

	<b>PROCESO MISIONAL.</b>	Versión: 2
	<b>PROCESO MISIONAL ATENCION AL AFILIADO Y / O CIUDADANO.</b>	Código: PM-PAU-IT-01
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO ATENCION AL AFILIADO Y/O CIUDADANO.</b>	Fecha:15-enero2021

1 de 11

## 1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos, normas y disposiciones generales para la atención al afiliado y/o ciudadano en todas las sedes que se presta el servicio de COMFACA, bajo criterios de oportunidad, calidad en la atención y cumplimiento a las disposiciones reglamentarias.

## ALCANCE:

Establecer la política y lineamientos frente a la atención al afiliado y/o ciudadano, recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) y solicitud de información para todas las sedes, que se presta el servicio de COMFACA, incluyendo además los derechos y deberes generales que tienen los afiliados y beneficiarios.

## 2. NORMATIVIDAD

Cuadro 1. Normatividad

Tipo	Número	Año	Título	Artículo
Circular externa	007	2019	Implementación de calidad he informe a la super	
Circular externa	008	2020	Directrices en materia de los P.Q.R.S. F	
NTC	9001	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.	

## 3. DEFINICIONES:

Para efectos de comprensión del presente Reglamento y de conformidad con la terminología y significado, se establecen las siguientes definiciones:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana Mildred Molina  Murcia	Nombre: Magyory Verjan Burbano 	Nombre: César Trujillo Barreto 
Cargo: Profesional 2 - Aten al Afiliado y/o Ciudadano	Cargo: Jefe depto. 4- Mercadeo	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022

	<b>PROCESO MISIONAL.</b>	Versión: 2
	<b>PROCESO MISIONAL ATENCION AL AFILIADO Y / O CIUDADANO.</b>	Código: PM-PAU-IT-01
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO ATENCION AL AFILIADO Y/O CIUDADANO.</b>	Fecha:15-enero2021

2 de 11

- **Servicio:** Son los aspectos físicos, logísticos, humanos y procesos que se ponen a disposición del afiliado y/o ciudadano para atender sus requerimientos.
- **Atención:** Es el momento en el cual se evidencia la interacción entre el afiliado y/o ciudadano y COMFACA, a través de un contacto que puede ser personal, telefónico, escrito o electrónico.
- **Afiliado y/o Ciudadano:** Persona o sujeto que busca satisfacer necesidades específicas; adquiriendo un producto o servicio en las diferentes unidades en COMFACA.
- **Mejoramiento continuo:** Secuencia de acciones periódicas y constantes que buscan incrementar la satisfacción de los afiliados y/o ciudadano.
- **Solicitud de información:** Se relaciona con el requerimiento de información general que brinda COMFACA.
- **Solicitudes y peticiones:** Son aquella que no requieren acciones de mejora, su causa está relacionada por 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
- **Queja, reclamo y denuncia:** Hace referencia a situaciones de inconformidad y conflicto entre la CCF y sus grupos de interés, se deben identificar las causas y general acciones articuladas entre las dependencias de la corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.
- **Felicitaciones:** Las cuales son un estímulo del afiliado y ciudadanía en general de los aspectos que se encuentran funcionando adecuadamente dentro de la organización.
- **Buzón de sugerencias:** El buzón de sugerencias es un medio de recepción de solicitudes dispuesto por la Caja de Compensación Familiar del Caquetá que los

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana Mildred Molina Murcia	Nombre: Magyory Verjan Burbano	Nombre: César Trujillo Barreto
Cargo: Profesional 2 - Aten al Afiliado y/o Ciudadano	Cargo: Jefe depto. 4- Mercadeo	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022

	<b>PROCESO MISIONAL.</b>	Versión: 2
	<b>PROCESO MISIONAL ATENCION AL AFILIADO Y / O CIUDADANO.</b>	Código: PM-PAU-IT-01
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO ATENCION AL AFILIADO Y/O CIUDADANO.</b>	Fecha:15-enero2021

3 de 11

afiliados y/o ciudadanos presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

- **PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- **Comité de Veeduría:** Equipo que tiene como finalidad tomar decisiones frente a PQRSF conducentes al mejoramiento continuo de los servicios que presta COMFACA
- **Política de Atención Afiliado y/o ciudadano:** Es la directriz general por la cual la Alta Dirección define el marco de actuación que permite orientar la gestión de servicio al afiliado y/o ciudadano, para el cumplimiento de los fines misionales de la Entidad.
- **Deberes de los Ciudadano y/o afiliados:** Son las obligaciones, relacionadas con el aprovechamiento de los servicios que presta la Corporación.
- **Derechos de los Ciudadano y/o afiliados:** Son las facultades que tienen los ciudadanos y/o afiliados y beneficiarios en COMFACA, relacionados con el aprovechamiento de los servicios que presta la Corporación.

