


	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE MERCADEO ESTRATÉGICO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GME-DES-009
	<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	<b>MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b>	3
	<b>RESPONSABLE DEL DOCUMENTO</b>	<b>JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE</b>		


<b>OBJETIVO</b>	
<p>Definir los diferentes protocolos de atención a tener en cuenta al momento de brindarle atención al usuario, garantizando el acceso a los trámites y servicios de la Organización, en condiciones de igualdad, calidad y oportunidad.</p>	

<b>ALCANCE</b>	
<p>Aplica para la atención que se realiza a los usuarios y clientes en todos los puntos de atención de la Corporación.</p>	

<b>DEFINICIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cliente:</b> Es la persona o empresa que nos compra un bien o un servicio.</li> <li>• <b>Usuario:</b> Aquella persona que usa habitualmente un servicio o producto.</li> <li>• <b>Actitud:</b> Son detalles, son acciones que marcan la diferencia, es hacer con calidad, eficiencia y sobre todo con mucho calor humano, es sonreír, escuchar activamente, comprender, orientar, apoyar y solucionar a esa persona que está frente de ti.</li> <li>• <b>Atención:</b> Es la manera que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra de respeto, cortesía o afecto hacia ella.</li> <li>• <b>Servicio:</b> Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.</li> <li>• <b>Manual:</b> Documento que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas y procedimientos de la organización.</li> <li>• <b>Protocolo:</b> Estándar que nos permite la comunicación entre los procesos (que potencialmente se ejecutan en diferentes equipos), es decir, es un conjunto de reglas y procedimientos que deben seguirse para realizar determinada función productiva.</li> <li>• <b>Lenguaje:</b> Capacidad que se tenemos para expresar pensamientos y sentimientos por medio de la palabra.</li> <li>• <b>Comunicación no verbal:</b> Forma de comunicarnos sin palabras, a través de gestos, señas y signos.</li> </ul>	

<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>PÁG.</b>
		GME-DES-009	3	03/04/2018	2

- **Comunicación Verbal:** Forma de comunicarnos a través del uso de las palabras.
- **Discapacidad:** Condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.
- **LGBT:** Hace referencias a las palabras Lesbianas, Gais, Bisexuales y Transexuales. En sentido estricto agrupa a las personas con las orientaciones sexuales e identidades de género relativas a esas cuatro palabras, así como las comunidades formadas por ellas.
- **Experiencia del cliente:** Es el conjunto de experiencias que vive un cliente a través de los diferentes puntos de contacto de la empresa.
- **Inclusión:** Busca atender las necesidades de aprendizaje de todos los niños, jóvenes y adultos con especial énfasis en aquellos que son vulnerables a la marginalidad y la exclusión social.

<b>CONTENIDO</b>	
<b>LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE PROTOCOLOS DE SERVICIO EN ATENCIÓN AL USUARIO</b>	
<b>TABLA DE CONTENIDO</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>ALCANCE</b>	
<b>1. PROMESA DE SERVICIO</b>	
1.1. ATRIBUTOS DEL SERVICIO	
1.2. MANDAMIENTOS DEL SERVICIO	
<b>2. CONCEPTUALIZACIÓN DEL SERVICIO.</b>	
2.1. ACTITUD	
2.2. LENGUAJE	
<b>3. ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	
3.1 PRESENTACIÓN PERSONAL	
3.2. PUESTO DE TRABAJO	
3.3. SUJETOS QUE INTERACTÚAN - PROTOCOLOS	
3.3.1. GUARDA DE SEGURIDAD	
3.3.2. PERSONAL COMPETENTE	
<b>3.4. POBLACIÓN CON ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSA.</b>	
3.5. ATENCIÓN PREFERENCIAL	
3.5.1. ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O LACTANTES	
3.5.2. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	

<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>PÁG.</b>
		GME-DES-009	3	03/04/2018	3

