



PROTOCOLO DE ATENCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN

CANALES DE ATENCIÓN COMFAMILIAR PUTUMAYO

Comfamiliar Putumayo, en sus canales de atención, operara con base en los siguientes criterios de acuerdo con lo dispuesto en la Circular Única de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

- Conservar la identidad institucional
- La Visibilidad y divulgación de los horarios de atención
- Mantener la confidencialidad y seguridad de la información
- Habilitar y tener disponible todas las herramientas de atención al ciudadano
- Hacer el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas
- Garantizar la calidad de los canales ofrecidos y la accesibilidad
- Tener disponibilidad, flexibilidad, capacidad, interoperabilidad, mantenimiento, soporte en cada uno de los canales.

PROTOCOLO

Con el propósito de garantizar respuestas oportunas, claras y de fondo a nuestros afiliados y usuarios, en relación con la interposición de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), la Caja establece protocolos de atención que aseguran transparencia en los procedimientos, eficacia en el trámite y eficiencia en la gestión.

CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS

BUZONES:

Puerto Asís: Calle 11 carrera 17 esquina Barrio las Américas

Puerto Asís: Centro Recreacional Centenario

Puerto Asís: Centro Recreacional Intiyaco

Mocoa: Carrera 9N° 19 -71 avenida

Orito: Calle 8 N° 11 – 118 Barrio Marco Fidel Suarez

Valle del Guamuez: Barrio el progreso

Sibundoy: Calle 16 N° 17 -18 Barrio castelvy – centro

CANAL PRESENCIAL:

Puerto Asís: Calle 11 carrera 17 esquina Barrio las Américas

Mocoa: Carrera 9N° 19 -71 avenida



Caja de Compensación Familiar del Putumayo
Nº. 891200337-8

Orito: Calle 8 N° 11 – 118 Barrio Marco Fidel Suarez

Valle del Guamuez: Barrio el progreso

Sibundoy: Calle 16 N° 17 -18 Barrio castelvy – centro

TELEFÓNICO:

Teléfono móvil: 315 7277568

Línea Gratuita: 018000956321

VIRTUAL:

Correo Corporativo: pqr@comfaputumayo.com

PORTAL CORPORATIVO:

www.comfaputumayo.com

PROTOCOLO DE ATENCIÓN – CANAL BUZÓN:

Los Buzones físicos están ubicados en:

Puerto Asís: Calle 11 carrera 17 esquina Barrio las Américas

Puerto Asís: Centro Recreacional Centenario

Puerto Asís: Centro Recreacional Intiyaco

Mocoa: Carrera 9N° 19 -71 avenida

Orito: Calle 8 N° 11 – 118 Barrio Marco Fidel Suarez

Valle del Guamuez: Barrio el progreso

Sibundoy: Calle 16 N° 17 -18 Barrio castelvy – centro

Horarios de atención:

Jornada Mañana: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Jornada Tarde: 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Jornada sábado: 8:00 a.m. a 12:00 del medio día

Jornada sábado y domingo: En el horario del centro recreacional

Paso 1: Radicación por parte del usuario

Se recomienda al usuario escribir con letra legible, sin tachaduras, describiendo de forma clara los hechos, la pretensión y anexando los soportes que considere pertinentes.



Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nº. 891200337-8

El usuario diligencia el formato SC-F-01 “Recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones”.

El formato debe contener como mínimo la información exigida en el **artículo 16 de la Ley 1755 de 2015:**

- ✓ Nombres y apellidos completos.
- ✓ Número de identificación.
- ✓ Canal de notificación de respuesta.
- ✓ Hechos en que se fundamenta la petición.
- ✓ Pretensiones.
- ✓ Soportes, si los hubiere.

El usuario deposita el formato en el Buzón de PQRSF habilitado para este fin.

Paso 2: Recolección y registro

La Auxiliar de Atención al Ciudadano es la responsable de revisar diariamente el buzón en el horario establecido. (5:00 PM)

Una vez extraídas las PQRSF:

- ✓ Se realiza la verificación del correcto diligenciamiento del formato.
- ✓ Se valida la integridad de la información (cumplimiento del art. 16 Ley 1755/2015).
- ✓ En caso de requerirse aclaración o complemento, se contactará al usuario por el canal de notificación registrado.

