
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

TABLA DE CONTENIDO

Introducción -----	2
Objetivo y Alcance -----	3
Marco Legal y Directrices Relacionadas con la Atención del Ciudadano	4
Consideraciones generales -----	5
Atributos del buen servicio del Cliente -----	5
Mandamientos del servicio -----	7
Atención de Clientes Difíciles -----	7
Lenguaje Claro e Incluyente -----	9
Atención a Reclamos -----	9
Respuesta negativa a solicitudes -----	10
Protocolos de atención -----	11
Protocolo de atención general -----	11
Protocolo canal presencial -----	12
Consideraciones generales -----	13
Ingreso a la entidad -----	15
Protocolo atención preferencial -----	19
Accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad y población LGTBI -----	21
Protocolo canal virtual -----	29
Correo electrónico -----	31
Portal corporativo y redes sociales -----	32
Chatbot -----	33
Protocolo de atención telefónica y línea gratuita -----	34
Buzones -----	36
Atención en ferias de servicios u otros eventos a los que asiste atención al ciudadano -----	41
Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima -----	42
Retroalimentación con el cliente -----	43
Glosario -----	44

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11


1. INTRODUCCIÓN

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

El Protocolo de Servicio está orientado al cumplimiento de directrices establecidas en la Circular Externa 0008 de 2020 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar y donde se disponen para todos los canales de atención, con el propósito de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores y/o trabajadores y los usuarios, los parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones entre los servidores y/o trabajadores y los usuarios.

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

COPIA NO CONTROLADA

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

2. OBJETIVO Y ALCANCE


Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y en la atención al usuario por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Caja de Compensación Familiar del Magdalena –CAJAMAG: presencial, telefónico, virtual y escrito, con el deseo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del usuario, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional, la cultura de servicio, garantizar la confianza y lealtad de nuestros usuarios, así como el compromiso y sentido de pertenencia de todos los empleados de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, garantizando el cumplimiento de directrices establecidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar en la Circular Externa 0008 de 2020.

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

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

3. MARCO LEGAL Y DIRECTRICES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Ver Matriz de requisitos legales en el módulo contexto de la organización del Aplicativo Kawak.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

4. CONSIDERACIONES GENERALES

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

4.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CLIENTE

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

4.1.1 CONFIABLE

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

4.1.2 AMABLE


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

4.1.3 DIGNO

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

4.1.4 EFECTIVO

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

4.1.5 OPORTUNO

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

4.1.6 FORMADOR

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

4.1.7 INCLUYENTE

La atención que se les brinde a los usuarios debe ser de calidad para todos sin distinciones ni discriminaciones.

4.1.8 ADAPTABLE

La atención al cliente debe acoplarse a sus necesidades para que éste se sienta cómodamente atendido.

4.1.9 SOLIDARIO


El cliente debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El funcionario de CAJAMAG deberá ponerse en el lugar del cliente para entender su necesidad y ayudarlo en la solución.

4.1.10 RESPONSABLE

El trabajador de CAJAMAG, debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los clientes, estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la Corporación a la que pertenece, en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al cliente hará que CAJAMAG conserve la credibilidad de la ciudadanía en general.

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

- Orientar con claridad y de fondo
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad
- Brindar una atención consistente y de buena calidad

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

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

Es importante resaltar que un trabajador bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al cliente. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria. *Ver Código de Ética, Transparencia y Anticorrupción GER-1-01-de-6*


4.2 MANDAMIENTOS DEL SERVICIO

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

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

4.3 ATENCIÓN DE CLIENTES DIFÍCILES

- Mantener una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpirlo ni entablar una


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

discusión con él.

- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del cliente.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si se aprecia confundido el cliente con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación, la persona que lo atiende deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al cliente, que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al cliente hacia la respuesta
- Si el mismo problema ocurre con otro cliente, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Técnicas que ayudan a una buena actitud:

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11


4.4 LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE

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

- **Respetuoso, claro y sencillo.** Es importante evitar términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- **Mantener la cordialidad en la comunicación.** En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- **Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.** En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- **Evitar tutear al usuario** al igual que utilizar términos como " Mi amor", "Corazón", etc.
- **Para dirigirse al usuario encabezar la frase con "Señor" o "Señora".**
- **Evitar respuestas cortantes** del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- **Evitar discutir con el Cliente,** mantenga la calma y escúchelo. Si está en sus manos la solución, resuelva el problema; si no le es posible, remita el caso a un nivel superior. Tener en cuenta, además, que no siempre se puede dar al petionario la respuesta esperada, por lo anterior, cuando se niegue una solicitud debe expresarse claramente y sin rodeos, pero siendo preciso en la explicación.
- **Retroalimentar el comportamiento del usuario.** Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los usuarios, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso ante todo, es importante que el petionario entienda la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

4.5 ATENCIÓN DE RECLAMOS

El Área de Atención al Cliente es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún empleado o contratista de la entidad tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es el Área de Atención al Cliente el responsable de dicho trámite. Ver caracterización de Atención a PQRSDF.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

4.6 RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES

En ocasiones el ciudadano 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 ciudadano 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 ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.


