


|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO: MATC001</b>                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión 1.0</b>                     | <b>Página: 1 de 18</b>               |

## MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE

### POLITICAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CASANARE

YOPAL, CASANARE


|  |                                      |  |                                      |
|--|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO: MATC001</b>                 |                                      |
|  |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|  | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión 1.0</b>                     | <b>Página: 2 de 18</b>               |

## CONTENIDO

1. INTRODUCCION
2. OBJETIVOS
  - 2.1. GENERAL:
  - 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
3. GLOSARIO
4. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES
5. POLITICAS
  - 5.1. POLITICA DE GESTION DE DOCUMENTOS DE PQRFS
  - 5.2. POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD
    - 5.2.1. Accesibilidad en espacios físicos
    - 5.2.2. Accesibilidad a páginas web:
  - 5.3. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
  - 6.1. Protocolo de Atención Presencial
    - 6.1.1. Previo a la atención de los afiliados
    - 6.1.2. Atendiendo a los afiliados
    - 6.1.3. Afiliados con Diversidad Funcional
    - 6.1.4. Situación con Clientes Difíciles o irrespetuosos
    - 6.1.5. Situación con clientes que quedan insatisfechos con el servicio
  - 6.2. Protocolo de Atención Telefónica
    - 6.2.1. Llamadas entrantes
    - 6.2.2. Llamadas salientes
    - 6.2.3. Situación de Conflicto entre la Atención Telefónica y Presencial
  - 6.3. Protocolo De Atención Virtual
    - 6.3.1. Redes sociales
      - 6.3.1.1. Facebook
      - 6.3.1.2 Twiter
    - 6.3.2. Correos electrónico
    - 6.3.3. Canal escrito
7. CANALES DE ATENCION
8. PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE
9. RECOMENDACION



VIGILADO SuperSubsidio

|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO: MATC001</b>                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión 1.0</b>                     | <b>Página: 3 de 18</b>               |

## 1. INTRODUCCION

La Caja de Compensación Familiar de Casanare Comfacasanare, acatando las directrices de la Superintendencia del Subsidio Familiar en lo referente a la circular 008 de 2020 y la circular única, ha actualizado el presente manual con el fin de divulgar las políticas Atención al Cliente, el cual atiende los aspectos de la relación tanto con las partes interesadas, que faciliten la prestación de un servicio eficiente y con calidad, redundando en una relación más cordial, diligente y sencilla con los clientes.

Dichas políticas se crean con el ánimo de brindar la mejor atención posible y satisfacer las necesidades de los afiliados, teniendo en cuenta la pluralidad de los usuarios y prestando especial atención a sus particularidades. Estos documentos se encuentran orientados por los valores corporativos de respeto, cordialidad, responsabilidad e integridad, en atención de la misión de Comfacasanare y con relación a los protocolos de atención de otras Cajas de Compensación Familiar, enmarcados en los lineamientos de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

## 2. OBJETIVOS


**2.1. GENERAL:** Ofrecer a las partes interesadas de Comfacasanare un documento sobre los aspectos relacionados con la atención al cliente, para que incorporen en forma eficiente las buenas prácticas al momento de interactuar con los usuarios y beneficiarios, mediante la implementación de varios elementos y estrategias.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofrecer ayuda de forma activa a los usuarios.
- Conocer lo que los clientes necesitan para sentirse satisfechos.
- Identificar los tipos de clientes, para saber cómo tratarlos, en el momento oportuno.
- Dar a conocer a los funcionarios los tips para una excelente atención a los clientes
- Determinar qué medidas tomar cuando existen cliente difíciles.
- Promover buenas prácticas en el desarrollo de su labor al atender a los clientes.
- Conocer y aplicar lo estipulado en el manual para poder satisfacer las necesidades de nuestros afiliados y beneficiarios.
- Aplicar las directrices impartidas por el ente de control.



VIGILADO SuperSubsidio

|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO:</b> MATC001                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión</b> 1.0                     | <b>Página:</b> 4 de 18               |

### 3. GLOSARIO

**Acción de Mejora:** Acción tomada para mejorar la eficacia, eficiencia o efectividad de los procesos, se deben identificar y analizar las causas y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.

**Agradecimiento o Felicitaciones:** Es la forma en que el afiliado manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la Caja de Compensación Familiar. Son un estímulo del afiliado y ciudadanía en general de los aspectos que se encuentran funcionando adecuadamente dentro de la Corporación.

