

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Peticiones
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Radicación y Cierre de Peticiones	Cód.: PRD-SAC-PET-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SAC)	Fecha de actualización: 08/06/2021 Versión: 25



Propósito del Procedimiento:

Definir las actividades necesarias para realizar la radicación, cierre y trámite oportuno, suficiente y pertinente a peticiones interpuestas por los usuarios de Comfenalco Valle delagente.

Alcance:

Inicia con la radicación de las peticiones recibidas por cualquiera de los canales y finaliza con el acompañamiento a los servicios en la elaboración de planes de acción.

Normas:

- Constitución Política de Colombia Artículo 23, Así como la unidad de normas y principios que integren el bloque constitucional.
- Ley 324 de 1996, por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda
- Ley 631 de 1997, establece mecanismos de integración social de la persona con limitación
- Ley 982 de 2005, establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordas ciegas y contar con la ayuda de un intérprete y guía idóneo.
- Ley 1145 de 2007, Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad.
- Ley 1275 de 2009, establece lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo.
- Ley 1306 de 2009, dicta normas para la Protección de Personas con Discapacidad Mental y se establece el Régimen de la Representación Legal de Incapaces Emancipados.
- Ley 1287 de 2009, por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997, (Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación)
- Ley 1346 de 2009, por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas.
- Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 594 de 2000, Ley general de archivo
- Ley 872 de 2003, Sistema de gestión de calidad en empresas prestadoras de servicios
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1680 de 2013, Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES.
- Decreto Ley 19 del 2012, se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- Decreto 116 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
María Alexandra Meneses López Cargo: Profesional I	María Alexandra Hinojosa Cargo: Profesional III	Natalia Ortiz Largo Cargo: Coordinador II

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Peticiones
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Radicación y Cierre de Peticiones	Cód.: PRD-SAC-PET-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SAC)	Fecha de actualización: 08/06/2021 Versión: 25



del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Circular 0016 de 2010 SSF Su objeto es el de adoptar criterios unificados en materia de atención de los afiliados, beneficiarios del subsidio familiar y clientes en general de las cajas de compensación familiar
- Circular 0012 de 05 de mayo de 2011 SSF Esta circular complementa las directrices adoptadas en la circular 0016 de 2010 referente a plasmar en una carta los deberes y derechos de los afiliados al Sistema de Subsidio familiar, cuyo sustento legal está en el artículo 48 de la Constitución Política. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés - DNP
- Ley 1755 de junio de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Circular 00008 del 2020 Superintendencia de Subsidio Familiar, directrices en materia de atención al ciudadano.
- Circular 00007 del 2019 SSF. Se imparten instrucciones generales y condiciones técnicas de remisión de datos de las Cajas de Compensación Familiar a la Superintendencia del Subsidio Familiar con fines de inspección, vigilancia y control.
- Decreto 1166 de 2016 Ministerio de Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 Régimen General de Protección de Datos Personales
- Decreto Único 1074 de 2015 Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo
- Ley 962 de 2005 La Ley anti trámites (artículo 6 y SS.)}
- Metodología del Lenguaje Claro del DNP: Guía del lenguaje claro y Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (10 pasos del lenguaje Claro)

Políticas:

1. Plazos para resolver las peticiones: Los siguientes son los términos establecidos en Comfenalco Valle Delagente para responder a las peticiones de acuerdo a las tipologías establecidas y a la normatividad vigente:

Tipo de Manifestación	Tiempos de Respuesta Corporativo
Solicitud de primer nivel	De forma inmediata
Peticiones Súper Subsidio	5 días
Queja	7 días hábiles
Reclamo	7 días hábiles
Solicitud	7 días hábiles
Sugerencia	7 días hábiles
Comentario Positivo	7 días hábiles
Derecho de Petición	15 días hábiles
Desafiliación Caja	90 días hábiles

Nota: Los términos comenzarán a contar a partir del día hábil después de que la manifestación sea recibida

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Peticiones
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Radicación y Cierre de Peticiones	Cód.: PRD-SAC-PET-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SAC)	Fecha de actualización: 08/06/2021 Versión: 25



- El indicador de oportunidad para responder a una petición es de 07 días hábiles contando desde el día siguiente a la radicación, incluso cuando se realiza reasignación del ticket.
- Para las peticiones reportadas por un ente de inspección, vigilancia y control (IVC), se deben responder, en el plazo definido por ellos.

