

	<p>SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD          PROTOCOLO DE          ATENCION AL AFILIADO Y/O          CIUDADANO</p>	Código: PT – ATU
		Fecha: Agosto de 2023
		Versión: 03

## 1. OBJETIVO:

Gestionar oportuna, integral y eficientemente la atención al afiliado y/o ciudadano en Comfenalco Tolima, mediante la estandarización e implementación de los lineamientos de la atención al afiliado y/o ciudadano por parte del talento humano de la Caja, contenidos en el protocolo.

## 2. CONTENIDO

### 2.1. DEFINICIONES

- **Peticiones o solicitudes:** Son aquellas que no requieren acciones de mejoramiento, su causa está relacionada con una necesidad del peticionario, de (i) índole informativa que obedece al compromiso de mantener informada a la población afiliada y/o ciudadanía en general, (ii) Relacionadas con orientar a los grupos de interés respecto a los diferentes trámites ante la CCF o (iii) asociadas a la solicitud de documentación.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad con la actuación de un determinado trabajador de la Caja, en la prestación de un servicio.
- **Reclamo:** Insatisfacción que formula una persona a un incumplimiento legal vigente o expresión de insatisfacción hecha a una Organización con respecto a la escucha de la voz de sus afiliados y/o ciudadanos o al propio proceso de PQRSF.
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.
- **Agradecimiento o Felicitaciones:** Es la forma en que el afiliado y/o ciudadano en general manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la Caja de Compensación Familiar. Son un estímulo del afiliado y ciudadanía en general de los aspectos que se encuentran funcionando adecuadamente dentro de la Corporación.
- **Acción de Mejora:** Acción tomada para mejorar la eficacia, eficiencia o efectividad de los procesos, se deben identificar y analizar las causas y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.

- **Canales de atención:** Son los medios de comunicación que debe habilitar la Caja de Compensación Familiar a través de las cuales el afiliado puede formular peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones o interrelacionarse con la Caja de Compensación Familiar.
- **Canal presencial:** Permite el contacto directo, cuando acceden a las instalaciones físicas de la Caja de Compensación Familiar, para presentar sus peticiones, quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones.
- **Canal escrito:** Uno de los mecanismos de recepción, de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se radiquen a través de documento físico.
- **Canal telefónico:** Permite establecer un contacto mediante un servicio telefónico con una línea dispuesta, divulgada y plenamente identificada para radicar y/o formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- **Canal virtual:** Permite la interacción con los afiliados a través de medios electrónicos, no solo para conocer los servicios sino para radicar cualquier requerimiento (PQRSF) hacia la Caja de Compensación.
- **Comunicación:** Medio por el cual se intercambia la información que se produce entre el afiliado y/o ciudadano y la Caja de Compensación Familiar.
- **Consumidor o Ciudadano:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de ciudadano.
- **Talla Baja o Enanismo:** es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.
- **Discapacidad:** Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.
- **Discapacidad Cognitiva:** Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocida están el síndrome Down, síndrome de asperger o autismo.
- **Discapacidad Física o Motora:** Se refiere a la limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como: **Paraplejia:** Parálisis de las piernas. **Cuadriplejia:** Parálisis de las cuatro extremidades o amputación.

- **Discapacidad Mental:** Se refiere a la presencia de una alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, sentimientos, humor, habilidad de relacionarse con otros, como es el caso de la esquizofrenia o el trastorno bipolar.
- **Discapacidad Múltiple:** Cuando se presenta más de una discapacidad como la sensorial, física o mental.
- **Discapacidad Sensorial:** Hace referencia por alteraciones de algún sentido (oído, vista o ambas).
- **Discapacidad Visual:** La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual.
- **Discapacidad Auditiva:** Se refiere a las alteraciones permanentes en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos.

