

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO COMFACESAR



**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CESAR
2023**

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| PRESENTACIÓN..... | 3 |
| POLITICA INTEGRAL..... | 3 |
| MISION..... | 3 |
| VISION | 3 |
| VALORES | 3 |
| OBJETIVO | 4 |
| ALCANCE | 4 |
| PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE | 4 |
| ACTITUD DE SERVICIO..... | 4 |
| TRATO HUMANIZADO..... | 4 |
| RESPONSABILIDAD | 4 |
| CONSIDERACIONES GENERALES DE ATENCION AL USUARIO EN COMFACESAR..... | 5 |
| ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO | 5 |
| ACTITUD PARA ATENCIÓN AL CLIENTE | 5 |
| LENGUAJE PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE | 6 |
| POLÍTICAS INTERNAS RELACIONADAS..... | 6 |
| CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO..... | 7 |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO | 7 |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL..... | 7 |
| Protocolo de atención preferencial..... | 9 |
| Accesibilidad a medio físico..... | 15 |
| Accesibilidad a medio virtual | 15 |
| Accesibilidad a medio físico símbolo gráfico..... | 15 |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA | 16 |
| Contestar llamadas internas y externa | 16 |
| Transferencia de llamadas | 17 |
| Finalizar una llamada | 17 |
| Técnicas telefónicas | 17 |
| Atención por Whatsapp..... | 18 |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANALES VIRTUALES..... | 18 |
| Correo Electrónico | 19 |
| Sitio Web | 20 |
| Redes Sociales..... | 20 |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO FISICO..... | 22 |
| Derechos de petición | 23 |
| Buzón de sugerencias..... | 24 |
| PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PQRSF PRESENCIAL..... | 25 |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

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 Redde 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 sostenible

VISIÓN

Ser el actor social que transforme vidas

VALORES

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

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

OBJETIVO

Establecer parámetros que nos permita atender en forma estandarizada, 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.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

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 apoyamos 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.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

En este sentido, el funcionario debe:

- ✓ Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario
- ✓ 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 cédula
- ✓ 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

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

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 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 proporcionado por la Caja (cuando aplique) 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 el escritorio o espacios habilitados
- ✓ No consumir ni mantener en el lugar de trabajo comida ni bebidas
- ✓ 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.
- ✓ Presentar una postura adecuada
- ✓ Mantener tono y modulación de voz adecuado.
- ✓ Tener la mejor actitud personal de servicio
- ✓ Antes de iniciar la jornada laboral verificar que el espacio se encuentre limpio

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

Al momento de atender al usuario:

| Actividad | Detalles |
|--|--|
| 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 lasolicitud | 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 para 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! |

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

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

- ✓ 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 en aras de 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 60 años en adelante), dama en estado de embarazo y/o con niños en brazos, se realiza con preferencia o prioridad.

- 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 más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

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 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

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

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
- ✓ 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
- Cuadruplejia: 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.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

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 diálogo 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.

- 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.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

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:

- ✓ 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

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

- 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 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 LGBTI

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

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 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 de Accesibilidad Web en Colombia. El propósito de esta norma es establecer los parámetros básicos que debe cumplir una página web para ser accesiblea 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 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 señalado es accesible y utilizable para todas las personas con discapacidad.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

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 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

| Actividad | Detalles |
|--|---|
| Al contestar | <p>Brindar un saludo amable, decir las horas: M u y buenos días/tardes. Identificarse, así: “Muy 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: 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, registrarlo, junto con la información y escuchar atentamente.</p> |
| Identificar la solicitud | <p>Si conoce la repuesta 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</p> |
| Validar la identidad del afiliado | <p>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 ley de protección de datos.</p> <p>Brindar la información de forma clara y acorde a lo solicitado.</p> |
| Brindar la información o tramitar la solicitud | <p>Durante la atención: Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta, informe al usuario y agradezca por la espera.</p> <p>Brinde la información de forma clara.</p> |
| Despedida | <p>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!</p> |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

- ✓ 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 Suarez 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, en caso contrario despedirse.

Técnicas telefónicas

- ✓ Haga uso de un tono de voz agradable, este debe ser claro y pausado
- ✓ Esté atento a lo que escucha para que pueda brindar una respuesta acertada.
- ✓ No tutear al usuario

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

Atención por Whatsapp

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

- ✓ El WhatsApp debe estar configurado para que emita al usuario una respuesta automática, con saludo, bienvenida, funcionario que lo atiende, el texto “le atenderemos en breve” y manifestarle “En que le podemos servir?”
- ✓ 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 nuestras bases de datos y en caso de que la información solicitada lo amerite, según la ley de protección de datos.
- ✓ Asegurarse de que entender claramente el requerimiento para poder brindar una respuesta satisfactoria al usuario.
- ✓ Asegurarse que la respuesta sea real y tenga sentido
- ✓ 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.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

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 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, 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 y tenga sentido
- ✓ 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)
- ✓ Debe utilizarse un lenguaje claro, correcto y sencillo

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

| 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. |

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

- ✓ 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; 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.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

| Saludo | Respuesta |
|---|---|
| <p>Gracias por comunicarte con la Caja de Compensación Familiar del Cesar- Comfacesar, ¿en qué podemos ayudarle?</p> <p>Es un gusto saludarle, Señor (nombre de usuario),</p> | <p>Lamentamos los inconvenientes presentado, Estamos mejorando para prestarte el mejor servicio. Por favor regálanos su número de teléfono para brindarle una atención más personalizada en el menor tiempo posible.</p> <p>Gracias</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 tu mensaje y queremos resolver tus inquietudes. Para brindarte una atención más personalizada, por favor regálanos tu número de teléfono y un asesor te contactará en el menor tiempo posible.</p> |
| | <p>Lamentamos que hayas tenido esta experiencia, por eso queremos brindarte una atención más personalizada. Por favor cuéntanos tu 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 brindarte una atención más personalizada. Por favor cuéntanos tu caso por el interno, Saludos.</p> |

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 petionario.

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 petionario, 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.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

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

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

- ✓ 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.

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:

| Clase | Términos |
|--|--|
| Peticiones en interés general y particular | Quince días hábiles de su recepción |
| Solicitudes de documentos e información | Diez 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 de quejas sugerencias y comentarios 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 primer día hábil de cada semana. 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 y de verificaciones de PQRSF 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, el cual debe remitirse al área responsable encargada de dar respuesta con copia a servicioalclient@comfacesar.com.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DOCUMENTO ESPECÍFICO PROTOCOLO ATENCIÓN AL USUARIO | Código: D-AU-001 |
| | | Versión: 3 |
| | | Fecha: 30/05/2023 |

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 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
- ✓ 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 mecanismo establecido para realizar correcto manejo y el trámite de la PQRSF se define el procedimiento: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

FIN DEL DOCUMENTO