

Combarranquilla

Caja de Compensación Familiar

MANUAL AUDITORIAS DE CLIENTES Y SERVICIOS	VERSIÓN No.9	OCTUBRE DE 2022
<p data-bbox="391 764 800 863">DOCUMENTO REVISADO POR:</p> <p data-bbox="347 1062 846 1150">GERENTE DE PLANEACIÓN CORPORATIVA</p> <p data-bbox="496 1293 699 1331">DIRECTOR</p>	<p data-bbox="935 777 1451 814">DOCUMENTO APROBADO POR:</p> <p data-bbox="964 1079 1458 1283">Consejo Directivo Acta del Consejo Directivo No.805 del 27 de Octubre de 2022</p>	

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETO DEL MANUAL	4
2.	ALCANCE DEL MANUAL	4
3.	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	4
4.	MARCO LEGAL Y REFERENCIA NORMATIVA.....	5
5.	DEFINICIONES:	7
6.	REGISTROS.....	12
7.	CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS AFILIADOS.....	12
8.	POLITICAS GENERALES DE ATENCION AL CLIENTE.....	16
9.	POLITICAS PARA LA ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y POBLACIÓN LGTBI	18
10.	POLÍTICAS DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO.....	19
11.	POLITICAS FUNCIONAMIENTO DE GRUPOS FOCALES	23
12.	POLITICAS PARA LA ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	24
13.	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	29
14.	POLITICAS PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y A LAS A LAS QUEJAS INTERPUESTAS POR LOS TRABAJADORES AFILIADOS Y USUARIOS ANTE SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR.....	31
15	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PETICIONES Y QUEJAS INTERPUESTAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR.....	33
16.	POLITICAS PARA LA MEDICIÓN DE VOZ DEL AFILIADO:.....	34
17.	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE VOZ DEL AFILIADO:.....	34

VERSIÓN:	9
FECHA:	Octubre de 2022
Página 3 de 42	

18. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERADAS POR LOS USUARIOS:36

19. PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE41

1. OBJETO DEL MANUAL

Establecer las normas y procedimientos internos para la atención de clientes a través de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones, así como también determinar la satisfacción del cliente respecto a los servicios de Combarranquilla.

2. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual aplica para las siguientes actividades:

- Atención de Quejas, reclamos, peticiones, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones de los clientes, beneficiarios, población vulnerable y discapacitados.
- Medición de la satisfacción del Cliente respecto a los servicios prestados.
- Medición de la voz del afiliado.

3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Responsable	Actividad
Director	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establece las directrices y lineamientos para la atención de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y la medición de la satisfacción de los clientes.
Gerente de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantiza que el proceso de atención de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y la medición de la satisfacción del cliente en Combarranquilla se lleve a cabo eficientemente, cumpliendo siempre con los requerimientos legales y de la organización.
Jefe de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planea el proceso de atención de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y la medición de la satisfacción del cliente. ▪ Hace seguimiento a la respuesta oportuna de las PQRSF y a la medición de la satisfacción de los clientes. ▪ Hace seguimiento a la realización de las reuniones de grupos focales y a la elaboración de los informes trimestrales. ▪ Realiza análisis, medición e implementa las acciones que se requieran para el proceso de Auditorias de Servicios y Clientes. ▪ Presenta al Comité de Calidad los informes trimestrales de retroalimentación del cliente y grupos focales.

Responsable	Actividad
Comité de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analiza y evalúa los informes de retroalimentación del cliente y grupos focales. ▪ Toma las acciones pertinentes para mejorar los resultados de la retroalimentación de los clientes.
Jefe de Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atiende y da respuesta a las quejas y peticiones interpuestas por los clientes ante la Superintendencia de Subsidio Familiar.
Jefe de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecuta actividades de capacitación y desarrollo al personal de Combarranquilla en temas relacionados con servicio al cliente.
Ejecutivo Senior de Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumple las directrices establecidas en este manual y ejecuta las actividades planificadas para el proceso de Auditoria de Servicios y Clientes. ▪ Programa y realiza los grupos focales de los servicios. ▪ Elabora los informes de retroalimentación del cliente en la periodicidad establecida.
Jefes y Coordinadores de área	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dan respuesta a las quejas y reclamos de los clientes a más tardar a los tres (3) días hábiles siguientes después de ser radicada. ▪ Dan respuesta a las solicitudes de información. ▪ Dan respuesta a las no conformidades levantadas en sus procesos por quejas y reclamos repetitivas.
Jefe de Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantiza óptimas instalaciones para la atención de clientes, beneficiarios, población vulnerable y discapacitados.
Todos los empleados de Combarranquilla	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pueden canalizar una queja de un cliente y diligenciarla en el software establecido por la Caja.

4. MARCO LEGAL Y REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 324 de 1996, por la cual se crean algunas normas a favor de la Población Sorda y los conceptos primordiales del limitado auditivo.
- Ley 631 de 1997, por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones
- Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles.

- Ley 982 de 2005, por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordas ciegas y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1145 de 2007, por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1275 de 2009, por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1306 de 2009, por la cual se dictan normas para la Protección de Personas con Discapacidad Mental y se establece el Régimen de la Representación Legal de Incapaces Emancipados.
- Ley 1287 de 2009, por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997, (Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones.)
- Ley 1346 de 2009, por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006."
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- Ley 1581 de 2012 -Ley de Habeas Data
- Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1680 de 2013, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Metodología del Lenguaje Claro del DNP
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto Ley 19 del 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- Decreto 116 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés- DNP, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Función Pública
- Circular Externa 00004 de 2016 Supersubsidio "Directrices en materia de atención a clientes de las cajas de compensación familiar".
- Circular Externa 00018 de 2016 Supersubsidio "Grupos Focales".
- Circular Externa 007 de 2019 Supersubsidio "Estructura del informe para reportar PQRSF ante la Superintendencia de Subsidio Familiar".

- Circular Externa 00008 de 2020 Supersubsidio "Directrices en materia de atención al ciudadano de las cajas de compensación familiar".
- Circular Única jurídica – Superintendencia Subsidio Familiar.
- Expediente 135/2022/PGEN. Metodología presentación medición de voz del afiliado/ciudadano y el alcance oficio 11.03.2022.
- Manual de protección de Datos Personales y Habeas Data.
- Manual de Gestión de los Riesgos y Oportunidades.
- Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
- Políticas y Procedimiento de Gestión Jurídica
- Protocolo para la Atención Inclusiva
- Protocolo de Atención al Cliente en los Diferentes Canales.

5. DEFINICIONES:

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **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.
- **Auditoria de servicios y clientes:** Proceso de verificación sistemático, continuo e independiente, que permite medir y cuantificar el desempeño de los servicios con respecto a la satisfacción de los clientes, verificando el cumplimiento de las estrategias trazadas por la organización y estableciendo acciones de mejoramiento.
- **Caso Fortuito:** Son circunstancias que la ley considera eximentes de responsabilidad en la media en que acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible relacionado con la actividad de la Caja.
- **Fuerza Mayor:** Son circunstancias que la ley considera eximentes de responsabilidad en la media en que acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible atribuible a los hechos de la naturaleza.

- **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, solicitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones o interrelacionarse con la Caja de Compensación Familiar y estos son los siguientes:
 - **ATENCIÓN PRESENCIAL:** Con este canal se comunica e interactúa con los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y ciudadanía en general, ya que el encuentro físico, es el espacio por excelencia para hacer posible las oportunidades de contacto cara a cara.
 - **CANAL TELEFÓNICO:** Es el soporte vía telefónico que brinda Combarranquilla para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la Caja y para registrar y radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sin que tenga que acudir a las sedes o utilizar otro canal no presencial.
 - **LÍNEA GRATUITA:** Combarranquilla ofrece el servicio de línea gratuita: 01 8000 180317, donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan llamar gratis, desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y radicar una PQRSF ante la Caja.
 - **BUZONES:** Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones, puede ser virtual o físico, Combarranquilla los tiene instalados en las oficinas administrativas, unidades y en el Centro Recreacional Solinilla y en la página web.
 - **CANALES VIRTUALES:** Son los canales de atención que se apoyan en las tecnologías de la información, que ofrecen servicios y trámites en línea y que son promovidos por Combarranquilla para facilitar la interacción con el usuario
 - **CORREO ELECTRÓNICO:** El correo electrónico es un canal de comunicación extendido y generalizado, por lo tanto, Combarranquilla tiene un correo electrónico destinado el cual es: servicio.clientes@combarranquilla.co para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados, beneficiarios empresas y ciudadanía en general
 - **CHAT:** Combarranquilla tiene implementado la función de chat con el fin de intercambiar información en tiempo real, sin importar la ubicación física de los peticionarios, para recibir no solamente peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones sino también para brindar información sobre los servicios de las Cajas
 - **REDES SOCIALES:** De acuerdo con las nuevas tecnologías Combarranquilla tiene implementado otros canales de las redes sociales para ser usados como servicio de atención al ciudadano, siendo los más populares Facebook, Twitter e Instagram. Todo reclamo debe ser radicado y controlado en el aplicativo destinado por la Caja para dar respuesta en los tiempos establecidos
 - **PORTAL CORPORATIVO:** Combarranquilla mantiene actualizado el portal corporativo e informa a la ciudadanía sobre todos los canales de

atención al ciudadano mostrando en lugar visible los números telefónicos, donde puedan comunicarse, link o correos electrónicos o chats para obtener información de los servicios o radicar una petición, queja, reclamo sugerencia o felicitación.