### 3.1-Principios en Atención al Afiliado y/o Ciudadano:

De conformidad con los principios establecidos en el Código de Ética, Buen Gobierno y el Plan Estratégico Corporativo de COMFACA, en la atención al afiliado y/o ciudadano rigen los siguientes principios:

- **Oportunidad:** Hace referencia a los requerimientos de información a P.Q.R.S.F que serán atendidos con calidad adecuado.
- **Igualdad en el trato:** El personal de COMFACA en ninguna circunstancia deberá realizar actos discriminatorios.
- **Excelencia en el Servicio:** En virtud de la Atención al Afiliado y/o Ciudadano, se deberá satisfacer las necesidades y expectativas de los Afiliados y/o Ciudadanos

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana Mildred Molina Murcia 	Nombre: Magyory Verjan Burbano 	Nombre: César Trujillo Barreto 
Cargo: Profesional 2 - Aten al Afiliado y/o Ciudadano	Cargo: Jefe depto. 4- Mercadeo	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022

	<b>PROCESO MISIONAL.</b>	Versión: 2
	<b>PROCESO MISIONAL ATENCION AL AFILIADO Y / O CIUDADANO.</b>	Código: PM-PAU-IT-01
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO ATENCION AL AFILIADO Y/O CIUDADANO.</b>	Fecha:15-enero2021

4 de 11

brindando valor agregado a sus requerimientos con una actitud cordial, suministrando información veraz y monitoreando su satisfacción.

- **Calidez:** Se refiere a la cordialidad y afecto humano en la atención al afiliado y/o ciudadano enmarcado en la empatía, amabilidad, sinceridad, comprensión y respeto.
- **Orientación eficaz:** Toda información que se brinde a los afiliados y/o ciudadanos, deberá ser veraz y responder específicamente a su solicitud.

#### 4. ACTITUDES Y COMPROMISOS QUE DEBEN CARACTERIZAR A LOS FUNCIONARIOS DE COMFACA

La Atención al afiliado y/o ciudadano es responsabilidad de todos los Integrantes de COMFACA, en virtud a ello se debe asumir las siguientes actitudes y compromisos:

- Ser amable y cortés con las personas que soliciten un servicio o información.
- La apariencia personal de los trabajadores de los puntos de servicio al afiliado y/o ciudadano produce un gran impacto en las personas a quienes servimos. Las prendas mal tenidas o incompletas, o una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que los afiliados y la comunidad en general se lleven una impresión negativa de nuestro servicio. Nuestros afiliados y/o ciudadanos esperan que nosotros tengamos una presentación acorde a la tarea que desempeñamos.
- Transmitir confianza y respaldo.
- Brindar orientación oportuna.
- Suministrar información veraz, completa y pertinente sobre los servicios que presta Comfaca a los afiliados, beneficiarios y comunidad en general.
- Acatar una medida de mejoramiento en el servicio, en cumplimiento a las recomendaciones del Comité de Veeduría o resultados en la medición del Índice de Percepción del Afiliado y/o Ciudadano.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana Mildred Molina  Murcia	Nombre: Magyory Verjan Burbano 	Nombre: César Trujillo Barreto 
Cargo: Profesional 2 - Aten al Afiliado y/o Ciudadano	Cargo: Jefe depto. 4- Mercadeo	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022

	<b>PROCESO MISIONAL.</b>	Versión: 2
	<b>PROCESO MISIONAL ATENCION AL AFILIADO Y / O CIUDADANO.</b>	Código: PM-PAU-IT-01
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO ATENCION AL AFILIADO Y/O CIUDADANO.</b>	Fecha:15-enero2021