5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En todos los canales de atención se debe:

- Conservar la identidad institucional.
- Visibilidad y divulgación de horarios de atención.
- Mantener la confidencialidad y seguridad de la información.
- Habilitar y tener disponible todas las herramientas de atención al ciudadano.
- Hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas.
- Garantizar la calidad de los canales ofrecidos y la accesibilidad.
- Tener disponibilidad, flexibilidad, capacidad, interoperabilidad, mantenimiento, soporte en cada uno de los canales.

5.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN GENERAL

Gestionar un buen servicio permite incrementar los niveles de satisfacción del Cliente y por ende mejorar la percepción de la imagen que éste tiene de la


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

Entidad. 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 ciudadano 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.

El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad en los asuntos concernientes a nuestros servicios. El protocolo como herramienta guía de nuestro quehacer institucional frente a las necesidades de información de nuestros usuarios contempla tres fases:

- I. **Recibimiento del usuario presencial y no presencial:** El saludo tiene como objetivo tener el acercamiento necesario para abrir comunicación con los ciudadanos, darles la bienvenida o contestación para que el peticionario se sienta importante, reconocido como persona, digno de respeto y confianza para ser escuchado por el funcionario, que no se sienta el usuario como un intruso en las labores de quien le orientará sobre su petición.
- II. **Recepción e interpretación de la necesidad de Información:** Es el momento en que el funcionario escucha, facilita el espacio para que el ciudadano exprese su necesidad de información, se debe permitir su expresión afectiva. Observar de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial, recibir los mayores detalles de las necesidades de información. Enfocarse en los puntos básicos del asunto, detallar las personas involucradas, delimitar el tiempo y espacio y mantener la neutralidad evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formula el usuario.
- III. **Procesamiento y Respuesta:** Sin excepción, los funcionarios, colaboradores y contratistas de la Caja de Compensación Familiar, deberán hacer gala de las competencias comportamentales para atender, orientar, resolver y direccionar los requerimientos de los clientes y de la capacidad para manejar los momentos críticos ante alguna inconformidad o frustración del usuario respecto de la respuesta que deseaba, y evitar que se afecte la buena actitud de seguir atendiendo al usuario aun cuando la solicitud no sea competencia de la Caja.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

5.1.1 PROTOCOLO CANAL PRESENCIAL

Integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde el afiliado, beneficiario, empresas y ciudadanía en general se encuentran físicamente con el Gestor, en un espacio para acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre la institución y el ciudadano. Así mismo, incluye la atención en ferias y eventos, atención a personas en condición de discapacidad, ciudadanos inconformes y correo físico.

El personal que atiende los canales presenciales debe tener una actitud de servicio, disposición de escuchar y comprender las necesidades, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados o de la ciudadanía, deben conocer el sistema de subsidio familiar y los servicios que ofrece la Corporación para atender y ofrecer un trato digno a los peticionarios.

5.1.1.1 Consideraciones generales


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

Uso de un lenguaje claro y sencillo: Evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita, acorde con la política editora de la Entidad.

Cordialidad en la comunicación: Durante todo el tiempo de contacto con el Cliente deben mantenerse las normas básicas de cortesía, como: tono suave, no tutear y evitar expresiones de cariño de tipo muy personal como linda, amor, primo, compadre, etc.

Retroalimentar el comportamiento del ciudadano cliente: Ofrecer al ciudadano y apoyarse en ayudas como volantes informativos, plegables, impresiones del sistema, etc., ante las dudas e inquietudes por él presentadas.

Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes: Es importante incentivar al cliente para que use los puntos de contacto no presenciales (Portal Web, correo electrónico, WhatsApp institucional, Contact Center etc.) informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

Presentación personal

Los usuarios esperan de nosotros(as) una presentación que sea apropiada para la tarea que desempeñamos, que le de importancia y estatus a nuestro punto de servicio y a la Corporación. Los trabajadores dotados del uniforme establecido por la Caja de Compensación Familiar del Magdalena "Cajamag", deberán portarlo siempre con su respectivo carné a la vista del usuario(a). Los trabajadores que no tienen uniformes deberán vestirse formalmente.

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


Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

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

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

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

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

computadores y teléfonos. Lo anterior, también aplica para los puntos de atención y UIS.

Todos los trabajadores de Cajamag deben estar familiarizados con la ubicación del Centro de Experiencia y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

Entrada: Llegada del ciudadano - conexión del ciudadano al canal.

Saludo: Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio: Saludar siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....) ¿En qué puedo servirle?"