**Afiliados:** Los trabajadores de las empresas afiliadas a Comfacasanare, empleadores afiliados, pensionados afiliados y trabajadores independientes.

**Canales de atención:** Son los medios de comunicación que debe habilitar la Caja de Compensación Familiar a través de las cuales el afiliado puede formular peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias o interrelacionarse con la Caja de Compensación Familiar.

**Canal presencial:** Permite el contacto directo, cuando acceden a las instalaciones físicas de la Caja de Compensación Familiar, para presentar sus peticiones, quejas reclamos, felicitaciones o sugerencias.

**Canal escrito:** Uno de los mecanismos de recepción, de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, 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, felicitaciones y sugerencias. Las Cajas adicionalmente deben contar con una línea gratuita nacional.

**Canal virtual:** Permite la interacción con los afiliados a través de medios electrónicos, no solo para conocer los servicios sino para radicar cualquier requerimiento (PQRFS) hacia la Caja de Compensación.


**Comunicación:** Medio por el cual se informa legalmente al afiliado, o usuario una decisión tomada por la Caja de Compensación Familiar.

**Peticiones y/o solicitudes:** Son aquellas que no requieren acciones de mejoramiento, 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 o asociadas a la solicitud de documentación.



VIGILADO SuperSubsidio



|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO:</b> MATC001                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión</b> 1.0                     | <b>Página:</b> 5 de 18               |

**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 del afiliado o al propio proceso de PQRFS. Se deben identificar las causas de las Quejas y Reclamos y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.

**Sugerencias:** Manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.



VIGILADO SuperSubsidio



|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO: MATC001</b>                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión 1.0</b>                     | <b>Página: 6 de 18</b>               |

#### 4. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

Para la Caja de Compensación Familiar de Casanare Comfacasanare, es importante el trato digno, equitativo y eficiente a los afiliados, beneficiarios y comunidad en general que demanda de los servicios de la Corporación; para ello ha implementado la carta de Derechos y Deberes acogiendo las directrices del ente de control y lo preceptuado en la circular 008 de 2020 y circular única, así:


##### **DERECHOS DEL AFILIADO, BENEFICIARIO Y CLIENTE EN GENERAL**

1. Recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
2. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
3. A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
4. A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
5. A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
6. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
9. A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

##### **DEBERES DEL AFILIADO, BENEFICIARIO Y CLIENTE EN GENERAL**

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, son deberes de las personas:

1. Acatar la Constitución y las leyes.

|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO:</b> MATC001                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión</b> 1.0                     | <b>Página:</b> 7 de 18               |

2. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
6. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la corporación.
7. Las Dependencias de la Caja de Compensación Familiar trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.

## 5. POLITICAS

### 5.1. POLITICA DE GESTION DE PQRFS

Que las PQRFS, sean presentadas legibles, en términos respetuosos y con datos de contacto claros y veraces. Que la solicitud sea presentada dentro de los 15 días calendario a la insatisfacción del usuario.


Que la sugerencia, petición, queja, reclamo, felicitación y sugerencia guarde coherencia con los servicios ofertados por Comfacasanare

**Recepción de PQRFS:** El usuario allega la PQRFS por los diferentes canales de atención para ello, como: Personalmente, Telefónicamente, correo electrónico, botón de PQRFS en la página web, código QR o a través de las redes sociales adoptadas por la Caja

**Registro:** Se registran las PQRFS en el formato de control con el objetivo de hacer seguimiento; igualmente ingresan por el sistema de gestión documental SIGED y allí se lleva trazabilidad de redireccionamiento y tiempo de respuesta.

**Direccionamiento:** El Jefe de Atención al Cliente evalúa la PQRFS, y la direcciona al área que afecta o le corresponde dar respuesta en el formato FATC004 para una solución real y



|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO: MATC001</b>                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión 1.0</b>                     | <b>Página: 8 de 18</b>               |

oportuna; cuando se reitera la respuesta se envía copia al jefe inmediato y/o subdirector del área comprometida. Las felicitaciones y quejas irán con copia a la oficina de Talento Humano.

**Análisis:** El responsable del proceso analiza, investiga y da respuesta oportuna a la PQRFS en el formato de respuesta FATC004, en el tiempo estipulado de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad y las reglamentas por SIGED.

