MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ISO 9001
Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

Contenido

1. PRESENTACIÓN....4
2. DEFINICIONES....4
3. OBJETIVOS....7
3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS....7
4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO....8
5. MISIÓN....8
6. VISIÓN....8
7. ÁMBITO DE APLICACIÓN....8
8. ALCANCE....9
9. PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE....9
10. ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE....9
11. CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS AFILIADOS A CAFAMAZ....10
12. POLÍTICAS....12
12.1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE....12
12.2. POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD....13
12.3. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO....13
12.4. POLÍTICA DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, PQRSF....13
12.5. POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES....15
12.5.1. DERECHOS DEL TITULAR EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES....18
12.5.2. DEBERES DE CAFAMAZ EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES....18
12.5.3. CONSULTA, ACCESO, RECTIFICACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES POR PARTE DEL TITULAR....19
13. MANEJO DE CONCESIONES....20
14. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE....21
14.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO....22
14.2. ACTITUD PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE....23
14.3. LENGUAJE PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE....23
14.4. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES....24
14.5. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS....24
14.6. CANALES DE ATENCIÓN....25
14.6.1. ATENCIÓN PRESENCIAL....25
14.6.1.1. PASOS EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL....26
14.6.1.2. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL....26
14.6.1.3. EN LA RECEPCIÓN....26
14.6.1.4. FUNCIONARIOS, CONTRATISTAS Y ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO....27
14.6.2. ATENCIÓN PREFERENCIAL....28

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

14.6.2.1. PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL.....28
14.6.2.2. PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.....28
14.6.2.3. PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA.....29
14.6.3. ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANAL TELEFÓNICO.....29
14.6.3.1. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....29
14.6.4. ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANAL ELECTRÓNICO Y DOCUMENTOS FÍSICOS.....31
15. PROTOCOLO ATENCIÓN Y TRAMITE DE PQRSF.....31
15.1. TIPOLOGÍA PQRSF.....34
15.2. CICLO PHVA TRAMITE DE PQRSF.....35
15.3. TIEMPO DE RESPUESTA.....35
15.3.1. DEL DERECHO DE PETICIÓN.....36
15.4. INDICADORES PQRSF.....37
16. PROTOCOLO PARA LOS GRUPOS FOCALES.....38
16.1. CONFORMACIÓN DE GRUPOS FOCALES - GF.....38
16.2. SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES.....38
16.3. OBJETIVOS DE LOS GRUPOS FOCALES.....39
16.4. REUNIONES.....39
17. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO.....40

ISO 9001
Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

1. PRESENTACIÓN

La Caja de Compensación Familiar del Amazonas dando cumplimiento a la circular externa 00004 de 2016, emitida por la Superintendencia de Subsidio, establece las **DIRECTRICES EN MATERIA DE ATENCIÓN A CLIENTES DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR** y establece las políticas para la atención de los afiliados, beneficiarios y clientes en general. Los Directivos, funcionarios y todas las personas vinculadas directa o indirectamente con Cafamaz, en el ejercicio y el desempeño de sus funciones, adoptan el siguiente Manual de Atención al Cliente con el fin de orientar las actuaciones y propiciar las mejores prácticas en beneficio de los empleadores, trabajadores beneficiarios y demás grupos de interés, asegurando la adecuada prestación del servicio al cliente con equidad, eficiencia y calidad.

El usuario, afiliado o no es prioridad para Cafamaz y la aplicación de estrategias de servicio en todas las áreas de la organización son piezas clave para el logro de los objetivos.

2. DEFINICIONES

Afiliados: Personas que se encuentra afiliados a Cafamaz. En este concepto general se encuentran los trabajadores afiliados, empleadores afiliados, los afiliados facultativos y los pensionados afiliados.

Cliente: Persona natural o jurídica interesada en recibir un bien o servicio en los términos acordados con el proveedor, las condiciones mínimas esperadas son calidad y oportunidad.

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Cafamaz, independiente de ser afiliado o no a la Caja.

Grupos de interés: Personas, grupos o entidades sobre las cuales tiene o puede tener influencia la Caja, como: beneficiarios de los afiliados, afiliados, consumidores, proveedores, organismos de control, acreedores, colaboradores, comunidad en general.

Derecho de petición: Es aquel derecho constitucional que tiene todo ciudadano de presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

PQRSF: Son todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias manifestación o inquietud expresada por los usuarios, afiliados o no, y demás grupos interés de la Caja de forma personal, telefónica, correos electrónicos, correspondencia directa, buzones de sugerencias.

Solicitud: Manifestación expresa del cliente en la cual requiere respuesta a un interés o necesidad.

ISO 9001 Certificado No. CO-CER463277
IQNet Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

Petición: Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita a empleados, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de estas.

Satisfacción: Grado de cumplimiento de las expectativas del usuario (afiliado o afiliado).

Queja: Es todo descontento o inconformidad que expresa una persona con relación a la conducta o actitud de uno o más funcionarios y/o colaboradores de Cafamaz. Se interpone exclusivamente contra las personas y no frente al servicio.

Reclamo: Inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación o por la deficiencia de un servicio a cargo de la empresa.

Sugerencia: Recomendación, consejo o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Caja con el fin de implementar una idea que permita a la corporación mejorar un proceso, procedimiento o servicio frente a un tema particular

Felicitación: Reconocimiento del cliente en la que manifiesta satisfacción ante la atención y/o prestación de un servicio.

Tutela: Garantía que ofrece la Constitución de 1991 del derecho que tienen todas las personas a la protección judicial inmediata de sus derechos fundamentales. Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante un Juez y éste fallar en un tiempo determinado.

Dato Personal: Cualquier información vinculada que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o indeterminadas.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Dato semiprivado. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

Fuente de información: Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios y no, a través de un operador, aquella tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. La fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al operador la cual, en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos.

Operador de información: Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley. Por tanto el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. Salvo que el operador sea la misma fuente

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

de la información, este no tiene relación comercial o de servicio con el titular y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente.
Usuario: El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la presente ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. En el caso en que el usuario a su vez entregue la información directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos.

3. OBJETIVOS

El Objetivo principal del presente documento es proporcionar un instrumento de consulta y guía, para la atención al afiliado, al beneficiario, al cliente en general y la población vulnerable estableciendo lineamientos estratégicos orientados a mejorar los procesos de atención y servicio de cara al cliente.

