

 cajasan	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE EN CIS			CÓDIGO: CL-GME-T001
	FECHA DE CREACIÓN 21/01/2025	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 21/01/2025	VERSIÓN 01	PÁGINA: 1 DE 4
PROCESO		SUBPROCESO		
Gestión Comercial		Gestión de Mercadeo		
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENTE ESTRATEGICO UNIDAD GESTION COMERCIAL / JEFES DE ZONA / COORDINADORES			
OBJETIVO	Brindar una atención eficiente, profesional y personalizada a los clientes que visitan el centro de experiencia, asegurando que sus inquietudes sean atendidas y que sus datos sean actualizados correctamente.			
DOCUMENTOS APLICABLES	INTERNOS: Manual de gestión al cliente PL-CLI-M001 Guia de atención para personas con discapacidad y LGTBIQ por parte de la caja santandereana de subsidio familiar Cajasan PL-CLI-G002			
	EXTERNOS: Circular 2022-00002 del 2022: Circular Única de la Superintendencia del Subsidio Familiar.			

CONTENIDO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN CIS

A. Recepción del Cliente

1. Saludo y bienvenida:
 - Recibir al cliente con una actitud cordial y profesional.
2. Identificación del cliente:
 - Solicitar identificación o datos básicos (nombre completo, número de documento, número de cliente).
 - Confirmar su identidad en el sistema para personalizar la atención.
 - Actualizar datos del afiliado.

B. Identificación de la Inquietud

1. Escuchar activamente:
 - Prestar atención a la descripción del cliente sobre su consulta, problema o solicitud.
 - Tomar notas si es necesario para registrar detalles importantes.
2. Clasificación de la inquietud:
 - Determinar si es un problema técnico, administrativo, comercial o de otro tipo.
3. Confirmación:
 - Resumir lo que el cliente expresó para garantizar una correcta comprensión.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE EN CIS			CÓDIGO: CL-GME-T001
	FECHA DE CREACIÓN 21/01/2025	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 21/01/2025	VERSIÓN 01	PÁGINA: 2 DE 4
PROCESO			SUBPROCESO	
Gestión Comercial			Gestión de Mercadeo	

C. Resolución o Escalamiento

1. Resolución directa:
 - Si el problema puede resolverse en el momento, proceder a solucionarlo de inmediato.
 - Informar claramente los pasos que se están tomando.
2. Escalamiento:
 - Si la consulta requiere intervención de otra unidad, registrar el caso en el sistema y proporcionar al cliente un número de referencia o confirmación.
 - Explicar los tiempos aproximados de resolución y los próximos pasos.

D. Actualización de Datos

1. Verificación de datos existentes:
 - Revisar los datos registrados en el sistema con el cliente (correo electrónico, teléfono, dirección, etc.).
2. Actualización de información:
 - Solicitar al cliente los datos a modificar o añadir.
 - Confirmar los cambios en el sistema y mostrarle al cliente para su aprobación.
3. Confirmación:
 - Enviar una notificación al cliente (correo o mensaje de texto) confirmando la actualización de sus datos.

E. Cierre de la Atención

1. Confirmar satisfacción:
 - Preguntar si la solución brindada cumplió con sus expectativas.
2. Agradecimiento y despedida:
 - Agradecer al cliente por su visita y confianza.
3. Registro del caso:
 - Documentar en el sistema los detalles de la atención, incluyendo inquietudes, soluciones y actualizaciones de datos.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE EN CIS			CÓDIGO: CL-GME-T001
	FECHA DE CREACIÓN 21/01/2025	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 21/01/2025	VERSIÓN 01	PÁGINA: 3 DE 4
PROCESO			SUBPROCESO	
Gestión Comercial			Gestión de Mercadeo	

En los protocolos de atención presencial se realizan las siguientes recomendaciones:

- **Presentación Personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario respecto al Colaborador y a Cajasan. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. Guardar adecuadamente la imagen corporativa, manteniendo el carné institucional en un sitio visible. Cuidar el lenguaje corporal, antes de pronunciar la primera palabra, nuestro cuerpo ya ha hablado por nosotros, la primera impresión también cuenta.
- **Comportamiento:** Mantener el puesto de trabajo limpio, evitar comer en el puesto de trabajo, masticar chicle o realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al usuario; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponer al usuario, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La Expresividad en el Rostro:** La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al usuario a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado.
- **La Voz y el Lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas en el Manual de gestión al cliente **PL-CLI-M001**. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. No decir “No” sin una alternativa, preguntar antes de responder puede ofrecer una alternativa a la petición del usuario y es una manera de transmitir a la persona que es importante su solicitud y que hay voluntad para ayudarla.
- **La Postura:** La postura adoptada mientras se atiende al usuario refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El Puesto de Trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario; Es importante disponer del listado de las sedes de Cajasan para tener claro dónde puede ubicar más información sobre éstas cuando un usuario lo requiera.

En los puntos de atención al cliente, se deben atender las siguientes recomendaciones:

- Los puntos de atención y los respectivos puestos de trabajo deben ser limpios, iluminados señalizados, organizados y conservar la imagen corporativa de Cajasan.
- El material informativo y publicitario institucional debe ubicarse de manera organizada y no contaminar visualmente el área de atención.
- Solicite mantenimiento preventivo periódico para los equipos y elementos para asegurar el funcionamiento permanente de los mismo.

	PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE EN CIS			CÓDIGO: CL-GME-T001
	FECHA DE CREACIÓN 21/01/2025	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 21/01/2025	VERSIÓN 01	PÁGINA: 4 DE 4
PROCESO			SUBPROCESO	
Gestión Comercial			Gestión de Mercadeo	

ATENCIÓN PREFERENCIAL EN CIS

En Cajasan, se realiza atención preferencial para los siguientes grupos de población:



Personas en condición de discapacidad



Mujeres en estado de embarazo o personas con niños en brazos



Adulto mayor

En Cajasan se cuenta con una Guía de atención para personas con discapacidad y LGTBIQ por parte de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar **PL-CLI-G002** en donde se especifican los lineamientos requeridos para brindar atención a la población en condición de discapacidad. Esta guía es un documento que complementa el Manual de gestión al cliente **PL-CLI-M001** para este segmento preferencial.

ELABORADO POR	
ROL	NOMBRE COMPLETO
Jefe de Zona	Eliana López Mancilla
REVISADO POR	
ROL	NOMBRE COMPLETO
Coordinador Experto Sistema Integrado de Gestión	Maria Camila Arenas Camacho
APROBADO POR	
ROL	NOMBRE COMPLETO
Gerente Estratégico Unidad Gestión Comercial	Beatriz Del Socorro Solano Gelvez

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSION	DESCRIPCION Y JUSTIFICACION DEL CAMBIO
01	Versión inicial.