Política de Resarcimiento

Cuando se ponga en conocimiento la ocurrencia de un error, deficiencia o falla en el servicio imputable a Comfamiliar, que no permita culminar satisfactoriamente la experiencia de nuestros afiliados y usuarios en general, en los que se pretenda cualquier tipo de compensación; podrán solicitar resarcimiento a través de los canales oficiales de atención de PQRSF.

Se deberán atender tales solicitudes bajo las etapas descritas en el proceso de resarcimiento descrito en el numeral 9.10.2 de la Circular Única de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Las acciones con las que se busque resarcir al solicitante y la procedencia de las mismas, serán analizadas por los procesos a cargo de los servicios en los que recae el reclamo o petición, para lo cual deberán tener en cuenta los hechos y la información suministrada por todos los involucrados y tomar determinaciones con observancia de las buenas prácticas aplicables en materia de servicios al cliente, estableciendo el nivel de criticidad del evento y del incumplimiento de haber existido, acatando expresamente de las instrucciones impartidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Juan Carlos Carvajal Rodríguez
Director Administrativo

Elaboró: **Maria Antonella Manrique**

Política de Gestión de PQRSF

Comfamiliar comprometida con la atención de calidad de sus afiliados, generó el R-DE-07-01 Reglamento Interno de PQRSF y el Procedimiento DE-07-01 Atención y Seguimiento de PQRSF, en las que se encuentran los lineamientos de atención a PQRSF, las características, términos de respuesta a peticiones presentadas por los trabajadores afiliados y usuarios, así mismo a los requerimientos de la Superintendencia del Subsidio Familiar y demás entes de control.

A fin de garantizar la atención prioritaria de las PQRSF que se presenten por parte de la población vulnerable, en los que están incluidas las formas de presentación y radicación de las PQRSF, el sistema de prioridades, los canales de atención, términos y procedimientos que se debe surtir entre las dependencias para atender de forma efectiva las PQRSF, la atención en las instalaciones deberá ser preferencial para las personas en situación de discapacidad, niños y niñas, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general las personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, así como los mecanismos de resarcimiento en los casos en los que sea necesario y procedente.

Se entregarán informes a la Alta Dirección trimestralmente, cumpliendo con los criterios descritos en el numeral 9.9 de la Circular Única de la Superintendencia del Subsidio Familiar, a fin de determinar los mecanismos de solución adoptados por la Alta Dirección.

Juan Carlos Carvajal Rodríguez
Director Administrativo

Elaboró: **Maria Antonella Manrique**

Política de Atención al Cliente

Según Acta No. 755 del Consejo Directivo en cumplimiento de la Circular Externa 0016 de 2010 de la SSF se aprobó la siguiente política para aplicación y publicación en puntos de atención:

"Desarrollar una cultura de servicio superior al cliente en Comfamiliar, mediante procesos de selección por competencias, formando a los colaboradores como líderes en la prestación del servicio que marque diferencias significativas, realizando seguimiento y evaluando la satisfacción de nuestros afiliados, clientes y población vulnerable, como también, la normalización y estandarización de productos y servicios para garantizar la máxima satisfacción de nuestros clientes"

Juan Carlos Carvajal Rodríguez
Director Administrativo

Elaboró: **Maria Antonella Manrique**