



# Protocolos de atención Confa

Síguenos:     | [confa.co](http://confa.co)



**Confa**  
Contigo, con todo



## ¿Qué son las experiencias memorables Confa?

Son intuitivas y cercanas desde el proceso, garantizando que se cumpla la promesa de valor y generando siempre una conexión emocional durante la vivencia, enmarcada en los vínculos de los atributos de nuestra marca: siendo humanos, buscando siempre ayudar para que se sientan especiales; responsables entregando seguridad para ofrecer a nuestros afiliados el respaldo necesario; amigables, conociendo y entendiendo al otro, que nos perciban como una buena compañía; e innovadores, dando siempre un poco más de nosotros para que se sientan modernos.

**Confa**  
Contigo, con todo

# 1. Objetivo

Reflejar nuestros atributos de marca siendo humanos, amigables, responsables e innovadores, entendiendo al ser humano como un ser integral desde la igualdad, el respeto, el bienestar, la intimidad y la libertad, garantizando la participación plena y efectiva para aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, en cada contacto que se tenga con nuestros clientes de manera que sientan a Confa como una verdadera aliada en el mejoramiento de su calidad de vida.

# 2. Alcance

Orientar y lograr compromiso de todos los colaboradores de Confa para ofrecer una atención rápida oportuna, amable y con enfoque inclusivo a través de todos los canales de comunicación establecidos por la Corporación para tal efecto.

# 3. Definiciones

**3.1 Servicio:** conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible, que se realiza a través de la interacción, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad en el momento y lugar adecuado, asegurando un uso correcto del mismo.

**3.2 Cliente:** es la persona más importante para la organización, es nuestra razón de ser. Es el usuario del producto y/o servicio que generamos y que espera satisfaga sus necesidades.

**3.3 Cliente interno:** el cliente interno es aquel miembro de la Caja que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización.

**3.4 Igualdad:** trata a todas las personas sin ningún tipo de discriminación.

**3.5 Eficacia:** impulsa todas sus actuaciones y procedimientos para cumplir con su misión, y objetivos.

**3.6 Celeridad:** actúa con agilidad y dinamismo para obtener resultados óptimos y oportunos, evitando dilaciones injustificadas.

**3.7 Imparcialidad:** comportamiento justo y trato uniforme.

**3.8 Eficiencia:** consigue sus objetivos utilizando los recursos correctamente y en la menor cantidad posible.

**3.9 Principios:** los principios son innatos, no son negociables. Son leyes o normas que deben cumplirse para el funcionamiento normal de un sistema.

**3.9.1 Dignidad humana:** nuestra organización propende por ambientes en los que todas las personas tienen el derecho de ser respetados y valorados como seres individuales y sociales, así como reconocer su derecho al buen nombre, desde el entendimiento del ser humano como un ser integral.

**Elementos constitutivos:**

- Igualdad.
- Respeto.
- Bienestar.
- Intimidad.
- Libertad.

**3.9.2 Equidad:** el marco de actuación de nuestra Corporación está orientado desde el acceso a las oportunidades a partir de un trato justo, el cual garantiza la contribución y aporte de quienes la integran; propendiendo por el equilibrio y justo balance de sus decisiones.

**Elementos constitutivos:**

- Razonabilidad.
- Proporcionalidad.
- Imparcialidad.

**3.9.3 Transparencia:** Confa desde su buen gobierno corporativo adopta prácticas organizacionales íntegras, manteniendo una comunicación abierta, clara y franca con sus diferentes grupos de interés, lo que le permite consolidarse como una Corporación que piensa bien y actúa bien.

**Elementos constitutivos:**

- Comunicación.
- Responsabilidad.
- Confianza.

**3.9.4 Legalidad:** todas nuestras actuaciones están orientadas a proteger las relaciones humanas y se sustentan bajo el cumplimiento de la Constitución Política de Colombia y la ley, bajo el marco de la honradez y la lealtad.

**Elementos constitutivos:**

- Moralidad.
- Legitimidad.
- Buena fe.

**3.9.5 Reciprocidad:** nuestras relaciones son de mutua correspondencia porque se basan en el cumplimiento de deberes, derechos, y el disfrute de beneficios, haciendo un uso óptimo de los recursos, posibilitando oportunidades a los diferentes grupos de interés.

**Elementos constitutivos:**

- Compromiso.
- Solidaridad.
- Retribución.
- Corresponsabilidad.

**3.10 Transparencia:** permite que la actuación de la Corporación sea sincera, accesible y a la vista de todos.

**3.11 Responsabilidad:** responde con diligencia y cuidado por el desarrollo de sus funciones, acepta las consecuencias de sus actuaciones y omisiones libre y conscientemente.

**3.12 Canales de atención:** diferentes medios de comunicación presencial, virtual y telefónica habilitados para establecer contactos con los clientes y población en general.

**3.13 Atención preferencial:** atención de mayor prioridad para población vulnerable como discapacitados, mujeres embarazadas, adulto mayor, y personas con niños en brazos en cumplimiento del marco legal que vigila el fácil acceso de los grupos poblacionales.

**3.14 Discapacidad:** aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**3.15 Inclusión:** es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un buen servicio o ambiente junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

**3.16 Comunicación asertiva:** es la habilidad para exponer opiniones o comentarios de forma respetuosa, clara y empática evitando generar conflictos con los pensamientos de los demás.

**3.17 Imagen Corporativa Confa:** es el conjunto de elementos que identifican a la marca o empresa y que generan una primera impresión al público objetivo. Existe un documento frente al correcto uso de la dotación el cual se encuentra publicado en la Confanet (intranet) en códigos y manuales.

**3.18 Personalidad de marca:** somos una Caja de Compensación humana, solidaria y respetuosa. No solamente con nuestros afiliados y beneficiarios, sino también con nuestros colaboradores, con las empresas que están con nosotros, con los medios de comunicación y con el gobierno. Somos responsables, confiables y comprometidos. La gente sabe qué esperar siempre de nosotros y las únicas sorpresas que nos gustan son las buenas. Somos una Caja cercana y amigable, que conoce y entiende al caldense y al manizaleño, a ese mismo que busca innovación sin perder la tradición. Por eso se la damos siendo creativos y vigentes, desde los subsidios que creamos hasta las instalaciones donde los recibimos. Desde el qué, hasta el cómo. Desde el por qué, hasta el para qué.


**3.19 Visión de la marca:** “en Confa imaginamos un mundo en el cual el progreso y el bienestar no sean temas mediáticos ni momentáneos, sino un modo de vida perdurable y heredable de generación en generación. Soñamos con un mundo que sea un mejor lugar para vivir, por eso nos levantamos todos los días a trabajar duro y a conciencia, para construir una Caja que verdaderamente garantice el bienestar de la gente. “Confa siempre estará al lado de sus afiliados, empleados y empresas acompañándolos, pues sabe y entiende que para ellos es más importante el proceso que el mismo fin.”


**3.20 Valor de la marca:** el valor de marca no monetiza la marca en el sentido estricto de la palabra, sino que la vuelve invaluable desde algo que ni siquiera tiene precio: La relación que la gente tiene con Confa. Algunos le dicen fidelidad, otros TOM (Top Of Mind), otros TOH (Top Of Heart). Al final del día, es ese vínculo indescriptible que hará que los afiliados y clientes nos prefieran por encima de las demás cajas de compensación, y no importa que en este preciso momento no tengamos competencia, pero más temprano que tarde la tendremos.


**3.21 Esencia de la marca:** nuestra esencia de marca ha estado ahí desde siempre, a veces la tenemos a flor de piel, otras no tanto, pero siempre ha sido la misma: **Estamos para ayudar.**


Y **Estamos para ayudar** desde lo que mejor sabemos hacer. No nos tenemos que inventar la rueda pero sí perfeccionarla. Estamos hablando del **Subsidio**. Esta herramienta de equidad es la que vamos a perfeccionar. Vamos a **Ayudar** a través de **Subsidios** bien pensados, hechos a la medida del caldense y del manizaleño. El subsidio será un tema 100% transversal dentro y fuera de la Caja. Será nuestro discurso, nuestra bandera.