En el caso de las UIS y centros recreacionales, se remite escaneado el derecho de petición al correo pqr@comfaputumayo.com en el término máximo de (1) día hábil.

La auxiliar de atención al ciudadano de la sede Puerto Asís, registra en el formato SC-F-02, el derecho de petición.

Paso 3: Comunicación al usuario

Dentro de los **dos (2) días hábiles siguientes** a la recepción, la Auxiliar de Atención al Ciudadano informará al usuario (a través del canal de notificación indicado en el formato SC-F-01):

- Fecha de radicado de la solicitud.
- Número asignado a la PQRSF.
- Área responsable del trámite.
- Términos de respuesta (ordinarios y excepcionales).
- Canales de comunicación para el seguimiento.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN – CANAL PRESENCIAL

Canal dispuesto: Oficina Principal – Calle 11 carrera 17 esquina, Barrio Las Américas (Puerto Asís – Putumayo).

Horarios de atención:

- Jornada Mañana: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Jornada Tarde: 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Paso 1: Recepción y saludo inicial

El usuario ingresa a la oficina principal y la auxiliar de Atención al Ciudadano lo saluda cortésmente:

“Buenos días / tardes, espero se encuentre muy bien. Mi nombre es [nombre de la auxiliar]. ¿Con quién tengo el gusto? ¿En qué le puedo colaborar?”

Si el usuario desea conocer los servicios:

- Se brinda información completa, clara y suficiente.
- Se motiva su uso.

Si el usuario manifiesta inconformidad con un servicio o trámite realizado:
Se aplican los siguientes estándares de conducta:

- Utilizar un lenguaje respetuoso, cordial y empático.
- Indagar sobre el origen de la inconformidad.
- Buscar una solución eficiente y viable.
- Procurar que el usuario acepte la solución propuesta.
- Si no es posible resolver de inmediato, solicitar un plazo máximo de un (1) día hábil para gestionar la solución, motivando al usuario a no radicar de inmediato la PQRSF.
- Si el usuario insiste en radicar la PQRSF, continuar con el Paso 2.

Paso 2: Radicación de la PQRSF

El usuario informa su nombre y la intención de radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación (PQRSF) de manera escrita.

La auxiliar responderá:

“Con todo el gusto, señor [nombre del usuario], le entrego el formato SC-F-01 Recibo y trámite de PQRSF, para que consigne la siguiente información.

- ✓ Nombres y apellidos completos.
- ✓ Número de identificación.



Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nº. 891200337-8

- ✓ Canal de notificación de respuesta.
- ✓ Hechos en que se fundamenta la petición.
- ✓ Pretensiones.
- ✓ Soportes, si los hubiere.

Registro y verificación de requisitos:

La auxiliar verifica, que se cumplan los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, artículo 16.

Una vez registrada la petición en el formato SC-F-02, se comunica al usuario:

- Fecha de radicado de la solicitud.
- Número asignado a la PQRSF.
- Área responsable del trámite.
- Términos de respuesta (ordinarios y excepcionales).
- Canales de comunicación para el seguimiento.

La información debe ser anotada por la auxiliar y entregada al usuario para su constancia.

Paso 3: Cierre de la atención

Al finalizar, la auxiliar consultará al usuario:

“¿Puedo colaborarle con algo más? ¿Desea asesoría frente a algún servicio o programa, o que lo remita a un área en específico?”

Si el usuario responde negativamente, la auxiliar se despedirá de manera cordial:

“Ha sido un gusto atenderle. Gracias por utilizar nuestros servicios. Que tenga un feliz resto de día, estamos siempre a su disposición.”

Si el usuario manifiesta la necesidad de información, se le brinda en su totalidad.



Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nú. 891200337-8

ESTÁNDARES DE ATENCIÓN

Con el fin de garantizar un servicio transparente, respetuoso y eficaz, durante la atención presencial y el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), el funcionario encargado deberá observar los siguientes estándares de conducta:

Comunicación y trato al usuario

- Mantenga contacto visual directo con el usuario; evite mirar hacia los lados o hacia abajo.
- Genere confianza y seguridad en sus respuestas, transmitiendo serenidad y profesionalismo.
- Diríjase siempre al usuario con respeto, utilizando “Señor” o “Señora”.
- Evite expresiones coloquiales, tuteos, muletillas o tecnicismos que dificulten la comprensión.
- No interrumpa al usuario bajo ningún motivo; permita que exponga sus inquietudes de manera completa.
- Valide siempre con el usuario la información que le suministra, asegurando claridad y exactitud.
- Guíe al usuario con conocimiento, disposición y empatía en cada parte del trámite.

Conducta durante la atención

- No consuma alimentos ni bebidas durante la atención.
- Atienda únicamente a un usuario a la vez, sin mezclar trámites o distracciones.
- No utilice audífonos, parlantes u otros elementos que interrumpan la concentración.
- No altere, apresure ni genere incomodidad en el usuario; mantenga un trato calmado y respetuoso.

Imagen y actitud personal

- Mantenga una presentación personal acorde a la imagen corporativa de la entidad.
- Sea en todo momento atento, amable, paciente y respetuoso.
- Demuestre disposición total y la mejor actitud de servicio, proyectando compromiso con la satisfacción del usuario.



CANAL PRESENCIAL (VERBAL)

Canal Dispuesto: Oficina principal: Calle 11 carrera 17 esquina Barrio las Américas (Puerto Asís – Putumayo)

Horarios de atención:

- Jornada mañana: 8:00 AM a 12:00 PM
- Jornada Tarde: 2:00 PM a 6:00 PM

Paso 1: Recepción y primer contacto

El usuario ingresa a la oficina principal. La auxiliar de Atención al Ciudadano le saluda de manera cortés:

“Buenos días / tardes, espero se encuentre muy bien. Mi nombre es [nombre de la auxiliar]. ¿Con quién tengo el gusto? ¿En qué le puedo colaborar?”

Si el usuario solicita información sobre los servicios:

- Se le brinda información completa y clara.
- Se motiva su uso.

Si el usuario manifiesta inconformidad con un servicio o trámite realizado:

La auxiliar aplicará los siguientes estándares de conducta:

- Utilizar un lenguaje respetuoso, empático y cordial.
- Indagar sobre el origen de la inconformidad.
- Intentar solucionar la situación de manera ágil y eficiente.
- Procurar que el usuario acepte la solución propuesta.
- Si no es posible resolver de inmediato, solicitar un plazo máximo de **un (1) día hábil** para gestionar la solución e invitar al usuario a no radicar la PQRSF en ese momento.
- Si el usuario insiste en radicar la PQRSF, continuar con el **Paso 2**.

Paso 2: Radicación de la PQRSF

El usuario informa su nombre y su intención de radicar una PQRSF de manera verbal. La auxiliar responderá:

“Con todo gusto, señor [nombre del usuario]. Permítame su petición para realizar la radicación correspondiente.”

Protección de datos personales:

Previo a la solicitud de la información, la auxiliar explicará al usuario el tratamiento de los datos personales y la finalidad de su recolección, conforme a la normatividad vigente.



Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nú. 891200337-8

La auxiliar procede a radicar la petición en el formato SC-F-01, requiriendo la siguientes información:

- ✓ Nombres y apellidos completos.
- ✓ Número de identificación.
- ✓ Canal de notificación de respuesta.
- ✓ Hechos en que se fundamenta la petición.
- ✓ Pretensiones.
- ✓ Soportes, si los hubiere.

La auxiliar verifica que la información recolectada, cumpla con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1755/2015.

Radicada la solicitud en el formato **SC-F-02**, la auxiliar comunica al usuario:

- Fecha de radicado.
- Número asignado a la PQRSF.
- Área responsable del trámite.
- Términos de respuesta (ordinarios y excepcionales).
- Canales de comunicación para seguimiento.