Registro: Se debe registrar el servicio o trámite requerido por el ciudadano y además, es importante llevar el registro de las personas atendidas, en el Sistema.

Espera: Corresponde al tiempo de espera del ciudadano el cual en lo posible no debe exceder de 10 minutos

Revisión de requisitos: Se revisan y validan requisitos y documentos relacionados con solicitud.

Procesamiento de la solicitud: Se procesa el servicio o trámite requerido por el Cliente.


Entrega de la solución: Se entrega o comunica al Cliente el resultado o paso a seguir en el trámite o servicio solicitado.

Despedida: Reviste igual importancia que el saludo: Agradezca al usuario(a) el habernos dado la oportunidad de servirle

Salida: Salida del ciudadano.

5.1.1.2 Atención por parte de los vigilantes

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

- Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime.
- Hacer contacto visual cuando el usuario se acerque.
- Saludar diciendo: ¿Buenos días (tardes), bienvenido(a) a Cajamag en que le puedo servir? Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al cliente/usuario, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al usuario sobre la ubicación del dispensador de turnos, al punto o servicio solicitado o indicado, según el proceso establecido.
- Debe llegar al punto de atención varios minutos antes de que inicie la jornada laboral.
- No mantener en el lugar comidas ni bebidas, ni ingerir alimentos en el puesto de trabajo.


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

5.1.1.3 Atención en la Recepción

- Saludar amablemente diciendo: "Bienvenido (a) a Cajamag, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, permítame registrar su ingreso".
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del funcionario que lo va a atender para comunicarlo al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso

5.1.1.4 Atención por parte de Gestores (as)

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

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


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

- a) Explíquelo por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- b) Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- c) Espere a que el usuario le conteste.
- d) Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

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

- a) Explique por qué debe remitirlo(a).
- b) Si el punto al cual debe remitirlo(a) no se encuentra en la misma UIS, dé por escrito al usuario(a) la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor(a) que lo atenderá.
- c) Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar:
- d) Indique al usuario(a) el punto al cual debe dirigirse.

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

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

- a) Explique la razón de la demora.
- b) Informe la fecha aproximada en que el usuario(a) recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

Finalice el contacto adecuadamente:

- a) Retroalimente al usuario(a) con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- b) Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- c) Agradezca al usuario(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.
- d) Deje por escrito las tareas pendientes.
- e) Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario(a).


Recuerde:

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

Durante la Gestión de atender al ciudadano:

- **Escuchemos al Ciudadano**

Escuchar es la capacidad de captar, atender e interpretar la petición del usuario, es por ello por lo que debemos escucharlo activamente para que la petición sea tramitada de forma acertada por parte de la Entidad. En pocas palabras, es

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

situarnos en el lugar del Cliente para conocer su inquietud y así atenderlo satisfactoriamente.

La música o el nivel de ruido que haya en el ambiente no deben perturbar la atención. No es permitido en ninguna circunstancia atender al ciudadano usando audífonos

- **Generemos Empatía**

Es la capacidad de entender al usuario, averiguando claramente sus necesidades o problemas, comprender qué nos quiere decir y así poder establecer una comunicación clara y de doble vía.

- **Tengamos Claridad en la Información**

Conocer a plenitud la Entidad, sus servicios, sus trámites, sus áreas misionales y logros para brindar una información completa y segura.

- **Seamos Asertivos**

Es expresarnos de manera amable, franca, concreta y precisa, logrando decir lo que queremos, sin afectar a los demás, en el momento, lugar y forma adecuada. Es no dejarnos influenciar por nuestras emociones al momento de expresarnos y/o actuar. Recuerde que una persona asertiva:


- Genera mejores relaciones interpersonales.
- Brinda mayor confianza en sí mismo.
- Asume mayor responsabilidad.
- Tiene un mayor autocontrol.

- **Cuidemos Nuestros Gestos**

El lenguaje gestual, sobre todo del rostro, debe resultar acorde a un trato educado y cordial. Evite mostrar gestos de desagrado o pereza.

- **Evitemos estar a la Defensiva**

No discuta con el ciudadano, mantenga la calma y escúchelo. Si está en sus manos la solución, resuelva el problema; si no le es posible, remita el caso a un nivel superior.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

5.1.2 PROTOCOLO ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a las personas en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, mujeres con niños menores de 5 años, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

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.

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


Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos 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.

Atención grupos étnicos minoritarios

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

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.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición, para solicitar a la Dirección Administrativa la contratación de un traductor para la traducción de la petición y dé la respuesta.

Atención a personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor de atención al cliente:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Dar prelación a la atención del usuario
- Mostrar una actitud de reconocimiento a su derecho de atención y asistencia humanitaria
- Mirar al usuario con naturalidad y no hacer ni decir nada que les incomode Como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- No sentir pena o lástima
- No tener miedo o expresar rechazo ante el usuario.

