"EL SERVICIO"

"Es desarrollar relaciones duraderas, escuchando con interés y respeto a cada uno de los compañeros de trabajo y a cada persona que ingrese a nuestra entidad."

Circular Externa No: 0023

Dependencia: 0101

Destino: DIRECTORES ADMINISTRATIVOS, FUNCIONARIOS QUE LIDEREN LAS AREAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, O LAS AREAS DE QUEJAS Y RECLAMOS

De: Superintendente del Subsidio Familiar

Asunto: PRIMER ENCUENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE EN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Fecha: 28/08/2009

La Superintendencia del Subsidio Familiar ha venido trabajando para lograr un acercamiento entre los trabajadores afiliados, empresas afiliadas y usuarios de los servicios de las Cajas de Compensación Familiar, por ello, desde el año 2006, se creó el Centro de Atención e Interacción con el Ciudadano, con el fin de promover y generar nuevos espacios de participación social.

Con el Centro de Atención e Interacción con el Ciudadano se ha logrado establecer un medio de intercambio permanente de información entre la comunidad y la Superintendencia del Subsidio Familiar, que permite brindar orientación y respuesta inmediata a las solicitudes presentadas a la entidad.

Por tal motivo se está convocando al "PRIMER ENCUENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR" con el fin de socializar el registro, seguimiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), que llegan al Ente de Control y Vigilancia, intercambiar experiencias con las Cajas de Compensación Familiar y conformar un comité técnico que permita fijar políticas en materia de atención al ciudadano.

Por lo anterior, este Despacho en cumplimiento de la función estatuida en el Decreto Ley 2150 de 1992, convoca a las personas que manejan las oficinas de Atención al Cliente, Peticiones Quejas y reclamaciones de subsidio de las Cajas de

Compensación Familiar a nivel nacional.

El evento se llevará a cabo los días 23, 24 y 25 de septiembre, con salida el sábado 26 de septiembre, en las instalaciones en el Hotel y Parque Ecológico Piedras Blancas de la Ciudad de Medellín, que se encuentra ubicado en la vereda Piedras Blancas Kilómetro 14, núcleo de las Empresas Públicas de Medellín.

Este evento se encuentra incluido dentro del Plan Operativo de la Superintendencia del Subsidio Familiar y tendrá como parámetros básicos los siguientes:

2. OBJETIVOS

Realizar un Seminario dirigido a las personas que manejan las quejas y reclamos de las Cajas de Compensación Familiar.

Obtener una amplia participación de las Cajas de Compensación Familiar, generando un espacio de reflexión activa y construcción conjunta de estrategias y planes de acción concretos, orientados a mejorar el servicio a los trabajadores afiliados y beneficiarios de los subsidios otorgados por las Cajas, brindándoles herramientas para comprender las situaciones particulares e instruirlas sobre la aplicación de la normatividad vigente y las directrices impartidas por el ente de control y vigilancia.

Conocer las características y rol del área de quejas, el manejo adecuado de la relación con los trabajadores y beneficiaros de los subsidios y de los usuarios en general como oportunidad para mejorar los servicios de la Caja.

Intercambiar experiencias y las dificultades prácticas que se presentan en cada caso en particular.

Conformar un comité técnico que se reunirá por lo menos tres veces al año, con el fin de fijar directrices sobre temas atinentes a atención al ciudadano y servicio al cliente.

El orden del día a desarrollar es el siguiente:

MIERCOLES 23 DE SEPTIEMBRE.

8.00 a 12 M
Recogida en el Aeropuerto
Refrigerio media mañana
Acreditación en el Seminario: entrega de escarapelas y material de trabajo

12.00 a 2:00 PM

Almuerzo

2.00. P.M.	Instalación del evento
2:30. P.M. Ciudadano	Presentación Centro de Atención e Interacción con el Dra. Martha Vásquez Miranda Coordinadora Atención al Ciudadano Superintendencia del Subsidio Familiar
3:00. P.M	Refrigerio
3: 30. P.M	Presentación Servicio al Cliente COMFENALCO ANTIOQUIA
7.00 a 8.00. P.M	Cena Actividad nocturna