3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer los lineamientos de atención, procedimientos, derechos y deberes de los afiliados, clientes y demás grupos de interés de Cafamaz.
- Fortalecer la **Actitud de Servicio** mediante la participación, involucramiento y compromiso de los Directivos, funcionarios y todas las personas vinculadas directa o indirectamente con la Caja, basado en la generación de valor para el usuario afiliado o no afiliado.
- Lograr que tanto los usuarios internos como externos reciban una excelente atención.
- Establecer el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los afiliados y comunidad en general, así como de mecanismos de seguimiento con el fin incrementar la satisfacción del cliente y elevar la calidad del servicio.
- Incrementar la capacidad de la organización de responder a las quejas de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción del usuario, afiliado o afiliado.
- Informar acerca de los derechos y deberes de los afiliados a la Caja.
- Aplicar los lineamientos señalados mediante la normatividad establecida por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

- Artículo 15 Constitución Política de Colombia.
- Artículo 23 Constitución Política de Colombia.
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 1306 de 2009
- Ley 1346 de 2009
- ley 1437 de 2011
- Ley 1581 de 2012
- Ley 1755 de 2015
- Circular 2-2016-019027
- Circular 0020 de 2016
- Circular externa 04 2016 - Directrices en materia de atención a clientes de las cajas de compensación familiar.
- Ley 361 de 1997
- la Ley 1145 de 2007
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009, 2952 de 2010 y Decreto Parcial 1377 de 2013
- Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 y C-748 de 2011.

5. MISIÓN

Fortalecer la **Cultura del Servicio** al interior de la Caja mediante un **Enfoque orientado al Cliente** con el fin de responder de manera oportuna, en un ambiente de respeto y equidad, a todos los requerimientos recibidos de nuestros usuarios, afiliados y no afiliados.

6. VISIÓN

Consolidarnos como una entidad enfocada al Cliente brindando soluciones que satisfagan las expectativas de nuestros usuarios.

7. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es aplicable a toda la Organización, Directivos, funcionarios y todas las

ISO 9001 Icontec Certificado No. CO-CER463277
IQNet Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

personas vinculadas directas o indirectamente con CAFAMAZ, con especial énfasis en aquellos a los que sus funciones les exijan estar de cara al cliente.

8. ALCANCE

El presente manual tiene como alcance establecer los lineamientos, procedimientos, derechos y deberes de los afiliados, así como el tratamiento, protocolo y accesibilidad de la información personal brindada por los usuarios, afiliados y no afiliados. De igual forma, toda información, disposiciones o estrategias que disponga la Caja con respecto a la atención de las partes interesadas, debe ser comunicada a toda la Organización (Directivos, funcionarios y colaboradores) para unificar y optimizar el desarrollo efectivo del servicio al cliente.

9. PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Confiabilidad y responsabilidad en la apropiación y el uso de la información Institucional.
- Oportunidad, exactitud en el suministro de la información requerida por los clientes y usuarios de los servicios de la Caja.
- Valoración, respeto, actitud equitativa y personalizada con todos los clientes y afiliados a Cafamaz.

10. ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Información y transparencia: Disposición para suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y que son competencia de nuestra entidad.
- Generar opción de consultas: Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación con la prestación de los servicios ofrecidos por Cafamaz.
- Amabilidad: Los funcionarios de Cafamaz ofrecerán un trato amable y diligente. El servicio será proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.
- Retroalimentación y acción: En caso de que la información no se genere apropiadamente

ISO 9001 Certificado No. CO-CER463277
IQNet Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

se ofrecerán explicaciones y se buscarán correctivos necesarios.

- Eficiencia y eficacia. La información deberá ser entregada oportunamente logrando que las quejas y reclamos se atiendan.

11. CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS AFILIADOS A CAFAMAZ

Los afiliados a Cafamaz, están protegidos por las normas gubernamentales y los Estatutos Internos de la Caja, las cuales velan por el respeto de sus derechos y la protección de los recursos que maneja el sistema.

La Caja garantiza un trato equitativo para todos afiliados, incluidos los minoritarios. En este sentido, adoptará sistemas que permitan la transparencia en todos los procesos, incluyendo los de afiliación y desafiliación.

Cafamaz garantiza a los afiliados la efectividad de los derechos que les confieren las normas que regulan el Sistema de Compensación Familiar y las políticas establecidas por la Caja.

DERECHOS

- 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 y vida privada y familiar.
- Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
- Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
- 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.
- Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
- 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.

ISO 9001
Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

- 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.
- 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.
- Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
- Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias a través de los medios dispuestos por la Caja y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos en la Ley.
- Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
- Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
- 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.
- 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.

DEBERES

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a la Caja de Compensación.
- 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.
- Actualizar los documentos requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja, con el

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

fin de causar el derecho al subsidio monetario.

- 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.
- 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.
- 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.
- Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
- Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
- 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.
- Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
- 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.

12. POLÍTICAS

12.1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

En Cafamaz estamos comprometidos con la satisfacción de los requerimientos y expectativas de nuestros usuarios afiliados y no afiliados, brindando una atención oportuna con respeto, calidad y eficiencia de acuerdo a las ofertas de servicios de la Caja y a la normatividad nacional e internacional vigente, tales como la ley 1306/09 y el decreto 103 de 2015. Basados en los principios de calidez, honestidad, solidaridad, compromiso y desarrollo del recurso humano.

En Cafamaz atendemos con igualdad de condiciones, sin preferencias ni discriminación en el trato y concesiones, a todos los usuarios, afiliados o no afiliados sin distinción de raza, sexo,

ISO 9001
Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

edad, religión, condición socioeconómica, política o académica, respetando la dignidad, autonomía individual, la participación e inclusión plena y efectiva, haciendo especial énfasis en los grupos vulnerables y personas en cualquier situación de discapacidad. Especialmente, aquellas personas amparadas bajo la Ley 1306/09, puesto que estas leyes *"dictan normas para la protección de Personas con Discapacidad Mental y establece el Régimen de la Representación Legal de Incapaces Emancipados"* y son leyes que *"aprueban la "convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006".*

12.2. POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD

Cafamaz cuenta con un punto de atención a clientes y usuarios ubicado en un lugar visible, de fácil acceso y debidamente señalizado para la atención preferencial e inmediata a mujeres embarazadas personas con niños en brazos, niños, niñas, adultos mayores y personas con discapacidad. Dicho punto atiende a todos los afiliados y clientes, siempre priorizando la atención a los usuarios de trato preferencial descritos anteriormente.

Cafamaz velara por un fácil ingreso y tránsito a nuestras instalaciones y diferentes sedes a nuestros afiliados y/o usuarios con diversidad funcional, priorizando la seguridad de nuestros visitantes y usuarios.

12.3. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO

Cafamaz previo estudio de cada caso, se compromete a dar una respuesta coherente y oportuna, con el fin de devolver la satisfacción al cliente en cada una de las siguientes situaciones o las presentadas ocasionalmente y sean aprobadas por el Comité de Servicio al Cliente:

- Prestar un servicio u ofrecer un producto en condiciones diferentes a las contratadas
- Incumplir el servicio reservado a través de carta de compromiso de la empresa o anticipo cancelado
- Inadecuada actitud de los colaboradores que atienden al cliente
- Incumplimiento de la estrategia prioritaria de atención a poblaciones especiales
- Cotizaciones entregadas de forma extemporánea

12.4. POLÍTICA DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, PQRSF

Cafamaz ha designado como área responsable de los requerimientos de los usuarios a la

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

Oficina de Atención al Cliente que gestiona la relación con los clientes, afiliados o no a la Caja, en apoyo a las demás dependencias de la organización, además de administrar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los mismos.