- **Canal escrito:** Uno de los mecanismos de recepción, de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se radiquen a través de documento físico.
- **Comunicación:** Medio por el cual se informa legalmente al afiliado, o usuario una decisión tomada por la Caja de Compensación Familiar.
- **Compensación, Reparación o Resarcimiento:** Contraprestación de un daño injustificado y atribuible a la caja, ya sea en forma monetaria o en una prestación apreciable económicamente.
- **Derecho de petición:** Lo contempla la Constitución de Colombia en su artículo 23, que permite a los ciudadanos presentar solicitudes y hacer peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. Deben resolverse en el término de quince (15) días siguientes a su recepción.
- **Discapacidad:** Es aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, intelectual o sensorial que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad. Los tipos de discapacidad son los siguientes:
 - **Discapacidad sensorial:** Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún sentido (oído, vista o ambas).
 - **Discapacidad física motora:** Se refiere a las personas que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como: Paraplejia: Parálisis de las piernas. Cuadriplejia: Parálisis de las cuatro extremidades o amputación. La talla baja es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.
 - **Discapacidad cognitiva:** Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocida están el síndrome Down, síndrome de Asperger o Autismo entre otras.
 - **Discapacidad mental:** Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolar.
 - **Discapacidad múltiple:** Son aquellas que presentan más de una discapacidad sea sensorial, física o mental.

- **Garantía:** Obligación temporal y solidaria a cargo de la caja y de proveedores, de responder por la conformidad del bien o servicio con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad exigibles ofrecidas. La garantía no tendrá contraprestación adicional al precio del servicio.
- **Grupos focales:** Es una reunión con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada, en donde un grupo de individuos seleccionados por los investigadores, discutan y elaboren, desde la experiencia personal una temática o hecho social que es objeto de investigación.
- **Idoneidad o Eficiencia:** Aptitud del servicio para satisfacer las necesidades para las cuales ha sido ofrecido.
- **Informes de retroalimentación:** se refiere a los informes generados por quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en general del proceso de auditoría de servicios y clientes.
- **Insatisfacción:** Expectativa no cubierta. Promesa no cumplida y comportamientos que molestan.
- **Instrumentos de recolección de información:** Herramientas que permite recopilar la información relativa a la auditoría de servicios y clientes (encuestas, buzones de sugerencias, telemarketing, entre otros).
- **Muestra:** Porción representativa del total de los clientes sobre la cual se realiza la auditoría de servicios y clientes, y cuyos resultados pueden ser inferidos para la totalidad de la población de clientes.
- **Medición de la voz del afiliado:** Metodología usada para evaluar la percepción de los afiliados con relación a la prestación de los servicios de subsidio monetario y crédito.
- **Peticiones y/o solicitudes de información:** 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.
- **Población LGTBI:** Hace referencias a las palabras Lesbianas, Gais, Bisexuales y Transexuales. En sentido estricto agrupa a las personas con las orientaciones sexuales e identidades de género relativas a esas cuatro palabras, así como las comunidades formadas por ellas.
- **Identidad de género:** Es la vivencia individual y personal del género. Es independiente del sexo asignado al momento del nacimiento. Incluye la vivencia personal del cuerpo, que puede o no involucrar transformaciones

corporales escogidas libremente. Incluye también otras expresiones de género, tales como la forma de vestir, el modo de hablar y la expresión corporal.

- **Orientación sexual:** Es la atracción sexual, afectiva y erótica que una persona siente hacia otras de su mismo género, del género opuesto, de ambos o que no sienten atracción por ninguno de los géneros. También hace referencia a la capacidad de mantener relaciones afectivas y sexuales con esas personas. Por lo tanto, se habla de mujeres lesbianas, de hombres gay y de personas heterosexuales, homosexuales, bisexuales o asexuales.
- **Población vulnerable:** Los grupos de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental, entre otras.
- **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 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.
- **Retroalimentación a los clientes:** comprende las quejas, reclamos, solicitudes, peticiones, sugerencias y felicitaciones de los clientes.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos y acuerdos pactados entre el cliente y Combarranquilla.
- **Sugerencias:** Manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.
- **Resarcimiento:** Es la contraprestación de un daño injustificado y atribuible a la Caja, ya sea en forma monetaria o en una prestación apreciable económicamente. Existen tres tipos de resarcimiento:
 - *Reconocer:* Es el entendimiento de cada situación en particular con el fin de entregar una respuesta al usuario, generando empatía con la situación del usuario y entregando una respuesta a la situación presentada. Una buena conversación con el usuario puede ser suficiente como resarcimiento.
 - *Reparar:* Es el entendimiento de la situación para cada caso en particular y acordar con el usuario la correcta prestación del servicio o

entrega del derecho según las condiciones contratadas al momento de la adquisición y de acuerdo con sus expectativas.

- *Compensar:* Esta etapa aplica para situaciones en las cuales se comprometen la seguridad, salud, protección de las personas o daño material por responsabilidad de la Caja, previo análisis que asegure dicha responsabilidad. Además, se debe asegurar el facilitarle al usuario la información y entendimiento del proceso a seguir, activando el proceso definido según la situación y realizar seguimiento a la solución en las condiciones de oportunidad y calidad informadas.

6. REGISTROS

- Registro de PQRSF aplicativo web.
- Cartas u oficios radicados con la respuesta de las quejas de los clientes.
- Registro de seguimiento a la satisfacción respuestas a quejas.
- Ficha Técnica de Auditoria
- Instrumentos de recolección de información
- Informes de Retroalimentación.
- Informes de Grupos Focales.
- Reporte de solicitudes de información recibidas por los diferentes canales.
- Reporte de Asignación de solicitudes de información por profesional y/o asesor.
- Informes de seguimiento/medición al tiempo de respuesta de las solicitudes de información.
- Informe de medición de voz del afiliado.
- Plan de mejoramiento.

7. CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS AFILIADOS

7.1. DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

Todos los afiliados, beneficiarios y clientes en general de Combarranquilla tienen derecho a:

- 7.1.1. Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación, vida privada y familiar.
- 7.1.2. Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado
- 7.1.3. Presentar verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, felicitaciones y

sugerencias, a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos en la ley y para cada servicio; y a obtener reparación adecuada de los daños sufridos.

- 7.1.4. A ser informado sobre la gestión realizada respecto a su solicitud.
- 7.1.5. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- 7.1.6. 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.
- 7.1.7. Recibir un servicio con estándares de calidad, de conformidad con las condiciones que establece la garantía, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.
- 7.1.8. Contar con servicios que no causen daño en condiciones normales de uso y ofrezcan protección contra las consecuencias nocivas para la salud e integridad de los afiliados, beneficiarios y usuarios en general.
- 7.1.9. Elegir libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría
- 7.1.10. Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja
- 7.1.11. Solicitar y recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
- 7.1.12. Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
- 7.1.13. Acceder al subsidio monetario y en servicios, que otorga la Caja de Compensación Familiar por sus beneficiarios, de acuerdo con los parámetros de ley vigentes, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.
- 7.1.14. Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.

- 7.1.15. Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
- 7.1.16. Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
- 7.1.17. Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
- 7.1.18. A que se le garantice que la información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con la responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
- 7.1.19. Continuar disfrutando de los servicios de capacitación, recreación y turismo social de la caja, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada, los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.
- 7.1.20. Hacer sugerencias para el mejoramiento de los servicios que presta Combarranquilla.
- 7.1.21. Formar parte de las asociaciones de usuarios para velar porque los servicios sean prestados con oportunidad, calidad y de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley.
- 7.1.22. Exigir responsabilidad de funcionarios.
- 7.1.23. A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes

7.2. DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

Todos los afiliados, beneficiarios y clientes en general a de Combarranquilla tienen los siguientes deberes:

- 7.2.1. Acatar la Constitución y las leyes.
- 7.2.2. 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.
- 7.2.3. 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.

- 7.2.4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad
- 7.2.5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- 7.2.6. Afiliar oportunamente su núcleo familiar (cónyuge e hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos, vigentes, legibles y exigidos por la ley.
- 7.2.7. Actualizar los documentos requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
- 7.2.8. Reclamar el documento que lo acredite como afiliado a la Caja, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible e informar sobre la pérdida o extravío a la Caja de Compensación.
- 7.2.9. Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
- 7.2.10. Conocer el portafolio de servicios que ofrece la Caja de Compensación, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
- 7.2.11. Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
- 7.2.12. Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
- 7.2.13. Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
- 7.2.14. Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
- 7.2.15. Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que a otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la Caja.
- 7.2.16. Cuidar sus pertenencias dentro de las instalaciones de Combarranquilla.

7.3. AMONESTACIONES A LOS AFILIADOS QUE INCUMPLAN LOS REGLAMENTOS DE COMBARRANQUILLA

7.3.1. Las amonestaciones para los afiliados que incumplan las normas o directrices establecidas por Combarranquilla se encuentran descritas en los procedimientos, políticas y reglamentos de cada servicio.

