Protocolos de atención Confa

Síguenos: | 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: 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 tus objetivos utilizando los recursos correctamente y en la menor cantidad posible.

Confa
Contigo, con todo

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 en condición de 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.

Confa
Contigo, con todo

4. Consideraciones generales

Saludo: el saludo de bienvenida siempre debe ser con sonrisa natural, viendo al rostro de la persona, 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.

»

Confa
Contigo, con todo

5. Pauta de atención de acuerdo con el canal

5.1 Canal telefónico:

Consideraciones generales

- Alista el computador con los archivos necesarios y tu cuaderno de notas.
- 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.
- Adopta una posición corporal correcta.
- Habla con claridad, despacio, vocaliza correctamente y usa un lenguaje claro y cercano.
- No hagas visitas por teléfono, un cliente puede estar llamando en ese momento.
- Escucha con atención lo que te dice la persona a la que atiendes, no la interrumpas.
- 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.

Confa
Contigo, con todo

- Utiliza un lenguaje respetuoso con la persona que está hablando.

- El cliente debe colgar primero. Al colgar, hazlo delicadamente. ***(Con esta última parte nos referimos a que lo hagas de manera cortés cuando el usuario se despida y estés seguro de que ya haya colgado).***

- 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.
- 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.

- Evita utilizar apelativos y diminutivos en la conversación. (Mami, mamita, princesa, reina, mija, negrito, parcero, amiga, nenita, bebé, muñeca, 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.

- Recuerda siempre indagar el problema de nuestro usuario y resolverlo desde nuestra área.

Confa
Contigo, con todo

5.1.1 Guión telefónico:

Momento 1

(A) Confa Buenos días/ Tardes/ Noches *(Nombre del asesor)* Ej: Hablas/habla con Daniela Galvis, ¿Con quién tengo el gusto?

(C) *(Nombre del usuario)* Ej: Hola mi nombre es Alejandra
(A) Sr./Sra *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra ¿En qué puedo ayudarte/ ayudarle?

Momento 2
Si no entiendes lo que el usuario dice:

Valida con el usuario si lo que pregunta es lo que tú estás entendiendo.
(A) Podrías/Podría repetirme nuevamente? No pude entenderte/entenderle /hay mucho ruido/se entrecorta la llamada.

Es importante que escuches de manera atenta sin interrupciones hasta que el usuario termine de realizar la solicitud, si la información que te solicita es general, procede a entregarla, sí, por lo contrario, es información específica, entonces solicítale los siguientes datos, siempre procurando que él te vaya entregando la información.
Ej: (A) Podrías/Podría indicarme los nombres de los beneficiarios?

(A) Claro que sí, puedes/puede indicarme por favor tu/su nombre completo y número de documento (Recuerda confirmar los datos, y tenerlo en tus apuntes para evitar olvidar su nombre o estar preguntando su número de documento constantemente).

O, por el contrario, si te están solicitando información de otro afiliado, responde:

(C) Disculpa/Disculpe Sr./Sra. (Nombre del usuario). Ej: Alejandra no podemos brindarte/brindarle esa información por política de tratamiento de datos, debes/debe comunicarse directamente con el titular o beneficiario.

Momento 3
Si solicitan transferir la llamada:

Debemos indagar primero que solicitud tiene el usuario para saber si nosotros se la podemos resolver, si no es así, brindarle los números de las extensiones del área solicitada:

Confa
Contigo, con todo

(A) Transferiré tu/su llamada al área encargada, recuerda/recuerde que las extensiones son *(revisa las extensiones)* por si se corta la llamada o si en un futuro requieres/requiere comunicarte/comunicarse con esta área nuevamente.

Momento 4
Si necesitas buscar la información:

(A) Voy a revisar, permíteme/permítame unos minutos por favor.
(Se debe retomar cada 40 segundos para que el usuario no crea que se cortó la llamada, y decirle que seguimos validando la información)
Ej: (A) Sigo validando, por favor permíteme/permítame unos segundos más en línea.
(A) Gracias por la espera, te/le informo qué *(y procedemos a entregar la información).*

Momento 5
Si estás entregando información donde el usuario deba tomar nota:

(A) ¿Tienes dónde tomar nota? (Siempre verifica que el usuario esté tomando nota, habla despacio esperando que él te indique que está escribiendo, ajá, sí, de acuerdo etc...; por último pídele que te confirme la información).

Momento 6
Verifica que el usuario comprendió la información recibida:

(A)¿Fui claro (a) con la información brindada? o ¿Me hice entender claramente?.

Momento 7
Cerciórate que el usuario no necesite nada más:

(A) ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte/ayudarle?

Momento 8
Despedida:

(A) Gracias por comunicarte/comunicarse con Confa, Hasta pronto.

