 <p><b>COMFACESAR</b> Estamos cumpliendo sueños</p>	<p><b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b></p>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

## **PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO COMFACESAR**



**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CESAR  
2021**



**SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN  
DOCUMENTO ESPECÍFICO  
PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO**


Código: D-AU-001

Versión: 2


Fecha: 28/12/2021

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	4
POLITICA INTEGRAL.....	4
MISION.....	4
VISION.....	4
VALORES.....	4
OBJETIVO.....	6
ALCANCE.....	6
PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	6
ACTITUD DE SERVICIO.....	6
TRATO HUMANIZADO.....	6
RESPONSABILIDAD.....	6
CONSIDERACIONES GENERALES DE ATENCION AL USUARIO EN COMFACESAR.....	7
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	7
ACTITUD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	7
LENGUAJE PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	8
POLÍTICAS INTERNAS RELACIONADAS.....	8
CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	9
PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	10
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	10
Protocolo de atención preferencial.....	11
Accesibilidad a medio físico.....	17
Accesibilidad a medio virtual.....	17
Accesibilidad a medio físico símbolo gráfico.....	18
PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	18
Contestar llamadas internas y externa.....	18
Transferencia de llamadas.....	19
Finalizar una llamada.....	19
Técnicas telefónicas.....	20
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANALES VIRTUALES.....	20
Correo Electrónico.....	20
Sitio Web.....	21
Redes Sociales.....	21
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO FISICO.....	21
Derechos de petición.....	22

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

Buzón de sugerencias.....	23
PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PQRSF PRESENCIAL.....	24

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

## 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 de 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.

### MISION


Generamos impacto social sostenible

### VISION


Ser el actor social que transforme vidas

### VALORES

- ✓ Respeto
- ✓ Responsabilidad

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

- ✓ Pasión por el servicio innovador
- ✓ Integridad
- ✓ Trabajo en Equipo

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

## **OBJETIVO**

Establecer parámetros que nos permita atender en forma eficiente, oportuna y amable a nuestra población afiliada, usuarios y comunidad en general; utilizando comportamientos, conductas y lineamientos para dar una solución acorde a sus necesidades.

## **ALCANCE**

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

## **PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **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.

### **TRATO HUMANIZADO**

COMFACESAR busca dar respuesta y brindar nuestros servicios enfocados y concebidos en las personas; 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.

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

## CONSIDERACIONES GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO EN COMFACESAR

### ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO


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

- ✓ Ser respetuoso
- ✓ Ser amable
- ✓ Ser diligente
- ✓ Buena presentación personal
- ✓ Ser Empático
- ✓ Sonreír
- ✓ Ser recursivo
- ✓ Tener trato humanizado
- ✓ Conocer para orientar o informar
- ✓ Saber escuchar
- ✓ Tener buena disposición
- ✓ Ser Incluyente
- ✓ Ser Confiable
- ✓ Ser Oportuno
- ✓ Ser Efectivo

### ACTITUD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Se espera de los funcionarios que atienden a los afiliados o usuarios una excelente actitud de servicio, entendida como disposición de escuchar al otro, ponerse en el lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser consiente que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exige un trato personalizado. En este sentido, el funcionario debe:

- ✓ Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

- ✓ Escuchar y evitar interrupciones mientras habla
- ✓ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención
- ✓ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir
- ✓ Ser creativo para brindar al usuario un buen servicio
- ✓ Se debe entender el requerimiento
- ✓ Ser respetuoso
- ✓ Orientar con conocimientos, claridad y precisión
- ✓ Atender con calidez y agilidad

Por el contrario, causa una impresión negativa cuando se trata al usuario de manera altiva o con desinterés. Lo hace esperar innecesariamente. No tiene el conocimiento ni la información necesaria a la mano para atender una solicitud.

