	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANAL EN REDES SOCIALES	Versión 00	PT-GC-04
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 1 de 2	

PROTOCOLO DE ATENCIÓN ATRAVÉS DE CANAL EN REDES SOCIALES

Las redes sociales son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.

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.
- **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.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANAL EN REDES SOCIALES	Versión 00	PT-GC-04
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: 17/Sep/2021	
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 2 de 2	

- **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 ATRAVÉS DE CANAL EN REDES SOCIALES

- ✚ Revisar diariamente Las Redes Sociales de la Corporación para verificar las diferentes PQRSF allegadas a la corporación y realizar el respectivo procedimiento
- ✚ El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé, por lo tanto, se informará el plazo mínimo y máximo para responder a la solicitud y se dará tiempo suficiente para cumplir.
- ✚ Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- ✚ Informar de los diferentes canales de comunicación y atención que la Corporación a dispuesto con el fin de mejorar la atención a nuestros afiliados.
- ✚ Si al momento de dar respuesta al mensaje falta de información, comunicar al jefe del proceso involucrado para que oriente y de una respuesta oportuna, veraz y resuelva al afiliado cualquier inquietud e informar cuándo recibirá la respuesta.
- ✚ En las Redes se manejan los mensajes más cortos y específicos sobre el tema de la consulta.
- ✚ La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es Fundamental para la comunicación con nuestros afiliados.