
 <p><b>COMFAMILIAR</b> Atlántico</p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 1 de 25

## CONTENIDO


INTRODUCCIÓN .....	2
1. OBJETIVO Y ALCANCE .....	3
2. DEFINICIONES .....	3
3. CONSIDERACIONES GENERALES.....	5
4. CANALES DE COMUNICACIÓN.....	8
5. PROTOCOLOS.....	12

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 2 de 25

### INTRODUCCIÓN

La Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Atlántico busca marcar la diferencia mejorando el Servicio al Cliente, este es nuestro reto día a día, en cada momento de la verdad de los usuarios o clientes que vienen a solicitar un servicio, por ello viene desarrollando una serie de estrategias que permiten la identificación de necesidades, con el fin de enfocar la atención a los requerimientos de los clientes, coadyuvando así, el logro de los objetivos para incrementar la satisfacción de los clientes y posicionar la marca Comfamiliar Atlántico.

Los Protocolos de Servicio están dispuestos para todos los canales de atención, con el propósito de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores y/o trabajadores y los usuarios, los parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones entre los servidores y/o trabajadores y los usuarios.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 3 de 25

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE


Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y en la atención al usuario por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Atlántico: presencial, telefónico, virtual y escrito, con el deseo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del usuario, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional, la cultura de servicio, garantizar la confianza y lealtad de nuestros usuarios, así como el compromiso y sentido de pertenencia de todos los empleados de la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Atlántico.

Estos protocolos de Atención al Cliente están enfocados a procedimientos acordes con los previstos por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, cuya pretensión es ordenar y mejorar la interacción entre los servidores y la ciudadanía.


Este documento está dirigido a todos los trabajadores en las diferentes dependencias y sedes de COMFAMILIAR ATLÁNTICO, su finalidad es dar a conocer las normas y procedimientos que se deben tener en cuenta durante la atención a los usuarios y la adaptación de un comportamiento adecuado al interior de nuestras instalaciones.

## 2. DEFINICIONES

- 2.1. **Acción de Mejora:** Acción tomada para mejorar la eficacia, eficiencia o efectividad de los procesos, se deben identificar y analizar las causas y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo
- 2.2. **Agradecimiento o Felicitaciones:** Es la forma en que el afiliado manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la Caja de Compensación Familiar. Son un estímulo del afiliado y ciudadanía en general de los aspectos que se encuentran funcionando adecuadamente dentro de la Corporación.
- 2.3. **Atributos de Servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor de atención al cliente para prestar el servicio.
- 2.4. **Canal virtual:** Permite la interacción con los afiliados a través de medios electrónicos, no solo para conocer los servicios sino para radicar cualquier requerimiento (PQRSF) hacia la Caja de Compensación.
- 2.5. **Ciudadano-Cliente:** Ciudadano: persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir. Cliente: “la palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la “persona que depende de “; es decir, los clientes son aquello(a)s ciudadano(a)s o entidades que tiene cierta necesidad de un producto o servicio que la entidad puede satisfacer”
- 2.6. **Calidad:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.
- 2.7. **Canales de Atención:** Son los medios de comunicación que debe habilitar la Caja de Compensación Familiar a través de las cuales el afiliado puede formular peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones o interrelacionarse con la Caja de Compensación Familiar.
- 2.8. **Canal Presencial:** Permite el contacto directo, cuando acceden a las instalaciones físicas de la Caja de Compensación Familiar, para presentar sus peticiones, quejas reclamos, sugerencias o

 <p>COMFAMILAR Atlántico</p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 4 de 25

- felicitaciones.
- 2.9. **Canal Correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los clientes pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.
  - 2.10. **Canal Telefónico:** Permite establecer un contacto mediante un servicio telefónico con una línea dispuesta, divulgada y plenamente identificada para radicar y/o formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Las Cajas adicionalmente deben contar con una línea gratuita nacional.
  - 2.11. **Canal Escrito:** Uno de los mecanismos de recepción, de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se radiquen a través de documento físico.
  - 2.12. **Canal Mensaje de Texto SMS:** mensajes que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.
  - 2.13. **Canal Virtual:** Permite la captura de PQRSF a través de la oficina virtual dispuesta en la página web que ofrece la Caja de Compensación [www.comfamiliar.com.co](http://www.comfamiliar.com.co)
  - 2.14. **Chat:** término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”. Es una comunicación escrita e instantánea a través de internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más persona, ya sea de manera pública o privada.
  - 2.15. **Petición:** Son aquellas que no requieren acciones de mejoramiento, su causa está relacionada con una necesidad de información, obedecen al compromiso de mantener informada a la población afiliada y/o ciudadanía en general, también relacionadas con orientar a los grupos de interés respecto a los diferentes trámites ante la CCF o asociadas a la solicitud de documentación.
  - 2.16. **Queja:** Manifestación de inconformidad con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio.
  - 2.17. **Reclamo:** Insatisfacción que formula una persona a un incumplimiento legal vigente o expresión de insatisfacción hecha a una Organización con respecto a la escucha de la voz de sus clientes o al propio proceso de PQRSF. Se deben identificar las causas de las Quejas y Reclamos y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.
  - 2.18. **Denuncia:** es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de un deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.
  - 2.19. **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.
  - 2.20. **Enanismo o Talla Baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
  - 2.21. **Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
    - **Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y La planificación.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b> Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b> PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28 Página 5 de 25

