



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

1. OBJETIVO

Proporcionar herramientas que favorezcan la mejora continua en la atención al cliente, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen actitudes y destrezas en el trato con Afiliados, Beneficiarios y demás Partes Interesadas. Este protocolo busca promover los valores corporativos de actitud de servicio, respeto y solidaridad, asegurando una atención de calidad que fomente una Cultura del Servir e impulse la inclusión social.

2. ALCANCE

Este protocolo de atención al cliente tiene alcance a todo el personal de la corporación que interactúa directamente con los Afiliados, Beneficiarios y Partes Interesadas, en todos los puntos de contacto establecidos, tanto de forma presencial como a través de canales digitales, telefónicos o escritos. Su aplicación busca garantizar que todos los colaboradores actúen bajo los principios de actitud de servicio, respeto y solidaridad, promoviendo una atención eficaz, cordial y respetuosa. Además, este protocolo cubre desde la recepción de solicitudes hasta la resolución final de los casos, asegurando un trato adecuado y la mejora continua en la calidad del servicio brindado.

3. DEFINICIONES

- **Afiliado(a):** Es aquella persona que haya sido aceptada y permanezca vigente su vinculación a una Caja de Compensación Familiar; ya sea, como trabajador dependiente, trabajador independiente, pensionado, o facultativo. La vinculación trae consigo deberes y obligaciones.
- **Ciudadano(a):** Es la condición que tienen las personas como habitantes de un país, obteniendo una serie de derechos civiles, políticos y sociales junto con unas obligaciones, reconocidos por la Constitución Nacional.
- **Cliente:** Persona Jurídica o Persona Natural, que recibe un producto o servicio.
- **Usuario:** Persona Jurídica o Persona Natural, que utiliza un servicio, independiente de que exista o no relación comercial.
- **Grupo de Interés:** Son personas y organizaciones que indirectamente son afectados e involucradas en las actividades que desarrolla la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE.
- **Atención:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrecen a los afiliados y demás grupos de interés a través de los diversos canales de la COMFANORTE, permitiendo comprender sus necesidades.
- **Canales de atención:** Son los medios que coloca la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE a disposición de los Afiliado, ciudadanía en general y demás grupos de interés, para comunicarse y relacionarse; estos canales, pueden ser utilizados para brindar información o generar trámites con respecto al sistemas de subsidio familiar o radicar PQRSF.
- **PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- **Petición (P):** Es el derecho que tiene toda persona natural o jurídica para presentar solicitudes respetuosas, ya sea de interés general o particular. Cuando se presente una petición anónima y su objeto sea claro, debe atenderse de manera oportuna y de fondo.
- **Queja (Q):** Manifestación de descontento, inconformidad o insatisfacción que fórmula los grupos de interés y la ciudadanía en general a causa del incumplimiento de una norma legal vigente.
- **Reclamo (R):** Derecho que tiene todos los grupos de interés y la ciudadanía en general a exigir, reivindicar o demandar una solución o una atención no satisfactoria; ya sea, por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia (S):** Manifestación de una idea o propuesta de un ciudadano(a) afiliado o no, para mejorar el servicio en la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE.
- **Felicitación (F):** Contiene agradecimiento y satisfacción frente al servicio recibido o por la buena atención prestada por algún funcionario de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE.



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

- **Grupos étnicos:** Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones. A este grupo pertenecen:
 - **Afrocolombianos:** comprende las comunidades negras o de ascendencia afrocolombiana, con cultura y tradiciones propias, que se ubican principalmente en las zonas pacífica y andina del país.
 - **Raizales:** grupo poblacional que tiene sus raíces geográficas en el archipiélago de San Andrés y Providencia; así como, raíces culturales afroangloantillanas con identidad caribeña y nacionalidad colombiana.
 - **Palenqueros:** ciudadanos originarios del municipio de San Basilio de Palenque, departamento de Bolívar, donde se habla el palenquero (lenguaje criollo).
 - **Pueblos indígenas:** personas con ascendencia amerindia que se autorreconocen como pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas con una tradición, lengua, organización social y cosmovisión propias.
 - **Pueblos rrom o gitanos:** comunidad con tradición cultural propia, originarios de Rumania, y tradición nómada, que cuentan con idioma propio (romaní o romanés).
- **Género:** La Organización Mundial de la Salud OMS, define el género: se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres.
- **Sexo:** En sentido estricto, hace referencia a las características fisiológicas que permiten clasificar a las personas como macho o hembra al nacer. Para determinar el sexo de una persona, se toma en consideración características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas; sin embargo, no todas las personas encajan en el binario hombre/mujer.
- **Intersexual:** Se refiere a las situaciones en las que la anatomía sexual de la persona no se ajusta físicamente a los estándares culturalmente definidos para el cuerpo femenino o masculino. Por lo tanto, las personas intersex tienen características físicas que se consideran propias de hombre y mujer. **Identidad de género o identidad sexual:** Es la percepción y manifestación personal del propio género. Es decir, cómo se identifica alguien independientemente de su sexo biológico (cómo se siente en su interior y cómo expresa su género a través de su vestimenta, comportamiento y apariencia personal).
- **Personas con orientación sexual o identidad de género diversas LGBTIQ+:** Es un sector poblacional que como colectivo se integra de lesbianas (mujeres sexual y emocionalmente atraídas por otras mujeres), gays (hombres con atracción sexual y emocional por otros hombres), bisexuales (hombres y mujeres atraídos/as emocional y sexualmente tanto por mujeres como por hombres), personas transgénero (que deciden someterse a una práctica médica para cambiar su sexo biológico), intersexuales (anteriormente conocidos como hermafroditas, son personas que fisiológicamente presentan características sexuales masculinas y femeninas en sus genitales internos y externos) y queer (personas que no se sienten identificadas con ningún género). En conjunto, este colectivo de diversidades acuña el acrónimo LGBTIQ. El símbolo +, hace referencia a todas aquellas identidades que no se encuentran identificadas con las anteriores, como las personas asexuales, las demisexuales o las pansexuales, entre otras.
- **Lesbianas:** Se utiliza para hacer referencia a una mujer homosexual que siente atracción sexual, física, emocional y sentimental únicamente hacia las mujeres.
- **Gay:** Se utiliza para hacer referencia a una persona, especialmente a un hombre, que siente atracción sexual hacia otra de su mismo sexo.
- **Bisexual:** Se refiere a personas que sienten atracción por personas del mismo género y de uno diferente al suyo.
- **Persona Trans:** Se refiere a las personas cuyo sexo asignado al nacer no corresponde a la identidad de género que tradicionalmente se ha asignado a este. Las personas trans construyen su identidad de género independientemente de tratamientos médicos o intervenciones