La oficina de Atención al Cliente se encuentra debidamente señalizada, asegura la accesibilidad sin barreras para todas las personas y cuenta con espacios para brindar una atención cómoda privada y agradable. Está ubicada en el domicilio principal de la Caja (sede administrativa) y su función es recibir, direccionar y controlar todas las solicitudes, reclamaciones y consultas referentes a la Caja que hagan los grupos de interés, haciendo seguimiento a su tratamiento y respuesta.

Por otra parte, en todas las áreas de servicios de la corporación se tienen dispuestos buzones de sugerencias en sitios visibles para los usuarios, debidamente señalizados, con formatos y elementos básicos para su utilización.

En esta dependencia reposará un ejemplar del presente Manual de Atención al Cliente, para su consulta permanente por parte de los afiliados, usuarios, funcionarios y entes de control.

La oficina de Atención al Cliente, deberá:

- Implementar, actualizar y divulgar el procedimiento para el trámite y solución de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los afiliados y comunidad en general.
- Servir de instancia enlace con las demás dependencias de la Caja con el objeto de garantizar una atención oportuna y eficiente al usuario.
- Atender y transferir las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los afiliados y comunidad en general relacionadas con el cumplimiento de la misión institucional, a las dependencias administrativas que deben tramitarlas y resolverlas.
- Organizar el archivo de las PQRSF, tanto digital como en correo electrónico.
- Elaborar el informe mensual consolidado relacionando las quejas y reclamos para presentar ante la Dirección Administrativa.
- Propiciar y divulgar las acciones de su competencia relacionadas con el procedimiento para la atención de quejas y reclamos.
- Hacer el seguimiento al trámite de las quejas y reclamos, realizando el recorrido periódico por los buzones de sugerencia ubicados en las diferentes sedes de Cafamaz y diligenciando el acta de apertura de buzón.

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

- Realizar campañas de divulgación de los Derechos y Deberes de los afiliados a la Caja, dando cumplimiento al Artículo 15 del Decreto 103 de 2015 con el fin de que los afiliados, no afiliados y usuarios conozcan y participen de los procedimientos para acceder a cada servicio de la Caja de Compensación Familiar del Amazonas. De igual forma, cada área tiene el deber de ser responsables de orientar y dar cumplimiento.

CONFIDENCIALIDAD

La información recibida a través del procedimiento de PQRSF de la Caja es valorada y tratada con el mayor grado de reserva, evitando la fuga de información sensible o que pueda generar inconformismos en los usuarios, afiliados o no a la Caja. Todo dando cumplimiento al Decreto 103 de 2015, registrando la información y habilitando enlaces para acceder a las mismas, tales como el programa de gestión documental y las tablas de retención documental, teniendo en cuenta el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

12.5. POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La Caja de Compensación Familiar del Amazonas, Cafamaz, creada como una entidad privada, sin ánimo de lucro, de redistribución económica y naturaleza solidaria, establecidas para mejorar la calidad de vida de las familias de los trabajadores colombianos, mediante la gestión y entrega, en subsidios y servicios, de parte de los aportes de seguridad social que hacen los empleadores y afiliados independientes, establece los criterios sobre la obtención, recolección, uso, tratamiento, procesamiento, Intercambio, transferencia y transmisión de datos personales, en cumplimiento y desarrollo del derecho constitucional de todas las personas a conocer, actualizar, rectificar y suprimir de forma gratuita la información que recaude sobre ellas en bases de datos de esta entidad.

ALCANCE Y APLICABILIDAD

La presente política de tratamiento de datos personales, tiene alcance y aplicabilidad a todas las personas, empresas o entidades titulares de la información personal que sean empleadas, utilizadas y/o almacenadas en la base de datos de la Caja de Compensación Familiar del Amazonas, Cafamaz, y sus miembros o personal que conforman cada una de sus distintas dependencias como responsable del tratamiento de los datos personales.

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

RECOLECCIÓN DE DATOS Y FINALIDADES ACEPTADAS

El tratamiento de datos personales se entiende por cualquier operación o conjunto de operaciones de carácter automatizado o manual, que se realice sobre los datos personales, tales como almacenamiento, uso, procesamiento, grabación, circulación, comunicación, transferencia, interconexión, actualización o supresión.

El tratamiento, almacenamiento y uso de datos por parte de la Caja de Compensación Familiar del Amazonas, persigue fines propios del desarrollo de sus actividades. Cafamaz, no tratará datos los cuales no hayan sido previamente autorizados por el titular salvo datos de naturaleza pública u otros expresamente previstos por la Ley que no requieran autorización. Así mismo garantizará la protección de datos recolectados evitando perdida de la confidencialidad, con niveles adecuados de seguridad que permita evitar cualquier sustracción, robo, pérdida o deterioro del mismo. Bajo ninguna circunstancia Cafamaz, realizará tratamiento de datos personales con fines de comercialización.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Caja de Compensación Familiar del Amazonas, Cafamaz, responsable del tratamiento de los datos personales suministrados por sus afiliados, colaboradores, proveedores, terceros, usuarios y otros interesados, dando cumplimiento al artículo 10 del Decreto 1377 del 2013, el Capítulo II y III del Decreto 103 de 2015 y la ley 1581 de 2012 , solicita la autorización de dichos titulares para que de manera libre, previa, expresa, voluntaria, y debidamente informada permitan a todos los servicios y dependencias de la Caja, continuar con la accesibilidad, el almacenamiento, uso, circulación y tratamiento de sus datos, información que es y será utilizada en el desarrollo de las funciones propias de la Caja de Compensación, en los servicios que ofrece a afiliados, colaboradores, proveedores, terceros, usuarios y otros interesados, por sí misma o mediante su encargo a terceros como integrante del Sistema de Protección Social.

El titular al diligenciar los formatos, formularios y demás elementos de recolección de información o datos establecidos por la caja de Compensación Familiar del Amazonas a través de todos los canales dispuestos o ingresar sus datos en medios electrónicos, está aceptando expresamente la presente Política de tratamiento de datos. En caso de duda sobre su vigencia o términos podrá ponerse en contacto a la Línea Gratuita Nacional 018000954077, teléfono (8) 5927846 o a través de la página web www.cafamaz.com.

ISO 9001
Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

PRINCIPIOS TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

Principio de Legalidad: El proceso de recolección, almacenamiento y/o tratamiento de datos personales, está reglamentada bajo la normatividad y disposiciones vigentes, que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales.

