



# **DIRECTRICES EN MATERIA DE ATENCIÓN A CLIENTES DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR**

- Circular 0016 Superintendencia del Subsidio Familiar

Con el objeto de adoptar criterios unificados y coherentes dentro del sistema del Subsidio Familiar en materia de atención a los afiliados, beneficiarios del Subsidio Familiar y clientes en general, éste Despacho una vez realizados los dos primeros encuentros Nacionales de atención al cliente en las Cajas de Compensación Familiar y luego de intensas y productivas reuniones del Comité Técnico de Atención e Interacción con el ciudadano, considera oportuno fijar las siguientes directrices en materia atención al cliente en las Cajas de Compensación Familiar:



# ASPECTOS QUE CONTEMPLA LA CIRCULAR 0016

1. Procesos claramente identificados.
2. Necesidad de contar con un espacio físico adecuado para la atención al cliente.
3. Manejo de concesiones.
4. Línea gratuita 018000
5. Carta de deberes y derechos de los afiliados al Sistema.
6. Fomentar las asociaciones de usuarios.
7. Accesibilidad.
8. Tiempo de respuestas a las peticiones.
9. Manejo del lenguaje utilizado.
10. Informes periódicos.
11. Contar con buzones de sugerencias para el cliente.
12. Falle del servicio.      13. Capacitación.      14. Indicadores



# ASPECTOS QUE CONTEMPLA LA CIRCULAR Y ACTUALMENTE SE ATIENDEN EN LA CORPORACIÓN

## 1) Proceso claramente identificado:

- Procedimiento de Gestión QRSF.
- Política de Calidad actual, contempla lineamiento de atención de acuerdo con la circular.

## 8) Tiempos de respuesta a las peticiones:

- QRSF 5 días hábiles.
- Derecho de petición términos de ley

## 9) Manejo del lenguaje utilizado:

Respuesta en las inquietudes

## 10) Informes periódicos:

Mensual. Trimestral.



## **11) Buzones de sugerencias para el cliente:**

- » Sedes Manizales
- » Centros Vacacionales.
- » PNNN.
- » Supermercados.

## **12) Falle del Servicio:**

Resarcimiento

## **13) Capacitación:**

Enfoque del personal hacia la actitud de servicio. Intervención de Gestión Humana (selección del personal e inducción).

## **14) Indicadores:**

- Oportunidad con la respuesta.
- Atributos de calidad.

# LINEAMIENTOS QUE AMERITAN INTERVENCIÓN



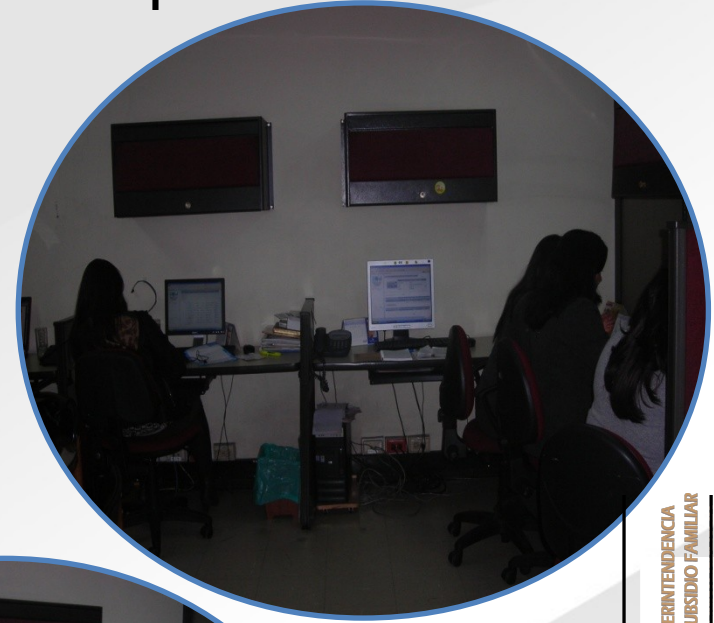
## **2) Necesidad de contar con un espacio físico adecuado para la atención a los clientes, afiliados, beneficiarios del Sistema del Subsidio Familiar.**

- Los espacios destinados para la atención de los clientes que presenten una petición, queja o reclamo, deben estar debidamente señalizados.
- En puntos de venta, contar con ventanillas preferenciales, plenamente identificadas para ancianos, mujeres embarazadas, discapacitados y niños.