2. Recepción de la información: Estos son los canales de radicación definidos por la organización para recibir las peticiones de los clientes.

- Canal telefónico: Líneas telefónicas 886 2727 – Línea gratuita 018000938585
- Correo institucional: servicialcliente@comfenalcovalle.com.co
- Buzones de sugerencias: Ubicados en sedes de atención y centros recreacionales
- Canal virtual: Formulario de PQRS en portal web en la sección de Servicio al Cliente o en la Sucursal Virtual
- Presencial (de manera verbal) en cualquier sede o punto de atención
- Comunicación escrita: Recepción en nuestras sedes o puntos de atención.
- Chatbot Diligente: En interacción con un agente humano
- App Comfenalco: A través de la solicitud de cita de atención virtual
- Redes sociales: Las redes habilitadas por la Corporación: Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn.

Nota: Es responsabilidad de las áreas garantizar el buen estado de los buzones de sugerencias mantenimiento, traslado, reparación o reposición del mismo, asignados a su área. Adicionalmente, el proceso es el responsable del archivo y la custodia de las peticiones recibidas por este canal.

- Las áreas que habiliten canales de atención con usuarios, diferentes a los anteriormente mencionados (Incluye redes sociales, líneas directas o correos electrónicos) se harán responsables de dar trámite y respuesta a las PQRSF garantizando su respectiva trazabilidad y registro de la actuación administrativa que ello supone (Asignación de un número consecutivo de radicado, direccionar la solicitud al funcionario responsable de la respuesta y garantizar los principios de autenticidad, disponibilidad e integridad, en virtud del artículo 6 de la Ley 962 de 2005

3. Radicación de las manifestaciones: Todas las peticiones (PQRSF) recibidas por cualquier canal de atención deben radicarse en nuestro aplicativo C4C, desde donde se gestionan las respuestas a nuestros usuarios, garantizando la asignación de un número consecutivo de radicado para su seguimiento, el cual es notificado de forma automática al solicitante vía correo electrónico. La petición es asignada al área responsable de acuerdo a la causa de la manifestación, tomando como base la Matriz de parametrización de PQRSF que indica la estructura de área, procesos, causas y responsable de respuesta. Además, se establece:

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Peticiones
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Radicación y Cierre de Peticiones	Cód.: PRD-SAC-PET-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SAC)	Fecha de actualización: 08/06/2021 Versión: 25



- En ningún caso la petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, dado el caso, se debe indicar al manifestante la información o documentación faltante para proceder a su radicación.
- Para atención presencial a usuarios en condición/situación de discapacidad el funcionario deberá activar los mecanismos y/o herramientas de atención diferencial a través de los puntos de relevo, personal capacitado en lengua de señas y manual de atención al usuario en situación de discapacidad (MNL-SAC-ATC-01)
- La atención a grupos vulnerables y personas en situación de discapacidad, estado de indefensión o debilidad manifiesta se prioriza en la prestación de los servicios presenciales (Ver política de Gestión a las PQRSF)
- Una vez radicada la petición se procederá a informar al usuario que puede hacer seguimiento al estado de su trámite a través del portal web en la sucursal virtual personas, indicando su número de identificación y número de consecutivo o ticket.
- Las peticiones radicadas a través del Formulario de PQRS ubicado en el portal web, se radican de forma automática en C4C, permitiendo cargar documentos adjuntos.
- La reasignación de peticiones sólo se hará hasta tres días hábiles después de la fecha de radicación, previa solicitud por correo electrónico del proceso a Servicio al Cliente argumentando el motivo. Pasado el tiempo estipulado, los servicios involucrados deberán articular la respuesta. Para los tickets de afiliaciones, el tiempo de reasignación se reduce a un día hábil posterior a la radicación.
- La Anulación de un ticket o petición se realizará por solicitud del proceso enviada por correo electrónico a Servicio al Cliente indicando el motivo.