<b>CONTENIDO</b>	
------------------	---

- 3.5.3. GRUPOS ÉTNICOS
- 3.5.4. USUARIOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD
  - 3.5.4.1. DISCAPACIDAD AUDITIVA
  - 3.5.4.2. DISCAPACIDAD VISUAL
  - 3.5.4.3. DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA
  - 3.5.4.4. DISCAPACIDAD COGNITIVA Y/O MENTAL
  - 3.5.4.5. VÍCTIMAS

**4. ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**5. ATENCIÓN VIRTUAL**

5.1. CORREO ELECTRONICO

5.2. CHAT Y REDES SOCIALES

**6. LENGUAJE INSTITUCIONAL**

**7. ESTILO DE LA COMUNICACIÓN**

**8. CONTENIDOS**

**INTRODUCCIÓN**

La calidad en el servicio a nuestros clientes es una de las prioridades corporativas de la Caja, en ello trabajamos a diario buscando un mayor beneficio y seguridad para los afiliados y sus familias, por tal razón, este *Protocolo de Atención* proporcionará la información básica sobre la buena atención, indispensable para lograr la satisfacción de los usuarios y asegurar su acceso a la información y los servicios en condiciones de igualdad, oportunidad y bajo estándares de eficiencia y eficacia, garantizará siempre un trato digno y solidario al usuario.

Este *Protocolo de Atención al Usuario* pretende fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal vinculado a la organización a través de los diferentes canales dispuestos para a atención como son: telefónico, presencial, virtual y por correspondencia, con el fin de propiciar una mejor interacción entre los usuarios y quienes tienen a su cargo trámites, servicios, y en general la atención directa al usuario.

**ALCANCE**

Este documento está dirigido a todos los funcionarios directos y contratistas en las diferentes áreas del **COMFAGUAJIRA**, su finalidad es dar a conocer las normas y procedimiento que se deben tener en cuenta durante la atención a los usuarios y la adaptación de un comportamiento adecuado al interior de nuestras instalaciones.

Con la aplicación de este **Protocolo de Servicio en Atención al Usuario** se logrará fortalecer nuestra imagen corporativa, potencializaremos nuestro nivel de servicio integral, lo cual garantizará la confianza y lealtad de nuestros usuarios, así como el compromiso y sentido de pertenencia de nuestros equipos de trabajo en cada una de las áreas de la Organización.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-009	3	03/04/2018	4

<b>CONTENIDO</b>	
------------------	---

De igual manera, y basándonos en nuestra Política de Atención al Usuario, este protocolo busca tener una participación activa y una mejora continua en el manejo de situaciones que se presenten en nuestro día a día por los distintos medios de contacto, a través de los cuales daremos solución a cada uno de los requerimientos generados.

## 1. PROMESA DE SERVICIO.

En COMFAGUAJIRA nos apasiona la gente, Brindamos respuesta efectiva a los requerimientos de los clientes, en su tiempo, con entusiasmo, dedicación y vocación. Por ello los procesos, políticas y directrices están construidas, desde su sentir, para hacerles vivir experiencias inolvidables, entablando una relación de confianza y respeto contribuyendo cada día a hacer **más familias felices**.

### 1.1. ATRIBUTOS DEL SERVICIO

#### **Ambiente de Confianza**

“Propendemos porque nuestros trabajadores laboren en una relación de confianza, que les permita actuar con honestidad, ética y responsabilidad. A través de una comunicación efectiva, con procesos, políticas y directrices claras y flexibles que generan credibilidad frente al cliente en todo momento”.

#### **Disponibilidad de Recursos:**

“Entregamos a nuestros trabajadores los recursos tangibles e intangibles necesarios para cumplir los requerimientos del cliente en forma efectiva”

#### **Empoderamiento:**

“Potenciamos el desarrollo del liderazgo en todos los niveles de la organización. Empoderamos a nuestros trabajadores para que sean autónomos en el desarrollo de sus actividades y puedan darles soluciones optimas a los requerimientos del cliente”

#### **Visión Holística:**

“Somos una sola empresa. Medimos nuestros resultados por la capacidad conjunta de generar calidad de vida y satisfacción en nuestros clientes”.