## 4. Consideraciones generales

 **Saludo:** el saludo de bienvenida siempre debe ser con sonrisa natural, con disposición para la atención, con respeto, haciendo sentir especial al usuario informando nuestro nombre y solicitando el del usuario con el fin de que la conversación sea cercana y amigable.

 **Tono de voz:** el tono de voz debe ser cortés, amable, no hablar demasiado rápido ni demasiado despacio, debe ser natural y pausado pero no aburrido y monótono, es importante controlar el volumen que permita claridad en la conversación sin que resulte amenazador.

 **Escucha activa:** escuchar de manera activa, con atención e intención para generar conversaciones de valor con los usuarios, comprendiendo sus necesidades y expectativas de tal modo que podamos atenderlos de manera efectiva. Es importante establecer contacto visual y tener una ergonomía adecuada de escucha que le permita al usuario sentirse respetado, seguro y en buena compañía.

 **La comunicación verbal:** debe ser con un lenguaje sencillo, utilizando palabras correctas, adecuadas y respetuosas, con el objetivo de aportar información y recibirla, garantizando que el usuario haya comprendido la información entregada.

 **Comunicación no verbal:** proceso de comunicación a través de lenguaje corporal, manifestada por medio de los gestos, las posturas, los movimientos del cuerpo, esta deberá ser coherente en todo momento y estar en sintonía con el lenguaje verbal, demostrando seguridad y disposición al momento de atender a los usuarios.



**Presentación personal:** La imagen proyectada representa la organización, es por lo tanto de suma importancia lucir de manera pulcra, organizada con la vestimenta adecuada para el ámbito laboral, las personas que usan uniforme no deben lucirlo ceñido, deberá permanecer limpio y bien presentado. Además de ir en total armonía y convertirse en una perfecta extensión de la marca y el entorno, el uniforme debe hacer sentir cómodo y orgulloso a quien lo usa.



**Despedida:** cuando se termine la atención independientemente del canal debemos ser cordiales con una sonrisa natural y agradecer el contacto, por ninguna razón debemos mostrar prisa ni impaciencia.

## 5. Pauta de atención de acuerdo con el canal



### 5.1 Canal telefónico:

- La persona que se está comunicando necesita de nuestra ayuda..
- Tu disposición en el teléfono transmite un mensaje positivo o negativo.
- Usa un tono de voz adecuado, natural y amable evitando gritar, ser cortante, demasiado enérgico, estar acelerado, o hablar muy bajo.
- Adoptar una posición corporal correcta.
- Hablar con claridad, despacio, vocalizar correctamente y usar un lenguaje normal.
- No hagas visitas por teléfono, un cliente puede estar llamando en ese momento.
- Usamos el “tuteo” dependiendo del tipo de comunicación que requiramos.
- Escucha lo que dice la persona, no la interrumpas.
- Da una respuesta inmediata.
- Sé claro y positivo.



- Evita entregar información de más y conversaciones innecesarias.
- Evita que el teléfono suene más de tres veces.
- Utiliza un lenguaje respetuoso con la persona que está hablando.
- El cliente debe colgar primero. Al colgar, hazlo delicadamente.
- Comunica los mensajes y devuelve las llamadas si adquiriste ese compromiso.
- Realiza con agrado la transferencia de llamadas a otras áreas y hazte responsable de las necesidades del cliente.
- Evita el paso del cliente por diferentes extensiones o puntos de información, asegúrate de que al pasar la llamada tu compañero podrá atender la necesidad del cliente. Cuando transfieras la llamada informa quién se encuentra en espera.
- Jamás contestes o hables por teléfono comiendo, masticando chicle, teniendo algún objeto en la boca, como un bolígrafo, hablando por otro teléfono o con otra persona que esté cerca de ti, bostezando, riéndote. La impresión que produce en el interlocutor demuestra falta de respeto.
- Durante la conversación llama al cliente por su nombre mínimo dos veces.
- En caso de ser necesario dejar esperando al cliente en línea, agradece su tiempo de espera cuando retomes la llamada.
- Si la espera es prolongada mientras se hace una consulta o transferencia de llamada, interactúa con el cliente informando el motivo de la demora.
- Si te encuentras en medio de una llamada y un cliente necesita de tu atención de manera presencial, coloca en silencio la llamada e informa que una vez la termines será atendido.
- Evita hacer gestos y comentarios desagradables antes, durante y después de la llamada, no sabes quién te está viendo.

