

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 1 de 25

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. MARCO LEGAL.....	3
5. CONDICIONES GENERALES	3
5.1 CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
5.2 CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
5.3 CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
6. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	6
6.1. CANALES DE ATENCIÓN	6
6.2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	6
7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	6
7.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN.....	8
7.1.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	8
7.1.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESPECIAL Y PREFERENCIAL.....	12
7.1.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POBLACIÓN LGBTI.....	15
7.1.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	16
7.1.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.....	19
7.1.6. PROTOCOLO CANAL ESCRITO.....	22
8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS Y DE LAS AUTORIDADES.....	23
9. HISTORIAL DE REVISIONES	26

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 2 de 25

1 OBJETIVO

Establecer los preceptos y procedimientos que deben aplicarse en todas las relaciones de los colaboradores de la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja – CAFABA con el afiliado- usuario, para brindar un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención que dispone la Entidad.

2 ALCANCE

Aplica para la atención de los usuarios en todos los procesos de la Caja de compensación Familiar de Barrancabermeja, CAFABA.

3 DEFINICIONES

- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Usuario:** Organización o persona que utiliza un servicio independiente de que exista o no relación comercial.
- **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.
- **Atención:** Es centrar nuestras acciones en el cliente para orientarlo, protegerlo o informarlo mientras permanezca en contacto directo con nuestra organización.
- **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.
- **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 felicitaciones.
- **Canal escrito:** Uno de los mecanismos de recepción, de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se radiquen a través de documento físico.
- **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.
- **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.
- **Comunicación:** Medio por el cual se informa legalmente al afiliado, o usuario una decisión tomada por la Caja de Compensación Familiar.
- **Atributos del Servicio:** Características o cualidades que tiene un colaborador para prestar el servicio.
- **Servicio:** Actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, en esencia es intangible y no deriva en la posesión de nada.

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 3 de 25

- **Momento de verdad:** Es el suceso en el cual un afiliado o usuario hace contacto con algún aspecto o servicio de la organización y a través de este puede formarse una impresión positiva o negativa.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Protocolo de servicio:** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del colaborador frente al usuario o cliente, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- **Disposición:** Es demostrar al afiliado o usuario interés por todo lo que él nos solicita, sugiere o reclama, es estar listos para atender y solucionar toda inquietud asegurando la satisfacción de la expectativas del afiliado- usuario.
- **Amabilidad:** Es la disposición para brindar a nuestros afiliados- usuario servicio en forma agradable, gentil y sincera reconociéndoles en cada momento la importancia que se merecen por ser nuestra razón de existir.
- **Confiabilidad:** Es la seguridad, precisión y exactitud y veracidad que garantizamos en el proceso de brindar el servicio o productos a nuestros afiliados- usuarios.
- **Oportunidad:** Es garantizar un servicio ágil y dentro de los estándares establecidos.
- **Respeto:** Es la demostración de la máxima importancia que merece nuestro afiliado- usuario, por su condición humana.
- **Discapacidad:** Término 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).
- **Discapacidad cognitiva:** Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Discapacidad física o motora:** Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Discapacidad mental:** Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

4 MARCO LEGAL

- En cumplimiento de la Circular Externa N° 0008 de 2020 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la cual establece las directrices en materia de atención e interacción al afiliado de las Cajas de Compensación Familiar.

5 CONDICIONES GENERALES

- La calidad del Servicio al Cliente es el insumo fundamental que permite la toma de decisiones para la mejora continua, de acuerdo con los resultados de su medición.

