

 cajasan	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 1 DE 22
PROCESO		SUBPROCESO		
Planeación y Gestión		Gestion de Servicio al Cliente		
RESPONSABLE DEL PROCESO	PROFESIONAL EXPERTO SERVICIO AL CLIENTE			
OBJETIVO	Definir las directrices y procedimientos de Gestión al Cliente en Cajasan acordes con el Direccionamiento Estratégico Corporativo en busca de generar experiencias de bienestar y felicidad que transforman vidas y comunidades.			
DOCUMENTOS APLICABLES	INTERNOS: Consejo Directivo Cajasana Acta N° 449 de 16 de diciembre del 2021 Manual políticas de tratamiento de la informacion Caja Santandereana de Subsidio Familiar Cajasana PL-CLI-M002 Manual de protocolo para la atencion al cliente PL-CLI-M003 Procedimiento recepcion, tramite y respuesta de PQRSF en Cajasana PL-CLI-P004 Instructivo para elaboraci3n encuestas Cajasana PL-CLI-I001 Instructivo registro gesti3n y cierre de solicitudes programa te endoso mi cliente PL-CLI-I003 Instructivo Calificaci3n Indicador Experiencia del Cliente PL-CLI-I008 Instructivo respuesta a PQRSF en SGPS PL-CLI-I005 Formato de recepci3n de PQRSF PL-CLI-F001 Formato tratamiento quejas, reclamos y derechos de petici3n PL-CLI-F002 Formato seguimiento a respuesta al cliente PL-CLI-F003 Formato carta de respuesta al cliente PL-CLI-F021 Formato indice esfuerzo al cliente (CES) PL-CLI-F075 Guía de atenci3n para personas con discapacidad y LGTBIQ por parte de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar Cajasana PL-CLI-G002			
	EXTERNOS: Norma ISO 9001: 2015: Sistema de Gesti3n de la Calidad – Requisitos Circular 2022-00002 del 2022: Circular Única de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Circular 005 de Industria y Comercio de 201: Recolecci3n y tratamiento de datos personales con ocasi3n de los “DÍAS SIN IVA” (Decreto Legislativo 682 de 2020).			

TABLA DE CONTENIDO

MARCO LEGAL.....	2
DEFINICIONES	4
PRINCIPIOS.....	7
1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS	7
1.1 DERECHOS	7
1.2 DEBERES	8
2. GESTIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. PQRSF ...	9
2.1 POLITICAS DE GESTION A PQRSF	9
2.1.1 Política de Gestión a Cliente	9
2.1.2 Política de Atención Preferencial.....	9
2.1.3 Políticas para la accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad y población LGTBIQ+ .	9
2.1.4 Protección de Datos.....	10

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 2 DE 22
PROCESO		SUBPROCESO		
Planeación y Gestión		Gestion de Servicio al Cliente		

2.2	MECANISMO DE PRESENTACION Y RADICACION DE PQRSF	10
2.3	CANALES DE ATENCIÓN.....	11
2.4	TRATAMIENTOS DE PQRSF	11
2.4.1	Solicitud de PQRSF	11
2.4.2	Protocolo de respuesta	12
2.4.3	Tiempo de respuesta	12
2.4.4	Registro de PQR por persona indeterminada y/o que no se puede confirmar su identidad	13
2.4.5	Registros de PQRSF incompletas ó anónimas.....	13
2.5	SEGUIMIENTO	13
2.5.1	Seguimiento de tiempos de respuesta	13
2.5.2	Seguimiento a la experiencia del cliente	13
2.5.3	Acciones de mejora.....	14
3.	RESARCIMIENTO	14
3.1	ETAPAS DEL RESARCIMIENTO	14
3.2	TIPOS DE RESARCIMIENTO	15
3.2.1	Relacionados con una obligación legal.	15
3.2.2	Por daños y perjuicios.	15
3.2.3	Por tiempos de espera.	15
3.2.4	Por discriminación.....	16
3.2.5	Incumplimiento de concesiones o arrendamientos.	16
3.2.6	Otros.....	16
3.3	CASOS EN LOS CUALES NO APLICA EL RESARCIMIENTO.	16
3.4	FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO.....	16
3.5	POLITICAS DE RESARCIMIENTO	17
4.	MECANISMO DE MEDICIÓN EXPERIENCIA DEL CLIENTE	18
4.1	ÍNDICE NETO DE PROMOTORES (Net Promoter Score- NPS®).....	18
4.2	INDICE DE ESFUERZO DEL CLIENTE (CUSTOMER EFFORT SCORE- CES).....	18
4.3	INDICE DE SATISFACCION AL CLIENTE	19
5.	GENERACIÓN DE INFORMES	19
6.	PROGRAMAS ESPECIALES DE ATENCION AL CLIENTE.....	20
7.	FALTAS DE GESTIÓN AL CLIENTE	21
8.	SANCIONES.....	21

MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia**, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- **Ley 324 de 1996**, por la cual se crean algunas normas a favor de la Población Sorda y los conceptos primordiales del limitado auditivo.
- **Ley 631 de 1997**, por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 594 de 2000**, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete ala administración pública en sus diferentes niveles.

