

 COMFACESAR® Estamos cumpliendo sueños	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO **COMFACESAR**



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CESAR

2025

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
POLITICA INTEGRAL	4
MISIÓN	4
VISIÓN	4
VALORES	4
OBJETIVO.....	5
ALCANCE	5
PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO	5
ACTITUD DE SERVICIO.....	5
ATENCIÓN HUMANIZADA	5
RESPONSABILIDAD	5
CONSIDERACIONES GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO EN COMFACESAR	5
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	6
ACTITUD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE	6
LENGUAJE PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE	7
POLÍTICAS INTERNAS RELACIONADAS.....	8
CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	8
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	8
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	10
Discapacidad Visual	11
Discapacidad Auditiva (Sensorial)	13
Discapacidad Sordoceguera (Multisensorial)	14
Discapacidad Física (Motora).....	15
Personas con Discapacidad Cognitiva o Intelectual.....	16
Discapacidad Psicosocial (Mental O Psíquica)	17
Discapacidad Múltiple	18
ASPECTOS PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD LGTBIQ+.....	19
ACCESIBILIDAD A MEDIOS O CANALES DE ATENCIÓN	20
Accesibilidad a medio físico	20
Accesibilidad a medio virtual	21

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

Accesibilidad a medio físico símbolo gráfico	21
PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	21
Contestar llamadas internas y externas	22
Transferencia de llamadas	22
Finalizar una llamada	22
Técnicas telefónicas	23
Atención por WhatsApp (Exclusiva línea corporativa)	24
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANALES VIRTUALES	25
Correo Electrónico.....	26
Sitio Web	27
Redes Sociales	28
Agente virtual – Teresa (Chat Bot)	29
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO FISICO	31
Derechos de petición.....	31
Buzón de sugerencias.....	32
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PQRSF	33

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

PRESENTACIÓN

Somos la Caja de Compensación Familiar del Cesar, COMFACESAR, comprometida en cumplir los sueños de nuestras familias afiliadas y de la comunidad en general, con personería jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro.

Estamos fortaleciendo nuestro portafolio de servicios cada día, para responder a sus necesidades y expectativas, y de esa manera contribuir con el mejoramiento de su calidad vida y el desarrollo social de la región.

Los servicios sociales que brindamos a nuestros afiliados contribuyen a la generación de empleo productivo y disminuyen la brecha del trabajo informal, a través de un portafolio integral en el cual ofrecemos servicios como: Subsidio, Vivienda, Educación, Recreación y Deporte, Turismo, Cultura y Biblioteca, Programas Especiales, Programas de Salud, Agencia de Empleo, Crédito y Red de Medicina Adscrita.

POLITICA INTEGRAL

Es nuestro compromiso cumplir con la oferta de servicios de manera diferenciada, el uso eficiente de los recursos naturales y brindar espacios seguros, saludables y armónicos a nuestros grupos de interés, garantizando el mejoramiento continuo de la organización, acorde a los requisitos legales y otros aplicables.

MISIÓN

Generamos impacto social equitativo, moderno y sostenible.

VISIÓN

Ser reconocido como promotores de bienestar social,
 Guiados por principio de capital consciente.

VALORES

- ✓ Ética privada y transparencia
- ✓ Productividad y profesionalismo
- ✓ Espíritu integrador
- ✓ Pasión por innovar
- ✓ Liderazgo consciente.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

OBJETIVO

Establecer parámetros que nos permitan ofrecer una atención estandarizada, eficiente, oportuna y amable a nuestra población afiliada, usuarios y comunidad en general, aplicando comportamientos, conductas y lineamientos adecuados para proporcionar soluciones que respondan de manera efectiva a sus necesidades.

ALCANCE

Aplica a los diferentes canales de acceso a información personalizada proporcionada a nuestra población afiliada, usuarios y comunidad en general, en los puntos de atención al usuario de todas las sedes de Comfacesar en el departamento del Cesar.

PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

ACTITUD DE SERVICIO

Nos esforzamos por brindar respuestas que sean solución a los requerimientos de los usuarios, con la disposición, el entusiasmo, la dedicación y la vocación de servicio. Por ello trabajamos para que cada uno de los servicios brindados los lleve a vivir experiencias positivas, teniendo como resultado la confianza.

ATENCIÓN HUMANIZADA

Buscamos ofrecer una experiencia respetuosa, empática y comprensiva, donde se reconoce a cada usuario como único, respetando su humanidad y proporcionando soluciones adecuadas a su situación; lo que implica brindar un trato digno respetando sus conceptos u opiniones, siendo amable sin importar la raza, color, orientación sexual, identidad de género o nivel socioeconómico sin generar actos que conlleven a la discriminación.

RESPONSABILIDAD

Manejamos de manera responsable y acorde a las normas establecidas la información institucional y personal de nuestros afiliados, usuarios y comunidad en general a la cual tenemos acceso.

CONSIDERACIONES GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO EN

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

COMFACESAR

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para dar solución a las necesidades de nuestros afiliados, usuarios y comunidad en general, nos apoyamos en los atributos del personal que atiende sus diferentes necesidades para lograr su satisfacción.

Estos atributos son:

- ✓ Ser respetuoso.
- ✓ Fomentar la amabilidad como base de la interacción.
- ✓ Ejercer diligencia en cada tarea.
- ✓ Mantener una excelente presentación personal.
- ✓ Ser empático.
- ✓ Sonreír genuinamente, transmitiendo amabilidad y actitud positiva.
- ✓ Ser recursivo, buscando soluciones creativas y efectivas ante los desafíos.
- ✓ Ofrecer un trato humanizado, considerando las necesidades y emociones de los demás en todo momento.
- ✓ Conocer y dominar la información para orientar e informar de manera clara, precisa y efectiva.
- ✓ Saber escuchar activamente.
- ✓ Tener una actitud de buena disposición.
- ✓ Ser inclusivo, promoviendo la igualdad y el respeto por la diversidad en todas las circunstancias.
- ✓ Transmitir confianza.
- ✓ Ser oportuno, respondiendo y actuando dentro del tiempo adecuado para generar eficiencia.
- ✓ Ser efectivo, logrando resultados tangibles y de calidad en cada tarea o situación.

ACTITUD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, que se manifiesta mediante diferentes expresiones como la postura corporal, el tono de voz y los gestos. Se espera de los funcionarios que atienden a los afiliados y/o usuarios una destacada actitud de servicio, la cual se entiende como la disposición para escuchar al otro, con empatía y entender sus necesidades y peticiones; no se trata de pensar en el ciudadano sino de ser el ciudadano, reconociendo que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, lo que exige un trato personalizado.