5 de 11

- Dar respuesta a una P.Q.R.S.F dentro de los términos aprobados por las políticas de atención al Afiliado y/o Ciudadano de COMFACA (3 días hábiles, excepto los derechos de petición 10 días).
- Ser objetivo en la resolución de una queja o dificultad manifiesta por los afiliados y/o ciudadano.
- Mostrar respeto hacia los afiliados y/o Ciudadanos sea cual fuere su condición económica, ideológica, política, de género, racial, religiosa o de cualquier naturaleza.
- Brindar prioridad en la atención a personas discapacitadas, de la tercera edad, mujeres gestantes o con niños de brazos y de municipios lejanos.
- Facilitar los trámites requeridos por los afiliados y/o ciudadanos.
- Cumplir a los afiliados y/o ciudadanos con las condiciones de servicio pactadas u ofrecidas.
- Ofrecer el tiempo necesario en la atención a un afiliado y/o ciudadano de COMFACA.
- Conservar siempre un tono de voz adecuado, independientemente de la actitud y el tono de voz del afiliado y/o ciudadano. Evite adoptar la actitud “esta no es mi responsabilidad”.
- Ser prudente evitando comentarios negativos de un compañero o dependencia de COMFACA frente a un afiliado y/o ciudadano.
- Evitar el suministro de información clasificada o controlada sobre COMFACA.

***Técnica para manejo de afiliados y/o ciudadanos agresivos o provocativos:***

- A pesar de lo incomodo de la situación, deje que el Afiliado y/o Ciudadano se desahogue.
- Trate de ponerse en su lugar
- Evite el temor
- Responda con calma
- Pida disculpas por la situación presentada
- Haga que se sienta importante

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana Mildred Molina  Murcia	Nombre: Magyory Verjan Burbano 	Nombre: César Trujillo Barreto 
Cargo: Profesional 2 - Aten al Afiliado y/o Ciudadano	Cargo: Jefe depto. 4- Mercadeo	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022

	<b>PROCESO MISIONAL.</b>	Versión: 2
	<b>PROCESO MISIONAL ATENCION AL AFILIADO Y / O CIUDADANO.</b>	Código: PM-PAU-IT-01
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO ATENCION AL AFILIADO Y/O CIUDADANO.</b>	Fecha:15-enero2021

6 de 11

- Busque soluciones

## 5. Canales y Medios de Recepción de Requerimientos de los Afiliados y/o Ciudadano.

COMFACA, cuenta con los siguientes canales y medios para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones; para los cuales indistintamente del medio utilizado deberán ser resueltos en un término no superior a 3 días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de ingreso en el aplicativo kawak, excepto los derechos de petición que serán 10 días hábiles.

- **Oficinas de Atención al Afiliado y/o ciudadano:** Espacio físico ubicado en el Centro Múltiple de Servicios COMFACA, Transversal 6 con carrera 12 avenida Bruno del Piero, Primer piso Módulo de Atención al Afiliado y/o Ciudadano, Sede Administrativa carrera 11 No 10-34 primer piso Modulo Atención al Afiliado y/o Ciudadano, el horario de atención a nuestros afiliados y/o ciudadanos es de Lunes a Viernes de 7:30 AM a 12:00 M y de 2.00PM a 6:00PM.
- **Líneas telefónicas de Atención al Afiliado y/o Ciudadano:** Línea Nacional gratuita 018000941030. Florencia: línea directa 4366300 Ext 2001-1001.
- **Buzones de sugerencias:** Dispuestos en las Sedes Centro Recreacional, Colegio, Sede Administrativa, Agencia de Empleo y Centro Múltiple de Servicios de COMAFACA.
- **Espacio en la pág. web de COMFACA:** La página web [www.comfaca.com](http://www.comfaca.com) tiene a disposición un espacio para que los afiliados y/o ciudadanos registren sus comentarios, inquietudes, solicitudes y P.Q.R.S.F.
- **Correo electrónico:** e-mail corporativo [atencionalusuario@comfaca.com](mailto:atencionalusuario@comfaca.com)

## 6. INSTRUCCIONES:

### 6.1 Protocolo para atención al Afiliado y/o Ciudadano presencial

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana Mildred Molina  Murcia	Nombre: Magyory Verjan Burbano 	Nombre: César Trujillo Barreto 
Cargo: Profesional 2 - Aten al Afiliado y/o Ciudadano	Cargo: Jefe depto. 4- Mercadeo	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022

	<b>PROCESO MISIONAL.</b>	Versión: 2
	<b>PROCESO MISIONAL ATENCION AL AFILIADO Y / O CIUDADANO.</b>	Código: PM-PAU-IT-01
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO ATENCION AL AFILIADO Y/O CIUDADANO.</b>	Fecha:15-enero2021

