



PROCOLOS DEL SERVICIO

1. PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE

El protocolo establece la formalidad a seguir por cortesía, diplomacia y practicidad en los asuntos de la Caja. La cortesía es a la vida privada lo que el protocolo es al quehacer institucional. Comprende tres etapas básicas:

Apertura: Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al afiliado o usuario, de tal forma que se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.

Análisis y Comprensión: es el momento de verdad en el cual el objeto es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el ciudadano. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el afiliado o usuario.

Intervención y Solución: Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir

1.1 Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el afiliado o usuario tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- Amables: Cortes y sincero.
- Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático: El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el afiliado o usuario.
- Efectivo: Resuelve lo pedido o de fondo.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del afiliados o usuario: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.

Los afiliados o usuarios requieren información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa, atendiendo sus dificultades conforme fue expuesta.

1.2 Actitud para la atención al cliente

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz a los gestos. Se espera de los funcionarios que atienden a los afiliados o usuarios una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades





SERVICIO AL CLIENTE

y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser consciente que cada persona tiene una visión y unas necesidades, que exigen un trato personalizado.

En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de los que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

1.3 Lenguaje para la atención al cliente.

En el lenguaje entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro, y sencillo; frase de cortesía como: con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar? Siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que el utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cedula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "mi amor", "corazón", etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "señor" o "señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

De acuerdo con la circular 008 del 2020, "El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las Instituciones, el estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar"; por lo anterior, se hace necesario desarrollar protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial. Para efectos de este protocolo, se tomarán en cuenta tres de las categorías de clasificación de enfoque diferencial:

- Víctimas del conflicto armado.
- Orientación sexual e identidad de género - Sectores LGTBI.
- Étnico.





2.1 Protocolo general de atención para víctimas

En concordancia con la Ley 1448 de 2011, se considera víctima a la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor. De otra parte, en el marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. Cabe aclarar, que en Distrito Capital la atención especializada para las personas víctimas, se desarrolla de manera integral en los Centros Dignificar de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Por lo tanto, tenga en cuenta las siguientes pautas básicas, en caso de que requiera brindar orientación preliminar a una víctima en un Punto de atención:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconocer a la persona que tiene frente a usted, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el funcionario conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto lo que se dice, sino como se dice.
- Usar frases como "lo comprendo", "que pena", "claro que sí", que demuestran consciencias de la causa y el malestar del afiliado o usuario.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- el acceso a los mismos, a partir de la misionalidad de su rol.
- No hacer juicios de valor ni asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
- Durante el proceso, use un lenguaje que no generar falsas expectativas, ni juicios de valor, utilizar un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilice tecnicismos.
- No inferir sobre situaciones descritas por la víctima.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa regulatoria del tema, evitar que la víctima perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantizar a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilitar la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima.
- No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Asumir una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.



SERVICIO AL CLIENTE

- No interrumpir a la víctima mientras habla, permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
- No presionar a la persona con demasiadas preguntas o requiriendo con detalles innecesarios.
- Si la persona manifiesta un estado de crisis emocional, no intentar calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”.
- Recordarle que está en un lugar seguro donde puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- Mencionar que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permitir que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellas esperan su imparcialidad.
- Recordar que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a su dignificación.
- Tener presente siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Ser consciente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la víctima.
- Solicitar apoyo si presenta desconocimiento de información o si cree que no cuenta con los argumentos suficientes para responder al ciudadano.

2.2 Protocolo de servicio para atención de los sectores LGBTI

El Acuerdo 371 de 2009 dispone el seguimiento y vigilancia de las normas que regulan el comportamiento de los servidores y servidoras con respecto a la no discriminación y la garantía de los derechos de las personas de los sectores LGBTI.

La sigla LGBTI agrupa las palabras lesbianas, gays, bisexuales, transgeneristas e intersexuales, y juntas refieren la articulación de una variedad de organizaciones que trabajan por los derechos relacionados con la orientación sexual y la identidad de género. Sector LGBTI es un término descriptivo de carácter amplio para las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género. A continuación, se detalla el protocolo de Servicio para Atención de los Sectores LGBTI:

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. En la atención telefónica no se guíe por el timbre de la voz, tampoco lo haga en la atención presencial por la cédula.
- Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Los hombres y las mujeres no siempre son como se piensa, a veces pueden ser masculinos, a veces femeninos o a veces tener aspectos masculinos o femeninos mezclados. Recuerde que el género es una construcción social y por ende cada persona tiene derecho a desarrollarla como desee.

