



CAFASUR

*Amigo afiliado:
¡Usted es nuestra razón de ser!*

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL SUR DEL TOLIMA "CAFASUR"
EL ESPINAL - TOLIMA
30 DE JUNIO DE 2021



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 1 de 34

Tabla de contenido

Presentación.....	3
1 Introducción:.....	4
2 Objetivo	4
3 Alcance	4
4 Definiciones.....	5
5 Marco legal aplicable.....	8
6 Generalidades de la atención al usuario y comunidad en general	10
6.1 Canales de atención	11
6.1.1 Canal presencial:.....	11
6.1.3 Canal telefónico:	12
6.1.4 Canal virtual:	12
7 Protocolos de atención al usuario y comunidad en general	13
7.1 Atención al usuario y comunidad en general de manera presencial.....	13
7.2 Atención por vía telefónica.....	16
7.2.1 Recepción de llamadas.....	16
7.2.2 Llamadas salientes.....	18
7.3 Atención por correo electrónico.....	18
7.4 Atención de PQRSF	20
7.4.1 Buzones de PQRSF.....	20
7.4.2 Canal telefónico y virtual.	21
7.5 Atención por redes sociales	22
7.6 Atención a personas con discapacidad.....	23
7.6.1 Discapacidad sensorial auditiva.....	23
7.6.2 Discapacidad Sensorial Visual	26
7.6.3 Discapacidad Multisensorial	27
7.6.4 Discapacidad física motora:	28
7.6.5 Discapacidad cognitiva e intelectual	29
7.6.6 Discapacidad mental	30



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código:	MI-AUS-DA-01	Versión:	1.0.0	Fecha:	30-06-2021	Página:	2 de 34
---------	--------------	----------	-------	--------	------------	---------	---------

7.6.7	Discapacidad Múltiple.....	30
7.7	Atención preferencial a adultos mayores, mujeres gestantes, menores de edad y personas en estado de vulnerabilidad.....	31
7.8	Atención a comunidad LGBTTTI.....	32
8	Referencias	33
9	Control de cambios	34
10	Registro de aprobación.....	34



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código:	MI-AUS-DA-01	Versión:	1.0.0	Fecha:	30-06-2021	Página:	3 de 34
----------------	--------------	-----------------	-------	---------------	------------	----------------	---------

Presentación

El presente protocolo de atención a los afiliados y comunidad en general, es un documento guía en donde se compila las directrices generales para ofrecer una atención con calidad e inclusiva a toda la comunidad (personas con discapacidad, comunidad LGBTI, adultos mayores, mujeres gestantes, menores de edad y personas en estado de vulnerabilidad), a través de todos los canales de atención disponibles por la Caja, como lo es, atención presencial, vía telefónica, correo electrónico y redes sociales.

Por esta razón, se elaboró el presente protocolo, basado en la normatividad legal vigente, requerimientos de la Superintendencia del Subsidio Familiar, protocolos de atención de otras Cajas de Compensación Familiar, fundaciones y empresas tanto privadas como públicas para dar cumplimiento a las directrices necesarias con el fin de continuar fortaleciendo la atención a los usuarios.

Finalmente, se espera capacitar de manera continua al personal para brindar una atención de calidad e inclusiva de acuerdo a las directrices que este protocolo contiene, las cuales fueron aprobadas por la Dirección Administrativa y seguidamente socializadas al Consejo Directivo de la Caja.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código:	MI-AUS-DA-01	Versión:	1.0.0	Fecha:	30-06-2021	Página:	4 de 34
---------	--------------	----------	-------	--------	------------	---------	---------

1 Introducción:

Las Cajas de Compensación Familiar tienen como objetivo fundamental dar un alivio de las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia de trabajadores de medianos y menores ingresos como núcleo básico de la sociedad (Artículo 1 de la Ley 21 de 1982) a través de servicios relacionados con la capacitación, recreación, turismo y entre otras.

Es así que Cafasur, se planteó en su plan estratégico 2019 – 2022 en sus objetivos estratégicos fortalecer la atención y el acercamiento con los afiliados tanto como empresarios como trabajadores y grupos de interés dando estricto cumplimiento a la política de tratamiento de datos personales en conjunto con la política de atención al cliente aprobada por el Consejo Directivo mediante el Acta N° 391 del 29 de septiembre de 2016; estas le permite a la Corporación ofrecer sus servicios a los afiliados y comunidad en general de manera eficiente y con calidad, logrando en cada proceso mantener una mejora continua por medio de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (MI-AUS-PR-01) realizadas por las personas que accedieron a los servicios.

Es por esto que, la Caja decidió crear un protocolo de atención el cual le permite a toda la Corporación el modo de actuar frente a los afiliados y comunidad en general de manera que se unifiquen los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se pueden tener respecto a una atención inclusiva, eficiente y con calidad.

2 Objetivo

Brindar un documento guía a todos los colaboradores de la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" por medio de unas directrices generales de atención e inclusión, comprometidas a ofrecer un servicio con calidad a los afiliados y comunidad en general, a través de todos los canales de atención disponibles por la corporación.

3 Alcance

El presente protocolo de atención, aplica para toda la estructura organización de la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR", desde el momento en que un afiliado o comunidad en general acceden a nuestros servicios y realizan sus solicitudes y/o requerimientos en relación con la actividad de la Corporación por medio de los diferentes canales de atención disponibles.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código:	MI-AUS-DA-01	Versión:	1.0.0	Fecha:	30-06-2021	Página:	5 de 34
---------	--------------	----------	-------	--------	------------	---------	---------

4 Definiciones

- **Accesibilidad:** Se trata de la posibilidad que tiene una persona, con o sin problemas de movilidad o percepción sensorial, de entender un espacio, integrarse en él e interactuar con sus contenidos. (OMS, s.f)
- **Atención al usuario:** Aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector (Alpizar y Hernández 2015).
- **Bisexual:** describe a una persona que se siente atraída tanto por hombres como por mujeres, aunque no necesariamente por igual o al mismo tiempo. (HealthLink BC, s.f)
- **Discapacidad auditiva:** Es la pérdida o anormalidad de la función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo, y tiene su consecuencia inmediata en una discapacidad para oír, lo que implica un déficit en el acceso al lenguaje oral (Carrascosa García, Jorge; 2015).
- **Discapacidad física motórica:** Personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para et movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos. (Resolución 0113 de 2020, Ministerio de la protección social)
- **Discapacidad intelectual:** Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 6 de 34

la independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana (Resolución 0113 de 2020, Ministerio de la protección social).

- **Discapacidad Mental:** Es un trastorno definido por la presencia de un desarrollo mental incompleto o detenido, caracterizado principalmente por el deterioro de las funciones concretas de cada época del desarrollo y que contribuyen al nivel global de inteligencia, tales como las funciones cognitivas, las del lenguaje, las motrices y la socialización. La adaptación al ambiente está siempre afectada (Organización mundial de la salud, S.F).
- **Discapacidad múltiple:** Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. (Resolución 0113 de 2020, Ministerio de la protección social)
- **Discapacidad multisensorial:** Corresponde a las personas con deficiencias visuales y auditivas, quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje. Su presencia no afecta de ninguna manera en el potencial muscular y funcional del pequeño, sino su vida social. Las discapacidades sensoriales a menudo afectan más allá de la capacidad de comunicación, también a la autoimagen de la persona y a su desempeño en la vida cotidiana (Akros, 2017)
- **Discapacidad visual:** Es la disminución significativa de la agudeza visual del ojo aun con el uso de lentes, o bien, una disminución significativa del campo visual del ojo. En este sentido, cuando hablamos en general de ceguera o deficiencia visual nos estamos refiriendo a condiciones caracterizadas por una limitación total o muy seria de la función visual. Es decir, nos estamos refiriendo a personas que, o bien no ven absolutamente nada, o bien, en el mejor de los casos, incluso llevando gafas o utilizando otras ayudas ópticas, ven mucho menos de lo normal y realizando un gran esfuerzo. (Unicap, 2018)
- **Diversidad sexual:** Hace referencia a todas las posibilidades de asumir, expresar y vivir la sexualidad, así como de asumir identidades y preferencias sexuales (distintas en cada cultura y persona). Es el reconocimiento de que todos los cuerpos, todas las sensaciones y todos los deseos tienen derecho a existir y manifestarse sin más límites que el respeto a los derechos de las otras personas. (CONAPRED, s.f)



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código:	MI-AUS-DA-01	Versión:	1.0.0	Fecha:	30-06-2021	Página:	7 de 34
---------	--------------	----------	-------	--------	------------	---------	---------

- **Gay:** hombre o mujer que se siente atraído solo o casi solo por personas del mismo género. A menudo se usa para referirse solo a los hombres. (HealthLink BC)
- **Género:** Se refiere a las actitudes, sentimientos y comportamientos que una cultura determinada asocia con el sexo biológico de una persona. (American Psychological Association, 2012)
- **Identidad de género:** se refiere a "el sentido de uno mismo como hombre, mujer o transexual", Cuando la identidad de género y el sexo biológico no son congruentes, el individuo puede identificarse como transexual o como otra categoría transgénero. (APA, 2012)
- **Inclusión:** Corresponde a los postulados internacionales de igualdad, dignidad y el goce de libertades sin discriminación a la diversidad. (Garzón, 2020)
- **Intersexual:** Personas cuyos cuerpos tienen anatómicamente órganos masculinos y femeninos, simultáneamente, en distintos grados. Tienen una identidad de género que puede ser masculina o femenina, que concordará parcialmente con su anatomía corporal. Legalmente, sin embargo, tendrán un sexo asignado en su inscripción de nacimiento, que probablemente corresponderá a lo más evidente anatómicamente, que puede o no coincidir con la identidad de género. (Universidad de Alicante, 2017)
- **La orientación sexual:** Término que se utiliza para describir patrón de atracción emocional, romántica o sexual de las personas. (HealthLink BC, s.f)
- **Lengua manual colombiana:** Conocido también como "Lenguaje de señas". Idioma propio de la comunidad sorda del país, constituye la lengua natural de la misma, estructurada como un sistema convencional y arbitrario de señas viso gestual, basado en el uso de las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo. (art 13 de la Ley 324 de 1996 Constitución política de Colombia).
- **Lesbiana:** Una mujer que se siente atraída principalmente por las mujeres. (HealthLink BC, S.F)
- **Protocolo de atención:** Es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la entidad, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente. (Cámara de comercio de Aguachica, s.f)



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 8 de 34

- **Transexual:** Persona en la que su identidad de género difiere del género asignado al nacer. Existen muchas maneras de vivir y sentir la transexualidad, algunas personas transexuales consideran necesario transformar su cuerpo a través de tratamiento hormonal y/o cirugías de reasignación sexual. (PROFAMILIA, s.f)
- **Transgenero:** Define a las personas cuya identidad de género, expresión de género o conducta no se ajusta a aquella generalmente asociada con el sexo que se les asignó al nacer. Así cómo también se refiere al modo en que una persona comunica su identidad de género a otras a través de conductas, su manera de vestir, peinados, voz o características corporales. (American Psychological Association, 2013)
- **Travestismo:** Personas que usan maneras de vestir que tradicionalmente, y como parte de un estereotipo, usa otro género en sus culturas. Generalmente se sienten cómodos con su sexo asignado y no desean cambiarlo. (American Psychological Association, 2011)

5 Marco legal aplicable

La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR", tiene como base en el marco normativo la Constitución política de Colombia y las siguientes Leyes, Decretos y Circulares para el soporte legal aplicable del presente protocolo de atención a los afiliados y comunidad en general.

- **ART. 2 CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA:** Determina los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. En el artículo 20, acápite de los Derechos Fundamentales, consagra el derecho a la Libertad de Expresión y menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
- **LEY ESTATUARIA 1618 DE 2013:** Es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.
- **LEY 982 DE 2005:** Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 9 de 34

- **LEY 1145 DE 2007:** Las normas consagradas en la presente ley, tienen por objeto impulsar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad, en forma coordinada entre las entidades públicas del orden nacional, regional y local, las organizaciones de personas con y en situación de discapacidad y la sociedad civil, con el fin de promocionar y garantizar sus derechos fundamentales, en el marco de los Derechos Humanos.
- **LEY 1306 DE 2009:** La presente Ley tiene por objeto la protección e inclusión social de toda persona natural con discapacidad mental o que adopte conductas que la inhabiliten para su normal desempeño en la sociedad.
- **LEY 1581:** La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
- **LEY 594 DE 2000:** La presente ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.
- **LEY 1346 DE 2009:** El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.
- **LEY N° 27408:** Dispóngase que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deberán ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deberán implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas.
- **LEY 1755 DE 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **DECRETO 2595 DE 2012:** Instruir a las entidades vigiladas sobre la forma como deben cumplir las disposiciones que regulan su actividad, las políticas formuladas por el Ministerio del Trabajo y fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 10 de 34

cumplimiento de tales normas, así como señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

- **CIRCULAR 008 DE 2020:** directrices en materia de atención al ciudadano de las cajas de compensación familiar.
- **ART 13. DECRETO 10 2012:** todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

6 Generalidades de la atención al usuario y comunidad en general

Para la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" Los afiliados y la comunidad en general, son claves la prestación de los servicios ofrecidos. Es por esto, que se diseñó el siguiente protocolo de atención al usuario y comunidad general con el fin de establecer diferentes mecanismos de comunicación formales que permitan escuchar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, así como garantizar una respuesta en los tiempos establecidos con ayuda del equipo de trabajo de la Corporación y de esta manera mejorar continuamente, ofrecer una oportunidad de mejora de vida, comodidad con sus familiares y demás personas por medio de servicios con calidad.

Así mismo, con el propósito de tener una relación eficiente y de calidad con los usuarios, los colaboradores de la Caja de compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" tendrán presente los siguientes conceptos en relación con el buen servicio.