## 2.2. ABREVIATURAS

- **P.Q.R.S.F:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

## 2.3. PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y/O CIUDADANOS

### 2.3.1 Políticas de atención al afiliado y/o ciudadano:

- Brindar trato justo y esmerado al afiliado y/o ciudadano, en sus P.Q.R.S.F(peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).
- Atender al afiliado y/o ciudadano es responsabilidad de todos los integrantes de la empresa.
- Mantener un comportamiento ético.
- Interpretar y comprender las necesidades de nuestros afiliados y/o ciudadanos.
- Escuchar atentamente las necesidades del afiliado y/o ciudadano y mantener una comunicación constante.
- Tener herramientas tecnológicas para una comunicación directa con el afiliado y/o ciudadano.
- Conocer la opinión y medir la oportunidad y satisfacción del afiliado y/o ciudadano respecto a la atención que recibieron y en la prestación del servicio.
- Tener un grado de confidencialidad sobre los P.Q.R.S.F.

- Descentralizar los diferentes medios de recolección de los P.Q.R.S.F.
- Dar apertura periódica a los buzones.
- Dar respuesta de los P.Q.R.S.F al afiliado y/o ciudadano de acuerdo con los tiempos de respuesta de la Ley 1755 de 2015, contemplado en el decreto único reglamentario 1069 de 2015 si la respuesta, necesita más tiempo a través del seguimiento que se realiza, se debe informar al afiliado y/o ciudadano y dejar las observaciones en el aplicativo.
- Tener una guía interna el cual dirige al afiliado y/o ciudadano visitante a la dependencia requerida por él o (ella).
- Recibir los P.Q.R.S.F que presenten los afiliados y/o ciudadanos y registrarlas en la herramienta destinada para tal fin.

**2.3.2. Actitud que debe asumir el empleado de COMFENALCO TOLIMA frente a la atención al afiliado y/o ciudadano:**

- Saludar con calidez.
- Sonreír.
- Transmitir confianza y respaldo.
- Ser amable y cortés.
- Ser comprensivo.
- Mantener contacto visual.
- Dirigirse al afiliado y/o ciudadano por su nombre.
- Ofrecerle toda su atención.
- Leer el lenguaje corporal del afiliado y/o ciudadano.
- Mostrar respeto hacia el afiliado y/o ciudadano como persona sin importar su raza, sexo, educación o cultura.
- Mantener siempre un tono de voz adecuado, independientemente de la actitud y el tono de voz del afiliado y/o ciudadano.

**2.3.3. Para lograr que el contacto directo con el afiliado y/o ciudadano sea agradable, el trabajador de COMFENALCO TOLIMA debe:**

- Portar el uniforme aplicando las recomendaciones dadas por la Caja.
- Portar permanentemente el documento de identificación como trabajador de la Caja.

#### **2.3.4. Protocolo para la atención personalizada:**

- El trabajador debe brindar un saludo “Buenos días/ tardes, ¿en qué le puedo colaborar?”.
- El trabajador debe mirar al afiliado y/o ciudadano a los ojos y escuchar atentamente.
- El trabajador debe atender al afiliado y/o ciudadano conforme a los procedimientos establecidos.
- Cuando termine la asesoría, se recomienda que el trabajador despida al afiliado y/o ciudadano así: “para COMFENALCO TOLIMA fue un gusto atenderlo”.

##### **2.3.4.1. Protocolo de atención de personas con discapacidad física o motora**

- El trabajador debe preguntar al afiliado y/o ciudadano si necesita ayuda y cómo le puede auxiliar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es el afiliado y/o ciudadano quien debe dirigir la ayuda.
- El trabajador debe solicitar aprobación del afiliado y/o ciudadano para empujar la silla de ruedas o tomarla del brazo cuando camina con dificultad.
- Si el trabajador se encuentra de pie, debe buscar en qué sentarse o situarse a la altura de los ojos.
- Si el lugar de trabajo del colaborador es muy alto o no cuenta con las condiciones necesarias para la accesibilidad, el trabajador deberá buscar alternativas de acercamiento al afiliado y/o ciudadano, desplazándose del puesto de trabajo haciendo uso de las herramientas disponibles para la atención integral. Esta sugerencia también aplica para la asistencia de personas de estatura baja en espacios con altura superior a la capacidad de su alcance.
- La silla de ruedas o los elementos de apoyo hacen parte del espacio y privacidad de la persona con discapacidad, es importante que el trabajador evite apoyarse o mover el elemento sin su permiso.