JUEVES 24 DE SEPTIEMBRE

8.00 AM	Desayuno
8.30 AM	Servicio al Cliente Externo v Estrategias de Diferenciación v Enfoques empresariales y Evolución del Servicio v Diferencia entre Atención y Servicio v Valor Agregado
10.30. A.M.	Refrigerio media mañana
11:00. A.M.	Continuación del tema. v Generalidades sobre C.R.M (Customer Relationship Management) v Generalidades sobre C.EM (Customer Experience Management) v Generalidades sobre A.N.S (Acuerdos de Niveles de Servicio)
12:30	Almuerzo
2:00 P.M.	Servicio al Cliente Interno: v El Arte de Hacer Relaciones (Acercamiento, Reconocimiento, Asertividad) v Trabajo en Equipo (Masa-Grupos-Equipos de trabajo)
4:00. P.M.	Refrigerio
4:30.P.M.	Continuación del tema

- v Modelos de Comunicación
- v Escucha Activa
- v El arte de indagar necesidades de los clientes
- v Otros

7.00 PM	Cena. Actividad nocturna

VIERNES 25 DE SEPTIEMBRE

7.00 a 8.00 AM	Desayuno
8.30. A.M	Presentación del modelo de servicio al cliente a cargo de la Caja de Compensación Familiar COMFAMA
10.30 AM	Salida a Medellín visitas técnicas de los aplicativos utilizados por las áreas de servicio al cliente y atención al usuario de las Cajas de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA y COMFAMA
11.30 a 1.00 P.M.	Visita en la sede de C.C.F COMFAMA
1:30 2.00 P.M.	Almuerzo en Tinta y Tinto.
2.30 4.00 P.M.	Visita a los Centros de Servicios de la C.C.F COMFENALCO ANTIOQUIA
4.15 P.M.	Regreso Hotel Piedras Blancas
5.00 P.M.	Conformación del Comité Técnico
6:00P.M.	Clausura
8.00 P.M.	Cena, vino, la agrupación musical,

SABADO 26 DE SEPTIEMBRE

6.30 a 9.00	Desayuno

Salida del hotel para el Aeropuerto. (salida de los buses a las 7.30 y 8.30)

Notas

Debe tenerse en cuenta que el recorrido del Hotel Ecológico Piedras Blancas al Aeropuerto es de aproximadamente 45 minutos, para efectos de la hora en que se debe hacer el arribo al aeropuerto. (hora de salida de los vuelos)

0023 28 AGO. 2008

Salen dos buses uno para la ciudad de Medellín para los que salen por el aeropuerto OLOYA HERRERA y otro para los que salen por el aeropuerto JOSE MARIA CORDOBA. (Rionegro)

El municipio de Santa Elena, donde se encuentra ubicado el Hotel Ecológico Piedras Blancas, es de clima FRIO para efectos del vestuario.

Las inscripciones se harán directamente con la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA, sede del evento, a través de los señores BETY ATEHORTUA teléfono 2504068 o RICHARD GALLEGO GALEANO, teléfono 5108317.

El valor del seminario es la suma de Seiscientos mil pesos M/Cte ($600.000), que incluye transporte aeropuerto- aeropuerto, alojamiento en acomodación doble, almuerzos, refrigerios, traslado a la ciudad de Medellín, conferencias, material de trabajo.

Cualquier información adicional será atendida por las doctoras Martha Mercedes Vásquez Miranda, Coordinadora Grupo de Atención e Interacción con el Ciudadano, a través del teléfono No. 3487777, o 3487800 extensión 7808 o con la abogada Luz Martha Rojas Moscoso a través de los teléfonos 3487777 – Celular 3125871619 que apoyan en la ejecución de este programa.

COMFENALCO ANTIOQUIA, contará con el servicio de confirmación de la asistencia al seminario y a su vez la confirmación de los vuelos para coordinar las horas de salida de los buses en los diferentes Aeropuertos.

Cordialmente,

FLOR MODESTA GNECCO ARREGOCES

Anexos :0 **Folios** : 1 **Por :** Martha Mercedes Vasquez Miranda **Consecutivo :** 4947

Copia interna a: