Comfamiliar RISARALDA

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Vigilado Supersubsidio

Introducción:(*)
En Comfamiliar Risaralda como empresa prestadora de servicios sociales estamos comprometidos a orientar la gestión hacia la satisfacción del cliente y a la mejora de su experiencia en cada servicio y programa, garantizando el cumplimiento de los derechos de los afiliados y población en general.

Contar con los canales, espacios y herramientas metodológicas que permitan la retroalimentación de los servicios prestados por parte de nuestros usuarios es una prioridad, cumpliendo con la legislación vigente, pero sobre todo ubicando al usuario, sus necesidades y percepción acerca de los servicios, como pilar fundamental para la toma de decisiones y la sostenibilidad de la organización, buscando establecer con ellos relaciones duraderas en el tiempo, en coherencia con nuestra misión de llevar bienestar y permitir el desarrollo integral de la población del Departamento.

En Comfamiliar Risaralda comprendemos la necesidad de trabajar de manera constante por incrementar los niveles de percepción de la experiencia del cliente, buscando que al usuario se le facilite la comunicación con la entidad, se solucionen sus inquietudes, necesidades o inconvenientes de manera ágil, oportuna y con CARISMA, acorde a los recomendaciones y pautas impartidas en el Protocolo de Atención al Usuario Incluyente, realizando seguimiento posterior a su satisfacción frente a las soluciones generadas.

Esta política está alineada con la Política de Calidad Institucional con enfoque al cliente y aplica a todos los procesos misionales y de apoyo de la entidad.

Alcance: (*)
Desde el momento en que los usuarios acceden información de cualquiera de los servicios de la Institución, hacen uso de ellos, utilizan los canales, espacios o medios de comunicación dispuestos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o felicitaciones, reciben respuesta a sus comunicados en cualquiera de las etapas de servicio, hasta la generación de acciones para la mejora continua por parte de los procesos, tanto a niveles internos como de experiencia del cliente.

Declaración de Compromiso: (*)
Comfamiliar Risaralda se compromete a brindar una Atención al Usuario en todos sus servicios con CARISMA, donde la Calidez, la Amabilidad, la Responsabilidad, la Información, Seguridad, el Mejoramiento continuo y el Constante Aprendizaje jueguen roles fundamentales en la planeación y la prestación del servicio, siendo oportunos y resolutivos frente a los diferentes tipos de manifestaciones y

comunicaciones del usuario, gestionando la información recolectada del cliente a través de los diferentes canales, espacios o medios de comunicación, para apoyar la toma de decisiones dentro de la organización que estén a favor de su experiencia y satisfacción.

Marco de Actuación: (*)
Reconociendo que las exigencias del cliente son el pilar fundamental del mejoramiento continuo y la razón de ser de la entidad y con el propósito de cumplir el compromiso establecido en esta Política, Comfamiliar Risaralda:

- Gestiona soluciones inmediatas a solicitudes o inquietudes del usuario recibidas a través de cualquiera de los canales de comunicación disponibles, siempre que sea posible realizarlo, acorde al Procedimiento Voz del Cliente y al Procedimiento de Resarcimiento, cuando estos apliquen.

- Establece diferentes mecanismos de comunicación para la Voz del Cliente, así:
  - Voces del Cliente entregadas por los usuarios directamente a los servicios o al proceso de Atención al Usuario, u otros puntos de atención de la entidad.

  - Correos Electrónicos Institucionales:
    - comfarda@comfamiliar.com
    - ausalud@comfamiliar.com
    - atencionusuario@comfamiliar.com
  - Comunicación telefónica línea 01 8000 94 8787.
  - Redes Sociales (Todas en las que haga despliegue la organización).
  - Portal mi.comfamiliar.com
  - Sección de Atención al Usuario, página web institucional www.comfamiliar.com

- Gestiona las respuestas de la Voz del Cliente a través del SIAU (Sistema Integral de Atención al Usuario) con el fin de generar una comunicación definitiva y oportuna con el cliente, garantizando su trazabilidad y así mismo realizando seguimiento de la satisfacción del usuario con respecto a las respuestas generadas.

- Gestiona soluciones para solicitudes de resarcimiento por parte de los usuarios derivadas de inconvenientes en la prestación de los servicios.

- Planifica la ejecución de los grupos focales con los clientes, que permitan conocer desde su perspectiva oportunidades de mejora en el servicio, entregando los resultados a los Jefes de Proceso involucrados y acompañándolos en la generación de acciones y planes de acción que conduzcan a la mejora.