Una vez cumplido el tiempo establecido y el responsable del proceso no dé respuesta a la PQRFS, se envía al Jefe de Talento Humano con copia al director para los realizar el proceso respectivo por incumplimiento.

**Respuesta:** La respuesta de las Peticiones, Queja, Reclamos Felicitaciones y Derechos de Petición es emitida por el responsable del proceso a la oficina de Atención al Cliente, quien revisará y dará la respuesta al usuario que radica su PQRFS, registrando en el formato Control de PQRFS FATC003 la fecha de entrega y el tiempo utilizado para la respuesta; de acuerdo a la trazabilidad en el Sistema SIGED. Las respuestas deben contener:

- Calidad de respuesta
- Debe ser completa
- Debe ser clara
- Debe ser precisa e idónea
- Ser congruente
- Suficiente
- Tener soportes y documentos a que hay lugar, legibles.
- Horarios de atención
- Presentación de la respuesta: Deben incluir logo, conservar la imagen corporativa, firmada (manuscrita o digital), con los datos o canales de contacto.


**Notificación:** El responsable del proceso hace envío de respuesta de la PQRFS al área de Atención al Cliente, el jefe de Atención al Cliente ajusta y notifica al usuario, haciendo el seguimiento respectivo.

**Encuesta de satisfacción al cliente:** El Jefe de Atención al Cliente, evaluará la atención que prestan los funcionarios de Comfacasanare mediante la encuesta de satisfacción al cliente, la cual permite determinar los pro y contra de la Caja, enviando resultados a las áreas respectivas, efectuando retroalimentación y aplicación de estrategias de mejora continua.

## 5.2. POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD

Comfacasanare en atención a la integración de todos los afiliados y usuarios con diversidad funcional, se compromete a garantizar el ingreso y tránsito de manera segura, cómoda, fácil y autónoma en las instalaciones y unidades de servicio que adquiera desde que ingresa hasta que sale de la Corporación. Así mismo adecuará las instalaciones existentes si lo permiten, con el fin de brindar buena atención y el reconocimiento de las diferencias de los afiliados.



|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO:</b> MATC001                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión</b> 1.0                     | <b>Página:</b> 9 de 18               |

La Caja de Compensación Familiar de Casanare cuenta con un punto de atención priorizado, de fácil acceso en la sede principal primer piso; debidamente señalizado donde se brinda atención preferencial a personas en condición vulnerable (mujeres embarazadas, personas con niños en brazos, adultos mayores, niños, niñas, adolescentes y personas en condición de discapacidad y demás colectivos diferenciales).

**5.2.1. Accesibilidad en espacios físicos:** Comfacasanare, cuenta con espacios debidamente señalizados, que les permiten a los usuarios un fácil acceso a los diferentes servicios que oferta la caja, los cuales se encuentran de forma legible y de fácil entendimiento.

**5.2.2. Accesibilidad a páginas web:** La Corporación ha velado por que los clientes internos y externos, tenga acceso fácil y oportuno a la información de los servicios de la Caja mediante su página web [www.comfacasanare.com.co](http://www.comfacasanare.com.co)

### 5.3. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE


Comfacasanare es una institución comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida y atención de afiliados y beneficiarios, en especial y con preferencia a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, ofreciendo oportunidad en el servicio con calidez, cordialidad y eficiencia. De igual manera manifiesta la intención que sobre cualquier otro interés primará la satisfacción del cliente siendo éste el principal objetivo y la razón de ser de la corporación.

En Comfacasanare mantenemos un trato igualitario sin preferencias ni discriminación de sexo, raza, edad, religión, condición socioeconómica, ideología política.

## 6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El presente documento da a conocer los pasos que deben seguir todos los funcionarios de la Caja de Compensación Familiar de Casanare COMFACASANARE, al momento de atender a un usuario de manera presencial, telefónica, escrita y virtual; cuyo alcance está determinado desde la atención al cliente y/o recepción de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias hasta la evaluación de la satisfacción de cliente.

Los usuarios no solo demandan productos o servicios, sino también demandan atención. De esta forma, es imperante desarrollar un manual que defina el lenguaje, la presentación, las conductas y actitudes, que sirva de guía a todos los funcionarios que participan en la atención de usuarios y aún más aquellos que tienen una relación permanente con los mismos. Todos los trabajadores son los responsables de transmitir la imagen corporativa y recae en cada uno de ellos la buena o mala percepción que se tenga sobre la caja; el protocolo tiene como

|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO:</b> MATC001                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión</b> 1.0                     | <b>Página:</b> 10 de 18              |

objetivo fortalecer de forma general la atención general de los usuarios que demandan servicios de la caja.