7 de 11

Nuestro horario de atención al afiliado y/o ciudadano es de lunes a viernes de 7.30 AM A 12 :00M y de 2:00 a 6:00PM excepto el área de Tesorería y subsidio que atienden publico de 8:00am a 11:00AM y de 2:00PM a 5.00 PM

- Mantenga contacto visual con el Afiliado y/o Ciudadano desde el momento en que se acerque
- Salude amablemente al Afiliado y/o Ciudadano, evitando que él sea el primero que salude.
- Diríjase al Afiliado y/o Ciudadano por su nombre
- Sea comprensivo frente a las necesidades del Afiliado y/o Ciudadano.
- Brinde al Afiliado y/o Ciudadano una atención exclusiva, completa, buscando alternativas para resolver sus inquietudes.
- Si necesita orientar al Afiliado y/o Ciudadano a otra dependencia, dé a conocer el nombre de la persona que lo atenderá. Se recomienda establecer contacto previo con el área correspondiente para que tengan conocimiento de la situación a resolver.
- Cierre la conversación de manera cordial, expresando disposición para próximas visitas.

## 6.2 PROTOCOLO PARA ATENCION BUZONES

Nuestro horario de atención al afiliado y/o ciudadano es de lunes a viernes de 7.30 AM A 12 :00M y de 2:00 a 6:00PM excepto el área de Tesorería y subsidio que atienden público de 8:00am a 11:00AM y de 2:00PM a 5.00 PM

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana Mildred Molina  Murcia	Nombre: Magyory Verjan Burbano 	Nombre: César Trujillo Barreto 
Cargo: Profesional 2 - Aten al Afiliado y/o Ciudadano	Cargo: Jefe depto. 4- Mercadeo	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022

	<b>PROCESO MISIONAL.</b>	Versión: 2
	<b>PROCESO MISIONAL ATENCION AL AFILIADO Y / O CIUDADANO.</b>	Código: PM-PAU-IT-01
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO ATENCION AL AFILIADO Y/O CIUDADANO.</b>	Fecha:15-enero2021

8 de 11

COMFACA cuenta con buzones de sugerencias en las diferentes sedes para que nuestros afiliados y/o ciudadanos depositen sus peticiones quejas reclamos sugerencias y felicitaciones, ubicados en: las sedes Centro Recreacional la Manigua, Colegio Campestre COMFACA, Sede Administrativa, Agencia de Empleo, y Centro Múltiple de Servicios COMFACA.

- La apertura de los buzones se realiza una vez por semana esto debido a que las sedes del Centro Recreacional, Colegio, Sede Administrativa, Agencia Empleo, se encuentran retiradas del centro múltiple de Servicios.
- Cuando se encuentra algún P.Q.R.S.F. se registra en un acta de buzón, luego se envía a gestión documental para que sea cargada en el aplicativo Sevenet.
- Una vez cargado en el aplicativo sevenet, se descarga y se incluye en el aplicativo Kawak que es donde se lleva el registro de todos los P.Q.R.S.F, y se remite al área correspondiente con su respectiva clasificación y tiempo de respuesta.
- Una vez se dé respuesta al afiliado y/ciudadano con copia atención al afiliado y/o ciudadano se envía encuesta de satisfacción con respecto a la respuesta dada por el área
- Cuando se presenta el P.Q.R.S.F anónimo la respuesta es publicada en cartelera por un tiempo de 8 a 15 días.
- El área en la cual fue cargado el P.Q.R.S.F son los responsables de dar respuesta al afiliado y/o ciudadano con copia a la oficina de atención al Afiliado y/o Ciudadano

### 6.3 ATENCION CANAL ESCRITO

Nuestro horario de atención al afiliado y/o ciudadano es de lunes a viernes de 7.30 AM A 12 :00M y de 2:00 a 6:00PM

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana Mildred Molina  Murcia	Nombre: Magyory Verjan Burbano 	Nombre: César Trujillo Barreto 
Cargo: Profesional 2 - Aten al Afiliado y/o Ciudadano	Cargo: Jefe depto. 4- Mercadeo	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022

	<b>PROCESO MISIONAL.</b>	Versión: 2
	<b>PROCESO MISIONAL ATENCION AL AFILIADO Y / O CIUDADANO.</b>	Código: PM-PAU-IT-01
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO ATENCION AL AFILIADO Y/O CIUDADANO.</b>	Fecha:15-enero2021

9 de 11

La Caja cuenta con el personal idóneo para orientar y dar información a nuestros afiliados y/o ciudadanos.

