PROTOCOLO

- El protocolo para la atención y servicio al usuario 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.

POLITICA DE CLIENTE

Nuestros clientes encuentran fácilmente la información y el acompañamiento que requieren, acceso a múltiples canales a través de los cuales siempre son escuchados, atendidos con amabilidad y respeto, en el menor tiempo posible y con calidad en los servicios ofrecidos.

FACTORES DE ESTUDIO Y MEJORA CONTINUA

✓ **La calidad**, se observa en la satisfacción de las necesidades y expectativas a través de la prestación de los servicios (desempeño en la prestación, excelencia de los productos y servicios, conocimiento y claridad de la información, cumplimiento de las especificaciones, entre otros).

✓ **La oportunidad,** en el cumplimiento a lo que el cliente requiere en el momento en que lo necesita (tiempos de respuesta, puntualidad, agilidad en la atención, tiempos de convocatoria), sobre lo que la ORGANIZACIÓN O EMPRESA se ha fijado metas.

FACTORES DE ESTUDIO Y MEJORA CONTINUA

✓ **La atención y disposición** de los colaboradores en términos de calidez y amabilidad (disposición a escuchar reclamos y sugerencias, actitud, respeto, cordialidad, interés por el cliente).

✓ **La comodidad**, en la disposición de la infraestructura física para la atención de los clientes (facilidad de acceso, calidad de las instalaciones, múltiples canales).

✓ **El respeto por el cliente**, sus diferencias, opiniones, solicitudes y reclamaciones.

Enfoque Institucional del Servicio al Cliente

- Se entiende que el cliente es el centro de atención mas no siempre tiene la razón; el enfoque del servicio al cliente debe darse para solucionar inconformidades gestadas desde la organización.

✓ **Reconocer al cliente como único:** Para la organización y propender por su atención integral.

✓ **Entender a los clientes y al mercado:** Estudiamos de manera permanente las necesidades, expectativas de los clientes y el entorno en el que se relacionan.

Enfoque Institucional del Servicio al Cliente

✓ **Desarrollar ofertas acordes:** Garantizamos que los productos y servicios que desarrollemos sean validados por el cliente y contrastados con sus necesidades.

- ✓ **Entregar los servicios:** Aseguramos el acceso al portafolio a través de múltiples canales de interacción con el cliente, buscando que sean efectivos, incluyentes y que se adapten a las necesidades.
- ✓ **Retroalimentar:** Generamos diversos mecanismos formales para escuchar la voz del cliente, sabemos cómo ha sido su relación y experiencia con cada servicio utilizado y garantizamos respuesta a todas sus reclamaciones en el tiempo establecido.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

- **Saludo:**

Paso a paso:

✓ Mirar a la cara. ✓ Actitud amable.

✓ Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Buenos días/tardes, bienvenido a la Empresa XXX, mi nombre es XXXX, ¿en qué le puedo servirle?

- **Durante la atención**

✓ Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informe al cliente y agradezca por la espera.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

- **Despedida**

Paso a paso:

✓ Mirar a la cara y entregar documentos en la mano.

✓ Actitud amable.

✓ Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

- ✓ ¿Hay algo más en lo que le pueda servir?, que tenga un buen día.
- ✓ gracias por visitar nuestra empresa y recuerde que siempre estamos para servirle.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- **Saludo**

Paso a paso:

✓ Actitud amable, frases cortas y siempre dispuestos a escuchar.

✓ Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

- Empresa XXXX, buenos días/tardes, le habla xxx, ¿en qué le puedo servirle?

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- **Durante la llamada**
- ✓ Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera.
- ✓ Permítame un momento por favor, gracias por esperar" Si requiere transferir la llamada:
  - Informe al cliente que va a transferir la llamada
  - Asegúrese pasarla solo si el interlocutor responde.
- Si no responde, informe al cliente y tome los datos de contacto y envíe un e-mail al responsable de atenderla.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- **Despedida**

Paso a paso:

✓ Actitud amable y convencer con el tono de voz de felicidad.

✓ Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

- ✓ Es clara la información Sr. Sra. xxx, le habló xxx de la Organización XXXXXXXXX. Que tenga un buen día y recuerde que siempre estamos para servirle de 8 a 12 y de 2 a 6 pm; si es el caso las 24 horas desde nuestro centro de llamadas.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN WEB

- ✓ Este protocolo hace referencia a todo tipo de solicitud que tenga un cliente activo o potencial que se incluyan en las PQRS- felicitaciones, cotizaciones, etc., Por medio de canales virtuales como chat, correos electrónicos, WhatsApp, etc.

✓ Saludar

✓ Analizar y comprender la solicitud

✓ Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información, simple y precisa.

✓ Utilizar lenguaje directo y sencillo

✓ Usar altas y bajas. No usar mayúsculas sostenidas

✓ Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN WEB

NOTA: La atención de las Redes Sociales se realiza de acuerdo con el **PROTOCOLO DE ATENCIÓN WEB - CORREO ELECTRÓNICO.**

- ✓ **Las respuestas van dentro de los tiempos de respuesta.**
- ✓ **Advertencias claras del trato al cliente, no tutear, no confianza.**
- ✓ **NO abreviaturas en la escritura.**
- ✓ **Responder desde las plataformas de la organización para efectos de legalidad y calidad.**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

✓ Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo o sean adultos mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.

✓ Cualquier funcionario que se encuentre laborando, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si se detecta un cliente que debe ser atendido de esta manera, se conduce al funcionario, para que este lo atienda sin la necesidad de tomar algún turno Igualmente, se le debe colaborar al cliente y acompañarlo para que se ubique en el lugar señalado.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

✓ Se aplicará Para todas las personas, pero especialmente para las discapacitadas, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso las básica, y las normas de cortesía y urbanidad.

✓ La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.

✓ Se debe preguntar al cliente, si requiere de ayuda, pero jamás imponerla.

✓ Procurar adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA ATENCION A DISCAPACITADOS.

1. **Discapacitados Visuales**

- Saludar claramente con su identificación que se de cuenta que se dirige únicamente a el.
- De ser necesario establezca un contacto físico en el brazo para guiarlo.
- Prestar atención, la persona ciega percibe si no le presta atención.
- Ubicarse estratégicamente para hablar, perciben el origen de la voz.
- No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como allí, por aquí, entre otras.
- Si cierra un negocio: Agarrar su mano y ubicarla hasta el punto de firma.
- Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA ATENCION A DISCAPACITADOS.

2. Discapacitados Auditivos:

- No es necesario gritar.
- Algunas personas sordas le comprenden leyendo sus labios.
- Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise.
- Hablar con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.
- Hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar.
- Intentar utilizar frases cortas o sencillas.
- No hablar nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios.
- Se podrá ayudar con la escritura.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA ATENCION A DISCAPACITADOS.

3. Discapacitados Físicos:

- Presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás.
- Buscar no obstaculizar los recorridos.
- Si la persona lo permite, le ayudara a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.
- Facilitar el alcance de los objetos que debo entregarle,
- Procurar que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- se situará a la altura de sus ojos, en la medida posible, y sin posturas forzadas.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA ATENCION A DISCAPACITADOS.

4. Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores

- Acercarse a la persona y la saludar amablemente. Utilizar el saludo del Protocolo de atención presencial.
- Adecuarse siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores.
- No cojera a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para movilizarse. A no ser que ella lo tome primero.