#### **Gente Sensible Y Feliz:**

“Trabajamos con personas orientadas al servicio, que aman lo que hacen y que saben vivir la vida, manteniendo una actitud positiva y emprendedora, que asume retos y disfruta brindando respuesta efectiva a los clientes, capaces de percibir el sentir de la gente y responder por el placer de servir”.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-009	3	03/04/2018	5

## CONTENIDO



### 1.2. MANDAMIENTOS DEL SERVICIO

1. No esperes que los demás lo hagan, hazlo tú.
2. Di la verdad. Escucharte nos impulsa a tomar la mejor decisión.
3. Todo lo que hagas por servir a nuestros clientes, vale la pena y prima por encima del costo beneficio.
4. El error es fuente de crecimiento, analizamos la situación y la corregimos. No buscamos culpable.
5. Cuídame que yo te cuidaré.
6. Haz que los procesos, políticas y directrices, sean dinámicos, flexibles y sensibles a los requerimientos del cliente.
7. Cree en la gente y ayúdale a desarrollar todo su potencial para servir.

### 2. CONCEPTUALIZACIÓN DEL SERVICIO.

**2.1. ACTITUD:** Son detalles, son acciones que marcan la diferencia, es hacer con calidad, eficiencia y sobre todo con mucho calor humano, es sonreír, escuchar activamente, comprender, orientar, apoyar y solucionar a esa persona que está frente de ti.

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.
- **Apártate:** aléjate de la gente con mala actitud, no te contamines.
- **Comparte tu actitud positiva con otros:** una actitud positiva te permitirá generar una fuerza para crear equipo con aquellas personas que comparten tu actitud.
- **Cuida tu imagen:** recuerda que una imagen dice más que mil palabras y como te ven te tratan.
- **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.
- **Esclarece tu misión:** ten claro lo que quieres y hacia dónde vas.
- **Visualiza creativamente:** utiliza tu imaginación para avanzar a lo que quieres, ponlo en imágenes, sonidos y sensaciones que tendrás en el momento que llegues a lo que quieres.

**2.2. LENGUAJE:** El lenguaje utilizado con el usuario de los servicios cumplirá con ciertos requisitos para garantizar la efectiva comunicación y, en consecuencia, la buena atención, por lo anterior el lenguaje debe ser claro **“Lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los clientes deben conocer”**.

<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>PÁG.</b>
		GME-DES-009	3	03/04/2018	6

<b>CONTENIDO</b>	
------------------	---

- El lenguaje siempre debe ser respetuoso, claro y sencillo, evitando tecnicismos que confundan al usuario.
- Vocalizar de manera clara para que el mensaje sea comprensible por el usuario.
- Evitar tutear y utilizar términos cariñosos para referirse al usuario. El respeto no significa confianza.
- El personal debe dirigirse siempre al usuario como señor y señora: Cuando el usuario se presente llamarlo por el nombre que utiliza para identificarse, y no necesariamente como aparece en el documento de identidad, con el fin de mostrar respeto y reconocimiento.
- No utilizar abreviaturas y, de ser necesarias, explicar su significado.

### **2.3. MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES:**

Los clientes difíciles son aquellos que nunca están satisfechos con el servicio y que por más que usted se esmere por brindar una excelente atención, no le reconocerán el esfuerzo.

Para manejar estos tipos de clientes se debe ser muy paciente, explorar la meditación o alguna otra técnica que le ayude a aquietar la mente y mantener la serenidad tales como: (respirar profundo, contar hasta 10, tomarse un vaso con agua, escuchar activamente, etc.) No importa que tan difícil o incómoda sea la situación, aún si la actitud del cliente es agresiva, bajo ninguna circunstancia se debe caer en el juego, demuestre siempre compostura y control emocional.

