

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO		Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021

1. OBJETIVO

Establecer políticas y protocolos de atención aplicables para cada contrato de concesión y/o arrendamiento firmado con Colsubsidio estandarizando la forma y términos definidos por la Caja para la atención de sus afiliados, usuarios y clientes en general.

2. ALCANCE

Está dirigido a persona natural o jurídica que haya firmado un contrato de concesión y/o arrendamiento con Colsubsidio para ser aplicado por todos sus trabajadores que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, constante o eventualmente interactúan con los afiliados, usuarios y clientes, asegurando estándares de comportamiento y atención.

3. MARCO NORMATIVO

El protocolo de atención para Concesiones se establece de acuerdo con las directrices impartidas en el numeral 6 de la circular 0008 de 2020 de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

La atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), se establece en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 del derecho de petición.

La política de resarcimiento se establece de acuerdo con las directrices impartidas en el numeral 6 de la circular 0008 de 2020 de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

4. POLITICA GENERAL DE ATENCIÓN

En Colsubsidio TODOS los trabajadores brindamos un servicio óptimo y consistente, con oportunidad y efectividad, garantizando un trato amable para atender las necesidades de nuestros afiliados, beneficiarios y clientes en general, especialmente a la población vulnerable entendida ésta como los grupos de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental o de discapacidad; disponiendo de diversos canales para su atención.

Estamos comprometidos con la gestión oportuna y efectiva de las peticiones presentadas por los clientes, como un derecho fundamental y en cumplimiento la Ley 1755 de 2015 del derecho de petición, por lo que facilitamos el acceso de los usuarios a los canales de atención habilitados por la Caja y garantizamos la oportunidad y la calidad de la respuesta de manera completa, clara, precisa, congruente y suficiente.

5. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO

La política de resarcimiento aplica cuando se presentan circunstancias, que han afectado la relación del usuario/afiliado con los productos y servicios de la Caja; siempre que exista una solicitud por el afectado.

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO		Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021

En ese sentido, Colsubsidio acudirá a las alternativas de solución de conflicto para efecto de contrarrestar el daño generado al usuario en el marco del régimen jurídico que aplica en la protección al consumidor y en la normativa específica propia de cada servicio que presta Colsubsidio, de manera directa o a través de terceros.

6. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

6.1. MODELO DE ATENCIÓN

La calidad del servicio y la satisfacción de los afiliados, usuarios y clientes de Colsubsidio es uno de los aspectos de mayor relevancia tanto por el impacto que esto genera en la percepción de la marca y generación de valor, como por obligación que tiene la Corporación de garantizar la calidad a las personas que están ejerciendo sus derechos.

Para esto se han definido los atributos de la marca que en términos de servicio se traducen en:

Vital: Garantiza que el servicio se presta pensando en el bienestar de los afiliados, usuarios y clientes con personas sensibles a las necesidades, y apasionadas por el aporte que su trabajo genera al bienestar social de los colombianos.

Impecable: Asegura la calidad del servicio, la comodidad y diseño de las instalaciones para que el afiliado, usuario y cliente se sienta cómodo, con la atención de personas muy bien presentadas y preparadas para orientar a los afiliados, usuarios y clientes de manera clara y oportuna, con procesos definidos y eficientes para cumplir los estándares de oportunidad y efectividad.

Progresivo: Utiliza herramientas tecnológicas modernas que facilitan la comunicación e interacción con todos los tipos de afiliados, usuarios y clientes que se atienden.

6.2. ATRIBUTOS DE SERVICIO

Colsubsidio establece 4 Atributos de servicio, como garantía para un servicio óptimo y consistente, los cuales deben ser adoptados por el personal de la concesión:

- **AMABILIDAD:** Gente cálida en su trato y generadores de empatía con los clientes.
- **EFFECTIVIDAD:** Soluciones acordes con la necesidad del cliente en tres aspectos:
 - Facilidad en la prestación del servicio
 - Rapidez en la gestión de los servicios
 - Resolutividad asegurando soluciones efectivas

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO			Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE			
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021	Versión: 0

- **INTEGRALIDAD:** La misma experiencia de buen servicio en los puntos de atención, con personal preparado para responder cualquier inquietud del cliente sobre sus servicios.
- **ACCESIBILIDAD:** Múltiples canales disponibles.

