

PLAN DE COMUNICACIÓN CON EL PENSIONADO

Medio	Mensaje	Responsable
Boletín informativo Una Mano Amiga. Página Web. Mensajes en los cupones de pago. Cartelera informativa en instalaciones del Consorcio. Afiches, Volantes y plegables. Tarjetas informativas. Infovideo. Carta de Bienvenida y brochure nuevos pensionados.	Novedades en servicios del Consorcio. Novedades en requisitos exigidos para trámites más comunes en el Consorcio. Información sobre temas de interés para los pensionados. Información especializada para los nuevos pensionados.	Director de Atención al Pensionado. Coordinador de Atención al Pensionado.
Comunicación personal, telefónica (call center) y escrita (carta, e-mail).	Manejo de inquietudes y orientación. Suministro de información a pensionados y terceros. Administración de reclamos. Buzón sugerencias.	Director de Atención al Pensionado. Director Jurídico. Coordinador de Atención al Pensionado. Coordinador de Grabación. Coordinador de EPS y terceros. Asesores de Atención al Pensionado. Analistas de Atención al Pensionado. Auxiliares de Grabación.

PLAN DE COMUNICACION 2011

Código:
PCP-DAP-AP
Fecha:
23/11/2009
Versión:

Canal	Medio/Material	Referencia	Fechas Publicación/Emisión/actualización	Grupo Objetivo (caracterización usuario)	Responsable
INFORMATIVO	PAGINA WEB	Revisión del contenido actual, verificación de los requisitos y procedimientos. Inclusión y actualizaciones de los artículos relacionados con el pago de la pensión.	Marzo de 2011 Periódica. Se relaciona mensualmente en el informe de gestión mensual	Pensionados y terceros en Colombia y Exterior	Coordinador de Atención al Pensionado.
	BOLETIN INFORMATIVO	Edición 8	mar-11	Pensionados que frecuentan: Consorcio Fopep Cooperativas Asociaciones Banco Agrario	Coordinador de Atención al Pensionado.
		Edición 9	jul-11		
		Edición 10	nov-11		
	AFICHES	Beneficios abono cuenta	mar-11	Pensionados que frecuentan: Consorcio Fopep Cooperativas Asociaciones	Coordinador de Atención al Pensionado.
		Recomendaciones pago ventanilla			
		Uso Página Internet			
		Información fallecidos			
		Presentación supervivencias (fechas)			
	Tramites generales				
VOLANTES	Beneficios abono cuenta	mar-11	Pensionados que frecuentan: Consorcio Fopep Cooperativas Asociaciones	Coordinador de Atención al Pensionado.	
	Recomendaciones pago ventanilla				
	Uso Página Internet				
	Trámites Supervivencia	jun-11			
	Trámite Sitio de pago				
	Trámite Expedición de certificados				
	Trámite Traslado EPS				
	Trámite Pago mesadas no cobradas				
Trámite Fallecimiento					
PLEGABLES	Información para nuevos pensionados	abr-11	Nuevos pensionados		
TARJETAS PLASTIFICADAS	Supervivencias	ene-11	Pensionados que frecuentan: Consorcio Fopep Cooperativas Asociaciones		
	Fechas de pago	ene-11			
	Cambio sitio de pago		jun-11	Pensionados y terceros que frecuentan el Consorcio Fopep	Coordinador de Atención al Pensionado.

	FORMATOS	Actualización de datos	mar-11	Pensionados que frecuentan: Consorcio Fopep Cooperativas Asociaciones		
		Sugerencias	mar-11	Pensionados y terceros que visitan el Consorcio Fopep		
	CARTELERA CONSORCIO	Nuevo diseño. Temas de interés pensionado (circulares, información terceros, novedades, reflexión)	Marzo-11 Periódica	Pensionados y terceros que visitan el Consorcio Fopep	Coordinador de Atención al Pensionado y Asesor ATP.	
	MENSAJES CUPONES	Mensajes de interés para el pensionado dependiendo de la época o de lo detectado.	Mensual	Pensionados que reclaman los cupones en las entidades financieras.	Coordinador de Atención al Pensionado	
	INFOVIDEO	Información sobre temas de interés a los pensionados	Diaria	Pensionados y terceros que visitan las instalaciones del Consorcio Fopep	Coordinador de Atención al Pensionado y Asesor ATP.	
ATENCION	LINEA DE ATENCION AL PENSIONADO	Llamadas entrantes	Permanente	Pensionados y terceros en Colombia y Exterior	Coordinador de Atención al Pensionado y Call Center.	
		Chat y foros página WEB (Contac Center)	Permanente	Pensionados y terceros en Colombia y Exterior	Coordinador de Atención al Pensionado y Call Center.	
		Recordación cobro. Recordación presentación supervivencia. Recordación presentación supervivencia en Bancos. Campaña según necesidad que se presente, entre esta se encuentran los 90-40 - Confirmación fallecimientos	Mensual	Pensionados que no cobran su mesada oportunamente. Pensionados que no presentan supervivencia. Pensionados que no presentan supervivencia en Banco. Pensionados fallecidos.	Coordinador de Atención al Pensionado y Call Center.	
	BUZON DE SUGERENCIAS	Sugerencias	abr-11	Pensionados y terceros que visitan el Consorcio Fopep	Director de Atención al Pensionado. Director Jurídico. Coordinador de Atención al Pensionado. Coordinador de Grabación. Coordinador de EPS y terceros. Asesores de Atención al Pensionado. Analistas de Atención al Pensionado. Auxiliares de Grabación.	
	COMUNICACIONES ESCRITAS (CORRESPONDENCIA Y CORREO ELECTRONICO)	Respuesta a solicitudes e inquietudes de los pensionados		Permanente	Pensionados y terceros en Colombia y Exterior	Director de Atención al Pensionado. Director Jurídico. Coordinador de Atención al Pensionado. Coordinador de Grabación. Coordinador de EPS y terceros. Asesores de Atención al Pensionado. Analistas de Atención al Pensionado. Auxiliares de Grabación.
		Reclamos de los pensionados				Pensionados y terceros en Colombia y Exterior
	PARTICIPACION EN EVENTOS ASOCIACIONES , CAJAS DE COMPENSACION Y BANCOS	Resolver inquietudes de los pensionados, distribuir material informativo	Periódica	Pensionados que participen en los eventos invitados por asociaciones, cajas de compensación y bancos.	Director Atención al Pensionado y Coordinador Atención al Pensionado	