

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Mn-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 20/12/2021
		Versión: 13

1.1 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 tomaran 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.

Resolución AEI No. 062/2021 “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