

	MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M003
	FECHA DE CREACIÓN 09/01/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 24/09/2024	VERSIÓN 10	PAGINA: 1 DE 10
PROCESO		SUBPROCESO		
Planeación y Gestión		Gestión Servicio al Cliente		

RESPONSABLE DEL PROCESO	COORDINADOR EXPERTO SERVICIO AL CLIENTE
OBJETIVO	Ofrecer una herramienta que facilite la mejora de la calidad en la atención del servicio al afiliado y usuario en general, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a la prestación del servicio garantizando una atención oportuna y eficaz que permitan obtener una fidelización del cliente.
DOCUMENTOS APLICABLES	INTERNOS: Manual de gestión al cliente PL-CLI-M001 Formato carta de respuesta al cliente PL-CLI-F021 Protocolo de atención telefónica PL-CLI-T003 Guía de atención para personas con discapacidad y LGTBIQ por parte de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar PL-CLI-G002 Protocolo de atención canal escrito PL-CLI-T005 Protocolo de atención canal chatbot PL-CLI-T006 Protocolo de atención canal WhatsApp Business PL-CLI-T001 EXTERNOS: Circular 2022-00002 del 2022: Circular Única de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

TABLA DE CONTENIDO

DEFINICIONES	1
POLÍTICAS.....	3
CONTENIDO	3
1. PAUTAS PARA EL BUEN SERVICIO EN ATENCION AL CLIENTE EN CAJASAN	3
1.1. Características del buen servicio en los canales de atención	3
1.2. Atributos de un buen servicio	3
1.3. Mandamientos del buen servicio	3
1.4. Actitud	4
2. LENGUAJE: COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL	5
3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	6
3.1. Correo Electrónico.....	6
3.2. Redes Sociales	7
4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	7
5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	7
6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO	8
7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CHATBOT	9
8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL WHATSAPP BUSINESS	9
9. ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	9