##### **2.3.4.2. Protocolo de atención de personas con discapacidad visual**

- El trabajador al saludar debe estar atento, es posible que la persona extienda la mano o trate de cogerle para hacerle saber que quiere saludarlo.
- El trabajador debe ser lo más descriptivo posible respecto al proceso, mencionando el paso a paso con la información de manera detallada. El

proceso se debe realizar en iguales condiciones respecto a una persona que no tiene discapacidad visual.

- Si el trabajador requiere desplazarse o ausentarse, debe informarlo al afiliado y/o ciudadano con el fin de mantenerlo enterado del proceso que se está realizando. Si es del caso que está tratando, describiendo cada actividad que se realiza. Ejemplo: informarle que, con los datos suministrados, procederá a realizar la verificación en el sistema o área pertinente.
- El trabajador debe utilizar términos claros y precisos que indique directamente a la orientación espacial, como “a su derecha”, “a su izquierda”.
- El trabajador debe indicar previamente si requiere tomar la mano para un proceso de firmas, huellas o desplazamiento.
- El trabajador debe evitar frases exclamativas que pueden ocasionar ansiedad al afiliado y/o ciudadano, tales como “cuidado”, “¡uff!” o “¡ay!”, cuando se considere dificultad para la persona con discapacidad visual.

#### **2.3.4.3. Protocolo de atención de personas con discapacidad auditiva:**

- El trabajador debe ubicarse dentro del campo visual del afiliado y/o ciudadano.
- El trabajador debe hablarle al afiliado y/o ciudadano de frente, necesita ver sus labios.
- El trabajador debe modular con naturalidad, sin exageración en la gesticulación.
- El trabajador debe evitar alzar exageradamente el tono de voz, a menos que el afiliado y/o ciudadano lo solicite.
- De ser posible, el trabajador debe identificar si el afiliado y/o ciudadano lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.
- Así la persona lleve audífono, el trabajador deberá dirigir siempre la mirada, hablar claramente sin exageración, con un tono de voz adecuado.

#### **2.3.4.4. Protocolo de atención de personas con sordo – ciega:**

- El trabajador debe informar que está presente, tocando suavemente el brazo o el hombro.
- El trabajador debe dar un tiempo prudente para que el afiliado y/o ciudadano le atienda en caso de estar realizando otra actividad.
- El trabajador debe ubicarse dentro del campo visual del afiliado y/o ciudadano.
- Si el afiliado y/o ciudadano lleva audífono el trabajador debe hablar

claramente sinexageración y un tono de voz adecuado.

- Si el afiliado y/o ciudadano se presenta con un acompañante el trabajador debe atender cual es el método que prefiere para comunicarse.

#### **2.3.4.5. Protocolo de atención de personas con discapacidad cognitiva:**

- Si el afiliado y/o ciudadano tiene dificultades para comunicarse, él trabajador debe ser paciente y darle el tiempo que necesita con el fin de no generar ansiedad.
- El trabajador debe brindar información clara, pausada y precisa.
- El trabajador debe evitar hablar de la limitación del afiliado y/o ciudadano con calificaciones y juicios.

#### **2.3.4.6. Protocolo de atención de personas con discapacidad mental (Psicosocial):**

- El trabajador debe brindar información clara, pausada y precisa.
- El trabajador debe realizar preguntas cortas para identificar la necesidad del afiliado y/o ciudadano.
- El trabajador debe retroalimentar al afiliado y/o ciudadano con el fin de confirmar que la información dada ha sido comprendida.

#### **2.3.4.7. Protocolo de atención de personas con talla baja:**

- Si el puesto desde el cual realiza la labor no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, el trabajador debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- El trabajador debe tratar al afiliado y/o ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

#### **2.3.4.8. Protocolo de atención a población con orientación sexual e identidad de género diversa:**

- El trabajador debe saludar con calidez y preguntar el nombre de la persona con el fin de tener una pauta para dirigirse de acuerdo con su condición.
- El trabajador debe evitar emitir juicios de valor del afiliado y/o ciudadano respecto a los comportamientos, abstenerse de hacer gestos o actitudes que denoten prevención.
- El trabajador debe utilizar términos inclusivos y respetuosos que no lesionen los derechos de los afiliados y/o ciudadanos y que incluyan a la comunidad LGBTIQ+ en toda su diversidad.
- El trabajador debe evitar cuestionar al afiliado y/o ciudadano frente a la identidad y expresión de género u orientación sexual, bajo argumentos de “normalidad” o de carácter moral.
- El trabajador debe generar espacio de confianza y tranquilidad con el afiliado y/o ciudadano con el fin de que resuelva la necesidad.