- **Calidad en el servicio:** Grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente
- **Espíritu de servicio:** Necesidad de fundamentar una acción de servir y tener empatía para y con los demás
- **Servicio oportuno:** Que la atención al usuario se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido, así como el cumplimiento de su requerimiento.
- **Responsabilidad:** Asegurar la satisfacción del usuario en sus solicitudes
- **Mejora continua:** Aumentar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos.
- **Comodidad:** Disposición de la infraestructura física para la atención de los clientes (facilidad de acceso, calidad de las instalaciones, múltiples canales).



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 11 de 34

- **Respeto por el cliente:** Respeto de sus diferencias, opiniones, solicitudes y reclamaciones.

6.1 Canales de atención

6.1.1 Canal presencial:

Actualmente la Caja cuenta con puntos de atención presencial y personalizada, donde los afiliados y comunidad en general pueden acceder a la información de los servicios y realizar diferentes trámites. Estos facilitan una comunicación e interacción inclusiva más efectiva entre la Caja, afiliados y comunidad en general.

Los afiliados y comunidad en general, son atendidos en orden de llegada de acuerdo al servicio requerido en las diferentes sedes de lunes a viernes en el siguiente horario:

- ✓ **Edificio administrativo**
Carrera 4 # 10-04 Barrio Centro de El Espinal, Tolima
Lunes a Viernes de: 07:00 am a 12:30m – 02:00pm a 06:00 pm
- ✓ **Centro de gestión y colocación de empleo de CAFASUR**
Calle 10 # 3-88 Barrio Centro de El Espinal, Tolima
Lunes a Viernes de: 07:00 am a 12:30m – 02:00pm a 06:00 pm
- ✓ **Educación formal (colegio CAFASUR)**
Carrera 7 # 5-21 Barrio San Rafael de El Espinal, Tolima
Lunes a Viernes de: 07:00 am a 12:30m – 02:00pm a 06:00 pm
- ✓ **Cancha sintética de CAFASUR**
Lote disponible de la ciudadela CAFASUR N.2 de El Espinal, Tolima
Lunes a Viernes de 05:00pm a 11:00pm
Sábados y Domingos de: 09:00am a 11am y 02:00pm a 11:00pm

6.1.2 Buzones de PQRSF: La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" tiene a disposición los siguientes buzones para recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones:

- Edificio administrativo: 1º y 3º piso
- Centro de gestión y colocación de empleo
- Colegio Cafasur
- Cancha sintética Cafasur



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 12 de 34

6.1.3 Canal telefónico:

La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" tiene a disposición el centro de atención y asesoría telefónica para los cual los afiliados y comunidad en general, aprovechan las funcionalidades de voz y texto presentes en las siguientes líneas telefónicas:

- (+57) 2484322 Edificio Administrativo
- 018000184540 línea gratuita
- 318 7756413 Secretaría Administrativa
- 318 735 1097 Colegio CAFASUR
- 318 281 84 82 Centro de Gestión y Colocación de Empleo de CAFASUR
- 320 936 2730 Cancha sintética de CAFASUR

6.1.4 Canal virtual:

La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR", hace uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los afiliados y comunidad en general a información pertinente, veraz en línea y oportuna sobre los servicios que presta la Caja.

En esta se incluye la atención en redes sociales, portal Corporativo y correo electrónico.

Correo electrónico: La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" tiene a disposición el siguiente correo electrónico para recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones:

- contactenos@cafasure.com.co

Redes sociales: La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" tiene a disposición las siguientes redes sociales para recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones:

- Facebook: Caja de Compensación Familiar CAFASUR
- Instagram: @cafasureoficial
- WhatsApp:
- 318 775 64 13 (Secretaría Administrativa) 318 735 1097 (Colegio CAFASUR) 318 281 84 82 (Centro de Gestión y Colocación de Empleo de CAFASUR)
- **Portal corporativo:** La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" tiene a disposición la siguiente página web: <https://www.cafasure.com.co/>



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 13 de 34

7 Protocolos de atención al usuario y comunidad en general

Este protocolo que adopta la Caja, se presenta la formalidad en la que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad los asuntos concernientes a nuestros servicios.

7.1 Atención al usuario y comunidad en general de manera presencial.

La atención presencial inicia al momento en el que se recibe al usuario y comunidad general en las instalaciones, ahí se abre el canal de por lo cual se deben seguir las siguientes normas de atención:

- **Ingreso a las instalaciones:** El afiliado y/o comunidad en general ingresa a las instalaciones disponibles por la Caja, con el objeto de obtener información de los servicios ofrecidos por esta Corporación. Para esto, es importante que todos los colaboradores tengan organizado, limpio y desinfectado su escritorio, esto con el fin de mantener un ambiente de trabajo agradable.
- **Módulo de atención al cliente:** En este momento se tiene un primer contacto con el afiliado y/o comunidad en general, siendo este el más importante, ya que es el preámbulo para iniciar una adecuada atención.
 - Los colaboradores reciben al afiliado y/o comunidad en general con una sonrisa, con amabilidad y calidez, demostrándole que es nuestra razón de ser, diciendo "*Buenos días/tardes, bienvenido a CAFASUR, ¿En qué le puedo colaborar?*", siempre haciendo contacto visual, y manteniendo disposición para atenderlo.
 - Se guía al afiliado y/o comunidad general hasta el servicio de su necesidad.
 - Una vez el afiliado y/o comunidad genera se encuentre en el módulo de interés, el Colaborador debe igualmente saludar con amabilidad, diciendo "*Buenos días/tardes, bienvenido a CAFASUR, mi nombre es Pepito Pérez, Auxiliar de Aportes y Subsidios ¿En qué le puedo colaborar?*", siempre haciendo contacto visual, manifestando disposición para atenderlo y proceder con el procedimiento de obtención de información.
- **Obtención de información:** Los colaboradores de la Caja deben esforzarse en escuchar atentamente y entender lo que el afiliado y/o comunidad general



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 14 de 34

manifieste, aquí es importante hacerle entender que es reconocido como persona, digna de respeto, el cual debe de ser atendido de manera óptima y con calidad. Para esto se deben seguir los siguientes paso:

