

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de satisfacción al ciudadano

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO.									
FECHA		AFILIADO	PENSIONADO	VINC. BEPS	EMPLEADOR	OTROS			
TIPO DE ENCUESTADO (Marque con una X)									
RANGO DE EDAD (Marque con una X)		18-30 años	31-50 años	51-70 años	Más 70 años	GENERO			
Gracias por realizar esta encuesta que no tomará más de diez minutos de su tiempo y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios.						Femenino: ____ Masculino: ____			
Que tipo de trámite o gestión vino a realizar el día de hoy? (Marque con una X)									
Certificados y/o Historia Laboral	Consulta general	Notificación	Radicación	Estado deuda	Doble Asesoría	Solicitud trámites: Nomina, Medicina laboral, Reconocimiento, Historia			
De acuerdo a la siguiente escala , califique los siguientes aspectos del servicio recibido: En blanco = No sabe / No responde; 1 = Muy insatisfecho/a ; 2 =Insatisfecho/a 3 =Satisfecho/a 4 = Muy Satisfecho/a									
RESPECTO						1	2	3	4
1. La amabilidad y actitud de los funcionarios que lo atendieron									
2. El lenguaje utilizado fue respetuoso, claro y sencillo									
3. Al momento de la atención se evitaron elementos distractores: telefonos, celulares, audifonos, etc									
4. Respeto por el turno de atención									
5. Cumplimiento de los horarios de atención									
CONFIABILIDAD						1	2	3	4
6. El conocimiento y dominio del tema que tienen los funcionarios que lo atendieron									
7. Información suministrada(precisa, clara, completa)									
8. Interes demostrado por los funcionarios para atender su solicitud									
9. La presentación personal de los funcionarios es acorde con la imagen institucional									
ACCESIBILIDAD						1	2	3	4
10. Sencillez en los procesos para los diferentes trámites									
11. Claridad en los requisitos de los diferentes trámites									
12. Adopción de turnos para atención prioritaria									
13. Información brindada de canales alternos para sus solicitudes (APP, WEB, Call Center) en anteriores experiencias									
OPORTUNIDAD						1	2	3	4
14. El tiempo de espera para ser atendido									
15. Rapidez en la respuesta a sus solicitudes de información por parte del punto de atención									
16. Cumplimiento de los tiempos para dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos desde nivel central									
En relación con el punto de atención, que tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos:						1	2	3	4
17. La ubicación,espacios y facilidades de ingreso al punto de atención									
18. La limpieza y aseo de las instalaciones									
19. Cantidad y disponibilidad de modulos de atención									
20. Espacio adecuado en salas de espera									
Teniendo en cuenta su experiencia en el día de hoy, cual fue su percepción frente a									
21. Calidad general del servicio prestado en el punto de Atención de Colpensiones									
22. La asesoría recibida fue completa y se resolvieron las inquietudes									
¿Tiene usted alguna OBSERVACION Y/O COMENTARIO adicional?:									

Anexo 2: Pacto por el Servicio



PACTO POR EL SERVICIO

Uno de los fines esenciales del Estado es el servicio a la comunidad y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. Para dar cumplimiento a este mandato, el punto de atención de la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones en la ciudad de Cúcuta se encuentra comprometido con la prestación de un servicio de calidad que incluye atributos de confiabilidad, oportunidad, respeto y de accesibilidad.

Dentro de los mecanismos para generar una cultura de servicio, el punto de atención de Colpensiones cuenta con una política de servicio y unos protocolos del modelo de atención que permiten prestar asesorías y servicios integrales de manera respetuosa, amable, empática, oportuna y accesible, adaptados a las necesidades y características de los ciudadanos, para orientarlos de la mejor manera para acceder a las alternativas de protección a la vejez que les permita tener un retiro laboral más digno y a su vez lograr una gestión institucional transparente y eficiente que genere credibilidad y confianza.