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 3 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

- **Ley 872 de 2003**, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- **Ley 982 de 2005**, por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordas ciegas y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1145 de 2007**, por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1275 de 2009**, por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1306 de 2009**, por la cual se dictan 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 y se dictan otras disposiciones.)
- **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 el 13 de diciembre de 2006."
- **Ley 1437 de 2011**, por la cual se expide el 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.
- **Ley 1581 de 2012** –Ley de Habeas Data
- **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 1680 de 2013**, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Metodología del Lenguaje Claro del DNP
- **Ley 1755 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.
- **Ley 19 del 2012**, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- **Ley 1712 de 2014**, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 116 de 2016**, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 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.
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés- DNP, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Función Pública, Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES:
- La política pública de discapacidad y los compromisos para su implementación, como parte del Plan Nacional de Desarrollo 2003 – 2006, "Hacia un Estado Comunitario".
- Política pública nacional de discapacidad e inclusión social. Este documento resume el CONPES Social 166 de 2013, el cual se convierte en un importante insumo para orientar la formulación de políticas de discapacidad
- El documento CONPES 166 recomienda al Gobierno Nacional y a todos los sectores: Promover y participar en los procesos de actualización de las normas sobre discapacidad en armonía con la Convención de la ONU y la reglamentación de la Ley 1618 de 2013, dentro de los términos

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 4 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

nacional, sectorial y territorial en pro de la garantía de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, en condiciones de igualdad.

- Política de prevención y Política de prevención y atención a la discapacidad.

DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción implementada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable proveniente de una queja, reclamo o los resultados del informe de satisfacción.

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.

Atención preferencial: Es aquella que se brinda al usuario en condición especial (mujeres en estado de embarazo, con niños menores de 6 años, discapacitados y Adultos mayores.) con el fin de garantizar sus condiciones generales de vida.

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 escrito: Uno de los mecanismos de recepción, de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se radiquen a través de documento físico.

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 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.

Cliente: Toda persona o empresa que utiliza los servicios de una empresa.

Cliente anónimo: Toda persona que realice el registro a través de cualquiera de los canales de atención como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con información incompleta o imprecisa (Datos que no son reales o no corresponden).

Cliente Externo: Toda persona o empresa que utilice un servicio y no tiene vínculo laboral con Cajasan. Existen tres tipos de clientes externos: Afiliado, No Afiliado, Institucional ó empresa.

Cliente Interno: Son todos los colaboradores de Cajasan.

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 5 DE 22
PROCESO		SUBPROCESO		
Planeación y Gestión		Gestion de Servicio al Cliente		

Comunicación: Medio por el cual se informa legalmente al afiliado, o usuario una decisión tomada por la Caja de Compensación Familiar.

Demanda de servicio: Son las características deseadas por el cliente para el servicio que demanda y la disposición y posibilidad del mismo para pagarlo con tales características.

Discapacidad: Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.

Discapacidad sensorial: Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún sentido (oído, vista o ambas). La discapacidad sensorial auditiva se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno. La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de caos de discapacidad visual. La discapacidad multisensorial, es resultado de la combinación de dos o unas deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

Discapacidad física motora: Se refiere a las personas que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como: Paraplejia: Parálisis de las piernas. Cuadriplejia: Parálisis de las cuatro extremidades o amputación. La talla baja es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.

Discapacidad cognitiva: Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocida están el síndrome Down, síndrome de Asperger o Autismo entre otras

Discapacidad mental: Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolar.

Discapacidad múltiple: Son aquellas que presentan más de una discapacidad sea sensorial, física o mental.

Eficacia de la acción: Consiste en analizar si la acción implementada conlleva a la eliminación del problema.

Encuesta: Es una herramienta que se utiliza para obtener del cliente información amplia y detallada de su percepción del servicio, necesidades y propuestas orientadas a buscar la mejora continua de los servicios.

Falta: Es el hecho de no hacer aquello que se indica o de hacer menos de lo necesario.

Felicitación: Es la acción de premiar y felicitar públicamente a los colaboradores con la finalidad de reforzar comportamientos y conductas positivas.

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 6 DE 22
PROCESO		SUBPROCESO		
Planeación y Gestión		Gestion de Servicio al Cliente		

Grupo Focales de Interés: Es una actividad que se realiza con agrupaciones de personas que utilizan o no los servicios de Cajasan y que nos permiten identificar oportunidades de mejora a partir de sus sugerencias y/o recomendaciones.

Grupos de interés: Conjunto de partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización

Meta de servicio: Son los valores y características relevantes fijadas como objetivo para el conjunto de parámetros que caracterizan el servicio que el proveedor oferta a sus clientes. Esta meta puede ser fijada como única para todos los clientes, diferenciada por tipo de cliente o acordada cliente a cliente.

Nivel de servicio: Grado en que se cumple la meta de servicio.

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 en general, también relacionadas con orientar a los grupos de interés respecto a los diferentes trámites ante Cajasan o sus aliados.

Protocolos de servicio al cliente: Son una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que buscan ordenar y mejorar la interacción entre los colaboradores y los usuarios.

Queja: Manifestación de inconformidad con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio.

Queja repetitiva: Queja generada dos (2) o más veces por la misma inconformidad.

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.

Resarcimiento: Comprende todas las medidas tendientes a reparar, indemnizar, compensar y/o asistir un daño, perjuicio o agravio cuando en las Cajas se haya incurrido en algún error o deficiencia, ya sea por omisión, desconocimiento, negligencia o actitud, que no permita culminar satisfactoriamente la experiencia de los afiliados y usuarios en general.

Sanción: Pena establecida para el que infringe o falta de una instrucción establecida.

Satisfacción del Cliente: Es lograr que nuestros clientes y otros grupos de interés perciban siempre una sensación de complacencia por haber encontrado cumplimiento pleno a sus expectativas.

Servicios: es el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 7 DE 22
PROCESO		SUBPROCESO		
Planeación y Gestión		Gestion de Servicio al Cliente		

Sugerencias: Manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.