#### **2.3.4.9. Protocolo de atención a población con Discapacidad Múltiple**

- El trabajador debe tener en cuenta todas las pautas y protocolos de atención explicados anteriormente y debe aplicar los que se encuentran asociados.

#### **2.3.5 Protocolo para la atención telefónica:**

- El trabajador debe responder el teléfono en el menor tiempo, ojalá, una vez suene.
- Al levantar el teléfono el trabajador debe saludar, con el nombre de la empresa, y en el área que se encuentra, seguido identificarse por nombre y cargo y luego preguntar en que le puedo servir.
- El trabajador debe tratar a la persona de “usted” denotando amabilidad, sencillez y claridad.
- El trabajador debe brindar soluciones reales y efectivas.
- En caso de no poder solucionar de inmediato, el trabajador debe pedir al afiliado y/o ciudadano el nombre, celular y mail y comprometerse a comunicarse posteriormente para el efecto.

- Al final de la conversación, el trabajador debe preguntar si existe algo más en que pueda servir.

### **2.3.6 Protocolo para las llamadas salientes para los trabajadores:**

- El trabajador siempre debe preguntar por una persona de forma adecuada, anteponiendo la palabra señor, señora, doctor, doctora, entre otros.
- El trabajador debe hablar con un tono de voz adecuado y de forma clara, con el objetivo que la otra parte entienda el mensaje.
- El trabajador debe identificarse cuando llama para que la otra persona sepa con quien está hablando.
- Si el trabajador se equivoca al llamar, debe ofrecer disculpas por el error, pero no debe colgar el teléfono de forma inmediata sin decir nada.

### **2.3.7 Protocolo para las llamadas en espera:**

- El trabajador debe informar al afiliado y/o ciudadano el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
- El trabajador debe evitar disponer del tiempo del afiliado y/o ciudadano: debe permitir que él afiliado y/o ciudadano decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
- El trabajador debe evitar dejar en espera a un afiliado y/o ciudadano por más de 30 segundos, de ser necesario, deberá retomar el llamado, informando al afiliado y/o ciudadano cómo va el proceso.
- Cuando el trabajador retome el llamado, debe comenzar con el nombre del afiliado y/o ciudadano.

### **2.3.8 Protocolo para transferir las llamadas:**

- El trabajador debe asegurarse de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
- El trabajador debe transferir solo aquellas llamadas que no pueda atender.
- El trabajador antes de transferir el llamado debe informar al afiliado y/o ciudadano que acción va a efectuar.
- El trabajador cuando transfiera llamadas debe esperar a que su compañero lo atienda; informar el nombre del afiliado y/o ciudadano y el motivo de la llamada, evitando así que él afiliado y/o ciudadano tenga que repetir cualquier dato.

- El trabajador cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia debe presentarse, llamar al afiliado y/o ciudadano por su nombre y verificar con una breve reseña la información que ha recibido.

### **2.3.9. Protocolo que debe seguir el trabajador de Comfenalco para la atención escrita: Correos Electrónicos**

- Saludar de manera formal.
- Es importante el uso de palabras apropiadas para evitar confusiones.
- Antes de enviar un mensaje asegúrese que la redacción este correcta, clara y con buena ortografía.
- Para correo electrónico escriba en el "asunto" la idea principal de manera corta.
- Cuando requiera enviar un correo electrónico a varias personas, incluya las direcciones en el campo CCO (con copia oculta), de esa forma evitará dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- Debajo de la firma del correo incluya todos los datos necesarios para que el afiliado y/o ciudadano lo identifique y pueda contactarlo en caso de ser necesario.
- Revise que el mensaje este completo antes de enviarlo, para evitar errores que generen una mala imagen de la Caja.
- Al concluir el mensaje agradezca por la atención y exprese cordialidad.
- Usar los formatos de documentos establecido por la Caja de Compensación.