En este sentido, el funcionario debe:

- ✓ Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.
- ✓ Escuchar activamente sin interrupciones.
- ✓ Ir siempre más allá de lo esperado en la atención.
- ✓ Comprometerse únicamente con lo que se puede cumplir.
- ✓ Ser creativo para ofrecer soluciones innovadoras y un servicio único y de calidad.
- ✓ Entender a fondo el requerimiento del usuario.
- ✓ Ser respetuoso en todo momento.
- ✓ Orientar con claridad, precisión y conocimiento.
- ✓ Atender con calidez y agilidad.

Por el contrario, se genera una impresión negativa cuando el usuario es tratado de manera arrogante o con indiferencia, se le hace esperar de forma innecesaria, o cuando no se dispone del conocimiento ni la información necesaria para atender su solicitud de manera eficiente.

LENGUAJE PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

En el lenguaje, entendido como la capacidad de seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ El lenguaje para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; utilizando frases de cortesía como: “con mucho gusto”, ¿en qué le puedo ayudar?, siempre son bien recibidas.
- ✓ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- ✓ Llamar al usuario por el nombre que utiliza, no importa si es distinto al de su documento de identidad.
- ✓ Evitar tutejar al usuario y evitar utilizar términos como “mi amor”, “corazón”,

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

entre otros.

- ✓ Para dirigirse a un usuario encabezar la frase como “Señor o señora”.
- ✓ Evitar respuestas cortantes del tipo: “sí”, “no” puesto que se pueden interpretar como frías, de afán o desinterés.

POLÍTICAS INTERNAS RELACIONADAS

Las políticas relacionadas con la atención al usuario son las siguientes:

- ✓ Política de Resarcimiento.
- ✓ Política de atención al usuario

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Comfacesar dispone de mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones de manera escrita, telefónica, virtual y presencial.

Para todos los canales de atención, la Cajas de Compensación Familiar del Cesar cuenta con protocolos de atención al usuario que se describen a continuación.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Al establecer contacto presencial con nuestros afiliados, usuarios y comunidad en general, este se debe realizar bajo los siguientes lineamientos, de obligatorio cumplimiento:

- ✓ Uso adecuado del uniforme corporativo (de acuerdo con el Manual de Marca Comfacesar vigente).
- ✓ Peinado ordenado y cara descubierta.
- ✓ Accesorios discretos.
- ✓ Mantener un buen aseo personal: cuerpo, ropa, uñas, cabello y dientes.
- ✓ Portar carné proporcionado por la Caja en lugar visible (cuando aplique).
- ✓ Estar en el puesto de trabajo 10 minutos antes de la apertura de la atención.
- ✓ Mantener en puesto de trabajo en orden y aseo, los elementos personales deben guardarse en el escritorio o espacios habilitados.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

- ✓ No consumir ni mantener comida ni bebidas en el lugar de trabajo.
- ✓ Adoptar una postura corporal abierta y receptiva para facilitar una comunicación efectiva.
- ✓ La expresión del rostro es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- ✓ Antes de iniciar la jornada laboral verificar que el espacio se encuentre limpio.

Al momento de atender al usuario:

- ✓ Tener la mejor actitud personal de servicio.
- ✓ Mantener tono y modulación de voz adecuado.
- ✓ Hacer contacto visual con el usuario durante el dialogo (hacer sentir a la Persona atendida).
- ✓ Formular todas las preguntas necesarias para tener información exacta del requerimiento o solicitud.
- ✓ Escuchar lo que el usuario quiere expresar sin interrupciones.
- ✓ Dar solución de forma ágil y eficaz a los requerimientos.
- ✓ Explicar, en primera instancia, lo que debe hacer y después dejar claro aquello que no puede hacer (en caso de ser necesario).
- ✓ Hacer uso adecuado del vocabulario (Señor, Señora, Dama, Caballero). No tutejar al usuario
- ✓ Hacer llamado a turno en el menor tiempo posible
- ✓ Atender de acuerdo con el turno asignado y en el menor tiempo posible
- ✓ Evitar el consumo de alimentos frente al cliente
- ✓ Evitar distracciones (celulares durante la jornada laboral, conversaciones entre compañeros, visitas personales, entre otros).
- ✓ No interactuar en temas personales con los usuarios.
- ✓ No solicitar detalles ni atenciones a los clientes (es un deber atenderles y se evita malentendidos)
- ✓ Al finalizar la atención preguntar si se desea que se le ayude en algo más.
- ✓ Despedirse de manera cordial y con una sonrisa.

GUÍA PARA ATENCIÓN PRESENCIAL	
Actividad	Detalles

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

Saludo	Saludo (Muy buenos días o buenas tardes). Identificarse manteniendo contacto visual, así: "Muy buenos días", Bienvenido a Comfacesar, mi nombre es (nombre y apellido), siendo amable sin importar la raza, color, orientación sexual, identidad de género o nivel socioeconómico.
Preguntar cuáles su solicitud	¿En qué le podemos servir? con cara amable y actitud de servicio.
Identificar la solicitud	Si conoce la respuesta al requerimiento, se resuelve de inmediato, o brindar la orientación para remitirlo al área Encargada.
Validar la identidad del afiliado	Solicitar el documento de identificación original u otro documento que permita validar que la información sea suministrada al titular, en caso de que la información solicitada lo amerite, según la ley de protección de datos.
Brindar la información o tramitar la solicitud	Durante la atención: Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta, informe al usuario y agradezca por la espera. Brinde la información de forma clara, mirar a la cara y si hace entrega de algún documento entréguelo en la mano. Preguntar si requiere algo más: ¿Hay algo más en lo que le pueda servir?
Despedida	Asegurarse que el usuario haya quedado conforme con la información, brindar una sonrisa al despedirse ¡Con mucho gusto, estamos para servirle!

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Comfacesar en aras de brindar a la población con necesidades especiales, tercera edad, mujeres embarazadas y personas con discapacidad, el acceso a

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

nuestros servicios, a través de una atención preferencial y prioritaria, acorde a sus necesidades particulares; eliminando las barreras que impidan o dificulten la atención, ha establecido condiciones de infraestructura y de comunicación necesarios; mediante este protocolo, las instrucciones a tener en cuenta por el recurso humano de cara al cliente para lograr una adecuada interacción y comunicación con esta población.

- Personas de la tercera edad: (mayores de 60 años en adelante),
- Mujeres embarazadas: (Mujeres en estado de embarazo y /o con niños en brazo).
- Personas con discapacidad (PCD): son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo.

ATENCIÓN A USUARIOS CON DISCAPACIDAD

A continuación, se presenta la información, directrices, instrucciones y recomendaciones generales para la atención en primer contacto de personas con discapacidad y movilidad reducida.