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

quirúrgicas. Existen diferentes identidades dentro de la categoría transgénero, las cuales pueden ser asumidas por una persona con experiencias de vida trans. Dentro de estas identidades, se destacan las siguientes:

- **Transexual:** Personas que se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto al que social y culturalmente le ha sido asignado a su sexo biológico. Optan por una intervención médica (hormonal, quirúrgica o ambas) para adecuar su apariencia física-biológica a su realidad psíquica, espiritual y social.
- **Transformista:** Se refiere a las personas que representan al sexo opuesto de manera ocasional, para espectáculos.
- **Travesti:** Se refiere a la persona que expresa una identidad de género, de manera permanente o transitoria, mediante la utilización de prendas de vestir y actitudes o comportamientos propios del género opuesto a su sexo asignado al nacer. Esto puede implicar la modificación o no del cuerpo.
- **Intersexuales:** Son aquellas que nacen con características físicas, genéticas o cromosómicas de los dos (2) sexos al mismo tiempo.
- **Asexual:** Se refiere a personas que no sienten atracción sexual por otras personas, aunque pueden tener relaciones afectivas, físicas y emocionales sin incluir el sexo.
- **Demisexuales:** Son aquellas que necesitan conocer muy bien a una persona para sentir atracción sexual.
- **Pansexuales y Omnisexuales:** son aquellos que se sienten atraídos por otras personas independientemente de su género. Pueden sentir atracción por hombres y mujeres, pero, a diferencia de los bisexuales, también por aquellas personas que no se identifican con un género concreto. Es decir, que no se consideran ni hombres ni mujeres.
- **Heterosexual:** Se denomina así a la atracción que tiene una persona por personas de un género diferente al suyo.
- **Persona Cisgénero:** Es aquella que se identifica con el sexo asignado al nacer y que a su vez se identifica con el género socioculturalmente asignado a este sexo. Es decir, una persona que acepta la correspondencia normativa entre su sexo y género.
- **Orientación Sexual:** No depende del sexo biológico ni la identidad de género. Hace referencia a la atracción emocional, afectiva y sexual que puede sentir una persona por otra de “un género diferente al suyo, de su mismo género, o de más de un género, así como su deseo de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas”
- **Prejuicio:** Es el proceso de formación de un concepto o juicio sobre alguna persona, objeto o idea de manera anticipada.
- **Estereotipos:** Creencias o convicciones generalizadas sobre características, funciones o atributos específicos personales o roles que cumplen o deben cumplir los miembros de determinado grupo.
- **Violencia de Género:** Es un tipo de violencia física, psicológica, sexual e institucional, ejercida contra cualquier persona o grupo de personas sobre la base de su orientación sexual, identidad de género, sexo o género que impacta de manera negativa en su identidad y bienestar social, físico, psicológico o económico.
- **Violencia Física:** Es aquella acción generada de manera voluntaria y que por lo mismo ocasiona daños no accidentales, utilizando la fuerza física o material (es decir, sirviéndose de objetos) y que tiene como n fundamental generar un impacto directo en el cuerpo y consecuencias físicas tanto externas como internas.
- **Violencia Verbal:** El simple hecho de pronunciar frases que tienen como objetivo socavar la dignidad y la autoestima de la otra persona mediante insultos o humillación.
- **Violencia Psicológica:** Es una forma de agresión que no tiene contacto físico, como ignorar, descuidar intencionalmente, aislar a la persona y puede darse con una conducta activa o pasiva dejando secuelas en la persona agredida.
- **Atención Incluyente:** Trato digno y respetuoso que debe brindarse en la prestación de un servicio público o privado a todas las personas, sin prejuicios por motivo de sexo, raza, etnia, identidad de género, orientación sexual, discapacidad.
- **Discriminación:** Distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, género, identidad y expresión de género, orientación sexual o condición de discapacidad de las personas, entre otras, que tenga como efecto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

humanos y libertades fundamentales en cualquiera de las esferas de la vida en sociedad.