4. Tiempo para radicación: Las manifestaciones interpuestas por los usuarios y recibidas en los canales deben radicarse en el momento de interacción con el cliente, a excepción de los siguientes canales donde se establece:

- Buzón de sugerencias: Se reciben a través del Formato Registro de Peticiones (FTO-SAC-PET-04) o comunicación escrita, estas deberán ser radicadas en el aplicativo máximo el primer día hábil posterior a su recepción, salvo cuando se presente un volumen mayor a 15 formatos, se extiende el tiempo a dos días hábiles para su radicación.
- Correo Institucional: El tiempo máximo de radicación es de 2 días hábiles posterior a su recepción, salvo cuando se presente un volumen mayor a cien (100) correos al día, donde se extenderá 1 día más. Para casos excepcionales donde el número de correos exceda la capacidad actual de radicación, es responsabilidad de SAC tomar las acciones pertinentes para dar trámite a los correos pendientes.

5. Respuesta a las peticiones: La respuesta al ciudadano deberá contar con un soporte físico y comprobable, ya sea respondiendo por escrito, por medio electrónico o físico, según la preferencia del ciudadano, y esta respuesta debe quedar registrada en el aplicativo C4C. Además, se establece:

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Peticiones
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Radicación y Cierre de Peticiones	Cód.: PRD-SAC-PET-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SAC)	Fecha de actualización: 08/06/2021 Versión: 25



- Es responsabilidad de los líderes de proceso, suministrar respuestas de fondo y acordes con los requerimientos de los usuarios.
- En las peticiones que no se logre contacto por ningún medio con el cliente, el responsable de atender la petición debe registrar la gestión realizada en el campo de Añadir nota.
- Para el caso de las peticiones presentadas de manera verbal, que la respuesta se presenta al peticionario de manera inmediata, se deberá dejar la constancia de esta en el aplicativo y proceder a cerrar el ticket.
- Cuando se envíe respuesta a un ticket y el correo rebote, este quedará en estado Proceso, ante esta novedad es necesario que el líder responsable contacte al cliente por diferentes canales para dar respuesta a la manifestación.
- Frente a la definición de documentos privados y reservados, en la Política de Seguridad de la Información se encuentra la clasificación de la información que se utiliza en Comfenalco Valle (pública, de uso interno, privada, confidencial y sensible).
- Comfenalco Valle delagente cuenta con una política de resarcimiento para los casos que previo análisis sea requerido (Ver política de Gestión a las PQRSF y Política de resarcimiento).

6. Criterios para dar respuesta a las peticiones: Se deben generar respuestas claras, pertinentes y oportunas en cumplimiento a las características de la respuesta a las peticiones solicitadas por nuestros entes de control y en coherencia con nuestra cultura de servicio.

- **Calidad: Gestión y resolución:** El colaborador responsable debe asegurarse de entender la necesidad y brindar solución acorde a la manifestado por el usuario. Además, la respuesta debe ser emitida con calidad velando porque se resuelva de fondo la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado; esto, independientemente, de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.
- **Claridad:** Debe contener argumentos comprensibles y razonables, a través del uso de lenguaje claro y sencillo (sin tecnicismos). Su comunicación escrita debe ser cordial y empática a través de lenguaje simple, directo y humano, además:
 - Hacer uso de la plantilla establecida para responder a PQRSF, según sea el caso.
 - Usar un lenguaje cercano e incluyente.
 - Es importante que el peticionario entienda la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.
 - Revisar ortografía y redacción
- **La respuesta debe ser completa, precisa e idónea:** Desarrollando todos los puntos relacionados por el peticionario (Ver numeral 3.3.1.2. de la circular 008 SSF), además el documento debe ser recibido, revisado, analizado y gestionado por personal idóneo con el tema solicitado por el usuario y dar una respuesta exacta y rigurosa. (Ver numeral 3.3.1.4. de la circular 008 SSF), siendo congruente, suficiente y con soportes necesarios