LGBTIQ+: Está formado por las siglas de las palabras lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, intersexual y queer. El símbolo '+' se busca englobar también a aquellos que no se identifiquen con las categorías anteriores pero que forman parte de la comunidad.

PRINCIPIOS

En Cajasan existen tres principios fundamentales encaminados a una excelente gestión al usuario; estos pueden facilitar la visión que se tiene acerca del aspecto más importante del servicio, el cliente.

- **Compromiso:** Buscar solucionar la necesidad del cliente y/o usuario mediante un servicio rápido y oportuno.
- **Calidez:** Establecer una actitud amable, comprensiva con el cliente y/o usuario en busca de satisfacer su necesidad.
- **Confianza:** Tener seguridad en la información que se proporciona al cliente, conservando la imagen corporativa, utilizando el lenguaje oral y corporal sencillo.

CONTENIDO

1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS

Cajasan establece los siguientes derechos y deberes de los afiliados los cuales constituyen una guía de la relación entre los trabajadores afiliados y Cajasan, por ello es necesario su comprensión y cumplimiento:

1.1 DERECHOS

- Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.
- Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
- Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
- Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por Cajasan.
- Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de Cajasan y del Sistema de Subsidio Familiar.

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PÁGINA: 8 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

- Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
- Acceder al subsidio monetario y en servicios, que otorga Cajasan por sus beneficiarios, de acuerdo con los parámetros de ley vigentes, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial para beneficiarios con discapacidad
- Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.
- Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
- Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de forma verbal o escrito o por cualquier otro medio idóneo, y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio.
- Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
- Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a Cajasan sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
- Recibir atención preferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad y personas con niños en brazos.
- Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social de Cajasan, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada, los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.

1.2 DEBERES

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear conductas, declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a Cajasan.
- Afiliar oportunamente su núcleo familiar (cónyuge e hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos, vigentes, legibles y exigidos por la ley.
- Actualizar los documentos requeridos por ley en las fechas establecidas por Cajasan, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
- Reclamar el documento que lo acredite como afiliado a Cajasan, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible e informar sobre la pérdida o extravío a Cajasan.
- Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
- Conocer el portafolio de servicios que ofrece Cajasan, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
- Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de Cajasan.
- Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por Cajasan para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 9 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

- Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de Cajasan, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
- Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
- Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que a otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por Cajasan.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

GESTIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. PQRSF

1.3 POLITICAS DE GESTION A PQRSF

1.3.1 Política de Gestión a Cliente

“En Cajasan nos comprometemos con la atención integral y oportuna a nuestros grupos de interés con calidez humana y en un ambiente de confianza”.

La política se amplía con las siguientes definiciones:

- **Eficiencia:** Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.
- **Compromiso:** Buscar solucionar la necesidad del cliente y/o usuario mediante un servicio rápido y oportuno.
- **Calidez:** Establecer una actitud amable, comprensiva con el cliente y/o usuario en busca de satisfacer su necesidad.
- **Confianza:** Tener seguridad en la información que se proporciona al cliente, conservando la imagen corporativa, utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo.

1.3.2 Política de Atención Preferencial

En Cajasan ofrecemos atención preferencial a las poblaciones incluidas en los siguientes grupos:

- Adulto mayor
- Mujeres embarazadas
- Personas con diversidad funcional (Discapacitados)
- Personas acompañadas de niños

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 10 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

1.3.3 Políticas para la accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad y población LGTBIQ+

- Cajasan implementará mecanismos para brindar accesibilidad a las personas con discapacidad buscando que puedan utilizar sus servicios en condiciones aptas con la participación plena en todos los aspectos de la vida diaria independientemente de las capacidades físicas o cognitivas.
- Cajasan incorporará políticas para la atención de personas de los sectores LGTBIQ, buscando prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación.
- En Cajasan se busca evitar la discriminación en las personas con discapacidad o que denoten una identidad u orientación sexual diversa en el proceso de reclutamiento, selección, vinculación y promoción de personal.
- Cajasan contará con protocolos que busquen eliminar las barreras físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que impidan o dificultan la movilidad, comunicación y comprensión de personas con discapacidad.
- La Unidad Gestión Humana de Cajasan liderará capacitación para todo el personal que atiende público, brindando accesibilidad, amabilidad y atención a las personas con discapacidad y a personas de los sectores LGTBIQ+.
- La Unidad Comunicaciones es la responsable de validar de forma permanente el lenguaje, textos, logos y las imágenes de todas las formas de comunicación y publicidad que se emplean a nivel interno y externo de Cajasan, de manera que inviten a la inclusión y eliminando aquellas discriminatorias o que refuercen estereotipos negativos de los sectores LGTBIQ+.
- Los colaboradores de Cajasan tienen prohibido hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o su expresión verbal.

Los lineamientos establecidos para brindar atención con a personas con discapacidad y LGTBIQ+ se encuentran definidos en la Guía de atención para personas con discapacidad y LGTBIQ+ por parte de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar Cajasan **PL-CLI-G002**.

1.3.4 Protección de Datos

Cajasan en armonía con las directrices establecidas por la Superintendencia de Subsidio Familiar y las normas legales vigentes, cuenta con un Manual políticas de tratamiento de la información Caja Santandereana de Subsidio Familiar Cajasan **PL-CLI-M002**, en donde se definen las políticas asociadas con la protección de datos.

1.4 MECANISMO DE PRESENTACION Y RADICACION DE PQRSF

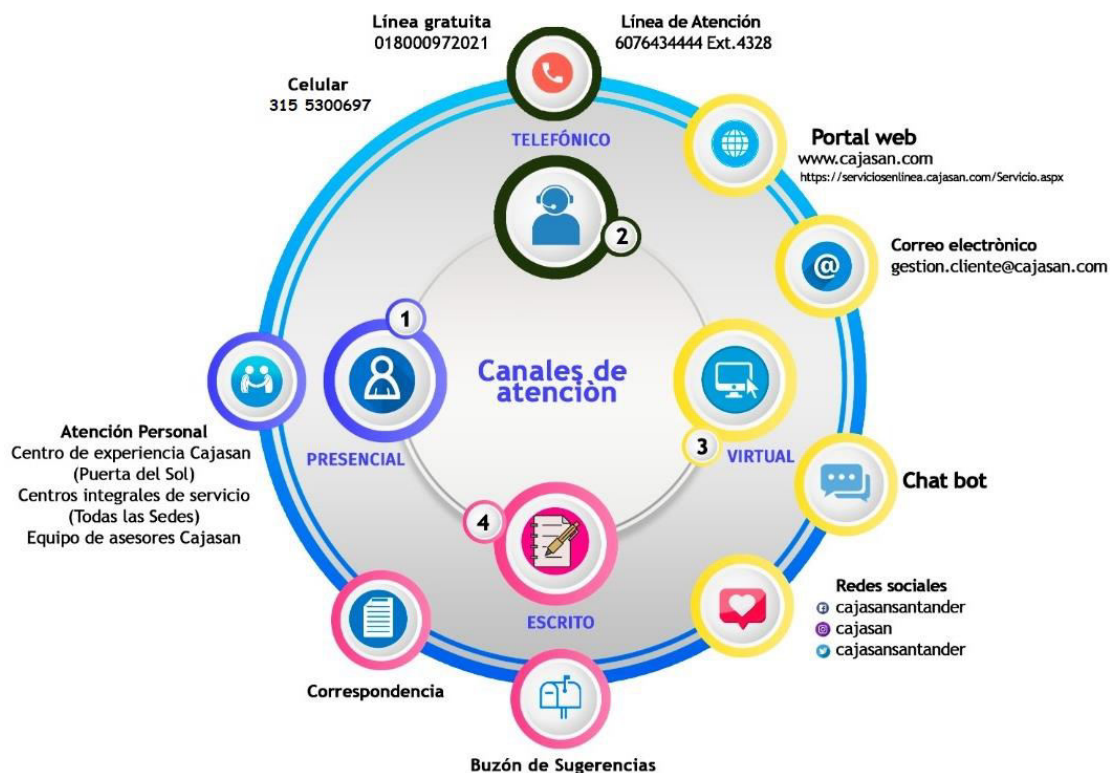
	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 11 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

El afiliado y/o usuario dispone de los canales de atención para presentar y radicar una PQRSF, la cual se registra con la fecha de radicación, y se asigna el respectivo consecutivo o número de radicado de las PQRSF presentadas, código con el cual el afiliado y/o usuario consulta en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra, además de permitir a la Caja hacer la trazabilidad de la misma.

El sistema de prioridades en Cajasan gestiona las peticiones quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones de acuerdo con el orden de llegada y en todos los casos atendiendo los tiempos definidos para dar la respectiva respuesta.

1.5 CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención existentes en Cajasan para que un afiliado y/o cliente registre una PQRSF son:



Los canales de atención se encuentran definidos en el Manual de protocolo para la atención al cliente **PL-CLI-M003**.

1.6 TRATAMIENTOS DE PQRSF

El tratamiento de las PQRSF, comprende: Solicitud, protocolo de respuesta y tiempos de respuesta.

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 12 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

1.6.1 Solicitud de PQRSF

En Cajasan las solicitudes de PQRSF son presentadas por los trabajadores y empresas afiliadas, el grupo familiar de los trabajadores afiliados, usuarios y clientes en general de los diferentes servicios ofrecidos por la Corporación.

Una PQRSF se formula mediante solicitud escrita o electrónica, la cual contiene: identificación del titular, nombres y apellidos completos, dirección, teléfono, correo electrónico, lugar de contacto, la descripción de los hechos que dan lugar a la PQRSF y acompañando los documentos que considera necesario.

Cajasan cuenta con el Formato de recepción de PQRSF **PL-CLI-F001**, el cual se utiliza para la captura de PQRSF de todas las Sedes de Cajasan de forma escrita y se registra la información también en medio virtual.

1.6.2 Protocolo de respuesta

Una vez se captura y registra la PQRSF, el responsable aplica el siguiente protocolo:

- Registrar en los medios disponibles la PQRSF.
- Realizar el análisis de la situación como se detalla en el Instructivo respuesta a PQRSF en SGPS **PL-CLI-I005**.
- Identificar la solución inmediata del problema y proceder conforme al Procedimiento recepcion, tramite y respuesta de PQRSF en Cajasan **PL-CLI-P004**.
- Proyectar la respuesta de la PQRSF
- La respuesta se proyecta utilizando el Formato carta de respuesta al cliente **PL-CLI-F021**
- El responsable tiene término máximo de dos días hábiles para el envío de la respuesta al cliente, cuando es enviado por medio físico es obligatorio subir la evidencia al sistema (SGPS).
- Registrar en el Formato tratamiento quejas, reclamos y derechos de petición **PL-CLI-F002** la actividad o actividades realizadas al interior de la unidad a la queja y/o reclamos recibida con el propósito de evidenciar de evitar una queja y/o reclamo repetitivo.