### **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 ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; 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 la cedula
- ✓ Evitar tutear al usuario y evitar utilizar términos como “mi amor”, “corazón”, 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




	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

## 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.

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

### 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 con la cara descubierta
- ✓ Accesorios discretos
- ✓ Buen aseo personal de cuerpo, ropa, uñas, cabello y dientes
- ✓ Portar carné en lugar visible
- ✓ 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 escritorios o espacios habilitados
- ✓ No consumir ni mantener en el lugar comida ni bebidas
- ✓ Presentar una postura adecuada
- ✓ Mantener tono de voz adecuado
- ✓ Tener la mejor actitud personal de servicio
- ✓ Antes de iniciar la jornada laboral verificar que el espacio se encuentre limpio

Al momento de atender al usuario:

Actividad	Detalles
Saludo	Saludo (buenos días o buenas tardes). Identificarse manteniendo contacto visual, así: “buenos días”, mi nombre es (nombre y apellido), siendo amable sin importar la raza, color, orientación sexual, identidad de género o nivel socioeconómico.
Preguntar cuál es 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, sino remitirlo al área encargada.

- ✓ Hacer contacto visual con el usuario durante el dialogo (hacer sentir a la

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

persona atendida)


- ✓ Tener actitud de servicio
- ✓ Formular todas las preguntas para tener información exacta del requerimiento o solicitud
- ✓ Escuchar lo que el usuario quiere expresar sin interrumpir
- ✓ 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 tutear 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 con una sonrisa

### **Protocolo de atención preferencial**

Comfacesar con miras a brindar a la población con necesidades especiales, en condición de discapacidad y a la población LGTBI, el acceso a nuestros servicios, a través de una atención preferencial, 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 y embarazadas

La atención de personas de la tercera edad (de 65 años en adelante), dama en estado de embarazo y/o con niños en brazos, se realiza con preferencia o prioridad.

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

- Personas con discapacidad sensorial

Hace referencia a las personas afectadas por alteraciones en algún sentido (oído, vista o ambas).


La discapacidad sensorial auditiva se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno.

La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual.

La discapacidad multisensorial, es resultado de la combinación de dos o unas deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

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

- ✓ Priorizar la atención
- ✓ Identificar el grado de su condición
- ✓ Para saludar, si la persona no extiende la mano, podemos coger la suya para hacerle saber que queremos saludarle
- ✓ Nos presentamos e identificamos
- ✓ Le Indicamos si hay otra u otras personas presentes
- ✓ Le ofrecemos ayuda si vacila, o bien si existe algún obstáculo o peligro. Le ofrecemos el brazo y no tomamos el suyo directamente. La regla de oro para ofrecer ayuda es preguntar si la necesita antes de actuar
- ✓ Prestar total atención a la persona, hable de manera clara y pausada. Intentamos ser lo más descriptivos posibles en la comunicación
- ✓ Avisamos al usuario cuando nos ausentamos
- ✓ No utilizar gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo, términos como: “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello” al señalar algún lugar con la mano. No sustituimos el lenguaje verbal por gestos
- ✓ No eleve la voz, ni pensar que se debe hablar continuamente. La conversación ha de fluir normalmente
- ✓ Utilizamos normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes
- ✓ Si se debe leer un documento hágalo despacio, con las correspondientes


	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

pausas y claridad

- ✓ No dejar objetos que pueden ser obstáculos en las zonas de acceso (sillas, cajones, cajas, entre otros)
- ✓ Evitamos exclamaciones que pueden provocar ansiedad al usuario, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega
- ✓ Vidente o no Vidente son términos incorrectos. Podemos decir persona que ve o persona ciega, respectivamente
- ✓ Brindar acompañamiento durante su estancia en las instalaciones de la Caja