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Peticiones
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Radicación y Cierre de Peticiones	Cód.: PRD-SAC-PET-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SAC)	Fecha de actualización: 08/06/2021 Versión: 25



7. Satisfacción, análisis y mejora: SAC genera información estadística del proceso de peticiones que permita a los servicios y a Servicio al cliente la toma de acciones con el fin de contribuir al mejoramiento de los procesos, la satisfacción y la mejora en la experiencia del cliente. Además, se establece:

- Es responsabilidad de Servicio al Cliente realizar seguimiento y acompañamiento al proceso de peticiones en radicación, cierre, reasignación, reactivación y evaluación de la respuesta a una petición de manera aleatoria para todo tipo de manifestaciones, y se notifica al servicio en los casos que aplique.
- Los líderes de procesos son responsables de verificar la información estadística entregada por Servicio al Cliente sobre el resultado de peticiones y generar planes de mejora de la experiencia del cliente.
- Es responsabilidad del proceso, solicitar a Servicio al Cliente capacitación e inducción a su personal en caso de ser necesario.
- SAC brinda apoyo a las áreas (cuando estas lo requieran) para la toma de acciones derivadas de las causas más frecuentes de las peticiones interpuestas por nuestros clientes.

8. Peticiones o tickets Habeas Data: Consultas o Reclamos: De conformidad a las disposiciones contenidas en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, los Titulares o sus causahabientes podrán presentar consultas o reclamos relacionados con la protección de sus datos personales. En el primer caso podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de Comfenalco Valle Delagente, y en el segundo, el Titular o sus causahabientes podrán presentar un reclamo cuando consideren que la información contenida en una base de datos deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley.

Los legitimados para ejercer los derechos del Titular son los siguientes: Titular. Causahabientes del Titular, Representante y/o apoderado del Titular y Por estipulación a favor de otro o para otro.

Cuando quien presenta una consulta o reclamo por tratamiento de datos personales, no acredita debidamente su condición de Titular del dato o de tercero legitimado (causahabiente, apoderado del titular, beneficiario de estipulación por otro o a favor de otro), Comfenalco Valle Delagente deberá dar respuesta al peticionario indicándole la imposibilidad de responder su solicitud por falta de acreditación de su legitimación.

Los tiempos de respuesta para las consultas o reclamos asociados a protección de datos personales, por disposición legal, son de diez (10) y quince (15) días respectivamente en su trámite inicial, o de quince (15) y veintitrés (23) días hábiles, si se gestionaron las respectivas prórrogas. Sin embargo, estos términos estarán alineados a los tiempos de respuesta establecidos por Comfenalco Valle Delagente.

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Peticiones
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Radicación y Cierre de Peticiones	Cód.: PRD-SAC-PET-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SAC)	Fecha de actualización: 08/06/2021 Versión: 25



Dado que todas las manifestaciones interpuestas por los usuarios en general deben ser radicadas en la herramienta C4C, las consultas o reclamos asociados a protección de datos personales no serán la excepción y para ello se parametrizaron en la citada aplicación tres (3) campos específicos:

1. Habeas Data: Este campo presenta tres (3) opciones estándar: “Permitido”, “Pendiente por Verificar Permiso” y “Prohibido”; en él se refleja el estado de la autorización del tratamiento de datos otorgado por el Titular. Este campo no puede estar marcado en “Prohibido”, así que solo es viable tener campos en blanco en caso de creación de Titulares o en estados “Permitido” o “Pendiente por Verificar Permiso”.
2. Fuente Habeas Data: Este campo contiene cinco (5) de los medios de recolección establecidos para la captura de la autorización del tratamiento de datos, debiendo de seleccionarse el correspondiente a cada Titular según la evidencia que se anexe: Interface: Sirap - Formato Habeas Data, Interface: C4C Aviso de Prensa, Interface Sirap - Formulario Único, C4C: Formato Habeas Data, C4C Audio Habeas data, C4C Solicitud de Crédito, Interface: IVR Contact Center, Interface: E-commerce, entre otros.
3. Causa Habeas Data: En el momento de la creación de un Ticket, se debe ingresar al numeral 4. Causa y buscar en el catálogo (según proceso al que corresponda) para realizar la marcación de dicha consulta o reclamo como un Ticket con “Causa habeas data”. Esta marcación es indispensable para poder identificar las consultas y reclamos de habeas data y poder generar semestralmente los reportes exigidos por el Ente de Control.
4. Cuando un Titular manifieste formalmente que no quiere seguir recibiendo material publicitario de los servicios de la Corporación, el canal que reciba esta solicitud la clasificará como un reclamo de Habeas Data y procederá a realizar la demarcación de las opciones presentadas por el Titular en el campo de “Permisos de Marketing” del aplicativo C4C.

Los numerales 1 y 2 antes descritos se encuentran desarrollados en los Lineamientos de Captura de Autorización dados por el área de Protección de Datos y Seguridad de la Información los cuales son de obligatorio cumplimiento.

Una vez radicado el Ticket con causa habeas data, sigue el trámite normal para respuesta de peticiones, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- En caso de que el Servicio al que se asigna el ticket con causa de habeas data requiera orientación para responder la petición, éste solicitara apoyo por medio de correo electrónico al área de Protección de Datos y Seguridad de la Información, dentro del mismo tiempo establecido para la reasignación de las peticiones citadas anteriormente.
- Una vez recibida la solicitud por parte del área de Protección de Datos y Seguridad de la Información, esta tendrá tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo del correo para brindar la orientación pertinente.

Nota: La Reasignación de la Causa del Ticket de HD no impide dar respuesta en los tiempos

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Peticiones
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Radicación y Cierre de Peticiones	Cód.: PRD-SAC-PET-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SAC)	Fecha de actualización: 08/06/2021 Versión: 25



establecidos por la organización.

- Para las peticiones con causa de Habeas Data, el canal radicador deberá informar al cliente que, para tramitar la petición, le solicitarán documentación soporte de acreditación, como, por ejemplo:
 - Copia de documento de identificación
 - Si se trata de un Causahabiente o apoderado del titular, poder debidamente otorgado.
 - Los anexos o soportes que se consideren necesarios para atender la petición.
 - La dirección en donde recibirá la respuesta.
- Si el cliente no presenta la documentación requerida para dar trámite a su petición, el responsable debe dar respuesta por correo certificado notificando al cliente el estado de su petición y se procederá con el cierre de esta, anexado soporte de la gestión realizada en C4C.
- Únicamente se solicita autorización para el tratamiento de datos a personas, no a empresas.

Definiciones:

- **SAC:** Abreviatura de Servicio al Cliente.
- **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.
- **SSF:** Súper Intendencia del Subsidio Familiar
- **CDD:** Centro de Documentación, área encargada de administración y custodiar el archivo de las peticiones.
- **Canales de radicación:** son los medios definidos por la organización para recibir las peticiones de los clientes.
- **Comunicación:** Medio por el cual se informa legalmente al afiliado, o usuario una decisión tomada por la Caja de Compensación Familiar.
- **CRM:** Administración de la Relación con los Clientes, por lo que es necesario el registro en el aplicativo CRM de datos actualizados y completos, esos datos se convierten en información que facilita el conocer a nuestros clientes para generar una relación duradera basada en la satisfacción con nuestros servicios.
- **C4C / Fiori:** Software CRM de la empresa SAP
- **Plantilla de respuesta a PQRSF:** Plantillas con protocolo de saludo y despedida que se encuentran en el aplicativo C4C como guía a la respuesta de peticiones.
- **Política de Gestión a las Peticiones (PQRSF):** Lineamiento para la gestión de las peticiones de la corporación que da prioridad a la población vulnerable y que es aprobada por el Concejo Directivo
- **Lenguaje claro:** Lenguaje simple, directo y humano, evitando tecnicismos.
- **Lenguaje incluyente o no discriminatorio:** Comunicación libre de estereotipos y prejuicios. Respetuosa con la población históricamente oprimida y/o vulnerable.
- **Política de resarcimiento:** Lineamiento de reconexión con el afiliado cuando la Caja ha incurrido en un error ya sea por omisión, desconocimiento, negligencia o actitud.

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Peticiones
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Radicación y Cierre de Peticiones	Cód.: PRD-SAC-PET-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SAC)	Fecha de actualización: 08/06/2021 Versión: 25



Clasificación de las peticiones:

- **Petición y/o solicitudes (Ticket):** Es la solicitud verbal o escrita presentada por un usuario o cliente, en forma respetuosa, su causa está relacionada con una necesidad de información, se dividen en:

TIPOS DE TICKETS	DESCRIPCIÓN
Queja	Comentarios sobre los colaboradores de Comfenalco Valle delagente, en casos como presentación personal, comportamientos y conducta observada en el desarrollo de sus funciones.
Reclamo	Comentarios acerca de los procesos, prestación insuficiente de un servicio, suspensión injustificada y/o vulneración de derechos otorgados por la ley.
Sugerencia	Expectativas del cliente sobre los productos y/o servicios, que le gustaría encontrar y que actualmente no tenemos o que tenemos, pero no cumplen sus necesidades.
Comentario Positivo o felicitación	Expresiones que exaltan la labor de los colaboradores o procesos realizados en Comfenalco Valle delagente.
Solicitud	Derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes de documentación y/o consultas respetuosas, orientación, aclaración o explicación relacionada con la prestación de alguno de nuestros servicios o normatividad legal.
Derecho De Petición	Mecanismo legal mediante el cual toda persona puede presentar solicitudes ante las entidades públicas o privadas. (petición donde se manifieste verbal o escrito la palabra Derecho de Petición)
Peticiones Súper Subsidio	Peticiones interpuestas ante la Súper Subsidio como ente de control.
Desafiliación caja	Peticiones de desafiliación a Caja para empleadores (persona jurídica, natural y empleador del trabajador doméstico) y desafiliación individual (trabajador independiente, pensionado, colombianos del exterior, independientes contratistas y colombianos retornados en el exterior).

- **Petición Insuficiente:** Es aquella que carece de información requerida para asignarla a un responsable.
- **Peticiones folklóricas u obscenas:** Cuando contiene frases vulgares, sin sentido o palabras obscenas y carece de información.
- **Reclamo con Causa de Habeas Data:** Manifestación del Titular o sus causahabientes cuando consideren que la información contenida en una base de datos deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012.

Campos de radicación en C4C:

- **Origen del Ticket:** Medio por el cual se recibe una petición
- **Fecha de recepción:** Para los buzones de sugerencias y comunicaciones escritas, es la fecha en la cual el colaborador responsable, tiene en sus manos la petición del cliente. Para el caso del correo electrónico, es la fecha en la que ingresó la petición a la bandeja de entrada del correo institucional servicialcliente@comfenalcovalle.com.co.
- **Estado de la petición:** Es el estado en que se puede encontrar una petición desde su registro

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Peticiones
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Radicación y Cierre de Peticiones	Cód.: PRD-SAC-PET-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SAC)	Fecha de actualización: 08/06/2021 Versión: 25



hasta su cierre, estos pueden ser Pendiente, En Proceso, Completada o Cerrada por irrelevante (anulada).

- **Añadir nota:** campo que se utiliza para incluir gestión realizada antes o después de dar cierre a un ticket.
- **Anexos:** Campo donde se adjuntan archivos soportes del ticket o petición.
- **Sede:** hace referencia a la sede o unidad organizativa que tiene cada proceso.
- **Reactivar:** Es el proceso mediante el cual se cambia el estado cerrado de una petición a estado abierta.

Peticiones por Dimensiones del servicio: Permite analizar los puntos de dolor en el recorrido del cliente que interpone una petición, para crear o mejorar experiencias de servicio.

- **Tangible:** Son las peticiones recibidas que hacen referencia a la apariencia de las instalaciones, infraestructura tecnológica, equipos, personal y señalética.
- **Accesibilidad:** Son las peticiones recibidas que hacen referencia a la disponibilidad de la compañía para ayudar a los clientes y proveer pronto servicio.
- **Credibilidad:** Son las peticiones recibidas que hacen referencia al conocimiento de los colaboradores y su habilidad para inspirar confianza.
- **Empatía:** Son las peticiones recibidas que hacen referencia a la cortesía y atención personalizada que la compañía brinda a sus clientes.
- **Confiable:** Son las peticiones recibidas que hacen referencia a la habilidad de la empresa para desempeñar el servicio prometido (promesa de valor), confiable y correctamente para generar la recomendación.

Niveles de información:

- **Información de primer nivel:** Orientación con información básica de los servicios de la Caja de Compensación que incluye la entrega de requisitos y/o formularios para acceder a los servicios.
- **Información de segundo nivel:** Suministro de información que incluye adicional a la de primer nivel, actividades como inscripción, postulación, matrícula, reserva y recaudo.
- **Información de tercer nivel:** Suministro de información dónde se requiere la consulta y validación a través de aplicativos propios del área.

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Peticiones
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Radicación y Cierre de Peticiones	Cód.: PRD-SAC-PET-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SAC)	Fecha de actualización: 08/06/2021 Versión: 25



No	Actividad	Responsable (Cargo/Área)	Descripción Actividad	Documento
1	Radical las peticiones recibidas por cualquiera de los canales	Auxiliar Operativo (SAC) / Colaboradores asignados por el líder / Agentes de Contact Center / Communitys manager / Asesores / Gestores / Ejecutivos (Gestión Comercial Caja)	<p>Los usuarios manifiestan una petición a través de los diferentes canales, las cuales son radicadas en el aplicativo C4C.</p> <p>Para el caso de los buzones de sugerencias, se diligencia el Acta Recepción de Buzón de sugerencias y se adjunta el formato escaneado en los Anexos del ticket.</p> <p>Nota: Cuando una manifestación contenga más de una tipología, esta deberá radicarse de forma individual y asignarse al o a los procesos correspondientes. Si dentro de una petición están involucrados dos o más procesos, el canal radicador deberá radicar los tickets a los procesos correspondientes de forma individual y añadir nota donde notifique en cada caso el número de radicado de cada ticket.</p>	<p>Formato Registro de peticiones FTO-SAC-PET-04</p> <p>Acta de recepción buzón de sugerencia FTO-SAC-PET-01</p>
2	Notificar la radicación	Auxiliar Operativo (SAC)/ Colaboradores asignados por el líder / Agentes de Contact Center / Communitys manager/ Asesores / Gestores / Ejecutivos (Gestión Comercial Caja)	<p>Se informa al cliente el número de ticket (número de radicado), si este lo requiere. Adicionalmente, el aplicativo envía automáticamente al correo electrónico del usuario, el número de ticket correspondiente y al correo del colaborador responsable la notificación de asignación.</p> <p>Para el caso de los buzones, se debe registrar el número con el que quedó radicado el ticket en el formato registro de peticiones y debe ser diligenciado en su totalidad.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Formato registro de Peticiones FTO-SAC-PET-04</p>
3	Responder el Ticket o /y petición	Colaborador Responsable del Proceso	Siempre se debe dar una respuesta clara, de fondo y definitiva. En caso que no se pueda responder dentro del término fijado, se debe informar al	<p>Respuesta a petición</p> <p>Plantillas de respuesta a PQRSF</p>