Principio de libertad: El, uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

Principio de finalidad: El proceso de recolección, almacenamiento y/o tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos, estarán sujetos específicamente al desarrollo de las actividades de la Caja de Compensación Familiar del Amazonas, atendiendo una finalidad legítima, como fundamento de sus principios y valores corporativos, el cual será informado al respectivo titular de los datos personales.

Principio de veracidad o calidad: La información recolectada y almacenada debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales se debe brindar garantías de derecho al titular para tener acceso y obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.

Principio de acceso y circulación restringida: Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.

Principio de seguridad: El tratamiento de datos personales, estarán sujetos a una serie de medidas o niveles adecuados de seguridad para garantizar la confidencialidad, evitando cualquier sustracción, robo, pérdida o deterioro de la información, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad de los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.

Principio de confidencialidad: Todas y cada una de las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en bases o bancos de datos, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas, comerciales o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones.

ISO 9001
Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

12.5.1. DERECHOS DEL TITULAR EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la las entidades de orden nacional, quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- Los demás derechos establecidos en el marco legal y normativo del presente documento.

12.5.2. DEBERES DE CAFAMAZ EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Caja de Compensación Familiar del Amazonas, Cafamaz, como entidad responsable de tratamiento de datos personales cumplirá y brindará las siguientes garantías:

- Garantizar al titular de los datos el pleno acceso a su información, del igual forma disponer de canales y herramientas para facilitar la actualización, rectificación y supresión.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

- Tramitar las consultas y reclamos por cada uno de los titulares de los datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades las fuentes, en los términos del presente marco legal y normativo.
- Las que se deriven y estén estipulados en el presente marco legal y normativo.

12.5.3. CONSULTA, ACCESO, RECTIFICACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES POR PARTE DEL TITULAR

Los titulares, o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de la Caja de Compensación Familiar del Amazonas, en efectos se debe brindar plena garantía al derecho de consulta, facilitando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que sea de referencia propia del titular.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales y el acceso a dicha información, la Caja de Compensación Familiar del Amazonas, Cafamaz, establece los siguientes medios de comunicación electrónica u otros que considera pertinentes:

- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones, para ello la Caja de Compensación Familiar del Amazonas, tiene habilitado distintos buzones de sugerencias en las distintas sedes, la Línea Gratuita Nacional 018000954077, teléfono (8) 5927846 o a través de la página web www.cafamaz.com, o el correo electrónico atencionalcliente@cafamaz.com, o a través de la atención personal en las instalaciones de la sede administrativa ubicada en la Carrera 11 No 6 – 80, Leticia Amazonas.

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en el presente marco legal y normativo, podrán presentar petición o reclamo ante la Caja de Compensación Familiar del amazonas a través de los canales designados, teniendo en cuenta la información señalada en

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el decreto 1377 de 2013, y demás normas que los modifiquen, adicionen o faculten.

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante, previa autorización autenticada podrán solicitar a la Caja de compensación Familiar del Amazonas, la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, acreditando su identidad y con los mínimos siguientes requisitos:

- El nombre y datos de contacto del titular, para recibir la respuesta.
- Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.

La supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, el titular o su representante la realizará mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012; no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Si vencido el término legal respectivo, el responsable y/o el encargado, según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

13. MANEJO DE CONCESIONES

En los convenios o contratos que celebre la Caja con terceros, se debe incluir una cláusula en el que se establece la forma y términos en que dicho concesionario debe atender a los afiliados a la Corporación y los clientes en general, para lo cual Cafamaz realizará el correspondiente seguimiento para la verificación del cumplimiento de la misma, acorde con las políticas adoptadas por la Caja y las directrices señaladas por la Superintendencia del Subsidio Familiar. De igual forma, al inicio del convenio o del contrato, se deberá informar los protocolos de atención de la Caja a través de capacitación, inducción o socialización según el caso, mismo que debe generar la evidencia del mismo.

Es deber de todos los funcionarios y colaboradores de Cafamaz (Contratistas, arrendatarios, concesionarios) brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia los

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

afiliados y usuarios, atendiendo sus expectativas desde su percepción, escuchando con esmero, comprendiendo y mostrando interés por sus necesidades, y realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, basándose en los principios de confiabilidad y responsabilidad en la apropiación y el uso de la información Institucional, oportunidad, exactitud en el suministro de la información requerida por los clientes y usuarios de los servicios de la Caja, Valoración, respeto, actitud equitativa y personalizada con todos los clientes y afiliados. Es responsabilidad de todos los funcionarios y colaboradores de Cafamaz (Contratistas, arrendatarios, concesionarios) recibir, diligenciar y canalizar correctamente las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los afiliados y usuarios emitan a cerca de todo tópico concerniente a Cafamaz y remitirlas a la dependencia de Atención al Cliente. Atender con igualdad de condiciones, sin preferencias y discriminación en el trato y concesiones, a todos los clientes y afiliados que soliciten información de la Caja, sin importar su raza, sexo, edad, religión, condición socioeconómica, política o académica. Brindar atención preferencial si se trata de adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas acompañadas de infantes. Cumplir con los estándares y protocolos de atención dispuestos por Cafamaz.

14. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El protocolo establece la formalidad a seguir por cortesía, diplomacia y practicidad en los asuntos de la caja. La cortesía es a la vida privada lo que el protocolo es al quehacer institucional. Comprende tres etapas básicas:

Apertura: Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al afiliado o usuario, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.

Análisis y comprensión: Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el ciudadano. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el afiliado o usuario.

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

Intervención y solución: Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del afiliado o usuario.

14.1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el afiliado o usuario tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- ✓ Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- ✓ Amable: Cortés y sincero.
- ✓ Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- ✓ Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- ✓ Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- ✓ Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el afiliado o usuario.
- ✓ Efectivo: Resuelve lo pedido o de fondo.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del afiliado o usuario: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.

Los afiliados o usuarios requieren información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa, atendiendo sus solicitudes conforme fue expuesta. Respuestas como "No se...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el afiliado o usuario como un mal servicio. Los funcionarios de Cafamaz, entonces, deben:

- ✓ Estar informados sobre los formatos, plantillas o comunicados definidos por la Caja para responder las peticiones ciudadanas.

- ✓ Conocer los trámites y servicios que presta la caja de compensación, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.

- ✓ Seguir el procedimiento, el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar, ante alguna dificultad para responder por falta de información, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que sea resuelto de fondo.

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

14.2. ACTITUD PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Se espera de los funcionarios que atienden a los afiliados o usuarios una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- ✓ Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- ✓ Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- ✓ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- ✓ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ✓ Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- ✓ Entiende sus problemas.
- ✓ Es respetuoso.
- ✓ Lo orienta con conocimiento, claridad y precisión.
- ✓ Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- ✓ Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- ✓ Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- ✓ No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

14.3. LENGUAJE PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

En el leguaje, entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

- ✓ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases de cortesía como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.
- ✓ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

14.4. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

En ocasiones el afiliado o usuario recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- ✓ Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- ✓ Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el afiliado o usuario quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- ✓ Asegurarse de que el afiliado o usuario entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

14.5. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en los que llegan afiliados o usuarios inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- ✓ Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- ✓ Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.

ISO 9001
Certificado No. CO-CER463277
IQNet
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

- ✓ No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- ✓ Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- ✓ No perder el control; si el funcionario conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- ✓ Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto lo qué se dice, sino cómo se dice.
- ✓ Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del afiliado o usuario.
- ✓ Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

14.6. CANALES DE ATENCIÓN

14.6.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

El responsable de atención al Cliente es la persona encargada de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún funcionario tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle y direccionarlo a la oficina de Atención al cliente responsable de dicho trámite, también puede orientarlo al buzón de sugerencias y suministrarle el formato de PQRSF haciendo recomendación de diligenciar los datos de contacto.

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al afiliado o usuario
- ✓ Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- ✓ Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al usuario para aplicar encuesta de satisfacción de PQRSF
- ✓ Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

ISO 9001 Certificado No. CO-CER163277
IQNet Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

14.6.1.1. PASOS EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL.

Actividad	Observaciones
1. Saludo	Salude al usuario, identifique su área y diga su nombre. Nota: Tener siempre con el usuario contacto visual directo. Ejemplo: "Buenos días", Oficina de atención al cliente, mi nombre es..."
2. Preguntar al usuario sobre su requerimiento	¿En qué le podemos servir?
3. Identificar la solicitud	Si conoce la respuesta del requerimiento, resolverlo, sino redireccionar al área encargada

14.6.1.2. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

De conformidad con el cuadro anterior, se recomienda a quienes tienen contacto directo con usuarios:

- ✓ Llegar varios minutos antes del inicio de la jornada laboral.
- ✓ Los elementos personales deben ser guardados en los cajones de los escritorios o en los espacios habilitados para tal fin y bajo llave.
- ✓ No mantener en el lugar comidas y bebidas.
- ✓ Archivarse los documentos a la mayor brevedad posible.
- ✓ Antes del inicio de la jornada laboral el personal de aseo deberá asear el lugar completamente.

14.6.1.3. EN LA RECEPCIÓN

En la Recepción la persona encargada deberá ser siempre cordial con los afiliados o usuarios, se le preguntará a donde se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar, y posteriormente se le indicará a donde debe dirigirse.

En tal evento deberán seguir las siguientes recomendaciones:

- ✓ Ser cortés y ofrecer un saludo de bienvenida.
- ✓ Orientar al usuario hacia la ventanilla o la oficina correspondiente, quien preferiblemente debe ser acompañado por el servidor que lo atenderá.
- ✓ Despedir al usuario de manera cordial.

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

14.6.1.4. FUNCIONARIOS, CONTRATISTAS Y ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el trato a nuestros ciudadanos debemos siempre tener en cuenta de manera general el siguiente protocolo de atención:

- ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir: "Buenos días/tardes", "Bienvenido", "Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo servir?".
- ✓ Preguntar al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra "Señor", "Señora o "Señorita", sin generar desconfianza o algún trato discriminatorio o de confianza.
- ✓ Dar al usuario completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta; esto lo hará sentir que merece toda su atención.
- ✓ Hablar en un tono moderado, vocalizando bien, manteniendo contacto visual, buena postura y mantener autocontrol, en caso reiterativo del objeto de la consulta.
- ✓ Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, suministrando información actualizada y completa para brindarle la respuesta acorde a las necesidades del usuario. En caso de desconocer la respuesta, es necesario tomar apunte de ésta, elevar la consulta al área correspondiente y dar respuesta en los términos, previo registro de los datos del usuario.
- ✓ No conversar o chatear por teléfono mientras atiende al ciudadano, a menos que se requiera para resolver temas del ciudadano.
- ✓ La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que prestada a todos los afiliados o usuarios.
- ✓ No lanzar juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni crearle falsas expectativas.
- ✓ Si el funcionario tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes de ausentarse, debe dirigirse al ciudadano para explicarle las razones por las cuales lo hace y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".
- ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de manera inmediata, deberá explicarle al ciudadano, la razón de la demora y los pasos a seguir.
- ✓ Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por funcionarios o algún contratista de la Caja, éstos deben estar en disposición de atender al ciudadano, o suministrar la información a la persona del punto de atención al usuario.

ISO 9001
Certificado No. CO-CER463277
IQNet
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

- ✓ Una vez resuelta la solicitud, utilizar los últimos 30 segundos para entregar un producto satisfactorio y despedirse con el nombre del ciudadano anteponiendo la palabra "Señor", "Señora" o "Señorita".

14.6.2. ATENCIÓN PREFERENCIAL

La Caja de Compensación familiar del Amazonas CAFAMAZ, brinda atención de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Las personas mencionadas anteriormente, tendrán prelación en la asignación de turno sobre los demás ciudadanos.

14.6.2.1. PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Para la atención a las personas con discapacidad visual se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ Prestar total atención a la persona, hable de manera clara y pausada.
- ✓ No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como "allí", o señalar algún lugar con la mano.
- ✓ No eleve la voz, ni piense que debe hablar continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- ✓ Si ha de leerle un documento hágalo despacio, con las correspondientes pausas y claridad.
- ✓ No deje objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de acceso: sillas, cajones, cajas, entre otros.

14.6.2.2. PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Para la atención a las personas con discapacidad auditiva se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones

- ✓ No es necesario gritar.
- ✓ Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización.

ISO 9001 Certificado No. CO-CER463277
IQNet Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

- ✓ Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartar de ella cualquier objeto como, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización, la emisión de la voz y su visualización. Es importante tener la vista en los labios.
- ✓ Es recomendable proyectar la información en la pantalla del computador para facilitar la entrega de la información.

14.6.2.3. PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

Para la atención a las personas con discapacidad física se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones

- ✓ Presente siempre una actitud de colaboración para facilitar todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- ✓ Colabórele si ha de transportar objetos.
- ✓ No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- ✓ Si va a mantener una conversación con una persona que se desplace en silla de ruedas, y éste diálogo supera varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- ✓ Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

14.6.3. ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico permite la interacción en tiempo real entre el funcionario y el usuario a través de señales acústicas.

14.6.3.1. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para el trato a los afiliados o usuarios, es necesario tener en cuenta el siguiente protocolo de atención para la atención telefónica:

- ✓ Contestar el teléfono en la medida de lo posible antes del tercer timbre.
- ✓ Saludar a quien llama de la siguiente forma: "Caja de Compensación Familiar del Amazonas", "bueno(a) s días/tardes. El funcionario o contratista que está atendiendo la llamada deberá mencionar de manera clara el nombre y apellido, acto seguido preguntar el nombre del afiliado o usuario para el registro junto con información de contacto y escuchar atentamente el objeto de la solicitud.

ISO 9001 Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

- ✓ Dar al afiliado o usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- ✓ Es necesario que el funcionario o contratista hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el afiliado o usuario comprenda el mensaje.
- ✓ La solicitud será atendida y resuelta en la misma forma, es decir de manera verbal. No obstante lo anterior, cuando la petición requiera de cierta formalidad, el funcionario encargado de brindar la atención le indicará la manera de presentar la solicitud.
- ✓ Finalizada la llamada, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre, anteponiendo la palabra "Señor", "Señora" o "Señorita".
- ✓ Esperar primero a que el afiliado o usuario cuelgue el teléfono.

Solicitud espera de llamada

- ✓ En caso de consultar la información con otro funcionario, deberá explicarle al usuario la razón y el tiempo aproximado que requiere para la consulta efectuada. En caso de ser un tiempo superior a cinco (5) minutos, es necesario tomar la información de contacto y posterior a las consultas efectuadas comunicarse con el peticionario, comunicación que debe ser a la mayor brevedad posible.
- ✓ Agradecer al ciudadano por la espera.

Si se va la necesidad de **transferencia de la llamada**:

- ✓ Explicar las razones por las cuales va a transferirla.
- ✓ El funcionario destinatario de la llamada, deberá abstenerse de mostrar molestia frente a la consulta requerida o evadir las mismas, toda vez que dichas respuestas se reflejan en el semblante de quien está tratando de dar respuesta al usuario.
- ✓ El funcionario o contratista que atendió la llamada inicial y que requiere transferirla debe asegurarse no colgar la llamada hasta tanto el destinatario la atienda.
- ✓ Permitir que el afiliado o usuario sea el primero en colgar la llamada.
- ✓ Hacer seguimiento a la respuesta del Ciudadano.

Llamadas personales

- ✓ El funcionario o contratista no deberá atender llamadas de carácter personal mientras atiende al usuario de manera satisfactoria. Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral y la prestación del servicio.

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

14.6.4. ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANAL ELECTRÓNICO Y DOCUMENTOS FÍSICOS

Este canal integra todos los medios de servicio al cliente prestados a través de tecnologías de información y comunicaciones, como correo institucional y documentos físicos radicados ante la entidad, garantizando que todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones presentadas por la ciudadanía ante la Caja de Compensación sean desarrolladas dentro de un orden y tiempo específico conforme al procedimiento establecido.

15. PROTOCOLO ATENCIÓN Y TRAMITE DE PQRSF

El proceso de atención a las PQRSF y su correspondiente flujograma se encuentran descritos claramente en el P-AC-01 PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PQRSF incluido en el Sistema de Gestión de Calidad de Cafamaz, con el fin de disponer y coordinar eficientemente todos los recursos disponibles en materia de atención al cliente. De igual manera, se dispone de los formatos respectivos de recepción, consolidación y seguimiento de las PQRSF con el fin de asegurar el trámite oportuno y efectivo de las mismas.

De igual manera, se establecen procedimientos asequibles y oportunos a nuestros usuarios y grupos de interés (afiliados o no, grupos de interés y comunidad en general) con el fin de facilitar los recursos y medios para la formulación de PQRSF. La Caja de Compensación Familiar del Amazonas, Cafamaz ha implementado diferentes canales de comunicación para los usuarios como:

- Envío de información a los correos electrónicos autorizados
- Atención personalizada en la oficina de atención al cliente ubicada en la Sede Administrativa de la Caja, ubicada en la Cr 11 No 6 - 80
- Línea Gratuita Nacional 018000954077
- Correo electrónico: atencionalcliente@cafamaz.com
- Correos electrónicos institucionales de funcionarios de la Caja
- Buzones de sugerencias ubicados en todas las sedes de la Caja
- Página Web www.cafamaz.com
- Teléfono 592 7846 Ext. 18
- Redes sociales autorizadas

ISO 9001
Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

- Carta de Derechos y Deberes de los afiliados
- Presentaciones de portafolio de servicio y ferias de servicio
- Encuestas de satisfacción
- Grupos focales
- Por radicación de documentos
- Plataforma del sistema de información de la Superintendencia del Subsidio Familiar

Cafamaz resolverá las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se reciban por escrito (carta o correo electrónico), de forma verbal (ante cualquier funcionario de la Corporación), telefónicamente o por cualquiera de los medios dispuestos por la Caja, de conformidad con el cumplimiento de su misión institucional y lo establecido en el presente manual.

- Todos los requerimientos recibidos por cualquiera de los medios dispuestos por la Caja y remitidos a la oficina de Atención al Cliente para su respectivo trámite y gestión.
- Todos los funcionarios de Cafamaz tienen la responsabilidad de dar respuesta oportuna las PQRSF que le sean asignadas, razón por la cual deben revisar diariamente sus correos electrónicos asignados.
- Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias podrán ser presentadas por cualquier persona en forma verbal o por escrito, recibidas por cualquiera de los medios dispuestos por la Caja y deberán contener como mínimo:
  - Fecha
  - Datos personales del solicitante
  - Número de consecutivo
  - Descripción del caso y solicitud específica del usuario
  - La relación de documentos que acompañan si se aportan
  - La firma del peticionario si es solicitud presencial o por escrito.
  - Si la Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia afecta a terceros, deberá indicarse el lugar donde se puedan citar o la afirmación de desconocerlo.
- El trámite de las PQRSF deben cumplir lo dispuesto en el proceso P-AC-01 procedimiento para el Manejo DE PQRSF.
- La clasificación de los requerimientos será competencia única del responsable de la oficina de Atención al Cliente.
- Las respuestas brindadas a las PQRSF deben manejar un lenguaje respetuoso, adecuado, manifestando de manera clara y concisa la solución o aclaración de acuerdo al

ISO 9001
Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

requerimiento del usuario. Cada área será responsable de dar respuesta y remitirla al encargado de la oficina de Atención al Cliente, quien posteriormente la revisa y remitirá al usuario.