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

- ✓ Priorizar la atención
- ✓ Nos colocamos de manera que nuestra cara esté iluminada y permanecemos quietos mientras nos ubicamos
- ✓ Hablamos de frente, la persona necesita ver nuestros labios
- ✓ Identificar el grado de su condición y la dificultad para comunicarse
- ✓ Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de signos, nos dirigimos a la persona, no al intérprete
- ✓ Modulamos con naturalidad. No es necesario gritar. No debemos alzar exageradamente la voz, a menos que se nos solicite
- ✓ Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización
- ✓ Chequeamos si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje
- ✓ Repetimos las indicaciones o la información si es necesario
- ✓ Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartar de ella cualquier objeto como: bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte la vocalización, la emisión de la voz y su visualización. Es importante tener la vista en los labios
- ✓ Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas colombiana
- ✓ Es recomendable proyectar la información en la pantalla del computador para facilitar la entrega de la información
- ✓ Si requerimos llamar su atención, podemos dar un par de leves golpes en su hombro o brazo

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

- ✓ Acceder a las herramientas asignadas para una atención de calidad (Tablet, internet, aplicación de intérpretes) o en su momento contar con la compañía de intérpretes para transmitir la información de manera directa

- Personas con discapacidad física motora


Se refiere a 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 talla baja es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.

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

- ✓ Priorizar la atención
- ✓ Nos dirigimos a la persona por su nombre
- ✓ 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
- ✓ Si desconocemos el manejo de la silla de ruedas, preguntamos al usuario cómo ayudarlo
- ✓ No empujamos la silla de ruedas de una persona o tomamos el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si podemos ayudarlo
- ✓ Identificar el grado de su condición (si puede movilizarse por cuenta propia o necesita algún tipo de ayuda)
- ✓ Presente siempre una actitud de colaboración para facilitar todas aquellas actividades que la persona no puede realizar por sí misma. Colaborarle si debe transportar objetos
- ✓ No apoyarse en la silla de ruedas de una persona que la está usando, pues es parte de su estación corporal
- ✓ Si va a mantener una conversación con una persona que se desplace en silla de ruedas, y este dialogo supera varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas
- ✓ Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de su mano
- ✓ Brindar acompañamiento durante su estancia en las instalaciones

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

- Personas con discapacidad cognitiva o intelectual

Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocidas 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, 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.


La atención a las personas con discapacidad cognitiva o intelectual debe realizarse siguiendo las siguientes consideraciones:

- ✓ Si la persona tiene dificultades para comunicarse, debemos tener paciencia y darle el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa
- ✓ Evitamos el lenguaje técnico y complejo y usamos frases directas y bien construidas. Evitamos los circunloquios (dar rodeos, enrollarse)
- ✓ Asegurémonos de que la persona comprendió la atención e información entregada
- ✓ Entregamos la información de manera sencilla y lenta
- ✓ 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 en condición de discapacidad intelectual. Saludamos y nos despedimos normalmente, como con cualquier persona

- Personas con discapacidad mental o psíquica

Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia, Trastornos Depresivos, Trastornos Bipolares, Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los trastornos de personalidad, entre otros.

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

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

- ✓ 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

- Personas con discapacidad múltiple

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


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 condición de 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 a la comunidad LGTBI

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 LGBTI: Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgénero, e



	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

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 autodeterminarse 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 LGBTI

#### **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 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, 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 petitionarios. 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 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

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

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 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 en cuenta el siguiente protocolo en la atención telefónica.

#### **Contestar llamadas internas y externa**

- ✓ 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

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

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021
Identificar la solicitud	Si conoce la repuesta al requerimiento, se resuelve de inmediato, sino remitirlo al área encargada. Si el requerimiento se debe realizar en otra sede, informa el número de teléfono donde debe marcar.	


- ✓ Ofrecer al afiliado o usuario una atención completa durante el tiempo de la comunicación
- ✓ Hablar de forma nítida, con buena articulación y vocalización para que se comprenda el mensaje
- ✓ Atender y resolver de la misma forma, es decir de manera verbal. Si la petición requiere formalidad, el funcionario indicara la manera de presentar su solicitud
- ✓ Al finalizar la llamada, despedirse amablemente, llamándola por su nombre anteponiendo la palabrea “Señor” / “Señora”
- ✓ Esperar que el usuario cuelgue el teléfono
- ✓ 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 del área de mercadeo, para que le brinde la información
- ✓ Asegúrese de que el funcionario contesto 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.