Paso 3: Cierre de la atención

Al finalizar, la auxiliar consultará al usuario:

“¿Puedo colaborarle en algo más? ¿Desea asesoría frente a algún servicio o programa, o que lo remita a un área en específico?”

Si el usuario responde negativamente, la auxiliar se despedirá:

“Ha sido un gusto atenderle. Gracias por utilizar nuestros servicios. Le deseo un feliz resto de día, estamos siempre a su disposición.”

Si el usuario responde positivamente, se brinda la información adicional en su totalidad.



ESTÁNDARES DE ATENCIÓN

Con el fin de garantizar un servicio transparente, respetuoso y eficiente, todo funcionario encargado de la atención y radicación de PQRSF deberá observar los siguientes estándares de conducta:

Comunicación directa con el usuario

- Mantenga **contacto visual** durante toda la conversación, evitando mirar hacia los lados o hacia abajo.
- Genere **confianza y seguridad** en sus respuestas con un tono de voz claro, calmado y empático.
- Diríjase siempre con **trato formal**: “Señor” o “Señora”, seguido del apellido si es conocido.
- Evite expresiones informales, tuteos, muletillas o tecnicismos que el usuario no comprenda.
- No interrumpa bajo ningún motivo; escuche activamente hasta que el usuario finalice su exposición.
- Una vez el usuario concluya, **valide la información** confirmando con sus propias palabras lo que entendió.

Conducta durante la atención

- No coma, beba ni utilice audífonos u otros dispositivos mientras atiende al usuario.
- Atienda a **un usuario a la vez**, sin simultanear conversaciones o distracciones.
- Mantenga un ambiente de atención **tranquilo y respetuoso**, evitando apresurar, alterar o generar incomodidad al usuario.
- Asegúrese de que la información verbal proporcionada por el usuario quede debidamente registrada en el **formato SC-F-01**.

3. Imagen y actitud personal

- Mantenga una **presentación personal acorde a la imagen corporativa**.
- Sea **amable, atento, paciente y respetuoso** en todo momento.
- Demuestre la **mejor disposición y actitud de servicio**, guiando al usuario con explicaciones claras y comprensibles.



Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nú. 891200337-8

- Si el usuario requiere apoyo para expresar su petición verbal, ayúdale con paciencia y ofrezca ejemplos o preguntas orientadoras.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN – CANAL TELEFÓNICO

Canal dispuesto: 315 7277568

Línea Gratuita: 018000956321

Horarios de atención:

- Jornada Mañana: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Jornada Tarde: 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Paso 1: Recepción de la llamada

La Auxiliar de Atención al Ciudadano recibe la llamada y contesta de manera cortés:

“Buenos días / tardes, un gusto atenderle por el canal telefónico dispuesto. Mi nombre es [nombre de la auxiliar]. ¿Con quién tengo el gusto? ¿En qué le puedo colaborar?”

Si el usuario solicita información de servicios:

- Se brinda información completa y clara.
- Se motiva su uso.

Si el usuario manifiesta inconformidad con un servicio o trámite:
La auxiliar aplicará los siguientes estándares de conducta:

- Usar un lenguaje respetuoso, empático y cordial.
- Indagar sobre el origen de la inconformidad.
- Intentar solucionarla de manera eficiente.
- Invitar al usuario a aceptar la solución planteada.
- Si no se tiene respuesta inmediata, solicitar un plazo máximo de un (1) día hábil antes de radicar la PQRSF.
- Si el usuario insiste en radicar la PQRSF, continuar con el Paso 2.

Paso 2: Confirmación de la intención de radicar PQRSF

Si el usuario indica: “Quiero interponer una PQRSF”, la auxiliar responderá:

“Sí señor(a), con mucho gusto. Un momento, por favor.”

La auxiliar verificará la calidad de la comunicación:

“Señor [nombre de usuario], ¿me escucha bien? Si es así, procederé a radicar su PQRSF.”

Si el usuario indica que no escucha bien, la auxiliar responderá con respeto:



Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nú. 891200337-8

“Tome calma, por favor bríndeme su número de contacto. En máximo cinco (5) minutos le devolveré la llamada para continuar el proceso de atención.”