- Evita utilizar apelativos y diminutivos en la conversación. ( mami, reina, hija, negrito, parcerito, amiga, nenita, bebe etc.)
- Al despedirte, recuerda hacer mención de nuestro eslogan si la conversación se da en términos adecuados: Gracias por comunicarte con nosotros y recuerda que hablaste con .... en Confa estamos contigo, con todo.

## 5.2 Canal Presencial:

### Siempre se debe tener en cuenta:

- Mantén el contacto visual.
- Sonríe de manera natural.
- Mantén un tono de voz adecuado, no grites ni levantes la voz.
- Mantén una postura adecuada, siempre de frente al cliente.
- En la atención el cliente debe notar que estás allí y en ese momento, por eso es importante mantener una actitud de escucha, evitando distractores como: celulares, revistas y computador.
- Evita utilizar expresiones como: A la orden, que necesita, se me sale de las manos, a quién busca, cuénteme señor.
- Si esperas a las personas para una reunión o una cita, recibe al cliente en la puerta, dale la bienvenida a la organización e indícale dónde sentarse .
- Al terminar la atención con el cliente, agradece su visita y acompáñalo a la puerta, en los casos de aplique.
- Sé puntual en el horario de atención.
- Llama al usuario por su nombre.
- Verifica que el usuario comprendió la información recibida, preguntando: “¿Fui claro con la información?” o “¿Me hice entender?”.
- Al terminar la atención, despídete cordialmente.
- Durante la atención no debes contestar el teléfono celular.

### **En salud ten en cuenta:**

- Indaga y verifica el motivo de la consulta.
- Comunícate al usuario de manera clara el diagnóstico encontrado.
- Infórmales al usuario de manera correcta la conducta a seguir, el consumo de medicamentos, las pruebas diagnósticas que se solicitan y los controles posteriores (si los requiere); indícale el sitio al cual se debe dirigir al finalizar la consulta; y asegúrate de que el usuario comprenda la información entregada, pidiéndole que te repita el procedimiento a seguir.
- En los servicios hospitalarios, informa el estado del paciente cada 3 horas.
- Asegura la privacidad de la información de los pacientes.

### **5.1 Canal virtual (correo electrónico, Chat web, Facebook, Twitter, Instagram, youtube)**

#### **Siempre se debe tener en cuenta:**

- La persona que se está comunicando necesita de nuestra ayuda.
- Tu disposición en el chat también transmite un mensaje positivo o negativo.
- Usa un tono de comunicación adecuado, esto se refleja en el buen uso de las palabras y las formas de escritura. Escribe las palabras completas, sin diminutivos ni fonemas (letras solas, ej: q necesita)
- Transmite el mensaje con claridad, verifica que cada palabra esté escrita correctamente y que estás siendo claro con la información que entregas.
- Usamos el “tuteo” dependiendo del tipo de comunicación que requiramos.
- Lee siempre con atención lo que dice la persona, si no te queda claro, pregúntale nuevamente qué requiere para que puedas entregar la información correcta y completa.

