

POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Medición trimestral



Satisfacción cliente externo

- Atención brindada
- Cumplimiento de la oferta
- NPS
 - Excelente 100%
 - Bueno 80%
 - Regular 60%
 - Deficiente 0%

Otras mediciones:

- Oportunidad en la respuesta
- Satisfacción en la respuesta



Derechos y deberes de los afiliados, los beneficiarios y clientes en general



ATENCIÓN PREFERENCIAL



POLÍTICAS GENERALES

- Todos los requerimientos deben ser remitidos de manera inmediata, al área de Atención al Usuario, a través de los medios dispuestos por la Caja.
- La clasificación de los requerimientos será competencia únicamente del área de Atención al Usuario.



OPORTUNIDAD REQUERIMIENTOS

Tiempo máximo para atender un requerimiento: **7 días hábiles**

El área de Atención al Usuario cuenta con **2 días** hábiles para remitir la respuesta al cliente.

Los diferentes servicios de la Caja cuentan con **5 días** hábiles para enviar al área de Atención al Usuario la respuesta a los requerimientos.



CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA

Calidad
Claridad
Precisión
Idoneidad
Congruencia

BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Las solicitudes pueden ser físicas o virtuales
- El área de Atención al Usuario clasificará las solicitudes
- Los requerimientos deben clasificarse en las diferentes PQRS y serán grabadas en el software dispuesto por la Caja.



POLÍTICAS DE RESARCIMIENTO

El resarcimiento aplica cuando un usuario presente afectación negativa por la mala calidad en la prestación de un servicio ofertado por la Caja, lo que representa un incumplimiento de 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 las encargadas de definir la forma de compensación o resarcimiento al cliente.
- Se tienen como ejes principales el resarcimiento con agilidad y resolutividad.
- 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.



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. Indicar tu nombre completo y número de identificación, para brindar una experiencia de servicio más precisa.
2. Suministrar números de contacto, para garantizar la comunicación directa.
3. Adicionar el correo electrónico, para el adecuado envío de la respuesta



MEGA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Al 2025, el área de Atención al Usuario será un referente en la región por los altos niveles 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.

CANALES DE COMUNICACIÓN

HORARIOS DE ATENCIÓN



PUNTO FÍSICO

Sede Administrativa
Calle 16 #15-22



E-MAIL

atencionalusuario@
comfenalcoquindio.co

TELÉFONO

(606) 7314001

Comunícate con un asesor
marcando la opción 0



LÍNEA GRATUITA

018000930800

Lunes a jueves:
de 7:30 a.m. a 12:00 m.
y 1:30 p.m. a 6:00 p.m.

Viernes:
de 7:30 a.m. a 12:00 m.
y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Lunes a jueves:
de 7:30 a.m. a 11:30 a.m.
y 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

Viernes:
de 7:30 a.m. a 11:30 a.m.
y 1:30 p.m. a 4:40 p.m.

24 HORAS

24 HORAS



PÁGINA WEB

comfenalcoquindio.com

Escanea para
ampliar información



ASISTENTE VIRTUAL MARA

24 HORAS

GESTIONA TUS SOLICITUDES E
INQUIETUDES DE SERVICIOS
A TRAVÉS DE **MARA**

Whatsapp: 310 795 4670