- Cuando llegue un afiliado y/o ciudadano con un PQRSF escrito se direcciona a la oficina de gestión documental para que sea recibida.
- Una vez recibido el PQRSF en la oficina de gestión documental ellos lo cargan en el aplicativo sevenet, luego se procede a descargar el documento, para ser ingresado al aplicativo kawak, donde ya va clasificado y direccionado al área correspondiente.
- Una vez se dé respuesta al afiliado y/ciudadano con copia atención al afiliado y/o ciudadano se envía encuesta de satisfacción con respecto a la respuesta dada por el área

## 6.4 PROTOCOLO ATENCION VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio que tiene COMFACA para atención al afiliado y/o ciudadanos, a través de tecnologías de la información y las comunicaciones, como el correo electrónico, redes sociales (Facebook e Instagram) y pagina web institucional. Nuestro horario de atención al afiliado y/o ciudadano es de lunes a viernes de 7.30 AM A 12 :00M y de 2:00 a 6:00PM, pero el sistema recibe solicitudes las 24 horas, las cuales se atienden una vez el encargado inicia labores.

### 6.4.1 Llamadas telefónicas

COMFACA atiende al afiliado y/o ciudadano vía telefónica, mediante una grabación humanizada que le indica el listado de extensiones por área de servicio, la cual le orienta en su necesidad.

También ofrecemos al afiliado y/o ciudadano el servicio de Línea Nacional gratuita 018000941030

Aspectos relevantes al atender una llamada:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana Mildred Molina  Murcia	Nombre: Magyory Verjan Burbano 	Nombre: César Trujillo Barreto 
Cargo: Profesional 2 - Aten al Afiliado y/o Ciudadano	Cargo: Jefe depto. 4- Mercadeo	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022

	<b>PROCESO MISIONAL.</b>	Versión: 2
	<b>PROCESO MISIONAL ATENCION AL AFILIADO Y / O CIUDADANO.</b>	Código: PM-PAU-IT-01
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO ATENCION AL AFILIADO Y/O CIUDADANO.</b>	Fecha:15-enero2021

10 de 11

1. Inmediatez: Respondemos a la llamada con rapidez, sin dejar que el teléfono suene más de tres veces.
2. Saludo: Siempre nos identificamos cuando contestamos una llamada para que el afiliado y/o ciudadano sepa con quién está hablando.
3. Buen tono y claridad: Utilizamos un tono de voz claro, pausado y neutro. Queremos que el afiliado y/o ciudadano nos entienda perfectamente y comprenda las explicaciones o información que solicita.
4. Paciencia: En muchas ocasiones, el afiliado y/o ciudadano no tienen razón o no podemos ayudarle. Si la llamada sube de tono, nosotros nunca perdemos las formas y utilizamos un tono conciliador y tranquilo.
5. Desvío de llamadas: En el caso de que la situación no pueda ser reconducida, transferiremos la llamada a otra área.
6. Datos de contacto. En el caso de que no podamos ayudarle y la persona responsable del tema no pueda atenderle, pedimos los datos de contacto y disponibilidad del afiliado y/o ciudadano para devolverle la llamada. Este proceso no se demora más de 24 – 48 horas.
7. Amabilidad. Por último, siempre nos despedimos amablemente del afiliado y/o ciudadano, agradeciéndole su llamada, esperando a que sea él quien cuelga primero.

#### 6.4.2 Atención vía chat (redes sociales y página web).

COMFACA atiende al afiliado y/o ciudadano vía telefónica, mediante las aplicaciones Instagram, Facebook y página web a través de metabusines suite de Facebook.

Aspectos relevantes al atender una conversación vía chat:

1. Saludar a los afiliados y/o ciudadanos por su nombre y darles la bienvenida así: Muy buenos días/tardes Afiliado y/o ciudadano, bienvenido/a al chat virtual de COMFACA. Mi nombre es (Funcionario Nombre y Apellido) ¿En qué le puedo colaborar?

