

[+ Nueva Tabla](#)[Guardar](#)[Ver Tablas](#)

CJM GENERAL AFILIADOR

[Exportar PDF](#)

Etapas	ANTES				DURANTE				DESPUÉS		
	Inicio de Afiliación				Proceso de afiliación				Post afiliación		
	Puntos de contacto	Crece	Oficina Aportes y Subsidio	Correo electrónico	Portal Web	Crece	Oficina Aportes y subsidio	Correo electrónico	Portal Web	Aportes y subsidio	Control de aportes
Actividades del cliente	Solicito información	1. Necesito cumplir con los requisitos de afiliación de los empleados. 2. Solicito información sobre los documentos requeridos en el proceso de afiliación. 3. Pido documentación a los empleados y sus respectivos beneficiarios.	Busco los correos pertinentes para la información solicitada	1. Necesito cumplir con los requisitos de afiliación de los empleados. 2. Busco en el portal web el formulario 2. Pido documentación a empleados y beneficiarios para su afiliación.	1.Entrego documentación solicitada. 2. Envío novedades a través de WhatsApp. 3. Solicito acompañamiento para adquirir servicio.	1.Entrego documentación solicitada. 2. Recibe afiliación inmediata	1. Envío de documentación para tramitar información. 2. Si faltan documentos recibo rechazo de afiliación y envío correo con la corrección y documentación faltante. 3. Recibo respuesta de afiliación máximo 2 días.	1.Ingreso al portal web y carga toda la documentación en el formulario. 2. Si falta documentación, debo realizar nuevamente el proceso. 3. Recibo notificación de afiliación, máximo 2 días después.	1.La empresa elige su operador: Aportes en linea, asopagos, soi y realiza el pago. 2. Si realiza el pago continua recibiendo los beneficios. 3. Recibe mensaje normativo	1.Si no realizo el pago, recibo diversas notificaciones para continuar afiliado. 2. Si no realizo pago, se suspenden los servicios de la caja sin notificar. 3. Si después de 9 meses no realizo el pago, se inicia proceso de expulsión. 4. Cobro jurídico	1. La empresa debe pasar la información correspondiente para validar novedades. 2. La empresa normaliza de acuerdo al reglamento interno. 3. La empresa entrega documentación evidencia de los argumentos planteados.
Expectativas	Información inmediata y completa	1. Lista de documentos definida. 2. Dudas aclaradas personalmente e inmediatas.	Respuesta rápida	1. Un portal intuitivo, rápido y fácil de cargar. Así mismo con una guía clara y sencilla. 2. Documentación fácil y rápida de conseguir.	1. Que el proceso sea sencillo y rápido. 2. Respuesta oportuna e inmediata. 3. Recibir orientación completa, adecuada y con tiempo de respuesta corta.	1.Que la documentación sea revisada en el mismo momento por el asesor e indique si está completa o falta documentación. 2. Obtener confirmación y soporte de afiliación al instante.	1.Que la comunicación genere un recibo con fecha y hora. 2. Recibir un rechazo detallado y específico. 3.Cumplimiento del plazo	Espero que la notificación se encuentre dentro del plazo límite y una notificación concreta de la documentación errónea.	1. Que el proceso de pago sea rápido, seguro y eficiente, con múltiples opciones para elegir la más conveniente. 2. Que los beneficios se mantengan y se reflejen inmediatamente después del pago. 3. Recibir una confirmación clara y oficial.	1.Recibir notificación preventiva, clara y con suficiente antelación especificando monto y plazo. 2. Tener notificación de algún tipo de suspensión. 3. Intereses y cobros debidamente sustentados.	1. Solicitud de información específica y relevante. 2. Reglamento claros, accesibles y aplicables. 3. Documentación aceptada y revisada de manera objetiva para validar cumplimiento
Nivel de Experiencia											

	WOW				😊					😊	
	Bueno		😊	😊		😊		😊			
	Funcional	😊					😊		😊		😊
	Básico										
	Malo										
	Lo odio										
Momentos de dolor					1. Anualmente debo de cargar los mismos documentos del trabajador afiliado aunque mantenga una continuidad laboral		1. No hay una Línea telefónica de asesoría directa para resolver mis dudas complejas de documentación.	1. El sistema no guarda la información previamente diligenciada. 2. No hay espacio de resolución de dudas inmediatas. 3. Si hay documentación con errores, debo volver a diligenciar el formulario desde cero. 4. Inestabilidad de la plataforma esporádicamente (Ocasionalmente, la plataforma se queda pegada y no carga, lo que me impide que realizar las afiliaciones en el día requerido y cumplir con fechas exactas de ingreso.		Me generan retiros inesperados sin notificación previa, el retiro debe realizarse únicamente con la autorización del afiliado y cuando entro, el empleado aparece retirado sin haber otorgado autorización, dejando la trazabilidad de mi nombre en el portal Web.	
					1. La plataforma web modernizada es percibida como muy intuitiva, clara y práctica. Se resalta que el tiempo de respuesta para las afiliaciones ha mejorado sustancialmente, siendo fácil y rápido, a veces obteniendo						
Momentos de verdad				La respuesta, el certificado y la posibilidad de afiliación llegan de				Soporte recibido por parte de Comfamiliar para resolver dudas v	Si la declaración lleva cualquier fallo mínimo provoca el rechazo. Esto se convierte en un reproceso lento, ya que puede		

			forma inmediata.	1. El tiempo de respuesta es muy rápido, generalmente se recibe una respuesta el mismo día. 2. El proceso para manejar retiros e ingresos (especialmente en empresas con alta rotación) es considerado excelente.			Alivio y problemas.	tardar hasta un mes si los padres deben firmar y se rechaza.		
Nivel de esfuerzo										
Alto								✓		✓
Medio		✓				✓	✓		✓	
Bajo	✓		✓	✓	✓	✓				✓
Emociones										
Línea telefónica CAS		Aceptación	Complacencia	Complacencia			Alivio	Estrés	Frustración	Tranquilidad
Portal Web					✓					
Correo Aportes		✓	✓				✓			
Línea telefónica CRECE	✓									
Correo CRECE	✓		✓							
Verbatims		"Tengo que estar detrás de los empleados para que me entreguen los documentos"		"A veces el mismo día dan respuesta, el proceso ha sido muy eficiente" "Me parece que la página es muy intuitiva"				"Me genera frustración porque me atrasa el trabajo por una sola afiliación" "Siempre debo cargar mis documentos desde cero"	"Al terminar el proceso, me llega el certificado e inmediatamente puedo archivar, todo espectacular por ese lado"	"Me genera insatisfacción que me retiran empleados sin autorización"