- ✓ Analizar y resolver el requerimiento del afiliado y/o comunidad general. Así mismo evitar interrumpirlo y contestarle apresuradamente.
 - ✓ Si es necesario solicitar información o documentos, indíquelo de la siguiente manera: "*Permítame por favor los documentos para validarlos*" este proceso se realiza con respeto, dando a conocer que estos serán tratados bajo la política de protección de datos personales (MI-AUS-PO-01).
 - ✓ Tratar al afiliado y/o comunidad general como prioridad y se debe evitar tener distracciones con otras personas o situaciones ambientales que dispersen la obtención de la información.
- **Resolución:** En este proceso, se debe brindar un trato digno acompañado de explicaciones detalladas, y disponer de distintas alternativas ante una situación que no pueda resolver en el momento, a fin de que el afiliado y/o comunidad general no se retire de las instalaciones insatisfecho, para esto se debe seguir los siguientes pasos:
- ✓ Ofrecer un trato impecable e indicar que la Caja está presta en hacer todo lo posible para resolver los requerimientos.
 - ✓ Dar respuestas detalladas y claras, vocalizando bien y con tono de voz agradable y natural.
 - ✓ Evite tutear al usuario, usar palabras autoritarias, ofensivas, discriminatorias y evasivas.
 - ✓ No utilizar tecnicismos, abreviaturas o expresiones que puedan confundir al usuario.
 - ✓ En caso de no resolver el requerimiento de manera inmediata, asegurarse de exponer las razones por las cuales esto sucede, ofreciendo disculpas, alternativas de solución y cerciorase que el afiliado y/o comunidad general comprendió la situación, a fin de que se retire insatisfecho.
 - ✓ Si el afiliado y/o comunidad general se molesta, tenga en cuenta el punto de Atención de situaciones difíciles.
 - ✓ Si el usuario presenta alguna condición de discapacidad, tener en cuenta el ítem 7.5 de atención a personas con discapacidad.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 15 de 34

- **Calificación de atención:** Es importante conocer la opinión de la atención brindada por el colaborador de la Caja. Para esto se debe tener en cuenta lo siguiente:
 - ✓ Entregar la encuesta así: *"Para el CAFASUR es muy importante conocer lo que Usted piensa del servicio. Por favor me podría colaborar diligenciando esta encuesta?"*
 - ✓ Se debe agradecer al afiliado y/o comunidad general por la calificación de la encuesta y se le debe indicar lo siguiente: *"Muchas gracias por calificar la encuesta de satisfacción del servicio de atención"*.

- **Finalización de la atención:** Es importante retroalimentar la información entregada y confirmar que el requerimiento ha sido resuelto en caso de no resolverlo, se debe exponer las razones, ofreciendo disculpas y brindar alternativas de solución, esto con el fin de que se retire insatisfecho.
 - ✓ Antes de finalizar la conversación con el afiliado y/o comunidad general, se debe preguntar: *¿Hay algo más en lo que le puede servir?*
 - ✓ Despídase del afiliado y/o comunidad de manera cordial de la siguiente manera: *"Muchas gracias por preferir a Cafasur, fue un gusto atenderlo y recuerdo que lo atendió Pepito Perez, Auxiliar de Atención al Usuario y Correspondencia"*.
 - ✓ En este momento se le puede recordar los diferentes medios y canales de atención para que el usuario pueda obtener información de otras maneras sin necesidad de desplazarse. A sí mismo informarle los diferentes servicios que la Caja ofrece.

- **Atención de situaciones difíciles:** En algunas ocasiones los afiliados y/o comunidad general pueden presentar diferentes emociones (molestos, inconformes o confundidos) antes o durante el proceso de atención. Por lo tanto es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para llevar adecuadamente una atención en situaciones difíciles.
 - ✓ Mantenga actitud serena, amigable, haciendo contacto visual y con postura corporal dispuesta a escucharlo.
 - ✓ Permitir que el usuario se desahogue sin interrumpirlo.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 16 de 34

- ✓ Evitar pedirle al usuario que se calme y hágale saber que lo escucha con atención.
- ✓ Si es necesario, ofrézcale disculpas y hágale entender que comprende la situación.
- ✓ No tome la situación como algo personal.
- ✓ Solicítele con respeto más información para poder generar una solución adecuada.
- ✓ Analice la situación con calma y propóngale una alternativa de solución sin prometerle algo que no se pueda cumplir.
- ✓ Si es necesario, informe la situación con el Jefe inmediato, para brindar distintas alternativas que permitan solucionar el requerimiento.
- ✓ Si necesita retirarse del puesto, infórmele que está trabajando en buscar una solución y que se retirará un momento, para lo cual le solicita amablemente que se siente en la sala de espera mientras da solución al requerimiento.
- ✓ Si no se da una solución inmediata porque se requiere mayor análisis, invítelo a que radique una PQRSF en los diferentes medios disponibles (página web, buzones de PQRSF, correo electrónico o vía telefónica), el cual puede acompañarlo en el diligenciamiento o remitirlo al módulo de Atención al Usuario y Correspondencia para que inicie el proceso.

7.2 Atención por vía telefónica

7.2.1 Recepción de llamadas

La atención telefónica inicia al momento en el que se recibe, ahí se abre el canal de por lo cual se deben seguir las siguientes normas de atención:

- Conteste rápidamente, el teléfono no puede timbrar más de dos veces
- Inicie la conversación de la siguiente manera:
 - **Saludo:** "CAFASUR, Buenas tardes, habla Pepito Perez, ¿con quién tengo el gusto?"
- Asegurarse comprender el nombre del usuario.
 - *Nombre del usuario, ¿en qué le puedo colaborar?*



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 17 de 34

- **Durante la llamada**, escuche atentamente al usuario e indague sobre el objeto de la llamada.
- Si requiere ampliar la información solicitada por el usuario, indique lo siguiente:
 - Por favor permanezca en línea mientras consulto la información.
- Si debe poner en espera la llamada, infórmele antes de hacerlo y explíquelo brevemente el motivo.
 - Recuerde que el usuario no debe esperar más de 30 segundos, en caso de que se requiera de más tiempo informe lo siguiente "Estamos trabajando en su solicitud, gracias por esperar"
- En caso de transferir la llamada con algún colaborador de la Caja, realice los siguientes pasos:
 - Informe al usuario el nombre, cargo y extensión de la persona encargada de resolver su solicitud.
 - Al momento de transferir la llamada indique al departamento y/o división lo siguiente: El *Nombre del usuario*, se encuentra en la línea telefónica y requiere lo siguiente.
- Contestar una llamada por extensión, debe seguir los pasos indicados en el ítems 8.1.1.
 - Facilite al usuario la comprensión de la información que le suministró y asegurarse de que todas sus dudas fueron resueltas.
 - Antes de finalizar la conversación, pregúntele al usuario lo siguiente: ¿La información suministrada fue clara o desea que amplíe más la información?
- En caso de que el usuario no tenga tiempo para comunicarse con el departamento y/o división encargada de resolver su solicitud. Informe al usuario y tome los datos de contacto y envíe un mail al responsable de atenderla.
- **Despedida.**
 - Recuerde que habló con Pepito Pérez Auxiliar de atención al usuario y correspondencia de CAFASUR y gracias por comunicarse con nosotros, recuerde que usted es nuestra razón de ser.
- Recuerde tener las siguientes recomendaciones durante la conversación telefónicas:
 - Mantener una tonalidad homogénea, amigable.
 - Articular bien las palabras, Manejar un lenguaje claro y preciso.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código:	MI-AUS-DA-01	Versión:	1.0.0	Fecha:	30-06-2021	Página:	18 de 34
---------	--------------	----------	-------	--------	------------	---------	----------

- Evitar hablar muy rápido, porque afecta la comprensión de la información y muy lento porque puede aburrir. Mantener una fluidez verbal intermedia.
- Evitar tutear al usuario.
- Evite distracciones al momento de conversar con el usuario
- Hablar con seguridad y vocalizar las respuestas.
- Hacer preguntas que aporten al trámite que usted está llevando.
- No utilizar palabras o frases como: "usted no me entiende", "le repito otra vez"; puedan herir la sensibilidad de las personas.
- En caso que el afiliado o comunidad en general requiera interponer una PQRSF, indíquele los diferentes medios disponibles (página web, buzones de PQRSF, correo electrónico o vía telefónica) para realizar este procedimiento de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (MI-AUS-PR-01).

