



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. INTRODUCCIÓN

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 este 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 objetivo 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 en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del afiliado o usuario.

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.
-) **Amable:** Cortés 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.



Gestión del Cliente y Comunicaciones

Protocolo Atención al cliente

-)] Efectivo: Resuelve lo pedido o de fondo.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del afiliado 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 ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa, atendiendo sus solicitudes conforme fue expuesta. Respuestas como “No se...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el afiliado o usuario como un mal servicio. Los funcionarios de Cafamaz, entonces, deben:

-)] Estar informados sobre los formatos, plantillas o comunicados definidos por la Caja para responder las peticiones ciudadanas.
-)] Conocer los trámites y servicios que presta la caja de compensación, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
-)] Seguir el procedimiento, el conducto regular, con aquellos temas que no pueda solucionar, ante alguna dificultad para responder por falta de información, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que sea resuelto de fondo.

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 o 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 y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, 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 lo esperado en la atención.
-)] Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
-)] Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

-)] Entiende sus problemas.
-)] Es respetuoso.
-)] Lo orienta con conocimiento, claridad y precisión.



Gestión del Cliente y Comunicaciones

Protocolo Atención al cliente

-)] Lo atiende con calidez y agilidad.

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.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

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; frases 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 él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula 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.

1.4. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

En ocasiones el afiliado o usuario recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

-)] Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
-)] Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el afiliado o usuario quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
-)] Asegurarse de que el afiliado o usuario entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.



1.5. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en los que llegan afiliados o usuarios inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que 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.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

-) 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 qué se dice, sino cómo se dice.
-) Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del afiliado o usuario.
-) Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

1.6. CANALES DE ATENCIÓN

1.6.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

El responsable de atención al Cliente es la persona encargada de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, así como el encargado de brindar información respecto a los servicios, programas y tramites que tengan que ver con la Caja de Compensación. Si algún funcionario tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle y direccionarlo a la oficina de Atención al cliente responsable de dicho trámite, también puede orientarlo al buzón de sugerencias y suministrarle el formato de PQRSF haciendo recomendación de diligenciar los datos de contacto.

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

-) Escuchar con atención y sin interrumpir al afiliado o usuario
-) Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.



Gestión del Cliente y Comunicaciones

Protocolo Atención al cliente

-) Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
-) Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
-) Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
-) Si es posible, contactar posteriormente al usuario para aplicar encuesta de satisfacción de PQRSF
-) Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

1.6.1.1. PASOS EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL.

Actividad	Observaciones
1. Saludo	Salude al usuario, identifique su área y diga su nombre. Nota: Tener siempre con el usuario contacto visual directo. Ejemplo: "Buenos días", Oficina de atención al cliente, mi nombre es..."
2. Preguntar al usuario sobre su requerimiento	¿En qué le podemos servir?
3. Identificar la solicitud	Si conoce la respuesta del requerimiento, resolverlo, sino redireccionar al área encargada

1.6.1.2. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

De conformidad con el cuadro anterior, se recomienda a quienes tienen contacto directo con usuarios:

-) Llegar varios minutos antes del inicio de la jornada laboral.
-) Los elementos personales deben ser guardados en los cajones de los escritorios o en los espacios habilitados para tal fin y bajo llave.
-) No mantener en el lugar comidas y bebidas.
-) Archivar los documentos a la mayor brevedad posible.
-) Antes del inicio de la jornada laboral el personal de aseo deberá asear el lugar completamente.

1.6.1.3. EN LA RECEPCIÓN

En la Recepción la persona encargada deberá ser siempre cordial con los afiliados o usuarios, se le preguntará a donde se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar, y posteriormente se le indicará a donde debe dirigirse.

En tal evento deberán seguir las siguientes recomendaciones:



Gestión del Cliente y Comunicaciones

Protocolo Atención al cliente

-)] Ser cortés y ofrecer un saludo de bienvenida.
-)] Orientar al usuario hacia la ventanilla o la oficina correspondiente, quien preferiblemente debe ser acompañado por el servidor que lo atenderá.
-)] Despedir al usuario de manera cordial.