- **Adultos mayores:** Personas que superaron los 60 años y que dependiendo de sus experiencias, transiciones o eventos han envejecido y transcurrido procesos de desarrollo y deterioro.
- **Personas con discapacidad:** Se refiere a la no existencia de plenas capacidades de orden físico, sensorial, cognitivo o comportamental que conlleva a la existencia de una mayor dificultad en el normal desarrollo en determinado medio; lo cual, puede minimizarse con la adaptación de ambientes incluyentes.
- **Personas con discapacidad física:** personas cuya movilidad, desplazamientos y ejecución de funciones básicas se encuentran afectadas o limitadas de manera definitiva, en mayor o menor medida, como consecuencia de factores congénitos, enfermedades degenerativas de cualquier origen, o por efecto de un accidente.
- **Personas con discapacidad sensorial:** personas cuya percepción mediante los órganos de los sentidos se encuentra disminuida, limitada o inexistente dada la carencia de ellos. En esta categoría se contemplan personas ciegas, con discapacidad visual, de baja visión, con discapacidad auditiva, con discapacidad gustativa, discapacidad olfativa y discapacidad somatosensorial, entre otros. Una clasificación general a tener en cuenta debido a la diferenciación de las herramientas o estrategias requeridas, según corresponda la condición del ciudadano es:
 - **Discapacidad auditiva:** Pérdida o trastorno en la capacidad de audición.
 - **Discapacidad visual:** Carencia o disminución de la capacidad de visión
 - **Sordoceguera:** Discapacidad multisensorial que impide o limita la capacidad de ver y oír.
 - **Hipoacusia:** Disminución de la capacidad auditiva con un rastro auditivo.
 - **Ceguera total:** Pérdida o ausencia total de la visión.
 - **Baja visión:** Disminución de la capacidad de visión con un resto visual.
- **Discapacidad cognitiva:** limitaciones leves o sustanciales en la interacción con el entorno como producto de un desarrollo de habilidades cognitivas incompletas o insuficientes durante el proceso de gestación, crecimiento o aprendizaje.
- **Discapacidad comportamental:** personas cuya relación con el entorno se ve afectada negativamente y de manera particular, como producto de las conductas que emite; las cuales, pueden presentar síntomas aislados o diagnósticos clínicos.
- **Personas en situación de vulnerabilidad:** Se consideran en vulnerabilidad a las víctimas de violencia, desplazados o personas en situación de pobreza extrema.
- **Valores Corporativos:** Formas de ser y de actuar de las personas, que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en la cultura organizacional en pro de las partes interesadas. Hacen parte de la "Cultura del Servir", estos valores hacen referencia a la Actitud de Servicio, Respeto y Solidaridad, los cuales se deben tener en cuenta y aplicarlos en el momento de la atención y la prestación del servicio.

4. VALORES CORPORATIVOS

Con el fin de garantizar un relacionamiento de calidad durante la atención y prestación del servicio a nuestros afiliados y demás partes interesadas, los trabajadores y contratistas de la Caja de Compensación Familiar, deberán mantener siempre presentes los atributos de buen servicio, los cuales se detallan a continuación:

4.1 ACTITUD DE SERVICIO

- **Ser amable y diligente:**
- Atienda a toda persona que le consulte algo sobre la Caja, en el instante. Resolver el requerimiento del cliente logrando la mejora compartida



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

- **Logrando orientación:**

- Brindar la información correcta, que dé respuesta a su solicitud o requerimiento.
- Dirigir o comunicar al cliente con la persona que tiene la respuesta, en caso que usted no la posea.
- No permitir que el cliente se retire de la Caja desinformado (Recuerde: Es una experiencia gratificante).

- **Trato digno:**

- Respetar el turno de cada uno en la atención y prestación No comer durante la atención y prestación
- No cortar la atención y prestación a un cliente para atender a otro, ni para "chatear" o hablar por el celular Siempre dirigirse al cliente mencionando su nombre
- Evitar interrupciones y perder contacto con el cliente.

4.2 RESPETO

Atender y prestar el servicio reconociendo siempre los deberes y derechos establecidos.

4.3 SOLIDARIDAD

- Cuando algún trabajador de la Caja solicite una información, entréguela lo más inmediato que pueda. Esta información debe ser real y precisa. Seamos es eslabón que engrana en el otro el trabajo en equipo y llevar a buen término la tarea.
- Hablemos en primera persona, para que la comunicación asertiva, nos lleve a solucionar y no a señalar.
- Nunca decir no se puede o eso siempre se ha hecho así; sino esforzarnos en buscar la resolución en manejo de conflictos.

5. ASPECTOS GENERALES

La calidad del servicio al cliente es un insumo fundamental para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua, basada en los resultados de su medición. Gestionar un buen servicio permite mejorar la percepción del usuario, incrementando los niveles de satisfacción y, al mismo tiempo, fortaleciendo la imagen de la Caja. Por lo tanto, es necesario establecer pautas y lineamientos específicos en el proceso de atención, según el punto de contacto, con el único objetivo de lograr una atención de mayor calidad.

La prestación del servicio en la Caja de Compensación Familiar se divide en tres etapas: las actividades previas a la prestación del servicio, la prestación del servicio y las actividades posteriores a la prestación del servicio.

Con el fin de estandarizar el servicio y garantizar el uso adecuado de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención, es fundamental identificar las consideraciones específicas de cada etapa.

5.1 CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO.

- Divulgar el portafolio de servicios que ofrece La Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE que facilite la comprensión del alcance de los servicios de la Corporación.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrece el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra a los afiliados y demás partes interesadas.
- Garantizar fácil acceso a la información.
- Promover la socialización de la carta de Derechos y Deberes e Informar los canales de atención habilitados por la Caja.