7.2.2 Llamadas salientes

Estas se realizan cuando los colaboradores de la Caja requieren comunicarse con un usuario, proveedor u otra entidad, por lo cual se deben de seguir las siguientes indicaciones:

- Saludar de manera cortés
 - Muy buenos días, habla con Pepito Pérez de CAFASUR, me comunico con la empresa o la persona anteponiendo la palabra señor, señora, doctor, doctora, etc.
- Solicitar la información requerida
- Hable con un tono de voz adecuado y de forma clara, que le pueda entender bien la otra parte.
- Si se equivoca al llamar, ofrezca disculpas por el error, pero no cuelgue el teléfono de forma inmediata sin decir nada.

7.3 Atención por correo electrónico

Este canal de atención hace referencia a las peticiones, solicitudes o requerimientos de los usuarios, proveedores y empresas que se reciben mediante el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento de los servicios y la atención de la Caja. Por esta razón se deben seguir los siguientes lineamientos:



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 19 de 34

- Revisar el correo electrónico corporativo al ingresar a la jornada laboral y en intervalos durante el día de trabajo.
- Responder los correos electrónicos de forma rápida.
- Todos los correos electrónicos de atención al usuario deben de tratarse como una conversación y siguiendo estas directrices.
 - Empiece el correo electrónico con la frase "Cordial saludo" dirigiéndose a la persona por su nombre.
 - Emitir una respuesta a la petición, solicitud o requerimiento de manera formal tanto fáctica y jurídicamente.
 - No entregar respuestas sesgadas ni confusas.
- Las respuestas deben contener los siguientes parámetros de calidad, puestos en términos sencillos e inequívocos que garanticen su comprensión:
 - Utilizar un lenguaje amable sin ser complejo o técnico.
 - Se deben responder todas las preguntas o inquietudes que haga el usuario.
 - El usuario debe recibir una respuesta satisfactoria, que le deje satisfecho con la Caja y con la respuesta.
- Al finalizar la respuesta de los correos electrónicos:
 - Despídase de manera cordial utilizando frases formales y aclarando la disposición que se tiene ante cualquier solicitud
 - Asegúrese de que al finalizar la respuesta, esta contenga lo siguiente:
"Cualquier información adicional podrá solicitarla por medio de la línea de atención al usuario en el Espinal Tolima al teléfono 2484322 extensión 11 y en el resto del territorio nacional a la línea gratuita 01 8000 184 540, de lunes a viernes en el horario establecido entre las 07:00 a.m. a 12:30m y de 02:00 p.m. a 6:00 p.m."
 - Plantilla de firma de CAFASUR con el nombre, cargo e información de contacto.
 - Antes de enviar el correo revise de manera completa el mensaje con esto evitará errores de redacción e interpretación.
 - Si la respuesta exige un proceso de aprobación y verificación de la dirección administrativa, jefe de división o jurídico, siga esta directriz.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 20 de 34

7.4 Atención de PQRSF

La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima (CAFASUR), estableció un procedimiento para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (MI-AUS-PR-01) que tiene como objeto tramitar de manera efectiva las solicitudes recibidas por los grupos de valor y otros de interés de la Corporación, este procedimiento de gestión (recepción de información, análisis de requerimiento, elaboración de respuesta y envío) se inicia con la presentación de la PQRSF por cualquiera de los siguientes medios (7.4.1 y 7.4.2). Finalmente se realiza un árbol de problemas que permite a la Caja identificar una situación negativa (problema central) la cual se intenta solucionar analizando la relación de causa-efecto y de esta manera se establecen acciones de mejora que logre tener una mayor eficacia, eficiencia o efectividad en los procesos de la Corporación.

7.4.1 Buzones de PQRSF

La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" tiene a disposición buzones para recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, distribuidos de la siguiente manera:

- Edificio administrativo: 1º y 3º piso.
- Centro de gestión y colocación de empleo.
- Colegio Cafasur.
- Cancha sintética Cafasur.

El Departamento de atención al usuario y correspondencia es la encargada de los buzones que la Caja disponga en las diferentes áreas, por lo tanto debe seguir las siguientes directrices:

- ✓ Realizar semanalmente, la apertura de los buzones de PQRSF junto con el encargado de las instalaciones, usando como alternativa una video llamada que permita visualizar la cantidad de formularios interpuestos por los afiliados y comunidad en general, finalmente se realiza el acta de apertura de los buzones.
- ✓ Revisar periódicamente la disponibilidad de formularios y bolígrafos en los buzones de PQRSF.
- ✓ Todos los formularios recibidos en los buzones de PQRSF se radican en el Sistema de Gestión Documental y se inicia el procedimiento de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (MI-AUS-PR-01).



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 21 de 34

- ✓ Revisar los tiempos de respuestas a cada uno de los requerimientos interpuestos con los jefes de división y encargados de departamento en la elaboración de la respuesta de la PQRSF.

Clase	Termino
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Requerimientos de la Superintendencia de Subsidio Familiar	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

- ✓ Enviar la respuesta de acuerdo al medio informado por el usuario, cumpliendo con el tiempo establecido por la normatividad legal vigente que se acoge la Caja.
- ✓ Verificar que la respuesta haya sido recibida y diligenciar la encuesta de satisfacción (MI-AUS-FO-01).

7.4.2 Canal telefónico y virtual.

La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" tiene a disposición los siguientes canales telefónicos y virtuales para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, distribuidos de la siguiente manera:

Canal telefónico:

- (+57) 2484322 Edificio Administrativo
- 018000184540 línea gratuita
- 318 281 84 82 Centro de Gestión y Colocación de Empleo de CAFASUR
- 318 735 1097 Colegio CAFASUR
- 318 775 64 13 Secretaría Administrativa

Correo electrónico:

- contactenos@cafatur.com.co

Redes sociales:

- Facebook: Caja de Compensación Familiar CAFASUR



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código:	MI-AUS-DA-01	Versión:	1.0.0	Fecha:	30-06-2021	Página:	22 de 34
---------	--------------	----------	-------	--------	------------	---------	----------

- Instagram: @cafasuroficial

Portal corporativo:

<https://www.cafasur.com.co/>

El Departamento de atención al usuario y correspondencia es la encargada de canalizar las PQRSF en los canales telefónicos y virtuales dispuestos por la Caja en las diferentes áreas, por lo tanto debe seguir las siguientes directrices:

- ✓ Recibida la PQRSF, desde el los canales telefónicos y virtuales se procederá a un examen inicial de la misma, estimando si procede su tramitación.
- ✓ Todos los formularios de PQRSF recibidos se radican en el Sistema de Gestión Documental y se inicia el procedimiento de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (MI-AUS-PR-01).
- ✓ Revisar los tiempos de respuestas a cada uno de los requerimientos interpuestos con los jefes de división y encargados de departamento en la elaboración de la respuesta de la PQRSF.
- ✓ Enviar la respuesta de acuerdo al medio informado por el usuario, cumpliendo con el tiempo establecido por la normatividad legal vigente que se acoge la Caja.
- ✓ Verificar que la respuesta haya sido recibida y diligencia la encuesta de satisfacción (MI-AUS-FO-01)

7.5 Atención por redes sociales

Las redes sociales es una herramienta en el cual los afiliados y comunidad en general se comunican para solicitar información de los servicios ofrecidos por la Caja que en ocasiones puede volver inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes de las redes sociales (Facebook, WhatsApp e Instagram), se recomienda seguir estos lineamientos:

- Revisar las redes sociales corporativas al ingresar a la jornada laboral y en intervalos durante el día de trabajo.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente.
- Todos mensajes emitidos en las redes sociales deben responderse de forma clara y precisa siguiendo estas directrices.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 23 de 34

- Empiece el mensaje saludando dirigiéndose a la persona por su nombre.
- No entregue respuestas sesgadas ni confusas.
- Las respuestas deben contener los siguientes parámetros de calidad, puestos en términos sencillos e inequívocos que garanticen su comprensión:
 - Utilizar un lenguaje amable sin ser complejo o técnico.
 - Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
 - Se deben responder todas las preguntas o inquietudes que haga el usuario.
 - Si la solicitud del usuario no puede resolverse de forma inmediata por tratarse de solicitudes de trámites u otros, poner en contacto al encargado del departamento o división para dar una respuesta oportuna.
 - El usuario debe recibir una respuesta satisfactoria, que le deje satisfecho con la Caja y con la respuesta.
- Al finalizar la respuesta, despídase de manera cordial utilizando frases formales y aclarando la disposición que se tiene ante cualquier solicitud.
 - Asegúrese de que al finalizar la respuesta, esta contenga lo siguiente:
"Cualquier información adicional podrá acercarse a las instalaciones ubicada en la carrera 4 N° 10-04 Barrio Centro o por medio de la línea de atención al usuario al teléfono 2484322 y en el resto del territorio nacional a la línea gratuita 01 8000 184 540 de lunes a viernes en el horario establecido entre las 07:00 a.m. a 12:30m y de 02:00 p.m. a 6:00 p.m."

7.6 Atención a personas con discapacidad

La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" se compromete a dar atención a las personas con discapacidad cumpliendo las siguientes directrices:

7.6.1 Discapacidad sensorial auditiva

Teniendo en cuenta que la discapacidad sensorial auditiva presenta una forma diferente de percibir y de vivir en el mundo, por esta razón, la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR", implementará las siguientes consideraciones con el fin de brindar una adecuada información y atención a las personas que presentan discapacidad auditiva

- Para llamar su atención es suficiente con un par de leves golpes en el brazo o el hombro.

- El colaborador saluda y se presenta con su nombre y cargo, usando diferentes tonos de voz a fin de identificar si la persona presenta una pérdida auditiva de mayor o menor grado.
- Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.
- En caso de que la persona presente una pérdida auditiva mayor se debe establecer un diálogo, siempre manteniendo la calma e identificar el medio de comunicación:
 - **Lengua de Señas (LS)**, es una técnica usada por las personas que presentan discapacidad sensorial auditiva la cual usan para comunicarse por medio de movimientos faciales, corporales y manuales. Por esta razón, se debe seguir las siguientes pautas:
 - Use el siguiente abecedario para comunicarse



- Si el colaborador no reconoce el Lenguaje de Señas (LS) para comunicarse con la persona, use la mímica, apoyándose con gestos y signos sencillos.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 25 de 34

- Igualmente se puede usar la escritura como apoyo, en algunas ocasiones servirá para completar el mensaje.
 - **Lectura labial**, es una técnica que permite comprender la transmisión de un mensaje por medio del movimiento de los labios y las personas con discapacidad auditiva la desarrollan ésta habilidad de forma natural, la cual les permite entender a sus interlocutores. Para esto se debe seguir las siguientes pautas:
 - Hable con un ritmo medio, ni de prisa ni de espacio.
 - Vocalizar correctamente pero sin exagerar y mantener una postura que no dificulte la vocalización y la emisión del mensaje.
 - No hacer muecas, por lo que se debe mantener la boca libre de obstáculos como chicles, bolígrafo, mano, caramelo entre otras, que dificulte la vocalización.
 - Usar frases cortas y sencillas que facilita la comprensión con la lectura labial o es de facilidad para el intérprete transmitir el mensaje.
 - No se debe cambiar el tema sin avisarle y tampoco se debe hablar de varias cosas al mismo tiempo.
 - Utilizar la escritura como apoyo, en algunas ocasiones servirá para completar el mensaje
- En caso de que la persona tenga una prótesis auditiva se debe establecer un diálogo de acuerdo a la frecuencia de audición, siguiendo las siguientes pautas:
 - Por el solo hecho de que la persona lleve un audífono, no significa que escuche claramente.
 - No debe alzar exageradamente la voz, a menos que la persona se lo solicite.
 - Hacer un esfuerzo de comunicación y si es necesario repita cuantas veces precise.
 - Utilizar la escritura como apoyo, en algunas ocasiones servirá para completar el mensaje
 - Puede apoyarse de la lectura de labios.
- En caso de que la persona tenga un acompañante

- Dirigirse (mirar y hablar) a siempre a la persona que presenta discapacidad auditiva a fin de que esta identifique el mensaje que se les trasmite y en caso el acompañante complementara.

7.6.2 Discapacidad Sensorial Visual

Las personas con discapacidad visual presentan diferentes dificultades en la ejecución de sus actividades dependiendo de su grado de afectación. Para una mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macro tipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con apoyo humano, estructural, señales, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo. Por esta razón, la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR", implementara las siguientes consideraciones con el fin de brindar una adecuada información y atención a las personas que presentan discapacidad auditiva:

- Identifíquese primero antes de dirigirse a la persona
- Al saludar, esté atento, es posible que la persona extienda la mano o trate de coger la del colaborador para hacerle saber que quiere saludarlo.
- En caso de que la persona vaya con un acompañante:
 - Dirigirse siempre a la persona y no a su acompañante
- Al comunicarle la información:
 - Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona con discapacidad visual percibirá si no le presta atención, si mientras le habla usted mira en otra dirección.
 - Se debe ser lo más descriptivo con la información que se brinde.
 - Las personas con discapacidad visual requieren de respuestas de forma verbal más que gestual.
 - Evitar la contaminación acústica ya que puede causar pérdida de información.
- Al indicar ubicación espacial:
 - Advertirle de los posibles obstáculos que se encuentran en el espacio como escaleras, subidas, bajadas.
 - Utilice términos que apunten directamente a la orientación espacial, como "a su izquierda", "a su derecha" "en frente", evite el "aquí" o "allí".