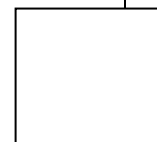
El punto de atención de Colpensiones en Cúcuta celebra este Pacto de Servicio con la finalidad de lograr la generación de una Cultura de excelencia en el servicio, mediante la toma de conciencia sobre la responsabilidad de cada uno de prestar un servicio integral. Por lo anterior, nos comprometemos a conocer, identificar, interiorizar, respaldar y cooperar con las buenas prácticas encaminadas a satisfacer y superar las expectativas de los ciudadanos y generar experiencias extraordinarias durante el ciclo de servicio.

Con la firma de este documento, manifiesto que asumo el reto de construir una cultura de servicio para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por Colpensiones en la ciudad de Cúcuta:

Nombres y Apellidos

Huella

Firma



Anexo 3: Ficha técnica I trimestre

Nombre del Modulo	Reconocimiento de prestaciones
Modalidad	Online
Responsable	Jefe del punto de atención de Cúcuta Talento humano
Instructor	Profesional Master de la Gerencia de determinación del derecho
Dirigido a	Trabajadores oficiales del punto de atención de Cúcuta
Objetivo:	Ofrecer elementos para entender las prestaciones económicas del régimen de prima media y la operación del proceso en la entidad, permitiendo suministrar información más completa, clara, oportuna y confiable al momento de la atención de los ciudadanos
Temáticas a desarrollar	<ul style="list-style-type: none">-Pensión de vejez- régimen de transición-Pensión especial de alto riesgo y otras pensiones especiales-Pensiones compartidas y conmutadas-Pensión de invalidez y de sobrevivientes-Indemnizaciones sustitutivas-Auxilios funerarios-Compatibilidad de prestaciones-Líneas de decisión automática y manual
Duración	Una sesión de 4 horas
Fecha	A definir
Horario	8:00 am a 12: 00

Anexo 4: Ficha técnica II trimestre

Nombre del Modulo	Gestión Comercial
Modalidad	Online
Responsable	Jefe del punto de atención de Cúcuta Talento humano
Instructor	Profesional Master de la Gerencia Comercial
Objetivo:	Ofrecer elementos que permitan brindar información más completa, clara, oportuna y confiable al momento de la atención de los aportantes independientes o empleadores para la atención de procesos de fiscalización.
Temáticas a desarrollar	-Procesos de fiscalización -Portal WEB del aportante -Deuda real -Deuda presunta -Circular 024
Duración	Una sesión de 4 horas
Fecha	A definir
Horario	8:00 am a 12: 00

Anexo 5: Ficha técnica III trimestre

Nombre del Modulo	Medicina laboral
Modalidad	Online
Responsable	Jefe del punto de atención de Cúcuta Talento humano
Instructor	Profesional Master de medicina laboral
Objetivo:	Ofrecer elementos para entender las prestaciones económicas del régimen de prima media en caso de enfermedad o accidente de origen común y la operación del proceso en la entidad, permitiendo suministrar información más completa, clara, oportuna y confiable al momento de la atención de los ciudadanos
Temáticas a desarrollar	<ul style="list-style-type: none">-Procesos de calificación de pérdida de capacidad laboral PCL-Incapacidades mayores a 181 días-Apelaciones a dictámenes-Trámites ante Juntas-Procesos de viáticos y gastos de traslados
Duración	Una sesión de 4 horas
Fecha	A definir
Horario	8:00 am a 12: 00

Anexo 6: Ficha técnica IV trimestre

Nombre del Modulo	Afiliaciones y traslados
Modalidad	Online
Responsable	Jefe del punto de atención de Cúcuta Talento humano
Instructor	Profesional Master de afiliaciones
Objetivo:	Ofrecer a los puntos de atención elementos que permitan brindar información más completa, clara, oportuna y confiable al momento de la atención de ciudadanos con respecto a procesos de afiliación y traslados a la entidad.
Temáticas a desarrollar	-Aspectos generales de la afiliación -Multivinculación -Traslados de régimen -Anulaciones y retractos -Doble Asesoría -Colombianos en el exterior -Convenios Internacionales
Duración	Una sesión de 3 horas
Fecha	A definir
Horario	9:00 am a 12: 00