1.6.3 Tiempo de respuesta

En Cajasan se establecen los siguientes tiempos de respuesta para el manejo de PQRSF:

- **Petición interna o Externa:** 2 días hábiles a partir de su radicación por parte de gestión al cliente.
- **Queja/reclamo interna o externa:** 2 días hábiles a partir de su radicación por parte de gestión al cliente.
- **Felicitación externos:** 2 días hábiles a partir de su radicación por parte de gestión al cliente.
- **PQRSF de la Superintendencia de Subsidio Familiar:** 5 días hábiles o el tiempo que el oficio establezca a partir de su radicación en la sede electrónica de la Superintendencia de Subsidio Familiar

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 13 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

- **Derechos de petición:** 15 días hábiles a partir de su radicación en la sede electrónica.

Cuando las PQRSF es presentada por un ente de control, la respuesta se debe validar por la Unidad Jurídica, por lo cual se estable un tiempo de respuesta de 5 días hábiles o el tiempo que el oficio establezca.

La Asistente Dirección General es la responsable de canalizar los requerimientos de la Superintendencia de Subsidio Familiar y remitirlos a la Unidad correspondiente con copia a gestión al cliente para su respectiva radicación.

1.6.4 Registro de PQR por persona indeterminada y/o que no se puede confirmar su identidad

Se darán de baja las peticiones, quejas y reclamos en la cuales la corporación identifique que se está haciendo uso de datos personales o información de personas que no hicieron uso del servicio y que al momento de ser contactada informa que no hizo uso del dicho servicio.

Las PQR mencionadas no son tenidas en cuenta en la estadística de las PQRSF.

1.6.5 Registros de PQRSF incompletas ó anónimas

Cuando un afiliado y/o usuario registra una solicitud de PQRSF sin el total de la información, en donde no es identificable los datos personales y/o de contacto, Gestión al Cliente gestiona para completar al máximo los datos requeridos. Si no es posible completar los datos, Gestión al cliente remite un correo electrónico al servicio que refiere la PQRSF para poner en conocimiento al negocio sobre la situación presentada y se tomen las acciones necesarias al interior de la Unidad.

Las PQRSF incompletas o anónimas no son tenidas en cuenta en la estadística de las PQRSF.

1.7 SEGUIMIENTO

1.7.1 Seguimiento de tiempos de respuesta

Gestión al cliente realiza seguimiento a los tiempos de respuesta a través del Software SGPS el cual genera alertas a los responsables de realizar la respuesta advirtiéndolo sobre el vencimiento de la PQRSF.

Cuando una unidad no ha dado respuesta oportuna, recibe un correo donde se notifica por parte del sistema (SGPS) el estado en el que se encuentra la PQRSF solicitando la respuesta de la misma, así mismo, gestión al cliente envía correos recordando el cumplimiento de la política y protocolo establecido.

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 14 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

Si después de ello permanece la falta de respuesta, la unidad es reportada en el Informe de experiencia y el colaborador responsable se le aplica las políticas definidas en los numerales 7 y 8 del presente manual.

1.7.2 Seguimiento a la experiencia del cliente

Gestión al Cliente realiza seguimiento de la experiencia del cliente por medio revisión de las respuestas dadas por las unidades a los usuarios y clientes; para ello aplica de forma aleatoria llamas telefónicas a todas quejas y reclamos recibidas, registra la información utilizando el Formato seguimiento a respuesta al cliente **PL-CLI-F003**.

1.7.3 Acciones de mejora

Cuando se presenta una acción de mejora derivada de una PQRSF, la unidad es responsable de registrarla en el sistema y gestión al cliente mantiene seguimiento de esta acción y asegura su cumplimiento.

RESARCIMIENTO

El resarcimiento se aplica cuando el afiliado y/o usuario lo solicita explícitamente por una afectación negativa de la experiencia en la prestación de los servicios y es responsabilidad de la Caja el incumplimiento en la calidad de los mismos.

La forma de recepción, canales de atención y captura de un resarcimiento, se aplica de igual forma que una PQRSF; sin embargo, el usuario y/o afiliado debe especificar que se trata de una “solicitud de resarcimiento”, por lo tanto, los tiempos están determinados por las etapas, tipos de resarcimiento y las políticas como se explica a continuación.

1.8 ETAPAS DEL RESARCIMIENTO

a. RECONOCER:

Se aplica para situaciones que exponen los usuarios relacionados con observaciones o comentarios de los servicios y que no impliquen ningún tipo de pérdida para ellos pero que pueden significar una experiencia inadecuada que invite a realizar una corrección. Se debe realizar el entendimiento de la situación para cada caso en particular y entregar una respuesta al usuario generando empatía con la situación. En Cajasan el “Reconocer” se aplica conforme a las políticas de resarcimiento.

b. REPARAR:

Se aplica para situaciones en las cuales se debe subsanar la situación dando cumplimiento de la promesa pactada o entrega del derecho, en las condiciones contratadas o según como lo determine la normatividad vigente. Se debe realizar el entendimiento de la situación para cada

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 15 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

caso en particular y acordar con el usuario la correcta prestación del servicio o entrega del derecho según las condiciones contratadas al momento de la adquisición y de acuerdo con sus expectativas.