5.2. CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El Afiliado y demás partes interesadas, debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.
- Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio. Permite evitar la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al afiliado y demás partes interesadas.
- Aplicar este protocolo de atención definido por la Corporación, dependiendo del punto de contacto con el objetivo de lograr una mayor calidad en la atención y prestación de los servicios.
- Aplique en la Atención y prestación de los servicios los Valores Corporativos.
- Cuide su postura corporal. Dependiendo de ella, se transmite al Usuario, interés o desinterés, acogida o rechazo.
- Revisar constantemente el orden, limpieza y buena vista del puesto de trabajo; de acuerdo, con los lineamientos del sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- Evitar la publicidad o los elementos distintos a la Corporación.
- Evitar los alimentos, bebidas o utensilios de comida en el puesto o ventanilla de atención al público o usuario.
- Evitar escuchar música, ver vídeos, uso de audífonos, entre otros, en el puesto o ventanilla de atención al público o usuario.
- No utilice apelativos como amor, gordo, papi, mita, pito, entre otros, no dan buena imagen y pueden hacer sentir al Usuario irrespetado. Utilice listado de preguntas frecuentes para mejorar la atención al usuario, en términos de oportunidad y entendimiento.

5.3. CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- Obtener retroalimentación del afiliado, beneficiarios y demás partes interesadas sobre la oportunidad, efectividad, calidez y respaldo de la infraestructura, en la atención y prestación del servicio.
- Informar al afiliado y demás partes interesadas, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado. Evaluar la percepción y nivel de satisfacción cuando se da respuesta a una PQRSF.
- Realizar acciones de mejora, que permitan solucionar aspectos que afectan la satisfacción de los afiliados y demás partes interesadas en la atención y prestación de los servicios.

6. HORARIOS Y CANALES DE ATENCION

La Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE, tiene a disposición de los Afiliados y demás partes interesadas, los medios necesarios para que puedan realizar trámites y/o acceder a la información ya sea general o de los servicios que presta.

6.1 Canales Presenciales

6.1.1 Atención Personalizada



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

Cúcuta – Sede Principal - Edificio Comfanorte Calle 9 No. 0-95 La Playa
Lunes a viernes: 07:00 – 11:00 am y de 02:00 – 05:00 pm

Pamplona – UISC Pamplona Calle 6 No. 3-69 Barrio el Carmen
Lunes a viernes: 07:00 – 11:00 am y de 02:00 – 05:00 pm

Ocaña - UISC Ocaña - Carrera 11 # 12-40 El Tamaco
Lunes a viernes: 07:00 – 12:00 am y de 02:00 – 06:00 pm

Tibú – UISC Tibu - Carrera 6 # 2-95 Barrio Miraflores
Lunes a viernes: 08:00 – 12:00 am y de 02:00 – 05:00 pm

6.1.2 Buzones de Sugerencia

Ubicados en las diferentes sedes de atención de la Corporación: <https://comfanorte.com.co/index/contacto/>.

6.1.3 Radicación de Correspondencia

Cúcuta – Sede Principal - Edificio Comfanorte Calle 9 No. 0-95 La Playa
Lunes a viernes: 07:00 – 11:00 am y de 02:00 – 05:00 pm

6.2 Canal Telefónico

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 97 5000

Cúcuta: (601) 5823455

Lunes a viernes: 07:00 – 12:00 am y de 02:00 – 06:00 pm

6.3 Canales Virtuales

6.3.1 Página web Corporativa:

www.comfanorte.com.co Formulario PQRSF 24 Horas

6.3.2 Correo electrónico

Escríbenos al correo electrónico: siau@comfanorte.com.co

Lunes a viernes: 07:00 – 12:00 am y de 02:00 – 06:00 pm

6.3.3 Redes Sociales

Facebook: Comfanorte

Instagram: @Comfanorte

X: @Comfanorte

TikTok: @Comfanorte

Youtube: @Comfanorte

Lunes a viernes: 07:00 – 12:00 am y de 02:00 – 06:00 pm



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

7. PROTOCOLO PARA LA ATENCION PRIORITARIA

En Comfanorte, entendemos la importancia de ofrecer atención prioritaria a personas en situaciones específicas, asegurando su comodidad y respeto en todo momento. Entre estas situaciones se incluyen, pero no se limitan a, adultos mayores, mujeres embarazadas, persona con niño en brazos menor de 3 años (lactantes), niños, niñas, adolescentes, personas en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad y personas de talla baja.

7.1 Atención de adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, persona con niño en brazos menor de 3 años (lactantes)

Iniciación

- Si hay fila hacerlos ingresar de forma inmediata y asignar un turno prioritario. Asegurar asiento disponible para estos ciudadanos.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención.

Servicio

- Aplique los valores corporativos y los protocolos de atención, adopte una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona con discapacidad y adulto mayor. Se debe preguntar al ciudadano(a) si requiere de ayuda, pero jamás imponerla.
- Asegúrese que el mensaje satisfaga la necesidad o resuelva la duda.

Cierre

- Repetir comedidamente el mensaje, si es necesario.
- Retroalimente al ciudadano y cuestione acerca de dudas pendientes.
- Agradezca por dar la oportunidad de servirle.

7.2. Atención a personas con situación de vulnerabilidad

- Escuchar atentamente, sin mostrar prejuicios ni discriminación hacia el interlocutor. Brindar un trato digno a las personas que han atravesado situaciones extremas, asegurando su respeto y bienestar en todo momento.

7.3. Atención a personas víctimas de conflictos

- Conocer claramente el procedimiento para acceder al servicio e informar de manera precisa sobre los requisitos necesarios. Atender a la víctima en un entorno que garantice privacidad y protección.
- Evitar el uso de terminología técnica excesiva que dificulte la comprensión de la situación por parte de la víctima. Nunca emitir juicios que responsabilicen a la víctima por los hechos ocurridos.