6.3.PROTOCOLOS DE ATENCIÓN:

La buena actitud es un pilar fundamental en la atención de afiliados, usuarios y clientes. Los comportamientos asociados a una buena actitud son:

- **Agilidad:** Capacidad de ahorrar tiempo al momento de prestar un servicio.
- **Exactitud en la información:** Tener claridad acerca de los productos y/o servicios que se están ofreciendo, sus condiciones y/o precios.
- **Escucha Activa:** Saber entender las necesidades de los afiliados, usuarios y clientes al momento de preguntar sobre sus necesidades.
- **Amabilidad y Calidad:** Estar siempre disponible y con trato amable, tanto al inicio como al final de la prestación de un servicio y tener en cuenta que lo que se ofrece siempre sea lo mejor.
- **Atención especial:** Establecer los mecanismos de atención especial, prioritaria o preferencial que permita la atención preferencial a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
- **Atención a población LGTBI:**

6.3.1. Presentación Personal

La apariencia personal es primordial ya que genera sentido de pertenencia dentro de la operación. Por ello deben permanecer siempre bien presentados con el uniforme establecido y el respectivo carné a la vista.

6.3.2. Organización del puesto de trabajo

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines, sacos o chaquetas y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del Usuario.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No usar aparatos electrónicos de uso personal.

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO		Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021

- No se deben ingerir bebidas ni alimentos en el puesto de trabajo, esto se debe hacer en su tiempo de descanso.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando únicamente los implementos que se requieren para la adecuada atención de los Usuarios.
- Los documentos deben ser gestionados a diario. Cuando se requiera el archivo temporal de documentos, éstos no deben quedar a la vista de los Usuarios.
- La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.

6.3.3. Comportamientos

Expresividad. La cara es el punto donde el Usuario más se fija y en ese sentido es relevante. Cuando nos dirigimos a un Usuario debemos tener en cuenta algunos aspectos fundamentales como:

- **Confianza:** Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al Usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades.
- **Respiración:** Respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundo y elimine la ansiedad.
- **Sonría:** Una sonrisa transmite confianza. Muestre una sonrisa no forzada.
- **Sencillez y brevedad:** Hable con términos y vocablos simples. Hable lo necesario.
- **Orden:** Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.

Mirar a los ojos. El contacto visual es la forma en la que los seres humanos determinamos qué tanta atención nos pone una persona y qué tanta empatía tenemos. Esto no significa quedarse con la mirada fija en ella, porque se presta para interpretaciones erróneas, de manera que la naturalidad auténtica, son parte fundamental de la vocación de servicio.

No permita que el usuario llegue pensar cosas tales como:

- No me está prestando atención.
- No le interesa lo que estoy diciendo.
- Es tímido e inseguro.
- Está molesto conmigo.
- Es descortés.
- Se da aires de superioridad.
- Me está mintiendo y no quiere que se lo vea en los ojos.
- Está asustado

El lenguaje corporal debe ilustrar el interés y la amabilidad que tenemos con los usuarios. Los codos sobre la mesa, la mano en la barbilla, los brazos cruzados, sentarse escurrido en la silla pueden generar imagen de desinterés y cansancio. Por esto, la postura debe ser erguida, con los brazos apoyados en la mesa, las manos dispuestas hacia el Usuario, la cara amable para que el Usuario sienta cercanía.

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO		Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021