Momento 9
Si no puedo solucionarle la solicitud al usuario:

(A) Sr./Sra. (Nombre del usuario) Ej: Alejandra, en el momento no puedo resolver tu/su solicitud, no me han dado respuesta del área encargada/

Confa
Contigo, con todo

la persona encargada no se encuentra/ Estoy validando quién me puede ayudar/¿podrías/podría brindarme un número de contacto para devolverte/ devolverle la llamada en cuanto tenga la información?.
¡Importante! Si te comprometes a devolver la llamada, hazlo, sino, estaríamos perdiendo credibilidad con nuestros usuarios.

Momento 10
Si el usuario está interponiendo una PQRSF:

Deberás formalizar la PQRSF (Felicitación, Sugerencia, Solicitud/Petición, Queja, Reclamo, Consulta de habeas data, reclamo de habeas data, Denuncia) de acuerdo con el proceso que tiene establecida la Corporación a través del aplicativo Almera y recuerda:

Felicitación: Cuéntanos qué resaltas y/o qué aspectos impactaron de manera positiva tu experiencia.
Sugerencia: Cuéntanos tus ideas o propuestas para mejorar nuestros servicios y la forma en que los prestamos.
Solicitud/Petición: Atenderemos tus solicitudes respetuosas orientadas a satisfacer tus necesidades de información o atención asociadas a la prestación de nuestros servicios.
Queja: Compártenos tu inconformidad o descontento ocasionados por un momento de contacto no satisfactorio.
Reclamo: Cuéntanos si te incumplimos en la prestación de nuestros servicios o faltamos a la atención de tus solicitudes.
Consulta de habeas data: Cuéntanos si tienes solicitud de información personal,solicitud de datos personales, solicitud de finalidades del tratamiento de datos, solicitud de copia de autorización para el tratamiento de datos personales.
Reclamo de habeas data: Si necesitas corrección de datos personales, Actualización de datos personales, Supresión de datos personales y revocatoria de la autorización de tratamientos, Advertencia de presunto incumplimiento de la ley de protección de datos.
Denuncia: Compártenos si has observado alguna conducta presuntamente ilegal en nuestra organización en el siguiente correo: linea.etica@confa.co

(C) Quiero interponer una queja/ quiero expresar una felicitación/ ¿Me podría indicar donde se ponen las quejas?

(A) Sí, Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra, con gusto yo puedo radicarla, bríndame/bríndeme un momento por favor. Ingresas a la plataforma, al final recuerda entregarle el número de radicado y aplicar el **Momento 5.**

Confa
Contigo, con todo

(C) La verdad en el momento no tengo tiempo, podría indicarme ¿cómo más puedo radicarla?

(A)Sí, Sr./Sra.*(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra, contamos en nuestras sedes Versalles y San Marcel con buzones dónde puede radicarla físicamente o por medio de nuestra página web de la siguiente manera. ¡Esto sólo aplica si el usuario dice que desea registrarla el mismo!.

Explicación radicación página web a usuarios:

(A)Sí, Sr./Sra.(Nombre del usuario) Ej: Alejandra, te/le explicaré ¿cómo puedes/puede radicarla:

1. Si el usuario va a escribirlo: Aplica el Momento 5 y explica el paso a paso de radicación página web:

- Ingresa/ingrese a www.confa.co
- Por favor dirígete/diríjase al final de la página.
- Encontrarás/encontrará una columna llamada "Enlaces externos"
- Allí cómo primera opción darás/dará click en PQRSF: Tu opinión es importante
- En esta nueva pestaña que se habilitó podrás/podrá radicar tu/su PQRSF, recuerda/recuerde tomar nota de tu/su radicado y dejarnos tu/su correo y teléfono de contacto, la respuesta te/le llegará en los próximos días no olvides/olvide revisar tu/su bandeja de Spam o correos no deseados.