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 4 de 25

- Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el afiliado- usuario tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo el servicio debe ser respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno, efectivo, entre otros.
- El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del afiliado-usuario: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los afiliados- usuarios, lo que a su vez exige escuchar al usuario - afiliado e interpretar bien sus necesidades.
- Se espera de los colaboradores que atienden a afiliados, usuarios, clientes, visitantes, público en general, una actitud de servicio entendida como la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el usuario sino como el usuario, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.
- Aunque el buen servicio sea la regla, si un afiliado- usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si la persona persiste en su actitud, el colaborador debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.
- Es deber de la Caja informar a los afiliados, usuarios, clientes, público en general, sobre la manera como será usada su información, velando por la seguridad de la misma, y protegiendo su privacidad. Para esto, es importante definir términos de uso y políticas de privacidad que regulen las actividades asociadas a la recolección y uso de la información de la ciudadanía. (Ver Ley 1581 de 2012).
- La atención al afiliado- usuario que presente algún tipo de discapacidad se realizará mediante lo dispuesto en el **Artículo 9 Accesibilidad y el Artículo 21. Libertad de expresión, de opinión y acceso a la información de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad** formalizada mediante la **ley 1346 de 2009**.
Igualmente por lo establecido en el **Capítulo II Accesibilidad y otras directrices** del **Decreto 103 de 2015** y el **Capítulo 1 Consideraciones Preliminares** establecido en la **Ley 1306 de 2009 "Normas para la protección de personas con discapacidad mental"**.
- En muchas ocasiones llegan a la Caja afiliado - usuario inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:
 - Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
 - Dejar que el usuario - afiliado se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 5 de 25

- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
 - No tomar la situación como algo personal: el afiliado- usuario se queja de un servicio, no de la persona.
 - No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el usuario - afiliado también se calme.
 - Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- El lenguaje para hablar con los afiliados- usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frase cortas como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
 - No siempre se puede dar al afiliados- usuarios la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el usuario comprenda la razón.
 - Recuerde que el servicio no se puede separar de su prestador por lo tanto la persona hace parte del servicio al interactuar con el afiliado- usuario.

5.1 CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Divulgar el portafolio de servicios que ofrece la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja – CAFABA, facilite la comprensión del alcance de los servicios de la Entidad.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
- Mencionar otros trámites y/o entidades involucradas.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al afiliado-usuario.
- Garantizar fácil acceso a la información.

5.2 CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Ofrecer información sobre la prestación del servicio. (El Colaborador debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir).
- Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio. Permite evitar la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al afiliado- usuario

5.3 CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 6 de 25

- Obtener retroalimentación del afiliado- usuario, sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al usuario, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los usuarios lograr identificar y actuar sobre los factores identificados buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.

6 LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

6.1 CANALES DE ATENCIÓN



6.2 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del afiliado- usuario con respecto a la forma en que espera sea atendido por nuestros colaboradores. CAFABA establece 4 atributos de servicio.

- **Empático:** El colaborador percibe lo que el afiliado- usuario siente y se pone en su lugar.
- **Efectividad:** Soluciones acorde a las necesidades de nuestros afiliado- usuario.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones ni discriminaciones.
- **Accesibilidad:** Los diferentes canales con los que cuenta la entidad.

7 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1 PARAMETROS DE ATENCIÓN PARA LOS DIFERENTES CANALES

La Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja- CAFABA, establece y propicia los medios necesarios para que los afiliados y/o usuarios puedan realizar trámites y/o acceder a información ya sea general o de los diferentes servicios que presta la entidad. A continuación, se relacionan los diferentes canales de comunicación dispuestos para dicho objetivo.

