

POLÍTICAS PARA ATENCIÓN AL USUARIO



Medición trimestral
satisfacción cliente
externo



CREACIÓN NUEVOS SERVICIOS

Encuestas para medir:
Atención brindada
Cumplimiento de la oferta



Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

DERECHOS Y DEBERES AFILIADOS



Click sobre la imagen



ATENCIÓN PREFERENCIAL



Formación líderes de inclusión

PUNTOS ATENCIÓN



Sede administrativa
Bloque A, B y C
Calle 16 # 15- 22



Chat en línea
Formulario web



Página web
Línea telefónica

HORARIOS DE ATENCIÓN

Sedes administrativas y servicios de lunes a viernes de 7:30 a.m -
12:00 p.m y 1:30 p.m - 6:00 p.m

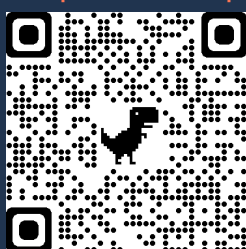
Página web 24 horas al día

Línea 018000117500 24 horas al día

Pbx: 7417500 extensiones 500 - 503 - 570 - 585

Correo electrónico: atencionalusuario@comfenalcoquindio.co

Acceso políticas completas



POLÍTICAS GENERALES

- Todos los requerimientos deben ser remitidos de manera inmediata por los medios dispuestos por la Caja al área de atención al usuario.
- La clasificación de los requerimientos será competencia únicamente del área de atención al usuario.

OPORTUNIDAD REQUERIMIENTOS



Tiempo máximo atender un
requerimiento 7 días



El área de atención al usuario cuenta con 2 días
hábiles para remitir la respuesta al cliente.

CARACTERÍSTICAS DE RESPUESTA



Los servicios cuentan con 5 días hábiles para
enviar la respuesta de los requerimientos al área
de atención al usuario.



- Calidad de la respuesta.
- Precisa e idónea.
- Claridad.
- Congruente.

BUZÓN DE SUGERENCIA



Las solicitudes pueden ser:
Físicas o virtuales



El área de atención al
usuario clasificará las
solicitudes

Daruma

Los requerimientos deben
clasificarse en las diferentes PQRS y
serán grabadas en el software
dispuesto por la Caja.



POLÍTICAS DE RESARCIMIENTO

Resarcimiento: Cuando un usuario presenta afectación negativa por la prestación y calidad de un servicio ofertado por la Caja y obtuvo incumplimiento sobre la oferta brindada.



- Los afiliados y usuarios de la Caja tienen acceso a los diferentes canales para la escucha y resolución de no conformidades asociadas a los bienes y servicios ofertados.
- Generar una buena comunicación y conversación con el usuario puede ser entendida como reparación o resarcimiento.
- El área de atención al usuario en compañía del área responsable serán los encargados de definir la forma de compensación o resarcimiento al cliente.
- Se tienen como ejes principales el resarcimiento con agilidad y resolutiveidad.
- No se considera que haya lugar a resarcimiento cuando la expectativa del cliente es mayor frente a las condiciones pactadas o contratadas.
- La Caja de Compensación cuenta con 7 días hábiles para dar respuesta una vez recibida la reclamación.

POLÍTICAS PARA ATENCIÓN AL USUARIO

TIPOLOGÍAS DE LAS PQRS

- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación de descontento, inconformidad o insatisfacción que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de un servicio.
- **RECLAMO:** Derecho que tiene toda persona de exigir una solución a una atención no satisfactoria o al incumplimiento de la oferta de servicio o condiciones pactadas.
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **INFORMACIÓN:** Conocimiento que tiene el cliente o usuario acerca de los servicios y programas que ofrece la institución a través de los diferentes medios de comunicación.
- **DERECHO DE PETICIÓN (SOLICITUD):** Corresponde a un derecho fundamental de todo ciudadano, que tiene como propósito tener acceso a la información y documentos, e involucrar no solo la posibilidad de acudir ante la administración, sino que además tenga una pronta resolución.

FELICITACIÓN: Manifestación de un usuario sobre la satisfacción que experimentó durante la prestación o uso de un servicio.



PARA TENER EN CUENTA

Recuerda siempre:

- 1 Relacionar los datos del nombre completo, para brindar una experiencia de servicio.
- 2 Suministrar números de contacto, permite garantizar comunicación directa con la respuesta.
- 3 Adicionar el correo electrónico, para el envío de la respuesta o solicitud enviada por los usuarios.

¡AHORA EN COMFENALCO!

GESTIONA TUS SOLICITUDES E INQUIETUDES DE SERVICIOS A TRAVÉS DE **MARA**, NUESTRA NUEVA ASISTENTE VIRTUAL



WHATSAPP: +57 310 7954670

MEGA ATENCIÓN USUARIO

Al 2025 el área de atención al usuario será un referente en la región por los altos niveles de medición de experiencia del servicio, a través de la implementación de modelos innovadores en la gestión de necesidades y expectativas, que permitan la integración de los grupos de interés en la construcción de los programas de la organización.



TRAYECTORIA **MEGA**

CANALES DE ATENCIÓN

A través de la página web de Comfenalco Quindío www.comfenalcoquindio.com podrá encontrar los diferentes canales de atención, como el chat y el directorio telefónico, así como el espacio de preguntas y respuestas frecuentes, donde podrá hallar solución inmediata a sus dudas e inquietudes.

Para la atención de los requerimientos e los usuarios (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición, etc.) Comfenalco Quindío cuenta con el área de atención usuario.

Para la recepción y trámite de los requerimientos arriba descritos, la Caja dispone de los siguientes canales:



Página web: www.comfenalcoquindio.com



PBX: (606) 7417500



Línea: 01 8000 117 500



e-mail atención usuario: atencionusuario@comfenalcoquindio.co