- No está permitido masticar chicle durante la jornada laboral, ni ingerir alimentos en su puesto de trabajo.
- No utilice lentes de sol cuando se dirija a los Usuarios.
- Revise cuidadosamente los detalles en el vestir antes de presentarse en su sitio de trabajo. Tome como norma mirarse cuidadosamente en el espejo.
- Las funcionarias nunca deberán peinarse, maquillarse o arreglarse las uñas en el sitio de trabajo a la vista de los Usuarios/usuarios.
- El uniforme deberá usarse para actividades de trabajo. Bajo ninguna circunstancia podrá usarse para actividades extralaborales.
- Evite manifestar preferencias por algunos usuarios y demostrar exceso de confianza.
- Asegúrese de solucionar cualquier problema que se presente y que esté a su alcance, o en su defecto, dirija al usuario con la persona indicada.
- Si algún procedimiento o actividad que realice frente al Usuario, falla, absténgase de realizar comentarios en contra de la Organización o evite poner en evidencia del Usuario, la situación.
- Para cualquier persona, la palabra que más le llama la atención es su nombre. Así de importante es la relación emocional del ser humano con su nombre. Y esa información es muy útil a la hora de proyectar ante el Usuario esa calidad de servicio que se quiere ofrecer.
- Intente emplear el nombre del Usuario, tan pronto logre identificarlo, ya sea porque recordó a la persona, porque se lo preguntó o con la ayuda del documento de identidad.
- Evite tuteos o expresiones de confianza para dirigirse a los Usuarios como su merced, don, doña, etc.
- Se deben usar expresiones como: Señor, Señora o por su nombre completo de forma respetuosa.
- En caso de que no sea fácil de pronunciar el nombre o apellido, según el caso, revise cuál se le facilita usar. Trate de recordar siempre el nombre del Usuario, para ello concéntrese en el momento de escucharlo y relaciónelo con personas que usted conozca o si lo prefiere escríbalo en un papel.

6.3.4. Lenguaje y tono de voz

- Utilizar un lenguaje sencillo para el usuario. No utilizar siglas o términos técnicos, sino palabras claras y cordiales para generar empatía y credibilidad al usuario.
- Se debe modular y vocalizar de manera clara y de acuerdo con la situación para que el mensaje sea comprensible y el mensaje sea entendible.
- El tono de voz es importante porque enfatiza la actitud que se quiere transmitir. Utilice un volumen adecuado que el Usuario escuche sin molestar a los demás o perder privacidad.

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO		Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021

6.3.5. Como atender según el tipo de afiliado, usuario y cliente

En la prestación del servicio se pueden encontrar diferentes tipos de usuarios; es importante aprender a identificarlos desde el inicio de la atención y tener en cuenta las características definidas para lograr una adecuada atención:

Tipo de Cliente/Usuario	Como identificar este tipo de Cliente/Usuario	Como debo tratar al Cliente/Usuario
El Molesto/prevenido	<ul style="list-style-type: none"> • Busca discusión • Pretende tener siempre la razón • Pertenece al grupo de los descontentos • Habla bruscamente 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dejar que hable y manifieste su deseo ▪ Ser pacientes al escucharle ▪ Conservar la calma, el dominio de la situación <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Discutir ▪ Considerar cuestión personal sus comentarios sarcásticos ▪ Entrar en su juego provocativo
El Distraído	<ul style="list-style-type: none"> • Se distrae constantemente • Su expresión es de ausencia • No escucha • Apenas responde a las preguntas; no pregunta 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concentrar su atención sobre los temas principales ▪ Despertar su interés y curiosidad con datos precisos <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Distraerse o Cansarle ▪ Interrumpir la conversación telefónica
El Indeciso	<ul style="list-style-type: none"> • No toma una decisión • Pide consejo continuamente 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Darle consejos útiles ▪ Ser sus asesores ▪ Descubrir sus motivaciones e interés ▪ Con preguntas concretas llevarlo a que tome una decisión. <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Quedarse callado, esperar que él/ella tome la iniciativa ▪ Abandonar al usuario a su suerte, no asesorarlo
El Hablador	<ul style="list-style-type: none"> • Intenta demostrar que 	

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO		Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021

	<p>posee un conocimiento infalible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios, los negocios no le causan problemas • Contradice o pone en duda nuestras afirmaciones 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escuchar con mucha atención ▪ Dar importancia a sus ideas ▪ Acertar lo que dice y con preguntas concretas llevarlo a que tome una decisión o concrete una idea. <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrariarle, interrumpirlo bruscamente ▪ Mostrarse desconcentrados o escépticos
El que está de afán	<ul style="list-style-type: none"> • Se muestra impaciente, nervioso, agitado • Menciona repetidamente que si ya van a finalizar 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucharle con atención, ser más ágil en la atención ▪ Concretar las ideas rápidamente, no hacer preguntas innecesarias o repetir información. ▪ Brindar información precisa y contundente <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enredar nuestra argumentación ▪ El nerviosismo, extremada calma o falta de atención.
El que no comprende	<ul style="list-style-type: none"> • Vuelve a preguntar información suministrada. • Le da vueltas a la respuesta que le entregan • Se muestra impaciente 	<p>Cómo tratarle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concretar las ideas y entregar la información en un lenguaje claro y sencillo. ▪ Brindar información precisa y contundente ▪ Parafrasear con el cliente la respuesta de la solicitud <p>Evitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entregar información extensa. ▪ Lenguaje complejo y uso de tecnicismos.

