

MANUAL DE ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



CÓDIGO: M-ATC-01-V1

Fecha de emisión:
24/10/2018

Fecha de actualización:

Página 1 de 5

Comfenalco

1. OBJETIVO:

Estandarizar el método establecido por Comfenalco Cartagena para la atención a peticiones, quejas y reclamos que se derivan de la prestación de los servicios ofrecidos por La Caja.

2. ALCANCE:

Aplica para la atención de peticiones, quejas y reclamos identificados dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad, y actualización de la base de datos de nuestros afiliados

3. DISPOSICIONES GENERALES:

- Se emplea como herramienta para la atención a solicitudes de Información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones de Comfenalco Cartagena, el aplicativo de sistema integral de gestión, en el cual se consignan los datos de las diferentes solicitudes presentadas por el contacto a través de los canales definidos para tal fin.
- Se emplea como herramienta para la actualización de la base de datos de nuestros afiliados y empresas afiliadas, el aplicativo de sistema integral de gestión, en el cual se consignan los datos de ubicación de nuestros afiliados y empresas afiliadas, a través de los diferentes canales definidos para tal fin.
- Los auxiliares de atención al cliente integral están capacitados para realizar el proceso de actualización de la base de datos de nuestros afiliados y empresas afiliadas y atender las solicitudes de Información, Peticiones, Quejas y Reclamos que se tengan de los servicios a los cuales se les brinda apoyo.
- Es responsabilidad de nuestros colaboradores de no alterar la información suministrada en el guión de atención específico al momento de suministrar la información requerida al atender al contacto y actualización de la base de datos de nuestros afiliados y empresas afiliadas.
- Si la persona que solicita información, no se encuentra afiliada a Comfenalco Cartagena, se le podrá suministrar únicamente información acerca la prestación de los servicios de las Unidades de Servicio y toda información que no sea de carácter privado ni sensible.
- La información de tipo privada como dirección, No teléfono, consignación de cuota monetaria solo podrá ser suministrada al afiliado y/o administrador autorizado de Tarjeta Comfenalco (para caso de consignación de subsidio).
- En caso de no ser el afiliado personalmente quien realiza la solicitud de información, se debe explicar al contacto que el afiliado puede enviar carta de solicitud, especificando datos: número de teléfono (fijo y Celular), nombre de la empresa, correo electrónico y dirección de envío de correspondencia, escribir a servicioalcliente@comfenalco.com o llamar al Call Center.
- Los formularios para las diferentes peticiones de los servicios, deben ser recibidos con todos los anexos exigidos y los campos diligenciados que sean obligatorios para cada caso. De lo contrario no pueden ser recibidos y radicados por parte de las Auxiliares de atención al cliente y/o Ejecutivas y asesoras comerciales.

DOCUMENTO CONTROLADO

Este documento es propiedad intelectual de COMFENALCO Cartagena. Está prohibida su reproducción total o parcial, comercialización o divulgación sin previa autorización del propietario.

MANUAL DE ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



CÓDIGO: M-ATC-01-V1

Fecha de emisión:
24/10/2018

Fecha de actualización:

Página 2 de 5

Comfenalco

Solicitudes de información

Para Comfenalco Cartagena son solicitudes de información son aquellas donde se brinda información inmediata en las atenciones y que no requieren gestión de un servicio.

Ante una solicitud de información el tiempo de respuesta es inmediato.

Debido a la variabilidad de casos que se puedan presentar en materia de peticiones, quejas y reclamos, los tiempos de respuesta de las incidencias en el SIG, se parametrizan de acuerdo a la complejidad del tipo de solicitud.

Peticiones: 15 días hábiles máximos

Reclamos: 10 días hábiles máximo

Quejas: 5 días hábiles máximo

A excepción de aquellas solicitudes que deban parametrizarse con más de 15 días por disposiciones específicas.