5.1.3 ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y POBLACIÓN LGTBI

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

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.

Terminología apropiada:

EXPRESIONES INCORRECTAS	EXPRESIONES CORRECTAS
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
(el) Ciego	Persona ciega- Persona con discapacidad visual
<u>Semividente</u>	Persona con baja visión
(el) Sordo- Mudo- Sordomudo	Persona sorda- Persona con discapacidad auditiva
Inválido- Minusválido	Persona con discapacidad física
Cojo	Persona con movilidad reducida




Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado «10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP, los cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>
- 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

TIPOS DE DICAPACIDAD	
Discapacidad sensorial	<p>Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún sentido (oído, vista o ambas).</p> <ul style="list-style-type: none"> • La discapacidad sensorial auditiva se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno. • La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término "baja visión"; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual. • La discapacidad multisensorial, es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).
	<p>Se refiere a las personas que tienen una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres</p>

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11


Discapacidad física motora	extremidades, puede manifestarse como: <ul style="list-style-type: none"> • Paraplejia: parálisis de las piernas. • Cuadriplejia: parálisis de las cuatro extremidades o amputación. La talla baja es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.
Discapacidad cognitiva	Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocida están el síndrome Down, síndrome de Asperger o Autismo entre otras.
Discapacidad mental	Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolar.
Discapacidad múltiple	Son aquellas que presentan más de una discapacidad sea sensorial, física o mental.

¿Cómo hacerlo?


Vigilantes

La primera persona que recibe a los usuarios cuando se acercan a la UIS es el vigilante quien debe: Si hay cola para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata; Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera para que lo ocupen; Si es del caso, avisar al Informador del Turnos y al Coordinador del puesto de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este Protocolo, para que sea atendida de inmediato.

Atención de personas con discapacidad física o motora

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

- I. Si la persona está en silla de rueda, ubíquese frente a ella a corta ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- II. Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de rueda, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- III. Antes de empujar la silla, preguntar siempre a la persona por el manejo de esta.
- IV. No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- V. Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- VI. No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la personal
- VII. Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- VIII. Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y debe detenerse para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- IX. Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.
- X. Al llegar al destino, ubique la silla en sitio adecuado y verifique que ponga el freno.
- XI. Para bajar escaleras coloque la silla de frente e inclínela hacia atrás y bájala lentamente.
- XII. Para subir escaleras ubíquese de espalda a la escalera, incline la silla hacia atrás y hacia arriba.
- XIII. Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
- XIV. Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

presentar expresiones especiales en el rostro. No se intimide con esto, actúe naturalmente.

Atención de personas con discapacidad visual

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

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11


- m) Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- n) Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son, si debe entregar dinero, indique el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- o) Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- p) Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar.
- q) El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.
- r) Utilice con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

Atención de personas con discapacidad auditiva

- a) Determine cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, lengua de seña, español escrito u oral.
- b) Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
- c) Hable despacio y mirando a la persona.
- d) No hable con chicles o alimentos en la boca.
- e) No voltee la cara.
- f) No se cubra la boca mientras da la información.
- g) Si la persona sorda está acompañada diríjase a ella.
- h) Si ella no está prestando atención, toque levemente en el hombro.
- i) Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
- j) Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- k) No es necesario gritar porque, el interlocutor percibe un rostro hostil.

➤ El Servicio de Interpretación en Línea- SIEL facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono:
<https://www.centrodererelevo.gov.co/632/w3-channel.html>

Atención de personas con sordoceguera

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

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

Atención de personas con discapacidad cognitiva

- a. Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- b. 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.

Atención de personas con discapacidad mental


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

Atención de personas de talla baja

- a. 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.
- b. Tratar a la persona según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

5.2.1.1 INGRESO A LA ENTIDAD

5.2.1.1.1 Atención por parte de los vigilantes

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

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


- Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime.
- Hacer contacto visual cuando el usuario se acerque.
- Saludar diciendo: ¿Buenos días (tardes), bienvenido(a) a Cajamag en que le puedo servir? Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al cliente/usuario, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al usuario sobre la ubicación del dispensador de turnos, al punto o servicio solicitado o indicado, según el proceso establecido.
- Debe llegar al punto de atención varios minutos antes de que inicie la jornada laboral.
- No mantener en el lugar comidas ni bebidas, ni ingerir alimentos en el puesto de trabajo.

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

Atención a población LGBTI

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

- a. Saludar y preguntar inmediatamente el nombre de la persona, de esta manera se obtiene la pauta para dirigirse a ella de acuerdo con su género de identificación.
- b. Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o su expresión verbal.
- c. 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.
- d. 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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11


- orientación o identidad de género.
- e. 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.
 - f. Evitar igualar las particularidades de las diferentes discriminaciones que pueden sufrir.
 - g. Priorizar la hipótesis de vulneración de derechos humanos sobre la base de la discriminación y no hacer complejas las causas de las vulneraciones.
 - h. La atención a las parejas de una víctima del mismo sexo debe ser en condición de igualdad con la de las parejas heterosexuales.
 - i. 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 Cajamag, se hace necesario preguntar por su "nombre jurídico o de Nacimiento", debe evitarse la pregunta utilizando la frase: "nombre real".
 - k. Debe preguntarse lo estrictamente necesario para el desarrollo de la función para la cual visita a la organización.