En Colombia se reconocen diferentes tipos de discapacidad:

- ✓ Discapacidad Visual
- ✓ Discapacidad Auditiva (sensorial)
- ✓ Discapacidad Sordoceguera (Multisensorial- auditiva y visual)
- ✓ Discapacidad Física (motora)
- ✓ Discapacidad Cognitiva / intelectual
- ✓ Discapacidad Psicosocial (Mental o Psíquica)
- ✓ Discapacidad Múltiple.

Discapacidad Visual

En esta categoría están las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluyen las personas ciegas y las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos. (Ministerio de la Protección Social y ACNUR, 2011).

Para una mayor independencia y autonomía, las personas con discapacidad visual pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

o lupas, textos en braille, macro tipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros.

Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes en braille o sonoros, entre otros.

Para la atención desde los diferentes procesos, se deben considerar las siguientes recomendaciones:

- ✓ Priorizar la atención.
- ✓ Identificar el grado de discapacidad.
- ✓ Hablar dirigiendo nuestra mirada hacia su rostro, por cortesía y para que el sonido llegue con claridad a nuestro interlocutor.
- ✓ Presentarse para que la persona sepa con quién está hablando.
- ✓ Dirigirse directamente a la persona con discapacidad visual para conocer sus deseos o necesidades, y no al acompañante.
- ✓ Hablar en tono normal, de manera clara y pausada, sin elevar la voz ni gritar.
- ✓ Ser específicos y precisos en el mensaje, utilizando términos orientadores y evitando palabras ambiguas como "aquí", "allí", "eso", o exclamaciones como "¡cuidado!".
- ✓ Usar las palabras "ver", "mirar", etc., con naturalidad y sin reparos.
- ✓ Avisar cuando llegamos y cuando nos retiramos.
- ✓ Para saludar, si la persona no extiende la mano, puede tomar la suya para hacerle saber que desea saludarla.
- ✓ Indicar si hay otras personas presentes en el entorno.
- ✓ Comunicar, si es necesario, qué se está haciendo o se va a hacer. Por ejemplo: "Un momento, estoy revisando el sistema y voy a registrar su información".
- ✓ Ofrecer ayuda si la persona vacila o si hay algún obstáculo o peligro. Se debe ofrecer el brazo, pero nunca tomar el suyo directamente. La regla de oro es preguntar primero si necesita ayuda antes de actuar.
- ✓ Prestar total atención a la persona, hablar de manera clara y pausada, y ser lo más descriptivos posibles en la comunicación.
- ✓ Si se debe leer un documento, hacerlo despacio, con pausas adecuadas y claridad.
- ✓ No dejar objetos que puedan representar un obstáculo en las zonas de acceso (sillas, cajones, cajas, entre otros).
- ✓ Evitar el uso de los términos "vidente" o "no vidente", y utilizar en su lugar "persona que ve" o "persona ciega", respectivamente.
- ✓ Brindar acompañamiento durante la estancia de la persona en las instalaciones de la Caja.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

Discapacidad Auditiva (Sensorial)

En esta categoría están las personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluyen en esta categoría las personas sordas y las que tienen hipoacusia, es decir, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación, e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social y ACNUR, 2011).

Para aumentar su grado de independencia pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para garantizar su participación, requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas, entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

Recomendaciones en el momento de interactuar con personas con discapacidad auditiva:

- ✓ Asegúrese de que su cara esté iluminada y permanezca en una posición fija mientras interactúa, para facilitar la lectura labial.
- ✓ Hablar de frente, la persona necesita ver sus labios al comunicarse, por lo que debe hablar de manera directa.
- ✓ Identificar el grado de discapacidad, para conocer el nivel de dificultad de la persona para comunicarse, lo que le permitirá ajustar su enfoque.
- ✓ Dirigirse a la persona, si está acompañada de un intérprete de lengua de señas, comuníquese directamente con la persona, no con el intérprete.
- ✓ Modular con naturalidad, evite gritar o alzar excesivamente la voz, a menos que la persona lo solicite. La modulación natural de la voz es suficiente para la mayoría de las interacciones.
- ✓ Vocalizar correctamente: Algunas personas sordas pueden comprender mediante la lectura de labios, pero esto no siempre es posible. Es importante vocalizar de manera clara, pero sin exagerar ni hacer movimientos faciales innecesarios.
- ✓ Verificar si la persona lee, para saber si es más efectivo comunicar la información por este medio.
- ✓ Repetir la información si es necesario, si no comprende al principio, repita las indicaciones de manera clara y calmada.
- ✓ Mantener el área de la boca libre de obstáculos, asegúrese de que no haya objetos que obstruyan la vocalización o la visualización de los labios, como bolígrafos, manos, chicles o caramelos.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

- ✓ Reconocer que las personas sordas tienen un acceso preferencialmente visual a la realidad, la lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas colombiana, por lo que se debe tener en cuenta como medio de comunicación.
- ✓ Utilizar tecnología para facilitar la comunicación, Si es posible, proyecte la información en la pantalla de un computador o dispositivo para facilitar su comprensión.
- ✓ Llamar la atención de manera respetuosa, puede tocar suavemente su hombro o brazo para que lo note sin invadir su espacio personal.
- ✓ Utilizar las herramientas adecuadas para una atención de calidad, asegúrese de tener acceso a dispositivos como tabletas, aplicaciones de intérpretes o servicios de interpretación para brindar una atención efectiva.
- ✓ No asumir que los audífonos garantizan una escucha clara: El hecho de que una persona use audífonos no significa necesariamente que escuche con claridad. No es necesario gritar, ya que esto no facilita la comunicación.

Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural de arrollada por las personas sordas es la lengua de señas. Si se encuentra con una persona sorda que habla lengua de señas, chequee si puede leer las preguntas y que le pueda indicar visualmente la respuesta. Si no puede hacer ello, o hay dificultades para comprender las preguntas, intente solicitar el apoyo de una persona “oyente” en la familia, para que intermedie en el proceso.

Discapacidad Sordoceguera (Multisensorial)

La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que

otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especiales de guía interpretación para el acceso a la información y su desarrollo e inclusión social.

Dependiendo del grado de afectación, las personas con sordoceguera pueden contar con ayudas de audífono, comunicarse en lengua de señas en el aire, como las personas sordas si tienen resto visual, o apoyada al tacto cuando hay poco o ningún resto. Entre otros diversos sistemas de comunicación para las personas sordociegas acordes a las características particulares de cada uno.