- Da una respuesta inmediata. En caso de no tenerla, solicita al cliente un momento de espera para solucionar su necesidad.
- Sé claro y positivo.
- Evita entregar información de más y conversaciones innecesarias.
- Utiliza un lenguaje respetuoso con la persona que te está hablando.
- Antes de finalizar la conversación, asegúrate que el cliente no necesita nada más.
- Comunica los mensajes y devuelve las llamadas, si adquiriste ese compromiso.
- Durante la conversación debes llamar al cliente por su nombre mínimo dos veces.
- Si la espera es prolongada interactúa con el cliente informando el motivo de la demora.
- Evita utilizar apelativos y diminutivos en la conversación. ( mami, reina, hija, negrito, parcerito. amiga, nenita, bebe etc.).
- Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa).
- Utilizar lenguaje directo y sencillo.
- No usar mayúsculas sostenidas.
- Al despedirte, recuerda hacer mención de nuestro eslogan si la conversación se da en términos adecuados: Gracias por comunicarte con nosotros y recuerda que hablaste con .... en Confa estamos contigo, con todo.

## 6. Recomendaciones generales



- No utilices expresiones como: ¿A la orden?, ¿Qué necesita?, ¿A quién busca?, ¿Cuénteme señor?. Recuerda que la expresión adecuada es: **¿En qué te puedo ayudar?**
- El puesto de trabajo debe estar limpio y ordenado, no debe haber comidas en él.
- El puesto de trabajo debe ser elegante y sobrio y tener disponibles los materiales necesarios para la prestación del servicio.
- Mantén el cabello limpio, peinado y recogido.
- Si usas maquillaje, aplícalo suavemente y procura que sea armonioso con tu vestuario.
- Si eres mujer utiliza como máximo tres accesorios, en el caso de los hombres máximo dos.
- Para los hombres, afeitarse diariamente; en caso de tener barba, mantenla organizada.

## 7. Pautas de atención población LGBTI



- Atención respetuosa y sin discriminación.
- Garantiza confidencialidad y genera confianza.
- Evita gestos y expresiones discriminatorios.
- Ten actitudes que produzcan confianza a la persona LGBTI, de forma tal que se sienta reconocida, no juzgada y bien tratada, para que esté cómoda en los servicios.
- Recuerda que las personas LGBTI deciden si expresan o no su identidad de género.

- Pregunta a la persona cómo prefiere ser llamada: recuerda que las personas tienen derecho a autoidentificarse.
- Las personas LGBTI son sujetos de derecho y en tal sentido son iguales a todos, por eso debes respetar y darles un trato digno, esto no se puede afectar por tus propias creencias y valores.

## 8. Pautas para la adecuada atención a las personas con discapacidad



### Discapacidad sensorial

Dentro de la discapacidad sensorial, se encuentran la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).

Por su parte la sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

### Con las personas con discapacidad visual, personas con baja visión o personas ciegas:

- Preséntate e identifícate. No empieces a hablar sin haberte presentado primero.
- Intenta ser lo más descriptivo posible en la comunicación.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, puedes tomar la suya para hacerle saber que quieres saludarle.

- Ofrecele ayuda si vacila, o bien si existe algún obstáculo o peligro. Ofrece tu brazo y no tomes el suyo directamente. La regla de oro para ofrecer ayuda es preguntar si la necesita antes de actuar.
- Indícale si hay otra u otras personas presentes. Avisa al usuario cuando te ausentes.
- Evita utilizar palabras como aquí, allí, esto o aquello.
- Utiliza términos que apunten directamente a la orientación espacial, como a su izquierda, a su derecha, adelante, atrás, etc.
- No sustituyas el lenguaje verbal por gestos.
- Utilizamos normalmente las palabras ver o mirar, sin considerarlas como términos tabúes.
- Evita exclamaciones que puedan provocar ansiedad al usuario, tales como ¡ay!, ¡uf! o cuidado, cuando veamos un peligro para la persona ciega.
- Vidente o no Vidente son términos incorrectos. Podemos decir persona que ve o persona ciega, respectivamente.

#### **Personas con discapacidad auditiva:**

- Ubícate de manera que tu cara esté iluminada y permanece quieto mientras ambos se ubican.
- Habla de frente, la persona necesita ver tus labios. Modula con naturalidad. Repite las indicaciones o la información si es necesario.
- Evita alzar exageradamente la voz, a menos que te lo soliciten. Verifica si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Por el solo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que debas gritarle.
- Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas colombiana.
- Si se presentan dificultades para la comprensión, conéctate con el Centro de Relevo, que está disponible en cada entidad.