La gestión a las peticiones, quejas y reclamos se realizan siguiendo el procedimiento de Gestión a P.Q.R.S.F's

CANALES DE COMUNICACIÓN DEFINIDOS PARA LOS CONTACTOS

Los canales establecidos por La Caja para facilitar la atención a solicitudes de P.Q.R.S.F's a los clientes a través del sistema integral de gestión SIG son:

- Centro Integral de Servicios CIS y Oficinas Regionales de El Carmen de Bolívar, Magangué, Turbaco y Santa Rosa del Sur.
- Ejecutiva (o) de Ventas Corporativas y asesoras comerciales
- Call Center (Centro de llamadas)
- Página Web, correos electrónicos y redes sociales
- Carta
- Auxiliar Back Office

Los responsables de la atención a través de estos canales son los agentes del FrontOffice, Ejecutivas y asesoras comerciales y los del Back office.

CANALES DE COMUNICACIÓN DEFINIDOS PARA DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES

Los canales establecidos por La Caja para facilitar la respuesta a las solicitudes de P.Q.R.S.F's a los clientes a través del sistema integral de gestión SIG son:

- Correo electrónico a través del aplicativo de PQRSFs
- Página Web

DOCUMENTO CONTROLADO

Este documento es propiedad intelectual de COMFENALCO Cartagena. Está prohibida su reproducción total o parcial, comercialización o divulgación sin previa autorización del propietario.

MANUAL DE ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



CÓDIGO: M-ATC-01-V1

Fecha de emisión:
24/10/2018

Fecha de actualización:

Página 3 de 5

Comfenalco

4. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS:

- **AGENTE FRONT OFFICE:** Persona que actúa de frente al cliente, identifica el tipo de solicitud y lo remite al agente del BackOffice.
- **AGENTE BACK OFFICE:** Persona que gestiona y da respuesta al petición queja o reclamo manifestado por el contacto.
- **CONTACTO:** cliente real o potencial de la organización. Toda persona en calidad de afiliado o no afiliado que manifieste una solicitud.
- **SOLICITUD:** Identificación de lo manifestado por el contacto. Puede ser una solicitud de información, petición queja, sugerencia, felicitación o reclamo.
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Aquellas que no requieren gestión al interior del BackOffice y en las cuales el agente de FrontOffice sólo debe brindar información para solucionar la inquietud del contacto.
- **PETICIONES:** Es una solicitud presentada susceptible de ser gestionada en el Back Office, en las cuales el contacto suministra documentos o solicita una acción determinada con relación a un servicio, para iniciar al interior de nuestros procesos acciones específicas acorde con lo establecido en nuestros Objetivos de Calidad
- **QUEJA:** es el medio por el cual el cliente pone de manifiesto su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio, procurando que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes, de acuerdo a los conceptos propuestos en nuestros Objetivos de Calidad.
- **RECLAMO:** Reclamo es toda aquella manifestación verbal o escrita, por la cual el afiliado expresa su inconformidad, dando a conocer el incumplimiento de un requisito en el servicio prestado, buscando se le brinde una respuesta satisfactoria a su reclamación.
- **SUGERENCIA:** Propuesta de mejora a procesos o prestación del servicio.
- **FELICITACIONES:** Expresión de satisfacción por un servicio prestado
- **CARTA DE RESPUESTA:** Documento que se entrega personalmente o por correo electrónico al contacto que realiza una solicitud susceptible de ser gestionada en el BackOffice, donde se expone la decisión tomada por el servicio
- **CALL CENTER:** Es un instrumento de comunicación, de acceso rápido, cómodo y relación con nuestros afiliados, usuarios del subsidio familiar y clientes en general, que utilizan el teléfono como medio de comunicación elemental, con el cual se busca brindar atención oportuna a la atención de las diferentes solicitudes de información, recepción, entrega de respuestas a los diferentes peticiones, quejas y reclamos y/o comunicación con las diferentes dependencias de la Caja; el cual es manejado por recursos humanos, físicos y tecnológicos precisos y favorables, fundados en técnicas de trabajo, procesos determinados y adecuados, para atender las necesidades y dar servicios a cada cliente único, con el objeto de atraerlos, atenderlos y fidelizarlos con nuestra organización.
- **SERVICIO AL CLIENTE:** Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en Comfenalco Cartagena y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción
- **SERVICIO:** Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio es "un valor agregado para el cliente".
- **CLIENTE:** Es la Empresa, organización o persona, que adquiere de forma voluntaria servicios o productos que necesita o desee para una empresa u organización, para sí mismo o para otra

DOCUMENTO CONTROLADO

Este documento es propiedad intelectual de COMFENALCO Cartagena. Está prohibida su reproducción total o parcial, comercialización o divulgación sin previa autorización del propietario.