## 6.1. Protocolo de Atención Presencial

Todos los funcionarios que tienen contacto con los usuarios deben ceñirse al “Protocolo de Atención Presencial”. Los usuarios demandan un trato personal y afable, que es mucho más eficaz de proporcionar cuando se sigue el protocolo estipulado. De esta manera, se busca homogeneizar la atención ofrecida, dando prioridad a la calidez, la actitud positiva, disponibilidad y eficiencia en la prestación de los servicios.

El Protocolo de Atención al Cliente es un conjunto de disposiciones conductuales básicas, normas de cortesía, que deben seguirse en los “momentos de verdad”, es decir cuando se tiene un contacto directo con los clientes. Al ceñirse al protocolo se facilita el desempeño de los funcionarios ya que no se da cabida a la improvisación, así mismo se presta un trato en igualdad de condiciones a todos los usuarios.

Es así que se deben incorporar estas disposiciones conductuales en las prácticas laborales de la totalidad de los funcionarios, sin distinción del rol que desempeñen, en los procesos en los cuales se tenga interacción con los usuarios.

### 6.1.1. Previo a la atención de los afiliados

**Presentación personal:** Se debe mantener una presentación personal pulcra, sobria y acorde al rol que desempeña, ya que cada funcionario transmite la imagen de la corporación, siguiendo los parámetros estipulados por talento humano (cabello, uñas, uniforme).

**Identificación visible:** Permanezca en todo momento con el carnet de identificación visible al usuario.


**Elementos de trabajo:** Ubique todos los elementos que requiere para llevar su trabajo a cabalidad en su respectivo lugar. (Ej: Formularios, documentos, publicidad y demás implementos).

**Actitud enérgica y positiva:** Asuma una actitud positiva, amigable, de servicio y disponibilidad. Recuerde que la atención de los usuarios es fundamental para el desarrollo de la empresa.

**Puntualidad:** El personal que este de frente a la atención al público, debe llegar unos minutos antes para poder brindar una atención oportuna a los usuarios.

### 6.1.2. Atendiendo a los afiliados

**Contacto visual:** Haga contacto visual con el usuario, mírelo a los ojos. Este primer contacto es fundamental para el éxito o fracaso de la atención.

|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO:</b> MATC001                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión</b> 1.0                     | <b>Página:</b> 11 de 18              |

**Expresión facial agradable:** Expresa un gesto facial de amabilidad y agrado.

**Saludo:** Salude cortésmente al usuario. Posteriormente se realiza la localización y el nombre y cargo de quien brinda la atención. (Ej: *Buenos días, bienvenido a Comfacasanare, mi nombre es Yamile Ojeda soy la Jefe de Atención al Cliente*)

**Predisposición e interés en brindar ayuda:** Muestre disposición para servir. Invite al cliente a sentarse (si es el caso). Utilice frases que generen confianza a expresar las dudas. (Ej: *¿En qué puedo colaborarle? ¿Qué puedo hacer por usted?*)

**Cortesía:** En todo momento muestre amabilidad y respeto por el usuario. Trátemo de usted.

**Trátemo por su nombre:** Una vez conocido el nombre del usuario trátemo por su nombre. (Ej: *Sr (a) Ramírez o Señora Carolina*)

**No interrumpa el proceso de atención:** El usuario que está enfrente es prioridad, no interrumpa la atención por ningún motivo, como: hablar con colegas, revisar Facebook, contestar el celular, Messenger o Whatsapp.

**Escucha activa:** Mantenga una escucha activa durante todo el “momento de verdad”, de ésta forma recogerá información precisa para resolver las dudas del usuario. Realice silencios positivos son señal de entendimiento. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o dejadez.


**Responda las preguntas:** Responda concreta y claramente las preguntas del usuario, con un tono moderado, lenguaje sencillo y adaptado a la situación, entregándole la mayor cantidad de información pertinente para resolver la duda o solicitud. Apóyese en la publicidad de los diferentes servicios que se ofrecen, formularios, requisitos entre otros.