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

5.3 PROTOCOLO CANAL 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 Magdalena. Incluye la atención en Redes Sociales, en el WhatsApp (chat), en el Portal Corporativo y en el correo electrónico. *Ver la siguiente Tabla.*

El presente protocolo unifica los criterios de atención al ciudadano a través de canales electrónicos de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena como: Portal Corporativo, chatbot, correo electrónico y redes sociales. 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 en la Caja de Compensación

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

Familiar del Magdalena.

Este canal integra todos los medios de atención al ciudadano 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 Magdalena.

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.


Consideraciones durante la prestación del servicio

- Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El ciudadano 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 ciudadano.


Consideraciones posteriores a la prestación del servicio

- Obtener retroalimentación del cliente, sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al ciudadano, 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 ciudadanos y solucionar las fallas detectadas, buscando mejorar la prestación del servicio.

5.3.1 CORREO ELECTRÓNICO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

- El personal de Cajamag es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Revisar diariamente la carpeta de **Spam** a fin de evitar incumplimiento en oportunidad de PQRSFD que se hayan direccionado a esta carpeta, además, en caso de detectar correos maliciosos, notificar inmediatamente a la Unidad de T.I siguiendo las políticas establecidas por esta Unidad.
- Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firma.
- Responder todas las solicitudes que por este medio lleguen.
- Correos electrónicos de ciudadanos enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser radicados en el Sistema de Gestión de PQRSDF, para efectos de seguimiento y control.
- Cuando se dé respuesta a una solicitud es necesario señalar el asunto de manera breve y clara en el espacio correspondiente. Así mismo, indicar al usuario como destinatario principal y solo si es estrictamente necesario poner en conocimiento el asunto a otras personas, señalarlo en el espacio con copia "CC".
- La respuesta debe iniciar con la referencia de la solicitud, indicando fecha y el asunto.
- Redactar el contenido del correo de manera impersonal, clara y precisa. Si la información es demasiado extensa se recomienda estructurarlo en varios párrafos para facilitar su comprensión, teniendo en cuenta que leer un correo electrónico cuesta más trabajo que un documento físico.
- Tener cuidado con el uso de mayúsculas sostenidas, la ortografía, negrilla y signos de admiración que no resulten necesarios, porque pueden confundir el sentido de la información, sin mayúscula sostenida, solo tipo oración. La correcta redacción destaca suficientemente la importancia de lo dicho.
- Es importante responder todas las preguntas y solicitudes que realizó el usuario. Si es necesario enviarle documentos adjuntos, asegúrese de guardar el archivo en un formato estándar que pueda leerse en cualquier software, y que no sea muy pesado.
- Cuando analice el contenido se hace necesario que el personal se identifique y mencione sus datos de contacto para que en caso de duda el usuario pueda ubicarlo dentro de la Entidad, se recomienda revisar con detenimiento la totalidad de la información antes de enviarlo para evitar

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

errores que generen mala impresión.


5.3.2 PORTAL CORPORATIVO Y REDES SOCIALES

Aplicativo en línea PQRSFD: Medio por el cual el ciudadano interpone peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, es una herramienta que puede ser utilizada por la ciudadanía en general. Se ingresa a través de la página web: www.cajamag.com.co, en la parte superior izquierda módulo: Contacto, bajar a la opción PQRS, debe diligenciar el formulario. Posteriormente el sistema arrojará un número de radicado, con el cual el ciudadano podrá consultar el estado de su trámite para hacer seguimiento a su solicitud.

Portal Mercurio: Medio por el cual el ciudadano interpone peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, es una herramienta que puede ser utilizada por los afiliados, empleadores y cesantes. Se ingresa a través del link: mercurio.cajamag.com.co, en la parte superior derecha módulo: Portal, hacer clic, ubicándose en la parte izquierda y seleccionar la opción PQRSFD, escoger la opción Registrar y diligenciar el formulario. Posteriormente el sistema arrojará un número de radicado, con el cual el ciudadano podrá consultar el estado de su trámite para hacer seguimiento a su solicitud.

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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11


- Contar con una opción en la que el cliente pueda colocar sus quejas, reclamos o sugerencias, las cuales deben ser radicadas en el aplicativo I-Gestión.
- 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 el portal web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la entidad, sin que tenga que ir personalmente a las UIS físicas; generando esto celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los ciudadanos.