- **Física o Motora:** limitación el movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **Sensorial:**
  - **Visual:** pérdida o disminución de la visión.
  - **Auditiva:** pérdida o disminución en audición.
  - **Sordo - ceguera:** discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

**2.22. Escalamiento:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

**2.23. Momento de la verdad:** es el preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro servicio y sobre la base de ese contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo.

**2.24. Protocolo de Servicio:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**2.25. Redes Sociales:** aplicaciones web dirigida a comunidades de usuarios en la que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto-MS- y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

### 3. CONSIDERACIONES GENERALES

La Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Atlántico busca brindar un servicio oportuno y de calidad a nuestros afiliados y usuarios en general, con esta motivación presentamos esta guía como un conjunto de lineamientos y/o procedimientos que busca garantizar que la comunicación con nuestros clientes sea eficaz, fortalecer las relaciones e incrementar su nivel de satisfacción.

#### 3.1. Atributos del buen servicio al cliente


Para que un servicio al cliente sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. A continuación, se relacionan los siete atributos del buen servicio.

##### 3.1.1. Confiable

Que se presten los servicios de tal forma que los usuarios confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

##### 3.1.2. Amable

Que se brinde a nuestros usuarios el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b> Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b> PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28 Página 6 de 25

### 3.1.3. Digno

Que el servicio a que tienen derecho se brinde de la mejor forma posible a todos los usuarios.

### 3.1.4. Efectivo

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los usuarios, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como Caja de Compensación Familiar.

### 3.1.5. Oportuno

Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

### 3.1.6. Formador

El servicio bien prestado debe informar con claridad a los usuarios sobre sus derechos y deberes frente a la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Atlántico y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

### 3.1.7. Incluyente

El servicio ha de ser de calidad para todos los usuarios sin distinciones ni discriminaciones.

COMFAMILIAR está comprometida en reconocer los derechos y generar confianza al garantizar la atención integral del cliente y/o usuarios, por lo cual los trabajadores deben:


- Orientar con claridad y de fondo
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad
- Brindar una atención consistente y de buena calidad
- Incrementar la satisfacción de los clientes con los servicios prestados
- Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los clientes
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los clientes
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes
- Ofrecer a los clientes, mayores oportunidades de acceso a los servicios
- Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al cliente.

Es importante resaltar que un trabajador bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al cliente. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

## 3.2. Mandamientos del servicio

La atención al cliente es el factor diferenciador que nos ayuda a lograr un servicio de calidad, eficiente y de gran valor para nuestros clientes, a través de estos mandamientos de la atención al cliente:

- El cliente estará siempre por encima de todo.
- Inspirar confianza.
- Cortesía y respeto.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 7 de 25

- No prometas lo que no vas a cumplir.
- Identificar necesidades y adelantarse.
- Saber pedir disculpas.
- El servicio siempre puede mejorar.
- Los clientes deben sentir que son apreciados y escuchados.
- El cliente es un ser humano con emociones y sentimientos.
- El cliente no interrumpe nuestro trabajo, él es el propósito de éste.
- El cliente es parte de nuestro negocio.


### 3.3. Atención de Clientes Difíciles

- Mantener una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del cliente.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro cliente, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

### 3.4. Lenguaje

Referente al lenguaje ya sea verbal y/o escrito, el trabajador de COMFAMILIAR debe ser:

- **Respetuoso, claro y sencillo.** Es importante evitar términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- **Mantener la cordialidad en la comunicación.** En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- **Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.** En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- **Evitar tutear al usuario** al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- **Para dirigirse al usuario encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.**
- **Evitar respuestas cortantes** del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- **Retroalimentar el comportamiento del usuario.** Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los usuarios, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 8 de 25

- Para la respuesta a las peticiones, las Cajas de Compensación deben:
  - Identificar los temas o contenidos que se quieren informar.
  - Tener en cuenta la realidad del peticionario, como la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto.
  - Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos.
  - Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
  - No siempre se puede dar al peticionario la respuesta esperada, por lo anterior, cuando se niegue una solicitud debe expresarse claramente y sin rodeos, pero siendo precisos en la explicación.
  - Es importante que el peticionario entienda la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.
  