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 7 de 25

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Presencial	Centro de Atención al Cliente.	Edificio Principal Calle 49 No. 17-14 Barrio Colombia	Días hábiles de lunes a viernes en la jornada de 7:00 am- 11:30 am y 2:00 pm- 5:30pm
	Centro de Atención al Cliente.	Punto de servicio de la Agencia en la Vereda Pueblo Regaó-corregimiento el centro.	Días hábiles de lunes a viernes en la jornada 7:30 am - 11:30 am - 1:00 a 4:30 pm
	Centro de Atención al Cliente.	Edificio principal- Diagonal – oficina MPC Cra 17 No D48A - 06, Barrio Colombia	Días hábiles de lunes a viernes en la jornada de 7:00 am- 11:30 am y 2:00 pm- 5:30pm
	Centro de Atención al Cliente.	Edificio Instituto Técnico Cafaba Cra. 17 No. 51-33 Barrio Colombia	Días hábiles de lunes a viernes en la jornada de 7:00 am- 11:30 am y 2:00 pm- 5:30pm
	Centro de Atención al Cliente.	Sede Recreacional “José Joaquín Bohórquez” Km 10 vía a Llanito.	Martes a Sábados 8:00 am - 4:00 pm Domingos y Festivos 8:00 am - 5:00 pm
	Centro de Atención al Cliente.	Oficina puerto Wilches Carrera 3 No. 5-64, barrio el Centro	Días hábiles de lunes a viernes en la jornada de 7:00 am- 11:30 am y 2:00 pm- 5:30pm
	Centro de Atención al Cliente	Cra 12 No 49 A-15 barrio Colombia	Días hábiles de lunes a viernes en la jornada de 7:00 am- 11:30 am y 2:00 pm- 5:30pm
	Línea móvil	315 871 7215	Días hábiles de lunes a viernes en la jornada de 7:00 am- 12:00 pm y 2:00 pm- 6:00pm
Virtual	Aplicativo página web de PQRSF	www.cafaba.com.co	La página se encuentra activa las 24 horas, sin embargo, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles establecidos por los procedimientos internos y la ley.
	Correo electrónico	atencionalcliente@cafaba.com.co	
	Chat en línea	www.cafaba.com.co	

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 8 de 25

			viernes en la jornada de 7:00 am- 12:00 pm y 2:00 pm- 6:00pm
	Redes sociales	Instagram:cafababca_oficial Facebook:@cafabacolombia Twitter: @cafabab38	La página se encuentra activa las 24 horas, sin embargo, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles establecidos por los procedimientos internos y la ley.
Escrito	Radicación correspondencia	Centros de Atención al Cliente	Días hábiles de lunes a viernes en la jornada de 7:00 am- 11:30 am y 2:00 pm- 5:30pm
	Buzón de sugerencias	Edificios y sedes con las que cuenta la entidad.	Días hábiles de lunes a viernes en la jornada de 7:00 am- 12:00 pm y 2:00 pm- 6:00pm Se reciben PQRSF de manera escrita y se registran en nuestro sistema de gestión de PQRSF interno para los consecutivos y la trazabilidad a su trámite según lo establecido en el procedimiento.

7.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN

La actitud de servicio es un pilar fundamental en la atención de nuestros afiliados y grupos de interés.

7.2.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

7.2.1.1 Recomendaciones Generales:

- **Presentación personal:**

La apariencia personal influye en la percepción que tendrá el afiliado- usuario respecto al colaborador y CAFABA. De allí la importancia de contar con una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación del colaborador siempre debe estar visible.

- **Comportamiento:**

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 9 de 25

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.

- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz.
- Evite manifestar preferencias por algunos usuarios y demostrar exceso de confianza.
- Asegúrese de solucionar cualquier problema que se presente y que esté a su alcance, o en su defecto, dirija al usuario con la persona indicada.
- Si algún procedimiento o actividad que realice frente al usuario, falla, absténgase de realizar comentarios en contra de la organización o evite poner en evidencia del usuario, la situación.
- Emplee el primer nombre del usuario, tan pronto logre identificarlo.
- Evite tuteos o expresiones de confianza para dirigirse a los Usuarios como: Sumercé /Mijita/ Doña/ Amor/ Amorcito/ Linda/ Madrecita/ Madre/ Querido/ Querida/ Pito /Mita/Don/Chao/.
- Se debe dirigir al usuario como: Si es hombre diríjase a él como: Señor, seguido de su primer nombre y si es mujer diríjase a ella como: Señora, seguido de su primer nombre.
- En caso de que no sea fácil de pronunciar el nombre o apellido, según el caso, revise cuál se le facilita usar.

- **La expresividad en el rostro:**

La expresión facial es relevante; debido a que la cara es el punto donde el afiliado- usuario más se fija.

- El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades.
- Una sonrisa transmite confianza. (Muestre una sonrisa no forzada).
- Utilice un lenguaje, claro, sencillo y concreto.
- Mirar al usuario a los ojos, demuestra interés.

- **La voz y el lenguaje:**

El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger adecuadamente el vocabulario y adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para la mejor comprensión de la información.