**Brinde soluciones:** Entregue soluciones a todas las preguntas, trámites o solicitudes que dependan de su gestión. Si dicha solución no depende de usted, remita al usuario con el funcionario correspondiente, indicándole claramente cargo, nombre y ubicación. (Ej. *Por favor diríjase al área de Servicios sociales, con Claudia Mejía, Jefe del área de Vivienda*)

**Agilidad en la atención:** Proceda con diligencia y agilidad en la atención entregada. Evite discutir con el usuario delante de los otros clientes.

**Entregue un valor agregado:** Pregúntele al usuario si puede ayudarlo en algo más. Asegúrese que la duda o solicitud se despeje a cabalidad.

**Despídase amablemente:** Despídase amablemente al terminar de atender al usuario, agrádezcalle por haber venido a Comfacasanare. Invítelo a visitar la página web o a comunicarse a través de la línea gratuita de atención al cliente 018000945556 cuando necesite información adicional. (Ej: *Señora Carolina, gracias por haber venido a Comfacasanare. Para información adicional comuníquese con la línea gratuita de atención al cliente, hasta luego, que tenga una buena tarde/un buen día*).

|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO: MATC001</b>                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión 1.0</b>                     | <b>Página: 12 de 18</b>              |

### 6.1.3. Afiliados con Diversidad Funcional

Cuando se está atendiendo a clientes con diversidad funcional, los funcionarios de la Caja deberán prestarles atención prioritaria y brindarles trato en igualdad de condiciones que a otros usuarios. Se evitará observación inapropiada de muletas, silla de ruedas o de la parte del cuerpo discapacitada del usuario.

Así mismo, se hablará directamente con el usuario evitando dirigirse en todo momento a la persona que lo acompañe. Se debe evitar la utilización de términos relacionados con la discapacidad del usuario.

#### Atención preferencial

- Se dará atención preferencial a personas con diversidad funcional, mujeres en estado de embarazo, adultos con niños o niñas en brazos y adultos mayores.
- Se debe señalar las áreas de la entidad que prestan atención preferencial.

### 6.1.4. Situación con Clientes Difíciles o irrespetuosos

- Mantenga la calma en todo momento.
- Evite enfrentamientos con el cliente a pesar de ser justificado el enojo.
- Intente llevar la situación a un clima neutral. Si la situación no puede ser controlada, solicite la intervención de su jefe inmediato.
- En los casos donde la actitud del usuario afiliado sea irrespetuosa, con palabras groseras y agresivas con los funcionarios, se reportará esta actitud a la correspondiente empresa afiliada. Y si no es afiliado, se solicita que evite su vocabulario soez y se pide apoyo del personal de vigilancia para que retire a la persona del área a la cual acudió.


### 6.1.5. Situación con clientes insatisfechos con el servicio

Cuando se presente esta situación se pedirá la intervención del jefe inmediato, con el fin de mitigar la insatisfacción del cliente. En caso que esto no se logre se le sugerirá amablemente que presente a través de los canales establecidos la inconformidad para poder llegar a solucionarla; para poder dar una respuesta oportuna y a su vez tomar las medidas correctivas que sean necesarias.

## 6.2. Protocolo de Atención Telefónica

A través de este medio de comunicación se reciben las PQRFS y los demás trámites o servicios que demanden los usuarios que se comunican a través de la línea gratuita 018000945556, conmutador 6086357787 o las diferentes líneas de la Caja.

La importancia de la comunicación telefónica es su bajo costo tanto para los usuarios como para la corporación, ya que nos permite dar respuestas inmediatas en cortos periodos de tiempo.

|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO:</b> MATC001                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión</b> 1.0                     | <b>Página:</b> 13 de 18              |

El protocolo de atención telefónica es una guía a seguir para aquellos funcionarios que estén en contacto vía telefónica con los usuarios, tanto para recibir como para efectuar llamadas. Una mala contestación o atención puede hacer que se pierda a un usuario. Por ende, el trato debe ser lo más correcto posible en todo momento.

**Exclusividad con la llamada:** Antes de contestar o llamar, asegúrese de no estar manteniendo otra conversación. (Ej: despidiéndose de alguien, ordenando algo de comer o dando otra información).