2. Si el usuario está en frente de un computador:

(A)Sí, Sr./Sra.(Nombre del usuario) Ej: Alejandra,

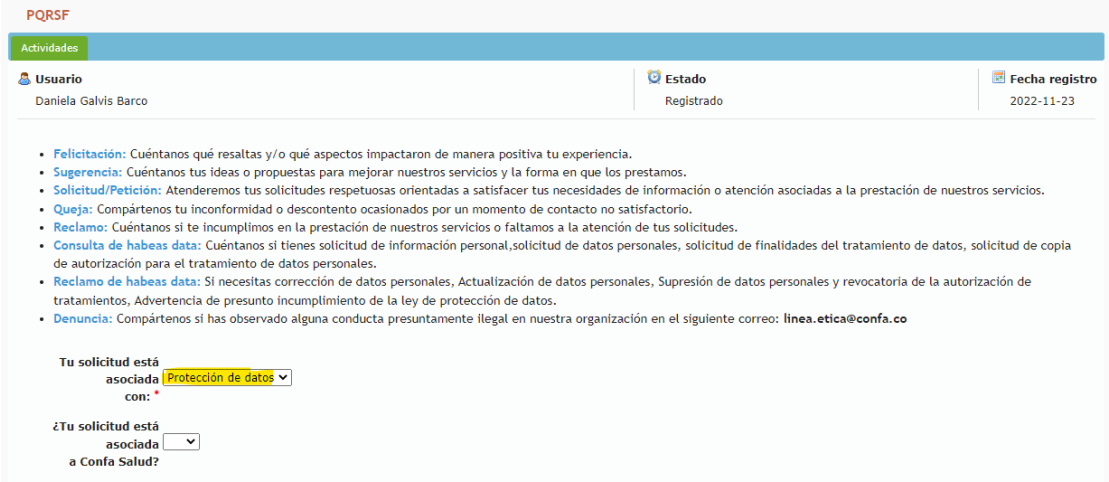
- Ingresa/ingrese a www.confa.co
- Por favor dirígete/diríjase al final de la página.
- Encontrarás/encontrará una columna llamada "Enlaces externos"
- Allí cómo primera opción darás/dará click en PQRSF: Tú opinión es importante
- En esta nueva pestaña que se habilitó podrás/podrá radicar tu/su PQRSF, recuerda/recuerde tomar nota de tu/su radicado y dejarnos tu/su correo y teléfono de contacto, la respuesta te/le llegará en los próximos días no olvides/olvide revisar tu/su bandeja de Spam o correos no deseados.

(A) Es clara la información que te/le he brindado?

(C) Sí / no /podría repetirme nuevamente....

(A) Gracias por comunicarte/comunicarse con Confa, Hasta pronto.

Recuerda que puedes recibir PQRSF por experiencia en la prestación del servicio o asociada a la protección de datos personales. Para este último cuando lo registres no olvides seleccionar en la clasificación protección de datos:


PQRSF

Actividades

Usuario	Estado	Fecha registro
Daniela Galvis Barco	Registrado	2022-11-23

- Felicitación: Cuéntanos qué resaltas y/o qué aspectos impactaron de manera positiva tu experiencia.
- Sugerencia: Cuéntanos tus ideas o propuestas para mejorar nuestros servicios y la forma en que los prestamos.
- Solicitud/Petición: Atenderemos tus solicitudes respetuosas orientadas a satisfacer tus necesidades de información o atención asociadas a la prestación de nuestros servicios.
- Queja: Compártenos tu inconformidad o descontento ocasionados por un momento de contacto no satisfactorio.
- Reclamo: Cuéntanos si te incumplimos en la prestación de nuestros servicios o faltamos a la atención de tus solicitudes.
- Consulta de habeas data: Cuéntanos si tienes solicitud de información personal,solicitud de datos personales, solicitud de finalidades del tratamiento de datos, solicitud de copia de autorización para el tratamiento de datos personales.
- Reclamo de habeas data: Si necesitas corrección de datos personales, Actualización de datos personales, Supresión de datos personales y revocatoria de la autorización de tratamientos, Advertencia de presunto incumplimiento de la ley de protección de datos.
- Denuncia: Compártenos si has observado alguna conducta presuntamente ilegal en nuestra organización en el siguiente correo: linea.etica@confa.co

Tu solicitud está asociada con: * Protección de datos

¿Tu solicitud está asociada a Confa Salud?

Ten en cuenta que también puedes recibir PQRSF que afecten o incidan la reputación de la caja (Quejas y reclamos que afecten la reputación de la caja, insite una posible demanda o se convierta en una conversación con varios actores.), en este caso no olvides registrarlo y notificarlo a rel_sandraa@confa.co (Sandra Milena Álzate Paez), o al auxiliar de servicio al cliente asignado.

Recuerda ingresar por:

https://sgi.almeraim.com/sgi/index.php?conid=sgiconfa&redirect=a

Momento 11
Si el usuario es grosero:

Al atender a este usuario debemos tener en cuenta que, en este tipo de situaciones, posiblemente todo lo que desea en ese momento es poder manifestar su enfado y suprimir la causa que lo ha provocado.

- Escúchalo atentamente y sin interrupciones.
- Empatiza, procura ponerte en sus zapatos, tratar de entender sus sentimientos.

Debes tener cuidado al expresarte: nunca digas que el problema es poco importante ya que si el usuario se queja es porque lo considera importante.

Confa
Contigo, con todo

Recuerda formalizar la inconformidad *(Felicitación, Sugerencia, Solicitud/ Petición, Queja, Reclamo, Consulta de habeas data, reclamo de habeas data, Denuncia)* de acuerdo con el proceso que tiene establecida la Corporación a través del aplicativo Almera de acuerdo a la información suministrada en el Momento 10.