En Cajasan el “Reparar” se aplica, conforme a las políticas de resarcimiento. En los casos donde se requiera una gestión adicional se captura la solicitud y se genera respuesta al usuario sobre la decisión tomada. Cuando la decisión de reparar es volver a programar el servicio al usuario, se cuenta con un tiempo de 6 meses para que el usuario haga uso del servicio.

c. COMPENSAR:

Se aplica para situaciones en las cuales se comprometen la seguridad, salud, protección de las personas o daño material por responsabilidad de la Caja, previo análisis que asegure dicha responsabilidad. En estos casos, cuando se trate de compensar, en Cajasan se activa el proceso para subsanar el daño, previo entendimiento de la situación para cada caso en particular e informar al usuario el tratamiento que se dará a la situación presentada. En este sentido, Cajasan procura facilitar al usuario la información y entendimiento del proceso a seguir, activar el proceso definido según la situación y realizar seguimiento a la solución en las condiciones de oportunidad y calidad informadas.

En Cajasan en los casos en donde se requiera compensar se debe solicitar la intervención de la Unidad Jurídica, en donde se valida la solución atendiendo a los procesos amparados con aseguradoras; por lo anterior, el tiempo de respuesta y/o solución está determinado por los tiempos asignados por las aseguradoras (pólizas de seguro institucional). En la compensación, la Unidad es responsable de mantener informado al usuario de los avances del trámite.

1.9 TIPOS DE RESARCIMIENTO

Con el fin de aplicar las reparaciones o compensaciones que sean necesarias, se identifican los siguientes tipos de resarcimientos:

1.9.1 Relacionados con una obligación legal.

Entendiendo el resarcimiento como la reparación de la situación que no le permitió a un afiliado obtener las condiciones del servicio según lo que señala la ley.

- Reconocimiento del derecho.
- Prestación del servicio en condiciones pactadas.
- Prestación del servicio por terceros en condiciones pactadas.

1.9.2 Por daños y perjuicios.

En el caso que, por responsabilidad directa de la Caja de Compensación Familiar, el usuario se vea afectado, previa declaración de la instancia competente, teniendo que incurrir en otros gastos.

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 16 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

1.9.3 Por tiempos de espera.

Cuando un usuario se queje por demoras prolongadas y pérdida de tiempo esperando a ser atendido.

1.9.4 Por discriminación.

Cuando una persona exprese que ha recibido un trato discriminatorio por su condición de credo, raza, afiliación política o preferencias sexuales.

1.9.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos.

Cuando el contratista incumple con los protocolos de atención al cliente establecidos por la Caja de Compensación Familiar. En el contrato debe quedar plenamente definido la responsabilidad y la forma de resarcir.

1.9.6 Otros.

Se deberán identificar otros tipos de resarcimiento, teniendo en cuenta los servicios prestados por la Corporación.

1.10 CASOS EN LOS CUALES NO APLICA EL RESARCIMIENTO.

Los casos en los cuales no aplica en resarcimiento en Cajasan, es cuando la expectativa del usuario es más alta frente a las condiciones pactadas y contratadas. Las situaciones en cuales no aplican los resarcimientos son:

- Incumplimiento de requisitos y políticas del servicio: El mal uso de las instalaciones, comportamientos inadecuados y/o el no acatar las instrucciones que se encuentren adecuadamente difundidas y conocidas por los usuarios de los servicios.
- Por causas ajenas a Cajasan que afecten el servicio: Situaciones ambientales o de seguridad que impidan la prestación normal de servicio, emergencias sanitarias, catástrofes naturales, etc.
- Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestación del servicio no se puede verificar la situación

1.11 FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

La fuerza mayor o el caso fortuito son circunstancias que la ley considera eximentes de responsabilidad en la medida en que acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible. De esta manera, el caso fortuito o fuerza mayor debe:

- Provenir de una causa enteramente ajena a la voluntad de las partes.

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 17 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

- Ser imprevisible, esto es, que no se haya podido prever dentro de los cálculos ordinarios y corrientes.
- Ser irresistible, es decir, que no se haya podido evitar, ni aun en el evento de oponerse las defensas idóneas para lograr tal objetivo.

La fuerza mayor es atribuible a los hechos de la naturaleza. El caso fortuito está relacionado con la actividad de la Caja. En todo caso, es necesario calificar si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito, y para tal efecto debe ponderarse, en cada situación específica, las circunstancias (de tiempo, modo y lugar) que rodearon el acontecimiento.

Para calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito, es necesario consultar la matriz de riesgos del negocio, e identificar los riesgos asociados a los servicios o productos ofrecidos por la unidad.

1.12 POLITICAS DE RESARCIMIENTO

En Cajasan se definen las siguientes políticas de resarcimiento:

Tipo	Política	Acción
Relacionados con una obligación legal.	La Unidad Responsable valida el cumplimiento del procedimiento establecido junto con los requisitos aplicables conforme la normatividad vigente	Reconocimiento del derecho, siempre y cuando cumpla con los requisitos de ley y los procedimientos exigidos por Cajasan para tal fin
Por tiempos de espera	La Unidad responsable presenta excusas y se le informa al afiliado y/o usuario que se tomaran las acciones pertinentes, en los casos que aplique.	Enviar carta presentando excusas al afiliado y/o usuario y realizar equipo de mejoramiento y analizar la situación presentada buscando identificar la causa raíz del problema
Por discriminación	La Unidad responsable presenta excusas y se le informa al afiliado y/o usuario que se tomaran las acciones pertinentes, en los casos que aplique.	Enviar carta presentando excusas al afiliado y/o usuario y realizar equipo de mejoramiento y analizar la situación presentada buscando identificar la causa raíz del problema
Por Incumplimiento de concesiones o arrendamientos	La Unidad en la cual opera la concesión o arrendamiento presenta excusas y se le informa al afiliado y/o usuario que se tomaran las acciones pertinentes, en los casos que aplique.	Solicitar por escrito al concesionario las acciones de mejora
Por daños y perjuicios	La Unidad responsable canaliza y	Cajasan acata las directrices