8. POLITICAS GENERALES DE ATENCION AL CLIENTE

Para atender a sus afiliados y beneficiarios, población vulnerable, discapacitados y clientes en general, Combarranquilla debe:

- 8.1. Establecer y dar a conocer un documento que especifique los derechos y deberes de los clientes y población afiliada.
- 8.2. Garantizar el compromiso de la Organización hacia la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes.
- 8.3. Gestionar la prestación de programas, productos y servicios con responsabilidad y compromiso social, basados en los lineamientos legales que rigen a las Cajas de Compensación, el direccionamiento estratégico, los valores corporativos y necesidades de los clientes.
- 8.4. Promover la construcción de relaciones de largo plazo con los clientes, fundamentadas en el acompañamiento, propuestas de valor y satisfacción de sus necesidades.
- 8.5. Dar a todos los clientes un trato amable, respetuoso, igualitario y libre de discriminación.
- 8.6. Los canales de atención deben disponer de todos los mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan acercarse a ellos, estos canales son los siguientes:
 - Atención Presencial.
 - Canal Telefónico.
 - Línea Gratuita.
 - Buzones.
 - Canales Virtuales
 - Correo Electrónico
 - Chat
 - Redes Sociales
 - Portal Corporativo.
- 8.7. Mantener actualizadas las bases de datos de los afiliados a la Caja.

- 8.8. Promover la participación e involucramiento del personal y su compromiso con la excelencia en el servicio.
- 8.9. Disponer de asesores de servicio que atiendan a los clientes que den cumplimiento a lo siguiente:
- Brindar una atención personal y amable a todos los clientes que se acerquen a las oficinas y unidades de servicio de Combarranquilla.
 - Tener una expresión corporal y oral adecuada.
 - Tener una presentación adecuada.
 - Estar atento a los requerimientos del cliente.
 - Disponer de la información adecuada y actualizada de los servicios de la Caja.
 - Resolver los requerimientos y solicitudes de los clientes en forma oportuna.
 - Ofrecer productos y servicios siguiendo las políticas, procedimientos y protocolos establecidos.
- 8.10. Capacitar continuamente a todos los empleados de Caja, especialmente de quienes tienen contacto directo con los Clientes, sobre conocimiento y manejo de los productos y/o servicios que ofrece Combarranquilla a sus clientes y en temas relacionados con servicio al cliente.
- 8.11. Contar con procedimientos y protocolos de servicios y atención a los clientes y divulgarlos al personal involucrado.
- 8.12. Disponer de mecanismos accesibles para los clientes que permitan obtener retroalimentación sobre el servicio recibido, así como, recibir sugerencias, felicitaciones, peticiones, quejas o reclamos.
- 8.13. Garantizar una compensación o resarcimiento por la afectación de clientes en la prestación de los servicios.
- 8.14. Contar con un proceso para dar respuesta oportuna y eficaz a quejas y reclamos por parte de los clientes.
- 8.15. Medir los niveles de satisfacción de los clientes en los diferentes servicios que ofrece la Caja y desarrollar e implementar planes o acciones de mejora permanentes, acordes con los resultados obtenidos. Esta gestión debe ser realizada por los Jefes/Coordinadores del servicio.
- 8.16. Promover y mantener altos estándares de servicio, derivados de los requerimientos de los Clientes.
- 8.17. Dar atención prioritaria en todas las instalaciones de oficinas y unidades de servicios a todos los discapacitados y mujeres embarazadas.
- 8.18. Ofrecer a los clientes las mejores condiciones en la prestación de su servicio, garantizando la comodidad, seguridad, calidad y tarifas competitivas para la prestación de todos los servicios.

- 8.19. Disponer de instalaciones adecuadas para el acceso y atención de los discapacitados y adultos mayores.
- 8.20. Otorgar de carácter gratuito el resarcimiento total o parcial de la no conformidad del servicio prestado a los clientes.

9. POLITICAS PARA LA ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y POBLACIÓN LGTBI

- 9.1 Todo los trabajadores de Combarranquilla deben ser incluyentes con las personas en condición de discapacidad y brindar la posibilidad de utilizar los servicios que ofrece la Caja, en condiciones aptas con la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria, independientemente de las capacidades físicas o cognitivas.
- 9.2 Combarranquilla debe definir e implementar protocolos para: Generar y mantener entornos libres de discriminación y para la atención de casos de discriminación hacia las personas de los sectores LGBTIQ+. Además, debe establecer los mecanismos para prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación en la Caja.
- 9.3 Combarranquilla debe hacer las investigaciones y adoptar las medidas inmediatas o de emergencia para sancionar casos de discriminación.
- 9.4 Combarranquilla debe realizar seguimiento para evitar la discriminación en las personas con discapacidad o que denoten una identidad u orientación sexual diversa en el proceso de reclutamiento, selección, vinculación y promoción de personal.
- 9.5 Combarranquilla debe eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que impidan o dificultan la movilidad, comunicación y comprensión de personas en condición de discapacidad.
- 9.6 El área de Gestión Humana debe desarrollar estrategias de formación y sensibilización continua para generar y mantener entornos libres de discriminación a nivel de los procesos de la Caja, incluyendo lo relacionado con servicio al cliente, contratación laboral, selección de proveedores y para el personal de vigilancia.
- 9.7 El área de Gestión Humana debe evaluar la eficacia de la formación y conservar los registros de la sensibilización desarrollada para asegurarse de que el personal de la Caja toma conciencia de la importancia del cumplimiento de los protocolos para generar y mantener entornos libres de discriminación.
- 9.8 El área de Gestión Humana debe impartir capacitación al personal que reciben y atienden a los usuarios con discapacidad y a personas de los sectores LGTBI, desde el vigilante o informadores hasta el personal que atiende el servicio.

- 9.9 El área de comunicaciones debe revisar permanentemente el lenguaje, textos, logos y las imágenes de todas las formas de comunicación y publicidad que se emplean a nivel interno y externo de la Caja, de manera que inviten a la inclusión y eliminando aquellas discriminatorias o que refuercen estereotipos negativos de los sectores LGBTIQ.
- 9.10 Todo el personal de la Caja debe saludar y preguntar inmediatamente el nombre de la persona que se va a atender, de esta manera se obtiene la pauta para dirigirse a ella de acuerdo con su género de identificación.
- 9.11 Todo el personal que atiende público en Combarranquilla debe abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o su expresión verbal.
- 9.12 Todo el personal de atención al cliente debe garantizar un trato respetuoso hacia esta población, desde el mismo momento en que entran a las instalaciones de la Caja, hasta cuando salen. La atención debe brindarse erradicando los estereotipos que se tiene sobre esta población.
- 9.13 El personal de atención al cliente de Combarranquilla debe evitar aconsejar y/o emitir juicios de valor sobre los comportamientos de las personas que llegan a las instalaciones de la Caja para ser atendidos. Tener en cuenta que la solicitud de atención puede referirse a un tema distinto a su orientación o identidad de género
- 9.14 En la atención a las parejas del mismo sexo debe ser en condición de igualdad con la de las parejas heterosexuales
- 9.15 Cuando se trate de una persona Transgénero (hombre Trans, mujeres Trans) se debe referir a ella con el género con el que estas personas se refieren a sí mismas, esto sí, con el "nombre identitario", sin importar su apariencia física.

10. POLÍTICAS DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXIÓN CON EL AFILIADO

10.1. Políticas Generales De Resarcimiento y/o Reconexión Con El Afiliado:

- 10.1.1 El resarcimiento debe aplicarse cuando el usuario lo solicita explícitamente por una afectación negativa de la experiencia en la prestación de los servicios y es responsabilidad de la Caja el incumplimiento en la calidad de los mismos.
- 10.1.2 Las reclamaciones por incumplimiento de la garantía, por la mala calidad, falta de idoneidad o falta de seguridad, en la prestación de los servicios ofrecidos, deben ser presentadas por medio escrito en las diferentes unidades de servicios.

- 10.1.3 Siempre que se requiera dar un obsequio al cliente, la Ejecutiva Senior de Atención al Cliente debe solicitar autorización a la Jefe de Gestión de Calidad
- 10.1.4 En caso de aplicar una compensación, reparación o reconocimiento, se debe informar al usuario que una vez entregada la orden de servicio tiene un plazo máximo de (3) tres meses la para utilizarla a partir de la fecha de emisión.
- 10.1.5 Combarranquilla se exonerará de la responsabilidad de garantía cuando se incumpla por parte del cliente las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios
- 10.1.6 Combarranquilla debe propender por adoptar las buenas prácticas, estableciendo políticas claras, definiendo procesos y procedimientos, utilizando herramientas tecnológicas, estableciendo indicadores, determinando recursos para generar los resarcimientos y para hacer posible determinar cómo ha sido la experiencia de sus trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas afiliadas y usuarios en general.