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

### **Técnicas telefónicas**

- ✓ Haga uso de un tono de voz agradable
- ✓ Debe ser clara y pausada
- ✓ Esté atento a lo que escucha para que pueda brindar una respuesta acertada.
- ✓ No tutear al usuario

### **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 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 particulares 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](mailto: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 el trámite correspondiente según el tipo de petición.

### **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, existe el correo electrónico [servicioalcliente@comfacesar.com](mailto:servicioalcliente@comfacesar.com). Para lograr una adecuada comunicación con los clientes se debe tener en cuenta:

- ✓ Responder los correos más tardar 24 horas después de recibido
- ✓ Asegurarse que la respuesta sea real y tenga sentido
- ✓ Las respuestas deben ser enviadas desde un correo institucional firmadas por un responsable y el logo de la empresa
- ✓ Debe utilizarse un lenguaje claro, correcto y sencillo

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

- ✓ Antes de ser enviada la respuesta se debe verificar la ortografía y redacción
- ✓ Evitar el uso de letras con colores y mayúscula sostenida

### **Sitio Web**

Contamos con sitio web o portal corporativo [www.comfacesar.com](http://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](mailto: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](mailto:servicioalcliente@comfacesar.com) para radicación y control en el aplicativo Quejas, para realizar la gestión y dar respuesta en los tiempos establecidos.

### **PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO FISICO**

Comfacesar cuenta con canales de recepción de correspondencia en cada una de las sedes. Esta correspondencia se recibe, radica y remite al Destinatario a través del aplicativo de Gestión Documental.

Cuando trata de una PQRSF, el encargado de Recepción ingresa la petición al aplicativo Quejas, adicionalmente a su ingreso al aplicativo de Gestión Documental. Una vez realizada la radicación se entrega constancia de esta al peticionario.

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

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.

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

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

reservado

Los derechos de petición recibidos 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:


<b>Clase</b>	<b>Términos</b>
Peticiones en interés general y particular	Quince días hábiles de su recepción
Solicitudes de documentos e información	Diaz días hábiles de su recepción
Solicitudes de consulta de documentos	Hasta treinta días hábiles de su recepción

### **Buzón de sugerencias**

Para recepción de PQRSF de forma escrita, 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. Adicionalmente estos buzones deben estar identificados y disponer de los formatos vigentes y aprobados por el Sistema de Gestión de la Caja (descargados del Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión) para que el usuario pueda realizar la petición sin inconvenientes.

La apertura de los buzones se realiza el lunes de cada semana (si el lunes es festivo se realiza el martes). El responsable de Atención al Cliente en cada sede realiza esta actividad en presencia de un testigo, que puede ser un usuario o funcionario de la Caja, diligencia el Acta de apertura de acuerdo con el formato registrado en el Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión.

Las PQRSF que se reciban por este medio se ingresan al aplicativo Quejas y siguen el procedimiento establecido para la atención de estas.

	<b>SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: D-AU-001
		Versión: 2
		Fecha: 28/12/2021

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PQRSF PRESENCIAL

La persona designada del área de atención al usuario en cada sede es persona encargada de recibir las PQRSF que ingresan de forma presencial. Sin embargo, en caso de que cualquier otro funcionario se percate de la necesidad de un cliente, usuario o de la comunidad en general de colocar una PQRSF puede orientarlo sobre el diligenciamiento del formato indicado y dirigirlo al buzón de sugerencias.

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
- ✓ Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer
- ✓ 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 mecanismo establecido para realizar correcto manejo y el trámite de la PQRSF se define el procedimiento: **PR-AU-002 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.**

FIN DEL DOCUMENTO