Los horarios de atención telefónica son de Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

### 6.2.1. Llamadas entrantes

**Saludo Cordial:** Salude de manera cordial, amable y enérgica, (buenos días/tardes/ noches) Ya que el usuario no puede verlo, solo su voz le puede indicar su disposición de servicio. El tono de voz es el elemento básico de la atención telefónica y es la única herramienta que se tiene para proyectar la imagen deseada de la corporación, por ende, la voz debe tener un timbre agradable y adaptarse a los diferentes momentos de la conversación.

**Identificación:** Identifíquese con su nombre, empresa a la que representa, área y termine conociendo el nombre de su interlocutor. (Ej: *Buenos días, Atención al Cliente, Comfacasanare, habla con Alejandra Pérez, ¿Con quién tengo el gusto de hablar?*). Siempre trate de usted a su interlocutor, luego de conocer su nombre puede llamarlo por nombre o apellido.

**Hablar claro:** Hable claro, despacio y vocalizando, de tal manera que su interlocutor comprenda la totalidad de la información. El ritmo de la voz en la atención telefónica debe ser más lento que en la presencial.


**Escucha activa:** Mantenga una escucha activa durante todo el “momento de verdad”, de esta forma recogerá información precisa para resolver las dudas del usuario.

**Responda las preguntas:** Responda concreta y claramente las preguntas del usuario, entregándole la mayor cantidad de información pertinente para resolver la duda o solicitud.

**Mantenga la paciencia:** Siempre mantenga la paciencia y los buenos modales. Aunque se le presenten llamadas con clientes difíciles.

**Brinde soluciones:** Entregue soluciones a todas las preguntas, trámites o solicitudes que dependan de su gestión. Si dicha solución no depende de usted, remita la llamada con el funcionario correspondiente. Informándole al usuario que la llamada será remitida y nombre o cargo de dicho funcionario. (Ej: *Lo comunicare con el Ingeniero Orlando Correa, jefe del área de sistemas, que tenga un buen día*)



|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO:</b> MATC001                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión</b> 1.0                     | <b>Página:</b> 14 de 18              |

**Si el funcionario está ocupado:** Si no es posible comunicar la llamada, ya que el funcionario se encuentra ocupado, se preguntará si desea esperar, se le pedirá que llame más tarde o se indicara que se le llamará en cuanto esté disponible, si así lo desea.

**Tiempos cortos:** Recuerde que las llamadas son para mantener conversaciones cortas y concretas. Tanto su tiempo como el de su interlocutor es valioso.

**Despedida:** Finalmente, despídase amablemente de su interlocutor, es la última imagen de la comunicación que el interlocutor se llevará de la Corporación deseándole un buen día y recordándole con quien hablo. (Ej: *Señora Claudia, gracias por comunicarse con nosotros, le deseo un buen día, recuerde que hablo con Alejandra Pérez.*)

### 6.2.2. Llamadas salientes

Las llamadas deben ser planificadas, en pro de obtener la información necesaria y precisa. De igual forma, se sigue el protocolo de las llamadas entrantes con los siguientes complementos.

**Identificación:** Identifíquese con su nombre, empresa y cargo. (Ej. *Buenos días, habla Alejandra González, Jefe de Comunicaciones de Comfacasanare.*)

**Preguntar de forma educada:** Siempre debe preguntar por una persona de forma educada, tratándolo de Don o de Señor o cargo correspondiente. Posteriormente establezca de manera clara y concreta el motivo de su llamada. (Ej, *Por favor podría comunicarme con el Sr. Camilo Otálora; Por favor, podría informarme de la dirección de su empresa, ya que estamos actualizando nuestra base de datos.*)

**Completa información:** Asegúrese que sus dudas sean resueltas completamente de esta manera evitara una segunda llamada. De igual manera haga hincapié en los compromisos o acuerdos a los que llegaron como: enviar un correo o confirmar la información.


**Despedida:** Al momento de despedirse hágalo de manera cortés y atenta.

### 6.2.3. Situación de Conflicto entre la Atención Telefónica y Presencial

En esta situación se rige por la regla de la prioridad, se le da primacía al cliente que fue atendido en primer lugar.

Si se encuentra atendiendo una llamada cuando llega un cliente, interrumpe un momento la llamada y le informa al cliente presencial que será atendido en breve, luego de terminar la llamada, (Ej: Señor Montaña (cliente telefónico) discúlpeme un momento, Señora (cliente presencial), en un momento será atendida. Señor Montaña, gracias por esperar).