7.4. Atención a personas de talla baja

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



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

7.5. Atención a personas pertenecientes a grupos étnicos minoritarios

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si es necesario un intérprete. En el caso de hablar otro idioma, solicitar apoyo de un intérprete.
- Si no es posible las anteriores alternativas, pedir a la persona que explique con señas la solicitud o si puede la realice a través de un escrito.

7.6. Atención a personas con discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños, evitar el tono aninado, consentido o comportamiento similar.
- Mirar con naturalidad y no hacer ni decir nada que incomode; risas burlonas, miradas con doble sentido o comentarios imprudentes.
- Darle el tiempo suficiente para que indique su necesidad.
- Verificar siempre que la información haya sido comprendida y de ser necesario repetir en un lenguaje claro.
- No utilizar los términos: minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.
- Llamar a la persona con su nombre preferiblemente.
- Evitar dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete de la persona con discapacidad.

7.6.1. Atención a personas ciegas o con discapacidad visualIniciación

- El saludo además de ser cordial debe de estar acompañado por un ofrecimiento de ayuda para la orientación y movilidad por el lugar.
- En caso de aceptar no tomar bruscamente al ciudadano, ubíquese un paso delante de él y permítale que se soporte en su codo u hombro haciendo de guía o referente para su desplazamiento. Evite caminar rápido o con movimientos fuertes.
- En caso de no aceptar su apoyo debe ser muy preciso al momento de dar indicaciones para facilitar la movilidad del ciudadano.
- En caso de contar con acompañamiento por parte de un perro guía debe caminar al lado opuesto del animal y evitar distraerlo o alimentarlo.
- Otorgar turno prioritario, el cual debe ser leído en voz alta y entregado al ciudadano para que atienda el llamado. En los puntos de atención donde no se disponga del sistema de turnos, el orientador asignará al ciudadano a la Caja de Atención Prioritaria.

Servicio

- Mantener a la persona informada de manera continua sobre las acciones que se están llevando a cabo para atender su solicitud.
- Orientarla del entorno en donde se encuentra al momento de recibir el servicio.
- Al momento de entregar documentos aclarar su denominación y orden, en caso de que sean múltiples.
- Al momento de entregar dinero indicar el monto.
- Si por algún motivo es necesario que el funcionario se retire del puesto de trabajo, se le debe informar al ciudadano y justificar la razón antes de dejarlo (a) solo (a).
- Evite el uso de palabras indeterminadas como: aquí, allá o ahí. Utilice términos especiales concretos como “a su izquierda”, “detrás de usted”, entre otros.

Cierre



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

- Al momento de despedirse, el ciudadano debe ser acompañado hasta la salida, de acuerdo con la forma que haya expresado como su preferencia previamente.

7.6.2. Atención a personas con discapacidad auditiva, personas sordas o hipoacúsicas

Buscar estrategias o herramientas comunicativas alternas que permiten la comunicación efectiva con el ciudadano. Algunas estrategias diferenciadas, según los tipos de sordera, son:

- Hipoacusia: Como se definió anteriormente estos ciudadanos tienen un residuo auditivo.
- Utilizar frases cortas y precisas al momento de dar indicaciones. Dirigir siempre la mirada al ciudadano.
- Vocalizar claramente sin exagerar; pues, la lectura de labios puede ser una opción de comunicación.
- Modular su voz según los requerimientos del ciudadano, pero evitar sobrepasar la línea hacia los gritos, pues puede generar una incomodidad para las dos partes.
- Sordera profunda:

Iniciación

- Saludar cordialmente a través de un mensaje. Si es posible, utilice la lengua de señas o comuníquese con el centro de relevo llamando desde cualquier parte de Colombia al número 3103157380, opción 1. Si la persona sorda está registrada y activa en el sistema, se podrá realizar el relevo de llamada. También puede comunicarse con el Servicio de Interpretación en Línea (SIEL).
- Cuestionar al ciudadano acerca de su requerimiento de forma amable y acompañarlo en el proceso.
- Si el ciudadano tiene un acompañante debe saludarlo, pero evitar dirigirse exclusivamente a él para brindar la atención, pues el ciudadano sordo, se sentirá ignorado.

Servicio

- Debe recordar que la comunicación se basa en la lengua de señas; por lo tanto, si conoce alguna expresión utilícela o requiera que algún compañero que lo conozca sirva de interprete.
- Si no existe la posibilidad de interprete y usted desconoce esta lengua de señas, debe comunicarse utilizando frases cortas y precisas para lograr un dialogo.
- Trate siempre de mostrar su cara al momento de atender; pues, facilita y posibilita la comunicación. Tener contacto visual permanente durante la comunicación.
- Puede recurrir a herramientas que apoyen la comunicación como papel, lápiz, tableros, libretas e incluso mensajes de Whatsapp. Escriba mensajes con letra grande, claramente legible.
- Evite gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Tenga especial atención a sus expresiones y su lenguaje corporal; pues, lo visual toma especial importancia al momento de brindar la atención.
- Si no comprendió lo que la persona le trató de comunicar pida atentamente que le repita sin hacer suposiciones o aparentar haber entendido.

Cierre

- No olvide preguntar si necesita algún otro trámite y si se sintió satisfecho con la atención prestada.
- Ofrezca brindar un seguimiento a su solicitud en caso de no haber sido resuelta.



