

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAMPENSINA
COMCAJA**



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 para todos los puntos de contacto en los que se establezca interacción con el afiliado y población focalizada de la Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA.

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 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 le puedo servirle?.



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

4.2 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.

5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

5.1 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 porqué 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?

5.2 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.

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 *enfaticar* y subrayar.
- ✓ Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos 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.

6.1 Despedida y cierre.

Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con un 'Cordialmente'.

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	04/10/2021	Creación del documento