### **•PROPUESTA**

**2.1) En Mercadeo Corporativo, se encuentra dispuesto hoy el espacio físico para atender de manera personalizada las opiniones; se recomienda reestructurarlo debido a que carece de las condiciones adecuadas, especialmente sobre privacidad.**

# Espacios dispuestos actualmente para la recepción de opiniones





## 2.2) Adecuación de espacio físico en el primer piso para la atención integral de Clientes y Usuarios.

Se propone la creación de un Punto de Atención Integral en la Sede Versalles que permita brindar información y orientación al cliente/usuario con respecto a los beneficios y al uso del portafolio de productos y servicios que Confamiliares ofrece a la población afiliada y sus familias, así como la recepción y trámite de opiniones (QRSF).

Posible ubicación, en el primer piso donde está actualmente, Gestión Documental.



## 2.3) Adecuación de ventanilla preferencial en los puntos de venta para las personas en situación de vulnerabilidad.

### COTIZACIÓN SEÑALÍTICA



Instalación de 13 señales teniendo en cuenta sólo las sedes en Manizales, con un valor de:

Avisos colgantes  
\$ 904.800

Avisos para pegar en la parte inferior  
\$ 452.400.



### **3) Manejo de Concesiones:**

Servicios a cargo de la Caja que son contratados con terceros.

Revisión de contratos o convenios para incluir la cláusula en la que se deje establecida la forma y términos en que se debe atender a los afiliados a la caja y los clientes en general con respecto a los atributos de la marca Confamiliares (política de calidad y atributos)

#### **•PROPUESTA**

Se realizará para los contratos con esta característica que se suscriban a partir del 2011 fundamentado en la política de calidad y sus atributos, lo cual implicará un proceso de inducción a los terceros actualmente vinculados y a los futuros que se vinculen, además de aplicación de técnicas que nos permita monitorear el cumplimiento de la misma .

#### **4) Línea gratuita 018000:**

Beneficio para nuestros usuarios en todo el departamento debido a que podrían acceder a una línea gratuita donde encuentren asesoría y a la vez puedan manifestar sus opiniones, sin costo para ellos. Revisión de la pertinencia de este canal de comunicación con los clientes.

#### **•PROPUESTA**

- Implementación de la línea 018000, teniendo en cuenta que se tiene la infraestructura (Centro de información al cliente ) para llevar a cabo el proyecto, con un consumo aproximado de 60 millones al año.



## **5) Carta de deberes y derechos de los afiliados al sistema del Subsidio Familiar**

Es necesario contar con una carta que contenga deberes y derechos de los afiliados a la Caja en un formato fácilmente legible, amigable y comprensible, incluyendo amonestaciones a los afiliados o clientes por quebrantar las normas o reglamentaciones.

### **•PROPUESTA**

Construcción de la carta deberes y derechos liderada por las área de Comunicaciones y Subsidios.

- Documento para empresarios.
- Carta para los afiliados.



## **6 Asociación de usuarios:**

Agrupaciones encargadas de velar por los derechos y deberes de los usuarios frente a los servicios en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad a demás de canalizar las opiniones.



## **7) Accesibilidad:**

Posibilidad de las personas en situación de discapacidad para ingresar, transitar y permanecer en un lugar de manera segura, confortable y autónoma.

Revisar y adecuar el acceso de los usuarios a la organización para atender sus requerimientos y opiniones

### **PROPUESTA**

Retomar INICIATIVA de PROYECTO presentado por Gestión de programas y desarrollo local y Servicios Subsidiados donde contemplan aspectos de movilidad y accesibilidad.



- La Superintendencia del Subsidio Familiar revisará en 6 meses el cumplimiento a las directrices expuestas en la circular 0016.