

## REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### CONTENIDO

#### CAPITULO I: MARCO GENERAL

1.	Objetivo	Pág. 2
2.	Alcance	Pág. 2
3.	Definiciones	Pág. 2
4.	Marco Legal	Pág. 3
5.	Principios	Pág. 4
6.	Conductas Prohibidas en Atención al Cliente	Pág. 4

#### CAPITULO II: POLITICA GENERAL Y OBJETIVOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

7.	Política General de Atención al Cliente	Pág. 5
8.	Objetivos de Atención al Cliente	Pág. 5
9.	Indicadores de Atención al Cliente	Pág. 6

#### CAPITULO III: NORMAS ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONSIDERACIONES ESPECIALES

10.	Normas específicas de Atención al Cliente	Pág. 7
11.	Protocolo	
12.	Canales y medios de Recepción de Requerimientos de los Clientes	Pág. 8
13.	Derechos y Deberes de los Afiliados	Pág. 9

## REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### CAPITULO I MARCO GENERAL

#### 1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos, normas y disposiciones generales para la atención al cliente en todas las sedes y unidades de negocio y de servicio de Comfamiliar de Nariño, bajo criterios de oportunidad, calidad en la atención y cumplimiento a las disposiciones reglamentarias.

#### 2. ALCANCE.

Establecer la política y lineamientos frente a la atención al cliente, recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) y solicitud de información para todas las sedes, unidades de negocio y de servicio de Comfamiliar de Nariño, incluyendo además los derechos y deberes generales que tienen los afiliados y beneficiarios.

#### 3. DEFINICIONES.

Para efectos de comprensión del presente Reglamento y de conformidad con la terminología y significado, se establecen las siguientes definiciones:

**Servicio:** Son los aspectos físicos, logísticos, humanos y procesos que se ponen a disposición del cliente para atender sus requerimientos.

**Atención:** Es el momento en el cual se evidencia la interacción entre el cliente y Comfamiliar de Nariño, a través de un contacto que puede ser personal, telefónico, escrito o electrónico.

**Cliente:** Persona o sujeto que busca satisfacer necesidades específicas; adquiriendo un producto o servicio en las diferentes unidades en Comfamiliar de Nariño.

**Mejoramiento continuo:** Secuencia de acciones periódicas y constantes que buscan incrementar la satisfacción de los clientes.

**Solicitud de información:** Se relaciona con el requerimiento de información general que brinda Comfamiliar de Nariño.

**Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para elevar solicitud o consulta de información por razones de interés general o particular, para obtener pronta resolución de las mismas.

**Queja:** Es la insatisfacción presentada en medio verbal, escrito o electrónico de la actuación de un funcionario(s) y/o la forma y condiciones en que se prestan los servicios, con el propósito de que la Corporación realice los correctivos necesarios para evitar que persistan las causas que ocasionan dicha inconformidad

**Reclamo:** Es la manifestación de las deficiencias o incumplimiento en la prestación de un servicio, buscando que el responsable de la Unidad de Negocio de Comfamiliar de Nariño, verifique la liquidación o facturación generada, con el fin de satisfacer la necesidad del cliente reclamante.

**Sugerencia** Es la recomendación presentada por el cliente en medio verbal, escrito o electrónico, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta Comfamiliar de Nariño

**Reconocimiento o Felicitación:** Se refiere a la valoración positiva de los usuarios frente al servicio prestado o a la atención recibida por parte de algún trabajador de Comfamiliar de Nariño.

**PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**Comité de Veeduría:** Equipo que tiene como finalidad tomar decisiones frente a PQRS conducentes al mejoramiento continuo de los servicios que presta Comfamiliar de Nariño.

**Política de Atención al Cliente:** Es la directriz general por la cual la Alta Dirección define el marco de actuación que permite orientar la gestión de servicio al cliente, para el cumplimiento de los fines misionales de la Entidad.

**Deberes de los clientes y afiliados:** Son las obligaciones, relacionadas con el aprovechamiento de los servicios que presta la Corporación.

**Derechos de los clientes y afiliados:** Son las facultades que tienen los clientes, afiliados y beneficiarios en Comfamiliar de Nariño, relacionados con el aprovechamiento de los servicios que presta la Corporación.

**Grupos Focales de Interés o Stakeholders:** Es un grupo pequeño de personas que focaliza su interés en un tema específico relacionado con el uso de un determinado producto y/o servicio, el cual mediante una técnica de levantamiento de información identifica necesidades, expectativas, opiniones e información relevante.

#### 4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

En la atención al cliente se observará el siguiente marco legal y reglamentario:

- Art. 23 de la Constitución Política de Colombia
- Art. 49, 50, 53, 54, 55 de la Ley 190 de 1995.