- Si requieres llamar su atención, puedes dar un par de leves golpes en su hombro o brazo.
- Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de signos, dirígete a la persona, no al intérprete.

### **Discapacidad física o motora:**

Es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad. Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, 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. (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.).

### **Personas con discapacidad auditiva:**

- Pregúntale si necesita ayuda y cómo se le debe ayudar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- La silla de ruedas también es parte del espacio de la persona con discapacidad. No te apoyes en ella, ni la muevas sin su permiso.
- Si desconoces el manejo de la silla de ruedas, pregunta al usuario cómo ayudarlo.
- No empujes la silla de ruedas o tomes el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si puedes ayudarlo.
- Si están de pie, busca en qué sentarte o ponte en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirar hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
- Dirígete a la persona por su nombre.



### **Discapacidad cognitiva o intelectual:**

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual. Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

### **Con las personas con discapacidad cognitiva o intelectual:**

- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, ten paciencia y dale el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Evita el lenguaje técnico y complejo y usa frases directas y bien construidas. Evita los circunloquios (dar rodeos, enrollarse).
- Asegúrate de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entrega la información de manera sencilla y lenta.
- No hables de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero.
- No ignoramos a las personas con discapacidad intelectual. Saluda y despídete normalmente, como con cualquier persona.

### **Discapacidad mental o psíquica:**

Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

### Con las personas con discapacidad mental o psíquica:

- Es probable que no resulte evidente al momento de la atención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Es un mito que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, no hagas lo mismo, mantente sereno y evalúa la situación. Evita discusiones.
- Busca soluciones concretas y reales a la situación que se plantea, no dilates la situación.

Ten paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.

- Somos empáticos: Hazle notar que le entiendes y puedes ponerte en su lugar.
- No hables de su limitación con calificaciones ni juicios.

## 9. Recomendaciones generales



- Da 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 en los puntos de atención, y sede presencial, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial.
- Si detectas un cliente que debe ser atendido de esta manera, condúcelo al orientador, para que le entregue un turno especial.
- Colabórale al cliente y acompáñalo para que se ubique en el lugar señalado.
- Es función del Vigilante colaborar en este aspecto, debido a que él puede ser la primera persona en identificar a un cliente con necesidad de atención preferencial.

- Tan pronto abordes al cliente debes comunicarle que se le va a dar una atención preferencial y que por tal motivo lo va a acompañar al orientador quien le dará el turno preferencial.
- Acompaña al cliente y ayúdalo a ubicarse en el lugar señalado por el orientador. Es prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad. La ayuda espontánea no siempre es útil sino que incluso algunas veces resulta inoportuna. En cualquier caso, espera que el ofrecimiento haya sido aceptado y a partir de ese momento, escucha atentamente la necesidad o requerimiento del cliente.
- Si el cliente llega solo al digiturno, es decir, aún no se ha identificado como cliente para atención preferencial, debes estar atento, bajo tu criterio asignar el turno preferencial y buscar la manera de colaborarle para ubicarlo en el lugar que sea asignado y así realizar el trámite que requiere.
- Para todas las personas, pero especialmente para las discapacitadas, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica, y las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital. La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.
- Pregunta al cliente si requiere de ayuda, pero jamás la impongas.
- Procura adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada

## 10. Sedes, teléfonos y horarios de atención



**Sede principal: Confa de La 50 – Carrera 25 Calle 50,**

- PBX + (606) 878 31 11 - (606) 893 02 80
- Línea 018000933030
- Correos electrónicos:
- Asesoría, información de productos y servicios: [servicio.cliente@confa.co](mailto:servicio.cliente@confa.co)
- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: [pqrsf@confa.co](mailto:pqrsf@confa.co)
- [notificaciones@confa.co](mailto:notificaciones@confa.co)

# Manizales

---

## San Marcel

- +(606) 874 86 80
  - +(606) 893 02 80
  - Avenida Alberto Mendoza # 93 – 25
- Horario de atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 12:00 a.m y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

## Centro Empresarial Capitalia

- + (606) 878 31 11
  - + (606) 893 26 70
  - Carrera 23 # 62-39
- Horario de atención: lunes a viernes 7:30 a.m. a 12:00 a.m y 1:45 p.m. a 6:00 p.m.