### **Redes Sociales – Chat Institucionales**

- Saludar de manera cordial
- Es importante el uso de palabras apropiadas para evitar confusiones.
- Antes de enviar un mensaje asegúrese que la redacción este correcta, clara, con buena ortografía, que la información sea pertinente, veraz y oportuna.
- Revise que el mensaje este completo antes de enviarlo, para evitar errores que generen una mala imagen de la Caja.
- Asegurarse que la información a compartir corresponde al propósito del chat.
- Al concluir el mensaje se debe brindar la posibilidad de seguir solucionando sus necesidades y despedirse de manera cordial.

### **2.3.10. Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:**

La recepción de los P.Q.R.S.F se realiza a través de las herramientas disponibles para

recolectar la información tales como: buzón de sugerencias, teléfono de línea directa y extensión, oficio, correo electrónico, atención personalizada y atención en línea a través de la página web de la Caja (CHAT), Citófono, línea 018000911010, WhatsApp, encuestas, plataforma de la Superintendencia del Subsidio Familiar, redes sociales y grupo focal.

#### **2.3.10.1. El procedimiento para atención de PQRSF es el siguiente:**

- A diario, la oficina de atención al usuario recolecta la información depositada en los buzones ubicados en el edificio sede de la Caja y un responsable de las sedes alternas informa si hay formato en el buzón.
- De requerirse ampliar la información la oficina de Atención al Usuario a través de la Auxiliar de Atención al Usuario contacta al afiliado y/o ciudadano en el término no mayor a un (1) día hábil.
- La oficina de atención al usuario registra en el aplicativo de PQRSF la solicitud realizada por el afiliado y/o ciudadano y direcciona el requerimiento al dueño del proceso o subproceso en el término de no mayor a un (1) día hábil.
- El área responsable tendrá en cuenta los tiempos de respuesta según la Ley 1755 de 2015, contemplado en el decreto único reglamentario 1069 de 2015 para resolver las PQRSF.
- La Auxiliar Servicios Atención al Usuario se comunica con el afiliado y/o ciudadano, con el fin de verificar la veracidad de la respuesta por parte del área; confirmado con el afiliado y/o ciudadano la respuesta recibida para proceder al cierre del PQRSF.

En todos los casos la oficina de atención al usuario debe registrar la respuesta dada al afiliado y/o ciudadano en el aplicativo de PQRSF, de forma que permita realizar el respectivo seguimiento.

#### **2.3.11 Divulgación de información del protocolo de atención al afiliado y/o ciudadano:**

La oficina de atención al usuario divulga el protocolo de Atención al afiliado y/o ciudadano al personal de la Caja a través de la inducción, reinducción y las herramientas tecnológicas, para incentivar las buenas prácticas en la atención al usuario.

#### **2.3.12 El trabajador de COMFENALCO TOLIMA, adoptará los siguientes hábitos en su puesto de trabajo:**

- Mantener limpio los equipos.
- Conservar los lugares de trabajo aseados y ordenados con el fin de conseguir un mejor aprovechamiento del espacio, una mejora en la eficacia y seguridad del trabajo y en general un entorno más cómodo y agradable.
- Mantener una posición adecuada en el puesto de trabajo por bienestar propio, además de reflejar una excelente atención.

### 2.3.13. Áreas y Sedes.

<p><b>Sede Principal:</b> <b><u>Atención Personalizada</u></b> Calle 37 con Cra. 5 esquina Ibagué, Tolima – Colombia</p> <p><b><u>Atención Telefónica</u></b> <b>Línea de atención al afiliado y/o ciudadano:</b> 01 8000 911 010</p> <p><b>Ibagué</b></p> <p><b>PBX:</b> +(60) (8) 267 0088 Ext. 302 Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m. Jornada Continua</p> <p><b>Línea Directa</b> +(60) (8) 264 6710</p> <p><b>Celular y WhatsApp:</b> 316 6914668 Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p><b><u>Chat en Línea</u></b> Interacción con un asesor en</p>	<p><b>Departamento de Subsidio y Aportes</b> Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfonos: PBX +(60) (8) 267 00 88 extensiones: 122 - 123</p>
	<p><b>Departamento de Tesorería</b> Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfonos: PBX +(60) (8) 267 00 88 extensiones: 110 - 111</p>
	<p><b>Departamento Crédito Social</b> Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfonos: PBX +(60) (8) 267 00 88 extensiones: 113 – 114 celular: 317 894 32 71</p>
	<p><b>Recreación programas y salones</b> Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Teléfonos: PBX +(60) (8) 2670088 Extensión 130 - 148- Celular: 316 280 54 01</p>
	<p><b>Deportes</b> Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Teléfonos: PBX +(60) (8) 2670088 Extensión: 132 - Celular: 316 280 54 01</p>