#### **Tips para manejar a los clientes difíciles**

- Muéstrale importancia.
- Deseche las respuestas tipo plantilla o programadas.
- Evite discusiones tediosas.
- Ofrezca una solución completa y eficaz.
- No deje que el problema se agrave o aumente.
- Minimice los comentarios negativos.
- Busque a su superior si lo necesita.

### **3. ATENCIÓN PRESENCIAL**

La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión. Cuando el usuario se acerca a nuestras oficinas, es porque requiere uno de nuestros servicios; en ese momento se conocen sus necesidades, pretendiendo una respuesta oportuna y eficaz.

Para lograr atender satisfactoriamente al usuario, debemos generar un ambiente óptimo desde que ingresa hasta que sale de la Organización, por lo que debemos tener en cuenta:

DOCUMENTO ESPECÍFICO	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-009	3	03/04/2018	7

## CONTENIDO



### 3.1 PRESENTACIÓN PERSONAL

Una presentación personal óptima proyecta el carácter y las capacidades del personal, lo que a su vez influye positivamente en la imagen que los usuarios construyen de la institución y en su percepción de la calidad de los servicios. Una buena presentación genera confianza en el servicio desde el primer contacto con el cliente, por lo que se recomienda usar la vestimenta adecuada y en completo estado de aseo y orden, de acuerdo al rol profesional que desempeñe cada una de las personas vinculadas en todos los escenarios de atención, y mantener siempre visible el documento que lo identifique como tal.

### COMPORTAMIENTO

- **EXPRESIÓN DEL ROSTRO:** los gestos pueden generar apariencia de irritación, cansancio, desagrado y otro tipo de actitudes que no espera percibir el usuario del personal que lo atiende, y al que pretende manifestarle su situación especial. Es recomendable hacer contacto visual con él desde el momento en que se acerca.
- **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 que el usuario.
- **CUMPLIR CON EL HORARIO:** los funcionarios de planta deben cumplir con el horario laboral establecido por la Entidad. También el personal vinculado mediante contrato de prestación de servicios debe asistir a los turnos señalados en el contrato y en el horario establecido para la atención, con el fin de evitar traumatismos por retraso en el inicio de las actividades y para preparar el puesto de trabajo previo al contacto con 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 o arreglarse las uñas; hacer uso de dispositivos electrónicos, hablar por celular o con otros compañeros si no es necesario para ofrecer el servicio.

- ✓ Siempre Saludar
- ✓ Mirar a los ojos
- ✓ Portar el carné de la empresa en lugar visible
- ✓ Mantener una buena presentación personal
- ✓ Escuchar con atención
- ✓ Hablar con amabilidad
- ✓ Mantener una adecuada modulación del tono de la voz
- ✓ Sonreír con naturalidad

DOCUMENTO ESPECÍFICO	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-009	3	03/04/2018	8

<b>CONTENIDO</b>	
------------------	---

- ✓ Presentar una adecuada postura

Siempre dirigirse a los usuarios o clientes de manera respetuosa y cordial, en terceras personas tales como “usted, señor, señora señorita, doña” y evitar usar apelativos tales como “cariño, amor, mi reina, niña, tú, etc.

### 3.2. PUESTO DE TRABAJO:

Igual que la presentación personal, el puesto de trabajo tiene un impacto relevante en la percepción del usuario hacia el personal y la entidad, razón por la cual debe permanecer en perfecto estado de orden y aseo. Además, se recomienda evitar ambientes ruidosos que generen incomodidad para el ciudadano, como charlas entre compañeros, risas exageradas y música. Evite también tener objetos distractores sobre el escritorio, como: juegos, fotos o impresos, y objetos personales, como bolsos, joyas, etc.