5.3.3 CHATBOT

Cajamag tiene implementado el chatbot 316 832 2618 con el fin de intercambiar información en tiempo real, no solo para recibir PQRSF sino también para brindar información de los servicios.

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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

- Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar al Cliente al momento de navegar dentro del portal vía internet.
- Si en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje que enfatice, entre estrellas, la corrección que quiere señalar.

5.3.4 KIOSKOS DE AUTOGESTIÓN


Cajamag tiene disponible Kiosko de autogestión a través de los cuales los afiliados pueden realizar consultas y gestiones en tiempo real.

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.
- Contar con una opción en la que el cliente pueda colocar sus quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias, las cuales deben ser radicadas en el aplicativo I-Gestión.
- Usar un lenguaje claro, sencillo y coherente con los requerimientos del usuario.

5.3.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y LÍNEA GRATUITA

Canal Telefónico: Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

eficiente, e informan acerca de los servicios y trámites que ofrece la Corporación, y registran y radican las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones sin que tenga que acudir a las UIS o utilizar otro canal no presencial.

Este canal debe ser un medio ágil y directo y estar divulgado para que las personas que no cuentan con medios digitales o no pueden desplazarse a las UIS de atención al cliente puedan acceder a este canal.


Línea Gratuita: Cajamag cuenta con la línea gratuita nacional 018000955474 donde los trabajadores afiliados y la ciudadanía en general pueden llamar gratis, desde cualquier región del país y puedan consultar información sobre los servicios y radicar una PQRSF.

Este canal permite interactuar en tiempo real con los ciudadanos a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad, el conmutador, la línea de contact center 4365058 y la línea gratuita 01 8000 955474 a cargo de la dependencia Atención al Cliente. Los gestores atienden todas las inquietudes de forma ágil y eficiente e informan acerca de los servicios y trámites que ofrece Cajamag.

En aras de brindar una atención con calidad, el gestor debe tener en cuenta

En el contacto inicial:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: Gracias por llamar a Cajamag, habla (nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?
- Si usted es el segundo nivel de contacto (extensión telefónica) incorpore en el saludo el nombre de la dependencia. Ejemplo: Buenos días/tardes, diga el nombre de la dependencia, su nombre, ¿en qué le puedo servir?
- El tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se requiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usar un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servicio.
- El lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras. Pronunciar claramente las palabras, sin "comerse" ninguna letra, respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad: la velocidad con que se habla por teléfono debe ser

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

levemente menor a la usada en persona.

- El volumen: el volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el cliente podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.


En el desarrollo del servicio:

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes para diligenciar correctamente el registro del requerimiento en el Sistema de Gestión de PQRSDF.
- Esperar, sin interrumpir, a que la persona termine de hablar antes de responder siguiendo el procedimiento establecido.
- Si es preciso, informarle qué paso sigue en el proceso.
- Si debe hacer que el usuario espere: Explíquele por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pídale permiso antes de hacerlo(a) esperar.
- Espere a que el usuario le conteste.
- Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".

Nota 1: Si la espera es de 1 a 3 minutos, de la opción al usuario (a) de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor que le pida al usuario (a) su número telefónico y le diga que lo llamará.

Nota 2: Cuando el usuario (a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión.

- Si se ve en la necesidad de transferir la llamada: Explíquele por qué debe transferir la llamada, Pregúntele al usuario (a) si tiene o no inconveniente en que lo haga. Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto. Nota: Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Termine la llamada adecuadamente: Retroalimente al usuario (a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente. Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?" Agradezca al usuario (a) el habernos dado la oportunidad de servirle, Permita al usuario (a) colgar primero. Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo. Deje por escrito las tareas pendientes. Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario (a)

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

5.5 BUZONES:

Los buzones se encuentran instalados en todas las UIS de Cajamag y Centros Recreacionales en lugares visibles, señalizados, con los formatos para su diligenciamiento.

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir
- Semanalmente se abrirán los buzones y se extraerán los formatos diligenciados y se elabora acta.
- Registrar la PQRSDf en el Sistema de Gestión de PQRSDf
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
PRESENCIAL	Centro de experiencias	Calle 23 #7-78 1r Piso Edificio Administrativo Cajamag.	Días Hábiles de lunes a viernes en jornada continua desde 7:00am-6:00pm	Se brinda información y orientación sobre trámites, servicios y se reciben PQRSDf de manera personalizada y se registran en nuestro Sistema de Gestión de PQRSDf para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
	Punto de Atención Arrecife	Rodadero C.C. Arrecife Local 206 Cra. 4 # 11 A-119	Días Hábiles de lunes a viernes en jornada continua desde 8:00am-4:45pm Sábados en jornada continua desde: 9:00am-12:45pm	
	UIS Centro Histórico	Calle 15 No. 1c -40	Días Hábiles de lunes a viernes en jornada continua desde 8:00am-06:00 pm	
	UIS Ciénaga	Calle 12 No.10-92	Días Hábiles de lunes a viernes de En jornada continua 8:00am-	