10.2. Etapas asociadas al proceso de resarcimiento:

- 10.2.1 De acuerdo con la queja o reclamo generado por el usuario, el Jefe o el Coordinador del servicio, deben analizar la situación, con el fin de establecer el tipo de resarcimiento que aplicaría el caso, de acuerdo con la siguiente tabla:

Servicio	Situación presentada	Tipo de resarcimiento	Responsable/ Acción realizada
Todos	<u>Reconocimiento del derecho:</u> cuando un afiliado reclama por una mayor tarifa cobrada sobre la que tiene derecho o por la no entrega de beneficios pactados por ley, el Jefe o Coordinador del servicio deben verificar que efectivamente su estado de afiliación le da su correspondiente derecho. Esta reparación debe realizarse en el menor tiempo posible, activando la devolución del dinero cobrado por demás o realizando el cobro acorde a la tarifa que le corresponda y reconociendo el beneficio al que tiene derecho.	Reparar	El Jefe o Coordinador del servicio deben realizar el entendimiento de la situación para cada caso y acordar con el usuario la correcta prestación del servicio según las condiciones contratadas al momento de la adquisición y de acuerdo con sus expectativas.
Alimentos y Bebidas Deportes Educación Recreación	<u>Prestación del servicio en condiciones pactadas:</u> cuando haya incumplimiento se debe proceder a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado, según lo decida el usuario. Para el caso de reclamaciones por número	Reparar	El Jefe o Coordinador del servicio deben realizar el entendimiento de la situación para cada caso y acordar con el usuario la correcta prestación del servicio según las

Servicio	Situación presentada	Tipo de resarcimiento	Responsable/ Acción realizada
	de horas o tiempo pactado, el Jefe o Coordinador del servicio debe reponer dentro del mismo periodo académico cuando se trate de cursos o durante la prestación del servicio, el tiempo necesario para dar cumplimiento al inicialmente pactado. El Jefe o Coordinador del servicio deben definir el mecanismo para reconocerle al usuario el servicio que reclama. Se tiene como primera opción, buscar reponer el servicio bajo las condiciones pactadas antes de devolver el valor pagado, tratar que buscar que vuelva a vivir la experiencia.		condiciones contratadas al momento de la adquisición y de acuerdo con sus expectativas.
Alimentos y Bebidas Deportes Educación Recreación Servicio financiero	<u>Prestación del servicio por terceros en condiciones pactadas:</u> cuando la reclamación sea por un servicio prestado por un tercero, se debe hacer el trámite ante el proveedor para su debido reconocimiento. El Jefe o Coordinador del servicio deben verificar que en el manejo de concesiones se contemple la reparación del servicio para los afiliados y usuarios acorde a las condiciones pactadas.	Reparar	El Jefe o Coordinador del servicio deben realizar el entendimiento de la situación para cada caso y acordar con el usuario la correcta prestación del servicio según las condiciones contratadas al momento de la adquisición y de acuerdo con sus expectativas.
Todos	<u>Por daños y perjuicios:</u> en el caso que, por responsabilidad directa de la Caja, el usuario se vea afectado teniendo que incurrir en otros gastos. El Jefe o Coordinador del servicio deben ser consultarlo con el Jefe de Gestión Jurídica para su correspondiente análisis y manejo de la situación siempre y cuando parta de una reclamación por parte del afectado.	Compensar	El Jefe o Coordinador del servicio deben realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular e informar al usuario el tratamiento que se dará a la situación presentada.
Todos	<u>Por tiempos de espera:</u> Cuando un usuario se queje por demoras prolongadas y pérdida de tiempo esperando a ser atendido. Combarranquilla debe disponer de	Reconocer	El Jefe o Coordinador del servicio deben realizar el entendimiento de la situación para cada caso

Servicio	Situación presentada	Tipo de resarcimiento	Responsable/ Acción realizada
	una atención preferencial en el momento de la atención como mecanismo de reparación inmediata. Ante tiempos de atención con esperas prolongadas, el Jefe o Coordinador del servicio debe disponer de mecanismos de comunicación permanente con los usuarios en espera a fin de mantenerlos enterados de la situación presentada.		en particular y entregar una respuesta al usuario generando empatía con la situación.
Todos	<u>Por discriminación:</u> Cuando una persona exprese que ha recibido un trato discriminatorio por su condición de credo, raza, afiliación política o preferencias sexuales. Como reparación el Jefe o Coordinador del servicio debe disponer inmediatamente la atención por otra persona en caso de sentirse discriminado y tomar las acciones que sean necesarias para corregir la situación presentada.	Reconocer	El Jefe o Coordinador del servicio deben realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular y entregar una respuesta al usuario generando empatía con la situación.
Todos	<u>Incumplimiento de concesiones o arrendamientos:</u> Cuando el contratista incumple con los protocolos de atención al cliente establecidos por la Caja. En el contrato debe quedar plenamente definido la responsabilidad y la forma de resarcir.	Reparar Compensar	El Jefe o Coordinador del servicio deben realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular e informar al usuario el tratamiento que se dará a la situación presentada.

10.2.2 El Ejecutivo Senior de Servicio al Cliente debe hacer seguimiento de la respuesta dada por el Jefe o Coordinador del servicio y reportar en el software de quejas el tipo de resarcimiento se dio al usuario.

10.3 Casos en los cuales no aplicaría el resarcimiento:

10.3.1 **Incumplimiento de requisitos y políticas del servicio:** El mal uso de las instalaciones, comportamientos inadecuados y/o el no acatar las instrucciones que se encuentren adecuadamente difundidas y conocidas por los usuarios de los servicios.

- 10.3.2 **Por causas ajenas a la Caja que afecten el servicio:** situaciones ambientales o de seguridad que impidan la prestación normal de servicio, emergencias sanitarias, catástrofes naturales, etc.
- 10.3.3 **Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito,** hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestación del servicio no se puede verificar la situación. También puede provenir de una causa enteramente ajena a la voluntad de las partes interesadas, que no se haya podido prever dentro de los cálculos ordinarios y corrientes o que no se haya podido evitar, ni aun en el evento de oponerse las defensas idóneas para lograr tal objetivo. **Nota:** Las matrices de riesgos de los procesos tienen contemplado las situaciones que se consideren caso fortuito o fuerza mayor, cumpliendo con los lineamientos descritos en el Manual de Gestión de los Riesgos y Oportunidades.

10.4 Riesgo:

- 10.4.1 La Gerente de Planeación Corporativa y la Jefe de Gestión de Calidad deben planificar el proceso para la identificación de los riesgos, controles y las acciones para abordarlos en lo que se requieran para los procesos.
- 10.4.2 La Jefe de Calidad conjuntamente con el Profesional de Riesgos deben realizar el seguimiento pertinente a las matrices de riesgos de los procesos y mantenerlas actualizadas cada vez que se amerite.
- 10.4.3 El Profesional de Riesgos conjuntamente con el responsable de cada proceso deben realizar la revisión de las matrices de riesgos para evaluar si se contemplan nuevas situaciones que se consideren caso fortuito o fuerza mayor, describiendo en el control de cambios las actualizaciones realizadas y cumpliendo con los lineamientos descritos en el Manual de Gestión de los Riesgos y Oportunidades.

11. POLITICAS FUNCIONAMIENTO DE GRUPOS FOCALES

- 11.1. La Jefe de Gestión de Calidad y la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente deben liderar la conformación de los grupos focales por cada uno de los servicios sociales que ofrece Combarranquilla.
- 11.2. Los Grupos focales deben estar conformados por mínimo 8 trabajadores o beneficiarios afiliados a Combarranquilla, y estos debe ser seleccionados de la base de datos de usuarios que hayan utilizado los servicios.

- 11.3. Trimestralmente, La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente debe enviar al área de Comunicaciones, las fechas para la conformación de los grupos focales.
- 11.4. La Coordinadora de Comunicaciones debe informar a través de los medios internos y externos, la conformación de los grupos focales de cada servicio.
- 11.5. Se debe realizar reunión de grupos focales los primeros 5 días del mes siguiente a la finalización del trimestre.
- 11.6. Al finalizar la reunión de grupo focal, la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente debe levantar un acta que contenga la siguiente información: Lugar, fecha y hora; Registro de participantes; temas tratados; Relación de PQRS si las hubo, conclusiones; Recomendaciones y Registro fotográfico.
- 11.7. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente elabora trimestralmente los informes de los grupos focales realizados y debe presentarlo a la Jefe de Gestión de calidad para su revisión y Vo.Bo.
- 11.8. A los servicios de crédito y subsidio monetario se les debe realizar la medición de voz del afiliado. Y de acuerdo con los resultados arrojados en esta, se puede realizar grupo focal, entrevista, evento virtual, entre otros con el fin de analizar los aspectos a mejorar.
- 11.9. La Jefe de Gestión de Calidad presenta a los Jefes y Coordinadores de los Servicios los informes de los grupos focales
- 11.10. La Jefe de Gestión de Calidad presenta al comité de calidad los informes de los grupos focales.
- 11.11. La Gerente de Planeación y la Jefe de Gestión de Calidad realizan análisis del proceso e implementan mejoras.

12. POLITICAS PARA LA ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

- 12.1. El Consejo Directivo debe aprobar las políticas para la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF), las cuales tendrán contemplada la atención prioritaria a la población vulnerable.
- 12.2. El mecanismo de presentación y radicación de PQRSF por parte de los afiliados y usuarios de la Caja deben ser mediante los siguientes canales: Carta, correo electrónico, buzones de sugerencias, chat en línea, encuesta de satisfacción de usuarios, grupos focales, línea de atención al cliente, página web, puntos de atención al cliente, redes sociales, visita empresas, entre otros.