1.6.1.4. FUNCIONARIOS, CONTRATISTAS Y ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el trato a nuestros ciudadanos debemos siempre tener en cuenta de manera general el siguiente protocolo de atención:

-)] Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿En qué le puedo servir?”.
-)] Preguntar al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora o “Señorita”, sin generar desconfianza o algún trato discriminatorio o de confianza.
-)] Dar al usuario completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta; esto lo hará sentir que merece toda su atención.
-)] Hablar en un tono moderado, vocalizando bien, manteniendo contacto visual, buena postura y mantener autocontrol, en caso reiterativo del objeto de la consulta.
-)] Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa, suministrando información actualizada y completa para brindarle la respuesta acorde a las necesidades del usuario. En caso de desconocer la respuesta, es necesario tomar apunte de ésta, elevar la consulta al área correspondiente y dar respuesta en los términos, previo registro de los datos del usuario.
-)] No conversar o chatear por teléfono mientras atiende al ciudadano, a menos que se requiera para resolver temas del ciudadano.
-)] La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que prestada a todos los afiliados o usuarios.
-)] No lanzar juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni crearle falsas expectativas.
-)] Si el funcionario tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes de ausentarse, debe dirigirse al ciudadano para explicarle las razones por las cuales lo hace y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.
-)] Si la solicitud no puede ser resuelta de manera inmediata, deberá explicarle al ciudadano, la razón de la demora y los pasos a seguir.
-)] Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por funcionarios o algún contratista de la Caja, éstos deben estar en disposición de atender al ciudadano, o suministrar la información a la persona del punto de atención al usuario.
-)] Una vez resuelta la solicitud, utilizar los últimos 30 segundos para entregar un producto satisfactorio y despedirse con el nombre del ciudadano anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”.

1.6.2. ATENCIÓN PREFERENCIAL



Gestión del Cliente y Comunicaciones

Protocolo Atención al cliente

La Caja de Compensación familiar del Amazonas CAFAMAZ, 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.

1.6.2.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O CON NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS

Una vez entran a la sala de espera, el servidor de atención al cliente o el personal de vigilancia debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellas. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

1.6.2.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN (Niños, niñas y adolescentes)

Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente, la personas entre 13 y 18 años de edad. Tienen prelación en el turno sobre los demás clientes. Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado

- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárseles por su nombre y no usar apelativos como “chiquito” o “mijito”, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad

1.6.2.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN GRUPOS ÉTNICOS

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

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



1.6.3 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El servicio al ciudadano busca facilitar la relación de todas las personas con las entidades y permitir el acceso a derechos y cumplimiento de deberes; por eso se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios o trámite suministrados por las Entidades. Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término PERSONAS CON DISCAPACIDAD, como se plantea en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

1.6.3.1 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 “all”, 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 las correspondientes pausas y claridad.
-)] No deje objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de acceso: sillas, cajones, cajas, entre otros.

1.6.3.2 PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

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

-)] No es necesario gritar.
-)] Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre, hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización.
-)] 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.

1.6.3.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS CON SORDOCEGUERA

-)] Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
-)] Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
-)] Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo visión.
-)] Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.



Gestión del Cliente y Comunicaciones

Protocolo Atención al cliente

- J Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

1.6.3.4 PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

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

- J Presente siempre una actitud de colaboración para facilitar todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- J Colabórele si ha de transportar objetos.
- J No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- J Si va a mantener una conversación con una persona que se desplace en silla de ruedas, y éste diálogo supera varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- J Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

1.6.3.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

- J Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- J 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.
- J Protocolo de Atención de personas con discapacidad mental
- J Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- J Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- J Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- J Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

1.6.3.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS DE TALLA BAJA

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

1.6.3.7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A POBLACIÓN GLBTIQ +

A este grupo pertenecen las Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgéneros e Intersexuales. Los funcionarios de CAFAMAZ deben:



Gestión del Cliente y Comunicaciones

Protocolo Atención al cliente

- J 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.
- J Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o su expresión verbal.
- J 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.
- J 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.
- J 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.
- J Evitar igualar las particularidades de las diferentes discriminaciones que pueden sufrir.
- J Priorizar la hipótesis de vulneración de derechos humanos sobre la base de la discriminación y no hacer complejas las causas de las vulneraciones.
- J Cuando se trate de una persona Transgénero (hombre Trans, mujer Trans) se debe referir a ella con el género con el que estas personas se refieren a sí mismas, esto sí, con el “nombre identitario”, sin importar su apariencia física.
- J Si en razón a los trámites administrativos y propios de las funciones de Cafamaz, se hace necesario preguntar por su “nombre jurídico o de Nacimiento”, debe evitarse la pregunta utilizando la frase: “nombre real”.
- J Debe preguntarse lo estrictamente necesario para el desarrollo de la función para la cual visita a la organización.

1.6.4 ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico permite la interacción en tiempo real entre el funcionario y el usuario a través de señales acústicas.

1.6.4.1 CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para el trato a los afiliados o usuarios, es necesario tener en cuenta el siguiente protocolo de atención para la atención telefónica:

- J Contestar el teléfono en la medida de lo posible antes del tercer timbre.
- J Saludar a quien llama de la siguiente forma: “Caja de Compensación Familiar del Amazonas”, “bueno(a) s días/tardes. El funcionario o contratista que está atendiendo la llamada deberá mencionar de manera clara el nombre y apellido, acto seguido preguntar el nombre del afiliado o usuario para el registro junto con información de contacto y escuchar atentamente el objeto de la solicitud.
- J Dar al afiliado o usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- J Es necesario que el funcionario o contratista hable con nitidez, buena articulación y vocalización para que el afiliado o usuario comprenda el mensaje.



Gestión del Cliente y Comunicaciones

Protocolo Atención al cliente

-)] La solicitud será atendida y resuelta en la misma forma, es decir de manera verbal. No obstante, lo anterior, cuando la petición requiera de cierta formalidad, el funcionario encargado de brindar la atención le indicará la manera de presentar la solicitud.
-)] Finalizada la llamada, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre, anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”.
-)] Esperar primero a que el afiliado o usuario cuelgue el teléfono.

Solicitud espera de llamada

-)] En caso de consultar la información con otro funcionario, deberá explicarle al usuario la razón y el tiempo aproximado que requiere para la consulta efectuada. En caso de ser un tiempo superior a cinco (5) minutos, es necesario tomar la información de contacto y posterior a las consultas efectuadas comunicarse con el peticionario, comunicación que debe ser a la mayor brevedad posible.
-)] Agradecer al ciudadano por la espera.

Si se va la necesidad de **transferencia de la llamada:**

-)] Explicar las razones por las cuales va a transferirla.
-)] El funcionario destinatario de la llamada, deberá abstenerse de mostrar molestia frente a la consulta requerida o evadir las mismas, toda vez que dichas respuestas se reflejan en el semblante de quien está tratando de dar respuesta al usuario.
-)] El funcionario o contratista que atendió la llamada inicial y que requiere transferirla debe asegurarse no colgar la llamada hasta tanto el destinatario la atienda.
-)] Permitir que el afiliado o usuario sea el primero en colgar la llamada.
-)] Hacer seguimiento a la respuesta del Ciudadano.

Llamadas personales

-)] El funcionario o contratista no deberá atender llamadas de carácter personal mientras atiende al usuario de manera satisfactoria. Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral y la prestación del servicio.

1.6.5 ATENCIÓN A TRAVÉS DE CANAL ELECTRÓNICO Y DOCUMENTOS FÍSICOS

Este canal integra todos los medios de servicio al cliente prestados a través de tecnologías de información y comunicaciones, como correo institucional y documentos físicos radicados ante la entidad, garantizando que todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones presentadas por la ciudadanía ante la Caja de Compensación sean desarrolladas dentro de un orden y tiempo específico conforme al procedimiento establecido.