- **La postura:**

La postura adoptada mientras se atiende al usuario - afiliado refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

- **El puesto de trabajo:**

El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del afiliado- usuario.. Es importante familiarizarse con las instalaciones del sitio de trabajo (ubicación

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 10 de 25

de los baños, salidas de emergencia, puntos de pagos, otras sedes en la ciudad información, canales de atención y demás).

- **Aspectos adicionales:**

- Mantener permanente contacto visual con el afiliado- usuario desde el momento en que se acerca al punto de atención.
- Saludar de inmediato, de manera amable al afiliado - usuario.
- Dar al afiliado - usuario completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que otro colaborador suplirá la ausencia.

- **Como atender según el tipo de afiliado, usuario y/o cliente.**

Durante la prestación del servicio, se pueden encontrar distintos tipos de usuarios, por lo que es importante aprender a identificarlos desde el inicio y tener en cuenta las características para lograr el cumplimiento de la atención.

a) Cliente apresurado:

- Escucharle con atención, ser más ágil en la atención.
- Brindar información precisa y contundente
- Utilice un tono de voz adecuado.

b) Cliente distraído:

- Concentrar su atención.

c) Cliente enojado:

- Dejar que hable y manifieste su deseo
- Ser pacientes al escucharle
- Conservar la calma, el dominio de la situación (recuerde que el afiliado - usuario está enojado con la situación y no con usted).
- Mantenga Autocontrol.
- No discuta.
- Procure resolver la situación de lo contrario ofrezca alternativas.
- Si no existe ninguna alternativa explique con mucha diplomacia la razón hasta que lo entienda.

d) Cliente Indeciso:

- Darle consejos útiles
- Con preguntas concretas llevarlo a que tome una decisión.

e) Cliente Hablador:

- Escuchar con mucha atención.
- Ser paciente con afiliado- usuario.
- Acertar lo que dice y con preguntas concretas llevarlo a que tome una decisión o concrete una idea.

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 11 de 25

f) Cliente que no comprende:

- Concretar las ideas y entregar la información en un lenguaje claro y sencillo.
- Ser paciente con afiliado - usuario.
- Brindar información precisa y contundente

7.2.1.2 Acciones de anticipación:

Aquellas acciones que se realizan antes de entrar en contacto con el usuario – afiliado:

a) Guardias de Seguridad - Vigilantes:

- Abrir la puerta cuando el afiliado - usuario se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con el usuario - afiliado, evitando mirarlo con desconfianza.
- **Saludar de manera cordial. "BUENOS DÍAS/ TARDES, BIEVENIDO(A) A CAFABA.**
- Si deben revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar a la persona, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de todos quienes se encuentran en la Entidad.
- Orientar a la persona sobre la ubicación de las dependencias de la Entidad a la cual debe dirigirse.

b) Colaboradores auxiliares de atención al afiliado - usuario:

- Saludar amablemente informando el nombre y solicitando información respecto al objetivo de su visita y/o trámite.
- Verificar que el afiliado traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al afiliado - usuario con base en documentos oficiales de la entidad, que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que el afiliado - usuario no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al afiliado hacia la ventanilla o al lugar que debe dirigirse.

7.2.1.3 Contacto inicial:

- **Saludar cordialmente, haciendo contacto visual manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir.**
- **"Buenos días/tardes", "Bienvenido a CAFABA", "Mi nombre es (1° nombre y 1° apellido del colaborador), ¿en qué le puedo colaborar?"**

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 12 de 25

- Preguntarle al usuario - afiliado su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".