- 12.3. De acuerdo con el orden de llegada de las PQRSF deben ser atendidas cada una de ellas, teniendo en cuenta las excepciones legales. Si dado el caso que en la atención presencial un usuario mediante el sistema de digiturno ingresa por el sistema de prioridades, se le debe permitir solucionar las PQRSF de acuerdo con el orden de llegada.
- 12.4. Los Jefes y Coordinadores de los servicios deben tener prelación en la atención y respuestas a las solicitudes, quejas o reclamos presentadas por mujeres gestantes, adultos mayores y personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. Así mismo, se dará prelación a quejas por parte de niños, niñas y adolescentes, en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 de la Ley 0019 de 2012.
- 12.5. COMBARRANQUILLA debe disponer de los canales de atención en donde se permita que los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones de manera verbal, escrita y telefónica. Los canales de atención son los siguientes: Atención presencial, canal telefónico, línea gratuita, buzones de sugerencias, canales virtuales, correo electrónico, chat, redes sociales y el portal corporativo.
- 12.6. Todas las quejas y reclamos recibidas de los clientes deben ser respondidas en un tiempo máximo de cinco (5) días hábiles, teniendo en cuenta el análisis de los casos y las respuestas dadas por los Jefes y Coordinadores de los Servicios, exceptuando los casos en los que, por la naturaleza e impacto de la queja, se requiera de un mayor análisis y de tiempo para responderla. En estos casos, la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente debe comunicarse con el cliente vía correo electrónico informándole del estado de la queja
- 12.7. Los Jefes y Coordinadores de los Servicios deben dar respuesta a las quejas y reclamos de los clientes a más tardar a los tres (3) días hábiles siguientes después de ser radicada.
- 12.8. Las peticiones y/o solicitudes de información recibidas de los clientes deben ser respondidas por las áreas en un tiempo de hasta de siete (7) días calendarios, cumpliendo siempre con las directrices establecidas en el Manual de Protección de Datos Personales y Habeas Data y con los lineamientos del numeral 13 de este documento (Procedimiento para la atención y respuesta a las solicitudes de información generadas por los usuarios).
- 12.9. El contenido de las respuestas tanto de las quejas como como las derecho de petición, deben ser atendidos completamente de acuerdo con lo expuesto por los trabajadores afiliados y ciudadanía general, cumpliendo los criterios de: Calidad de la respuesta, siendo completa, clara, precisa e idónea, congruente, suficiente, con los soportes y documentos anexos cuando se requiera, al igual que los horarios de atención. Además, el tipo de lenguaje debe ser simple e incluyente, que les ayude a comprender con facilidad la respuesta.

12.10. Toda respuesta dada a trabajadores afiliados y/o ciudadanía general debe incluir logo, conservando la imagen corporativa de la Caja y brindándole los canales de contacto y las opciones de consulta en caso de que requiera de alguna aclaración o ampliación de la información.

12.11. Para dar respuesta a un cliente con respecto a una queja, reclamo o sugerencia de los clientes, se deben seguir las siguientes acciones / tratamientos:

SERVICIO/PROCESO	SITUACION	ACCION/TRATAMIENTO
Todos los servicios	Quejas/reclamos de los clientes por los procedimientos o normas establecidas en la organización. (Horarios, precios, tarifas, reembolsos)	Enviar carta de agradecimiento al cliente informándole que la organización estudiará su queja/reclamo y se tendrá en cuenta para potenciales mejoras en los servicios. Para las quejas por reembolsos de dinero, se realiza la gestión con los trabajadores y áreas encargadas de la devolución del dinero.
Alimentos y Bebidas	Queja/reclamo por consumo de alimentos y bebidas. El cliente no recibe el servicio porque no se cumplió con los requisitos pactados inicialmente.	Enviar carta de agradecimiento al cliente, se le ofrecen otras opciones de alimentos y bebidas. Si el cliente no acepta las opciones anteriores, se le hace devolución del 100% del dinero.
Recreación	Queja/reclamo por inconvenientes con los servicios de un recreador o por transporte porque no se cumplió con los requisitos pactados con el cliente. Queja/reclamo por hospedaje. El cliente lo recibe, pero no se cumplió con los requisitos pactados inicialmente con él.	Enviar carta de agradecimiento al cliente, no se cobra el servicio o se realiza devolución del dinero que pagó por el servicio. Se realiza la prestación de un nuevo servicio. Enviar carta de agradecimiento al cliente, se le ofrece un obsequio equivalente al servicio que dejó de prestársele. Si el cliente no acepta las opciones anteriores, se le hace devolución del dinero.
Turismo Social	Queja/reclamo por inconvenientes en las condiciones de venta de servicio de turismo	Enviar carta de agradecimiento al cliente, solicitándole excusas, con la respuesta a su inconformidad y se le informa que se tomaran las acciones pertinentes, en los casos que aplique.
Deportes	Queja/reclamo por servicio de gimnasio, spa y cursos deportivos porque no se cumplió con los requisitos pactados inicialmente	Enviar carta de agradecimiento al cliente, se le obsequia otra sesión del gimnasio o spa. Se le ofrece otro curso de igual valor o abonar

SERVICIO/PROCESO	SITUACION	ACCION/TRATAMIENTO
	con el cliente.	el dinero pagado para otro curso. Si el cliente no acepta las opciones anteriores, se le hace devolución del dinero.
Servicios Financieros	Queja/reclamo por inconvenientes con los proveedores de los servicios de créditos porque no se cumplió con los requisitos pactados inicialmente con el cliente.	Enviar carta de agradecimiento al cliente, solicitándole excusas, con la respuesta a su inconformidad y se le informa que se tomaran las acciones pertinentes, en los casos que aplique.
Subsidios	Queja/reclamo por la no entrega de subsidio en dinero, subsidio en especie, subsidio vivienda y subsidio Fosfec, cumpliendo con todos los requisitos establecidos.	Enviar carta de agradecimiento al cliente, solicitándole excusas y se le da el servicio.
Capacitación	Queja/reclamo por servicio de cursos de capacitación porque no se cumplió con los requisitos pactados inicialmente con el cliente.	Enviar carta de agradecimiento al cliente, se le ofrece otro curso de igual valor o abonar el dinero pagado para otro curso. Si el cliente no acepta las opciones anteriores, se le hace devolución del dinero.
Biblioteca	Queja/reclamo por la prestación del servicio de talleres, cursos y programas de biblioteca, arte y cultura, porque no se cumplió con los requisitos pactados inicialmente con el cliente.	Enviar carta de agradecimiento al cliente, se le ofrece otro curso de igual valor o abonar el dinero pagado para otro taller/actividad. Si el cliente no acepta las opciones anteriores, se le hace devolución del dinero.
Planetario	Queja/reclamo por inconvenientes en la prestación del servicio de planetario e imagenía, porque no se cumplió con los requisitos pactados inicialmente con el cliente.	Enviar carta de agradecimiento al cliente, se ofrece una función en el planetario gratis. Si el cliente no acepta las opciones anteriores, se le hace devolución del dinero.
Mantenimiento y Servicios Generales.	Queja/reclamo por inconvenientes/ mal funcionamiento en las instalaciones de las unidades de servicio.	Enviar carta de agradecimiento al cliente, solicitándole excusas, con la respuesta a su inconformidad y se le informa que se tomaran las acciones pertinentes, en los casos que aplique.
Servicio Público de empleo	Queja/reclamo por inconvenientes en la prestación de los servicios ofrecidos en las agencias de empleo de Combarranquilla.	Enviar carta de agradecimiento al cliente, solicitándole excusas, con la respuesta a su inconformidad y se le informa que se tomaran las acciones pertinentes, en los casos que aplique.

Nota: En los casos que se presenten situaciones especiales, éstas deben ser revisadas y analizadas con el Gerente del servicio/área involucrada.

- 12.12. Los Jefes y Coordinadores responden en el aplicativo las respuestas a las peticiones y/o solicitudes, sugerencias y felicitaciones, y envían al usuario automáticamente.
- 12.13. Una vez que reciba la notificación de que las peticiones y/o solicitudes, sugerencias y felicitaciones fueron respondidas por los jefes y coordinadores en el aplicativo, la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente debe verificar lo respondido y para luego enviar mediante correo electrónico al usuario la encuesta de satisfacción de la herramienta Survey Monkey.
- 12.14. Para todas las quejas registradas, se debe realizar seguimiento a la satisfacción del cliente con la respuesta o solución enviada a su queja; este seguimiento debe realizarse a más tardar a las ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de envío de la respuesta. Los resultados del seguimiento deben ser consignados en el registro de seguimiento a la satisfacción respuesta a queja.
- 12.15. Los Jefes y Coordinadores de los servicios deben elaborar cartas de retroalimentación o correo electrónico a los proveedores en los casos que la situación presentada lo amerite. Así mismo Los Jefes y Coordinadores de los Servicios deben tomar las acciones pertinentes y realizar retroalimentación al personal interno de acuerdo con los resultados de los informes de retroalimentación.
- 12.16. En los casos que se presenten quejas repetitivas o se incumplan los tiempos de respuesta a las mismas, o se omita el registro del análisis y/o solución a la queja, la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente deben levantar las no conformidades.
- 12.17. Las no conformidades deben quedar registradas en el software de acciones correctivas y preventivas, siguiendo lo establecido en las Políticas y Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
- 12.18. Todos los registros del proceso de Auditoria de Servicios y Clientes deben ser archivados de acuerdo con lo establecido en el cuadro de control de registro del proceso
- 12.19. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente debe elaborar trimestralmente el informes que contengan la siguiente información:
- Las PQRSF por modalidad de petición
 - El análisis comparativo de las PQRSF en relación con el mismo periodo del año anterior
 - Las PQRSF por canales de atención
 - Las PQRSF asignadas por áreas
 - Tramites y/o Servicios que presentaron mayor inconformidad

- Quejas y Reclamos recurrentes.
- Solicitudes recurrentes.
- Sugerencias y felicitaciones.
- Tiempos de respuesta.
- Los demás que se consideren pertinentes.