### 3.3. SUJETOS QUE INTERACTUAN EN LA ATENCIÓN:

#### 3.3.1. GUARDA DE SEGURIDAD:

##### PROTOCOLO

1. Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime para no obstaculizar la entrada.
2. Saludarle antes que el usuario lo haga y no mirarlo con desconfianza.
3. En ningún caso puede indagar acerca de la situación que lo motiva a solicitar, al menos que el usuario se lo pregunte, si este el caso orientarlo hacia la recepción para que le brinde la información que requiere.
4. Si requiere revisar maletas o paquetes, debe informarse primero la necesidad de hacerlo de manera cordial.
5. Indicarle al usuario la ventanilla a la cual debe dirigirse para que le sea asignado el turno de atención.

**Nota:** en caso que la persona que llegue haga parte de la población con orientación sexual e identidad de género diferente aplicar ítems 3.4. de este manual, o si hace parte del grupo de personal para tención preferencial dirigirse al Ítems número 3.5 del manual.



DOCUMENTO ESPECÍFICO	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-009	3	03/04/2018	9

<b>CONTENIDO</b>	
------------------	---

### 3.3.2. PERSONAL COMPETENTE

#### PROTOCOLO

1. Saludar amablemente, preguntar de manera cordial en qué puede ayudar y escuchar con atención.
2. Asegurarse de haber entendido lo que requiere el usuario, para garantizar que el servicio ofrecido coincida con lo esperado por él.
3. En caso de necesitar retirarse por un corto tiempo del puesto de trabajo deben explicarse los motivos por los que se retira y el tiempo aproximado en que tardará en volver. Cuando regrese debe agradecer por la espera.
4. Responder a las preguntas que formule el usuario, ofreciendo la información clara y completa.
5. Al finalizar el servicio, se recomienda retroalimentar al usuario sobre la información manifestada y los pasos a seguir. Si quedaron compromiso pendiente, reconfirmar el tiempo en se van a ejecutar y el medio por el cual puede conocer sobre el estado de los mismos.
6. Preguntar si hay algo más en que se puede ayudar y despedirse amablemente.

**Nota:** En ningún caso el funcionario debe incentivar a disputas, altercados y peleas con los usuarios, siempre debe mantener una actitud paciente y acorde con el rol que desempeña. En caso de presentarse una situación con un usuario difícil o alterado se debe solicitar la mediación de la jefe de la Sección de Servicio al Cliente para que sea quien termine la atención.

### 3.4. POBLACIÓN CON ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DIVERSA.

El género no se relaciona con la sexualidad. Lo que hace a un hombre o una mujer real es la forma en que se identifican, no la forma en que alguien clasifica su cuerpo. Existen personas transgéneros, heterosexuales, homosexuales, lesbianas o bisexuales.

#### PROTOCOLO

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.

<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>PÁG.</b>
		GME-DES-009	3	03/04/2018	10

<b>CONTENIDO</b>	
------------------	---

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, mujeres 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 la Comfaguajira, 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.

*Nota: Nombre identitario se relaciona con las características individuales y propias de cada uno de nosotros y, además, a las que nos unen a un conjunto de personas con las que compartimos unas características determinadas. De este modo, nos diferenciamos de los demás o nos alejamos de un movimiento generalizado.*

### **3.5. ATENCIÓN PREFERENCIAL**

#### **3.5.1. ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O LACTANTES**

Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de edad, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes, y las personas con discapacidad.

<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>PÁG.</b>
		GME-DES-009	3	03/04/2018	11

<b>CONTENIDO</b>	
------------------	---

**PROTOCOLO**

1. El guarda de seguridad de manera cordial señala el lugar destinado para ellos dentro de la sala de espera, y se le asigna el turno de atención.
2. Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle al usuario si desea que lo acompañen hasta el lugar en que la persona competente lo atenderá.
3. Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.

**3.5.2. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

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

**PROTOCOLO**

1. Priorizar su atención respecto de los otros usuarios del servicio.
2. Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad hacia su presencia en cualquiera de los escenarios de atención.
3. Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino (a)” “chiquillo (a)”, “muchachito (a)”.
4. Se recomienda no emplear tecnicismos del derecho o de la psicología para evitar confundirlos.
5. Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.
6. Siempre manejar reserva sobre la información que manifiesten.