Este procedimiento aplica únicamente cuando no sea posible garantizar la comunicación en la llamada inicial.

Paso 3: Radicación de la PQRSF

Una vez establecida la comunicación adecuada, la auxiliar expresará:

“Señor [nombre de usuario], de acuerdo con lo comunicado, su intención es radicar una PQRSF. Para ello necesito recopilar la siguiente información personal, que permitirá el trámite normal de su solicitud y la gestión correspondiente.”

Protección de datos personales:

Previo a la solicitud de la información, la auxiliar explicará al usuario el tratamiento de los datos personales y la finalidad de su recolección, conforme a la normatividad vigente.

Información requerida al usuario:

- Nombres y apellidos completos.
- Número de identificación.
- Canal de notificación de respuesta.
- Hechos que motivan la solicitud.
- Pretensiones frente a lo solicitado.
- Soportes que se pretenden hacer valer.

Registro y verificación:

- La información se consigna en el formato SC-F-01.
- Se verifica que cumpla con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, artículo 16.

Paso 4: Confirmación de radicado y cierre de atención

La auxiliar de atención procede a registrar la PQRSF en el formato SC-F-02, y comunicar al usuario.

“Señor [nombre de usuario], su PQRSF ha sido radicada. A continuación, le brindaré la información necesaria para que pueda conocer el estado del trámite y realizar su seguimiento.
¿Tiene dónde anotar la información?”

1. La auxiliar brindará con paciencia un tiempo de espera de hasta cinco (5) minutos para que el usuario disponga de dónde anotar.
2. Posteriormente comunicará la información consignada en el formato SC-F-02:
 - Fecha de radicado de la solicitud.
 - Número asignado a la PQRSF.
 - Área responsable del trámite.



Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nú. 891200337-8

- Términos de respuesta (ordinarios y excepcionales).
- Canales de comunicación para seguimiento.

Esta información será comunicada verbalmente y, además, enviada por el canal de notificación definido por el usuario.

3. Para cerrar la atención, la auxiliar preguntará:

“¿Puedo colaborarle con algo más? ¿Necesita asesoría sobre algún servicio o desea que lo remita a un área específica?”

Si el usuario responde “No” o “Muchas gracias”:

“Ha sido un gusto atenderle. Gracias por utilizar nuestros servicios. Que tenga un feliz resto de día, estamos siempre a su disposición.”

Si el usuario responde, que sí, se brinda la información adicional en su totalidad.

4. Se esperará que el usuario finalice la llamada.

Por ningún motivo la auxiliar debe colgar primero, salvo que el usuario lo solicite expresamente.



Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nº. 891200337-8

ESTÁNDARES DE ATENCIÓN

Durante la atención y radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) a través del canal telefónico, la auxiliar de Atención al Ciudadano deberá cumplir los siguientes lineamientos de conducta y servicio:

Comunicación y lenguaje

- No utilizar diminutivos, tuteos, muletillas o tecnicismos que puedan generar confusión.
- Emplear palabras concisas, claras y comprensibles, evitando expresiones ambiguas o que generen ideas erradas.
- Mantener un tono de voz suave, amable y empático durante toda la llamada.
- Escuchar con paciencia al usuario y, si este solicita un momento, brindarle un tiempo de espera prudente (mínimo 5 minutos o más si es necesario).

Conducta durante la llamada

- Atender únicamente a un usuario a la vez; no gestionar simultáneamente otras llamadas o consultas.
- Evitar realizar comentarios sobre ruidos de fondo que se escuchen en la llamada.
- No apresurar, indisponer ni presionar al usuario; este tiene derecho a un tiempo suficiente para su atención.
- En ninguna circunstancia consumir alimentos durante la atención telefónica.

Validación y soporte de la información

- Confirmar con el usuario los datos suministrados y, cuando corresponda, validar la información con las bases de datos de afiliados.
- Si el usuario se comunica en un idioma alterno o lengua autóctona, informar de inmediato al jefe inmediato para garantizar su atención pronta y adecuada.