## Finanfuturo

- Calle 20N°21-17.
- Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m y sábado de 8:30 a.m a 12:30. m.

## Mall Plaza

- Av. Kevin Ángel con calle 55D.
- Horario de atención: lunes a domingo de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

## Gimnasio Versailles Plaza

- +(606) 878 31 11 ext 1339 – 312 536 3366
  - Avenida Paralela número 51 – 72. Edificio Versailles Plaza.
- Horario de atención: lunes a viernes 6:00 a.m. a 9:00 p.m. Jornada continua.  
Sábado 8:00 a.m. a 2:00 p.m. Domingo 8:00 a.m. a 12:30 p.m.

# Municipios

---

## Riosucio

- +57 312 866 86 19 – +57 3218665399 –
- Cra 6 6 -13

## Supía

- +57 314 890 21 08
- Calle 33 5 -19

## Marmato y La Merced

- +57 321 729 66 93

## Supía

- +57 314 890 21 08
- Calle 33 5 -19

## Pácora

- +57 321 739 24 64

## Aguadas

- +57 3217392464
- Calle 6 No 6 – 23

**Salamina**

- +57 314 890 19 99 – +57 321 604 8729
- Carrera 7 No 6-13

**Aranzazu**

- +57 314 890 19 99

**Filadelfia**

- +57 321 604 87 29

**Chinchiná**

- Carrera 9 No 9-66
- +57 314 890 19 96

**Villamaría**

- +57 3113774789
- Calle 6 No 8 – 28

**Neira**

- +57 321 604 87 29

**Palestina**

- +57 314 823 67 17

**Pensilvania**

- +57 314 890 19 97
- Calle 4 No. 6 – 37

**Manzanares**

- +57 321 701 45 15 – +57 314 890 56 26
- Calle 7 No 4 – 16

**Marquetalia**

- +57 314 890 56 26

**Marulanda**

- +57 314 890 56 26

**Anserma**

- +57 314 890 21 56
- Carrera 4 7-16

**Viterbo**

- +57 321 803 18 19

**Belalcázar**

- +57 321 803 18 19

**Risaralda**

- +57 310 200 78 67

**San José**

- +57 310 200 78 67

**La Dorada**

- +57 310 405 2635 – +57 310 405 2625
- +57 310 783 6524
- Cra 3 14 – 49 Piso 2

**Samaná y Victoria**

- +57 310 405 26 25

**Norcasia**

- +57 310 405 26 35

# Centros Recreacionale

---

## **La Rochela**

- Vía a Palestina a 32 km de Manizales
- +57 (6) 878 31 11 – +57 311 748 3014

**Horario de atención para pasadía:** Lunes a domingo de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

## **Santágueda**

- Vía a Palestina a 30 km de Manizales
- +57 (6) 878 31 11 – +57 312 757 1983

**Horario de atención para pasadía:**

**Temporada baja:** sábado, domingo y festivo de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Temporada alta:** Lunes a domingo de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

## **El Bosque**

- Municipio de Pensilvania Caldas
- +57 313 718 2677 – +57 314 890 1997

**Horarios de atención para pasadía:** Lunes a domingo de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

## **Alegría Tropical**

- Municipio de La Dorada Caldas
- Autopista Bogotá – Medellín
- +57 311 350 8886 – +57 321 679 8678

**Horarios de atención para pasadía:**

**Temporada baja:** miércoles a domingo de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Temporada alta:** Lunes a domingo de 9:00 a.m. a 5:00 p.m y viernes de 9:00 a.m a 10:00 p.m.



**Confa**  
*Contigo, con todo*

Síguenos:     | [confa.co](http://confa.co)