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 27 de 34

- No coger/tocar a la persona con discapacidad sin previa autorización.
- Mantenga sin alteración el orden de aquellos elementos y objetos que sean utilizados por la persona ciega, advirtiéndole de los cambios si los hubiese.
- Para solicitar firmas y huellas:
 - Si requiere que la persona con discapacidad visual realice el proceso de toma de huellas, firma o desplazamiento de lugar, indíqueselo previamente y paso a paso; puede agarrar su mano y llevarle hasta el punto dónde ha de firmar, situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto dónde ha de firmar.

7.6.3 Discapacidad Multisensorial

Los discapacitados multisensoriales con frecuencia también se les llaman sordo-ciegos, sin embargo es importante entender que en algunos casos estas personas pueden conservar cierta audición o visión residual. Las personas con este tipo de discapacidad tienen limitaciones para interactuar con el mundo exterior ya que no ver ni oír implica que las dos principales vías de adquisición de información del mundo exterior estén cerradas. Por esta razón, la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR", implementara las siguientes consideraciones con el fin de brindar una adecuada información y atención a las personas que presentan discapacidad multisensorial:

- Saludar y presentarse (decir su nombre y cargo) antes de empezar con la atención, usando diferentes tonos de voz a fin de identificar si la persona presenta un sentido más desarrollado a fin de comunicar su necesidad.
- Mantener tranquilidad y realizar el mayor esfuerzo para encontrar la técnica necesaria para comunicar la solicitud requerida.
- Identifique el sistema de comunicación preferido por la persona con discapacidad multisensorial: la lengua oral, la lengua de signos, la escritura en la palma de la mano con mayúsculas o el dactilológico, con los gestos naturales, ya que algunas personas con esta discapacidad tienen algún sentido más desarrollado que el otro, o algunos con discapacidad multisensorial total.
- Al comunicarle la información
 - Se debe ser lo más descriptivo con la información que se brinde.
 - Vocalizar correctamente pero sin exagerar y mantener una postura que no dificulte la vocalización y la emisión del mensaje.
 - Utilizar la escritura como apoyo, en algunas ocasiones servirá para completar el mensaje



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 28 de 34

- En caso de que la persona tenga un acompañante
- Dirigirse (mirar y hablar) a siempre a la persona que presenta discapacidad auditiva a fin de que esta identifique el mensaje que se les trasmite y en caso el acompañante complementara.

7.6.4 Discapacidad física motora:

Una persona con discapacidad física motora física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades, las cuales por esta razón se desplazan de manera diferente o pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales. Por esta razón, la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR", implementara las siguientes consideraciones con el fin de brindar una adecuada información y atención a las personas que presentan discapacidad física:

- Saludar y presentarse (decir su nombre y cargo) antes de empezar con la atención.
- Preguntarle a la persona su nombre y disponer un trato cercano y respetuoso, por lo que se le debe tratar como a cualquier otra persona de manera digna.
- Si el puesto desde el cual realiza la labor es muy alto o no cuenta con las condiciones necesarias para la accesibilidad, deberá buscar alternativas de acercamiento y asistencia al cliente, desplazándose del puesto de trabajo o haciendo uso de las herramientas y tecnología disponible para la atención integral del servicio.
- Asegurar que los espacios por donde la persona debe movilizarse se encuentren libres de obstáculos y con el espacio suficiente para desplazarse.
- Darle el tiempo necesario para que se exprese.
- Si la persona utiliza silla de ruedas, muletas u otra herramienta de apoyo:
 - Pregúntele a la persona si requiere que la ayude en empujar la silla de ruedas o tomarla del brazo si camina con dificultad, no lo haga antes sin contar con su aprobación.
 - La persona conoce su silla de rueda y su manejo, ella informará sobre como maniobrar.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 29 de 34

- Advertir siempre con anterioridad de la maniobra que se va a realizar con la silla
- En terreno desigual inclinar la silla sobre las ruedas grandes para evitar caídas
- Si se va a mantener una conversación extensa, trate de ubicar su postura a la altura de sus ojos, sin posturas forzadas, así se evita distracciones e incomodidad en ambas tardes.
- Si la persona necesita firmar o poner huella en documentos, ubíquelos en una posición adecuada y de fácil acceso.

7.6.5 Discapacidad cognitiva e intelectual

Las personas con discapacidad cognitiva e intelectual tienen algunas limitaciones para funcionar en su vida diaria y esta además, implica una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares, Por tanto, depende tanto de la propia persona como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor, es por eso que la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR", implementará las siguientes consideraciones con el fin de brindar una adecuada información y atención a las personas que presentan discapacidad intelectual.

- Saludar y presentarse (decir su nombre y cargo) antes de empezar con la atención.
- disponer un trato cercano y respetuoso, por lo que se le debe tratar como a cualquier otra persona de manera digna.
- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención entregada y hable siempre en un tono de voz sereno.
- Entregue la información de manera sencilla y pausada por lo que se debe evitar el lenguaje técnico.
- Si la persona no se expresa oralmente recurra a la asistencia de un acompañante.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código:	MI-AUS-DA-01	Versión:	1.0.0	Fecha:	30-06-2021	Página:	30 de 34
---------	--------------	----------	-------	--------	------------	---------	----------

7.6.6 Discapacidad mental

Las personas con discapacidad mental pueden tener algunos niveles de autonomía dependiendo del grado de discapacidad, sin embargo pueden presentar algunas dificultades para desempeñarse en algunos ámbitos debido a su deficiencia, estereotipos y prejuicios que prevalecen respecto a sus capacidades. Aquellas personas con necesidades de dependencia requerirán de atención especial y protegida. Es por eso que la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR", implementará las siguientes consideraciones teniendo en cuenta los anteriores protocolos, con el fin de brindar una adecuada información y atención a las personas que presentan discapacidad mental.

- Diríjase de manera cordial a la persona con discapacidad, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos.
- Evite prejuicios frente al proceso individual de salud mental, no emita juicios ni utilice palabras que descalifiquen a la persona con discapacidad mental.
- Brinde el tiempo necesario para resolver las inquietudes de la persona con discapacidad mental.
- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Es normal que la persona eleve su voz o se altere como consecuencia de su discapacidad mental, si esto sucede, manténgase sereno y evalúe la situación.
- Entregue la información de manera sencilla y pausada por lo que se debe evitar el lenguaje técnico.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención entregada y hable siempre en un tono de voz sereno.

7.6.7 Discapacidad Múltiple

El término discapacidad múltiple hace referencia a la presencia de dos o más condiciones asociadas, ya sean dificultades físicas, sensoriales, emocionales, mentales o de carácter social, teniendo en cuenta la variabilidad de rango, la edad, la combinación de condiciones y cuan severas son las discapacidades, por lo que no solo se trata de la presencia de varias



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 31 de 34

discapacidades, sino de cómo inciden juntas sobre la persona. Es por eso que la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR", implementará las siguientes consideraciones, con el fin de brindar una adecuada información y atención a las personas que presentan discapacidad múltiple.

