



POLITICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

1. Compromiso Organizacional:

Brindar atención de calidad a afiliados y usuarios de COMFAPUTUMAYO por intermedio de las Unidades Integrales de Servicio y los múltiples canales de atención y acceso, garantizando la oportuna atención mediante las herramientas y parámetros de servicio definidos y previa identificación de necesidad, permitiendo prestar una atención respetuosa, amable e incluyente llegando al cumplimiento de expectativas y generando la satisfacción esperada.

2. Derechos y Deberes de Afiliados

Derechos:

1. 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.
2. Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
3. Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
4. 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.
5. Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
6. Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidos en la ley y recibir una



identificación que lo acredite como afiliado.

7. 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.
8. 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.
9. Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
10. Postularse al subsidio al desempleo, en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
11. Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio.
12. Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
13. Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
14. Recibir atención preferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, embarazadas, discapacitados y personas con niños en brazos.
15. Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja, con la tarifa más baja que esta tenga contemplada, para los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.

Deberes:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a la



Caja de Compensación.

2. 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.
3. Actualizar los documentos requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
8. Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
9. 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.
10. Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
11. 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.



3. Conceptos

Política: Lineamientos de la Alta Dirección en relación a la materia en asunto

Usuario: Persona u Organización que recibe un producto o un servicio

Comunicación: Medio por el cual se informa legalmente al afiliado, o usuario una decisión tomada por COMFAPUTUMAYO.

Canales de atención: Medio de comunicación habilitado por COMFAPUTUMAYO mediante el cual el afiliado puede formular peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Canal presencial: Permite el contacto directo, cuando acceden a las instalaciones físicas de COMFAPUTUMAYO, para presentar las peticiones, quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Canal escrito: Mecanismo de recepción, de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se radiquen a través de documento físico.

Canal telefónico: Permite establecer un contacto mediante un servicio telefónico con una línea dispuesta, divulgada y plenamente identificada para radicar y/o formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Petición: Aquellas manifestaciones que están relacionada con una necesidad de información, obedecen al compromiso de mantener informada a la población afiliada o usuarios.

Queja: Manifestación de inconformidad con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio.

Reclamo: Insatisfacción que se formula por un incumplimiento legal vigente o expresión de insatisfacción con respecto a la escucha de la voz de sus clientes o al propio proceso de PQRSF.

Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.

Habeas Data: Derecho constitucional de toda persona a conocer, actualizar y rectificar la información recogida sobre si mismo en archivos y bancos de datos.



Titular: Personal natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento

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

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

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales

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.

Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado.

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley.

Sujetos obligados: Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada incluida en el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública”

4. Alcance:

Sera responsabilidad del personal de COMFAPUTUMAYO, obedecer los lineamientos y directrices de carácter obligatorio contenidos en la presente política los cuales serán sujetos de actualizaciones de mejoramiento continuo.

5. Lineamientos:

1.1 La información de trámite y radicación de PQRSF deberá ser conocida por afiliados y usuarios y partes interesadas, dicha información deberá contener



los canales de atención, los términos de respuesta y áreas encargadas de generarla

- 1.2 Los canales que se pongan a disposición operarán en el horario laboral de COMFAPUTUMAYO, dentro de este espacio de tiempo deberán estar funcionales. En caso de cambio de algún canal de atención, deberá generarse publicidad en los puntos de atención y redes sociales de COMFAPUTUMAYO.
- 1.3 La información que se comunique a afiliado y usuario respecto a la “Atención y Servicio al Cliente” deberá ser en lenguaje claro y sencillo y en mayor medida de modo comprensivo asegurando el conocimiento para la correcta implementación de los cambios o información de interés anunciada.
- 1.4 Las comunicaciones que genere COMFAPUTUMAYO en relación a la “Atención y Servicio al cliente” se difundirán en los puntos de atención presencial en lugar de alta visibilidad y sin ningún tipo de barreras ópticas, seguidamente se publicara a través de redes sociales la información y posteriormente se colgara en la página web Corporativa en la sección de información de interés, garantizando la oportuna y perceptible comunicación a afiliados y usuarios.
- 1.5 Las comunicaciones deberán incorporar los criterios de: Pertinencia, Claridad, motivación y suficiencia.
- 1.6 Las respuestas que se formulen por el responsable deberán ser clara, idónea, suficiente y soportada toda vez que permita cumplir las expectativas y no se tenga duda de la veracidad de información.
- 1.7 El personal que tenga funciones de atención y servicio al cliente como mínimo se capacitara 2 veces cada anualidad, en relación con los procesos de actualización estos serán permanentes.
- 1.8 El personal de COMFAPUTUMAYO, deberá ser receptivo a las PQRSF y estar comprometido en la respuesta oportuna y de fondo que se emita, y en la mejora continua del servicio que se preste, asimismo en la implementación permanente de las acciones de mejora enteradas por el Buzón de Sugerencias.