**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**CODIGO:
CEC-4-DE-3**


VERSION: 11

			06:00 pm	
	UIS Fundación	Calle 8 No.6-17	Días Hábiles de lunes a viernes en jornada continua desde 8:00am-6:00pm	
	UIS Pivijay	Calle 7 No.12-56 esquina	Días Hábiles de lunes a viernes de 8:00am-12:00M y 2:00pm-6:00pm	
	UIS Plato	Cra. 15 A # 6-62	Días Hábiles de lunes a viernes de 8:00am-12:00am y 2:00pm-6:00pm	
	UIS Santa Ana	Carrera 7 No.2-19	Días Hábiles de lunes a viernes de 8:00am – 12:00M y 2:00pm-6:00pm	
	UIS El Banco	Calle 4 No.3-35	Días Hábiles de lunes a viernes de 8:00am-12:00M y 2:00pm - 6:00pm	
	UIS Sabanas de San Ángel	Calle 3 #1 A-31Biblioteca Municipal	Días Hábiles de lunes a viernes de 8:00am-12:00M y 2:00pm-6:00pm	
	Punto de Atención Aracataca	Calle 1A No.3-187 Diagonal Urbanización García Márquez. Barrio Pradito Biblioteca Municipal	Días Hábiles de lunes a viernes de 8:00am-12:00M y 1:00pm-5:00pm	


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

TELEFÓNICO	Línea gratuita Nacional	018000189894	Días Hábiles de lunes a viernes de 8:00am-6:00pm	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios y se reciben PQRSDf de manera telefónica y se registran en nuestro Sistema de Gestión de PQRSDf para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
	Línea fija desde Santa Marta	(5) 4365058	Días Hábiles de lunes a viernes de 8:00am-6:00pm	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios y se reciben PQRSDf de manera telefónica y se registran en nuestro Sistema de Gestión de PQRSDf para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
	Punto de Atención Arrecife	PBX (605)4237129 ext.1201	Días Hábiles de lunes a viernes en jornada continua desde 8:00am-6:00pm Sábados en jornada continua desde: 9:00am-12:45pm	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios y se reciben PQRSDf de manera telefónica y se registran en nuestro Sistema de Gestión de PQRSDf para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.


	UIS Ciénaga	PBX (605)4237129 ext.3040 -3041	Días Hábiles de lunes a viernes de 8:00am-6:00pm	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios y se reciben PQRSDf de manera telefónica y se registran en nuestro Sistema de Gestión de PQRSDf para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
	UIS Fundación	PBX (605)4237129 ext. 3045-3046	Días Hábiles de lunes a viernes en jornada continua desde 8:00am- 6:00pm	
	UIS Pivijay	PBX (605)4237129 ext. 1146-	Días Hábiles de lunes a viernes de 8:00am-12:00M y	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

PRESENCIAL		1147	2:00pm-6:00pm	
	UIS Plato	PBX (605)4237129 ext. 3050	8:00am-11:00am y 2:00pm-5:00pm	
	UIS Santa Ana	PBX (605)4237129 ext. 5010	Días Hábiles de lunes a viernes de 7:00am – 12:00M y 2:00pm-6:00pm	
	UIS El Banco	PBX (605)4237129 ext. 3055	Días Hábiles de lunes a viernes de 8:00am-12:00M y 2:00pm-6:00pm	
	Sabanas de San Ángel	310-3776062	Días Hábiles de lunes a viernes de 8:00am-12:00M y 2:00pm-6:00pm	
VIRTUALES	Portal Corporativo	www.cajamag.com.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, sin embargo, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles y horarios establecidos de atención.	En este se encuentra información de atención de los servicios y programas, así como de las UIS de Cajamag en Santa Marta y en las UIS de los Municipios. Por este medio también se informa los canales de atención establecidos para obtener información de los servicios o radicar una PQRSF.
	Correo electrónico	atencion.cliente@cajamag.com.co UIS.cienaga@cajamag.com.co UIS.fundacion@cajamag.com		Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios y se reciben PQRSDF de manera virtual y se registran en nuestro Sistema de Gestión de