6.3.6. Qué se debe tener en cuenta durante la atención

Algunos de nuestros comportamientos pueden llegar a generar malestar durante la atención con el afiliado, usuario y cliente; se recomienda tener en cuenta las siguientes características que pueden ser soporte en el desarrollo de la atención con éstos.

Lo que debemos hacer	Lo que NO debemos hacer
-----------------------------	--------------------------------

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO		Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021

Saludar al afiliado, usuario y cliente antes de que él lo haga.	Esperar a que salude el afiliado, usuario y cliente
Dirigirnos respetuosamente. Valorar adecuadamente al afiliado, usuario y cliente	Ser groseros en nuestra atención. Prejuizar al afiliado, usuario y cliente
Preguntar al afiliado, usuario y cliente en qué puedo ayudarle	Utilizar expresiones como "Señor (a)", "¡qué quiere!" "Sí..."
Se debe informar al afiliado, usuario y cliente sobre los canales disponibles para su atención y garantizar la consistencia de la información y procedimientos entre los diferentes canales y puntos de atención	No orientar al cliente o enviarlo a consultar la información por otros medios.
Convencer y resolver las situaciones en la atención	Contradecir bruscamente al afiliado, usuario y cliente
Transmitir tranquilidad en la resolución de la preocupación del afiliado, usuario y cliente: "haremos todo lo posible", "entiendo su situación", etc. Buscar soluciones prácticas a la ayuda solicitada	Responder con frases como "¡Ese no es mi problema!", "¡Eso no es de mi competencia!", "El área xxx es la responsable"
Transmitir al afiliado, usuario y cliente que hemos entendido lo que nos solicita: confirmaremos repitiendo la petición o información.	Atender y responder a su solicitud sin asegurarnos de que eso es lo que el afiliado, usuario y cliente solicita
Ser preciso en la información: debe ser veraz, eficaz y honesta.	Dirigir al afiliado, usuario y cliente inadecuadamente o de forma imprecisa a otro servicio o canal. Hablar de uno mismo o contar nuestros problemas en el trabajo
Ofrecer disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el afiliado, usuario y cliente	Criticar el trabajo de otros compañeros o las ausencias en sus puestos.

6.3.7. Resolución de Problemas

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	
Situación	Comportamiento a tener en cuenta
Ofrecer disculpas	<ul style="list-style-type: none"> • Expresar "lo siento", "lamento que",... • Evitar justificarse • Evitar criticar al afiliado, usuario y cliente, otros usuarios, trabajadores, áreas, entre otros

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO		Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021

Empatizar	<ul style="list-style-type: none"> • Expresar "comprendo", "me doy cuenta", "me pongo en su lugar" • Evitar comunicar ansiedad o impaciencia • No interrumpir al afiliado, usuario y cliente que este enojado; dejar que se desahogue
Tranquilizar	<ul style="list-style-type: none"> • Expresar "no se preocupe", "vamos a resolverlo",... • Explicar qué va a hacer para ayudar al afiliado, usuario y cliente • Usar un lenguaje accesible al afiliado, usuario y cliente
Especificar	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer preguntas para establecer los hechos • Escuchar al afiliado, usuario y cliente y hacerle comprender lo informado • Repetir lo esencial del relato del afiliado, usuario y cliente para mostrar o confirmar su comprensión
Actuar	<ul style="list-style-type: none"> • Según corresponda iniciar la solución del problema • Vencer dificultades (creatividad)
Asegurar	<ul style="list-style-type: none"> • Según corresponda: informar de la corrección de problemas • Informar de los avances realizados en la corrección del problema • Indicar al afiliado, usuario y cliente los pasos siguientes cuando sea necesario

6.3.8. Manejo de situaciones especiales

6.3.8.1. Situaciones de afiliados, usuarios y clientes que manejan un idioma diferente a la lengua española

Nuestra comunicación se realizará en lenguaje básico en la medida de lo posible. Si no tenemos ese aprendizaje del idioma extranjero intentaremos poner en contacto al afiliado, usuario y cliente con personal del área que sí lo tenga.