(A) ¿Podrías/podría explicarme cuál fue tu/su situación?
Si el usuario tiene la razón discúlpate y trata de solucionar su problema, muéstrale empatía.

(A) Nos disculpamos por los inconvenientes ocasionados, ya estamos buscando la información para poder darte/darle una solución.

Si por el contrario el usuario sigue siendo grosero y no atiende a tus soluciones, escala con tu jefe inmediato escribiéndole por chat para que se dirija a ti y se entere del proceso y cuándo tú pases la llamada ya esté al tanto de la situación y evitemos indisponer más al usuario.

Momento 12
Si el usuario habla un idioma diferente al español:

Recibes la llamada de acuerdo al Momento 1, al identificar que el usuario te habla en otro idioma harás lo siguiente:

Sr./Sra. ¿Hablas tú inglés?
(A) Mr./Mrs ¿Do you speak English?
(C) Yes, I speak English / No, I don't speak English.

¿ Podrías brindarme tú número de contacto para que un compañero que hable inglés te llame?
(A) Can you give me your phone number and in a few moments an English speaking person will contact you.
(C) My number is...
Al final por favor confirma el número, y si es posible su nombre.

Puedes utilizar las siguientes frases de ayuda.

- Can you give me number by number. *(Me puedes dar número por número)*
- Sorry, I can't listen very well. *(Lo siento, no puedo escucharle muy bien)*
- Can you repeat?. *(Me podrías repetir)*

Al finalizar la llamada procede inmediatamente a activar tu jefe inmediato para que se encargue de solicitar la ayuda de alguno de nuestros compañeros del área.

Confa
Contigo, con todo

Momento 13
Si el usuario no está de acuerdo con la información:

Nivel de gestión inconformidad:

1. Trata de dar solución con las herramientas dispuestas para la atención utilizando estos medios (Hangout, telefónico, correo, presencial).
2. Si no puedes dar solución acude a tu jefe inmediato.
3. Formaliza de la siguiente manera:

(A) Sr./Sra. (Nombre del usuario) Ej: Alejandra, entendemos tu/su inconformidad, si deseas/desea podemos formalizar tu/su solicitud a través de nuestro sistema dispuesto para ello, y en los próximos días te/le estará llegando respuesta del área encargada. (Felicitación, Sugerencia, Solicitud/Petición, Queja, Reclamo, Consulta de habeas data, reclamo de habeas data, Denuncia) de acuerdo con el proceso que tiene establecida la Corporación a través del aplicativo Almera de acuerdo a la información suministrada en el Momento 10.

Momento 14
Si el usuario está siendo vulgar:

Inicia manejando la situación de la siguiente manera:
Asume una actitud de distanciamiento, sigue hablando con calma y fijándote de manera permanente en no elevar tu tono de voz.

(A) Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra, le solicito por favor que nos centremos en su solicitud. (Evitando los malos términos).

Sé cortés y paciente siempre, no permitas que el usuario te desestabilice.

Si por el contrario el usuario sigue siendo vulgar, escala con tu jefe inmediato escribiéndole por chat para que se dirija a ti y se entere del proceso y cuándo tú pases la llamada ya esté al tanto de la situación.

Momento 15
Si estamos teniendo problemas de conexión:

Si detectamos fallas en la comunicación inmediatamente solicita el número de contacto y explica que es para retornar la llamada en caso que se pierda la comunicación.
(A) Sr. Usuario, me podrías/podría brindar tu/su número de contacto para

devolverte/devolverle la llamada en caso de que se pierda la comunicación.

(A) Buenos días/ Tardes/ Noches *(Nombre del asesor)* Ej: Hablas/habla con Daniela Galvis, asesora integral de Confa, con quien tengo el gusto de hablar?

(A) Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra estoy devolviendo la llamada, debido a las fallas que presentamos en nuestro sistema ¿ya pudiste/pudo resolver tú/su solicitud?

Si el usuario responde que sí:

(A) de acuerdo Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra, nos disculpamos por las fallas presentadas. Recuerda/Recuerde que hablaste/habló con Daniela Galvis. Hasta pronto.

Si el usuario responde que no, procede a indagar su solicitud:

(A) Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra ¿En qué puedo ayudarte/ayudarle?

5.2 Canal presencial:

Consideraciones generales

Siempre se debe tener en cuenta:

- No utilices expresiones como: ¿A la orden?, ¿Qué necesita?, ¿A quién busca?, ¿Cuénteme señor?. Recuerda que la expresión adecuada es: **¿En qué te/le puedo ayudar?**

- El puesto de trabajo debe estar limpio y ordenado, no debe haber comidas en él y debe estar con los materiales necesarios para la prestación del servicio.