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 18 DE 22
PROCESO		SUBPROCESO		
Planeación y Gestión		Gestion de Servicio al Cliente		

Tipo	Política	Acción
	remite a la Unidad Jurídica quien es la responsable de gestionar conforme los procedimientos legales internos establecidos	de las instancias legales
Otros: Solicitud por que Cajasan no cumplió con los requisitos pactados	La Unidad Responsable valida el cumplimiento del procedimiento establecido	Enviar carta presentando excusas al afiliado y/o usuario y realizar equipo de mejoramiento y analizar la situación presentada buscando identificar la causa raíz del problema

MECANISMO DE MEDICIÓN EXPERIENCIA DEL CLIENTE

En Cajasan el mecanismo utilizado para la medición del indicador experiencia del cliente está conformado por tres índices:

Índice Neto de Promotores (NPS®) + Índice de Esfuerzo del Cliente (CES) +Índice de Satisfacción del Cliente

1.13 ÍNDICE NETO DE PROMOTORES (Net Promoter Score- NPS®)

El NPS es un índice que mide la disposición de los afiliados, clasificándolos en tres grupos: Promotores, Pasivos y Detractores.

- Comprende lo que piensan distintos tipos de clientes sobre la marca Cajasan.
- Mide el efecto que tiene una excelente atención al cliente sobre la lealtad



- Las personas que califiquen de 0 a 6 se consideran “Detractores”
- Las personas que califiquen 7 y 8 se consideran “Pasivos”
- Las personas que califiquen 9 y 10 se consideran “Promotores”
- El indicador se calcula como el % de promotores (# de colaboradores que calificaron 9 y 10 sobre el total que calificaron la encuesta) menos el % de detractores (# de colaboradores que calificaron de 0 a 6 sobre el total que respondieron la encuesta)

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 19 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

1.14 INDICE DE ESFUERZO DEL CLIENTE (CUSTOMER EFFORT SCORE- CES)

El CES es un tipo de métrica de satisfacción del cliente a través de una pregunta se mide el nivel de facilidad de la experiencia buscando generar lealtad reduciendo los esfuerzos del cliente.

- Se califica el cierre eficaz PQRSF para las diferentes unidades.
- Se utiliza el Formato índice esfuerzo al cliente (CES) **PL-CLI-F075**, y se evalúan diferentes ítems como oportunidad, calidad y eficacia.

Para la evaluación de la calidad y eficacia, se realizarán las llamadas aleatorias de seguimiento mencionadas en la sección 3.3.2, y se registrarán las observaciones de los usuarios en el Formato seguimiento a respuesta al cliente **PL-CLI-F003**, el cual servirá de insumo y evidencia para calificar calidad y eficacia en el Formato índice esfuerzo al cliente (CES) **PL-CLI-F075**.

1.15 INDICE DE SATISFACCION AL CLIENTE

En Cajasan se aplica la encuesta de experiencia del cliente mediante una entrevista presencial, telefónica y/o virtual para obtener del cliente información amplia y detallada sobre sus expectativas, necesidades y propuestas que logren detectar su nivel de aceptación y preferencia sobre el servicio recibido.

Para la elaboración de encuestas consultar el instructivo para elaboración de encuestas Cajasan **PL-CLI-I001**

Los pasos para la aplicación de la encuesta son:

- La unidad con apoyo de Gestión al Cliente, diseña la herramienta con los estándares de evaluación establecidos correspondientes a empatía del personal de contacto, oportunidad en la atención y prestación del servicio, bondades y ventajas del servicio, instalaciones, entre otros y valida con la unidad a la cual se aplica el instrumento.
- La técnica aplicada para la recolección de encuestas es tipo entrevista presencial, telefónica y/o virtual
- Todas las unidades son evaluadas cada trimestre; sin embargo y de acuerdo con la naturaleza de la unidad es posible aplicar encuestas de forma mensual.
- En todos los casos, corresponde a Gestión al Cliente registrar la información y cargar las bases en la herramienta Corporativa definida para este fin.

El cálculo del tamaño de la muestra se puede consultar en el Instructivo Calificación Indicador Experiencia del Cliente **PL-CLI-I008**

GENERACIÓN DE INFORMES

Gestión al cliente genera los siguientes informes el cual:

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 20 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestión de Servicio al Cliente	

- **INFORME DE EXPERIENCIA CLIENTE:** Es un informe que se genera para cada unidad de acuerdo a la forma de medición del indicador.
- **INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:** Gestión al cliente calcula de forma trimestral el indicador de oportunidad de respuesta y lo remite a la Superintendencia de Subsidio Familiar.
- **INFORME DE GRUPO FOCAL:** Los Grupos Focales son una técnica de levantamiento de información en estudios sociales. Su justificación y validación teórica se funda sobre un postulado básico, en el sentido de ser una representación colectiva a nivel micro de lo que sucede a nivel macro social, toda vez que, en el discurso de los participantes, se generan imágenes, conceptos, lugares comunes, etc., de una comunidad o colectivo social. La técnica de los grupos focales es una reunión con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada, en donde se procura que un grupo de personas seleccionadas por Cajasan discutan y elaboren, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación.