7.2.1.4 En el desarrollo del servicio:

- Dedicarse en forma exclusiva al afiliado - usuario que están atendiendo y escucharlo con atención.
 - Verificar que entienden la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".
 - Responder a las preguntas del usuario - afiliado y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- a) Retiro del puesto de trabajo: Si el colaborador tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse a la persona para:
- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 - Pedir permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
 - Al regresar, decirle "Gracias por esperar".
- b) Otro punto de servicio: Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el colaborador debe:
- Explicarle afiliado - usuario porque debe remitirlo a otro punto.
 - Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir y el horario de atención.
- c) Solicitud de servicio demorada: Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al colaborador le corresponde:
- Explicarle al afiliado - usuario la razón de la demora.
 - Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

7.2.1.5 En la finalización del servicio:

- ¿Puedo colaborar con algo más? si la respuesta es **NO indicar:** ha sido un gusto atenderlo Sr. o Sra. nombre del afiliado- usuario, gracias por utilizar nuestro servicio, que tenga buen día.
- Despedirse cordialmente, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Señor." O "Señora."
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

7.2.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESPECIAL Y PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente al usuario - afiliado en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 13 de 25

minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

7.2.2.1 *Adultos mayores y mujeres embarazadas*

- Una vez ingresan al lugar de atención, el colaborador debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- Los adultos mayores y mujeres embarazadas tienen prelación en el turno sobre los demás afiliados, usuarios y clientes. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- Verificar la comprensión de la información brindada.

7.2.2.2 *Atención a niños, niñas y adolescentes:*

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial, tienen prelación en el turno sobre las demás personas.

- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que los niños, niñas o adolescentes digan; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Se les debe llamar por su nombre.
- Hablar claro, en un lenguaje acorde con la edad.

7.2.2.3 *Personas en situación de vulnerabilidad*

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad las víctimas de la violencia, los desplazados y las personas en situación de pobreza extrema.

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, así como dignificar a las personas que han sufrido situaciones extremas.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

7.2.2.4 *Personas en condición de discapacidad:*

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Mirar al afiliado - usuario con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier ayuda se debe preguntar: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo desea que le colabore?
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 14 de 25

- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

7.2.2.5 *Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual:*

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el colaborador debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

7.2.2.6 *Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:*

- Hablar frente a la persona, articulando las palabras en forma clara y pausada.
- No debe taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual es muy importante, se debe tener cuidado con el lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona con discapacidad auditiva trata de decir, se puede pedir que lo repita, o sino, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

7.2.2.7 *Atención a personas con sordo-ceguera:*

- Es preciso que el colaborador informe que está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona utiliza audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

7.2.2.8 *Atención a personas con discapacidad física o motora*

Personas que presentan una desventaja resultante de una imposibilidad que limita o impide el

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 15 de 25

desempeño motor.

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella.

7.2.2.9 *Atención a personas con discapacidad cognitiva y /o mental*

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- 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.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos.
- Si la situación lo requiere, informe al jefe inmediato para que haga el acompañamiento durante la atención.

7.2.2.10 *Atención a personas de talla baja*

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, el colaborador debe buscar la forma de quedar a la altura del afiliado - usuario para dirigirse a él durante el tiempo de atención.
- Tratar a la persona según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

7.2.2.11 *Atención a personas víctimas de conflictos*

- 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.
- Nunca emitir juicios que responsabilicen a la víctima del hecho ocurrido.

7.2.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POBLACIÓN LGBTI

7.2.3.1 *Recomendaciones generales*

- Evitar realizar gestos obscenos o comentarios ofensivos al dirigirse ante integrantes de la población LGBTI.
- No emitir juicios de valor (respetar los derechos de las personas).

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 16 de 25

- Promover un clima de confianza, empatía, aceptación y respeto, libre de estigmas, prejuicios y discriminación hacia las personas LGTBI.
- Entregar un trato respetuoso y digno a todas las personas independientemente de su orientación sexual o identidad de género.
- Evitar sugerir que la persona cambie de conductas y comportamientos relacionados con su orientación sexual, expresión o identidad de género.
- Facilite que la persona LGTBI se sienta lo más cómoda en la entidad, logrando una buena atención.
- Dirigirse a la persona de acuerdo con el género expresado, si hay dudas preguntarle cómo quiere ser atendido (*No haga suposiciones. Cualquier persona podría auto-identificarse como LGTBI, no asuma el sexo de la persona por la identificación*)
- Respetar los términos gay, lesbiana, bisexual, trans e intersexual, u otro, si la persona que acude al servicio se identifica como tal.
- Reconozca y no reproduzca los prejuicios personales e institucionales que refuerzan la homofobia, transfobia, bifobia, lesbofobia y el heterosexismo que existen a nivel individual.
- Evitar el uso de comillas en los nombres que reflejen su identidad de género.
- La persona debe sentirse escuchada, aceptada, entendida y apoyada en todo momento.
- El manejo de la información deberá hacerse siempre bajo el previo consentimiento libre e informado.
- No deben divulgarse los motivos de atención o cualquier información sensible a terceras personas.
- Eliminar las palabras sexista del lenguaje.
- Solicitar a la persona autorización para hacer uso de la información de su orientación sexual, expresión o identidad de género en tal caso que sea necesario.