- Ley 1437 de 2011. Por el cual se sustituye el Decreto 01 de 1984.
- Decreto 019 de 2012. Disposiciones frente a ley antitrámites.
- Circular Externa 0016 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar
- Circular Externa 0012 de 2011 de la Superintendencia del Subsidio Familiar
- Resolución 050 de 1998 por la cual se adopta el reglamento para la oficina de Atención al Cliente de Comfamiliar de Nariño
- Resolución 054 de 1998, por la cual se institucionaliza el comité de Veeduría en Comfamiliar de Nariño
- Resolución 030 de 1999, por la cual se modifica parcialmente la resolución 054 de 1998
- Resolución 001 A de 2000, por la cual se modifica parcialmente la resolución 054 de 1998
- Resolución 074 de 2002, por la cual se modifica parcialmente la Resolución 001 A de 2000
- Resolución 118 de 2004, por la cual se modifica parcialmente la Resolución 074 de 2002
- Acuerdo 131 del 2011, por el cual se adopta el Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo y Régimen de Responsabilidad Social Empresarial de la Caja de Compensación Familiar de Nariño

## 5. PRINCIPIOS APLICADOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE:

De conformidad con los principios establecidos en el Código de Ética, Buen Gobierno y el Plan Estratégico Corporativo de Comfamiliar de Nariño, en la atención al cliente rigen los siguientes principios:

**Oportunidad.** - Los requerimientos de información a P.Q.R serán atendidos con calidad en el tiempo adecuado.

**Igualdad en el trato.** - El personal de Comfamiliar de Nariño bajo ninguna circunstancia deberá realizar actos discriminatorios.

**Excelencia en el Servicio.** - En virtud de la Atención al Cliente, se deberá satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios brindando valor agregado a sus requerimientos, con una actitud cordial, suministrando información veraz y monitoreando su satisfacción.

**Calidez:** – **Se** refiere a la cordialidad y afecto humano en la atención al cliente enmarcado en la empatía, amabilidad, sinceridad, comprensión y respeto.

**Orientación eficaz.** - Toda información que se brinde a los clientes, deberá ser veraz y responder específicamente a su solicitud.

## 6. ACTITUDES Y COMPROMISOS QUE DEBEN CARACTERIZAR A LOS FUNCIONARIOS DE COMFAMILIAR DE NARIÑO

LA ATENCIÓN AL CLIENTE ES RESPONSABILIDAD DE TODOS LOS INTEGRANTES DE COMFAMILIAR DE NARIÑO, en virtud a ello se debe asumir las siguientes actitudes y compromisos:

- Ser amable y cortés con las personas que soliciten un servicio o información
- Transmitir confianza y respaldo
- Brindar orientación oportuna
- Suministrar información veraz, completa y pertinente sobre los servicios que presta Comfamiliar de Nariño a los clientes, afiliados, beneficiarios y comunidad en general.
- Acatar una medida de mejoramiento en el servicio, en cumplimiento a las recomendaciones del Comité de Veeduría o resultados en la medición del Índice de Percepción del Cliente.
- Dar respuesta a una P.Q.R dentro de los términos aprobados por Comfamiliar de Nariño (10 días hábiles)
- Ser objetivo en la resolución de una queja o dificultad manifiesta por los clientes.
- Mostrar respeto hacia los clientes sea cual fuere su condición económica, ideológica, política, de género, racial, religiosa o de cualquier naturaleza.
- Brindar prioridad en la atención a personas discapacitadas, de la tercera edad, mujeres gestantes o con niños de brazos y de municipios lejanos.
- Facilitar los trámites requeridos por los usuarios
- Cumplir a los clientes con las condiciones de servicio pactadas u ofrecidas
- Ofrecer el tiempo necesario en la atención a un cliente o usuario de Comfamiliar de Nariño.
- Conservar siempre un tono de voz adecuado, independientemente de la actitud y el tono de voz del usuario. Evite adoptar la actitud “esta no es mi responsabilidad”.
- Ser prudente evitando comentarios negativos de un compañero o dependencia de Comfamiliar de Nariño frente a un cliente
- Evitar el suministro de información clasificada o controlada sobre Comfamiliar de Nariño.

## CAPITULO II POLÍTICA GENERAL Y OBJETIVOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### 7. POLÍTICA GENERAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Atender requerimientos y solicitudes de los clientes de manera cálida, oportuna y eficaz
- Disponer de personal idóneo y capacitado, comprometido con los principios éticos
- Colocar a disposición medios y canales eficaces de contacto que favorezcan la comunicación con el Cliente.

- Proveer un ambiente adecuado para la atención de los clientes que permita la atención cómoda, privada, personalizada y agradable.
- Garantizar la accesibilidad a las instalaciones a personas de la tercera edad, discapacitados, madres gestantes y niños.
- Garantizar al cliente, el cumplimiento del servicio ofrecido y prestado por Comfamiliar de Nariño.
- Evaluar permanentemente la satisfacción de los clientes, reconociendo su participación como aporte al mejoramiento continuo de la Corporación.