<p>tiempo real.</p> <p>Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p>	<p><b>Escuelas Deportivas - Deportes</b></p> <p>Horario de atención: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Teléfonos: PBX +(60) (8) 2670088 extensión: 131 - Celular: 3102613387</p>
<p><b>Sede Principal:</b> <b><u>Atención Personalizada</u></b> Calle 37 con Cra. 5 esquina Ibagué, Tolima – Colombia</p> <p><b><u>Atención Telefónica</u></b> <b>Línea de atención al afiliado y/o ciudadano:</b> 01 8000 911 010</p> <p><b>Ibagué</b></p> <p><b>PBX:</b> +(60) (8) 267 0088 extensión 302</p> <p>Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m. Jornada Continua</p> <p><b>Línea Directa</b> +(60) (8) 264 6710</p> <p><b>Celular y WhatsApp:</b> 316 6914668</p> <p>Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p><b><u>Chat en Línea</u></b> Interacción con un asesor en tiempo real.</p> <p>Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p>	<p><b>Agencia de Viajes Operadora- Turismo</b></p> <p>Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Teléfonos: PBX +(60) (8) 2670088 extensión: 406 - Celular: 318 285 46 79</p> <p><b>Gimnasio Ibagué</b></p> <p>Horario de atención: lunes a viernes de 5:30 a.m. a 11:00 a.m. y de 3:00 p.m. a 9:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 11:30 a.m.</p> <p>Horario de atención para realizar rutinas: lunes a viernes de 5:30 a.m. a 10:30 a.m. y de 3:00 p.m. a 8:30 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 11:30 a.m.</p> <p>Teléfonos: PBX +(60) (8) 267 00 88 extensión: 400</p> <p><b>Mecanismo de Protección al Cesante</b></p> <p>Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.</p> <p>Teléfonos: +(60) (8) 2663832 PBX +(60) (8) 2670088 Extensión 104 – 105 Celulares 3175013920 - 3182403080</p>

<p><b>Sedes Alternas</b></p>	<p><b>Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano:</b>  Calle 14 No. 7 - 53 barrio Pueblo Nuevo  <b>Áreas que operan:</b>  Departamento de Capacitación y Bibliotecas e Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.  <b>Horario de atención oficinas administrativas:</b> lunes a viernes de 7: 30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 pm.  <b>Contactos:</b>  Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano:  Celular: 317 4036938  Capacitación:  Celular 3187069949</p>
	<p><b>Programa Años Dorados</b>  Kilómetro 6 vía Bogotá Centro Recreacional Urbano de Picalaña  Horario de atención: De martes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  Teléfono: +(60) (8) 2691622 Celular 3103223503</p>

<b>Sedes Alternas</b>	<p><b>Biblioteca Central Danilo Botero</b>  Calle 14 No. 7-53, Barrio Pueblo Nuevo  Horario de Atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p>
	<p><b>Biblioteca Luz Stella Roa</b>  Calle 66 No. 22 - 71 Barrio Ambalá  Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.  Teléfono: +(60) (8) 275 25 80</p>
	<p><b>Biblioteca Tita de Huertas</b>  Calle 60 entre Carreras Segunda y Tercera, en el parque de La Floresta  Horario de Atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.  Teléfono: +(60) (8) 270 45 77</p>
	<p><b>Biblioteca Ismael Trujillo</b>  Manzana F Casa 13 esquina, Barrio Galán  Horario de Atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.  Teléfono: +(60) (8) 260 27 55</p>
	<p><b>Biblioteca Nicanor Velásquez</b>  Calle 125 Cra. 18 Sur Colegio Augusto E. Medina  Horario de Atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.  Teléfono: +(60) (8) 269 97 92 extensión: 113.</p>
	<p><b>Bibliotecas en los Municipios</b></p> <p><b>Biblioteca Venadillo</b>  Cra. Cuarta con Calle Quinta, Local 3, Venadillo(Tolima)  Horario de Atención: martes a sábado 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.  Celular: 3228082887</p> <p><b>Biblioteca Playarrica</b>  Calle principal de Playarrica, corregimiento de San Antonio  Horario de Atención: 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Teléfono:  314 297 55 60</p>