- Se debe tener en cuenta que, el lenguaje claro:
  - Mejora la comunicación con el afiliado.
  - Aumenta la confianza en la Caja de Compensación Familiar.
  - Reduce costos.
  - Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
  - Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
  - Promueve la transparencia y el acceso a la información.
  - Facilita el control de la gestión de la Caja.
  - Fomenta la participación ciudadana.
  - Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.
  - Permite cumplir con los principios de transparencia, calidad de la información y divulgación proactiva de la misma.


#### **Técnicas que ayudan a una buena actitud:**

- ❖ **Técnica de lado opuesto:** piensa siempre en positivo, deja de lado lo negativo.
- ❖ **Juega a ser ganador:** encamínate hacia el triunfo y compórtate como un ganador.
- ❖ **Simplifica:** haz las cosas sencillas y elimina los obstáculos para seguir adelante.
- ❖ **Cuida tu condición física:** tu salud física te permite contar con la energía para emprender acciones que te llevan a la meta que quieres alcanzar.
- ❖ **Vivir con gratitud:** A diario vivimos cientos de cosas positivas sólo que muchas veces las ignoramos o no les damos la importancia necesaria. Por eso, intenta anotar todas las cosas positivas que te suceden durante tu jornada, al finalizar el día verás que tienes muchos motivos para estar agradecido.
- ❖ **Rodearte de gente positiva:** Está comprobado que las emociones se contagian, por ende, tanto la buena energía como la mala se pueden contagiar. Por eso, la clave es rodearte de gente que mantenga siempre una actitud positiva, que te motive a copiar su estilo de vida.

#### **4. CANALES DE COMUNICACIÓN**


La Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Atlántico proporciona y adapta los canales por medio




		<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b> Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b> PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28 Página 9 de 25	

de los cuales los clientes pueden acceder a los trámites, servicios y /o información sobre la entidad. Los canales de atención dispuestos son los siguientes:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Centro de Atención al Cliente.	PRINCIPAL Calle 48 No. 43 – 104.	Días hábiles de lunes a viernes en jornada continua de 8:00AM a 6:00PM y sábados de 8:00 A.M a 12:00 P.M	Se brinda información y orientación sobre trámites, servicios y se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en el Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
	Centro de Atención al Cliente.	VIVA BARRANQUILLA Carrera 51B No. 87 - 50, local 008. C.C. Viva Barranquilla.	Días hábiles de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 AM a 5:00 PM y sábados de 8:00 AM a 12:00 PM.	Se brinda información y orientación sobre trámites, servicios y se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en el Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
	Centro de Atención al Cliente.	CENTRO EMPRESARIAL Calle 82 No. 47 – 15.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 AM a 12:00 PM y de 2:00 PM a 6:00 PM y sábados de 8:00 AM a 12:00 PM.	Se brinda información y orientación sobre trámites, servicios y se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en el Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
	Centro de Atención al Cliente.	CENTRO MIX Vía 40 No. 73 – 290. Centro empresarial Mix, local 13.	Días hábiles de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 AM a 5:00 PM y sábados de 8:00 AM a 12:00 PM.	Se brinda información y orientación sobre trámites, servicios y se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en el Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
	Centro de Atención al Cliente.	SIMON BOLIVAR Calle 30 No. 2B – 106.	Días hábiles de lunes a viernes jornada continua de 8:00 AM a 5:00 PM y sábados de 8:00 AM a 11:30 AM.	Se brinda información y orientación sobre trámites, servicios y se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en el Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b> Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b> PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28 Página 10 de 25


	Centro de Atención al Cliente.	SABANALARGA Cra 19B No. 21A – 49.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 AM a 12:00 PM y de 2:00 PM a 6:00 PM y sábados de 8:00 AM a 12:00 PM.	Se brinda información y orientación sobre trámites, servicios y se reciben PQRSF de manera personalizada y se registran en el Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
Telefónica	Línea gratuita Nacional	018000180070	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30am-6:00pm en jornada continua y Sábados de 8:00am-12:00m	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios y se reciben PQRSF de manera telefónica y se registran en el Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
	Línea de Call Center	605) 3855000	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30am-6:00pm en jornada continua y Sábados de 8:00am-12:00m	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios y se reciben PQRSF de manera telefónica y se registran en el Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
Virtual	Chat Web	www.comfamiliar.com.co	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30am-6:00pm en jornada continua y Sábados de 8:00am-12:00m	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios y se reciben PQRSF de manera virtual y se registran en el Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
	Oficina Virtual.	extranet.comfamiliar.com.co	La oficina virtual se encuentra activa las 24 horas, sin embargo, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles estipulados por la Ley.	Se reciben PQRSF y se registran en el Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.