- Saludar y presentarse (decir su nombre y cargo) antes de empezar con la atención.
- disponer un trato cercano y respetuoso, por lo que se le debe tratar como a cualquier otra persona de manera digna.
- Tener en cuenta las consideraciones los protocolos de atención mencionados anteriormente para brindar una atención más eficaz. A continuación se mencionan algunas generales:
 - En caso de que la persona presente una pérdida auditiva mayor se debe mantener la calma e identificar el medio de comunicación necesario.
 - Se debe ser lo más descriptivo con la información que se brinde.
 - Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
 - Si requiere que la persona con discapacidad visual realice el proceso de toma de huellas, firma o desplazamiento de lugar, indíqueselo previamente y paso a paso; puede agarrar su mano y llevarle hasta el punto dónde ha de firmar, situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto dónde ha de firmar
 - Evitar la contaminación acústica ya que puede causar pérdida de información.

7.7 Atención preferencial a adultos mayores, mujeres gestantes, menores de edad y personas en estado de vulnerabilidad.

La Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" en relación de la importancia de ofrecer un trato preferente, digno e incluyente a aquellos ciudadanos que por su condición o situación que lo requieran, dispone de las siguientes directrices a implementar con el fin de brindar una adecuada información y atención preferencial a los adultos mayores, embarazadas y niños.

- Al ingresar a las instalaciones de la Caja, los adultos mayores, mujeres gestantes o menores de edad deberán ser atendidos de manera prioritaria en la ventanilla correspondiente.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 32 de 34

- El colaborador saluda y se presenta con su nombre y cargo, y seguidamente pregunta el requerimiento del usuario.
- La atención debe realizarse dentro de un marco de respeto, evitando los estereotipos tales como la infantilización (hablarles a los adultos mayores como niños), la presunción de que oyen poco, o de que presentan alguna discapacidad.
- No coger/tocar a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para movilizarse. A no ser que ella lo tome primero.
- Ofrecer un espacio o silla cómoda a los adultos mayores o mujeres embarazadas
- Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirle al usuario más de lo que puede hacer, ser pacientes y atentos.
- No tener un trato con apelativos ni diminutivos "niñito"... "mijito" entre otros. Es importante, hablar claro y en términos acordes con su edad, y sin menospreciarlos a través del lenguaje utilizado.
- A personas en estado de vulnerabilidad se debe incluir en el protocolo escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención, dignificar a esta persona que ha sufrido situaciones extremas.

7.8 Atención a comunidad LGBTTTI

El presente protocolo no va dirigido a categorizar una atención diferente a la comunidad LGBTTTI (Lesbianas, gays, transgenero, transexuales, travestis e intersexuales) ya que son personas en igualdad de condiciones, si no ha puntualizar que no se debe generar ningún tipo palabras, expresiones o señalamientos que incidan en rechazo y/o discriminación.

Ahora bien, ni la orientación sexual, ni la identidad de género representan, por si solas, una condición de vulnerabilidad psicológica que implique tratar problemas de manera especial. La razón para hacer un protocolo específico sobre el tema obedece a la necesidad de comprender la existencia de la diversidad sexual establecida por la sociedad, sean tratadas sin señalamientos. Es por eso que la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR", implementará las siguientes consideraciones, con el fin de brindar una adecuada información y atención a las personas LGBTTTI.

- Saludar y presentarse (decir su nombre y cargo) antes de empezar con la atención.



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 33 de 34

- Preguntarle a la persona su nombre y disponer un trato cercano y respetuoso, por lo que se le debe tratar como a cualquier otra persona de manera digna.
- Generar procesos de atención que no repliquen estereotipos heteronormativos o discriminen a las personas por su orientación sexual y/o identidad de género.
- No tener prejuicios sexistas de ninguna índole respecto a la diversidad sexual, ni por orientación sexual ni por identidad de género y/o expresión de género
- Evitar expresiones, gestos, opiniones que manifiesten discriminaciones de carácter homofóbico.
- Tratar de resolver todos los requerimientos que se presenten ante la Caja.

8 Referencias

- Akros Comunicacion. (2017, julio 30). Tipos de discapacidad sensorial. Recuperado de Akroseducational.es website: <https://blog.akroseducational.es/tipos-discapacidad-sensorial/>
- Alpizar. A, Hernández. L. 2018. Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en estelaris mueblerías. Universidad autónoma del estado de México. Tejupilco, México.
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- American Psychological Association. (2012). Guidelines for Psychological Practice with Lesbian, Gay, and Bisexual Clients. *American Psychologist*, 67(1), 10–42. doi: 10.1037/a0024659
- American Psychological Association. (2013)
<https://www.apa.org/topics/lgbtq/transgenero>
- Cámara de comercio de Aguachica. (2018) PROTOCOLOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO
- Carrascosa García, Jorge (2015). LA DISCAPACIDAD AUDITIVA. PRINCIPALES MODELOS Y AYUDAS TÉCNICAS PARA LA INTERVENCIÓN. *Revista Internacional de*



ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE "CAFASUR"

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 1.0.0 Fecha: 30-06-2021 Página: 34 de 34

apoyo a la inclusión, logopedia, sociedad y multiculturalidad, 1(2),101-113.[fecha de Consulta 11 de Mayo de 2021]. ISSN: 2603-9443.

- Consejo Nacional para Prevenir La Discriminación, CONAPRED.
https://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=38&id_opcion=15&op=15
- Garzon. M, (2020) Creación de protocolo de inclusión de la diversidad sexual en la UCC, Universidad Cooperativa de Colombia Sede Bogotá D.C
- HealthLinkBC (2020) <https://www.healthlinkbc.ca/health-topics/abj9152>
- Ministerio de salud y protección social, resolución 0113 de 2020. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20113%20de%202020.pdf
- UniendoCapacidades. (2018). Discapacidad visual. UNICAP - Uniendo Capacidades. <https://www.fundacionunicap.org/discapacidad-visual/>
- Universidad de Alicante (2017) Protocolo de atención a la identidad y a la expresión de género en la universidad de Alicante. Alicante, España

9 Control de cambios

Control de cambios		
Fecha	Descripción	Versión
30/06/2021	Protocolo de atención a los afiliados y comunidad en general de "CAFASUR".	1.0.0

10 Registro de aprobación

	Nombre	Cargo	Fecha
Elaboró	Daniela Lissette Vela Vásquez	Auxiliar de Atención Al Usuario y Correspondencia.	06/04/2021
Revisó	Jhonatan Steven Arias M.	Jefe de División Corporativa y Gestión Humana	08/06/2021
Revisó	Daniel Esteban Guzmán Molina	Jefe de División de Planeación y Desarrollo	30/06/2021
Aprobó	Carlos Alfonso Melo P.	Director Administrativo	30/06/2021
Observaciones			