

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 13/02/2024
		Versión: 3

POLÍTICA DE ATENCIÓN A CLIENTES.

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE, en su compromiso de crear, estructurar e implementar un eficaz y eficiente gestión de Atención a Clientes en general; que estimule y apalanque el desarrollo y crecimiento de la Corporación; soportado en el fomento de los valores de actitud de servicio, respeto y solidaridad; define los siguientes aspectos como marco de comportamiento:

- Gestionar oportuna y confiablemente las PQRSF (peticiones; quejas; reclamos; sugerencias; felicitaciones) en concordancia con la legislación vigente. Las respuestas a las PQRSF, donde el peticionario sea anónimo, se publicarán en las carteleras informativas, teniendo en cuenta el sitio de recepción de la misma.
- Mantener informados a nuestros afiliados sobre sus deberes y derechos; y escuchar atentamente las necesidades y expectativas de los clientes en general.
- Divulgar los canales de comunicación y herramientas tecnológicas con los que cuenta la Caja para una comunicación directa con los clientes en general acorde a las características para acceder que aplique; dentro de los cuales se tiene la línea 018000975000 y el correo siau@comfanorte.com.co.
- Conocer la opinión de los clientes en general sobre la atención y prestación del servicio recibido; mediante encuestas; página web: www.comfanorte.com.co y buzones de sugerencias.
- Orientar a los clientes en general acerca de las características, beneficios y modo de acceder a los productos y/o servicios de la Caja; prestados directamente o a través de concesiones; cumpliendo con las condiciones informadas.
- En caso de presentarse situaciones o aspectos por mejorar en la atención o prestación a los clientes en general, se tomarán las acciones pertinentes, que llevan a subsanar según el caso.
- Tener a disposición los aspectos necesarios para la atención de la comunidad LGBTI.
- COMFANORTE cuenta con una atención preferencial a las personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.

Todo lo anterior alineado al Direccionamiento Estratégico vigente y en la búsqueda continua de la mejora y la Sostenibilidad Corporativa.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

Tomada del documento original.