		<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b> Dirección Administrativa		<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b> PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 11 de 25

	Correo electrónico	hola@comfamiliar.com.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, sin embargo, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles.	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios y se reciben PQRSF de manera virtual y se registran en nuestro Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
	Redes Sociales	Instagram Facebook Twitter	Se encuentra activa las 24 horas, sin embargo, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles.	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios y se reciben PQRSF de manera virtual y se registran en el Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
	WhatsApp	3009124912	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30am-6:00pm en jornada continua y Sábados de 8:00am-12:00m	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios y se reciben PQRSF de manera virtual y se registran en el Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
Escrito	Radicación correspondencia	Centros de Atención al Cliente	De acuerdo al Centro de Atención al Cliente donde se radique	Se brinda información y orientación sobre trámites de servicios y se reciben PQRSF de manera escrita y se registran en nuestro Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
	Buzón de sugerencias.	Centros de Atención al Cliente y Dptos. de Servicios.	Días Hábiles de lunes a viernes de 7:30am-12:00am y 2:00pm-6:00pm	Se reciben PQRSF de manera escrita y se registran en nuestro Sistema de Gestión de PQRSF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.

#### 4.1 Atención Presencial

Integrado por todos los puntos de atención presencial, donde los clientes pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 12 de 25

## 5. PROTOCOLOS

### 5.1 Presentación personal

La apariencia personal de los trabajadores de la Entidad produce un gran impacto en las personas a quienes servimos. Los uniformes mal tenidos o incompletos o una forma de vestir demasiado osada o descuidada crea una impresión negativa; hace que los usuarios se formen una impresión de anomalía en el punto de servicio o en la dependencia.

Los usuarios esperan de nosotros(as) una presentación que sea apropiada para la tarea que desempeñamos, que le de importancia y estatus a nuestro punto de servicio y a la Corporación. Los trabajadores dotados del uniforme establecido por la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Atlántico, deberán portarlo siempre con su respectivo carné a la vista del usuario(a).

**Comportamiento:** Es esencial en todo momento dar a entender a través del comportamiento que lo más importante en la atención a las personas es la satisfacción de las necesidades por las cuales ha acudido a la entidad.

**Expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; 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 y cortés.


**La voz y el lenguaje:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.

**Postura:** la postura refleja lo que se siente y piensa. Resulta recomendable evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza para el usuario.

**Atención exclusiva:** Durante el tiempo de la consulta, la atención estará dirigida exclusivamente al usuario de manera que perciba que su situación tiene importancia para quien lo atiende. Por eso, delante del usuario debe evitarse: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse, peinarse o arreglarse las uñas; no usar dispositivos electrónicos, escuchar música, hablar por celular o con otros compañeros si no es necesario para ofrecer el servicio.

**El puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del cliente. Se debe mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Además, se recomienda evitar ambientes ruidosos que generen incomodidad para el cliente, como charlas entre compañeros, risa exagerada y música. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso, limpiar las puertas y paredes de la Dependencia de Atención al Cliente, los escritorios, sillas, computadores y teléfonos. Lo anterior, también aplica para los puntos de atención y sedes.

Todos los trabajadores de COMFAMILAR deben estar familiarizados con la ubicación de la dependencia de Atención al Cliente, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 13 de 25

emergencia y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

### Aspectos adicionales

- Mantener permanente contacto visual con el cliente desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea el cliente quien salude primero. Saludar siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). ¿En qué puedo servirle?"
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir con el horario de trabajo, de ser posible, preséntese en el punto de atención al cliente de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y revisar su presentación personal.
- Utilice el nombre del usuario(a), antecedido por "señor, señora o señorita", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.
- No tutee a los usuarios ni utilice frases afectuosas hacia ellos y ellas.
- No realice reuniones ni reciba visitas de compañeros de trabajo de otras dependencias en el puesto de trabajo.
- En los puestos de trabajo no debe estar ningún otro trabajador que pertenezca a otra dependencia.
- No se deben realizar celebraciones ni festejos que interfieran en la atención del cliente.
- Permanecer en el puesto de trabajo, en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que otro funcionario suplirá la ausencia.