**3.5.3. GRUPOS ÉTNICOS**

Personas que se diferencian en el conjunto de la sociedad nacional por sus prácticas socioculturales, que pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones.

<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>PÁG.</b>
		GME-DES-009	3	03/04/2018	12

<b>CONTENIDO</b>	
------------------	---

**PROTOCOLO**

1. Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español, y de requerirse, informar al jefe inmediato si necesita intérprete del lenguaje a traducir.
2. Si no es posible ubicar un intérprete, el personal debe ser paciente y tener actitud de servicio para solicitarle al usuario que intente manifestar su solicitud mediante señas, y pedirle de la misma manera los documentos de soporte para ampliar lo manifestado.

**3.5.4. USUARIOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD**

Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**PROTOCOLO GENERAL**

1. Mantener control sobre la expresión del rostro, evitar las risas burlonas y los comentarios de doble sentido que puedan generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.
2. No tratarlos como si fueran niños, hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos.
3. Si es evidente que el usuario necesita ayuda, debe preguntarle de manera Amable si la requiere.
4. Cuando el usuario trae consigo acompañante, el personal debe dirigirse a quien requiere el servicio. Sin embargo, puede preguntarle directamente si prefiere que el acompañante realice la gestión y ponga en conocimiento su situación.
5. Escuchar atentamente al usuario o a su acompañante sin anticiparse a definir la solicitud cuando ésta sea evidente


**3.5.4.1. Discapacidad auditiva**

Personas que presentan una falta o disminución para oír, y que su lengua natural es la visual-gestual.

**PROTOCOLO**

Hablar de frente al usuario vocalizando lentamente sin exagerar, y por ningún motivo tapar los labios para que puedan ser leídos. Si resulta imposible la

<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>PÁG.</b>
		GME-DES-009	3	03/04/2018	13

<b>CONTENIDO</b>	
<p>Comunicación puede ofrecerle papel y lápiz para que se manifieste escribiendo y, así mismo, darle respuesta a su solicitud. No obstante, la respuesta debe ser breve y clara.</p>	
<p><b>3.5.4.2. Discapacidad visual</b></p> <p>Personas que presentan carencia, disminución o defectos de la visión.</p> <p><b>PROTOCOLO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener siempre informado al usuario sobre las actividades que se estén realizando y orientarlo con claridad sobre lo que se le pide que haga.</li> <li>2. Cuando se le entreguen documentos, ficha de turno o, fecha y hora de próxima cita, debe ser leído para que comprenda el asunto de lo entregado.</li> <li>3. Para ayudar al usuario a acercarse a algún punto de atención o sala de espera, es importante preguntarle si requiere ayuda y, por ningún motivo, halarlo de la ropa ni del brazo. Basta con posar su brazo sobre el propio hombro, y si tiene perro guía se recomienda no separarlos.</li> </ol>	
<p><b>3.5.4.3. Discapacidad física o motora</b></p> <p>Personas que presentan una desventaja resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor.</p> <p><b>PROTOCOLO</b></p> <p>No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos que utiliza el usuario de ayuda para su movilidad. A las personas de talla baja sin ningún tipo de discapacidad, también debe darse un trato especial para garantizar la integridad del servicio. Por lo tanto, el personal debe buscar quedar a la altura del usuario para dirigirse a él durante el tiempo de la atención. Por ejemplo, haciendo uso de una mesa de trabajo en la que puede interactuar sin obstáculos visuales, tratándolo siempre según su edad cronológica.</p>	
<p><b>3.5.4.4. Discapacidad cognitiva y/o mental</b></p> <p>Protocolo General de Atención al Usuario Personas que presentan un funcionamiento intelectual inferior y que manifiestan una limitación sustancial del desenvolvimiento corriente.</p>	

<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>PÁG.</b>
		GME-DES-009	3	03/04/2018	14

<b>CONTENIDO</b>	
------------------	---

**PROTOCOLO**

1. Para la comunicación con estos ciudadanos son de utilidad los mensajes visuales, para que reciba información específica y de fácil comprensión. Así mismo, se debe tener la mejor actitud de servicio, pues se requiere de paciencia para escuchar al usuario y ofrecerle la información cuantas veces sea necesario.
2. Formular preguntas cortas y evitar realizar comentarios que irriten o alteren al usuario.
3. Si la situación lo requiere, informe al jefe inmediato para que haga el acompañamiento durante la atención.