En la interacción con una persona sordociega se debe tener en cuenta lo

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

siguiente:

- ✓ Identifique el sistema comunicativo que usa la persona sordociega.
- ✓ Si la persona sordociega va acompañada de su guía intérprete, diríjase siempre a la persona sordociega y no a su acompañante.
- ✓ En el momento de la interacción recuerde que debe: guiar, orientar y comunicar.
- ✓ Cada persona sordociega es diferente y se comunica de manera distinta.

Discapacidad Física (Motora)

En esta categoría están las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel músculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social y ACNUR, 2011).

Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales pueden requerir espacios físicos y transporte accesible. En esta categoría se incluyen las personas que presentan enanismo o talla baja.

Las personas que tiene una 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.

La atención a las personas con discapacidad física motora debe realizarse siguiendo las siguientes consideraciones:

- ✓ Priorizar la atención.
- ✓ Dirigirse siempre a la persona, no a su acompañante.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

- ✓ Preguntar si necesita ayuda, si acepta, solicite instrucciones claras sobre cómo proceder y qué acciones debe realizar.
- ✓ Al interactuar con una persona en silla de ruedas, colóquese frente a ella para facilitar la comunicación.
- ✓ Si la conversación dura más de unos minutos, trate de ponerse a la altura de los ojos de la persona que está en la silla de ruedas, para facilitar la interacción, sin adoptar posturas forzadas que puedan resultar incómodas.
- ✓ Evitar el traslado de las personas en silla de ruedas a menos que lo soliciten. En caso de que lo pidan, asegúrese de recibir instrucciones sobre cómo hacerlo correctamente.
- ✓ Consultar antes de empujar o manipular la silla de ruedas u otros dispositivos de asistencia técnica, asegúrese de que la persona esté cómoda con el tipo de ayuda ofrecida.
- ✓ No apoyarse en la silla de ruedas de una persona que la esté utilizando, ya que forma parte de su estación corporal y puede resultar incómodo o intrusivo.
- ✓ Identificar el grado de discapacidad, para conocer si la persona puede movilizarse por sí misma o si requiere asistencia adicional para desplazarse.
- ✓ No separar a la persona de sus ayudas técnicas, tales como muletas, bastones, caminadores o cualquier otro dispositivo de asistencia sin consultar previamente con la persona.
- ✓ Asegúrese de que las muletas o la silla de ruedas estén siempre al alcance de la persona, para que pueda utilizarlas cuando las necesite.
- ✓ Mantenga siempre una actitud cooperativa, brindando apoyo para actividades que la persona no pueda realizar por sí misma, como el transporte de objetos.
- ✓ Brindar acompañamiento durante la estancia de la persona en las instalaciones, asegurándose de que se sienta acompañada y cómoda.
- ✓ Evitar excluir a la persona de las conversaciones: Si está en un grupo, no hable con otras personas fuera del campo visual de la persona con discapacidad motora. Mantenga la comunicación inclusiva y accesible.

Personas con Discapacidad Cognitiva o Intelectual

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 entre otras.

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir,

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual. Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

En el momento de interactuar con una persona con discapacidad intelectual se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Se requiere demostrar un trato digno y respetuoso hacia la persona, evitando sobreprotección, lástima o indiferencia.
- ✓ Evitamos el lenguaje técnico y complejo y usamos frases directas y bien construidas. Evitamos los circunloquios (dar rodeos, enrollarse).
- ✓ Se debe demostrar la confianza necesaria para que la persona pueda solicitar ayuda y asegurarse de que se ha comprendido lo que ella ha dicho.
- ✓ No hablamos de su limitación con calificaciones ni juicios
- ✓ Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero.
- ✓ No ignoramos a las personas con discapacidad, saludamos y nos despedimos normalmente, como con cualquier persona.
- ✓ Verificar la comprensión de los mensajes, haciendo preguntas sencillas sobre el tema tratado o repetir la información impartida. Algunos pueden presentar dificultades en la comprensión.
- ✓ Hay que lograr contacto visual con el interlocutor. La expresión del rostro y los gestos favorecen la comprensión del mensaje
- ✓ Guardar naturalidad en la interacción y en la comunicación, utilizando expresiones sencillas.
- ✓ Es importante tratar a la persona con esta discapacidad de acuerdo con su edad, sin pensar que por su condición se deben tratar como niños eternos.
- ✓ Es necesario transmitir la información o las instrucciones de forma secuenciada y muy detallada, utilizando un vocabulario conocido y apoyándose con gestos o señas naturales.

Algunas personas con discapacidad intelectual tienen dificultad para hablar. Es necesario prestarles mucha atención, sin impacientarse, no completar las frases cuando estén hablando y dejar que él o ella las termine. Si no se ha entendido lo que está diciendo, pedirle que repita; con seguridad no se va a incomodar.

Discapacidad Psicosocial (Mental O Psíquica)

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados, de acuerdo con sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas pueden requerir apoyo de otra persona (MSPS, 2015a).

La atención a las personas con discapacidad mental o psíquica debe realizarse siguiendo las siguientes consideraciones:

- ✓ Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- ✓ Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas
- ✓ Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no hacemos lo mismo, nos mantenemos serenos y evaluamos la situación.
- ✓ Evitamos discusiones
- ✓ Buscamos soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilatamos la situación
- ✓ Tenemos paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión
- ✓ Somos empáticos: le hacemos notar que lo entendemos y nos ponemos en su lugar
- ✓ No hablamos de su limitación con calificaciones ni juicios.

Discapacidad Múltiple

Son aquellas que presentan más de una discapacidad sea sensorial, física o mental.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

La atención a las personas con discapacidad múltiple debe realizarse siguiendo las siguientes consideraciones:

- ✓ Priorizar la atención
- ✓ Nos dirigimos a la persona por su nombre
- ✓ Identificar el tipo y grado de su discapacidad
- ✓ Le preguntamos si necesita ayuda y cómo se le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda
- ✓ Una vez identificado su tipo de discapacidad, se realiza la atención de acuerdo con los lineamientos antes enunciados.

ASPECTOS PARA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD LGTBIQ+

Comfacesar mantiene un enfoque diferencial en sus procesos con el fin de reconocer los derechos particulares y necesidades específicas para cada individuo, en especial los de nuestra población objeto. En este caso específico nos referimos a las necesidades de la población LGTBIQ+ Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgéneros, e Intersexuales.

Con el fin de evitar que se presente alguna forma de discriminación y segregación dentro de la prestación de servicios se establecen jornadas de sensibilización a los colaboradores de servicio al cliente, para concientizarlos sobre la atención libre de trato discriminatorio.