- El responsable de la oficina de Atención al Cliente, realizará mediciones permanentes de la satisfacción de los clientes frente a las respuestas recibidas por parte de Cafamaz. dicho indicador se medirá trimestralmente.
- El informe mensual de PQRSF se presentará a la Dirección Administrativa y de la Jefatura de Mercadeo y Servicio Social.
- A su vez, el informe consolidado será remitido por la Jefatura de Mercadeo y Servicio Social a la Superintendencia del Subsidio Familiar trimestralmente en los tiempos y condiciones de acuerdo a la normatividad vigente y establecida por dicha entidad.
- Cuando la PQRSF puede responderse directamente por la oficina de Atención al Cliente o el área designada la respuesta puede entregarse de inmediato.
- Cuando el requerimiento deba redireccionarse a otra área, la oficina de Atención al Cliente deberá enviar la PQRSF lo antes posible, máximo en 24 horas. A su vez, el líder del servicio deberá responder a la oficina de Atención al Cliente en un tiempo máximo 3 días con el fin de cumplir los tiempos de respuesta establecidos.
- Se dispondrá de una aplicación en el correo electrónico, como instrumento que permite a la oficina de atención al cliente notificar las PQRSF recibidas a los líderes de cada servicio al igual es un mecanismo de seguimiento de las respuestas y recordatorio de los días de respuesta.
- En ningún caso, las respuestas a los requerimientos de los usuarios dependerá de los proveedores ni contratistas.
- Una vez el área responsable del servicio tenga la respuesta o solución al requerimiento, debe remitirla al usuario en el tiempo establecido anteriormente con copia a la oficina de Atención al Cliente para realizar el cierre de la PQRSF. En los casos excepcionales que en los cuales se requiera anexar a las respuestas documentos o soportes físicos a los requerimientos, se indicará en la respuesta que se necesita remitir respuesta por correo físico con los documentos requeridos.
- En cuanto a la apertura de los buzones de sugerencias ubicados en la diferentes sedes, en caso de ser detectado, se establece que los responsables de área deberán informar oportunamente la existencia de la PQRSF recibida, con el fin de que el responsable de la Oficina de Atención al Cliente inicie lo antes posible el proceso para el trámite respectivo, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta y gestión.

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

- La apertura de los buzones se realizará en presencia de un testigo que puede ser un usuario o en caso de no encontrarse uno, podrá realizarse en presencia de un funcionario de la Caja, diligenciando el acta de apertura de acuerdo con el formato registrado en el Sistema de Gestión de Calidad de Cafamaz (F-AC-05 ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS).
- En caso de presentarse requerimientos reiterativos que afecten el servicio brindado, se deberán generar acciones de mejora en el área involucrada, que serán supervisadas por los responsables de Gestión Integral y revisadas por la Dirección Administrativa con el fin de asegurar su implementación, seguimiento y control.

15.1. TIPOLOGÍA PQRSF

6.79. TABLA 79: TIPOLOGIA – MODALIDAD PQR

TABLA 79: TIPOLOGIA – MODALIDAD PQR	
Código	**TIPOLOGIA – MODALIDAD PQR**
1	EMPRESAS - Novedades
2	EMPRESAS - Afiliaciones
3	EMPRESAS - Aportes
4	EMPRESAS - Paz y Salvo
5	AFILIADOS - Afiliaciones
6	AFILIADOS - Aportes
7	AFILIADOS - Certificación
8	AFILIADOS – Desafiliación
9	SUBSIDIO - Cuota Monetaria
10	SUBSIDIO - Especie
11	SUBSIDIO - Extraordinario
12	SUBSIDIO – Tarjeta de Afiliación
13	PROGRAMAS O CONVENIOS ESPECIALES -
14	PROGRAMAS O CONVENIOS ESPECIALES – Adulto Mayor
15	PROGRAMAS O CONVENIOS ESPECIALES – Atención Integral a la Niñez
16	PROGRAMAS O CONVENIOS ESPECIALES - Discapacidad
17	PROGRAMAS O CONVENIOS ESPECIALES - Familia
18	RECREACIÓN -
19	RECREACIÓN – Alimentos y Bebidas
20	RECREACIÓN - Deportes
21	RECREACIÓN - Eventos
22	RECREACIÓN - Hotelería
23	RECREACIÓN - Turismo
24	BIBLIOTECAS
25	CANALES DE ATENCIÓN
26	CREDITOS
27	CULTURA
28	EDUCACION FORMAL
29	EDUCACIÓN NO FORMAL
30	FOSFEC
31	FOVIS
32	PROMOCIÓN DE SERVICIOS/COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS
33	VIVIENDA
34	SALUD Y NUTRICIÓN LEY 21

ISO 9001
Certificado No. CO-CER163277
IQNet
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

15.2. CICLO PHVA TRAMITE DE PQRSF

Planear:

- Contar con los recursos logísticos, financieros y humanos necesarios (Estrategias y procedimientos) para el tratamiento y análisis de la opinión del cliente depositado en los buzones de sugerencias.

Hacer:

- Clasificar, analizar y consolidar la información consignada por los usuarios/clientes/afiliados en los formatos por los diferentes medios dispuestos para la recepción de PQRSF.

Verificar:

- Identificar que lo consignado en los formatos de PQRSF corresponda ÚNICAMENTE a PQRSF mismos que se envían a las áreas responsables con número de radicación. De tratarse de derechos de petición se re direcciona hacia la oficina de asesoría jurídica.
- Análisis de las estadísticas periódicas de las PQRSF.

Actuar:

- Dar respuesta oportuna a las PQRSF, evaluar la satisfacción del usuario.
- Presentar informe a la alta dirección para establecer acciones de mejora y evaluarlas nuevamente
- Implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora

15.3. TIEMPO DE RESPUESTA

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes que ingresan a la Caja deben ser resueltas en el menor tiempo posible, dependiendo del grado de complejidad de las mismas, de igual forma se tienen unos tiempos definidos para la atención y solución de cada una de las PQRSF recibidas, de la siguiente forma:

CLASE	TERMINO
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días hábiles

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

	siguientes a su recepción.
Peticiones a través de la Superintendencia de Subsidio familiar	Dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su recepción.

15.3.1. DEL DERECHO DE PETICIÓN

Conforme lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- Reconocimiento de un derecho,
- Solicitud de resolver una situación jurídica,
- Solicitud de prestar un servicio,
- Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos

Se podrán hacer peticiones verbales y los funcionarios o contratistas deberán, si el ciudadano lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores públicos y contratistas no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano insiste en su radicación, sin embargo con posterioridad deberán requerir su complementación. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de un (1) mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Cuando un ciudadano solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, se deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

Deberes de los ciudadanos en ejercicio del derecho de petición

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

15.4. INDICADORES PQRSF

El reporte de los indicadores tanto de la satisfacción del usuario como en la oportunidad frente al servicio prestado en el trámite de las PQRSF recibidos por la Caja se medirá trimestralmente de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar, así:

INDICADOR 1: SATISFACCIÓN EN LA RESPUESTA

Objetivo: Evaluar la satisfacción de los usuarios con las respuestas emitidas respecto de PQRSF

Índice: $\frac{\text{Clientes satisfechos con la respuesta emitida respecto de quejas y reclamos}}{\text{Total de clientes encuestados en un periodo}} \times 100$

Muestra: Aleatoria

Periodicidad: Trimestral

INDICADOR 2: OPORTUNIDAD

Objetivo: Evaluar la oportunidad de las respuestas emitidas a los usuarios

Índice: $\frac{\text{Total de PQRSF respondidas en el período en el plazo establecido}}{\text{Total de PQRSF recibidos en el período}} \times 100$

Fuente: Informes mensuales de PQRSF

Periodicidad: Trimestral

ISO 9001 Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

16. PROTOCOLO PARA LOS GRUPOS FOCALES

De acuerdo a lo dispuesto en la Circular 2-2016-019027 de la Superintendencia de Subsidio Familiar, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, especialmente las relacionadas con la facultad de impartir instrucciones y de fijar los criterios y señalar los procedimientos, considera necesario determinar algunas reglas fundamentales aplicables para la constitución de Grupos Focales.