7.2.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por medio de este canal, es posible la interacción en tiempo real entre el colaborador y el afiliado - usuario a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este medio los teléfonos fijos y conmutadores de la entidad.

7.2.4.1 Recomendaciones generales

- Mantener el auricular frente a la boca a una distancia aproximada de 3 centímetros. (Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz).
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida.
- Debe usarse un tono de voz suave y enérgica que demuestre seguridad en el mensaje y

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 17 de 25

DISPOSICIÓN DE SERVICIO.

- Disponer de un inventario actualizado de los servicios de la entidad, las dependencias, las sedes, los responsables y los contactos.
- Evitar hablar con terceros al responder.
- A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- Pronunciar de manera clara las palabras, sin omitir ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el afiliado - usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- No interrumpir al afiliado - usuario mientras esté hablando. **(SEA PACIENTE, EMPATICO Y ESCÚCHELO.)**

7.2.4.2 Acciones de anticipación

Aquellas acciones que se realizan antes de entrar en contacto con la persona.

- Revisar que los elementos necesarios para atender la llamada telefónica y los documentos para la atención al usuario – afiliado estén disponibles.

7.2.4.3 En el contacto Inicial

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- **Saludar a la persona: buenos días/tardes, se comunica con el área (nombre del área), le saluda nombres (1° nombre y 1° apellido del colaborador), ¿en qué le puedo colaborar?**

Ejemplo:

CAFABA, buenos días, se comunica con la Agencia de Empleo, le saluda María Pérez, ¿en qué le puedo colaborar?

7.2.4.4 En el desarrollo el servicio.

- Atención al requerimiento:
 - Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.
 - Escuchar atentamente al afiliado - usuario, tomando atenta nota de aspectos relevantes.
 - Esperar a que la persona termine de hablar, sin interrumpir, siguiendo el procedimiento establecido.
 - Si es requerido, informarle que paso sigue en el proceso.

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 18 de 25

- Validar la información: Realizar preguntas básicas como:
 - *"¿Por favor me confirma su documento de identidad o Nit de la empresa?"* **Permítame un instante verifico en el sistema, la línea va a permanecer un momento en silencio, no cuelgue por favor".**
- Solución al requerimiento: Brindar la información necesaria y posible.
 - En el caso que necesite ayuda de otra área, indicar: Permítame un momento, me informo y lo comunico.
 - Cuando la persona haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
 - Si debe poner la llamada en espera, explicarle a la persona y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
 - Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción a la persona de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después; si la persona acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente devolver la llamada.
 - Al retomar la llamada, **ofrecer agradecimiento por la espera**, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido
 - Si la solicitud de la persona no puede ser resuelta de forma inmediata debe explicarse la razón de la demora, y de ser necesario, informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.
 - Un momento por favor "Lo comunico con **(1° nombre y 1° apellido funcionario)**, donde le brindaran la información que usted necesita", sin embargo recuerde que el número de la extensión es ###).

7.2.4.5 En la finalización del servicio

- Verificar con la persona que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Realimentar a la persona con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.

"¿Puedo colaborar con algo más? Si la respuesta es NO indicar; ha sido un gusto atenderlo Sr o Sra. nombre del afiliado- usuario, gracias por utilizar nuestro servicio, que tenga buen día/tarde)".

- Permitirle a la persona 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.

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 19 de 25

7.2.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico y redes sociales.