En caso que entre una llamada mientras se encuentra en atención presencial, pide al usuario un momento para atender la llamada, y le informa a quien llama que se encuentra ocupado con un cliente presencial, le pregunta si desea esperar o comunicarse luego, (Ej: *Señora*

|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO:</b> MATC001                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión</b> 1.0                     | <b>Página:</b> 15 de 18              |

Paola, ¿me permite contestar la llamada?, Señor Montaña, en este momento me encuentro atendiendo a un cliente, desea esperar un momento o infórmeme un número de contacto para devolverle la llamada más tarde.)

### 6.3. Protocolo De Atención Virtual

#### 6.3.1. Redes sociales

Las redes sociales son una herramienta para la atención al cliente; su crecimiento, rapidez y sencillez hacen que cada vez sea más una estrategia habitual para que este se dirija a la Caja a través de este canal y así realizar consultas o reclamaciones. Dentro de los canales complemento de redes sociales, están:

- ✓ Facebook
- ✓ Twitter
- ✓ WhatsApp
- ✓ Correos electrónicos

##### 6.3.1.1. Facebook

El lenguaje debe ser sencillo, con mensajes cortos, respetuoso, fácil de comprender, datos verídicos (fuentes propias), que llame la atención de las personas en conocer más sobre Comfacasanare y por ningún motivo se permitirá un inadecuado manejo gramatical (sí se requiere, se podrá “tutear”)


Las dudas generadas por los usuarios, serán atendidas de manera amigable (sin tutear) tan rápido como sea posible, en caso de que las preguntas sean especializadas, se tomara un pantallazo (al usuario se le solicitará un correo electrónico) y seguidamente se enviará a la oficina de Atención al Cliente, con copia al área encargada en el tema, de forma inmediata, para la respuesta oportuna o aclarar las inquietudes.

**Redireccionamiento:** El área de comunicaciones será la encargada del manejo de las redes sociales, debe re direccionar el comentario al área responsable y en caso dado de una PQR se enviara al área de Atención al Cliente.

**Resuelve las quejas.** Cuando una empresa decide estar presente en Facebook se expone a recibir un gran número de incidencias y quejas por parte de los clientes. Pero esto no siempre es una mala noticia, puedes considerar esas quejas como una oportunidad y demostrar al resto del público que tienes un buen servicio y podemos hacer mejora continua frente al servicio del cual manifiestan en inconformismo. Hacer frente al problema directamente puede generar un cliente fiel e inspirar confianza. Nunca debemos borrar un comentario negativo, tenemos que ofrecerle una solución.

El tiempo de respuesta es un elemento crucial. El usuario que se dirige a esta red social para realizar una PQRFS espera una respuesta rápida por parte de la empresa o responsable del



|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO: MATC001</b>                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión 1.0</b>                     | <b>Página: 16 de 18</b>              |

área. Una cuestión bien solucionada y de una manera eficiente ofrece al cliente una gratificante experiencia.

Si un cliente decide ponerse en contacto con nosotros para felicitarnos por nuestro servicio o elogiar nuestros productos debemos ser agradecidos y hacerle saber que para nosotros también es un orgullo tenerlo como cliente.

**Evita discusiones en comentarios:** En caso de que los usuarios publiquen un comentario que afecte la imagen de Comfacasanare con críticas o palabras inapropiadas, se debe ser cuidadosos al momento de responder (en lo posible hacer caso omiso).

**Horario:** Para dar respuesta a las preguntas o PQR, se establece horario de oficina de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm

### 6.3.1.2 Twiter

Es una herramienta adoptada por la caja para mantener informados a nuestros usuarios.


### 6.3.2. Correos electrónico

En la comunicación por correo electrónico también se deben seguir ciertos pasos y reglas para lograr obtener o entregar información completa, concreta y veraz. Es así que se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Asegurarse que la dirección a la que desea enviar el correo sea la correcta.
- En el asunto se debe ser conciso pero al mismo tiempo descriptivo, que informe al lector el tema principal del correo. *(Ej: Formato de fidelización de clientes)*.
- Escriba un encabezado, saludo, un cuerpo y una despedida, como haría en una carta formal. No escriba en mayúsculas, escribir en mayúsculas dificulta la lectura.
- Redacte de forma clara, correcta (sin faltas de ortografía), no debe utilizar diversos tipos de fuentes en la misma carta, se debe usar la fuente Arial 12 o Tahoma 12, en color negro.
- Antes de la firma utilice palabras como cordialmente, atentamente, entre otros y frases como: quedo atento a sus comentarios o a sus inquietudes si así se requiere.
- Firme, no envíe mensajes de forma anónima o inconclusa. Debe indicar su nombre al terminar el texto. Debe incorporar datos adicionales como cargo, dirección y/o teléfono.