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

		<u>.co</u> <u>UIS.pivijay@cajamag.com.co</u> <u>UIS.plato@cajamag.com.co</u> <u>UIS.santaana@cajamag.com.co</u> <u>.co</u> <u>UIS.banco@cajamag.com.co</u>		PQRSDF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.
Redes sociales				
	WhatsApp	316-8322618	Días Hábiles de lunes a 7:00am-6:00pm	Se brinda información y orientación sobre trámites y Servicios de la Caja.
	Instagram	cajamag. oficial	Este medio se encuentra activo las 24 horas, sin embargo, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles y horarios establecidos de atención.	Promoción de los servicios de la Caja.
	x	x.com/cajamag		
	Facebook	Facebook.com/cajamag		
	YouTube	cajamag		
BUZÓN DE SUGERENCIAS		Centro de Atención al Cliente Edificio Administrativo Cajamag, Vacunación, Biblioteca y Centro de Cultura y Capacitación UIS Ciénaga UIS Fundación UIS Pivijay UIS Plato UIS Santa Ana	Días Hábiles de lunes a viernes de 7:00am- 6:00pm UIS Administrativa. UIS municipales Días Hábiles de lunes a viernes: 8:00am -12:00m y 2:00pm-6:00pm	Se reciben PQRSF de manera escrita y se registran en nuestro Sistema de Gestión de PQRSDF para los consecutivos y trazabilidad a su trámite.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

		UIS El Banco Centros Recreacionales		
--	--	---	--	--

5.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN FERIAS DE SERVICIOS U OTROS EVENTOS A LOS QUE ASISTE ATENCIÓN AL CLIENTE

Como parte de la atención presencial, el Área de Atención al Cliente asiste a ferias de servicios organizadas por la Caja de Compensación Familiar, para ofrecer sus servicios. Para estos eventos se debe tener en cuenta:

- El espacio asignado al área en la feria debe contener elementos de publicidad de la Entidad como: Souvenirs y pendones.
- Al evento se debe hacer presencia contando con los elementos distintivos institucionales: imagen corporativa, el personal debe usar la camiseta institucional y hacer entrega de material de merchandising.
- El lugar donde se ubica el Área de Atención al Cliente dentro de la feria debe ir acompañado de material publicitario en el que se comuniquen los trámites y los servicios que ofrece.


Es muy importante recibir a los asistentes de acuerdo con el protocolo de atención presencial.

5.7 NOTIFICACIÓN A PQRSD 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...".

5.8 RETROALIMENTACIÓN CON EL CIUDADANO

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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

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.

Crear 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.

5.9 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.

COPIA NO CONTROLADA


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

GLOSARIO

- a. Acción de mejora:** Acción tomada para mejorar la eficacia, eficiencia o efectividad de los procesos, se deben identificar y analizar las causas y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.
- b. Agradecimiento o Felicitaciones:** Es la forma en que el afiliado manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la Caja de Compensación Familiar. Son un estímulo del afiliado y ciudadanía en general de los aspectos que se encuentran funcionando adecuadamente dentro de la Corporación.
- c. Atributos de Servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor de atención al cliente para prestar el servicio.
- d. Canales de Atención:** son los medios de comunicación establecidos que Caja de Compensación Familiar a través de las cuales el afiliado puede formular peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones o interrelacionarse con la Caja de Compensación Familiar.
- e. Canal Presencial:** Permite el contacto directo, cuando acceden a las instalaciones físicas de la Caja de Compensación Familiar, para presentar sus peticiones, quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones.
- f. Canal escrito:** Uno de los mecanismos de recepción, de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se radiquen a través de documento físico.
- g. Canal Telefónico:** Permite establecer un contacto mediante un servicio telefónico con una línea dispuesta, divulgada y plenamente identificada para radicar y/o formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Las Cajas adicionalmente deben contar con una línea gratuita nacional.
- h. Canal virtual:** Permite la interacción con los afiliados a través de medios electrónicos, no solo para conocer los servicios sino para radicar cualquier requerimiento (PQRSF) hacia la Caja de Compensación.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

- i. Comunicación:** Medio por el cual se informa legalmente al afiliado, o usuario una decisión tomada por la Caja de Compensación Familiar.
- j. Petición/o solicitudes:** Son aquellas que no requieren acciones de mejoramiento, su causa está relacionada con una necesidad de información, obedecen al compromiso de mantener informada a la población afiliada y/o ciudadanía en general, también relacionadas con orientar a los grupos de interés respecto a los diferentes trámites ante la CCF o asociadas a la solicitud de documentación.
- k. Queja:** Manifestación con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio.
- l. Reclamo:** Insatisfacción que formula una persona a un incumplimiento legal vigente o expresión de insatisfacción hecha a una Organización con respecto a la escucha de la voz de sus clientes o al propio proceso de PQRSF. Se deben identificar las causas de las Quejas y Reclamos y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.
- m. Denuncia:** es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de un deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.
- n. Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.
- o. Enanismo o Talla Baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- p. Escalamiento:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.
- q. Momento de la verdad:** es el preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro servicio y sobre la base de ese contacto se forma una opinión acerca de la calidad de este.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO: CEC-4-DE-3
		VERSION: 11

- r. **Protocolo de Servicio:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- s. **Redes Sociales:** aplicaciones web dirigida a comunidades de usuarios en la que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto-MS- y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

COPIA NO CONTROLADA