Entre otros aspectos se considera que:

- ✓ La identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual.
- ✓ La identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de auto determinarse y del libre albedrío.
- ✓ Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona.
- ✓ En el marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas LGTBIQ+.

Recomendaciones durante la interacción:

- ✓ Al momento brindar atención de manera presencial a un usuario de la comunidad LGTBIQ+, es importante dirigirse de acuerdo al género con el que se identifica (femenino o masculino). Para determinar el género,

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

se debe analizar cómo está vestida y cómo actúa (si usa ropa, accesorios y comportamientos típicos de mujer o de hombre) y tratarlo en consecuencia usando los pronombres y adjetivos correspondientes.

- ✓ En los casos en las que no sea posible identificar de inmediato el género de la persona que está atendiendo (masculino o femenino), en tal caso, debe preguntar amablemente: “Buenos días, mi nombre es (nombre del funcionario que atiende), ¿me podría informar cuál es su nombre? ¿Cómo prefiere que me dirija a usted durante el transcurso de la atención?”.
- ✓ En la atención telefónica se debe usar el pronombre que la persona solicite, algunas veces una persona con una voz o nombre “masculinos”, puede solicitar que se le trate con pronombres y adjetivos femeninos o una persona con una voz o nombre “femeninos” puede pedir que se le trate con pronombres y adjetivos masculinos.
- ✓ En Colombia, el cambio de sexo en los documentos de identidad es legal; sin embargo, hay algunas personas trans que aún no lo han llevado a cabo. En este caso, estas personas pueden tener un nombre “identificatorio” o “social”, con el cual deben ser tratadas en su vida cotidiana, y un nombre legal con el que firman los documentos institucionales y legales.
- ✓ Todos los documentos legales (formularios, contratos, afiliaciones, entre otros) deben firmarse con el nombre legal, es decir, el que aparece en su documento de identidad válido. Sin embargo, en cuanto al trato con el usuario, se debe utilizar su nombre “identificatorio”, el cual corresponde al nombre con el que prefiere ser reconocido en su vida cotidiana.
- ✓ Utilizar el nombre “identificatorio” de la persona trans al llamarla para su turno de atención, en una llamada telefónica o en cualquier comunicación escrita.

ACCESIBILIDAD A MEDIOS O CANALES DE ATENCIÓN

Accesibilidad a medio físico

En cumplimiento de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad adoptada por Colombia en 2009 y de acuerdo con los principios

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

de accesibilidad y diseño universal, se expidió la Norma Técnica de Accesibilidad y Señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano, NTC 6047-2013, que establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano y los estándares que deben seguirse para que los discapacitados accedan en igualdad de condiciones, por lo tanto, los espacios físicos para la atención en las Cajas de Compensación Familiar, deberán contar con un mobiliario que permita una fácil comunicación, al igual que garantice la privacidad, confidencialidad y el derecho a la intimidad para los peticionarios. La seguridad interna debe ser adecuada, los letreros y avisos de seguridad dentro de la infraestructura de la Corporación, deben ser legibles y encontrarse bien instalados e igualmente plenamente identificados los espacios para atención de ancianos, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y niños.

Accesibilidad a medio virtual

La accesibilidad web consiste básicamente en la posibilidad de acceder a un sitio web y navegar en él, sin importar que la población cuente con algún tipo de discapacidad, buscando disminuir la brecha digital para usuarios con discapacidad, se estableció la norma NTC 5854-2011 de Accesibilidad Web en Colombia. El propósito de esta norma es establecer los parámetros básicos que debe cumplir una página web para ser accesible a cualquier tipo de usuario, pero especialmente a personas con discapacidades visuales, auditivas, físicas, de habla, cognitivas, de lenguaje, de aprendizaje o neurológicas, con el fin de que estas puedan entender, navegar e interactuar en el sitio, con facilidad y total entendimiento del contenido. Las Cajas de Compensación Familiar deberán adecuar los portales corporativos para que las personas con discapacidad puedan con facilidad navegar e interactuar en el sitio, y entender su contenido y para tal efecto se deberá elaborar un plan de trabajo para su implementación.

Accesibilidad a medio físico símbolo gráfico

La norma NTC 4139-2012 complementada por la NTC 4142, establece la forma, colores y proporciones del símbolo gráfico, reconocido internacionalmente, que se usa para informar que el espacio urbano, el edificio, el servicio, el mobiliario o cualquier elemento del equipamiento señalizado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para el trato de afiliados, usuarios y comunidad en general, es necesario tener

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

en cuenta el siguiente protocolo en la atención telefónica.

Contestar llamadas internas y externas

- ✓ El teléfono debe ser atendido tan pronto sea posible; la persona que llama es tan importante como los demás. En lo posible, antes del tercer timbre.
- ✓ Al responder la llamada, saludar de manera cordial y amable, identificándose y ofreciendo tu ayuda de inmediato.
- ✓ Escuchar con detenimiento su consulta o solicitud sin interrumpirlo, esto demuestra respeto y facilita una mejor solución.
- ✓ Ofrece respuestas claras y explicaciones breves, asegurándose de que el usuario comprende lo que estás diciendo
- ✓ Atender y resolver de la misma forma, es decir de manera verbal. Si la petición requiere formalidad, el funcionario indicará la manera de presentar su solicitud.
- ✓ No atender llamadas de carácter personal mientras atiende al usuario de manera satisfactoria, las llamadas particulares y de celular se deben realizar en momentos que no interfiera con el horario laboral o la atención y prestación del servicio.

Transferencia de llamadas

- ✓ Cuando sea necesario transferir la llamada a otra área, explique por qué se va a transferir la llamada, a donde y a qué funcionario.
Por ejemplo: en un segundo le comunico con mi compañera Martha Suárez del área de mercadeo, para que le brinde la información.
- ✓ Asegúrese de que el funcionario conteste la llamada antes de colgar y dele el nombre del usuario en línea.
- ✓ Comente a la persona a quien transfiere la llamada de que se trata el caso.

Finalizar una llamada

- ✓ Al momento de finalizar la llamada debe cerciorarse si la persona se siente satisfecha o hay algo más por atender.
- ✓ Despedirse de forma cordial.
- ✓ Esperar que el usuario cuelgue el teléfono.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

Técnicas en la atención telefónica

- ✓ Mantener un tono de voz amable, claro y firme. Evita hablar demasiado rápido o de manera monótona.
- ✓ Mostrar paciencia, especialmente si el usuario está molesto o tiene dificultades para expresar su solicitud.
- ✓ Usar un lenguaje sencillo y comprensible. Evita términos complejos o técnicos que el usuario no pueda entender.
- ✓ No tutear al usuario.
- ✓ Hablar de forma nítida, con buena articulación y vocalización para que se comprenda el mensaje.