### 6.3.3 Canal escrito

Es a través del cual el usuario coloca su PQR en el buzón físico de cada sede o directamente en la oficina de atención al cliente de la sede administrativa, mediante oficio o escaneando el código QR.

|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO:</b> MATC001                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión</b> 1.0                     | <b>Página:</b> 17 de 18              |

Comfacasanare tiene establecida la protección de datos personales de los usuarios vinculados a nuestras redes sociales, teniendo en cuenta la Ley 1581 de 2012, decretos reglamentarios y el manual de protección de datos personales MDIR001, adoptado por la institución.

## 7. CANALES DE ATENCION

La sede administrativa de la Caja de Compensación Familiar de Casanare, está ubicada en la carrera 21 No. 6 – 29 del municipio de Yopal y cuatro puntos de atención presencial así:


| Sedes   | Dirección                 | Teléfono    | Sedes   |
|---|---------------------------|-------------|---|
| Unidad Integral de Servicios UIS                      | Calle 27<br>No. 22 - 58   | 313 4106314 | Unidad Integral de Servicios UIS                      |
| Gimnasio Comfacasanare - Sede Primaria y Bachillerato | Calle 6<br>No. 19 - 45    | 321 3546864 | Gimnasio Comfacasanare - Sede Primaria y Bachillerato |
| Gimnasio Comfacasanare - Sede preescolar              | Carrera 15<br>No. 14 a 26 | 321 3546864 | Gimnasio Comfacasanare - Sede preescolar              |
| Centro Recreacional Comfacasanare                     | Km 5 - Via Sirivana       | 3114495267  | Centro Recreacional Comfacasanare                     |

Cuenta además con 4 puntos de atención presencial en el departamento de Casanare así:

| Sedes          | Dirección  | Teléfono     | Celular              |
|----------------|--|--------------|----------------------|
| AGUAZUL        | Carrera 15 A - Calle 22<br>Barrio La Espiga      | 608 638 3832 | 310 257 7772         |
| PAZ DE ARIPORO | Carrera 11 No. 9 - 78<br>Parque los Libertadores | 608 637 4849 | 310 258 1957         |
| TAURAMENA      | Calle 6 No. 14 - 14<br>Barrio Centro             | 608 625 7278 | 310 257 2467         |
| VILLANUEVA     | Calle 10 # 13 - 68<br>Barrio Centro              | 608 624 1059 | 300 912 4210 ext 503 |

Como complemento de la atención presencial se cuenta con el conmutador:(608) 635 7787 y Línea Gratuita al ciudadano: 01 8000 945 556.

El horario de atención al público presencial para las sedes es de *lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.*

|   |                                      |  |                                      |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>CÓDIGO: MATC001</b>                 |                                      |
|   |                                      | <b>Fecha elaboración</b><br>02/01/2012 | <b>Fecha de ajuste</b><br>01/06/2023 |
|   | <b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b> | <b>Versión 1.0</b>                     | <b>Página: 18 de 18</b>              |

A través de correo electrónico: [atencion\\_cliente@comfacasanare.com.co](mailto:atencion_cliente@comfacasanare.com.co);  
[ventanillaunica@comfacasanare.com.co](mailto:ventanillaunica@comfacasanare.com.co), [notificacionesjudiciales@comfacasanare.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@comfacasanare.com.co),  
<https://www.comfacasanare.com.co/> ; FanPage: <https://www.facebook.com/comfacasanare/> y  
 Twitter: [@comfacasanare](https://twitter.com/comfacasanare)

## 8. PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los funcionarios de atención al cliente, deben tener clara y completa información acerca de los servicios, eventos y actividades de Comfacasanare en general. De esta manera, deben estar en constante actualización con los responsables de procesos de las diferentes áreas. Así mismo, la institución debe asegurarse de capacitarlos en temas referentes a atención al cliente, con el fin de contar con un personal idóneo que ofrezca el mejor servicio posible, atendiendo lo preceptuado en la circular 008 de 2020 y circular única, emanada de la Superintendencia del Subsidio Familiar.