7.2.5.1 Correo electrónico

7.2.5.1.1 Recomendaciones Generales

- El colaborador de CAFABA 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 el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

7.2.5.1.2 Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al afiliado

7.2.5.1.3 En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad en el campo "Asunto".
- Designar en el campo "Para" el destinatario principal. Esta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- Escribir siempre en tono impersonal
- Ser conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar mal entendido o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 20 de 25

- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el afiliado de forma clara y precisa.

7.2.5.1.4 En la finalización del servicio

- El colaborador de CAFABA debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el afiliado lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico. Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

7.2.5.2 Chat Virtual

7.2.5.2.1 Recomendaciones Generales

Al atender al afiliado- usuario no tutee y evite expresiones como:

- Hola/Sumercé/ Mijito /Doña
- Amor/Amorcito/Linda
- Madrecita/Mamita
- Querido/Querida/Chao, etc.

7.2.5.2.2 El en contacto inicial

- Saludo Corporativo
Indicar nombre del proceso. Bienvenido al Chat de CAFABA, para nosotros es un gusto atenderlo ¿en qué puedo colaborarle?

7.2.5.2.3 En la finalización del servicio

- Despedida corporativa
¿Puedo colaborarle con algo más? Si la respuesta en NO, indicar: ha sido un gusto atenderlo Sr. o Sra. Nombre del afiliado- usuario, gracias por utilizar nuestro servicio, que tenga buen día.

7.2.5.3 Redes Sociales

Este mecanismo de interacción permite construir una comunicación más dinámica entre la entidad y los usuarios, por lo que es necesario contar con un protocolo que oriente al colaborador a detectar y brindar respuesta a los requerimientos que se presenten a través de dicho canal.

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 21 de 25

7.2.5.3.1 Ciclo de servicio para las redes sociales:

1. Ingresar a la red social.
2. Registrar comentario o requerimiento.
3. Recibir respuesta por parte de la entidad.

7.2.5.3.2 Acciones de anticipación:

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Se debe brindar respuesta al usuario de manera de inmediata, es decir, el mismo día que surge la necesidad de información.

7.2.5.3.3 En el desarrollo del servicio:

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web www.cafaba.com.co para mayor información, *por ejemplo, requisitos para postulación a subsidio de vivienda.*
Ejemplo, @Hola, ¿cómo está? Le dejamos el enlace para mayor información www.cafaba.com.co/
Recuerde seguirnos a través de nuestras redes sociales para mantenerse informado sobre los eventos y servicios que ofrecemos.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes automáticos.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un usuario en mensajes abiertos (en esos casos escribir al usuario a través de mensaje interno), *por ejemplo, actualización de datos para inscripción, @ hola, ¿cómo está? Le brindamos soporte por mensaje interno.*
- Si la solicitud del usuario no puede resolverse de forma inmediata, se debe poner en contacto al usuario con los colaboradores encargados de la orientación al requerimiento o necesidad.

7.2.5.3.4 En la finalización del servicio:

- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al proceso correspondiente para que resuelvan el requerimiento o necesidad del usuario.

Recordar: Para la atención a los usuarios por medio virtual se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Su monitoreo debe ser permanente, frente a una solitud de un usuario, tratar de dar respuesta de manera inmediata.
- Usar un lenguaje claro, sencillo, respetuoso, incluyente y coherente con los requerimientos del usuario.

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 22 de 25

- Verificar la información del usuario al tratar datos sensibles a través de mensaje interno, recordar la aprobación de tratamiento de información por medio de la política de protección de datos de la entidad, finalmente, validar la información del usuario a través de preguntas como por ejemplo: *¿Por favor me confirma su documento de identidad? ¿Por favor me confirma su nombre completo y número de celular?* Corroborar la información con la base de datos de la entidad.
- **Solicitud de información**

Inicio:

1. @usuario. Hola ¿cómo está?
2. Se brinda respuesta a la solicitud del usuario
3. Recordar las líneas de atención del servicio, ejemplo, *Nuestra línea de atención al cliente es 6xxx y línea Nacional 018000xxxx*
4. Agregar el horario de atención.
5. Finalmente "Recuerde seguirnos a través de nuestras redes sociales Facebook, Instagram y twitter para mantenerse informado sobre los eventos y servicios que ofrecemos".