### 5.2. Vigilante

La primera persona que recibe a los usuarios son los vigilantes:


- Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime.
- Hacer contacto visual cuando el usuario se acerque.
- Saludar diciendo: ¿Buenos días (tardes), bienvenido(a) a COMFAMILAR en que le puedo servir? Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al cliente/usuario, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al usuario sobre la ubicación del dispensador de turnos, al punto o servicio solicitado o indicado, según el proceso establecido.

Nota: En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al usuario(a).

### 5.3 Informador del turno

El informador del turno deberá:

- Hacer contacto visual con el usuario (a) que se acerca.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b> Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b> PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28 Página 14 de 25

- Saludar amablemente al usuario diciendo:

"Bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido.....), que servicio solicita? Por favor diríjase a....."

- Orientar al usuario al punto o servicio solicitado o, según el proceso establecido, indicarle cómo proceder.

#### 5.4 Servidores(as) de puntos de atención al cliente

Dado que los servidores y servidoras de punto de atención al cliente son quienes resolverán las inquietudes de los usuarios, son ellos (as) quienes mejor deben servir al usuario, buscando su satisfacción o al menos la seguridad de que se resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible. Se debe tener en cuenta siempre:

-Mirar a los ojos al usuario (a) y sonreírle cuando se acerque.


- Saludar siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). ¿En qué puedo servirle?"
- Verificar que el cliente traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los clientes, evitando que los clientes se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los clientes hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Revisar constantemente la validez de la comunicación.
- Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el usuario:

- 1 Explíquese por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- 2 Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- 3 Espere a que el usuario le conteste.
- 4 Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

-Si la solicitud del usuario(a) no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indique al usuario(a) el punto de servicio al que debe dirigirse:

- 1 Explique por qué debe remitirlo(a).
- 2 Si el punto al cual debe remitirlo(a) no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al usuario(a) la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor(a) que lo atenderá.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b> Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b> PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28 Página 15 de 25

3. Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar:

-Indique al usuario(a) el puesto al cual debe dirigirse.

-Ponga en conocimiento del servidor(a) que debe atender al usuario(a) remitido(a), el asunto y el nombre del usuario(a).

-Si la solicitud del usuario(a) no puede ser resuelta de forma inmediata:

1 Explique la razón de la demora.

2 Informe la fecha aproximada en que el usuario(a) recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

-Finalice el contacto adecuadamente:

1 Retroalimente al usuario(a) con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.

2 Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"

3 Agradezca al usuario(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.

4 Deje por escrito las tareas pendientes.

5 Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario(a).

## 5.5 Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a las personas en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### 5.5.1 Adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños en brazos

Una vez entran a la sala de espera, el servidor de atención al cliente o el personal de vigilancia debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellas.

La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

### 5.5.2 Niños, niñas y adolescentes

Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente, la personas entre 13 y 18 años de edad.

Tienen prelación en el turno sobre los demás clientes.

Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

1 No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.


2 Debe llamárseles por su nombre y no usar apelativos como “chiquito” o “mijito”, entre otros.

3 Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

### 5.5.3 Víctimas

Comfamiliar debe evitar re-victimizar a quienes se consideran víctimas, lo que significa incurrir en acciones que generan sentimientos de estigmatización, culpabilidad y rechazo en las personas que demandan atención. Quienes interactúen con ellas deben:

- Explicar el rol de quien atiende

 <p>COMFAMILIAR Atlántico</p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 16 de 25

- No mostrar interés malsano en la vida privada y priorizar la obtención de información para cumplir con la actividad encomendada, estrictamente relacionada con la labor de Comfamiliar.
- Tener conocimiento notorio del trámite para acceder al servicio e informar de manera clara los requisitos para el mismo.
- Atender a la víctima en un entorno adecuado, de privacidad y protección de la misma.
- Evitar sostener una comunicación con exceso de terminología técnica que le impida comprender la situación.
- Evitar realizar preguntas complejas esperando respuestas idealizadas por parte de la víctima.
- Nunca emitir juicios que responsabilicen a la víctima del hecho ocurrido.

#### 5.5.4 Grupos étnicos

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rrom). El servidor de atención al cliente debe:


1. Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
2. Si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
3. Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, que exigirá paciencia y voluntad de servicio.
4. Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al Revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

#### 5.5.5 Persona con discapacidad

El servicio al ciudadano busca facilitar la relación de todas las personas con las entidades y permitir el acceso a derechos y cumplimiento de deberes; por eso se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios o trámite suministrados por las Entidades.

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término **PERSONAS CON DISCAPACIDAD**, como se plantea en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.