## 8. OBJETIVOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Se establecen los siguientes objetivos con el fin de definir los propósitos formales para conducir a la acción de Comfamiliar de Nariño en cumplimiento a la política de atención al cliente:

- Dar respuesta a P.Q.R.S. en los tiempos establecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar, en un máximo de 10 días.
- Verificar la satisfacción de los clientes, midiendo periódicamente su nivel de satisfacción en cuanto a calidez, oportunidad y orientación eficaz en P.Q.R.S.
- Orientar la acción de los empleados de Comfamiliar de Nariño frente al cliente interno y externo, en el propósito de brindar una atención ágil y precisa, a través de planes de mejoramiento que realiza el Comité de Veeduría a las P.Q.R.S. siguiendo los procedimientos que garanticen la satisfacción de los usuarios, la optimización del servicio y el mejoramiento continuo.
- Mejorar la competencia del personal que esta directamente relacionado con la Atención al cliente en las diferentes unidades de negocio y servicio de Comfamiliar de Nariño, a través de capacitación continua en materia de servicio al cliente.
- Garantizar al cliente, el cumplimiento del servicio ofrecido y prestado por Comfamiliar de Nariño.
- Habilitar medios y canales para la recepción de P.Q.R.S. Considerando que la Oficina de Atención al Cliente es la encargada de recepcionar, atender, tramitar y canalizar las soluciones a PQRS, incluyendo Felicidades presentadas por los clientes de Comfamiliar de Nariño.
- Dar apertura periódica a los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes unidades

### CAPITULO III NORMAS ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONSIDERACIONES ESPECIALES

#### 9. NORMAS ESPECIFICAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Comfamiliar de Nariño, pondrá a disposición del cliente un espacio apropiado, para la atención de solicitudes, peticiones quejas y reclamos, con los mecanismos necesarios para resolver de manera oportuna sus requerimientos y con las condiciones de comodidad y privacidad necesarias para prestar una buena atención
- Comfamiliar de Nariño facilitará el acceso a sus sedes y unidades de negocio y servicio, a las personas discapacitadas, de la tercera edad, mujeres embarazadas y con niños de brazos.
- Comfamiliar de Nariño pondrá a disposición del cliente, afiliado y beneficiario de una línea nacional gratuita 01800 de atención al cliente la cual operará de lunes a viernes, en horario de 7:30am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.
- Toda solicitud de información, petición, queja y reclamo recepcionada en la oficina de atención al cliente que requiera el redireccionamiento a otra área deberá ser atendida en un tiempo máximo de 10 días hábiles a su recepción independiente del medio utilizado.
- Las sugerencias y medidas de mejoramiento que se deriven de la recolección de información en los diferentes buzones dispuestos en las sedes, unidades de negocio y servicio de Comfamiliar de Nariño, deberán ser contemplados como actividades de gestión dentro de los planes operativos de las áreas involucradas; supervisadas por la Subdirección de Planeación y verificadas por Auditoría Interna.
- Comfamiliar de Nariño tiene conformado un Comité de Veeduría integrado por: Director Administrativo o su delegado, Subdirector Administrativo y financiero, Asesor de Mercadeo Corporativo, Coordinador de Personal, Profesional de Bienestar Social y Profesional de Atención al Cliente y como invitado con voz, pero sin voto, Auditoría Interna, para tomar decisiones conducentes al mejoramiento continuo de los servicios que la Corporación presta a sus beneficiarios y afiliados, este Comité deberá reunirse con frecuencia bimensual o extraordinaria en el caso que amerite y sus decisiones serán de estricto cumplimiento y observancia por las demás área de Comfamiliar de Nariño.
- Comfamiliar de Nariño, promoverá la formación de grupos de interés (Stakeholders), para identificar aspectos susceptibles de mejora relacionados con la atención y prestación de los diferentes servicios; para lo cual Mercadeo Corporativo, en un periodo anual medirá la satisfacción de los clientes mediante la metodología de Índice de Percepción del Cliente.
- Todo contrato o convenio que se suscriba en Comfamiliar de Nariño; el cual involucre interacción con los afiliados, beneficiarios y clientes deberá incluir en forma clara, una cláusula que exija la adecuada atención y prestación del servicio y además Comfamiliar de Nariño deberá realizar el respectivo seguimiento.
- Comfamiliar de Nariño pondrá a disposición de los clientes o usuarios de sus servicios, la Carta de Deberes y Derechos, en la cual se consigne sus garantías y compromisos frente a la Corporación.