- 1.9 Las respuestas cumplirán los criterios de: Objetividad, imparcialidad, confidencialidad y conocimiento.
- 1.10 El funcionario brindará una respuesta de fondo que cumplan las expectativas y que esta se notifique en términos oportunos, deberá adoptar buenas prácticas en la respuesta de acuerdo con lo contenido en la “Guía SC-G-03
- 1.11 La apertura de los buzones de sugerencia estará priorizada en todo momento para originar las acciones de mejora detectadas por afiliado o usuario
- 1.12 El área de “Atención y Servicio al Cliente” tiene la función centralizada de recibir las PQRSF, responsabilidad que exigirá que en el término de un día hábil notifique al área correspondiente garantizando la respuesta oportuna.
- 1.13 El personal de COMFAPUTUMAYO, garantizara el respeto y atención a las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y LGTBI.
- 1.14 El personal de COMFAPUTUMAYO, garantizara el cumplimiento a la circular que esté vigente en materia de “Atención y Servicio al Cliente”.
- 1.15 La actualización en conceptos y buenas prácticas por parte del personal de COMFAPUTUMAYO, será permanente y gradual, garantizando la correcta información y calidad de atención al usuario.

6. Lineamientos específicos:

- a) La atención y servicio al cliente para personas en condiciones especiales será priorizada en todo momento y se facilitará en la medida posible las herramientas de comunicación que requiera usuario según la capacidad de respuesta de COMFAPUTUMAYO.
- a) Propender por las buenas prácticas de comunicación, como la buena escucha y la comunicación asertiva.
- b) Se garantizará el conocimiento en la atención no tendrá lugar respuestas que conlleven a confusión a usuario.



- c) Se intentará brindar una solución o respuesta eficaz al momento de identificar la posible radicación da la PQRSF en pro de evitar su colocación toda vez que se tenga la capacidad de repuesta o subsanación.
- d) La presentación personal, la higiene en entorno laboral y la garantía de respuesta pertinente será la garantía que dará COMFAPUTUMAYO a sus afiliados y usuarios de la atención de calidad.

7. Marco Especial

Habeas Data:

Alcance: Comprende cualquier registro de datos personales realizado por COMFAPUTUMAYO, al momento de la afiliación o prestación de servicio.

Directrices:

En la atención de solicitudes de datos personales se dará cumplimiento a Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y Ley 1755 de 2015.

Directriz 1: COMFAPUTUMAYO, tiene como canales principales para la atención de solitudes el correo habeasdata@comfaputumayo digitalmente, el (422-7137) telefónicamente, y la “Calle 11carrera 17 esquina” presencialmente, canales dispuestos para la radicación de consultas o reclamos de afiliados y usuarios.

Directriz 2: Para los términos de respuesta y excepciones a solicitudes se deberá dar cumplimiento a la Política de Protección de datos Personales vigente de COMFAPUTUMAYO.

Directriz 3: Toda solicitud deberá ser conocida primeramente por el Líder del Proceso y posteriormente por el Oficial de Datos de COMFAPUTUMAYO.



Directriz 4: Toda consulta de información de interés o inquietudes de afiliado o usuario será atendida por el oficial de datos de COMFAPUTUMAYO

Directriz 5: El personal que trate y use datos deberá garantizar la aplicación del principio de veracidad o calidad de la información personal.

Deberes con los Titulares:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data
2. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada
3. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible
4. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento
5. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley
6. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos

Derechos de Titulares:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento
3. Ser informado sobre el Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales



4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen
5. 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

TRASPARENCIA:

Alcance: Aplica a información publicas clasificada y reservada en los términos de la Ley 1712 de 2014.

Directrices: En la atención de solicitudes de información se dará cumplimiento a lo dispuesto en Ley 1712/2014 y Ley 1755/2015

Directriz 1: Los canales dispuestos para la atención de solicitudes de información pública con el correo: PQR@comfaputumayo.com o por la página web corporativa (digitalmente), presencialmente será en la Calle 11 carrera 17 esquina, barrio las Américas (Puerto Asís).

Directriz 2: La solicitud de información pública realizada deberá ser informada al funcionario que tenga a cargo el proceso de “Transparencia” dentro de la organización.

Directriz 3: La respuesta a la solicitud será oportuna, clara, completa, motivada, y gratuita (digitalmente). El funcionario deberá propuesta que la respuesta sea electrónica.

Directriz 4: Los términos para dar respuesta a la solicitud serán los contenidos en la Ley 1755 de 2015.



MEDIDAS ESPECIALES:

- ✚ Dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 2“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”
- ✚ Dar cumplimiento a las guías: “SC-G-01” Guía desarrollo de grupos focales “SC-G-02” Guía para resarcir y mejorar el servicio- y “SC-G-03” Guía de atención al usuario, en la atención y servicio al cliente.
- ✚ Dar cumplimiento a la Política de Protección de datos vigente.

Esta Política rige a partir de la fecha de su aprobación y deja sin efecto las disposiciones anteriores.

- Aprobado mediante acta de consejo directivo 574 de octubre 26 de 2020

Dado en Puerto Asís, a los veintisiete (27) días del mes de octubre de 2020

C U M P L A S E

NOHORA ELENA MONTEALEGRE MERA
Directora Administrativa

Reviso: Gustavo Moreno Gutiérrez, Jefe Planeación.

Proyecto: Miguel Andrés Losada Rivera, Coordinador Planeación y Proyectos



CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	0
VIGENCIA	2020
NUMERAL	
MOTIVO DE CAMBIO	