Y lo envía a la Jefe de Gestión de Calidad para su revisión y Vo. Bo

12.20. La Jefe de Gestión de Calidad debe enviar trimestralmente el informe de PQRSF a los Jefes y/o Coordinadores de servicios para su análisis y toma de acciones

12.21. La Jefe de Gestión de Calidad debe presentar el informe de PQRSF al comité de calidad para el análisis y la toma de acciones que se requieran.

13. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

13.1. Los Trabajadores de Combarranquilla registran en la aplicación de la intranet corporativa las quejas y reclamos que sean recibidas en forma escrita, verbal, virtual, correo electrónico o vía telefónica a través de los siguientes medios:

- Prestación de los servicios.
- Puntos de atención al cliente en las unidades de servicios.
- Visitas a las empresas afiliadas.
- Línea telefónica de atención al cliente.
- Oficios o fax recibidos de los clientes.
- Página Web de Combarranquilla opción "contáctenos".

13.2. Los Trabajadores de Combarranquilla ingresan en la opción GRABAR y consignan la información relativa a la queja:

- Datos generales (nombre, cédula, dirección, teléfono, e-mail, empresa, si es afiliado o no a la Caja).
- Medio de Recibo por el cual ingresó la queja.
- Tipo de Queja.
- Servicio donde ocurrió la queja.
- Descripción general de la queja.

13.3. Una vez diligenciada la queja o reclamo del cliente en el software de la intranet corporativa, ésta es enviada automáticamente al Jefe o Coordinador del Servicio respectivo, con copia a la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente.

13.4. Los Jefes y Coordinadores de Servicios realizan un análisis de las quejas de los clientes y registran en la aplicación de intranet las causas que originaron la

situación de insatisfacción al cliente y la solución dada para eliminar de manera acertada la inconformidad del cliente.

- 13.5. Con base en el análisis realizado, la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente elabora la respuesta final que se envía al cliente.
- 13.6. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente diligencia en la aplicación de la intranet corporativa la respuesta enviada al cliente con el número de radicación de la carta enviada.
- 13.7. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente realiza seguimiento a la empresa de mensajería encargada de la entrega y devolución de cartas de respuesta a quejas con el fin de dar cumplimiento a los tiempos establecidos de envío de respuesta a quejas y seguimiento a la satisfacción de respuesta a quejas.
- 13.8. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente realiza seguimiento a la satisfacción del cliente con la respuesta o solución enviada a su queja. Este seguimiento debe quedar consignado en el Registro de seguimiento a la satisfacción respuestas a quejas.
- 13.9. Los Trabajadores de Combarranquilla pueden realizar las siguientes consultas en la aplicación Web:
- Consulta de Quejas.
 - Consulta de Quejas por solucionar.
 - Generación de reportes de quejas (por rango de fechas, por servicio, resumen de quejas).
- 13.10. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente elabora trimestralmente el informe de quejas y reclamos y lo envía a la Jefe de Gestión de Calidad para su revisión y Vo. Bo.
- 13.11. La Jefe de Calidad identifica los 3 temas recurrentes de quejas y reclamos de cada trimestre y le informa a los Jefes y Coordinadores de los procesos y/o servicios para la implementación de los planes de acción o acciones de mejoras que apliquen, con el fin de solucionar las insatisfacciones detectadas.
- 13.12. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente envía trimestralmente informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a la Jefe de Gestión de Calidad para su revisión y Vo.Bo. Posteriormente, la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente envía el informe al Coordinador de Información y Estadística para su envío a la Superintendencia de Subsidio Familiar.
- 13.13. La Jefe de Gestión de Calidad envía trimestralmente informe de quejas y reclamos a los Jefes y/o Coordinadores de los Servicios para su análisis y toma de acciones.
- 13.14. La Jefe de Gestión de Calidad presenta informe de quejas y reclamos al comité de calidad para análisis y toma de acciones que se requieran.

13.15. La Gerente de Planeación y la Jefe de Gestión de Calidad realizan análisis del proceso e implementan mejoras.

14. POLITICAS PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y A LAS A LAS QUEJAS INTERPUESTAS POR LOS TRABAJADORES AFILIADOS Y USUARIOS ANTE SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR.

- 14.1 Combarranquilla debe regirse a los lineamientos descritos en la ley 1755 de 2015, la cual contempla el derecho fundamental de petición. En el artículo 23 de la Constitución Nacional, Ley 1755 de 2015, Ley 2157 de 2021, y cualquier otra normatividad que regule o reglamente el derecho fundamental de petición en Colombia."
- 14.2 Combarranquilla debe aplicar las disposiciones sobre derecho de petición y dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos en la normatividad vigente, para que los trabajadores afiliados a la Caja y la ciudadanía en general ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental.
- 14.3 Las peticiones pueden presentarse verbalmente y deben quedar constancia de la misma por escrito o través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los derechos de petición deben recibirse según el medio en que se presenten los mismos y deben cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 16 de la ley 1755 de 2015.
- 14.4 Los derechos de petición que ingresen físicamente en las diferentes Unidades de Servicios, así como los que ingresan por los correos: info@combarranquilla.co y servicio.clientes@combarranquilla.co o cualquier canal virtual de la Caja deben ser radicados en el sistema de gestión documental.
- 14.5 El Jefe o Coordinador del servicio deben realizar un análisis del derecho de petición interpuesto y suministrar la información y/o documentación que servirá como insumo para que el área jurídica proceda a dar respuesta al mismo. Esta gestión debe ejecutarse en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
- 14.6 La Jefe de Gestión Jurídica y/o Profesional de Gestión Jurídica deben dar respuesta de fondo al derecho de petición derecho de petición mediante comunicación escrita y adicionalmente esa misma respuesta registrarla en el aplicativo de quejas y reclamos, cumpliendo siempre con el tiempo de respuesta establecido para cada tipo de petición.
- 14.7 La Jefe de Gestión Jurídica debe atender y dar respuesta a todas las quejas interpuestas ante la Superintendencia de Subsidio Familiar, cumpliendo siempre con el tiempo de respuesta establecido por el ente de control.

14.8 Las peticiones que presentan los afiliados ante la Superintendencia de Subsidio Familiar deben ser atendidas los siguientes términos legales:

<u>Requerimiento</u>	<u>Tiempo de Respuesta (Días)</u>
• Derechos de Petición	15 días hábiles
• Habeas data	15 días hábiles, prorrogables por 8 días hábiles más.
• Peticiones de documentos e información	10 días hábiles
• Quejas interpuestas ante la Superintendencia de Subsidio Familiar	5 días hábiles, o en su defecto el termino otorgado por el ente de control
• Requerimientos entes de vigilancia y control	*Según Comunicado.

Nota: Dependiendo la complejidad del caso, o la necesidad de requerir un plazo adicional para enviar la respuesta al derecho de petición, Combarranquilla podrá solicitar mediante escrito dirigido al peticionario, un plazo adicional. Se deberá dar respuesta formal dentro de dicho plazo.

14.9 La Jefe de Gestión Jurídica debe enviar al Coordinador de Información y Estadística los derechos de petición que se respondieron durante el trimestre. Una vez recibida la información, el Coordinador de Información y Estadística debe remitir esta información a la Superintendencia de Subsidio Familiar en los periodos que corresponde reportarla.

14.10 El contenido de las respuestas tanto de las quejas interpuesta por parte de los usuarios ante la Superintendencia como los derechos de petición, deben ser atendidos dando respuesta de fondo a la solicitud realizada por los trabajadores afiliados y ciudadanía general, cumpliendo los criterios de: Calidad de la respuesta, siendo completa, clara, precisa e idónea, congruente, suficiente, con los soportes y documentos anexos cuando se requiera, al igual que los horarios de atención. Además, el tipo de lenguaje debe ser simple e incluyente, que les ayude a comprender con facilidad la respuesta.

14.11 Si dado el caso en que Combarranquilla no pueda dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se debe solicitar, por medio del aplicativo, la prórroga, indicando la fecha de respuesta, y sustentando la necesidad de la misma.