- El puesto de trabajo debe ser elegante y sobrio **(tu labor será vigilar que las instalaciones estén en buen estado, que no haya contaminación visual con mucha publicidad, si es así, por favor reportarla).**

- Mantén el cabello limpio y peinado,si usas maquillaje, aplícalo suavemente y procura que sea armonioso con tu uniforme.
- Si eres mujer utiliza como máximo tres accesorios, maquillaje suave, no llamativo y acorde con el uniforme en el caso de los hombres máximo dos accesorios.

- Para los hombres, afeitarse diariamente; en caso de tener barba, mantenla organizada.
- Mantén el contacto visual y 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 y con disposición a atenderlo.
- En la atención el cliente debe notar que estás presente en ese momento, por eso es importante mantener una actitud de escucha y contacto visual, evitando distractores como: celulares, revistas y computador.
- En el caso de necesitar usar el celular para una consulta, informar al usuario para evitar malentendidos.
- Sé puntual en el horario de atención *(Recuerda que esto obedece a lineamientos de reglamento interno de trabajo)*.
- Si estás en atención con un usuario, no debes contestar el teléfono personal.
- Da atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo o sean adultos mayores. En caso de que en la sede haya un vigilante, este deberá colaborar en este aspecto, debido a que él puede ser la primera persona en identificar a un cliente con necesidad de atención preferencial.
- Procura adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades del otro.

Momento 1
Saludo

(A) Muy buenos días/ Tardes. Bienvenido a Confa (Nombre del asesor) Ej: Mi nombre es Daniela Galvis. A quién tengo el gusto de atender? /Con quién tengo el gusto?

(C) (Nombre del usuario) Ej: Hola mi nombre es Alejandra

(A) Sr. Sra. *(Nombre del usuario)* **Ej: Alejandra¿En qué te/le puedo ayudar?**

Confa
Contigo, con todo

Momento 2
Actualización de datos en los diferentes aplicativos

Proceso de registro (Enrolamiento)
Recuerda actualizar los datos de usuario en:

- Consulta de Habeas data para saber con qué datos cuenta ya el usuario
- Si no cuenta con validación de registraduría, procede a realizarla.
- Actualiza los datos del usuario (teléfono, correo electrónico)
- Una vez validado el usuario, que nos autorice el tratamiento de datos (Firma en habeas data), solicitando también la autorización de menores.
- Capturar el registro facial/actualízalo según sea el caso.
- Enrolar palma de la mano (Recuerda que este paso solo es para mayores de edad).

Actualización datos digiturno
- Primer nombre
- Primer apellido
- Tipo de documento
- Dar clic en actualizar

Momento 3
Entender lo que el usuario te solicita:

Es importante que escuches muy bien lo que el usuario te está solicitando, si la información que te solicita es general procede a entregarla demostrando seguridad, si, por lo contrario, es información específica, solicítalo los siguientes datos, siempre procurando que él te vaya entregando la información.

(A) Claro que sí, Sra. Alejandra, por favor bríndame/bríndeme tú/su número de documento.

O por el contrario si te están solicitando información de otro afiliado responde:

(C) La información que me estás/está solicitando sólo puede ser entregada al beneficiario por política de tratamiento de datos.

Momento 4
Si necesitas buscar la información:

(A) Voy a validar con el área encargada, permíteme/permítame unos segundos. *(Mientras te responden, puedes interactuar con el usuario, manteniendo contacto visual).*

(A) Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra, debemos esperar unos minutos a que el área encargada me brinde la respuesta.

(A) Si deseas/desea puedes/puede tomar asiento y esperar la respuesta del área *(En este momento puedes seguir atendiendo otros usuarios).* O brindarme un número de contacto donde pueda llamarte/llamarle en el momento en que tengamos respuesta.
¡Importante! Si te comprometes a devolver la llamada, hazlo, sino, estaríamos perdiendo credibilidad con nuestros usuarios.

Momento 5
Verifica que el usuario comprendió la información recibida:

(A)¿Fui claro (a) con la información brindada? o ¿Me hice entender claramente?.

Momento 6
Cerciórate que el usuario no necesite nada más:

(A) ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte/ayudarle?

Momento 7
Despedida:

(A) Gracias por Visitarnos.
Recuerda/recuerde que también puedes/puede realizar tus/sus solicitudes por medio de los diferentes canales que Confa tiene dispuestos para ti/usted.
Entregar volante de nuestros canales.

Momento 8
Si no puedo solucionarle la solicitud al usuario:

(A) En el momento no puedo resolver tu/su solicitud, no me han dado respuesta del área encargada/la persona encargada no se encuentra/ Estoy validando quién nos puede ayudar/. Si deseas/desea, puedes/puede tomar asiento mientras nos dan respuesta o brindarme un número de contacto donde pueda

llamarte/llamarle en el momento en que tengamos respuesta.
¡Importante! Si te comprometes a devolver la llamada, hazlo, sino, estaríamos perdiendo credibilidad con nuestros usuarios.