Manejo de contingencias

En caso de caída de la llamada:

- Esperar a que el usuario vuelva a comunicarse.
- Retomar la atención desde el punto en que se interrumpió la solicitud, evitando que el usuario repita todo el proceso.

Actitud y disposición

- Mantener siempre una disposición positiva y la mejor actitud de servicio.
- Proyectar amabilidad, respeto, paciencia y compromiso con la satisfacción del usuario.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN – CANAL CORREO ELECTRÓNICO

Canal dispuesto: Correo corporativo

pqr@comfaputumayo.com

Horarios de atención:

- Jornada Mañana: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Jornada Tarde: 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Paso 1: Recepción y verificación inicial del correo

La Auxiliar de Atención al Ciudadano identifica la entrada de un correo en la bandeja corporativa.

Procede a abrir el correo y verificar:

- Contenido y motivación del mensaje.
- Que no corresponda a correos masivos, spam o mensajes contaminados con virus o riesgos asociados en materia de ciberseguridad.

Valida si el correo fue dirigido únicamente al buzón oficial o también a otros destinatarios (para conocer quién más fue enterado).

Una vez realizado lo anterior, determina la naturaleza de la comunicación:

- Consulta de servicios: Se responde con información completa, clara y motivando su uso.
- Inconformidad con un servicio o trámite:
 - ✓ Se responde con lenguaje respetuoso, empático y cordial.
 - ✓ Se busca una solución eficiente e inmediata.
 - ✓ Si no es posible resolver de inmediato, se informa al Coordinador responsable, quien dará trámite a la acción de mejora correspondiente.

La auxiliar extrae la siguiente información para la radicación del derecho de petición:

- Nombres y apellidos, o razón social de la empresa / representante legal.
- Fecha del oficio y fecha de recepción del correo.
- Área responsable del trámite.
- Responsable de la solicitud.
- Modalidad de la petición.
- Información adicional relevante.



Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nº. 891200337-8

- Esta información será consignada en el formato SC-F-02.

Se verifica que la solicitud cumpla con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, artículo 16. Y si no cumple, se informa al usuario, que debe complementar o anexar para la radicación correspondiente.

Paso 2: Radicación y envío al área responsable

La Auxiliar de Atención al Ciudadano radica la petición en el formato SC-F-02.

Se remite al área responsable:

Copia exacta del correo recibido por parte del afiliado o usuario.

Paso 3: Notificación al usuario

Una vez radicada la PQRSF y enviada al área correspondiente, la auxiliar procederá a informar al usuario:

- Fecha de radicado de la solicitud.
- Número asignado a la PQRSF.
- Área responsable del trámite.
- Términos de respuesta (ordinarios y excepcionales).
- Canales de comunicación para el seguimiento.

La auxiliar valida que el correo de notificación al usuario no tenga novedades de rechazo.



Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nº. 891200337-8

ESTÁNDARES DE ATENCIÓN

Estándares de Comunicación Escrita

- Utilizar un lenguaje claro, respetuoso, cordial y empático, evitando tecnicismos innecesarios, abreviaturas o expresiones coloquiales.
- La redacción debe ser concisa, precisa y coherente, garantizando que el usuario entienda el mensaje sin ambigüedades.
- Responder siempre con saludo inicial, cuerpo de la respuesta y despedida formal.
- Verificar la ortografía y gramática antes de enviar la respuesta.
- Evitar el uso de emoticones, abreviaciones informales o expresiones ambiguas.
- Confirmar al usuario la radicación de su solicitud y los canales de seguimiento disponibles.

Estándares de Seguridad de la Información

- Verificar que los correos recibidos no sean spam, masivos, ni contengan archivos con virus.
- No abrir enlaces o adjuntos sospechosos; si se detectan riesgos de ciberseguridad, informar al área de sistemas.
- Garantizar la confidencialidad de la información del usuario conforme a la política de Habeas Data y Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales).
- Confirmar que el correo se envió únicamente al buzón corporativo o identificar a otros destinatarios, registrando esta información.
- No reenviar correos personales ni usar cuentas no autorizadas.