15 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y LAS PQRSF (PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y FELICITACIONES) ANTE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

- 15.1 Los derechos de petición ingresan físicamente en las diferentes unidades de servicios por medio escrito o a través de los correos electrónicos: info@combarranquilla.co, servicio.clientes@combarranquilla.co y/o cualquier canal virtual de la Caja.
- 15.2 El Operador de Archivo radica en el sistema de gestión documental los derechos de petición y notifica al área de gestión jurídica.
- 15.3 El Profesional de Gestión Jurídica recibe los derechos de petición y los registra en el aplicativo de quejas y reclamos, para su respectivo tramite por parte del área de gestión jurídica.
- 15.4 Una vez grabada la información, al jefe o coordinador del área involucrada, le llega una notificación para dar respuesta, cumpliendo con el tiempo establecido en el numeral 14.5 de este documento.
- 15.5 El Profesional de Gestión Jurídica realiza seguimiento al derecho de petición, recopilando las evidencias para realizar la respuesta final al usuario.
- 15.6 La Jefe de Gestión Jurídica junto con el Profesional de Gestión Jurídica, proyectan la respuesta del derecho de petición, cumpliendo con los tiempos establecidos en el numeral 14.8 para cada tipo de solicitud.
- 15.7 El Profesional de Gestión Jurídica envía al Operador de Archivo, a través de correo electrónico, comunicación de respuesta y anexos de los derechos de petición, para asignarle un radicado.
- 15.8 El Profesional de Gestión Jurídica registra y adjunta los soportes de la respuesta en el aplicativo de Quejas y Reclamos dadas al peticionario.
- 15.9 La Jefe de Gestión Jurídica y el Profesional de Gestión Jurídica realizan análisis de los derechos de petición recibidos.
- 15.10 Para el caso de las peticiones, quejas y reclamos que interponen los afiliados, usuarios y clientes de Combarranquilla ante la Superintendencia de Subsidio Familiar, estas son recibidas por correo electrónico por parte del ente regulador.
- 15.11 La Jefe de Gestión Jurídica se encarga de atender las quejas remitidas por parte de la Superintendencia, direccionándola al área o servicio que corresponda y de dar respuesta a la misma.

- 15.12 El Jefe o Coordinador del servicio analizan la PQRSF interpuesta ante la Supersubsidio y suministrar la información y/o documentación que servirá como insumo para que el área jurídica proceda a proyectar respuesta al mismo. Esta gestión se ejecuta en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas después del recibo.
- 15.13 La Jefe de Gestión Jurídica envía al Operador de Archivo, a través de correo electrónico, comunicación de respuesta de la PQRSF con sus respectivos anexos, para asignarle un radicado.
- 15.14 La Jefe de Gestión Jurídica remite la respuesta o solución y envía los soportes requeridos a través de la plataforma del Sistema de Información GTSS de la Superintendencia de Subsidio Familiar; cumpliendo con el tiempo de respuesta establecido por el ente de control.
- 15.15 La Jefe de Gestión Jurídica elabora informe trimestral de la gestión en los trámites de los derechos de petición y las PQRSF recibidas por parte de la Superintendencia. En el informe se detallan los resultados de los indicadores de cumplimiento en los tiempos de respuesta.

16. POLITICAS PARA LA MEDICIÓN DE VOZ DEL AFILIADO:

- 16.1. Para los servicios de que subsidio monetario y créditos se les debe realizar la medición de voz del afiliado de acuerdo con las directrices del expediente 135/2022/PGEN.
- 16.2. Las variables que deben evaluarse en la medición de voz del afiliado son las siguientes: Oportunidad, Efectividad, Infraestructura y Calidez. En cada una de las variables se deben formular tres (3) preguntas con opción de respuesta cerrada.
- 16.3. El tamaño mínimo de la muestra para la aplicación de las encuestas de medición de voz del afiliado debe ser el promedio de población cubierta que corresponda al último trimestre del año inmediatamente anterior por los servicios de subsidios monetario y de crédito.
- 16.4. La estructura de las preguntas en las encuestas a aplicar para la medición de voz del afiliado debe ser con opción de respuesta cerrada, en donde el usuario pueda elegir la opción que más se aproxime a su opinión y siguiendo los lineamientos del expediente 135/2022/PGEN.
- 16.5. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente una vez finalizado el proceso de tabulación de las encuestas debe realizar la medición a profundidad del listado clientes de insatisfechos.

17. PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE VOZ DEL AFILIADO:

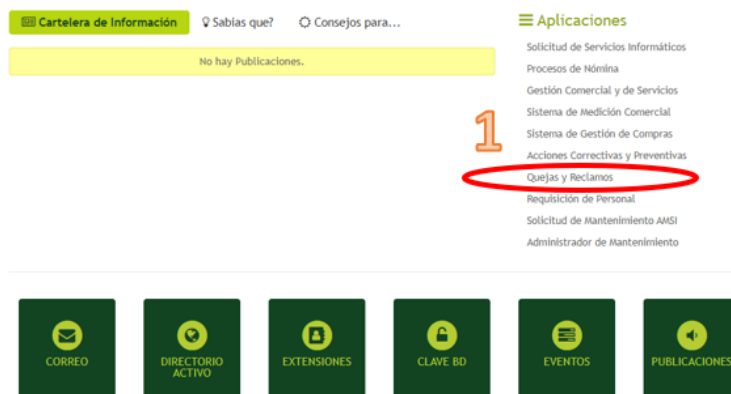
- 17.1. La Jefe de Gestión de Calidad establece la metodología e instrumento para la recolección de la información en la medición de voz del afiliado. Este instrumento puede ser aplicado en la modalidad virtual, presencial o telefónica.
- 17.2. Una vez la Jefe de Gestión de Calidad haya establecido la metodología para la recolección de la información en la medición de voz del afiliado, la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente procede con la aplicación de las encuestas.
- 17.3. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente aplica las encuestas durante el cuatrimestre a evaluar de acuerdo con el tamaño mínimo de la muestra para la medición del subsidio de cuota monetaria y el servicio de crédito.
- 17.4. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente consolida la información de las encuestas de satisfacción aplicadas, teniendo en cuenta el análisis de los resultados obtenidos y las conclusiones.
- 17.5. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente diligencia todos los campos requeridos de la ficha técnica del informe de la medición.
- 17.6. La Jefe de Gestión de Calidad conjuntamente con la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente de acuerdo con los resultados obtenidos identifican la población insatisfecha con el servicio de crédito y el subsidio monetario, con la finalidad de realizar el listado de necesidades y aplicar una medición más profunda.
- 17.7. La Jefe de Gestión de Calidad define la herramienta de medición más profunda de manera cualitativa a aplicar (grupo focal, conversatorio, interacción virtual, entre otras) para identificar el listado de necesidades de los afiliados insatisfechos.
- 17.8. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente aplica la herramienta de medición cualitativa conforme al listado de necesidades de los afiliados insatisfechos para identificar los aspectos a mejorar.
- 17.9. La Jefe de Gestión de Calidad identifica los resultados arrojados de la medición cualitativa y establece conjuntamente con el líder del servicio el plan de mejoramiento.
- 17.10. La Jefe de Gestión de Calidad conjuntamente con la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente realizan cuatrimestral y anual el comparativo de los resultados obtenidos por cada variable en cada uno de los servicios evaluados; además generan el cuadro comparativo del plan de mejoramiento realizado.
- 17.11. La Jefe de Gestión de Calidad conjuntamente con los líderes de los procesos de los servicios de crédito y subsidios deben establecer el plan de mejoramiento, con las fechas de implementación y soporte de las evidencias.

- 17.12. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente cada cuatrimestre envía Superintendencia del Subsidio Familiar el informe de la medición de voz del afiliado, cumpliendo con los lineamientos establecidos.
- 17.13. La Jefe de Gestión de Calidad realiza el seguimiento y análisis del proceso e implementa las mejoras que ameriten.

18. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERADAS POR LOS USUARIOS:

18.1 Los trabajadores que atienden público en los diferentes servicios que ofrece Combarranquilla tanto en las unidades de servicios como en oficinas administrativas, registran en el aplicativo de la intranet las solicitudes de información que sean recibidas de los canales de atención como:

- Atención Presencial.
- Canal Telefónico.
- Línea Gratuita.
- Buzones.
- Canales Virtuales
- Correo Electrónico
- Chat
- Redes Sociales
- Portal Corporativo.
- Carta escrita.