Momento 9
Si el usuario está interponiendo una PQRSF:

Deberás formalizar la PQRSF *(Felicitación, Sugerencia, Solicitud/Petición, Queja, Reclamo, Consulta de habeas data, reclamo de habeas data, Denuncia)* de acuerdo con el proceso que tiene establecida la Corporación a través del aplicativo Almera y recuerda:

(C) Quiero interponer una queja/ quiero expresar una felicitación/ ¿Me podría indicar donde se ponen las quejas?

(A) Sí, Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra, con gusto yo puedo radicarla, bríndame/bríndeme un momento por favor. *(Ingresas a la plataforma, al final recuerda entregarle el número de radicado).*

(C) La verdad en el momento no tengo tiempo, podría indicarme ¿cómo más puedo radicarla?

(A) Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra contamos con:

- Buzones en nuestras sedes Versalles y San Marcel.
- Códigos QR en cada sede, que lo direccionaron a radicar en la página web.
- Ingresando directamente por la página web de la siguiente manera: *(si es posible, mostrarle en la pantalla la ruta):*
  - Ingresa/ingrese a www.confa.co
  - Debes/debe dirígete/dirigirte al final de la página.
  - Encontrarás/encontrará una columna llamada "Enlaces externos"
  - Allí cómo primera opción darás/dará click en PQRSF: Tu opinión es importante
  - En esta nueva pestaña que se habilitó podrás/podrá radicar tu/su PQRSF, recuerda/recuerde tomar nota de tu/su radicado y dejarnos tu/su correo y teléfono de contacto, la respuesta te/le llegará en los próximos días no olvides/olvide revisar tu/su

(A) Es clara la información que te/le he brindado?
(C) Sí / no /podría repetirme nuevamente....

Momento 10
Si el usuario es grosero:

Al atender a este usuario debemos tener en cuenta que, en este tipo de situaciones, posiblemente todo lo que desea en ese momento es poder manifestar su enfado y suprimir la causa que lo ha provocado.

- Escucha con atención.
- Sé empático.
- Mantén la calma.
- Analiza la situación.
- Ofrece alternativas.

Si el usuario lo solicita, o tú detectas que es necesario porque no hay solución en el momento formaliza su inconformidad *(Felicitación, Sugerencia, Solicitud/Petición, Queja, Reclamo, Consulta de Habeas Data, Reclamo de Habeas Data, Denuncia)*, de acuerdo con el proceso que tiene establecida la Corporación a través del aplicativo Almera de acuerdo a la información suministrada en el Momento 8.

(A) ¿Podrías/Podría explicarme cuál fue tu/su situación?

Si el usuario tiene la razón discúlpate y trata de solucionar su problema, muéstrale empatía.

(A)Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra, nos disculpamos por los inconvenientes ocasionados, ya estamos buscando la información para poder darte/darle una solución.

Si por el contrario el usuario sigue siendo grosero y no atiende a tus soluciones:

- Si cuentas con apoyo de vigilancia acude a él/ella para que te ayude con el usuario.
- Llama a tu jefe inmediato para que te apoye y trate de calmar al usuario.
- Por último, ten presente la ubicación del botón de pánico de tu sede y utilízalo de ser conveniente.

Momento 11
Si el usuario no está de acuerdo con la información:

Nivel de gestión inconformidad:

1. Trata de dar solución con las herramientas dispuestas para la atención utilizando estos medios (Hangout, telefónico, correo, presencial).
2. Si no puedes dar solución acude a tu jefe inmediato.

Confa
Contigo, con todo

3. Formaliza de la siguiente manera:

(A) Sr./Sra (Nombre del usuario) Ej: Alejandra, entendemos tu/su inconformidad, si deseas/desea podemos formalizar tu/su solicitud a través de nuestro sistema dispuesto para ello y en los próximos días te/le estará llegando respuesta del área encargada. *(Felicitación, Sugerencia, Solicitud/Petición, Queja, Reclamo, Consulta de Habeas Data, Reclamo de Habeas Data, Denuncia)* de acuerdo con el proceso que tiene establecida la Corporación a través del aplicativo Almera de acuerdo a la información suministrada en el Momento 8.

Momento 12
Si el usuario está siendo vulgar

Inicia manejando la situación de la siguiente manera:
Asume una actitud de distanciamiento, sigue hablando con calma y fijándote de manera permanente en no elevar tu tono de voz.

(A) Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra, le solicito por favor que nos centremos en su solicitud. *(Evitando los malos términos)*.