- El personal de Comfamiliar de Nariño utilizará un lenguaje apropiado a nivel personal, telefónico, escrito y electrónico con los afiliados, beneficiarios y clientes en general, identificando la dependencia responsable de la respuesta, como también el funcionario encargado de proyectarla.
- En caso de presentarse algún tipo de incumpliendo en las unidades de negocio y servicio de Comfamiliar de Nariño, de la promesa al cliente o falla en el servicio; la Corporación buscará resarcir la situación o el daño causado al Cliente.
- La Coordinación de Personal a través de Bienestar Social, deberá coordinar procesos de capacitación, actualización y sensibilización frente a la temática de servicio al cliente y de todos aquellos aspectos que conduzcan a propiciar una buena actitud de servicio.

## 10. PROTOCOLOS PARA ATENCION AL CLIENTE

### 10.1 PROTOCOLO PARA ATENCION PERSONAL

- Mantenga contacto visual con el cliente desde el momento en que se acerque
- Salude amablemente al cliente, evitando que él sea el primero que salude.
- Dirijase al Cliente por su nombre
- Sea comprensivo frente a las necesidades del Cliente
- Brinde al cliente una atención exclusiva, completa, buscando alternativas para resolver sus inquietudes
- Si necesita orientar al cliente a otra dependencia, de a conocer el nombre de la persona que lo atenderá. Se recomienda establecer contacto previo con el área correspondiente para que tengan conocimiento de la situación a resolver.
- Cierre la conversación de manera cordial, expresando disposición para próximas visitas.

### 10.2 PROTOCOLO PARA ATENCION TELEFÓNICA

#### Llamadas entrantes

- Cualquier llamada debe contestarse rápidamente (máximo 3 timbres) sin hacer esperar mucho tiempo al cliente que se comunica.
- Al contestar se debe saludar identificando el servicio o dependencia, la Empresa y el nombre de la persona que atiende, manifestando disposición y cordialidad. "Atención al Cliente Comfamiliar buenos días, habla Stella ¿En qué puedo servirle?"
- Al responder o brindar una información debe emplearse un lenguaje sencillo, cordial y directo, con un tono de voz apropiado y vocalizando correctamente. Se recomienda no tutear al cliente.
- No deje en espera a un cliente por más de un minuto. Si el tiempo de la llamada se prolonga y debe emplear mayor tiempo para atender un requerimiento, es importante, solicitar los datos de contacto telefónicos del cliente para después de resuelta la situación comunicarle las medidas, recordándole el nombre de la persona que lo ha atendido.
- Si se requiere reorientar una llamada se debe explicar al cliente el área y la persona que la atenderá.



- Al despedirse, debe cerrarse de manera cordial la conversación, manifestando agradecimientos por comunicarse con nuestra Empresa: “Con mucho gusto, gracias por comunicarse con Comfamiliar de Nariño”.

#### Llamadas salientes

- Se debe saludar de manera cordial, identificando la Empresa, dependencia y el nombre de la persona que realiza la llamada.
- Se debe preguntar por la persona de manera adecuada anteponiendo la palabra Señor, Señora, Doctor, Doctora, etc.
- Se debe emplear un lenguaje sencillo, cordial directo en el mensaje transmitido.
- Cuando se necesite enviar un mensaje a través de otro receptor es importante tomar datos para llevar los respectivos registros y controles.
- Si se equivoca al efectuar una llamada, ofrezca disculpas evitando colgar inmediatamente el teléfono.

#### 11. CANALES Y MEDIOS DE RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES

Comfamiliar de Nariño, cuenta con los siguientes canales y medios para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y solicitud de información; para los cuales indistintamente del medio utilizado deberán ser resueltos en un término no superior a 10 días hábiles.

- **Oficinas de Atención al Cliente:** Espacio físico ubicado en la sede administrativa PASTO calle 16B No. 30-53 Módulo de Atención al Cliente MAC, IPIALES calle 13 No. 5-09 Parque la Pola, TUMACO calle 14 No. 9-30.
- **Líneas telefónicas de Atención al Cliente:** Línea Nacional gratuita 018000913727. PASTO: línea directa 7297743, Conmutador 7230206 ext 1259 y 1315. IPIALES Conmutador 7732307 ext 1710. TUMACO Conmutador 7272360 Ext 1616.
- **Buzones de sugerencias:** Dispuestos en las unidades de negocio y servicio de Comfamiliar de Nariño
- **Espacio en la pág. web de Comfamiliar de Nariño:** La página web [www.comfamiliarnarino.com](http://www.comfamiliarnarino.com) tiene a disposición un espacio para que los usuarios registren sus comentarios, inquietudes, solicitudes y P.Q.R.S.
- **Correo electrónico:** e-mail corporativo [atención.cliente@comfamiliarnarino.com](mailto:atención.cliente@comfamiliarnarino.com), y [clientecomfanar@hotmail.com](mailto:clientecomfanar@hotmail.com)