**3.5.4.5. VÍCTIMAS**

Comfaguajira debe evitar a toda costa 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 la atención. Por lo tanto, quienes interactúen con ellas deben:

**PROTOCOLO**

1. Explicar el rol de quien atiende.
2. 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 Comfaguajira.
3. Tener conocimiento notorio del trámite para acceder al servicio e informar de manera clara los requisitos para el mismo.
4. Atender a la víctima en un entorno adecuado, de privacidad y protección de la misma.
5. Evitar sostener una comunicación con exceso de terminología técnica que le impida comprender la situación.
6. Evitar realizar preguntas complejas esperando respuestas idealizadas por parte de la víctima.
7. Nunca emitir juicios que responsabilicen a la víctima del hecho ocurrido.

<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>PÁG.</b>
		GME-DES-009	3	03/04/2018	15

CONTENIDO	
<p><b>4. ATENCIÓN TELEFÓNICA</b></p> <p>Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el personal de Comfaguajira y los usuarios, a través de la red de telefonía fija de todas las sedes, centros y servicios, así como con el uso del conmutador.</p> <p><b>TONO DE VOZ</b></p> <p>Se recomienda mantener durante la llamada un tono de voz entusiasta que demuestre seguridad sobre la información ofrecida y actitud de servicio. De lo contrario, con una voz monótona el usuario percibirá que lo atienden sin ganas. No obstante, no debe exagerarse en el volumen de la voz.</p> <p><b>LENGUAJE</b></p> <p>Utilizar un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismo y respeto hacia los usuarios.</p> <p><b>VOCALIZACIÓN</b></p> <p>Es importante suavizar los acentos, pronunciar las palabras claramente sin “comerse” ninguna letra y evitar regionalismos para facilitar la comprensión. Además, respirar entre cada palabra para lograr que estas se formen bien. La velocidad recomendada es levemente menor a la usada en persona.</p> <p><b>COMPETENCIAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saber usar todas las funciones del teléfono</li> <li>2. Mantenerse actualizado sobre los trámites y servicios ofrecidos por la empresa, las áreas o dependencias y los canales de atención de las mismas.</li> <li>3. Mantener a la mano el directorio de teléfonos y extensiones de contactos.</li> </ol> <p><b>PROTOCOLO</b></p> <p><b><u>a. Por Conmutador o línea directa:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salude a la persona que llama--- Ej: Buenos días / tardes.</li> <li>• Identifique el Nombre de la Empresa--- Ej: Comfaguajira</li> <li>• De su nombre—Ej: Margarita.</li> <li>• Pregúntele a la persona que llama si puede ayudarle.</li> <li>○ <b>Ejemplo:</b> Buenos días, gracias por llamar a COMFAGUAJIRA, le habla Margarita ¿En qué puedo servirle?</li> </ul>	

DOCUMENTO ESPECÍFICO	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-009	3	03/04/2018	16

## CONTENIDO



### **b. Por Teléfono de una oficina, sección o área (Extensiones).**

- Salude a la persona que llama--- Ej: Buenos días / tardes.
- Identifique el Nombre Oficina, sección o área--- Ej: Mercadeo.
- De su nombre — Ej: Jennifer.
  - Ejemplo: Buenos días, oficina de mercadeo, le habla Jennifer ¿En qué puedo ayudarle?

### **TRANSFERENCIA DE LLAMADAS**

Explique por qué se va a transferir la llamada y a quien.

- Pregúntele al cliente si desea que sea transferida.
- Asegúrese de que alguien contesto la llamada antes de colgar.
- Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada de qué se trata y el nombre de quien está llamando.