Si por el contrario el usuario sigue siendo vulgar:

- Si cuentas con apoyo de vigilancia, acude a él/ella para que te apoye.
- Si no tienes apoyo de vigilante, llama a tu jefe inmediato si te puede brindar una solución.
- Por último, ten presente la ubicación del botón de pánico de tu sede y utilízalo de ser conveniente.

Momento 13
Si estamos teniendo problemas de conexión

Si detectamos fallas en el sistema, inmediatamente informa a los usuarios que deben esperar un momento hasta que el sistema se restablezca o indaga cuál es su necesidad y guíalos a los diferentes canales de atención que Confa tiene dispuesto.

(A)Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra, en el momento estamos presentando fallas en nuestro sistema, me puedes/puede informar cuál es tu/su solicitud y datos de contacto para devolverte/devolverle la llamada en cuanto el sistema se restablezca.

(A)Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra, en el momento estamos presentando fallas en nuestro sistema, me puedes/puede informar cual es tu/su

solicitud para saber si puedo guiarte/guiarlo a otro canal.

(A) Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra, en el momento estamos presentando fallas en nuestro sistema, te/lo invitamos a contactarnos por medio de los diferentes canales que Confa tiene dispuestos para ti:
Chat web, Líneas telefónicas y redes sociales.
Entregar volante de nuestros canales.

Aplica para zonas

Momento 14
Si el usuario solicita postulación a beneficio de desempleo MPC

(A) Muy buenos días/ Tardes. Bienvenido a Confa *(Nombre del asesor)* Ej: Mi nombre es Daniela Galvis. ¿A quién tengo el gusto de atender?

(C) *(Nombre del usuario)* Ej: Hola mi nombre es Alejandra

(A) Sr. Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra¿En qué te/le puedo ayudar?

(C) Necesito postularme al beneficio de desempleo.

(A) Claro que sí, indícame/indíqueme su número de documento por favor.

1. Procede a verificar si el usuario cumple con las condiciones. (Tiempo en aportes, que se encuentre desafilado al momento de la postulación)

2. Si cumple con las condiciones, solicita los documentos para la postulación.

(Tienes dos opciones, ayudarle en oficina a realizar la postulación, cargándolos a la plataforma o si el usuario solicita él mismo realizar el trámite, indicándole por dónde lo debe realizar).

Recuerda indicarle al usuario de qué consta el beneficio.

Momento 15
Si el usuario solicita un crédito

Perfilar la solicitud del usuario:

1. Para pignoración de subsidio
   - » Válida si la empresa tiene convenio con Confa (Recuerda que los topes que se prestan para pignoración dependen de si la empresa tiene convenio o no)

» Indícale los documentos que se requieren para iniciar el proceso.

2. Crédito de consumo/compra de cartera
   » Verificación que la empresa posea convenio con Confa.
   » Si tiene convenio indicar los documentos que necesita para realizar la solicitud dependiendo del crédito. (Si no tiene convenio se le informa que la empresa lo debe solicitar).
   » Cuando el usuario te traiga los documentos, revísalos, radícalos y envíalos a estudio. (Indícale que en cuánto te den respuesta del área de créditos te estarás comunicando nuevamente con él/ella, toma datos del usuario).

¡Importante! Si te comprometes a devolver la llamada, hazlo, sino, estaríamos perdiendo credibilidad con nuestros usuarios.

5.3 Canal virtual

Consideraciones generales

(Correo electrónico, Chat web, Facebook, Twitter, Instagram, Youtube)
Siempre se debe tener en cuenta:

Momento 1
Saludo retomando chat whatsapp:

Verifica el nombre del usuario y dirígete por su nombre, lee la conversación que el usuario ha tenido con el bot y responder de acuerdo a ello:
(A)Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra. Bienvenid@ al canal virtual de Confa, te/le atiende *(Nombre del asesor)* Ej: Paula Andrea Cardona, hoy te/le estaré ayudando a resolver tus/sus dudas .

» Válido que necesitas/necesita información de....
» Cuéntame qué tipo de información necesitas.....
» Me confirmas/confirma por favor si estás/está buscando información de...

Si por el contrario no identificas que información busca el usuario procede a preguntarle:
(A) ¿En qué te/le puedo colaborar?.

Si el mensaje llega desde la página web/Facebook messenger...

Lee la conversación del usuario para tener contexto de lo que él está preguntando
(A)Bienvenid@ al canal virtual de Confa, te/le atiende (Nombre del asesor)Ej: Paula Andrea Cardona, ¿Con quién tengo el gusto de hablar?.

(C) Buenos días, mi nombre es Alejandra.

Y aplica nuevamente la retoma de conversación según lo que el usuario ya estaba indagando en el bot, si no entiendes su petición indaga ¿cómo puedes ayudarle.