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

7.6.3. Atención a personas con sordoceguera

- Informar de su presencia tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Tratar de ponerse en su campo de visión; dado que no es seguro si la persona conserva capacidad visual.
- Tratar de apoyarse en las ayudas comunicativas como son: guía-interprete, regletas de alto relieve o escritura con la palma de la mano.
- Debe comunicarse con el acompañante para definir las indicaciones y preferencias de comunicación con el ciudadano.
- Si la persona se encuentra concentrada en la realización de otra tarea debe esperar para iniciar el proceso del servicio.
- Si el ciudadano no está acompañado de un guía se le debe informar que lo acompañara en el trayecto.
- Si el ciudadano posee resto auditivo se debe hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz.

7.6.4. Atención a personas con discapacidad física – motora o movilidad disminuida

- Cuidar de las áreas especiales dispuestas por la Caja de Compensación para la atención de personas con discapacidad física.
- Permita el acceso a sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de los ciudadanos que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- Evite usar términos inapropiados como: minusválido, inválido, tullido o lisiado.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Ubicarse frente a la persona en silla de ruedas a una distancia mínima de un metro para no invadir su espacio personal. En compañía caminar despacio y ajustar su paso al de la persona.
- Al dirigirse a la persona con discapacidad, siempre hágalo de frente, cara a cara y poniendo las cosas a su alcance.
- Si la persona requiere ayuda en el manejo de alguna ayuda técnica, como silla de ruedas, andador, entre otros, preguntar al usuario acerca de cómo asistirlo.

7.6.5. Atención a personas con discapacidad mental, cognitiva o mental-psicosocial

- Ignorar comportamientos que le parezcan diferentes y evitar mirar con extrañez. Hablar con oraciones cortas, en lenguaje claro, sencillo y conciso.
- Si la persona no comprendió el mensaje tener paciencia y repetirlo las veces que sea necesario. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar.
- Evitar críticas o discusiones que generen irritabilidad o malestar.
- Tratar a la persona de acuerdo con su edad y evitar minimizarlo o tratarlo como niño.
- Manejar el ritmo de la conversación para evitar presionar y acelerar la misma.
- Hay que confirmar que la información ha sido comprendida.
- Tener en cuenta siempre las opiniones, sentimientos y dudas expresadas por estas personas.
- Dar el servicio siempre sobre la base de la discreción, comprensión y respeto.
- En caso de que la persona presente una crisis, debe mantener la calma y ofrecer su ayuda como lo haría en cualquier otra situación.
- Evite críticas, prejuicios, discusiones y actitudes no verbales que puedan ser irritables.

7.7. Atención a personas (orientación sexual o identidad de género)

La Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander, busca garantizar el logro de la igualdad del reconocimiento de derechos entre hombres, mujeres y comunidad LGTBIQ y el ejercicio equitativo de los derechos, recursos, oportunidades, así como su empoderamiento. Es por ello que, presenta unas pautas generales para que los funcionarios de Comfanorte brinden una atención inclusiva, de calidad y un trato adecuado:



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

- La atención brindada debe ser respetuosa e incluyente evitando a toda costa la discriminación por la orientación sexual o la identidad de género.
- Hay que reconocer que la identidad es definida por la persona en sí misma y debe respetarse.
- Respetar las expresiones de personalidad de la persona sin brindar miradas de extrañeza u otro tipo.
- Dirigirse al ciudadano según su identidad de preferencia, sea él o ella, o con el nombre con el cual este identificado, independientemente si su documento de identificación registra un nombre o sexo contrario.
- Evitar comentarios o actitudes que demuestren no aceptación a los rasgos físicos o actitudes que realiza el ciudadano y que se consideran contrarios a los estereotipos normalmente aceptados.

8. PROTOCOLO PARA LA ATENCION PRESENCIAL

Para atender la solicitud de un servicio, información, orientación o asistencia de los afiliados y demás partes interesadas, La Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE, dispone del canal presencial para brindar atención directa, con trato humano, oportuno, claro, incluyente, amable y de calidad.

8.1 Puntos de contacto

8.1.1. Guarda de seguridad

- El guarda de seguridad es la primera persona que tiene contacto con el usuario cuando llega a las sedes de Comfanorte.
- Saludar amablemente.
- Cuando el usuario manifieste el servicio que desea realizar, el guarda de seguridad debe orientar al usuario al punto de atención donde puede realizar el trámite.
- Si deben revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar a la persona, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de todos quienes se encuentran en la Entidad.

8.1.2 Puntos de atención

8.1.2.1 Orientador

- El orientador o quien haga sus veces en cada punto de atención da la Bienvenida
- Salude: Buenos días o buenas tardes.
- Pregunte: ¿Como puedo servirle?
- Cuando el Cliente exprese su necesidad, orientele en el turno o casilla donde puede realizar el trámite.

8.1.2.2 Ventanillas de pagos o de trámites

- El encargado de la ventanilla llama el turno a través del infoturno o por orden de llegada, teniendo en cuenta si la persona que se va a atender requiere de atención prioritaria
- Saluda amablemente: Buenos días o buenas tardes.
- Utiliza la expresión: ¿Como puedo servirle?
- Se hace la atención correspondiente ó se direcciona
- Evite ausentarse del lugar a menos que sea necesario. Si el colaborador necesita retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse a la persona para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pedir permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Si va a realizar alguna validación o consulta en el computador, comuníquese al usuario(a)



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

- Si no cuenta con la información completa, diríjalo al punto de atención o proceso que tenga la información pertinente para darle solución a lo requerido por el cliente.
- Procede a hacer el contacto (relacionarlo) con la persona o el proceso que va a continuar con la atención
- En caso tal que no cuente con la información completa, solicite al cliente los datos para dar la respuesta a la misma. (Lo que se busca es que no se pierda el contacto con el cliente ó se retire desinformado)
- Si requiere radicar una PQRSF registre la información brindada en el aplicativo y entregue el soporte o el número de la radiación generada por el sistema.
- Despedida amable con el usuario.