- Realiza la medición y socialización de los niveles de satisfacción de cada proceso misional con sus responsables, así como mesas de trabajo cuando se evidencie un decrecimiento en la satisfacción o incremento (cantidad o impacto) en las voces del cliente recibidas.

- Consolida la percepción de los usuarios para divulgar el resultado en el Consejo de Calidad, el cual se realiza de manera semestral, y con los procesos de la prestación de servicios de la institución para detallar la actualidad en el comportamiento de las voces del cliente y la satisfacción de los usuarios de los servicios ofertados.

- Presenta informes a la Dirección.

Normatividad Aplicable: (*)

- Circulares 008 de 2020, Circular 03 de 2023 y Circular Única emitidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Circular 008 de 2018 y Circular Única emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.
- Ley 1755 de 2015 del Congreso de Colombia.
- Resolución 0583 de 2009 de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Circular Externa 2023151000000010-5 DE 2023 de la Superintendencia de Salud

Responsables: (*)

1. La Dirección Administrativa encargada de generar los lineamientos con los grupos de interés.
2. Las Subdirecciones Administrativa, Financiera, Servicios y de Salud, por medio de la asignación de recursos y toma de decisiones que involucren un mejoramiento a la prestación del servicio.
3. Proceso de Gestión de la Calidad e Innovación con su componente de Atención al Usuario, a través de la participación activa como veedores de los derechos y deberes de los usuarios en la resolución de las voces del cliente y necesidades expuestas por los usuarios, siempre y cuando estén dentro del alcance legal de la Institución. Responsable directo de la gestión y seguimiento a esta política.
4. Los Responsables de Proceso, por medio de acciones correctivas, preventivas y de mejora que lleven a incrementar el nivel de satisfacción del cliente y a garantizar la mejora de la experiencia del servicio.

Documentos Relacionados: (*)

- 1-CR-015 Caracterización proceso Gestión de la Calidad e Innovación.
- 0-PR-007 Procedimiento voz del cliente.
- 1-IN-227 Instructivo respuesta a usuarios.

- 1-PR-088 Medición de la satisfacción de los usuarios.
- IN-171 Instructivo resarcimiento.
- 1-OD -206 Protocolo de atención al Usuario Incluyente.
- 1-IN-223 Instructivo Atención Usuarios Sordo.

Conceptos (Glosario): (*)

VOZ DEL CLIENTE: Comunicado o expresión personal de un usuario sobre la percepción de los servicios ofrecidos por Comfamiliar Risaralda, la Voz del Cliente puede ser de tipo: Felicitación y Agradecimiento, Sugerencia, solicitud, petición y/o Queja-Reclamo.

FELICITACIÓN: Expresión de sentido de gratitud por parte de los usuarios hacia un servicio prestado o satisfacción por motivo de algún suceso favorable.

QUEJA Y RECLAMO: Expresión de inconformidad o insatisfacción por parte de los usuarios sobre un proceso o servicio con motivo de un suceso desfavorable.

SUGERENCIAS: Petición y/o, insinuación o proposición de una idea por parte de los usuarios sobre la prestación de los servicios.

SOLICITUD: Comunicado de un usuario que requiere explicación o ampliación de información sobre los servicios o de los procedimientos internos establecidos para la prestación de los servicios de Comfamiliar Risaralda.

DERECHO DE PETICIÓN Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita información relacionada con la prestación del servicio, conforme a lo estipulado en el artículo 23 de la ley 1755 de 2015.

SIAU (SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO): Software desarrollado por el proceso de Sistemas, bajo las directrices de la Defensoría del Usuario y el Proceso de Servicio al Cliente de Salud, para la administración de las voces del cliente.

SARA (Sistema de Administración de Registros y Analítica), herramienta en la cual se encuentran los resultados de satisfacción de los servicios y los reportes de voz del cliente corporativos.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE: es el producto de las percepciones de un cliente después de interactuar racional, física, emocional y/o psicológicamente con cualquier parte de la organización. La experiencia de cliente da alcance a todas las interacciones desde la atracción y el interés que genera el mercadeo y la publicidad, la obtención de información de los servicios, la compra, el uso, el servicio al cliente y

el pos consumo, sin importar el canal por el que ocurran.

RESARCIMIENTO: Ejercicio que realiza una persona u organización para reconocer, reparar o compensar el incumplimiento de los derechos y/o daños y perjuicios generados a los usuarios en el marco de la prestación de los servicios o consumo de productos, o por el incumplimiento de las condiciones previamente pactadas.