

Canales de Comunicación

Colmena Seguros tiene establecido dentro de su matriz de comunicaciones, canales que aseguran la oportunidad, la veracidad y la constancia de la información de cara al cliente.

Nombre del canal	¿Qué comunica?	Tipo de canal	¿Para que?	¿A quién?	¿Cuándo?
Portal Web	Comunicados y notas con respecto a la marca	Físico	Para generar opinión pública	Masivo (lectores de los periódicos en el que se genere la noticia)	A necesidad
Noti Colmena	Es el repositorio de información, productos y servicios de la marca	Virtual	Para mantener actualizado a los clientes de una manera oportuna e inmediata respecto a los productos, servicios, puntos de atención y la información de interés	Masivo	24 horas del día los 7 días de la semana
Notas de Prensa Pauta	Boletín de información de la marca en general	E-mailing	Para mantener informados a nuestros clientes afiliados los productos, servicios, normas de interés legal e información de relevancia de la compañía.	Cientes afiliados ramo de vida y riesgos laborales	Sale el 15 de cada mes (si es fin de semana el siguiente día hábil).
Extra- Noticolmena	Noticia de impacto noticioso que sean susceptibles de informar de manera inmediata	E-mailing	Mantener actualizado a los clientes en los temas legales o de producto, siendo oportunos.	Cientes afiliados	Mensual sale el 20 de cada mes
Lecciones Aprendidas	Comunica caso de accidente de trabajo y enfermedad laboral, las acciones correctivas a modo académico.	E-mailing	De manera pedagógica las empresas	Cientes afiliados Ramo de Riesgos Laborales	Mensual
Cursos Virtuales	Los cursos de prevención que ofrecemos a nuestros clientes	E-mailing	Para que nuestros clientes aprovechen las capacitaciones virtuales	Cientes afiliados	Según Flee de medios aprobado

Una compañía diferente para un futuro diferente.

Nombre del canal	¿Qué comunica?	Tipo de canal	¿Para que?	¿A quién?	¿Cuándo?
Notas de Prensa Pauta	Se comunica según la campaña que este aprobada por la compañía	Impreso- Periódicos	Posicionamiento de marca	Masivo	Según Floo de medios aprobado
Prensa-Radio -Tv	La imagen de la compañía y los tributos de la marca	Masivo	Posicionamiento de marca	Masivo	A necesidad
Manual mediático	Cuando existe un riesgo reputacional por una noticia que este en medios, reccionamos ante esto para mitigar el impacto negativo de la marca	Masivo	Como plan de contingencia que mitigue el impacto negativo que afecta a la marca	Masivo	A necesidad
Campañas	Según la necesidad de la compañía se montan campañas de comunicación	Masivo o segmentado según la necesidad	Informar novedades de la compania	Masivo	A necesidad
Mailing	Información relevante que implique inmediatez	Masivo o segmentado según la necesidad	Información de cambios en temas corporativos	Clientes afiliados	A necesidad
Cartas de respuestas Legales	Respuesta a solicitudes, derechos de petición ARL y vida	Segmentado	En legitima defensa o como recurso de respuesta	A los clientes que nos pongan quejas o reclamos	A necesidad
Cartas de respuestas a las PQR	Respuestas a las quejas y los reclamos que hagan nuestros clientes afiliados	Segmentado	Como respuesta a la solicitud e inconformidad del cliente	Segunda versión	A necesidad