



# Política de Servicio al Afiliado

## Estándares de atención, tiempos de respuesta y SLA

Versión 2.0 · Dirección de Experiencia del Afiliado

Aprobada por Consejo Directivo, enero 2025

Propósito

Establecer los principios, canales y niveles de servicio que Vitalia se compromete a ofrecer a empresas afiliadas, trabajadores y beneficiarios, con el fin de garantizar una experiencia consistente, oportuna y respetuosa.

Principios

**1. Cercanía:** hablamos en lenguaje claro, sin tecnicismos. **2. Oportunidad:** respondemos dentro de los tiempos comprometidos. **3. Equidad:** aplicamos las mismas reglas a todos los afiliados de la misma categoría. **4. Confidencialidad:** los datos personales se tratan conforme a la Ley 1581 de 2012. **5. Mejora continua:** medimos NPS y CSAT trimestralmente y publicamos planes de acción.

Canales de atención

Canal	Horario	Uso recomendado
Sede física	L-V 8:00-17:00, S 9:00-12:00	Trámites, retiros, casos complejos
Línea 01-8000	L-S 7:00-19:00	Consultas, asignación de cupos
WhatsApp	24/7 (bot) · agente L-V 8:00-18:00	Estados de afiliación, recordatorios
Portal web / App	24/7	Autogestión, inscripciones, pagos
Correo institucional	Respuesta < 24h hábiles	PQRSF formales

Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

Tipo de solicitud	Tiempo máximo	Responsable
Afiliación de empresa nueva	5 días hábiles	Dirección de Afiliaciones
Novedad de trabajador	2 días hábiles	Equipo de aportes
Reserva centro recreativo	Inmediata (web) / 4h (call)	Mercadeo y servicios
Asignación de beca	30 días tras cierre convocatoria	Educación
Subsidio de vivienda	45 días	Vivienda
PQRSF (queja o reclamo)	15 días hábiles	Experiencia del Afiliado
Devolución de aportes	30 días hábiles	Tesorería

Indicadores de servicio

Medimos mensualmente: NPS general, CSAT por línea de servicio, tiempo medio de respuesta, cumplimiento de SLA y tasa de reapertura de PQRSF. Las metas 2025 son: NPS ≥ 55, CSAT promedio ≥ 4.3/5, cumplimiento SLA ≥ 92%.

Escalamiento

Si la respuesta no cumple el SLA, el afiliado puede escalar al jefe de línea, luego al director de Experiencia del Afiliado y, en última instancia, a la Defensoría del Afiliado, instancia independiente que sesiona quincenalmente.