### **TOMAR UN MENSAJE.**

- Explique la ausencia de la persona a quien están llamando en forma positiva
- Dígale a quien llama si la persona que solicita está disponible o no, antes de preguntarle el nombre.
- Dígale en cuanto tiempo aproximado va a regresar
- Ofrezcale su colaboración, tomarle el mensaje o transferirle la llamada a otra persona.
- Escriba los datos con mucho cuidado, para poder entregar el mensaje a la persona interesada.

### **FINALIZAR UNA LLAMADA.**

**Es importante terminar una llamada en tonos positivos.**

- Repetir lo que usted piensa hacer, de modo que tanto usted como la persona que llama queden conforme.
- Pregunte a quien llama, si hay alguna otra cosa en la que usted puede ayudarle.
- Agradézcale a la persona por haber llamado a la empresa
- Organice toda la información importante que haya recibido, cuando cuelgue el teléfono.



<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>PÁG.</b>
		GME-DES-009	3	03/04/2018	17

<b>CONTENIDO</b>	
------------------	---

## 5. ATENCIÓN VIRTUAL


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

### 5.1. CORREO ELECTRONICO

#### PROTOCOLO

1. El personal de la Comfaguajira es responsable de su correo institucional, por lo que no debe usarse para temas personales y menos para enviar cadenas, por lo que se recomienda evitar el acceso a terceros que puedan manipular su información.
2. Responder todas las solicitudes que por este medio lleguen.
3. Definir si la solicitud es de competencia del área o de otra. De lo contrario, remitir al competente e informar al usuario sobre dicha remisión. Aun mejor si se envía el correo de remisión con copia al usuario.
4. 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 el destinatario principal y solo si es estrictamente necesario poner en conocimiento el asunto a otras personas, señalarlo en el espacio con copia "CC".
5. La respuesta debe iniciar con la referencia de la solicitud, indicando la fecha y el asunto.
6. 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.
7. Tener cuidado en el uso de las 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.
8. Es importante responder a todas las preguntas y solicitudes que realizó el usuario. Si es necesario enviarle documentos adjuntos, asegúrese de guardar el archivo en un formato estándar que pueda leerse en cualquier software, y que no sea muy pesado.

<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	MANUAL DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>PÁG.</b>
		GME-DES-009	3	03/04/2018	18

<b>CONTENIDO</b>	
<p>9. Cuando finalice 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.</p> <p><b>5.2. CHAT Y REDES SOCIALES</b>            Protocolo General de Atención al Usuario            Los siguientes son canales por medio de los cuales la administración interactúa con los ciudadanos y respecto de los que debe seguirse también un protocolo que oriente el actuar del personal. Sin embargo, no constituyen unos canales formales de comunicación.</p> <p><b>PROTOCOLO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Su monitoreo debe ser permanente, frente a una solicitud de un usuario, tratar de dar respuesta de manera inmediata.</li> <li>2. Usar un lenguaje claro, sencillo y coherente con los requerimientos del usuario.</li> </ol> <p><b>6. LENGUAJE INSTITUCIONAL</b></p> <p>El lenguaje institucional se caracteriza por un tono enfático, sencillo, respetuoso y, en particular, incluyente en primera persona plural y sin tutear (con especial cuidado del género y las poblaciones vulnerables, etc).</p> <p><b>7. ESTILO DE LA COMUNICACIÓN</b></p> <p>En toda la comunicación de Comfaguajira ha de primar la formalidad, la correcta redacción con impecable ortografía y, en lo posible, lograr concisión y claridad en la información expuesta.</p> <p><b>8. CONTENIDOS</b></p> <p>Los contenidos elaborados para la ciudadanía en general han de cumplir con criterios de responsabilidad de la información en veracidad, exactitud y congruencia y, además, deben elaborarse con un lenguaje claro según las características del grupo objetivo al que están dirigidos, siempre orientados a resultar atractivos, coherentes y relevantes.</p>	