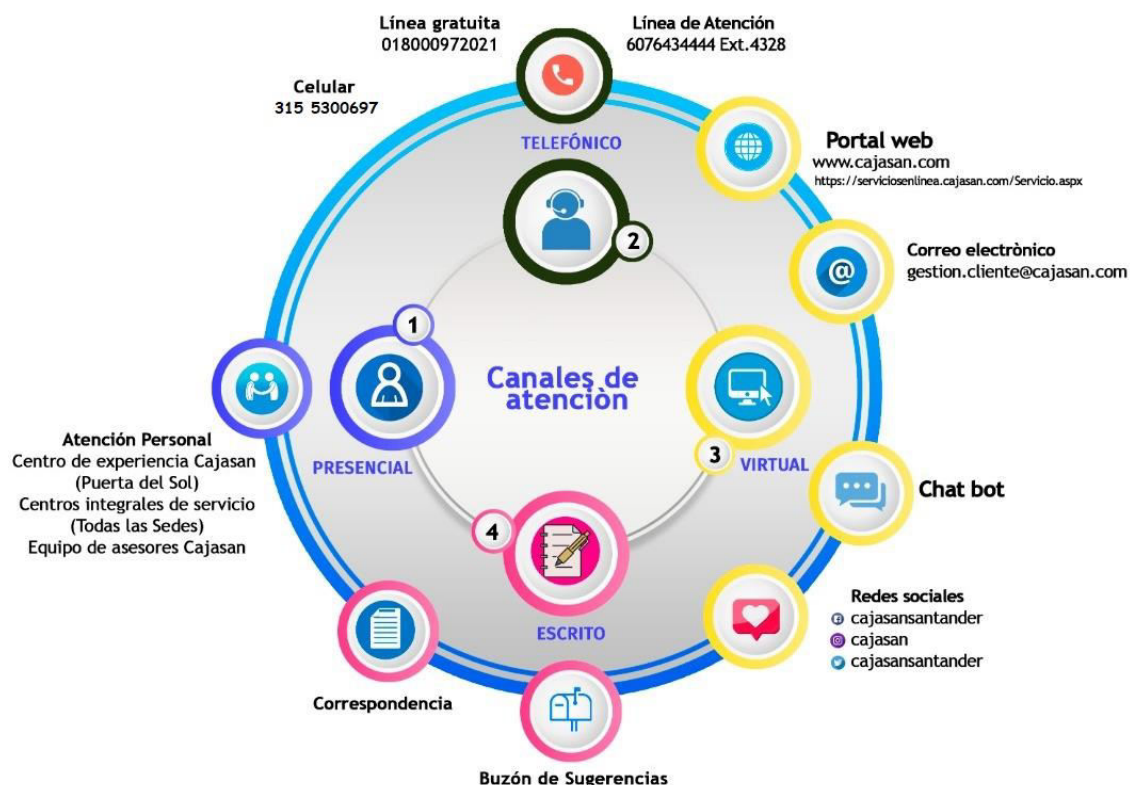
DEFINICIONES

- **PROTOCOLOS DE SERVICIO AL USUARIO:** Son las pautas aplicadas por todos los colaboradores de Cajasán en los diferentes canales de atención. Son una guía con orientaciones

 cajasan	MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M003
	FECHA DE CREACIÓN 09/01/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 24/09/2024	VERSIÓN 10	PAGINA: 2 DE 10
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestión Servicio al Cliente	

básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los colaboradores y los usuarios. Así mismo, se espera que estos protocolos ayuden a que las cualidades de un buen servicio se materialicen en acciones específicas que satisfagan a los usuarios.

- **CANALES DE ATENCIÓN:** Son los medios de comunicación que debe habilitar la Caja a través de las cuales el afiliado puede formular peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones o interrelacionarse con Cajasan.
- **CANAL PRESENCIAL:** Permite el contacto directo, cuando acceden a las instalaciones físicas de Cajasan, para presentar sus peticiones, quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones.
- **CANAL ESCRITO:** Uno de los mecanismos de recepción, de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que se radiquen a través de documento físico.
- **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.
- **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 Familiar.



 cajasan	MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M003
	FECHA DE CREACIÓN 09/01/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 24/09/2024	VERSIÓN 10	PÁGINA: 3 DE 10
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestión Servicio al Cliente	

POLÍTICAS

Con el propósito de generar una mayor calidad en el servicio de atención telefónica se implementan las siguientes políticas:

1. El servicio telefónico es un canal de atención con los que cuenta Cajasan para la comunicación con nuestros afiliados.
2. Corresponde a Gestión al Cliente realizar análisis de los datos para cada uno de los canales.
3. La Unidad Planeación y Gestión es la responsable de mantener actualizado el protocolo de atención al cliente en lo referente a todos los canales.
4. Corresponde a Gestión al Cliente realizar validación del árbol de las extensiones telefónicas de Cajasan, mantenerlo actualizado e informar cualquier novedad que se encuentre.

CONTENIDO

1. PAUTAS PARA EL BUEN SERVICIO EN ATENCION AL CLIENTE EN CAJASAN

1.1. Características del buen servicio en los canales de atención

- **Personalizado:** Se adapta las necesidades específicas de cada afiliado, usuario, cliente.
- **Confiable:** Busca que el cliente genere confianza (Caja- Usuario).
- **Incluyente:** Ofrecer un servicio de calidad para todos los usuarios sin diferencias, ni discriminaciones
- **Oportuno:** Brindar un buen servicio en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Cumple lo prometido, resolver las necesidades de los usuarios en el tiempo establecido.

1.2. Atributos de un buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el usuario tiene sobre el servicio que necesita:

- **Respeto:** Reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades y derechos del usuario.
- **Solución:** Ser resolutivo para nuestro cliente.
- **Impacto:** Crear experiencias memorables.

1.3. Mandamientos del buen servicio

En Cajasan se definen como mandamientos del servicio los siguientes:

- Primero el cliente.
- Cumplir lo prometido.
- Cuida tu imagen.
- Todos somos un equipo.

 cajasan	MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M003
	FECHA DE CREACIÓN 09/01/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 24/09/2024	VERSIÓN 10	PÁGINA: 4 DE 10
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestión Servicio al Cliente	

- Pasión por el servicio.

