

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAMPESINA COMCAJA



COMCAJA
CAJA DE COMPENSACION
FAMILIAR CAMPESINA

1. OBJETIVO

Ofrecer una herramienta que facilite la mejora en la calidad de atención al ciudadano, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a la prestación del servicio al cliente en nuestros distintos canales y sedes departamentales.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de solicitudes a través de nuestros canales de contacto en los que se establezca interacción con el afiliado y población focalizada de la Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA hasta el pronunciamiento de una adecuada y oportuna respuesta a la solicitud.

3. ASPECTOS GENERALES

La Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA busca contribuir con el compromiso social en las zonas donde tiene presencia, por lo tanto busca generar vínculos de respeto con el afiliado y población focalizada. Para esto ha definido como factores claves, la calidad, la oportunidad, la atención, la comodidad y el respeto, los cuales se constituyen en foco de estudio y mejoramiento permanente.

Estos factores se constituyen en una ecuación en la que cada uno debe sumar y se describen de la siguiente forma:

✓ **Calidad:** Se observa en la satisfacción de las necesidades y expectativas a través de la prestación de los servicios (desempeño en la prestación, excelencia de los productos y servicios ofrecidos por la Caja, conocimiento y claridad de la información y la normatividad que rige a las Cajas de Compensación, cumplimiento de las metas, entre otros).

✓ **Oportunidad:** En el cumplimiento a lo que el afiliado requiere en el momento en que lo necesita (tiempos de respuesta, puntualidad, agilidad en la atención, tiempos de convocatoria), sobre lo que la Caja de compensación Familiar Campesina se ha fijado rigurosas metas.

✓ **Atención y disposición:** Por parte de los colaboradores de COMCAJA en términos de calidez y amabilidad (disposición a escuchar reclamos y sugerencias, actitud, respeto, cordialidad, interés por el afiliado).

✓ **Comodidad:** En la disposición de la infraestructura física para la atención de los afiliados (facilidad de acceso, calidad de las instalaciones, múltiples canales).

✓ **Respeto por el afiliado:** Sus diferencias, opiniones, solicitudes y reclamaciones.

3.1 Enfoque del Servicio al afiliado

El afiliado es la razón de ser de la Caja de Compensación. Lo anterior se refleja en nuestros procesos de la siguiente forma:

- ✓ **Reconocer al cliente como único:** Para la organización y propender por su atención integral.
- ✓ **Entender a los clientes y al mercado:** Estudiamos de manera permanente las necesidades, expectativas de los clientes y el entorno en el que se relacionan.
- ✓ **Desarrollar ofertas acordes:** Garantizamos que los productos y servicios que desarrollemos sean validados por el cliente y contrastados con sus necesidades.
- ✓ **Entregar los servicios:** Aseguramos el acceso al portafolio a través de múltiples canales de interacción con el cliente, buscando que sean efectivos, incluyentes y que se adapten a las necesidades.
- ✓ **Retroalimentar:** Generamos diversos mecanismos formales para escuchar la voz del afiliado, sabemos cómo ha sido su relación y experiencia con cada servicio utilizado y garantizamos respuesta a todas sus reclamaciones en el tiempo establecido.

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Gestionar un buen servicio, permite mejorar la percepción del usuario frente al servicio, así como el incremento en los niveles de satisfacción.

4.1 recomendaciones generales

- ✓ **Presentación personal:** La presentación personal, influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la entidad. Por lo tanto, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.
- ✓ **Comportamiento:** Evitar realizar actividades como comer en el puesto de trabajo o masticar chicle puede generar indisposición al ciudadano, restándole importancia.
- ✓ **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- ✓ **La voz y el lenguaje:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones para que la información sea comprensible para el solicitante, la

vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.

✓ **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.

✓ **El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

4.2 Saludo

Características:

- ✓ Mirar a la cara.
- ✓ Actitud amable.
- ✓ Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Buenos días/tardes, bienvenido a la Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA mi nombre es (según funcionario), ¿en qué puedo servirle?

Durante la atención: Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informe al cliente y agradezca por la espera.

4.3 Despedida

Características:

- ✓ Mirar a la cara y entregar documentos en la mano.
- ✓ Actitud amable.
- ✓ Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

¿Hay algo más en lo que le pueda servir?, que tenga un buen día.