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana Mildred Molina  Murcia	Nombre: Magyory Verjan Burbano 	Nombre: César Trujillo Barreto 
Cargo: Profesional 2 - Aten al Afiliado y/o Ciudadano	Cargo: Jefe depto. 4- Mercadeo	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022

	<b>PROCESO MISIONAL.</b>	Versión: 2
	<b>PROCESO MISIONAL ATENCION AL AFILIADO Y / O CIUDADANO.</b>	Código: PM-PAU-IT-01
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO ATENCION AL AFILIADO Y/O CIUDADANO.</b>	Fecha:15-enero2021

11 de 11

2. Seguido del saludo va la consulta, para ello mientras tenemos la información le sugerimos al afiliado y/o ciudadano que nos espere en línea así: Por favor permítame un momento en línea mientras consulto la información.
3. La intervención del funcionario COMFACA debe brindar soluciones a las inquietudes del afiliado y/o ciudadano en una forma clara y sencilla.
4. Para terminar el servicio usamos el siguiente mensaje: Afiliado y/o Ciudadano ¿Puedo ayudarle en algo más? Si la información brindada es suficiente para el Afiliado y Ciudadano, nos despedimos así: Gracias por visitarnos. Lo esperamos en próximas oportunidades y lo invitamos a seguir muy pendiente de nuestra web: [www.comfaca.com](http://www.comfaca.com) y nuestras redes sociales en Facebook e instagram - Si desea calificar la prestación de este servicio (Haga Click en el siguiente link será el del formulario de la encuesta de satisfacción de COMFACA)
5. GUÍA DE ESTILO Y TONO EN LA CONVERSACIÓN Es de vital importancia, en COMFACA tenemos en cuenta los siguientes parámetros para la debida prestación del servicio de atención al Afiliado y/o Ciudadano mediante el chat: - Hacemos uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida. -Utilizamos un tono cálido y receptivo con el Afiliado y/o Ciudadano, evitando el "tuteo. -No escribimos en mayúscula sostenida.
6. Cuando un ciudadano se torna grosero/a en la conversación, le sugerimos que escriba al correo electrónico [atencionalusuario@comfaca.com](mailto:atencionalusuario@comfaca.com) ante la imposibilidad de poder atender su solicitud.
7. CONSIDERACIONES GENERALES -El horario establecido para la prestación del servicio es de Lunes a Viernes de 7:30 AM a 12:00 M y 2:00 PM a 6 PM. -Fuera del horario de prestación del servicio, la ventana del chat proporciona al Afiliado y/o Ciudadano la posibilidad de dejar mensajes que serán respondidos el día hábil siguiente, y/o brindarle la información de los demás canales de contacto que tiene COMFACA. -Para efectos de personalización del servicio, la ventana del chat

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana Mildred Molina  Murcia	Nombre: Magyory Verjan Burbano 	Nombre: César Trujillo Barreto 
Cargo: Profesional 2 - Aten al Afiliado y/o Ciudadano	Cargo: Jefe depto. 4- Mercadeo	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022

	<b>PROCESO MISIONAL.</b>	Versión: 2
	<b>PROCESO MISIONAL ATENCION AL AFILIADO Y / O CIUDADANO.</b>	Código: PM-PAU-IT-01
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO ATENCION AL AFILIADO Y/O CIUDADANO.</b>	Fecha:15-enero2021

12 de 11

cuenta con 3 campos de preguntas clave para iniciar la conversación: Nombre, Número de Identificación, Afiliado o No, con esta información el funcionario inicia la prestación del servicio.

#### 6.4.3 Atención vía correo electrónico:

Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del Afiliado y/o ciudadano, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación o un chat a través del correo institucional [atencionalusuario@comfaca.com](mailto:atencionalusuario@comfaca.com)

Aspectos relevantes al responder un correo electrónico:

- ✓ Saludamos
- ✓ Analizamos la solicitud
- ✓ Respondemos con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información
- ✓ Utilizamos lenguaje directo y sencillo
- ✓ Usamos altas y bajas. No usamos mayúsculas sostenidas
- ✓ Despedida y cierre. Ofrecemos solucionar cualquier otra duda, nos despedimos con Cordial saludo.

## 6 IDENTIFICACIÓN CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
22-03-22	Cambio de la palabra "usuario" a afiliado y/o ciudadano al igual se incluye los protocolos de los medios de comunicación	2

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Ana Mildred Molina  Murcia	Nombre: Magyory Verjan Burbano 	Nombre: César Trujillo Barreto 
Cargo: Profesional 2 - Aten al Afiliado y/o Ciudadano	Cargo: Jefe depto. 4- Mercadeo	Cargo: Director Administrativo
Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022	Fecha: 22-Marzo-2022