<b>Sedes Alternas</b>	<p><b>Centro Recreacional Urbano Carlos M. Aragón</b>  Dirección: Kilómetro 6 vía Bogotá  Horario de atención: martes a Domingo incluyendo festivos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  Teléfono: +(60) (8) 269 00 69 – celular: 321 250 05 12</p>
	<p><b>Institución Educativa Augusto E. Medina de Comfenalco Tolima</b>  Calle 125 entre Cra. 18 D sur y 18 bis sur Ciudadela Comfenalco  Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.  Teléfonos +(60) (8) 269 96 28 – +(60) (8) 269 97 92  - Celular: 318 612 80 91</p>
	<p><b>Unidad Integral de Servicios Acqua</b>  Centro Comercial Aqua Local 504 – 505  Horario de Atención: lunes a viernes de 9:30 a.m. a 7:00 p.m. y sábados 10:00 a.m. a 3:00 p.m.  Celulares: 315 5456309 - 3153737525  <b>Mecanismo de Protección al Cesante:</b>  Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:30 p.m.  Celulares: 3223228459 - 3102012863 – 3223605414</p>
	<p><b>Centro Vacacional Tomogó</b>  Prado Tolima  Horario de atención: miércoles a Domingo incluyendo festivos de 7:00 a.m.a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.  Celulares 3157828506 – 3153195539</p>
	<p><b>Centro Recreacional Gran Chaparral</b>  Kilómetro 2 Vía Ortega – Chaparral  Horario de atención: martes a Domingo incluyendo festivos de 8:00 a.m. a5:00 p.m.  Celular: 3178943281</p>

**Parque Caiké**

Kilometro 15 sobre la vía variante Armenia – Bogotá,  
sector Buenos Aires - Ibagué Tolima

Horario de atención: miércoles a domingo incluyendo  
festivos de 9:00 a.m. a 6:00 p.m

Celular: 320 351 91 77

**Unidad Integral de Servicios de Honda**

Calle 14 #12-62 Piso 1 Honda

Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a  
12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Teléfono +(60) (8) 2515916 Celulares: 3105000730 –  
3174389928

**Gimnasio Honda**

Horario de Atención: lunes a viernes de 6:00 a.m. a  
10:00 a.m. y de 4:00 p.m. a 9:00 p.m. Sábados de 9:00  
am a 11:30 pm

**Colegio Comfenalco de Honda**

Cra. 22 #4-1, Honda, Tolima

Horario de Atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:30  
p.m. y de 2:30 p.m. a 6:00 p.m.

Teléfono +(60) (8) 2513890 Celular 316 6924967

**Sedes Municipios**

**Oficina de Melgar**

Cra 22 # 7-46 barrio centro

Horario de Atención: martes a viernes de medio día 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Teléfono +(60) (8) 2450347 celular 3173659338

**Oficina del Espinal**

Calle 10 #5-78 Barrio Centro

Horario de Atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Teléfono +(60) (8) 2485656 celular 3166929558

**Oficina de Chaparral**

Calle 10 #8-42 barrio San Juan Bautista

Horario de Atención: martes a viernes de medio día 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Celulares 3222507232 - 3173639783

**Oficina Guamo**

Urbanización Magisterio Barrio Libertador

Horario de Atención: lunes, miércoles y viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m.

Celular 3174046195

**Oficina Mariquita**

Calle 8 #4-50 Mariquita

Horario de Atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Teléfono +(60) (8) 2522721 Celular 3166929719

**Oficina Líbano**

Cra 9 # 4-42 barrio centro

Horario de Atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Teléfono +(60) (8) 2564678 Celulares  
3164822859 – 3166929229

**Oficina Cajamarca**

Cra 8 # 4-45 barrio 20 de Julio

Horario de Atención: martes a viernes de  
medio día 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00  
p.m. a 6:00 p.m. Teléfono +(60) (8) 2871581  
Celular 3175013137