 <p><b>COMFAMILAR</b> Atlántico</p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 17 de 25

<b>TIPOS DE DICAPACIDAD</b>	
<b>Discapacidad sensorial</b>	<p>Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún sentido (oído, vista o ambas).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• La discapacidad multisensorial, es resultado de la combinación de dos o a deficiencias sensoriales (visual y auditiva).</li> </ul>
<b>Discapacidad física motora</b>	<p>Se refiere a las personas que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paraplejia: parálisis de las piernas.</li> <li>• Cuadriplejia: parálisis de las cuatro extremidades o amputación.</li> </ul> <p>La talla baja es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.</p>
<b>Discapacidad cognitiva</b>	<p>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.</p>
<b>Discapacidad mental</b>	<p>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 o con trastornos bipolar.</p>
<b>Discapacidad múltiple</b>	<p>Son aquellas que presentan más de una discapacidad sea sensorial, física o mental.</p>


### **Vigilantes**

La primera persona que recibe a los usuarios cuando se acercan a la sede es el vigilante quien debe:

- Si hay cola para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata;
- Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera para que lo ocupen;
- Si es del caso, avisar al Informador del Turnos y al Coordinador del puesto de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este Protocolo, para que sea atendida de inmediato.

### **5.5.6 Atención de personas con discapacidad física o motora**

1. Si la persona está en silla de rueda, ubíquese frente a ella a corta ruta adecuada para moverse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
2. Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de rueda, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
3. Antes de empujar la silla, preguntar siempre a la persona por el manejo de la misma.
4. No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
5. Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.


 <p>COMFAMILAR Atlántico</p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 18 de 25

6. No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
7. Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
8. Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y debe detenerse para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
9. Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.
10. Al llegar al destino, ubique la silla en sitio adecuado y verifique que ponga el freno.
11. Para bajar escaleras coloque la silla de frente e inclínela hacia atrás y bájala lentamente.
12. Para subir escaleras ubíquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.
13. Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
14. Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones especiales en el rostro. No se intimide con esto, actúe naturalmente.

#### 5.5.7 Atención de personas con discapacidad visual

Existen dos tipos de discapacidad visual, la **ceguera total** y la **baja visión**, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Entre las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia son principalmente de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

1. Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le habla usted mira en otra dirección.
2. Una vez asignado el turno preferencial pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
3. El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
4. Si la persona acepta la ayuda no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para tomar su codo y hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
5. Si el ciudadano decide no aceptar su guía dé indicaciones precisas que permitan ubicarse geo referencialmente en el espacio: Derecho aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará 1 módulo 3.
6. No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas, como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se le indica con respecto al propio individuo.
7. Para indicar dónde está una silla ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
8. Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
9. En el computador se puede presentar información al ciudadano con baja visión aumentando los iconos del mismo.
10. Solicite a su entidad material informativo que esté adaptadas en braille o macro tipo para facilitar

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 19 de 25


- la interacción y promover la autonomía.
11. Aplique las pautas del protocolo de atención presencial.
  12. No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente.
  13. Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
  14. Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.
  15. Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
  16. Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar.
  17. El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.
  18. Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

#### **5.5.8 Atención de personas con discapacidad auditiva**

1. Determine cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, lengua de seña, español escrito u oral.
2. Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
3. Hable despacio y mirando a la persona.
4. No hable con chicles o alimentos en la boca.
5. No voltee la cara.
6. No se cubra la boca mientras da la información.
7. Si la persona sorda está acompañada diríjase a ella.
8. Si ella no está prestando atención, toque levemente en el hombro.
9. Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
10. Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
11. No es necesario gritar porque, el interlocutor percibe un rostro hostil.

#### **5.5.9 Atención de personas con sordoceguera**

1. Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
2. Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
3. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo visión.
4. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
5. Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

 <p><b>COMFAMILAR</b> Atlántico</p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 20 de 25

#### 5.5.10 Atención de personas con discapacidad cognitiva

6. Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
7. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

#### 5.5.11 Atención de personas con discapacidad mental


8. Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
9. Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
10. Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
11. Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

#### 5.5.12 Atención de personas de talla baja

1. Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
2. Tratar a la persona según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