Puede encontrarse con una persona cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tiene bigote, o con aspecto totalmente masculino y que tenga falda, o





SERVICIO AL CLIENTE

- personas Andróginos, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino; por lo tanto, no asuma ni identifique a las personas de acuerdo a sus pre conceptos o imaginarios.
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades. Cuando se envía un mensaje al público en general y se utilizan palabras como "afiliado" o "usuario" se desconoce identidades femeninas o que no se asumen como masculinas ni femeninas. Lo ideal sería usar afiliado y afiliada, sin embargo, esto no atendería a criterios de comunicación simplificada. Se recomienda el uso de genéricos que permiten no pasar por alto identidades o segregar al mencionar solo unas. Por esto se recomienda usar palabras como: ciudadanía, público, personas, etc.; o cambiar artículos como el, la, los, las, ellos, ellas, etc. Por artículos como "les" o relativos como quien o quienes. Ejemplo. "Les invitamos" o "quienes asistan...".
- Tenga en cuenta que no hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si los usuarios manifiestan el afecto a través de caricias, abrazos o besos, independientemente de si es entre hombre y mujer, hombre y hombre o mujer y mujer. Las manifestaciones de afecto son parte del libre desarrollo de la personalidad.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así. Las personas de los sectores sociales LGBT no son un ente unificado y tienen intereses disímiles, por lo cual es conveniente indagar de manera amable y a profundidad sobre el asunto particular de esta política por el cual se tiene interés y no partir del supuesto de que se buscan prerrogativas o derechos especiales como grupo. diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento.

2.3 Protocolo de atención a etnias

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes. En particular se hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visibles sus particularidades expresadas en la visión del mundo, la cultura, el origen, raza e identidad étnica. Con la voluntad de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta algunas consideraciones en la atención.

- Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete, si la entidad cuenta con ello, solicite apoyo
- Si ninguna de las alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser dispendioso lo que pondrá a prueba su voluntad de servicio y paciencia.

Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.



3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

La Caja de Compensación Familiar Comfamiliar, brinda atención de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Las personas mencionadas anteriormente, tendrán prelación en la asignación de turno sobre los demás ciudadanos.

- Las personas en condición de discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Desde una visión clínica, las personas en condición de discapacidad auditiva no son mudas, dado que producen sonidos.
- Las personas en condición de discapacidad auditiva si hablan, pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- Para las personas en condición de discapacidad sordoceguera es natural el contacto físico durante la interacción.
- La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos en condición de discapacidad intelectual y auditiva.
- Las personas en condición de discapacidad auditiva, no siempre comprenden el español escrito y quienes sí lo hacen, ésta es su segunda lengua.
- Los ciudadanos en condición de discapacidad visual no siempre manejan la información a través de Sistema Braille, por lo tanto, es importante contar con información auditiva.
- Centrarse en la atención en las capacidades de las personas y no en su condición de discapacidad.

➤ **Para Personas con Discapacidad Visual**

Para la atención a las personas con discapacidad visual se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Prestar total atención a la persona, hable de manera clara y pausada.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como "allí, o señalar algún lugar con la mano.
- No eleve la voz, ni piense que debe hablar continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio, con la correspondiente pausas y claridad.
- No deje objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de acceso: Silla, cajones, cajas entre otros.

➤ **Para Personas con Discapacidad Auditiva**

Para la atención a las personas con discapacidad auditiva se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones





SERVICIO AL CLIENTE

- No es necesario gritar.
- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización.
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartar de ella cualquier objeto como bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización, la emisión de la voz y su visualización. Es importante tener la vista en los labios.
- Es recomendable proyectar la información en la pantalla del computador para facilitar la entrega de la información.

➤ **Para Personas con Discapacidad Física**

Para la atención a las personas con discapacidad física se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones.

- Presente siempre una actitud de colaboración para facilitar todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Colabórele si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que se desplace en silla de ruedas, y este dialogo supera varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

➤ **Para personas con discapacidad Sensorial.**

Se enmarca en la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos. Por lo tanto, al momento de atender un ciudadano, se debe tener en cuenta:

- Estar más alerta frente a las necesidades de la población sordo ciega, pues las barreras en orientación y movilidad, y comunicación se perciben mucho más.
- Atender las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Al realizar contacto, ubicarse en su campo de visión.
- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, para captar su atención.
Si la persona no está acompañada de un guía, se debe mencionar que se le va a asistir durante el trayecto, aproximándose a ella y tocando su brazo permitiendo que se sujete de usted.
Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente

➤ **Para Personas con Discapacidad Cognitiva.**

Está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo, para atender un ciudadano con dicha discapacidad, tenga en cuenta:





SERVICIO AL CLIENTE

- Escuchar con paciencia y suministre la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
- Comprender que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, sea paciente.
- Hablar sencilla y naturalmente. Utilizar lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos. Instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad.
- Brindar información de forma visual. Evitar lenguaje técnico y complejo.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, validar que la persona comprendió la información suministrada.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

➤ **Para Personas de talla baja**

Se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, adaptar la situación y ubicación para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuir el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.
- Recuerde tratar al ciudadano según su edad cronológica, puede ser común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verificar que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Tener en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- Nunca acariciar a una persona de baja estatura en la cabeza.
- Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello

➤ **Para Personas con Discapacidad Mental:**

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros. Con las personas con discapacidad mental o psíquica:

- Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.





SERVICIO AL CLIENTE

- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas. Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no hacemos lo mismo, nos mantenemos serenos y evaluamos la situación.
- Evitamos discusiones. Buscamos soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilatamos la situación.
- Tenemos paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Somos empáticos: le hacemos notar que lo entendemos y nos ponemos en su lugar.
- No hablamos de su limitación con calificaciones ni juicios