GUÍA ATENCIÓN TELEFONICA	
Actividad	Detalles
Al contestar	<p>Brindar un saludo amable, decir las horas: Muy buenos días/tardes. Identificarse, así: “Muy buenos días”, mi nombre es (nombre y apellido). Decir de manera clara su nombre, apellido y el área a la que pertenece.</p> <p>Ejemplo: Muy Buenos días, gracias por llamar a COMFACESAR, le habla María Díaz de Subsidio y Aportes ¿En qué puedo servirle?</p> <p>Preguntar el nombre del usuario, registrarla, junto con la información y escuchar atentamente.</p>

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

Identificar la solicitud	Si conoce la respuesta al requerimiento, se resuelve de inmediato, sino remitirlo al área encargada. Si el requerimiento se debe realizar en otra sede, brindar la orientación e informar el número de teléfono donde debe marcar o el correo electrónico donde deba realizar la solicitud
Validar la identidad del afiliado	Verificar la información del titular con respecto a nuestra base de datos, y así confirmar que le brindaremos la información al titular de la misma, en caso de que la información solicitada lo amerite, según la Política de protección de datos. Brindar la información de forma clara y acorde a lo solicitado.
Brindar la información o tramitar la solicitud	Durante la atención: Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta, informe al usuario y agradezca por la espera. Brinde la información de forma clara.
Despedida	Asegurarse que el usuario haya quedado conforme con la información, ¿Puedo ayudarlo en algo más? Si no es más, despedirse con un tono de voz amable ¡Con mucho gusto, estamos para servirle!

Atención por WhatsApp (Exclusiva línea corporativa)

Para lograr una adecuada comunicación con nuestros afiliados y/o usuario se debe tener en cuenta:

- ✓ El WhatsApp debe estar configurado para emitir el saludo de bienvenida como respuesta automática, indicando la sede a la que se está contactando el usuario, con el nombre del funcionario o el área que lo atiende.
- ✓ Responder los mensajes en menos de 24 horas después de recibido.
- ✓ Se debe validar la identificación del titular de la información, con la ayuda de la información contenida previamente en nuestra base de dato y en caso de que la información solicitada lo amerite,
- ✓ Antes de proporcionar cualquier información personal del usuario, es necesario verificar que el número de celular desde el cual se solicita esté

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

registrado en la base de datos de la Caja, cuando el caso lo amerite por ejemplo para datos sensibles según lo dispuesto en la ley de protección de datos personales.

- ✓ Asegurarse de que entender claramente el requerimiento para poder brindar una respuesta satisfactoria al usuario.
- ✓ Asegurarse que la respuesta sea real y tenga sentido.
- ✓ Verificar la ortografía antes de responder.
- ✓ No tutear al usuario
- ✓ Mantén un tono cordial y respetuoso en todo momento.
- ✓ Brindar información u orientación necesaria a la solicitud.
- ✓ Suministrar información teléfonos de contacto, correo institucional o dirección de las sedes donde requiera el servicio o deba realizar la solicitud.
- ✓ Debe utilizarse un lenguaje claro, correcto y sencillo.
- ✓ Facilitar a los afiliados y/o usuarios la información publicada desde nuestra página web, para acceder y conocer la información de todos los servicios y beneficios.
- ✓ Asegurarse que el usuario haya quedado conforme con la información, ¿Puedo ayudarlo en algo más? Si no, es más, despedirse amablemente ¡Con mucho gusto, estamos para servirle!

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANALES VIRTUALES

Este canal integra todos los medios de servicio al cliente prestado a través de las tecnologías de la información, mediante las cuales se pueden acceder a trámites y servicios en línea. Para establecer contacto con el cliente a través de canales virtuales Comfacesar cuenta con: correos electrónicos institucionales, sitio web, Chat Bot “Teresa”, y redes sociales. Todos los requerimientos presentados por los clientes ante la Caja por este medio deben ser desarrollados dentro de un orden y tiempo específico conforme al procedimiento establecido.

Las peticiones relacionadas con atención al usuario y recibidas en las cuentas de correo electrónico corporativos de los colaboradores, así como las recibidas a través de las redes sociales oficiales de la Caja (Facebook, Instagram, YouTube y Twitter), deben ser remitidas al correo electrónico servicioalcliente@comfacesar.com. Una vez recibidas se procede a su ingreso de forma inmediata o a más tardar el siguiente día hábil en el aplicativo Quejas, y de esta manera, continuar la trazabilidad según el tipo de petición.

	<p style="text-align: center;">SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025</p>
---	---	---

Correo Electrónico

COMFACESAR cuenta con la disponibilidad de correo electrónico institucional, desde los diferentes servicios; con los cuales se establece contacto con el cliente o usuario. En especial para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, debe ser remitido al área encargada con copia al correo electrónico de servicioalcliente@comfacesar.com.

Para lograr una adecuada comunicación con los afiliados y/o usuarios se debe tener en cuenta:

- ✓ Responder los correos más tardar 24 horas después de recibido
- ✓ Asegurarse que la respuesta sea real, tenga sentido con un lenguaje claro, correcto y sencillo.
- ✓ En caso de que la PQRSF tenga relación con tratamiento de datos, se debe remitir a la coordinación de Protección al Usuario para la gestión de la misma, evitando en este caso responder directamente al usuario.
- ✓ Las respuestas deben ser enviadas desde un correo institucional firmadas por un responsable y el logo de la empresa, dicho correo debe estar estructurado. (saludo inicial, aclaración, respuesta, despedida, firma).
- ✓ Antes de ser enviada la respuesta se debe verificar la ortografía y la redacción.
- ✓ Evitar el uso de letras con colores y mayúscula sostenida.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

GUÍA DE ATENCIÓN POR VÍA CORREO ELECTRONICO	
ACTIVIDAD	DETALLE
Encabezado	Asunto del Correo
Saludo inicial	Decir las horas “Muy Buenos días/tardes”, seguido de un cordial saludo.
Cuerpo de la respuesta	Explicar las razones o las causas que originó la petición o el reclamo, argumentar con bases o argumentos jurídicos y legales, o suministrar la información u orientación de la solicitud.
Validar la identificación del titular de la información	Cuando el caso lo amerite por ejemplo para datos sensibles según lo dispuesto en la ley de protección de datos personales, se debe validar que el correo desde el cual nos están solicitando la información corresponda al que tenemos en nuestras bases de datos y requerir al usuario otro tipo de información que nos lleve a confirmar la identidad, en caso contrario se deberá contestar al usuario que el correo remitente no corresponde al que se encuentra almacenado por lo cual no podemos validar la titularidad y deberá presentar su petición de manera presencial, presentando su documento de identidad original.
Solución o aclaración	Informar la solución según sea el caso, desglosar de manera puntual cada pregunta y de manera clara, específica y sencilla.
Remitir el correo	En el caso de no tener la respuesta, debe reenviar el correo al responsable para su trámite y fines pertinentes, de igual forma informar al afiliado y/o usuario que su solicitud fue remitida al área encargada.
Anexos	Según cual sea la solicitud, debe adjuntar documentos o anexos que permitan dar una respuesta completa e indicar el link desde la página web donde puedan acceder a la información u documentación.
Despedida	Despedirse de manera cordial y atenta “Esperamos poder haber atendido a su solicitud, cualquier otra inquietud estamos prestos para servirle”
Firma correo	Firma del responsable del correo institucional debe contener nombre completo, cargo, nombre de la sede, dirección, teléfonos de contacto fijo o celular corporativo, logo de Comfacesar.

Sitio Web

	<p style="text-align: center;">SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025</p>
---	---	---

Contamos con sitio web o portal corporativo www.comfacesar.com; este portal, cuya actualización está a cargo de la oficina de Comunicaciones de Comfacesar en equipo con la oficina de gestión tecnológica, contiene la siguiente información actualizada para afiliados y particulares: información institucional, convocatorias, información de trámites y servicios, radicación de PQRSF; información de los canales de atención y de comunicación, como: directorio telefónico, dirección y horarios de atención en las sedes desde donde pueden realizar contacto con Comfacesar. Las PQRSF ingresadas por este medio se reciben en el correo electrónico servicioalcliente@comfacesar.com, para realizar el respectivo tratamiento.

Redes Sociales

Hacemos uso de las redes sociales (Facebook, Instagram, Youtube y Twitter) como canal de atención a nuestros afiliados y usuarios. Por medio de estas redes sociales se divulga información sobre cada uno de los servicios ofrecidos, a la vez que los usuarios pueden hacernos llegar sus PQRSF. Todo reclamo recibido por este medio debe ser remitidas al correo electrónico servicioalcliente@comfacesar.com para radicación y control en el aplicativo Quejas, para realizar la gestión y dar respuesta en los tiempos establecidos. Por este medio no se resuelven directamente PQRSF sino que se canalizan, así como, tampoco se da respuesta de casos específicos que involucren datos personales, para lo cual se le manifiesta al usuario a donde debe dirigirse personalmente o comunicarse por los diferentes medios para gestionar su caso específico.

Saludo	Respuesta
---------------	------------------

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

<p>Gracias por comunicarte con la Caja de Compensación Familiar del Cesar- Comfacesar, ¿en qué podemos ayudarle?</p>	<p>Lamentamos los inconvenientes presentados, Estamos mejorando para prestarle el mejor servicio. Por favor permítame su número de teléfono para brindarle una atención más personalizada en el menor tiempo posible.</p> <p>Gracias</p>
<p>Es un gusto saludarle, Señor (nombre de usuario),</p>	<p>Estamos para atenderle y resolver sus inquietudes. Agradecemos la espera. Le invitamos a contactarse a las líneas de atención al usuario publicados en nuestro sitio web www.comfacesar.com > Contáctenos, para que un asesor atienda directamente tu caso en el menor tiempo posible. Gracias.</p>
	<p>Recibimos su mensaje y queremos resolver sus inquietudes. Para brindarle una atención más personalizada, por favor regálenos su número de teléfono y un asesor le contactará en el menor tiempo posible.</p>
	<p>Lamentamos que haya tenido esta experiencia, por eso queremos brindarle una atención más personalizada. Por favor cuéntenos su caso por el interno o le invitamos a comunicarse al número de Atención al cliente para atender su inquietud.</p>
	<p>En Comfacesar trabajamos para brindarle una atención más personalizada. Por favor cuéntenos su caso por el interno, Saludos.</p>

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

COMFACESAR cuenta con un sistema automatizado diseñado para interactuar con los usuarios a través de conversaciones en lenguaje natural, ya sea por texto o voz. Utilizando inteligencia artificial, el chatbot simula una conversación humana, proporcionando respuestas rápidas y precisas, mejorando la experiencia del usuario y optimizando procesos. El chatbot puede responder preguntas frecuentes y atender consultas de los usuarios en cualquier momento, sin necesidad de intervención humana, asegurando que siempre haya asistencia disponible. Este está integrado con diversas plataformas como sitios web y redes sociales, ofreciendo una experiencia de atención consistente en todos los canales.

Si el chatbot no puede resolver una solicitud o la consulta es más compleja, puede transferir automáticamente al usuario a un agente humano para atención personalizada.

Al interactuar con los usuarios, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Permanecer la sesión disponible dentro del horario laboral
- ✓ Evitar comenzar con una respuesta que ignore la interacción previa con el bot
- ✓ Hacer preguntas claras y concisas si es necesario para obtener más detalles.
- ✓ Mantener el tono y la formalidad en la conversación con el usuario
- ✓ Una vez que el agente humano se hace cargo, se debe enfocar en resolver el problema lo más rápido y eficientemente posible.
- ✓ Ser proactivo en la búsqueda de soluciones, asegurándose de que el usuario reciba una respuesta o solución efectiva en el menor tiempo posible.
- ✓ No entregar al usuario información de la que no se tenga certeza, es preferible tomar los datos del usuario, hacer la verificación y proceder a enviársela posteriormente por otro medio de comunicación o retomar la conversación por la plataforma de Teresa.
- ✓ No sobrecargar al usuario con demasiada información a la vez. Proporciona respuestas claras y directas, e intenta resolver el problema paso a paso.
- ✓ Asegúrarse de que el usuario se sienta satisfecho con la solución antes de cerrar la conversación.
- ✓ Preguntar si hay algo más en lo que puedas ayudar y despídete cordialmente.

Cuando el usuario interactúe con el chatbot fuera del horario de atención y no haya agentes humanos disponibles, el chatbot ofrecerá la opción de generar un ticket para su consulta. Este ticket será redirigido al agente humano correspondiente, quien deberá proporcionar una respuesta a más tardar en 24 horas siguientes a la recepción del ticket, excepto los fines de semana, en cuyo

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

caso se contarán las horas al reiniciarse la jornada laboral.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO FISICO

Comfacesar cuenta con canales de recepción de correspondencia en cada una de las sedes. Esta correspondencia se recibe, una vez realizada la radicación se entrega constancia de esta al peticionario.

La correspondencia se radica y se remite al destinatario a través del aplicativo de Gestión Documental y se entrega de manera física.