#### 5.5.13 Atención a población con orientación sexual e identidad de género diversa

1. Saludar y preguntar inmediatamente el nombre de la persona, de esta manera se obtiene la pauta para dirigirse a ella de acuerdo a su género de identificación.
2. Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o su expresión verbal.
3. Garantizar un trato respetuoso hacia esta población, desde el mismo momento en que entran a las instalaciones, hasta cuando salen. La atención debe brindarse erradicando los estereotipos que se tiene sobre esta población.
4. No aconsejar ni emitir juicios de valor sobre sus comportamientos. Tener en cuenta que la solicitud de atención puede referirse a un tema distinto a su orientación o identidad de género.
5. Permitir que tengan un diálogo tranquilo. La persona que más sabe sobre su orientación sexual e identidad de género es ella misma. Debe evitarse la posición de experticia.
6. Evitar igualar las particularidades de las diferentes discriminaciones que pueden sufrir.
7. Priorizar la hipótesis de vulneración de derechos humanos sobre la base de la discriminación y no hacer complejas las causas de las vulneraciones.
8. La atención a las parejas de una víctima del mismo sexo debe ser en condición de igualdad con la de las parejas heterosexuales.
9. Cuando se trate de una persona Transgénero (hombre Trans, mujer Trans) se debe referir a ella con el género con el que estas personas se refieren a sí mismas, esto sí, con el “nombre identitario”, sin importar su apariencia física.
10. Si en razón a los trámites administrativos y propios de las funciones de Comfamiliar, se hace necesario preguntar por su “nombre jurídico o de Nacimiento”, debe evitarse la pregunta utilizando la frase: “nombre real”.
11. Debe preguntarse lo estrictamente necesario para el desarrollo de la función para la cual visita a la organización.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 21 de 25

**Nota:** el nombre identitario responde al proceso de construcción de la identidad del sujeto, que lo lleva a adoptar un nombre que lo identifique y respecto del cual puede elegir libremente mantenerlo o no.

### 5.6 Atención telefónica


Este canal permite interactuar en tiempo real con los clientes a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal, la línea de call center y la línea gratuita 01 8000 a cargo de la dependencia Contact Center. Los agentes atienden todas las inquietudes de forma ágil y eficiente e informan acerca de los servicios y trámites que ofrece Comfamiliar Atlántico.

- En aras de brindar una atención con calidad, el agente debe tener en cuenta:
  - Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: Gracias por llamar a Comfamiliar, habla (nombre y apellido)....., en qué le puedo servir?
  - Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes para diligenciar correctamente el registro del requerimiento en el Sistema de Gestión de PQRSF.
  - Esperar, sin interrumpir, a que la persona termine de hablar antes de responder siguiendo el procedimiento establecido.
  - Si es preciso, informarle qué paso sigue en el proceso.
  - Si debe hacer que el usuario espere: Explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - Pídale permiso antes de hacerlo(a) esperar.
  - Espere a que el usuario le conteste.
  - Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
  - Cuando el usuario (a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.
  - Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:
    - a) Explíquelo porqué debe transferir la llamada.
    - b) Pregúntele al usuario (a) si tiene o no inconveniente en que lo haga.
    - c) Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Nota:** Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

- Termine la llamada adecuadamente:
  - a) Retroalimente al usuario (a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
  - b) Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
  - c) Agradezca al usuario (a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
  - d) Permita al usuario (a) colgar primero. Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
  - e) Deje por escrito las tareas pendientes.
  - f) Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario (a)

### 5.7 Otras recomendaciones generales

- Si las llamadas entrantes son personales para alguno(a) de los(as) agentes(as), éstos(as) deben recordar que no podrán atender la llamada e indicar que se deben comunicar a los números

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 22 de 25

celulares personales en los horarios de descanso establecidos.


- Las llamadas particulares y de celular se realizarán en los horarios de descanso establecidos.
- Nota: ¿Sabía usted que si sonríe al hablar por teléfono su tono de voz transmitirá amabilidad?
- Disponer de un listado de las dependencias y sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- El tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se requiere transmitir.  
El lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras. Pronunciar
- claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad: la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen: el volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el cliente podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

## 5.8 Atención virtual

Este canal integra todos los medios de servicio al cliente que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones.

### 5.8.1 Correo electrónico

- El personal de Comfamiliar es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firma.
- Responder todas las solicitudes que por este medio lleguen.
- Correos electrónicos de PQRSF enviados a empleados y/o contratistas de la Caja, deben ser radicados en el Sistema de Gestión de PQRSF, para efectos de seguimiento y control.
- Cuando se dé respuesta a una solicitud es necesario señalar el asunto de manera breve y clara en el espacio correspondiente. Así mismo, indicar al usuario como destinatario principal y solo si es estrictamente necesario poner en conocimiento el asunto a otras personas, señalarlo en el espacio con copia “CC”.
- La respuesta debe iniciar con la referencia de la solicitud, indicando fecha y el asunto.
- Redactar el contenido del correo de manera impersonal, clara y precisa. Si la información es demasiado extensa se recomienda estructurarlo en varios párrafos para facilitar su comprensión, teniendo en cuenta que leer un correo electrónico cuesta más trabajo que un documento físico.
- Tener cuidado con el uso de mayúsculas sostenidas, la ortografía, negrilla y signos de admiración que no resulten necesarios, porque pueden confundir el sentido de la información, sin mayúscula sostenida, solo tipo oración. La correcta redacción destaca suficientemente la importancia de lo dicho.
- Es importante responder todas las preguntas y solicitudes que realizó el usuario. Si es necesario

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b> Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b> PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28 Página 23 de 25

enviarle documentos adjuntos, asegúrese de guardar el archivo en un formato estándar que pueda leerse en cualquier software, y que no sea muy pesado.