6.3.8.2. Situaciones de afiliados, usuarios y clientes agresivos que se dirigen de manera grosera.

- Manténgase, tranquilo y seguro en su propio espacio emocional y mental.
- No se implique en las emociones del afiliado, usuario y cliente, no es un ataque contra usted es contra los procesos, trámites o la Corporación por una mala experiencia; respire profundo y en ningún momento debe entrar en un enfrentamiento con el afiliado, usuario y cliente.
- Mantenga el hilo conductor de la conversación. Utilice frases que calmen al afiliado, usuario y cliente como: entiendo su molestia, deseo ayudarle, permítame revisamos lo ocurrido, vamos a validar porque se dio la situación, etc.

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO		Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021

- Siéntase seguro de sí mismo, del conocimiento que tiene sobre el problema, de la calidad de sus respuestas y de su disposición para resolver el problema, esto evitará que el afiliado, usuario y cliente continúe con la agresión verbal.
- A partir de ese momento nos esforzaremos en crear un clima más apaciguado y tranquilizador para conseguir que el afiliado, usuario y cliente modifique su actitud y, poder así reconducir la situación.
- En último caso, si no somos capaces de reconducir la situación o esta no es posible, solicitaremos la intervención del jefe inmediato, indicándole la inconformidad del afiliado, usuario y cliente y las alternativas ofrecidas.

6.3.8.3. Situaciones de afiliados, usuarios y clientes que no quedan satisfechos con la atención o información prestada

- Realice preguntas que le ayuden a solucionar el problema, de esta manera se logrará obtener toda la información necesaria para conseguir realmente la raíz del problema y sus posibles soluciones.
- Explique al afiliado, usuario y cliente cuales son los motivos por los que no se le puede atender la solicitud.
- Ofrecer una medida alternativa que, aunque no es exactamente lo que quiere, puede ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Recomendar una solución temporal pronta o ciertas medidas que puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.

6.4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN ESPECIAL Y PREFERENCIAL

6.4.1. Adultos mayores y mujeres embarazadas:

- Una vez entran a la sala de espera, el trabajador encargado debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos o reciban atención prioritaria.
- Los adultos mayores y mujeres embarazadas tienen prelación en el turno sobre los demás afiliados, usuarios y clientes. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- No debe sugerir al adulto mayor lo que necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO		Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021

- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje natural, claro y sencillo.

6.4.2. Atención a niños, niñas y adolescentes: Los niños, niñas y adolescentes pueden hacer consultas, solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás afiliados, usuarios y clientes.
- Si lo hay, debe seguirse el guión, protocolo y procedimiento definido por el servicio para atender a este grupo poblacional. Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

6.4.3. 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 trabajador:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

6.4.4. Grupos étnicos minoritarios: A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El trabajador debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, solicitar apoyo de un intérprete 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, 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.

6.4.5. Personas en condición de discapacidad:

- El personal de atención debe conocer las diferentes condiciones de discapacidad para una adecuada atención.
- Las personas en condición de discapacidad, tienen prelación en el turno sobre los demás afiliados, usuarios y clientes.
- No debe tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono añorado o comportamientos similares.
- Mirar al afiliado, usuario y cliente con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO		Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021

- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No debe sugerir lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje natural, claro y sencillo.

6.4.5.1. Atención a personas con alguna discapacidad visual:

- Identificar a las personas con esta condición, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el trabajador debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

6.4.5.2. Atención a personas con discapacidad auditiva o hipoacúsicas:

- Identificar a las personas con esta condición, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro

6.4.5.3. Atención a personas con discapacidad visual y auditiva:

- Identificar a las personas con esta condición, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO			Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE			
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021	Versión: 0

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Identificar a las personas con discapacidad visual asistidos por un perro guía, permitiendo el ingreso a los puntos de atención presencial o sedes de la caja y garantizando que su permanencia en las instalaciones sea de manera "ilimitada, constante y sin trabas".
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

6.4.5.4. Atención a personas con discapacidad física o motora

- Identificar a las personas con esta condición, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

6.4.5.5. Atención a personas con discapacidad cognitiva:

- Identificar a las personas con esta condición, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- 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.