8.2 Tratar a alguien inconforme, confundido, ofuscado o furioso

- Mantener una actitud amigable, conservar la calma y cuidar el tono de voz.
- Dejar que el ciudadano se desahogue.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- Usar frases como “Lo comprendo”, “Claro que sí”, entre otras, que demuestren- consciencia de la causa del malestar.
- Dar alternativas de solución.
- Presente disculpas al ciudadano por la situación que originó la inconformidad.

9. PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA

A través de este canal es posible la interacción en tiempo real de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE, con los afiliados y demás grupos de interés, para: realizar trámites y servicios, solicitar la orientación con relación al subsidio familiar, o radicar sus PQRSF.

- Verifique que conoce las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o dejar una llamada en espera.
- Evite apagar, no contestar o silenciar los teléfonos de servicio o extensión. Todas las llamadas son importantes y se deben contestar.
- Evite consumir alimentos en medio de la llamada
- Atienda máximo a los cinco (5) timbres del llamado, aplicando el protocolo para este canal.
- Al contestar una llamada, salude al que llama de forma amable y diligentemente, con voz clara, pausada, indicando en lo posible el nombre y proceso para mayor orientación.
- No utilizar apelativos como amor, gordo, papi, mita, entre otros, preferiblemente llamar a la persona que se atiende por el nombre con el cual se identifique.
- Cuando la persona se identifique, empiece a brindarle la atención y la prestación fundamentada en lo establecido en los valores corporativos.
- Si no cuenta con la información completa, transfiera la llamada a la persona indicada e informe el paso a seguir.
- Tenga a la mano el listado de las extensiones para transferir las llamadas, el cual se encuentra en la página web corporativa en el módulo de contacto <https://comfanorte.com.co/index/contacto>.
- Proceda a marcar la extensión. Si su llamada es atendida, informe al trabajador que va a transferir la llamada: el nombre del cliente y el motivo de su solicitud.
- Si no contestan o no tienen la información en la otra línea, solicite al cliente autorización para recolectar sus datos personales en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012. Los datos son: Nombre y apellido, documento de identidad, correo electrónico y teléfono de contacto, para hacerle llegar la respuesta durante ese mismo día en lo posible.
- De ser necesario ausentarse de la llamada solicite tiempo de espera, y agradezca al retomar la llamada.
- Brinde información clara y concreta, verifique con el/la ciudadano(a) si recibió respuesta de lo solicitado.
- Despidase amablemente.



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

10. PROTOCOLO PARA LA GESTION Y RESPUESTA DE COMUNICACIONES ESCRITAS

Las comunicaciones recibidas de los afiliados y demás partes interesadas, a través de buzones de sugerencias, portal corporativo, correo electrónico o radicación física, serán dirigidas a los responsables o jefes de proceso según su competencia.

- El responsable o jefe de proceso, o la persona designada por este, deberá identificar y analizar el trámite a realizar, conforme a la competencia del proceso.
- Dirigir la comunicación al destinatario correspondiente.
- Responder de manera precisa, clara, coherente y completa a lo solicitado por el usuario.
- Utilizar un lenguaje claro, incluyente, directo y sencillo en la comunicación escrita.
- Verificar que la comunicación no contenga errores ortográficos ni gramaticales.
- Revisar el uso adecuado de mayúsculas, puntuación, redacción y ortografía antes de emitir cualquier comunicación oficial.
- Adjuntar los documentos necesarios que respalden la respuesta proporcionada por el jefe o responsable del proceso (cuando aplique).
- La respuesta deberá estar firmada por el jefe o responsable del proceso. En su ausencia, será firmada por el coordinador del subproceso.

11. PROTOCOLO PARA GESTION DE PQRSF A TRAVES DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS

Para garantizar una correcta gestión y recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones mediante el buzón de sugerencias, se deberán seguir las siguientes acciones:

- El funcionario designado deberá revisar periódicamente la disponibilidad de formatos en el buzón.
- Las llaves del buzón serán manejadas exclusivamente por el funcionario designado, quien deberá garantizar su seguridad y confiabilidad.
- El funcionario designado revisará el buzón de sugerencias dos veces a la semana (lunes y jueves). En el caso de los CDI, la revisión será una vez por semana.
- Al momento de abrir el buzón de sugerencias, se levantará un acta en el sistema de información de gestión integral, en la cual se deberá registrar la fecha, hora, nombre del funcionario designado, así como las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones depositadas.
- El funcionario designado deberá radicar por correspondencia las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) para el trámite correspondiente.

12. PROTOCOLO PARA LA ATENCION DE CANALES VIRTUALES**12.1 Correo electrónico Institucional**

- El funcionario de COMFANORTE 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 Corporación.
- Seguir el protocolo establecido por la Corporación con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Corporación.
- Analizar si la solicitud compete a la Caja; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al afiliado
- Definir el tema del mensaje con claridad en el campo "Asunto".
- Designar en el campo "Para" el destinatario principal. Esta es la persona a quien se le envía el correo electrónico. En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta.
- Escribir siempre en tono impersonal
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar mal entendido o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios. Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el afiliado de forma clara y precisa.
- El funcionario de COMFANORTE debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el afiliado lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto debe incluir: firma, nombre, cargo y teléfono.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Corporación, de quien recibe el correo electrónico.