1.6.5.1 ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los ciudadanos a información pertinente, veraz en línea y oportuna sobre los servicios que presta la Caja de Compensación Familiar del Amazonas. Incluye la atención en Redes Sociales, en el WhatsApp (chat), en la página el formulario web y en el correo electrónico.

El presente protocolo unifica los criterios de atención al cliente a través de canales electrónicos anteriormente mencionados. Está dirigido a los funcionarios que atienden a clientes y a la ciudadanía en general, de manera permanente o esporádica, y se ha elaborado con el objetivo de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios. Este canal integra todos los medios de atención al cliente que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los clientes a la información pertinente, veraz y oportuna en línea, sobre los servicios que presta la Caja de Compensación Familiar del Amazonas

De acuerdo con las nuevas tecnologías las Cajas de Compensación Familiar tiene activos los medios de comunicación, como página web y redes sociales para brindar un servicio de atención al ciudadano oportuno.

Facebook	@Cafamaz
Twitter	@Cafamaz
Instagram	cafamaz
WhatsApp	311 294 2301
correo	atencionalcliente@cafamaz.com
web	www.cafamaz.com

1.6.5.2 CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Divulgar el portafolio de servicios que ofrece la Entidad que facilite la Comprensión del alcance de estos servicios.
 - 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.
 - Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al cliente, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.
 - Garantizar fácil acceso a la información.



1.6.5.3 CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El cliente debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos para seguir.
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al cliente.

1.6.5.4 CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Obtener retroalimentación del cliente, sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al cliente, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Identificar los factores que afectan la satisfacción de los clientes y solucionar las fallas detectadas, buscando mejorar la prestación del servicio.

1.6.6 PORTAL CORPORATIVO Y REDES SOCIALES

Se deben tener en cuenta las políticas de comunicación establecidas por la Corporación. De igual manera, se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso y una fluida comunicación entre el cliente y la Entidad, las cuales se relacionan a continuación:

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Orientar el cliente para que este pueda colocar sus quejas, reclamos o sugerencias, las cuales deben ser radicadas en el formato F-AC-01
- Su monitoreo debe ser permanente, frente a una solicitud de un usuario, tratar de dar respuesta de manera inmediata.
- Usar un lenguaje claro, sencillo y coherente con los requerimientos del usuario.
- Finalmente, se deben informar al cliente las opciones que tiene para realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que ir personalmente a las sedes físicas; generando esto celeridad, agilidad.



1.6.7 WHATSAPP INSTITUCIONAL

Cafamaz tiene implementado un whatsapp institucional con el fin de intercambiar información en tiempo real, no solo para recibir PQRSF sino también para brindar información de los servicios.

Gracias por comunicarse con Cafamaz ¿En qué le podemos servir?

- Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información.
- Intervenga y de soluciones al cliente de una manera sencilla.
- Termine sus comunicaciones con frases como “Estamos para servirle”, “Esperamos haber atendido su solicitud de información”, “Que tenga un buen día”.

Recuerde:

- No utilizar siglas ni abreviaturas.
- Hablar con el Cliente de “Usted” como forma de respeto y cordialidad.
- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (No muy densa).

Lenguaje directo, sencillo.

Seguir las normas de redacción aceptadas por la Real Academia de la Lengua Española es la mejor práctica.

Revisar las preguntas frecuentes, tener documento con las respuestas establecidas.

- En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el Cliente se piden datos como correo electrónico, número telefónico, número de cédula y se informa que debido a la complejidad de la información requerida esta será tomada como una solicitud formal.
- La solicitud se radicará y será enviada al área competente de dar respuesta, la cual deberá enviar la misma vía correo electrónico.
- No se suministra información catalogada como confidencial por la Entidad, se solicitará que se acerque a un punto de atención.
- Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar al Cliente al momento de navegar en la web o realizar algún trámite.
- Si en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje que enfatice, entre estrellas, la corrección que quiere señalar.

La atención en redes sociales se pretende dar de manera inmediata, sin embargo, de acuerdo a las dificultades de conectividad en la región se espera que por lo menos se atiendan en horario de oficina de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm que es cuando se cuenta con servicio de internet más estable.