Ejemplo: Información sobre apertura sede recreacional

@maria, hola ¿Cómo está? Le informamos que a partir de la fecha podrá disfrutar con su familia de la piscinas de la sede recreacional con su respectivo aforo; nuestras líneas de atención 60XXXX y línea nacional 018000XXX, el horario de servicio al público en semana es de XX- XX, fines de semana y festivos de XXX- XXX. Recuerde seguirnos a través de nuestras redes sociales para mantenerse informado sobre los eventos y servicios que ofrecemos.

Despedida:

@maria con gusto, feliz día/tarde.

En los casos que el usuario requiera mayor información, por favor contactarse con el usuario a través de mensaje interno.

7.2.6 PROTOCOLO CANAL ESCRITO

Este canal permite a los afiliados, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja - CAFABA.

7.2.6.1.1 Acciones de anticipación

Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de atención esté operando de forma adecuada. Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

7.2.6.1.2 En el contacto inicial

Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 23 de 25

para servir al afiliado. Puede decir: **“BUENOS DÍAS/TARDES, ¿EN QUÉ LE PUEDO COLABORAR?”**.

7.2.6.1.3 En el desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el afiliado quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al afiliado. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el medio asignado por la entidad, la fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

7.2.6.1.4 En la finalización del servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al afiliado el proceso que sigue en la Entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de CAFABA, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al afiliado.

7.2.6.1.5 Buzones de sugerencia

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones (En todas las sedes de servicios de la Caja, se dispondrán de un buzón de PQRSF, los cuales se abrirán semanalmente los días martes por parte de la oficina de Atención al Cliente; para el caso de la Oficina de Puerto Wilches la auxiliar de subsidio diligencia la correspondiente solicitud en el aplicativo desarrollado para tal fin a través de la intranet; en caso de necesidad de aportar documentos, correos en físico, se remitirán a la Auxiliar II de Atención al Cliente vía mail para su trámite correspondiente).
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una repuesta al afiliado sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

8 DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los afiliados en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Derechos de los afiliados: Los afiliados tienen derecho a:

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 24 de 25

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley para el efecto.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- Recibir atención especial y preferente si son personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
- Recibir información clara, oportuna y veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.
- Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja y del Subsidio Familiar.
- Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la Ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
- Acceder al subsidio monetario y en servicios que otorga la Caja por sus beneficiarios, de acuerdo con los parámetros de Ley vigentes, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial para beneficiarios en situación de discapacidad.
- Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.
- Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
- Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios de la Caja que cumplan funciones públicas.

Deberes de los afiliados: Son deberes de los afiliados

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, son deberes de las personas:

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 25 de 25

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Afiliar oportunamente su núcleo familiar (cónyuges e hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos vigentes, legibles y exigidos por la Ley.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Actualizar los documentos requeridos por la Ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
- Reclamar el documento que lo acredite como afiliado a la Caja, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible e informar sobre la pérdida o extravío a la Caja.
- Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz y oportuna e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
- Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
- Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
- Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso.
- Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
- Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que a otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la Caja.

Deberes de las autoridades en la Atención al Público

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los afiliados.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas dentro del horario de atención.

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---

	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: 30300-Pt-001	
		Revisión No: 3	Página 26 de 25

- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

9 HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION No.	FECHA APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	28 de Junio de 2017	Emisión Inicial
1	20 de Enero de 2021	Actualización en los protocolos de los canales de atención de la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja- CAFABA según las directrices establecidos dentro de la circular externa No.0008-2020 de la SSF.
2	24 de septiembre de 2021	Ajustes en el protocolo de atención a redes sociales según lo establecido dentro de la circular externa No.008-2020.
3	27 de septiembre de 2022	Reemplazo del palabra "cliente" por afiliado. Cambio de dirección de centro de atención. Adicionalmente, se agregaron todos los derechos y deberes conforme está definido dentro de la CE 008-2020 y aprobación No. 043 del acta 102 de 2022.

Aprobado Por: Auditor Operativo de Calidad	Fecha de Aprobación: 27 de septiembre de 2022
--	---