MANUAL DE ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



CÓDIGO: M-ATC-01-V1

Fecha de emisión:
24/10/2018

Fecha de actualización:

Página 4 de 5

Comfenalco

persona; por lo cual es el motivo principal por los que se crean, producen, fabrican y comercializan servicios y productos.

- **ACTITUD DE SERVICIO:** Convicción íntima de que es un honor servir.
- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO:** Nivel de conformidad del usuario cuando realiza una compra o utiliza un servicio.

5. PROCEDIMIENTO:

| SECCIÓN N° | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD |
|------------|---|
| 5.1 | CONTACTO INICIAL DE LA ATENCIÓN IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DATOS |
| 5.1.1 | Atiende al llamado del digiturno y/o espera a que el afiliado o contacto se acerque a la casilla de atención. |
| 5.1.2 | Saluda de manera cordial utilizando el saludo de protocolo de atención |
| 5.1.3 | Escucha con atención y respeto la solicitud que realiza el contacto y responde con palabras o frases amables y solicita el número de cedula del contacto para realizar actualización de datos del afiliado y/o empresa, e identificar el estado del contacto en la Caja. |
| 5.1.4 | Verifica en el aplicativo, si el contacto se encuentra activo en nuestra base de datos. |
| 5.1.5 | Solicita los datos al afiliado, valida información y actualiza datos en el aplicativo en caso de ser necesario. |
| 5.1.6 | Si el contacto se encuentra laborando y no aparece registrada su afiliación en el aplicativo, se entrega la información al contacto y se le recomienda que se acerque a su empleador para verificar los datos de la afiliación realizada por ellos. |
| 5.1.8 | Se determina la ruta a seguir en el árbol incluido en el aplicativo. Si identifica que la actividad es una solicitud de información continua en la actividad 5.2 Si identifica que la atención es un petición continúa en la actividad 5.3 Si identifica que la atención es un reclamo continúa en la actividad 5.4 Si identifica que la atención es una queja continúa en la actividad 5.5 |
| 5.2 | IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN: SOLICITUD DE INFORMACIÓN |
| 5.2.1 | Identifica y selecciona el tipo de información, de acuerdo al tipo de servicio solicitado. y entrega la información específica al afiliado y luego radica la atención en el aplicativo |
| 5.3 | IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN (PETICIONES) |

DOCUMENTO CONTROLADO

Este documento es propiedad intelectual de COMFENALCO Cartagena. Está prohibida su reproducción total o parcial, comercialización o divulgación sin previa autorización del propietario.

MANUAL DE ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Comfenalco

CÓDIGO: M-ATC-01-V1

Fecha de emisión:
24/10/2018

Fecha de actualización:

Página 5 de 5

| SECCIÓN N° | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD |
|------------|--|
| 5.3.1 | Indaga con el contacto o afiliado el tipo de petición de acuerdo a los diferentes servicios de la Caja que solicita, ingresa número de cedula del afiliado y/o Contacto, navega en el aplicativo, para identificar el tipo de petición. |
| 5.4 | IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN: RECLAMO |
| 5.4.1 | Indaga con el contacto o afiliado el motivo del reclamo, este puede ser por cualquier servicio prestado por la Caja, navega en el aplicativo del servicio solicitado para verificar lo expuesto por el cliente y comparar con los datos consignados por el servicio en el sistema. |
| 5.5 | IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN: QUEJAS |
| 5.5.1 | Indaga con el contacto o afiliado sobre el tipo de Queja que desea instaurar. |
| 5.6 | RADICADO DE LA ATENCIÓN |
| 5.6.1 | Una vez atendida la solicitud del usuario se genera un radicado como evidencia de la gestión |

7. HISTÓRICO DE CAMBIOS:

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | SECCIÓN N° | FECHA | REVISÓ | APROBÓ |
|---------|------------------------|------------|-------|--------|--------|
| | | | | | |

DOCUMENTO NO CONTROLADO

DOCUMENTO CONTROLADO

Este documento es propiedad intelectual de COMFENALCO Cartagena. Está prohibida su reproducción total o parcial, comercialización o divulgación sin previa autorización del propietario.