16.1. CONFORMACIÓN DE GRUPOS FOCALES - GF

Los Grupos Sociales son una técnica de levantamiento de información en estudios sociales. Su justificación y validación teórica se funda sobre un postulado básico, en el sentido de ser una representación colectiva a nivel micro de lo que sucede a nivel macro social, toda vez que en el discurso de los participantes, se generan imágenes, conceptos, lugares comunes, etc., de una comunidad o colectivo social.

La técnica de los grupos focales es una reunión con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada, en donde se procura que 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.

En cada caja de compensación familiar deberá existir un Grupo Focal especializado dependiendo los servicios sociales que ofrezca la respectiva Corporación.

Los Grupos Focales estarán conformados por mínimo 8 trabajadores o beneficiarios que estén afiliados a una Caja de Compensación Familiar y serán seleccionados de la base de datos de los usuarios que hayan utilizado los servicios en el trimestre anterior.

16.2. SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

La caja de compensación seleccionará el grupo que participará trimestralmente, con una antelación no inferior a ocho (8) días hábiles a la reunión trimestral del Grupo Focal.

La conformación del Grupo se informará a través de los canales que tenga cada caja de compensación y como mínimo en la página web, en las carteleras de cada sede de la corporación, medios impresos entregados a las empresas afiliadas, comunicación escrita dirigida al usuarios o por correo electrónico y en los demás que la Caja estime conveniente.

Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

En caso de que la caja de compensación familiar no efectúe la selección de los usuarios que conforman el Grupo Focal dentro del término señalado, los afiliados por iniciativa propia lo podrán hacer y así lo comunicarán a la Entidad y a esta Superintendencia.

16.3. OBJETIVOS DE LOS GRUPOS FOCALES

Los grupos focales tienen como objetivo:

- Velar porque los derechos y deberes que tienen los trabajadores y beneficiarios usuarios frente al servicio en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad sean cumplidos por la correspondiente caja de compensación familiar.
- Permitir canalizar las sugerencias, inquietudes, quejas y reclamos que los distintos usuarios tienen frente a la forma como se les brinda el servicio, con el propósito de mejorar la satisfacción de los mismos, para así lograr una mayor eficacia en el Sistema del Subsidio Familiar.
- Identificar los momentos de verdad que viven los trabajadores usuarios de los servicios y la comunidad en general.
- Tener la información disponible con mayor rapidez para la toma de decisiones que permitan mejorar el servicio.
- Identificar y priorizar según la experiencia de los trabajadores afiliados y de la comunidad en general los requerimientos y necesidades de la población.

16.4. REUNIONES

Los Grupos Focales se reunirán en los cinco primeros días del mes inmediatamente siguiente a la finalización del trimestre (enero, abril, julio y octubre). Las conclusiones de las reuniones con los trabajadores o beneficiarios usuarios del servicio serán entregadas al Director Administrativo o a quién este delegue para que se tomen las acciones y correctivos a que haya lugar.

Los participantes hablarán entre ellos. El moderador debe tener preguntas guías y material dirigido a estimular la conversación.

Para el desarrollo de las reuniones de los grupos focales se deben tener en cuenta las siguientes consideres

ISO 9001
Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

- ✓ La caja de compensación deberá definir el orden del día y preparar el tema con antelación, coordinar el grupo y estimular su participación.
- ✓ Se deberá designar un RELATOR que anote las inquietudes y observaciones de los participantes.
- ✓ Para la reunión, se elegirá la hora más conveniente para los participantes y un lugar de fácil acceso.
- ✓ El moderador de la reunión de los Grupos Focales tendrá cuidado de no ejercer presiones, intimidaciones o sometimientos, garantizando la libre participación y expresión del usuario.
- ✓ La caja de compensación no debe "participar" en el debate del tema; su función es la de coordinar, guiar, estimular. Mantendrá siempre una actitud cordial, serena y segura que servirá de apoyo sobre todo en eventuales momentos de acaloramiento de quienes sí están intelectual y emocionalmente entregados a la discusión. Admitirá todas las opiniones, pues ninguno debe sentir su rechazo.
- ✓ Al inicio de la reunión se deberá informar a los participantes lo derechos y deberes de los afiliados y de la competencia de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- ✓ Igualmente, se deberán entregar los formatos de las PQRSF diseñados por la caja de compensación e información sobre los servicios ofrecidos por la misma.
- ✓ De todas las reuniones de Grupo Focal se deberá levanta un acta que deberá contener como mínimo: i) Lugar, fecha y hora; ii) Registro de Participantes; iii) temas tratados; iv) Relación de PQRSF si las hubo, conclusiones; v) Recomendaciones si las hubiere; y vi) Registro fotográfico.

17. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

La Caja de Compensación Familiar del Amazonas a través de su programa de auditorías verificara el cumplimiento de lo estipulado en esta manual. Al igual en las visitas ordinarias practicadas por la Superintendencia a las cajas de compensación familiar, esta realizara seguimiento y verificará el cumplimiento de la presente circular.

En cualquier momento se podrá delegar en el Jefe de la Oficina de Protección al Usuario la participación de esta Superintendencia en las reuniones de los Grupos Focales.

ISO 9001
Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio

El presente manual en su versión 4 fue aprobado en sesión del Consejo Directivo de Cafamaz, según Acta No 369 de 21 de marzo de 2017.

La actualización del presente manual en su versión 5 fue aprobado en sesión del Consejo Directivo de Cafamaz, según Acta No 390 del 21 de febrero de 2019.

La actualización del presente manual corresponde a: inclusión del protocolo para la atención a los afiliados o usuarios, la aplicación de una herramienta ofimática para el control de los tiempos y las respuestas de las PQRSF, ampliación de la ruta de atención a las PQRSF para la remisión de respuestas a la oficina de atención al cliente antes de enviar al cliente, ampliación de los tiempos de respuesta a las PQRSF, definición de las diferentes Tipologías de PQRSF de acuerdo a la circular 0020 de 2016 de la SSF, actualización del marco normativo, y adición de las obligaciones en relación a los grupos focales.

Esta versión fue aprobada en sesión del Consejo Directivo de Cafamaz, según Acta No 402 del 2 de diciembre de 2019.

MILDRE LETICIA PÉREZ MORENO
Directora Administrativa

ISO 9001
Certificado No. CO-CER463277
Certificado No. CO-SC-CER463277
VIGILADO SuperSubsidio