION AL CLIENTE	Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/12/2022
	CARACTERIZACION DEL PROCESO	Versión: 9.0	Página 2 de 5

RESPONSABLE	JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE
OBJETIVO	Realizar las actividades para la atención eficaz y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias presentadas por las partes interesadas a la caja de Compensación Familiar Comfacasanare.
ALCANCE	Desde la atención del cliente y/o recepción de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias hasta la entrega de la respuesta oportuna a las partes interesadas.
BASE LEGAL	Ley 21 de 1982, Ley 789 de 2002, Decreto 341 de 1988, Reglamento Interno de Trabajo. Manuales de funciones, Procesos, Procedimientos (ver norma grama)
REGISTROS	Indicadores Actas de apertura de buzón Actas de mesas de trabajo
REQUISITOS NTC-ISO 9001:2015	REQUISITOS GENERALES 4.1- 4.2 – 5.1 REQUISITOS ESPECIFICOS: 6 - 8.1 - 8.2 - 9.1 - 10

PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
EXTERNO	INTERNO				EXTERNO	INTERNO
Entes de vigilancia y control Empresas Afiliadas	Gobierno corporativo	Documentos Legales de la Caja y lineamientos del Sistema del Subsidio Familiar.	PLANEAR Realizar seguimiento diario a los correos electrónicos, SIGED y seguimiento a los buzones de sugerencia físicos.	Control y seguimiento de revisión del sistema	Entes de vigilancia y control Empresas Afiliadas	Gobierno corporativo



VIGILADO SuperSubsidio



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PATC402

PROCESO: ATENCION AL CLIENTE

Fecha elaboración
15/10/2008

Fecha modificación
30/12/2022

CARACTERIZACION DEL PROCESO

Versión: 9.0


Página 3 de 5

PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
EXTERNO	INTERNO				EXTERNO	INTERNO
Entes de vigilancia y control Empresas Afiliadas	Gobierno corporativo	Documentos técnicos de la caja (SGC). Control y seguimiento de revisión del sistema	HACER Atención y orientación al ciudadano. Control y seguimiento de las PQRFS. Coordinar la respuesta a las diferentes inquietudes de los stakeholders (usuarios internos y externos)	Relación de PQRFS Actas de apertura de buzón. Actas de mesas de trabajo Indicadores de seguimiento y mejora.	Entes de vigilancia y control Empresas Afiliadas	Gobierno corporativo
Entes de vigilancia y control Empresas Afiliadas Firma auditora de Calidad	Dirección Calidad Auditoria Interna	Relación de PQRFS Actas de apertura de buzón. Actas de mesas de trabajo Indicadores de seguimiento y mejora.	VERIFICAR Aplicar y analizar encuestas. Analizar las PQRFS.	Consolidado de resultados de informes Indicadores Informes de auditoria	Entes de vigilancia y control Empresas Afiliadas Firma auditora de Calidad	Dirección Calidad Auditoria Interna



VIGILADO SuperSubsidio



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PATC402	
	PROCESO: ATENCION AL CLIENTE		Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/12/2022
	CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión: 9.0	Página 4 de 5

PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
EXTERNO	INTERNO				EXTERNO	INTERNO
Entes de vigilancia y control	Dirección	Consolidado de resultados	ACTUAR Tomar acciones correctivas y de mejora.	Ajustes de acuerdo a las acciones correctivas establecidas	Entes de vigilancia y control	Dirección
Empresas Afiliadas	Calidad	Indicadores			Empresas Afiliadas	Calidad
Firma auditora de Calidad	Auditoria Interna	Informes de auditoria			Firma auditora de Calidad	Auditoria Interna


PROCEDIMIENTOS CON SUS RESPECTIVOS CONTROLES INHERENTES	
ATENCION AL CLIENTE (PQRFS)	PATC402-PR001

OBJETIVOS DE LA CALIDAD:
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar programas de capacitación actualización técnica y/o de calidad para garantizar el servicio final. • Mantener y fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad para lograr mejoramiento en el desempeño de la corporación. • Atender de forma ágil y amable a las partes interesadas en todos los servicios que se ofertan.



CO09/2884

VIGILADO SuperSubsidio

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PATC402	
	PROCESO: ATENCION AL CLIENTE	Fecha elaboración 15/10/2008	Fecha modificación 30/12/2022
	CARACTERIZACION DEL PROCESO	Versión: 9.0	Página 5 de 5

EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (Ver matriz de relación de procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad).

- Que los requerimientos establecidos en el procedimiento se desarrollen acorde al SGC.
- Oportunidad en el desarrollo y seguimiento de los lineamientos de ATC para evitar el servicio no conforme.
- Respuesta oportuna y objetiva a las PQRFS
- Oportunidad y objetividad a las peticiones o quejas presentadas (PQRSF)
- Satisfacción a la solicitud o necesidad de los usuarios.
- Respuesta oportuna a las PQRFS en el tiempo establecido y la no reiteración de la No conformidad.
- Que el procedimiento auditado cumpla con los lineamientos aprobados para dar un buen servicio a los clientes internos y externos y que no se materialice el producto no conforme.

SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN:

- Encuesta de seguimiento y satisfacción a la PQRFS
- Matriz de indicadores

OPORTUNIDADES Y AFECTACIONES DE PARTES INTERESADAS:

Ver mapa de Riesgos y Matriz de relación procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad

RECURSOS:

Humanos	Físicos	Financieros	Tecnológicos	Virtuales y de información
Funcionarios de planta y contratistas	Infraestructura, buzones, puestos de trabajo y elementos de oficina	Presupuesto de la entidad	Hardware, Software y Redes	Intranet, Página Web, Correo electrónico



VIGILADO SuperSubsidio