Toda solicitud o reclamo se radica y controla en el formato de seguimiento de PQRS F-AC-01. destinado Caja



Gestión del Cliente y Comunicaciones

Protocolo Atención al cliente

para dar respuesta en los tiempos establecidos, es importante dejar claridad que hay solicitudes de información que se convierten en preguntas frecuentes o información que no requiere ser radicada ya que se atiende de manera inmediata.

Las solicitudes de información se atienden casi que en tiempo real y se tiene un mensaje automático de respuesta indicando horarios de atención.

1.6.8 CANAL ESCRITO

El proceso de atención a las PQRSF y su correspondiente flujograma se encuentran descritos claramente en el P-AC-01 PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE PQRSF incluido en el Sistema de Gestión de Calidad de Cafamaz, con el fin de disponer y coordinar eficientemente todos los recursos disponibles en materia de atención al cliente. De igual manera, se dispone de los formatos respectivos de recepción, consolidación y seguimiento de las PQRSF con el fin de asegurar el trámite oportuno y efectivo de las mismas.

De igual manera, se establecen procedimientos asequibles y oportunos a nuestros usuarios y grupos de interés (afiliados o no, grupos de interés y comunidad en general) con el fin de facilitar los recursos y medios para la formulación de PQRSF. La Caja de Compensación Familiar del Amazonas, Cafamaz ha implementado diferentes canales de comunicación para los usuarios como:

-) Envío de información a los correos electrónicos autorizados
-) Atención personalizada en la oficina de atención al cliente ubicado en la Sede Administrativa de la Caja, ubicada en la Cra 11 No 6 - 80
-) Línea Gratuita Nacional 018000954077
-) Correo electrónico: atencionalcliente@cafamaz.com
-) Correos electrónicos institucionales de funcionarios de la Caja
-) Buzones de sugerencias ubicados en todas las sedes de la Caja
-) Página Web www.cafamaz.com
-) Teléfono 592 7846 Ext. 109
-) Celular 311 294 2301
-) Redes sociales autorizadas
-) Carta de Derechos y Deberes de los afiliados
-) Presentaciones de portafolio de servicio y ferias de servicio
-) Encuestas de satisfacción
-) Grupos focales
-) Por radicación de documentos
-) Plataforma del sistema de información de la Superintendencia del Subsidio Familiar



Gestión del Cliente y Comunicaciones
Protocolo Atención al cliente

Cafamaz resolverá las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se reciban por escrito (carta o correo electrónico), de forma verbal (ante cualquier funcionario de la Corporación), telefónicamente o por cualquiera de los medios dispuestos por la Caja, de conformidad con el cumplimiento de su misión institucional y lo establecido en el presente manual.

-)] Todos los requerimientos recibidos por cualquiera de los medios dispuestos por la Caja y remitidos a la oficina de Atención al Cliente para su respectivo trámite y gestión.
-)] Todos los funcionarios de Cafamaz tienen la responsabilidad de dar respuesta oportuna las PQRSF que le sean asignadas, razón por la cual deben revisar diariamente sus correos electrónicos asignados.
-)] Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias podrán ser presentadas por cualquier persona en forma verbal o por escrito, recibidas por cualquiera de los medios dispuestos por la Caja y deberán contener como mínimo:
 - ✓ Fecha
 - ✓ Datos personales del solicitante
 - ✓ Número de consecutivo
 - ✓ Descripción del caso y solicitud específica del usuario
 - ✓ La relación de documentos que acompañan si se aportan
 - ✓ La firma del peticionario si es solicitud presencial o por escrito.
 - ✓ Si la Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia afecta a terceros, deberá indicarse el lugar donde se puedan citar o la afirmación de desconocerlo.
-)] Los trámites de las PQRSF deben cumplir lo dispuesto en el proceso P-AC-01 procedimiento para el manejo de PQRSF.
-)] La clasificación de los requerimientos será competencia única del responsable de la oficina de Atención al Cliente.
-)] Las respuestas brindadas a las PQRSF deben manejar un lenguaje respetuoso, adecuado, manifestando de manera clara y concisa la solución o aclaración de acuerdo al requerimiento del usuario. Cada área será responsable de dar respuesta y remitirla al encargado de la oficina de Atención al Cliente, quien posteriormente la revisa y remitirá al usuario.
-)] El responsable de la oficina de Atención al Cliente, realizará mediciones permanentes de la satisfacción de los clientes frente a las respuestas recibidas por parte de Cafamaz. dicho indicador se medirá trimestralmente.
-)] El informe mensual de PQRSF se presentará a la Dirección Administrativa y de la Jefatura de Mercadeo y Servicio Social.