Estándares de Gestión Documental

- Registrar todos los datos del correo en el formato SC-F-02 para control y trazabilidad.
- Mantener un archivo digital organizado con radicados por fecha, número y usuario.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN – CANAL PÁGINA WEB

Canal dispuesto: Sitio web institucional www.comfaputumayo.com, a través del enlace habilitado para PQRSF: <https://forms.gle/uy9Fs6YeZXzrcZL5>

Horarios de atención:

- Jornada Mañana: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- Jornada Tarde: 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Paso 1: Radicación por el usuario

El usuario ingresa a la página web institucional y accede al formulario digital de PQRSF.

Diligencia la información requerida en el formulario, la cual corresponde a lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015:

- Nombres y apellidos completos / Razón social o representante legal.
- Número de identificación.
- Canal de notificación de respuesta (correo electrónico, teléfono, dirección).
- Tipo de solicitud: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación.
- Hechos que motivan la solicitud.
- Pretensiones frente a lo solicitado.
- Soportes o anexos digitales, si aplica.

El aplicativo Google form, registra automáticamente la información, fecha y hora de envío.

Paso 2: Recepción y validación por la entidad

La Auxiliar de Atención al Ciudadano recibe en el correo institucional la notificación de un nuevo formulario diligenciado.

Procede a:

- Verificar la completitud de la información.
- Validar que cumpla con los requisitos mínimos de la Ley 1755/2015.
- Revisar que los documentos adjuntos no contengan virus o riesgos de ciberseguridad.

Una vez validada la información, la auxiliar la consigna en el formato SC-F-02 “Control de Radicación PQRSF”.

Paso 3: Radicación y envío al área responsable

Se asigna un número de radicado único a la solicitud.

La Auxiliar remite por correo electrónico al área responsable la PQRSF, adjuntando:

- Copia íntegra del formulario recibido.



Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nº. 891200337-8

- Fecha de vencimiento del término de respuesta.
- Número de radicado asignado.

La auxiliar valida que el correo se haya enviado correctamente y quede trazabilidad en el sistema.

Paso 4: Comunicación al usuario

Una vez radicada la PQRSF y enviada al área responsable, la Auxiliar informa al usuario, mediante el canal de notificación registrado en el formulario:

- Fecha de radicación.
- Número asignado a la PQRSF.
- Área responsable del trámite.
- Términos legales de respuesta (ordinarios y excepcionales).
- Canales de comunicación disponibles para seguimiento.

La Auxiliar valida que la notificación enviada al usuario haya sido recibida sin errores.

ESTÁNDARES DE ATENCIÓN – CANAL PÁGINA WEB

Estándares de Seguridad y Ciberseguridad

- Verificar que los archivos adjuntos al formulario estén libres de virus o software malicioso.
- Garantizar la confidencialidad y reserva de los datos registrados por el usuario en el formulario.
- No reenviar la información a correos no institucionales ni a terceros no autorizados.

Estándares de Trato Digital al Usuario

- Explicar al usuario de manera clara los términos legales de respuesta y el estado de su trámite.
- Si la solicitud no corresponde a la entidad, orientar al usuario informando cuál es la autoridad competente, conforme a la Ley 1755 de 2015.



ATENCIÓN ACCESIBLE E INCLUSIVA

La Caja de Compensación Familiar del Putumayo garantiza que todos los afiliados y usuarios tengan acceso a trámites y servicios en **condiciones de igualdad, respeto y dignidad**, conforme a lo dispuesto en la *Guía de Atención al Usuario* y en la normatividad nacional sobre accesibilidad e inclusión.

1. Atención a Personas con Discapacidad Visual

- No halar el brazo, la ropa o los elementos personales del usuario sin su consentimiento.
- Mantener informado al usuario sobre cada acción realizada durante el servicio, utilizando un **lenguaje claro y entendible**.
- En caso de que el usuario solicite ayuda para movilizarse, se debe colocar su mano en el hombro o brazo del funcionario, de acuerdo con su estatura y comodidad.
- En la entrega de documentos, informar con precisión: fecha, contenido y responsable.