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Peticiones
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Radicación y Cierre de Peticiones	Cód.: PRD-SAC-PET-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SAC)	Fecha de actualización: 08/06/2021 Versión: 25



			<p>interesado los motivos de la demora y el plazo en el cual se resolverá.</p> <p>El responsable asignado redacta e ingresa la respuesta en el aplicativo, posteriormente, se deberá cambiar el estado del Ticket ha Completado.</p> <p>En caso de que la respuesta se envíe por carta física, se debe anexar el número de guía o la carta enviada como soporte.</p> <p>Para dar respuesta, debe tomar como guía las Plantillas de respuesta a PQRSF que se encuentran en la intranet y en C4C.</p>	
4	Monitorear la pertinencia de la respuesta	Auxiliar Operativo / Profesional I / Profesional III - (SAC)	<p>Con el fin de garantizar cumplimiento en los criterios de las respuestas a las peticiones, se realiza monitoreo aleatorio desde SAC revisando la calidad, claridad y oportunidad de la respuesta y se notifica al servicio en los casos que aplique.</p> <p>Adicionalmente, cada mes se comparte vía correo electrónico los resultados del monitoreo en el Informe de Gestión de PQRSF.</p>	<p>Correo retroalimentación respuesta</p> <p>Correo Informe de gestión PQRSF mes</p>
5	Medir la satisfacción de la respuesta	Analista (Conocimiento de Entornos – Mediciones de satisfacción)	<p>Una vez cerrado el ticket, automáticamente se envía encuesta de medición al manifestante, para validar su nivel de satisfacción con la respuesta recibida.</p> <p>Los resultados de esta medición son socializados cada mes por parte del área de Mercadeo y socializados de manera trimestral por Servicio al cliente a través de los espacios de voz del cliente y el comité de servicio al cliente</p>	Informe medición Satisfacción Respuesta a PQRS
6	Generar información estadística	Profesional I (SAC) / Auxiliar Operativo (SAC)	Se genera del aplicativo en el módulo de Análisis, información estadística que les permite a los líderes de los procesos, evaluar el comportamiento	<p>Correo Cómo Vamos (semana)</p> <p>Correo Informe de gestión PQRSF mes</p>

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio al Cliente	Proceso: Peticiones
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Radicación y Cierre de Peticiones	Cód.: PRD-SAC-PET-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SAC)	Fecha de actualización: 08/06/2021 Versión: 25



			<p>de las peticiones a su cargo. La información es presentada a través de los informes de Cómo vamos y los Consolidados de Peticiones.</p> <p>Adicionalmente, desde C4C se generan reportes automáticos a todos los líderes de la Organización, con periodicidad semanal y mensual, donde se relaciona la estadística de PQRSF en radicación, oportunidad y top de consultas frecuentes.</p>	Correo Informes automáticos C4C
7	Acompañar a los servicios en la elaboración de planes de acción	Coordinador II (SAC) / Profesional I (SAC)	<p>Teniendo en cuenta los resultados socializados en los informes semanales, mensuales y en las evaluaciones de satisfacción con la respuesta a PQRS, los Servicios deben generar planes de acción (si aplica).</p> <p>En los casos que se requiera, los servicios recibirán el acompañamiento del equipo de SAC</p>	Implementación De Correcciones, Acciones Correctivas O preventivas FTO-MEJ-SYM-01