6.4.5.6. Atención a personas con discapacidad mental:

- Identificar a las personas con esta condición, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

6.4.5.7. Atención a personas de talla baja:

- 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 o buscar una oficina para atenderlo.
- Tratar al afiliado, usuario y cliente según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO		Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021

6.4.6. Protocolos de atención a población LGTBI

6.4.6.1. Trato digno, atención respetuosa y sin discriminación:

- Entregar un trato respetuoso y digno a todas las personas independientemente de su orientación sexual, expresión o identidad de género.
- No emitir juicios de valor respecto a hechos relatados por personas LGTBI que acuden a la Caja.
- No presuponer la heterosexualidad de las personas, para lo cual se deben usar términos inclusivos y respetuosos que incluyan a la población LGTBI en su diversidad.
- Evitar sugerir que la persona cambie de conductas y comportamientos relacionados con su orientación sexual, expresión o identidad de género.
- No recomendar o prescribir tratamientos y/o evaluaciones psicológicas o psiquiátricas a una persona por su identidad, expresión de género o por su orientación sexual.
- Dar adecuado manejo a las PQRSF obteniendo todos los datos necesarios para evitar declaraciones que ocasionen revictimización de la persona y teniendo en cuenta los lineamientos de confidencialidad y confianza.
- Atender y aceptar la solicitud de la persona de ser atendida por otro funcionario en caso de sentirse discriminada.

6.4.6.2. Saber como dirigirse a las personas LGTBI:

- Durante la atención, formular preguntas de forma respetuosa y adecuada, libre de cualquier condición de credo, convicciones morales o religiosas.
- Dirigirse a la persona de acuerdo con el género expresado, si hay dudas preguntarle cómo quiere ser atendido.
- Respetar los términos gay, lesbiana, bisexual, trans e intersexual, u otro, si la persona que acude al servicio se identifica como tal.
- Evitar el uso de comillas en los nombres que reflejen su identidad de género.

6.4.6.3. Confidencialidad de la información y confianza:

- Promover un clima de confianza, empatía, aceptación y respeto, libre de estigmas, prejuicios y discriminación hacia las personas LGTBI.
- La persona debe sentirse escuchada, aceptada, entendida y apoyada en todo momento.
- El manejo de la información deberá hacerse siempre bajo el previo consentimiento libre e informado.
- Nadie tiene la obligación de revelar su orientación sexual o identidad de género, no se deben preguntar sobre estos temas, pues no son requisitos para la atención.
- No deben divulgarse los motivos de atención o cualquier información sensible a terceras personas.
- En los casos en los que una persona exprese libremente su orientación sexual o identidad de género, se debe verificar si es relevante consignar ésta información para la comprensión de los hechos que

	PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO		Código: SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	Emitido: 06/06/2017	Actualizado: 11/05/2021

tienen transfondo de discriminación por orientación sexual o identidad de género o contexto de violencia.

- Solicitar a la persona autorización para hacer uso de la información de su orientación sexual, expresión o identidad de género, para el tratamiento de su caso, con el fin de no vulnerar su derecho a la intimidad, confidencialidad y reserva de la información.
- La información de la situación puede ser compartida solo en ámbitos que impliquen su manejo e intervención.

6.4.6.4. Espacios seguros e inclusivos:

- No se permite lenguaje anti-LGTBI, se debe garantizar un ambiente de trabajo libre de perjuicios, chistes, burlas o insultos homofóbicos.
- Las personas de población LGTBI se deben sentir seguras, bienvenidas, en espacios inclusivos y donde reciban la atención que necesitan.
- Garantizar el acceso a los baños de acuerdo a su identidad de género. Si el sitio no cuenta con baños mixtos, permitirles el acceso a los baños y vestuarios que se corresponda con su identidad.

7. ATENCIÓN DE PQR:

La atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), debe ser una garantía de calidad en la prestación del servicio. Para cumplir con esta disposición, debe contar con un procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y reclamos, darlo a conocer a sus usuarios de manera clara, precisa, completa, oportuna y gratuita, según lo previsto en las normas aplicables para cada servicio.

Todos los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico, dispuesto para ello por el prestador del servicio y de acuerdo con las condiciones específicas de su prestación, y los responsables de la concesión o convenio deberán recibir, atender, tramitar y responder la PQR con la calidad y oportunidad requerida de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015 o trasladar el caso a Colsubsidio dentro de los acuerdos de nivel de servicio establecidos para este fin.