	PROTOCOLO DE ATENCION A TRAVÉS DE CANAL CORREO ELECTRONICO Y PLATAFORMA WEB	Versión 00	PT-GC-03
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 1 de 1	

ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANAL CORREO ELECTRÓNICO Y PLATAFORMA WEB

Este canal integra todos los medios de atención de servicio al afiliado, usuario o comunidad en general prestados a través de las tecnologías de información y comunicaciones, como lo es el correo institucional servicioalcliente@comfaoriente.com, plataforma web <https://servicioalcliente.comfaoriente.com/> radicados ante la corporación, garantizando que todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones presentadas por el ciudadano ante la Caja de Compensación sean desarrolladas dentro de un orden y tiempo específico conforme al procedimiento establecido

1. 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.

2. RESPONSABLES

El Asistente de Gestión de Calidad/PQRSF 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.

3. DEFINICIONES Y TERMINOS

- **Acción de Mejora:** Acción tomada para mejorar la eficacia, eficiencia o efectividad de los procesos, se deben identificar y analizar las causas y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.
- **Agradecimiento o Felicitaciones:** Es la forma en que el afiliado manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la Caja de Compensación Familiar. Son un estímulo del afiliado y ciudadanía en general de los aspectos que se encuentran funcionando adecuadamente dentro de la Corporación.
- **Canales de atención:** Son los medios de comunicación que debe habilitar la Caja de Compensación Familiar a través de las cuales el afiliado puede formular peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones o interrelacionarse con la Caja de Compensación Familiar.
- **Canal presencial:** Permite el contacto directo, cuando acceden a las instalaciones físicas de la Caja de Compensación Familiar, para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.
- **Canal escrito:** Uno de los mecanismos de recepción, de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se radiquen a través de documento físico.

	PROTOCOLO DE ATENCION A TRAVÉS DE CANAL CORREO ELECTRONICO Y PLATAFORMA WEB	Versión 00	PT-GC-03
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 2 de 1	

- **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. Las Cajas adicionalmente deben contar con una línea gratuita nacional.
- **Canal virtual:** Permite la interacción con los afiliados a través de medios electrónicos, no solo para conocer los servicios sino para radicar cualquier requerimiento (PQRSF) hacia la Caja de Compensación.
- **Comunicación:** Medio por el cual se informa legalmente al afiliado, o usuario una decisión tomada por la Caja de Compensación Familiar.
- **Peticiones y/o solicitudes:** Son aquellas que no requieren acciones de mejoramiento, su causa está relacionada con una necesidad de información, obedecen al compromiso de mantener informada a la población afiliada y/o ciudadanía en general, también relacionadas con orientar a los grupos de interés respecto a los diferentes trámites ante la Cajas de Compensación familiar o asociadas a la solicitud de documentación.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio y/o atención de un funcionario de la Caja de Compensación.
- **Reclamo:** Insatisfacción que formula una persona a un incumplimiento legal vigente o expresión de insatisfacción hecha a una Organización con respecto a la escucha de la voz de sus clientes o al propio proceso de PQRSF. Se deben identificar las causas de las Quejas y Reclamos y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.
- **Sugerencias:** Manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.


Protocolo de atención por correo electrónico y plataforma web

El proceso responsable de utilizar las cuentas de correo corporativas de contacto con la ciudadanía no debe permitir que terceros accedan a ella y por lo tanto no se debe utilizar para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad, al tiempo que seguir las siguientes pautas de uso:

- ✚ Revisar diariamente el correo electrónico para verificar las diferentes PQRSF allegadas a la corporación y realizar el respectivo procedimiento.
- ✚ No imprimir los correos electrónicos, éstos deben disponerse de manera electrónica.
- ✚ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y hacerlo desde esa misma cuenta y/o plataforma sin utilizar correos personales.
- ✚ En el campo "para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✚ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✚ Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta.

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

COPIA CONTROLADA

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANAL CORREO ELECTRONICO Y PLATAFORMA WEB	Versión 00	PT-GC-03
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 3 de 1	

- ✚ Iniciar la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- ✚ Escribir siempre en lenguaje impersonal, ser conciso, los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✚ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos, en texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✚ El uso de mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración, se hace en caso estrictamente necesario.
- ✚ Si debe adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios, es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- ✚ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, se debe analizar el tamaño del adjunto, porque si es un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- ✚ Asegurar que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el afiliado lo identifique y pueda contactarlo en caso de necesitarlo. Utilizar siempre las plantillas de firma establecidas por COMFAORIENTE.

Revisar el mensaje antes de hacer clic en “enviar” para evitar cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.