2. Atención a Personas con Discapacidad Auditiva (sordera o hipoacusia)

- Emplear un tono de voz **articulado, claro y cercano**, sin gritar.
- Evitar cubrirse la boca o voltear el rostro mientras se habla.
- Utilizar un **lenguaje corporal ejemplar y respetuoso**.
- Si no se logra comprensión, solicitar de manera respetuosa que el usuario escriba o repita, sin disimular entendimiento.

3. Atención a Personas con Discapacidad Física o Motora

- Utilizar los **elementos de apoyo dispuestos por la Caja** (sillas, rampas, ascensores, etc.) para facilitar la movilidad.
- Garantizar que el servicio se brinde en igualdad de condiciones, respetando los tiempos y necesidades del usuario.
- No realizar comentarios inapropiados sobre la discapacidad.

4. Atención a Personas con Discapacidad Cognitiva

- Brindar información visual mediante recursos adecuados: **videos, infografías, imágenes, textos luminosos u otros**.
- Usar un **lenguaje claro, sencillo y respetuoso**, evitando tecnicismos.
- Mantener paciencia y disposición para repetir o reforzar la información.

5. Atención a Personas con Discapacidad Mental

- Emplear un **lenguaje sencillo, práctico y respetuoso**.
- Identificar con prontitud la necesidad para dar una atención eficaz.



Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nú. 891200337-8

- Evitar críticas, comentarios despectivos o conductas que generen irritabilidad.
- Mantener siempre un trato digno y respetuoso.

6. Atención a Población Étnica y Comunidad LGTBI

- Utilizar un **lenguaje respetuoso e inclusivo**, libre de señalamientos o expresiones discriminatorias.
- No realizar gestos, señas ni comentarios que puedan afectar la dignidad o la honra del usuario.
- Garantizar atención plena, clara y oportuna hasta el cumplimiento del requerimiento.

ESTÁNDARES GENERALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO

El Qué Transmitir

- Proyectar una **buenas imágenes corporativas** con presentación personal adecuada y un puesto de trabajo óptimo.
- Proporcionar información **clara, sencilla y no técnica**.
- Cumplir los tiempos de respuesta informados al usuario.
- Ser puntual y confiable en la atención.
- Dedicar al usuario el tiempo que requiera, sin apresurarlo.
- Mantener contacto visual y comunicación corporal positiva.

El Cómo Ser

- Reconocer que el usuario es la **prioridad** de Comfamiliar Putumayo.
- Ser sincero y directo, evitando generar falsas expectativas.
- Ser coherente en las decisiones y respuestas según las capacidades de la Caja.
- No realizar discriminación por religión, cultura, convicciones u otras condiciones personales.
- Actuar con prudencia y responsabilidad, exaltando siempre la imagen de la Caja.
- Evitar suposiciones personales que deriven en malentendidos.
- Mantener presente que la misión principal es el **bienestar de los afiliados y usuarios**.

3. El Cómo Actuar

- Aplicar la **empatía** como herramienta para una buena atención.
- Actuar de manera natural, con respeto, evitando rigidez excesiva.
- No prometer lo que no se pueda cumplir institucionalmente.
- Proponer **iniciativas de mejora en el servicio**.
- Brindar trato digno y preferente a personas en situación de vulnerabilidad.
- Conocer a fondo el servicio o programa para entregar información confiable.

4. El Qué Tener

- Estar informado de los servicios, programas y novedades de Comfamiliar Putumayo.



Caja de Compensación Familiar del Putumayo

Nº. 891200337-8

- Conocer los **derechos y deberes de los afiliados y usuarios**.
- Participar en actividades institucionales que fortalezcan sus capacidades.
- Orientar, asesorar y guiar al usuario conforme al marco organizacional.
- Utilizar únicamente los **canales oficiales de atención**.
- Aplicar **buenas prácticas memorables** que fortalezcan la función social y la imagen institucional.
- Respetar la normatividad vigente y las guías de atención.