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

Los usuarios necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el usuario como un mal servicio. Los colaboradores entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos y plantillas definidas por Cajasan para responder las peticiones.
- Conocer los trámites y servicios que presta Cajasan- incluidos las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar.
- Ante alguna dificultad para responder por información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

1.4. Actitud

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los colaboradores que atienden a los usuarios tengan una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el usuario sino como el usuario, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el colaborador debe:

- Preguntar el nombre del usuario y llamarlo como tal.
- Darle completa y exclusiva atención al cliente.
- Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al usuario una experiencia de un buen servicio.

Para poder tener una buena actitud de servicio debemos tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **Agilidad:** Capacidad de ahorrar tiempo al momento de prestar un servicio.
- **Exactitud de Información:** Tener claridad acerca de los productos que estamos ofreciendo.
- **Escucha:** Saber entender las necesidades de los clientes al momento de preguntar lo que están necesitando.

 cajasan	MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M003
	FECHA DE CREACIÓN 09/01/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 24/09/2024	VERSIÓN 10	PAGINA: 5 DE 10
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestión Servicio al Cliente	

• **Amabilidad y Calidad:** Estar siempre disponible tanto al inicio como al final de la presentación de un servicio y tener en cuenta que lo que se ofrece siempre sea lo mejor. El usuario se llevará una buena impresión del colaborador cuando:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad
- Le da la atención justa y necesaria.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.
- No soluciona su necesidad de manera eficaz.
- Le lleva la contraria y le informa del error de manera no asertiva.

2. LENGUAJE: COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

Recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases respetuosas como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al usuario por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al usuario al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, entre otros.
- 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.

El tono de voz: A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere 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 usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

- **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se pronuncien bien.
- **La velocidad:** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- **El volumen:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

 cajasan	MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M003
	FECHA DE CREACIÓN 09/01/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 24/09/2024	VERSIÓN 10	PÁGINA: 6 DE 10
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestión Servicio al Cliente	

3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Toda comunicación de parte del usuario que llegue a la caja por un medio virtual, como el correo electrónico, las redes sociales, la página web o la intranet, actualmente usadas por Cajasan, tienen la misma validez que una que sea enviada o entregada en físico. Para ello, se debe direccionar al correo gestion.cliente@cajasan.com o lider.cliente@cajasan.com encargados de realizar el proceso de radicación de PQRSF en el sistema SGPS.

3.1. Correo Electrónico

Las siguientes son las pautas a tener en cuenta en los correos electrónicos:

- Asunto: Definir el tema del mensaje con claridad y concisión.
- Para: Designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico y la que se espera que responda o tiene la responsabilidad de la respuesta.
- Saludar cordialmente, iniciando el cuerpo de mensaje de manera formal haciendo uso de los signos de puntuación. No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- 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 malentendidos o confusiones.
- Responder todas las solicitudes o preguntas que hizo el usuario, de forma clara y precisa.
- Despedida cordial: El mensaje debe tener una despedida, aunque tengas poco tiempo se debe utilizar palabras como: Que tenga un buen día, Agradecemos su atención.

Las respuestas del correo deben darse en un tiempo no mayor a 24 horas después de la llegada del mismo, esto sirve para evitar que se reenvíe la información o que haya incertidumbre en la persona que lo envió.

Recomendaciones:

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales (Habeas Data), ofrecer enviar la respuesta por medios más formales.
- El colaborador es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- Seguir el protocolo establecido por Cajasan con relación al uso de plantillas y firmas, en caso de respuesta a PQRSF utilizar es el Formato carta de respuesta al cliente **PL-CLI-F021**.
- Es fundamental identificar la audiencia potencial, y diseñar y estructurar el sitio Web, o los mecanismos de interacción por medios electrónicos, con base en los intereses primarios de esta audiencia potencial.
- Así mismo, realizarse una definición clara de los objetivos que se pretenden con la creación del sitio Web o los mecanismos de interacción por medios electrónicos, con base en los servicios que presta Cajasan y a quienes desea atender.

 cajasan	MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M003
	FECHA DE CREACIÓN 09/01/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 24/09/2024	VERSIÓN 10	PAGINA: 7 DE 10
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestión Servicio al Cliente	