Gestión del Cliente y Comunicaciones
Protocolo Atención al cliente

- J A su vez, el informe consolidado será remitido por la Jefatura de Mercadeo y Servicio Social a la Superintendencia del Subsidio Familiar trimestralmente en los tiempos y condiciones de acuerdo a la normatividad vigente y establecida por dicha entidad.
- J Cuando la PQRSF puede responderse directamente por la oficina de Atención al Cliente o el área designada la respuesta puede entregarse de inmediato.
- J Cuando el requerimiento deba redireccionarse a otra área, la oficina de Atención al Cliente deberá enviar la PQRSF lo antes posible, máximo en 24 horas. A su vez, el líder del servicio deberá responder a la oficina de Atención al Cliente en un tiempo máximo 3 días con el fin de cumplir los tiempos de respuesta establecidos.
- J Se dispondrá de una aplicación en el correo electrónico, como instrumento que permite a la oficina de atención al cliente notificar las PQRSF recibidas a los líderes de cada servicio al igual es un mecanismo de seguimiento de las respuestas y recordatorio de los días de respuesta.
- J En ningún caso, las respuestas a los requerimientos de los usuarios dependerán de los proveedores ni contratistas.
- J Una vez el área responsable del servicio tenga la respuesta o solución al requerimiento, debe remitirla al usuario en el tiempo establecido anteriormente con copia a la oficina de Atención al Cliente para realizar el cierre de la PQRSF. En los casos excepcionales que en los cuales se requiera anexar a las respuestas documentos o soportes físicos a los requerimientos, se indicará en la respuesta que se necesita remitir respuesta por correo físico con los documentos requeridos.
- J En cuanto a la apertura de los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes sedes, en caso de ser detectado, se establece que los responsables de área deberán informar oportunamente la existencia de la PQRSF recibida, con el fin de que el responsable de la Oficina de Atención al Cliente inicie lo antes posible el proceso para el trámite respectivo, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta y gestión.
- J La apertura de los buzones se realizará periódicamente una vez a la semana (dependiendo de la disponibilidad de tiempo del encargado) en presencia de un testigo que puede ser un usuario o en caso de no encontrarse uno, podrá realizarse en presencia de un funcionario de la Caja, diligenciando el acta de apertura de acuerdo con el formato registrado en el Sistema de Gestión de Calidad de Cafamaz (F-AC-05 ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS).
- J En caso de presentarse requerimientos reiterativos que afecten el servicio brindado, se deberán generar acciones de mejora en el área involucrada, que serán supervisadas por los responsables de Gestión



Gestión del Cliente y Comunicaciones

Protocolo Atención al cliente

Integral y revisadas por la Dirección Administrativa con el fin de asegurar su implementación, seguimiento y control.

1.6.9 NOTIFICACIÓN A PQRS RADICADAS DE MANERA ANÓNIMA

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

1.6.10 RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE

Al finalizar el procedimiento de atención al cliente ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual, se debe evaluar el grado de satisfacción del Cliente con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta. Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro y generar mejoramiento continuo del proceso. Creer que la atención al cliente se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el cliente quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

Nivel de satisfacción del Cliente La medición del nivel de satisfacción del cliente debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. En esta medida al cliente se le preguntará:

- ✓ Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- ✓ Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- ✓ Por la amabilidad y buen trato recibido. El cliente satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la Caja de Compensación Familiar incrementando la credibilidad institucional.