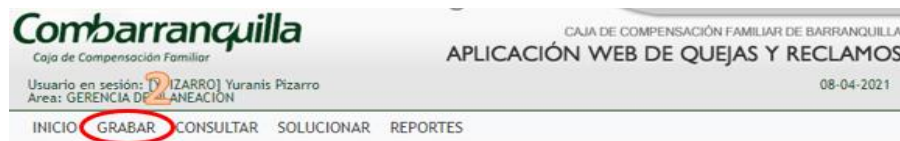
Nota 1: En la unidad de servicio u oficinas administrativas, los responsables de la atención de las solicitudes de información de acuerdo con el área son los siguientes:

Unidad de Servicio / Oficina administrativa	Canales	Área	Cargos
Unidad Boston	Canal Telefónico. Línea Gratuita Canal virtual Chat	Call Center - Gestión logística	Asesor Atención Telefónica
	Todos los canales de atención.	Subsidios	Operador de Subsidios Asesor de Atención al Cliente
	Todos los canales de atención	Ventas masivas - Gestión Comercial	Asesor de Ventas Asesor Especializado de Telemercadeo
	Todos los canales de atención	Caja - Tesorería	Cajero
	Todos los canales de atención.	Servicios Financieros	Asesor de Atención al Cliente Asesor de Apoyo de Créditos
Unidad Country	Todos los canales de atención.	Subsidios	Operador de Subsidios Asesor de Atención al Cliente
	Todos los canales de atención	Ventas masivas - Gestión Comercial	Asesor de Ventas Asesor Especializado de Telemercadeo
	Todos los canales de atención	Caja - Tesorería	Cajero
	Todos los canales de atención.	Servicios Financieros	Asesor de Atención al Cliente Asesor de Apoyo de Créditos
Unidad Santodomingo Mario	Todos los canales de atención.	Subsidios	Operador de Subsidios Asesor de Atención al Cliente
	Todos los canales de atención	Caja - Tesorería	Cajero
	Todos los canales de atención.	Servicios Financieros	Asesor de Atención al Cliente Asesor de Apoyo de Créditos
Oficina SPE Cra. 58	Todos los canales de atención.	Orientación y Registros - SPE	Asesor de Apoyo
Oficina SPE Sabanalarga	Todos los canales de atención.	Orientación y Registros - SPE	Asesor de Apoyo
Oficina Administrativa Paseo Bolívar	Todos los canales de atención.	Subsidios	Operador de Subsidios Asesor de Atención al

Unidad de Servicio / Oficina administrativa	Canales	Área	Cargos
			Cliente
	Todos los canales de atención	Caja – Tesorería	Cajero
	Todos los canales de atención.	Servicios Financieros	Asesor de Atención al Cliente Asesor de Apoyo de Créditos
Oficina administrativa Comercial	Redes sociales	Comunicaciones - Gestión Comercial	Ejecutivo de Comunicaciones Community Manager
	Visitas a empresas	Ventas Corporativas – Gestión Comercial	Ejecutivos A y B
Oficina BC	Todos los canales de atención.	Subsidios	Operador de Subsidios Asesor de Atención al Cliente

Nota 2: Si la solicitud de información es recibida por carta en una unidad de servicio u oficinas administrativas, se realiza el ingreso al documento cumpliendo con los lineamientos descritos en las políticas y procedimiento de Gestión Documental, para que finalmente lleguen como correspondencia al Jefe o Coordinador del servicio, registrando esa solicitud de información en el aplicativo.

18.2 Para registrar la solicitud de información, los trabajadores de Combarranquilla ingresan al aplicativo de quejas y reclamos en la opción grabar y así comienzan el registro de la solicitud de información generada por el usuario. Ver imagen No. 1



Bienvenido al menú de la aplicación de QUEJAS Y RECLAMOS. El menú se encuentra localizado en la parte superior de la pantalla para un fácil acceso desde cualquier página.

Tenga en cuenta los siguientes conceptos:

QUEJA: Manifestación explícita de una insatisfacción.

RECLAMO: Solicitud del cliente con el objeto de que se revise una situación motivo de su inconformidad y se tome una decisión final justa y equitativa. Manifestaciones de inconformidad por una actuación de la Organización que perjudica al cliente, porque la considera injusta, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.

PETICION/SOLICITUD DE INFORMACION: Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita a funcionarios, en ejercicio del derecho de toda persona y con el fin de obtener pronta respuesta a su solicitud.

SUGERENCIA: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Organización.

Imagen No. 1.

18.3 Los trabajadores de Combarranquilla seleccionan en el tipo de solicitud la opción que dice "solicitud/peticiones/solicitud de información", y luego diligencia en los campos habilitados la siguiente información del usuario:

- Tipo de documento

- Número del documento
- Si es afiliado o no el usuario
- Nombre completo
- Correo electrónico
- Dirección
- No. Teléfono
- No. Celular
- NIT y razón social de la empresa donde labora
- El medio de recibo (buzones de sugerencia, carta, chat en línea, correo electrónico, encuesta de satisfacción de usuarios, grupos focales, línea de atención al cliente, página web, punto de atención al cliente, redes sociales, servicio, visita empresas, entre otros).
- Proceso /área responsable.
- No. Contrato (si aplica, en dado caso de que no, se rellena la casilla con el numero cero (0)).
- Descripción de la solicitud.

18.4 Una vez se tenga diligenciada toda la información en el registro de solicitud, los trabajadores de Combarranquilla seleccionan la opción Grabar. Ver imagen No. 2.

REGISTRAR SOLICITUD

TIPO SOLICITUD

TIPO DE DOCUMENTO NÚMERO DE DOCUMENTO ES AFILIADO?

NOMBRE COMPLETO CORREO ELECTRÓNICO

DIRECCIÓN TELÉFONO CELULAR

EMPRESA - NIT RAZÓN SOCIAL

MEDIO DE RECIBO PROCESO/ÁREA RESPONSABLE

NO. CONTRATO
Si no aplica coloque 0 (cero).

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

3

Imagen No. 2.

18.5 Una vez grabada la solicitud de información, los Jefes y Coordinadores de servicios reciben mediante el correo electrónico servicio.cliente@combarranquilla.co, la notificación que hay una solicitud de información pendiente en dar respuesta.

Nota: En el proceso de Subsidios debido a la alta demanda de solicitudes de información que reciben a diario, el Jefe de Subsidios asignó la responsabilidad de dar respuesta a las solicitudes de información a los siguientes trabajadores relacionados a continuación:

Subproceso	Cargo	Tiempo de respuesta
Aportes	Profesional de Subsidios	7 días calendario
Subsidio Monetario	Profesional de Subsidios	7 días calendario
Prestaciones Económicas Fosfec	Profesional de Subsidios	7 días calendario
Subsidio Educativo	Profesional de Subsidios	7 días calendario

Subproceso	Cargo	Tiempo de respuesta
Susidio de Vivienda	Profesional de Subsidios	7 días calendario

- 18.6 Los Jefes y Coordinadores cuentan con siete (7) días calendarios para responder a las solicitudes de información. En los casos en que la solicitud de información fue solucionada directamente al usuario en los diferentes canales de atención ofrecidos por la Caja, el Asesor de Atención al Cliente le informa al Jefe inmediato que la solicitud fue respondida para que pueda diligenciarla en el aplicativo y la respuesta llegue automáticamente al usuario.
- 18.7 Si pasado el tiempo de respuesta establecido para las solicitudes de información (7 días calendarios) y aún no ha sido respondida la solicitud, a la Ejecutivo Senior de Atención al Cliente le llega notificación para que realice seguimiento con los Jefes y Coordinadores de servicios y así éstas sean respondidas antes de los diez (10) días calendario.
- 18.8 El Ejecutivo Senior de Servicio al Cliente realiza informe mensual de las solicitudes de información recibidas por todos los procesos de servicios y canales y lo envía al Jefe de Calidad para su revisión y aprobación
- 18.9 De acuerdo con los datos del informe de solicitudes de información, el Jefe de Calidad comunica a los Jefes y Coordinadores de servicios el comportamiento que tuvo el proceso con relación al cumplimiento de los tiempos de respuestas para la toma de acciones de mejoras, en los casos que se requiera.

19. PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

- 19.1. La Gerente de Planeación y Jefe de Calidad definen los objetivos del proceso de auditoría de servicios y clientes de Combarranquilla.
- 19.2. La Jefe de Calidad y la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente diseñan los instrumentos para la recolección de la información que permitan evaluar el desempeño de los servicios de Combarranquilla y la satisfacción de los clientes respecto a los mismos, determinando las variables y aspectos que se requieran auditar.
- 19.3. Los Jefes y Coordinadores de Servicios revisan y dan Vo. Bo a los instrumentos que se aplicaran en la medición de la satisfacción del cliente
- 19.4. La Jefe de Calidad y la Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente determinan la población objetivo, el tamaño de las muestras y la metodología a aplicar para realizar la auditoria de servicios y clientes, dependiendo de las características de la población objetivo, clientes, servicios ofrecidos y teniendo en cuenta los

instrumentos de recolección de información previamente establecidos. Los resultados deben quedar consignados en el registro Ficha Técnica de Auditoría.

- 19.5. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente aplica los instrumentos de recolección de información, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Jefe de Calidad.
- 19.6. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente tabula la información obtenida de las distintas fuentes de recolección de información y entrega los reportes respectivos, en medios físicos y electrónicos.
- 19.7. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente elabora trimestralmente los informes de retroalimentación y calcula los indicadores establecidos con base en la información tabulada.
- 19.8. La Ejecutiva Senior de Servicio al Cliente envía trimestralmente a la Jefe de Gestión de Calidad los informes de retroalimentación de los clientes para su revisión y Vo. Bo.
- 19.9. La Jefe de Gestión de Calidad envía trimestralmente a los Jefes y Coordinadores de los servicios los informes de retroalimentación para la toma oportuna de acciones en los procesos a su cargo.
- 19.10. La Jefe de Gestión de Calidad presenta al comité de calidad los informes de retroalimentación de los clientes para su análisis y toma de las acciones que se requieran.
- 19.11. El Comité de Calidad analiza y evalúa los informes para realizar los ajustes y tomar las acciones de mejoramiento necesarias, siguiendo lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
- 19.12. La Gerente de Planeación y la Jefe de Gestión de Calidad realizan análisis del proceso e implementan mejoras.