NOTA:

- ✓ Trate al cliente preferiblemente de usted, esto da seriedad y altura al servicio.
- ✓ NO usar dispositivos electrónicos (celulares, radios etc.) que distraiga la atención al ciudadano o que le haga sentir poco interés para atenderlo.
- ✓ NO utilice apelativos, no dan buena impresión y puede hacer sentir al usuario irrespetado.

4.4 Atención oficinas departamentales

✓ Departamental Guainía

Dirección: Calle 20 No 7 – 34 Barrio Berlín Puerto Inírida
Teléfono: 321-484-2617
Horario de atención: 8:00 am – 1:00 pm



✓ Departamental Guaviare

Dirección: Calle 7 A No 27B - 73 Barrio Belén de la Paz
Teléfono: 321-480-030
Horario de atención: 8:00 am – 2:00 pm



✓ Departamental Vaupés

Dirección: Calle 7 A No 27B - 73 Barrio Belén de la Paz
Teléfono: 321-480-030
Horario de atención: 8:00 am – 2:00 pm



✓ Departamental Vichada

Dirección: Calle 15 No 13-70 Barrio la Primavera
Teléfono: 321-479-1419
Horario de atención: 8:00 am – 4:00 pm



5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

5.1 Recomendaciones generales

- ✓ **El tono de voz:** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

- ✓ **El lenguaje:** Usar un lenguaje adecuado y que sea entendible al usuario.

- ✓ **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

- ✓ **La velocidad:** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

- ✓ **El volumen:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

5.2 Saludo

Características:

- ✓ Actitud amable.
- ✓ Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Presentarse como funcionario de la Caja de Compensación Familiar Campesina, buenos días/tardes, le habla (según funcionario), ¿en qué puedo servirle? ¿con quién tengo el gusto de hablar?

- ✓ **Durante la llamada:** Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera. Así:

Permítame un momento por favor, gracias por esperar” Si requiere transferir la llamada:

- ✓ Informe al cliente que va a transferir la llamada.
- ✓ Asegúrese transferirla, solo si el interlocutor responde.
- ✓ Si no responde, informe al cliente y tome los datos de contacto y envíe un e-mail al responsable de atenderla.

¿Cómo pedirle al cliente que espere?	¿Cómo transferir una llamada?	¿Cómo tomar un mensaje?
Pídale autorización al cliente para hacerlo esperar	Explicar por qué se va a transferir la llamada y a quién	Antes de preguntarle el nombre a quién llama, responda si la persona solicitada está o no está
explíquelo por qué debe esperar	Estar seguro de que alguien contestó la llamada	Si la persona no está, en forma positiva explique brevemente su ausencia
Dele un cálculo aproximado de cuánto tiempo debe esperar	Decirle a la persona a quien le transfiere la llamada de que se trata y el nombre de quién está llamando	Calcule y diga cuánto tiempo tardará en volver
Una vez retome la llamada, agradezca por haber esperado		Si la respuesta es negativa (si no puede atenderle) pregunte: ¿desea dejar un mensaje?

5.3 Despedida

Características:

- ✓ Actitud amable.
- ✓ Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

Es clara la información Sr. Sra. (persona con la que se está en llamada) le habló (nombre del funcionario de COMCAJA que estuvo atendiendo la llamada) de la Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA.

6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN WEB – CORREO ELECTRÓNICO

Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del cliente, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación por medio de un chat o correo electrónico.

6.1 Recomendaciones generales

- ✓ No se debe permitir a terceros acceder al correo institucional
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✓ Usar las plantillas de documentos establecido por la Caja de Compensación.



Características:

- ✓ Saludar, encabezado, contenido y despedida al final
- ✓ Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía, ni de gramática.
- ✓ Antes de enviar un mensaje, asegúrese de que está escrito con corrección y claridad y que se trata de comunicación escrita, y como tal queda registro de ella.
- ✓ Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- ✓ No escribir en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para enfatizar y subrayar.
- ✓ Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y separarlos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.
- ✓ No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- ✓ Por el mismo motivo, cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma evitara dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- ✓ No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.

6.2 Despedida y cierre.

- ✓ Asegurarse de que debajo de la firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo.
- ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad.
- ✓ Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con un 'Cordialmente'.

6.3 Línea gratuita Nacional 018000112260 y a la línea telefónica en Bogotá 6018418441

COMCAJA pone a disposición de los afiliados la línea nacional 018000112260 y la línea fija en Bogotá 6018418441 para la atención al usuario de manera general.

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	04/10/2021	Creación del documento
2	19/11/2021	Modificación en el alcance y en los canales de atención