La metodología para la elaboración del grupo focal es la siguiente:

- Gestión al Cliente define el orden del día y prepara el tema con antelación.
- Se realiza una selección aleatoria de los trabajadores afiliados y se busca el contacto, estimulando su participación.
- Se define un mínimo de 8 participantes por sesión
- Gestión al Cliente coordina la reunión y actúa como Relator por lo cual tomará atenta nota de las inquietudes y observaciones de los participantes.
- Se invita a participar activamente y expresar sus observaciones, recomendaciones, sugerencias y propuestas de forma libre.
- Gestión al Cliente se abstiene de "participar" en el debate del tema; su función es la de coordinar, guiar, estimular, a partir de una presentación que incluye el video institucional y herramientas visuales y de contenido que estimulen la participación de los asistentes.

De todas las reuniones de Grupo Focal se levanta un acta que contiene como mínimo: i) Lugar, fecha y hora; ii) Registro de Participantes; iii) temas tratados; iv) Relación de PQRSF si las hubo, conclusiones; v) Recomendaciones si las hubiere; y vi) Registro fotográfico.

Gestión al cliente genera un informe de los resultados obtenidos en los grupos focales el cual dirige a la Dirección general y comparte con las unidades que generaron comentarios o recomendaciones por parte de los asistentes al grupo focal.

PROGRAMAS ESPECIALES DE ATENCION AL CLIENTE

Cajasan cuenta con el Programa Te endoso mi cliente, el cual tiene como objetivo dar respuesta rápida, en un término máximo de 24 horas, a solicitudes de nuestros usuarios y clientes en general, que es canalizada y atendido en cualquier unidad de la Corporación; sin embargo, la información correcta corresponde a otra.

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 21 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

Las solicitudes relacionadas con el programa te endoso mí cliente deben corresponder a la ampliación de información de: productos, tarifas, procedimientos, requisitos, aliados entre otros. Evitar en lo posible remitir solicitudes en donde se requiera números teléfonos personales. El programa aplica para servicios entre unidades, no es posible endosar clientes de una misma unidad. En el programa te endoso mi cliente cualquier colaborador que trabaje con Cajasan independientemente su tipo de contrato podrá ser participe.

Para el registro y respuesta de solicitudes de Te endoso mi cliente consultar el Instructivo registro gestión y cierre de solicitudes programa te endoso mi cliente **PL-CLI-I003**.

FALTAS DE GESTIÓN AL CLIENTE

Se constituyen como faltas leves al Manual de Gestión al Cliente las siguientes:

- Omitir la atención de una petición, queja o reclamo
- Incumplimiento en la formulación de acciones correctivas o de mejora en el servicio al cliente.
- Aplicar fuera del plazo establecido las encuestas de satisfacción al cliente. Cuando se presente este incumplimiento en más de una ocasión se remitirá copia a la Unidad de Auditoria Interna para los fines pertinentes. Interrumpir procesos de trazabilidad de PQRSF.
- Interrumpir procesos de trazabilidad de PQRSF.
- Evidencia de una mala atención al usuario manifestada por él mismo en una petición o queja.

Se constituyen como faltas Graves al Manual de Gestión al Cliente las siguientes:

- Atender una PQRSF fuera del plazo establecido en el presente Manual.
- Recibir la misma queja repetitivamente por parte de diferentes usuarios.
- Toda queja o reclamo que genere la desafiliación de una empresa.
- Pérdida de los documentos presentados por los clientes para trámites internos.
- Guardar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Derechos de Petición que ingresen por cualquier canal de atención, es decir no enviar oportunamente el requerimiento con adjuntos al correo gestion.cliente@cajasan.com para su radicación.

Las anteriores faltan se miden conforme al Reglamento Interno de Trabajo de Cajasan para aplicar las respectivas sanciones.

SANCIONES

- La constitución por primera vez de una falta leve a este manual por parte del colaborador implica la interposición de una amonestación denominada Oportunidad de Mejora y por segunda vez se aplicará una amonestación nombrada Llamado de Atención.

	MANUAL DE GESTION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M001
	FECHA DE CREACIÓN 30/08/2008	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 01/04/2024	VERSIÓN 30	PAGINA: 22 DE 22
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestion de Servicio al Cliente	

- La comisión de una falta grave a este manual por parte del colaborador tendrá mérito para dar inicio a un proceso disciplinario conforme a lo establecido en el Artículo 75 del Reglamento Interno del Trabajo.
- La imposición de sanciones recae en el colaborador que incurre en faltas graves o leves según lo establecido en el Manual de Gestión del Cliente
- Gestión al cliente y/o el jefe inmediato del colaborador que presuntamente haya cometido la falta al manual informara por medio de correo electrónico al Líder Estratégico Unidad Gestión Humana con copia a la unidad a la cual pertenece el colaborador implicado la comisión de la falta y la denominación de la misma para lo cual el Líder Estratégico Unidad Gestión Humana aplica el procedimiento establecido anteriormente y señalado en el Reglamento Interno del Trabajo.

ELABORADO POR	
ROL	NOMBRE COMPLETO
Coordinador Experto Servicio al Cliente	Laura Juliana Gutiérrez Flórez
REVISADO POR	
ROL	NOMBRE COMPLETO
Coordinador Experto Sistema Integrado de Gestión	Maria Camila Arenas Camacho
APROBADO POR	
ROL	NOMBRE COMPLETO
Gerente Estratégico Unidad Planeación y Gestión	Nestor Yamith Gomez Bermudez

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSION	DESCRIPCION Y JUSTIFICACION DEL CAMBIO
30	Se actualiza el punto 1. Derechos y deberes de los afiliados. Se incluye en el punto 6 Mecanismo de medición experiencia del cliente la descripción del Instructivo Calificación Indicador Experiencia del Cliente PL-CLI-I008 .