Cuando trate de una PQRSF, se recibe y se entrega constancia del radicado al peticionario. Una vez radicada la PQRSF el encargado de Recepción ingresa la petición al aplicativo Quejas PQRSF, adicionalmente a su ingreso al aplicativo de Gestión Documental dirigido al área encargada con copia a servicio al cliente/protección al usuario.

Una vez recibida la PQRSF por parte del responsable de Atención al Cliente realizará el trámite correspondiente establecido para la gestión y respuesta en la herramienta tecnológica establecida.

Los colaboradores que se encargan de la recepción del canal escrito a cargo del proceso Gestión Documental deben ser capacitados por parte del responsable de Atención al Cliente en cada sede, con el fin de garantizar la adecuada identificación, clasificación y direccionamiento de las PQRSF.

Derechos de petición

Conforme a lo establecido en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos podrán requerir entre otros, los siguientes servicios:

- ✓ Reconocimiento de un servicio
- ✓ Solicitud de resolver una situación jurídica
- ✓ Solicitud para prestar un servicio
- ✓ Pedir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos
- ✓ Formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos

Se podrá hacer peticiones, verbales y los funcionarios deberán, si el ciudadano lo solicita, dejar constancia escrita de ello, con su respectiva radicación.

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

Entre los deberes de los ciudadanos que debe cumplir en el ejercicio del derecho de petición y, a su vez, causales de rechazo lo siguiente:

- ✓ Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma
- ✓ Diligenciar completamente la solicitud y, en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal
- ✓ Dirigir solicitudes respetuosas
- ✓ Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición (por ejemplo, realizado solicitudes de forma reiterativas)
- ✓ Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.
- ✓ Redactar de forma que se comprenda la finalidad u objeto del derecho de petición. En caso contrario adecuarla dentro del plazo legal
- ✓ Realizar peticiones de documentos e información que no tengan carácter de Reservado.

Las Peticiones recibidas por medio escrito deben ser atendidas y resueltas en el menor tiempo posible, dependiendo del grado de complejidad de esta; en todo caso no deben sobrepasar los tiempos establecidos para dar solución a estos requerimientos, los cuales son:

Buzón de sugerencias

COMFACESAR dispone de buzones de sugerencias ubicadas en cada una de las sedes y los puntos de atención presencial, en sitios visibles y de fácil acceso a los visitantes. Además del Código QR. Los buzones deben estar identificados y disponer de los formatos de quejas sugerencias y comentarios vigentes y aprobados por el Sistema de Gestión de la Caja (descargarlos desde el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión) para que el usuario pueda realizar la petición sin inconvenientes.

La apertura de los buzones se realiza diariamente por el responsable de Atención al Cliente en cada sede, esta actividad la realiza en presencia de un testigo, que puede ser un usuario o funcionario de la Caja.

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Quince (15) días hábiles de su recepción
Solicitudes de documentos e información	Diez (10) días hábiles de su recepción
Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo	Hasta treinta (30) hábiles de su recepción días

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

Para optimizar este canal, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Diligenciar la Planilla de Apertura de Buzones y Verificación de PQRSF, para registrar el seguimiento diario del buzón.
2. En caso de encontrar una PQRSF, debe diligenciar el Acta de Apertura y de Verificación de PQRSF.
3. Ingresar la PQRSF al software SISU – Módulo PQRSF y lo redirecciona al responsable del proceso o servicio de emitir respuesta al usuario. (de acuerdo al Procedimiento de PQRSF).
4. Enviar mensualmente la Planilla de Apertura de Buzones y Verificación de PQRSF diligenciada del mes inmediatamente anterior, a la Coordinación de Protección al usuario.

Las PQRSF que se reciban por este medio se ingresan al aplicativo Quejas y siguen el procedimiento establecido para la atención de estas, el cual debe remitirse al área responsable encargada de dar respuesta con calidad y oportunamente de acuerdo a los tiempos establecidos legalmente, con copia al correo servicioalclienet@comfacesar.com.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PQRSF

En todas nuestras sedes, se han designado funcionarios encargados para la atención a los usuarios de acuerdo con nuestro protocolo, a través de los diferentes canales de comunicación disponibles.

La persona asignada para la atención al usuario en cada sede, es la responsable de recibir las PQRSF que llegan de forma presencial. Sin embargo, en el caso de que cualquier otro funcionario note la necesidad de un usuario de presentar una PQRSF, puede guiarlo sobre el diligenciamiento del formulario en su forma física (buzón de sugerencias), código QR, Botón PQRSF disponible en la página web o a través del correo electrónico servicioalcliente@comfacesar.com.

Al momento de atender al usuario que desee interponer una PQRSF, se debe tener en cuenta:

- ✓ Escuchar con atención y sin interrumpir al usuario.
- ✓ Formular todas las preguntas necesarias con el fin de tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

- ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer
- ✓ Cuando el caso lo amerite por ejemplo para datos sensibles según lo dispuesto en la ley de protección de datos personales, se requerirá al usuario la presentación del documento de identidad que lo acredite como titular de los datos personales.
- ✓ Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida
- ✓ Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, en especial, cuando el usuario haya interpuesto un derecho de petición
- ✓ Si es posible, contactar posteriormente al usuario para aplicar encuestas de satisfacción de PQRSF
- ✓ Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento que la misma haya sido presentada de forma escrita.

El funcionario encargado de Recepción ingresa la petición al aplicativo Quejas PQRSF, adicionalmente a su ingreso al aplicativo de Gestión Documental dirigido al área encargada con copia a servicio al cliente/protección al usuario.

El usuario puede realizar diferentes tipos de requerimientos (PQRSF) de acuerdo con sus necesidades y tiene derecho a recibir respuesta oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos.

- ✓ **Petición:** Son aquellas que su causa está relacionada con una necesidad de información o reconocimiento de un derecho y deberán recibir respuesta en 15 días.
- ✓ **Queja:** Manifestación de inconformidad con la actuación de un colaborador durante la atención o prestación de un servicio y deberán recibir respuesta en 8 días.
- ✓ **Reclamo:** Insatisfacción que formula una persona a un incumplimiento en la oferta de servicios o pago de subsidios y deberán recibir respuesta en 8 días.
- ✓ **Sugerencia:** Manifestación de ideas o propuestas de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio y deberán recibir respuesta en 15 días.
- ✓ **Felicitación:** manifiesta satisfacción por una buena atención o prestación de servicio.

El mecanismo establecido para realizar correcto manejo y el trámite de la PQRSF

	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO	Código: D-AU-001 Versión: 4 Fecha: 12/05/2025
---	--	--

se define en el procedimiento: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.