- Cuando analice el contenido se hace necesario que el personal se identifique y mencione sus datos de contacto para que en caso de duda el usuario pueda ubicarlo dentro de la Entidad, se recomienda revisar con detenimiento la totalidad de la información antes de enviarlo para evitar errores que generen mala impresión.

### 5.8.2. Redes sociales, Chat Web y WhatsApp

Son canales por medio de los cuales la empresa interactúa con los ciudadanos y respecto de los que debe seguirse también un protocolo que oriente el actuar del personal. Se debe tener en cuenta:

- Usar un lenguaje claro, sencillo y coherente con los requerimientos del usuario.
- Es importante responder todas las preguntas y solicitudes que realizó el usuario.
- Tener cuidado con el uso de mayúsculas sostenidas, la ortografía, negrilla y signos de admiración que no resulten necesarios, porque pueden confundir el sentido de la información, sin mayúscula sostenida, solo tipo oración.
- La correcta redacción destaca suficientemente la importancia de lo dicho.
- Si la información es demasiado extensa o se deba enviar archivos que no sean soportados en el canal actual, se podrá solicitar al usuario otro canal de contacto (por ejemplo Correo electrónico) para el envío de la misma.
- Twitter: <https://twitter.com/comfatlantico>
- Facebook: <https://www.facebook.com/comfatlantico>
- Instagram: <https://www.instagram.com/comfatlantico/>
- Chat Web: <https://www.comfamiliar.com.co/>
- WhatsApp: <https://api.whatsapp.com/send?phone=573009124912>

### 5.8.3. Atención por correspondencia o escrito


Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas (física o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Caja. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

- Radicación de la peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas en los diferentes Centros de Atención al cliente. Ver procedimiento para el tratamiento de PQRSF.
- Buzón de sugerencias en los diferentes Centros de Atención al Cliente y los demás Dptos. de Servicios. Ver procedimiento para el tratamiento del buzón de sugerencias.

Para la atención por la dependencia de Atención Al Cliente se recomienda:

- Saludar con una sonrisa, haciendo uso del contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Saludar siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). ¿En qué puedo servirle?".
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr”, “Sra”.



	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b> Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b> PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28 Página 24 de 25

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlos, recibirlo.
- Abrir el sobre y verificar en contenido y los anexos.
- Registrar el documento en el Sistema de PQRSF para su seguimiento y control.
- Hacer entrega del sticker con número de Radicación, fecha y hora de recibido.

#### 5.8.4. Buzones de sugerencias

(Ver procedimiento para el tratamiento del buzón de sugerencias)

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Cada 7 días se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar acta
- Registrar la PQRSF en el Sistema de Gestión de PQRSF
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.


#### 5.8.5. Notificación a PQRSF radicadas de manera anónima

De acuerdo a lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso..."

### 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	NUMERAL	RAZÓN DEL CAMBIO
01	2012-06-29	4. // 5.	Se modificó el numeral 4. Canales de comunicación, específicamente la telefónica y virtual // Se modificó el numeral 5. Protocolos, específicamente los numerales 5.6. atención telefónica, 5.7. Otras recomendaciones generales, 5.8. Atención virtual, específicamente los numerales 5.8.1. Correo electrónico y 5.6.2. Redes sociales, que fue modificado por "Redes sociales, Chat Web y WhatsApp.



 <p><b>COMFAMILIAR</b> Atlántico</p>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		<b>Versión 02</b>
<b>División:</b>  Dirección Administrativa	<b>Departamento:</b>	<b>Proceso:</b>  PIE – DIA	<b>Fecha de Vigencia</b> 2022-06-28  Página 25 de 25

**7. REGISTRO DE APROBACIÓN**

<b>Elaborado por:</b>    Analista de Org. Y Métodos	<b>Aprobado por:</b>    Director Administrativo
Aprobado por el Consejo Directivo en el <b>Comité No.1035 del 28 de Junio de 2022</b>	