- Es importante identificar el contenido que debe tener el sitio Web. Para la organización de los contenidos, considere el punto de vista de los usuarios, de tal forma que tengan sentido para los usuarios y la audiencia que se quiere atraer.
- Para un usuario no debe ser necesario conocer todo el portal para comprender una información puntual.
- Es importante que no se duplique información en el sitio Web, a menos de que se requiere especificarla más para una audiencia determinada.
- Al adjuntar documentos al mensaje, tener en cuenta que el destinatario posiblemente no tenga software para leerlo, por ello es recomendable guardar el archivo en un formato que la mayoría de equipos puedan leer, además es conveniente estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor del correo electrónico.

3.2. Redes Sociales

El servicio al usuario en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información -en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. Esta actividad la realiza únicamente la unidad de comunicaciones como ente encargado de la información a nivel de caja.

Para la publicación en medios virtuales deben manejarse las siguientes recomendaciones, con respecto a los contenidos:

- Deben ser entendibles, agradables y de fácil uso.
- Deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos.
- No deben ser ofensivos ni discriminatorios.
- Deben mantener la privacidad.
- Deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual.
- Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta de forma inmediata, explicar la razón de la demora e informar cuando y el medio por el cual el usuario recibirá respuesta.

Nota: Toda publicación por cualquier medio digital debe ser revisada y avalada por la unidad de comunicaciones.

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Cajasán define Protocolo de atención telefónica **PL-CLI-T003**, el cual se incorpora como buenas prácticas en la atención telefónica el cual es de estricto cumplimiento por parte de todos los colaboradores.

	MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M003
	FECHA DE CREACIÓN 09/01/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 24/09/2024	VERSIÓN 10	PAGINA: 8 DE 10
PROCESO			SUBPROCESO	
Planeación y Gestión			Gestión Servicio al Cliente	

5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

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-, indisponen 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.

	MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M003
	FECHA DE CREACIÓN 09/01/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 24/09/2024	VERSIÓN 10	PAGINA: 9 DE 10
PROCESO		SUBPROCESO		
Planeación y Gestión		Gestión Servicio al Cliente		

6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL ESCRITO

Este canal permite a los afiliados y usuarios realizar radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitationess a través de documentos físicos o comunicaciones escritas; para ello se cuenta con el Protocolo de atención canal escrito **PL-CLI-T005**.

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CHATBOT

Este canal permite a los afiliados y usuarios realizar radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través del uso del chatbot; para ello se cuenta con el Protocolo de atención canal chatbot **PL-CLI-T006**.

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL WHATSAPP BUSINESS

Se establece el Protocolo de atención canal WhatsApp Business **PL-CLI-T001**, que estandariza las respuestas de bienvenida y cierre de atención. Además, contiene mensajes rápidos estándar para facilitar la resolución de las necesidades de los afiliados y usuarios que contactan los servicios a través de este canal.

9. ATENCIÓN PREFERENCIAL

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.

	MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CLIENTE			CÓDIGO: PL-CLI-M003
	FECHA DE CREACIÓN 09/01/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 24/09/2024	VERSIÓN 10	PAGINA: 10 DE 10
PROCESO		SUBPROCESO		
Planeación y Gestión		Gestión Servicio al Cliente		

ELABORADO POR	
ROL	NOMBRE COMPLETO
Coordinador Experto Servicio al Cliente	Laura Juliana Gutiérrez Flórez
REVISADO POR	
ROL	NOMBRE COMPLETO
Coordinador Experto Sistema Integrado de Gestión	Maria Camila Arenas Camacho
APROBADO POR	
ROL	NOMBRE COMPLETO
Gerente Estratégico Unidad Planeación y Gestión	Néstor Yamith Gomez Bermudez

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSION	DESCRIPCION Y JUSTIFICACION DEL CAMBIO
10	Se incluye numeral 8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL WHATSAPP BUSINESS . Se incorpora dentro de los documentos aplicables internos el Protocolo de atención canal WhatsApp Business PL-CLI-T001 . Se actualiza el RESPONSABLE DEL PROCESO .