12.2. Redes Sociales

La Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander (COMFANORTE) utiliza diversas redes sociales, como Facebook, Instagram, X y YouTube, como plataformas para difundir información y como canales de atención para afiliados y otros grupos de interés. A través de estas plataformas, los usuarios pueden realizar comentarios, consultas de carácter informativo, de interés general o solicitudes que requieran una gestión interna. En todos los casos, COMFANORTE se compromete a brindar una respuesta oportuna, directa y con un trato humano, claro, eficiente, incluyente, amable y de alta calidad.

- El encargado de las redes sociales (Community Mánager) que se encuentra en el Subproceso de Comunicaciones de la Caja, el cual debe leer con mucho cuidado lo que está requiriendo el afiliado o usuario, bien sea a través de un comentario en la publicación, muro o mensajería interna, para lograr así dar una respuesta oportuna y precisa.
- Las cuentas oficiales en redes sociales de COMFANORTE son canales digitales destinados a la atención del ciudadano(a). Por lo tanto, se debe dar el trámite correspondiente a las consultas de los usuarios que interactúan a través de estas plataformas, garantizando una respuesta dentro de los términos legales establecidos.
- Cuando el/la ciudadano(a) desee presentar una PQRSF, el encargado de redes sociales debe informar el link de PQRSF y procedimiento a través de mensaje interno.
- Las redes sociales de Comfanorte, deben ser utilizadas para la difusión de mensajes relacionados netamente con asuntos sobre servicios de la Caja.
- En ningún caso el contenido publicado en las redes sociales podrá ser utilizado por los administradores para beneficios personales o de terceros, tampoco se permite que las publicaciones reflejen las opiniones o sentimientos personales del administrador en cuestión.
- Las redes sociales son espacios de interacción con los afiliados y demás partes interesadas donde se informa en tiempo real la participación de la Caja y sus representantes, en eventos, en congresos, foros, encuentros del sector.
- En las comunicaciones que se generen a través de redes sociales use un lenguaje claro, incluyente, directo, sencillo, amigable, de fácil entendimiento, cercano a los ciudadanos, que invite a conocer más de la Caja de Compensación Familiar.
- Revise que los mensajes escritos no presenten errores ortográficos, ni de gramática, no se debe escribir en mayúsculas, (equivale a gritar) se puede utilizar las comillas y los asteriscos para “enfaticar”.
- El funcionario encargado de la gestión deberá identificar, analizar e interpretar, para dar respuesta de manera precisa, idónea, clara, congruente, completa a los comentarios, etiquetas y mensajes directos de usuarios de las redes sociales, revisando diariamente para dar el trámite correspondiente.
- El contenido publicado en redes sociales (fotografías, gráfico, texto, video o cualquier otra forma) debe ser dinámico, animado, de fácil comprensión, didáctico, atractivo y que correspondan a la línea gráfica de la Caja de Compensación Familiar.



PROTOCOLO DE ATENCION

Código
Versión
Tipo
Implementación

PL-Sc-Pt-4
5
PROTOCOLO
22/01/2025

- La respuesta a un comentario irrespetuoso no podrá ser de forma grosera, conflictiva o que genere una agresión.
- Está prohibido revelar información privada y confidencial de los funcionarios de la Caja de Compensación Familiar, de conformidad con la normativa aplicable a la materia
- El administrador o Community Manager no debe participar desde las cuentas oficiales de la Caja, en debates, foros o cualquier tema que genere polémica

13. CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

La carta de los derechos y deberes de los afiliados tiene su sustento legal en el Artículo 48 de Constitución Política y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015, y los propios estatutos de las Cajas en donde se refieren tangencialmente a éstos. Esta carta se encuentra disponible en la página web de la Caja en el módulo de servicio al cliente.

14. RETROALIMENTACIÓN FINAL

Al responder las PQRSF radicadas a través de los canales de atención de la Caja de Compensación Familiar, se debe evaluar la satisfacción del usuario en términos de oportunidad y la calidad de la respuesta generada por el proceso. Además, de manera cuatrimestral, se debe realizar una evaluación de los servicios y subsidios en cuanto a oportunidad, efectividad, calidez y disponibilidad de la infraestructura física y tecnológica, conforme a lo indicado por el ente de control y para cada vigencia.

Esta retroalimentación final permite identificar las fortalezas y debilidades de las interacciones a través de los diferentes canales, con el fin de corregir y potenciar las acciones necesarias para el mejoramiento continuo y, así, brindar un servicio de calidad. Para ello, se deberán considerar los siguientes aspectos:

- Que el lenguaje usado haya sido claro, incluyente, directo y sencillo.
- La oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- La calidad de la respuesta, dentro de los términos de ley, coherencia e idoneidad.
- La amabilidad y trato recibido.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Usuario	Comentario
2	02/07/2021	JESUS DEL CARMEN GUEVARA ANGARITA	Corrección sigla LGTBI por LGBTI
3	25/08/2021	JESUS DEL CARMEN GUEVARA ANGARITA	Cambio información documentada, acorde a lineamientos de la SSF
4	16/03/2023	ANDREA FERNANDA GALVIS DEVIA	Se requiere actualizar el protocolo
5	31/12/2024	JOHANNA MILENA ALFONSO CONTRERAS	Se actualiza información documentada para dar cumplimiento a Normatividad vigente



PROTOCOLO DE ATENCION

Código	PL-Sc-Pt-4
Versión	5
Tipo	PROTOCOLO
Implementación	22/01/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
COORDINADOR SERVICIO AL CLIENTE	COORDINADOR SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	JEFE DE PLANEACION
Fecha de elaboración: 31/12/2024	Fecha de revisión: 31/12/2024	Fecha de aprobación: 22/01/2025

Este documento ha sido visto 2 veces

COPIA NO CONTROLADA