

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y/O FELICITACIONES PQRSF	Versión 00	PT-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 1 de 3	

## 1. INTRODUCCIÓN

El proceso de atención a las PQRSF descritos claramente en el P-GC-06 PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PQRSF, incluido en el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de disponer y coordinar eficientemente todos los recursos disponibles en materia de atención al afiliado y ciudadano. También se cuenta con los formatos respectivos, consolidación y seguimiento de las PQRSF con el fin de brindar una respuesta oportuna y efectiva de las mismas.

## 2. ALCANCE

Inicia desde que se generan las necesidades de información, solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones por parte del Afiliado o comunidad en general hasta de la información suministrada para la satisfacción del mismo.

## 3. RESPONSABLES

Todos los funcionarios de la Corporación tienen la facultad de atender al afiliado y comunidad en general con el fin de brindar la información oportuna y veraz de los servicios y beneficios que tiene la Caja con sus afiliados y grupos de interés.

## 4. TRATAMIENTO DE LAS PQRSF

Se establecen procedimientos asequibles y oportunos a nuestros afiliados, usuarios, grupos de interés y comunidad en general con el fin de facilitar los canales y medios para la formulación de PQRSF. La caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE, ha dispuesto diferentes canales de comunicación para los afilos como:

- ✓ Envío de información a los correos electrónicos autorizados
- ✓ Atención personalizada en nuestras sedes
- ✓ Buzones de sugerencias
- ✓ Página web (Buzón Electrónico)
- ✓ Redes sociales
- ✓ Líneas telefónicas directas
- ✓ Líneas de WhatsApp

Se resolverán las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se reciban por escrito (cartas o correo electrónico), de forma verbal (ante cualquier funcionario de la Corporación), telefónicamente, Buzón Virtual o por cualquiera de los medios dispuestos por la Caja, de conformidad con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Circular Externa 008 de 2020 y lo establecido en sus procedimientos.

- Todos los requerimientos recibidos por cualquiera de los medios dispuestos por la Caja y remitidos a la oficina de Gestión de Calidad / Atención al Afiliado para su respectivo trámite y gestión.
- Todos los funcionarios de "COMFAORIENTE" tiene la responsabilidad de dar respuesta oportuna a las PQRSF que le sean asignadas, razón por la cual deben revisar diariamente sus correos electrónicos asignados.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE COMFAORIENTE PROHIBIDA SU REPRODUCCION POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACION ESCRITA DEL DIRECTOR ADMINISTRATIVO

\*\*\*COPIA CONTROLADA\*\*\*

	PROTOCOLO DE ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y/O FELICITACIONES PQRSF	Versión 00	PT-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 2 de 3	

- Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias podrán ser presentadas por cualquier persona en forma verbal o por escrito, recibidas por cualquiera de los medios dispuesto por la Caja y deberán contener como mínimo:
  - Fecha
  - Datos personales del solicitante
  - Descripción de la Petición y/o solicitud expuesta por el afiliado.
  - Documentos Anexos si se aportan
  - La firma del peticionario si es solicitud presencial o por escrito
- El trámite de las PQRSF deben cumplir lo dispuesto en el P-GC-06 PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PQRSF
- La clasificación de los requerimientos será competencia única del responsable de la oficina de Gestión de Calidad / Atención al Afiliado.

## 5. LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE

Se debe utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.

Para la respuesta a las peticiones, se debe tener en cuenta:

- Identificar los temas o contenidos que se quieren informar.
- Tener en cuenta la realidad del peticionario, como la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto.
- Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- No siempre se puede dar al peticionario la respuesta esperada, por lo anterior, cuando se niegue una solicitud debe expresarse claramente y sin rodeos, pero siendo precisos en la explicación.
- Es importante que el peticionario entienda la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

Se debe tener en cuenta que, el lenguaje claro:

- Mejora la comunicación con el afiliado.
- Aumenta la confianza en la Caja de Compensación Familiar.
- Reduce costos.
- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información.
- Facilita el control de la gestión de la Caja.
- Fomenta la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.
- Permite cumplir con los principios de transparencia, calidad de la información y divulgación proactiva de la misma.

	PROTOCOLO DE ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y/O FELICITACIONES PQRSF	Versión 00	PT-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 3 de 3	

## **6. TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LOS TRABAJADORES AFILIADOS Y USUARIOS.**

La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo estableció que las Cajas de Compensación Familiar deben aplicar, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición, por lo tanto, se debe dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos, para que los trabajadores y la ciudadanía en general, ejerzan el derecho de petición y se garantice su derecho fundamental.

## **7. TÉRMINOS DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE LA SUPERINTENDENCIA**

Para dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos que presentan los ciudadanos ante la Superintendencia se verifica la plataforma, con el fin de obtener claridad acerca de los hechos en que se fundamenta y obtener los soportes respectivos.

Las respuestas que la Caja de Compensación del Oriente Colombiano COMFAORIENTE remita a la Superintendencia en cumplimiento de los requerimientos efectuados por el ente de control, deben contener las mismas características descritas en el PT-GC-PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL AFILIADO Y COMUNIDAD EN GENERAL definido como "Características de la Respuesta"

La Superintendencia está en la obligación de hacer referencia textual de la respuesta que da la Caja de Compensación Familiar y/o suministrar copia al peticionario del oficio que allegan a la Oficina de Protección al Usuario, por tanto, la calidad en cuanto a presentación y legibilidad de los documentos subidos es de vital importancia.

Las respuestas deben ser cargadas en el canal definido dispuesto por la Superintendencia para tal fin.

Si la Caja de Compensación Familiar no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia, se deberá solicitar, por medio del aplicativo, la prórroga, indicando la fecha de respuesta, y sustentando la necesidad de la misma.

La Caja de Compensación Familiar dará respuesta oportuna y veraz de la información requerida y de persistir el incumplimiento se procederá a adelantar la investigación administrativa a que haya lugar.

En caso de presentarse requerimientos reiterativos que afecten el servicio brindado, se deberán generar acciones de mejora en el Proceso involucrado, que serán supervisadas por los responsables de Gestión Integral y revisadas por la Dirección Administrativa con el fin de asegurar su implementación.