Momento 2
Entender lo que el usuario te solicita:

Es importante que leas muy bien lo que el usuario te está solicitando, si la información que te solicita es general procede a entregarla, si por lo contrario es información específica entonces solicítale los siguientes datos, siempre procurando que él te vaya entregando la información.
(A) ¡Claro, Sra. Alejandra con mucho gusto! por favor me puedes/puede brindar tu/su número de documento para realizar la consulta.

O por el contrario si te están solicitando información de otro afiliado responde:
(A) La información que me estás/está solicitando sólo puede ser entregada directamente al beneficiario por política de tratamiento de datos.

Momento 3
Si necesitas buscar la información:

(A) Voy a revisar, permíteme/permítame unos minutos.
(A) Sigo validando, por favor permíteme/permítame unos segundos más.
(A) Gracias por la espera, te/le informo qué *(y procedemos a entregar la información).*
(Se debe retomar la conversación cada minuto para que el usuario no crea que se cayó la conexión, y decirle que seguimos validando la información)

Momento 4
Verifica que el usuario comprendió la información recibida

(A) ¿Fui claro (a) con la información brindada?.

Confa
Contigo, con todo

Momento 5
Cerciórate que el usuario no necesite nada más:

(A) Sra. Alejandra ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte/ayudarle.

Momento 6
Validar actividad del usuario

(A)¿Sigues ahí? .
(A)¿Continuamos.

De no obtener respuesta, procede a activar el Momento 7.

Momento 7
Inactividad del usuario

Si en el chat validas que estaba solicitando el usuario, envíale la información y cierra el chat por inactividad.

(A) Han pasado más de 20 minutos sin ninguna conversación, por lo tanto, procederé a cerrar este chat .
Recuerda que Confa. Contigo, con todo.

¡Nos vemos pronto!

Momento 8
Despedida:

Tuteo:
(A)¡Fue un gusto ayudarte! Recuerda qué Confa. Contigo, con todo.

Una vez vuelvas a escribir, iniciaremos una nueva conversación para resolver tus inquietudes

¡Te espero de regreso!

Sin tuteo:
(A)¡Fue un gusto ayudarle! Confa su caja de compensación de caldas!

Una vez vuelva a escribir, iniciaremos una nueva conversación para resolver sus inquietudes

¡Hasta pronto!

Confa
Contigo, con todo

Después de despedirte, espera 1 minuto para liberar el chat, y evitar que el usuario vuelva a preguntar algo y no alcancemos a resolver su solicitud.

Momento 9
Si no puedo solucionarle la solicitud al usuario y el chat es desde la página web:

(A) En el momento no puedo resolver tu/su solicitud, no me han dado respuesta del área encargada/la persona encargada no se encuentra/ Estoy validando quién me puede ayudar/¿podrías/podría brindarme un número de contacto para devolverte/devolverle la llamada en cuanto tenga la información?. ¡Importante! Si te comprometes a devolver la llamada, hazlo, sino, estaríamos perdiendo credibilidad con nuestros usuarios.

Datos a solicitar:

Nombre completo:
C.c:
Teléfono:

Momento 10
Si el usuario está interponiendo una PQRSF:

Deberás formalizar la PQRSF (Felicitación, Sugerencia, Solicitud/Petición, Queja, Reclamo, Consulta de habeas data, reclamo de habeas data, Denuncia) de acuerdo con el proceso que tiene establecida la Corporación a través del aplicativo Almera y recuerda:

(C) Quiero interponer una queja/ Quiero expresar una felicitación/ ¿Me podría indicar donde se ponen las quejas?

(A) Sí, Sr./Sra. Alejandra con gusto yo puedo radicarla, me regalas/regala por favor los siguientes datos:

Nombre Completo:
Documento de identificación:
Celular:
Correo electrónico:
Dirección:
Ciudad:

Por último ¿Puedes/puede indicarme por favor cuál fue la situación?

(Los datos faltantes los llenas tú dependiendo del acontecimiento del usuario).

(A)Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra, tú/su radicado es _____ en los próximos días te/le estará llegando la respuesta al correo electrónico recuerda/recuerde validar la bandeja de correos no deseados o spam.

Solamente si el usuario te pide que le indiques cómo se radica la PQRSF porque él no tiene tiempo/o en otro momento va a montarla, procederás a explicarle de la siguiente manera:

(C) La verdad en el momento no tengo tiempo, podría indicarme ¿cómo más puedo radicar?

-(A)Sí, Sr./Sra. (Nombre del usuario) Ej: Alejandra, contamos en nuestras sedes Versalles y San Marcel con buzones dónde puedes/puede radicar físicamente o por medio de nuestra página web de la siguiente manera.
¡Esto sólo aplica si el usuario dice que desea registrarla él mismo!.

Explicación radicación página web a usuarios:
(A)Sí, Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra, te/le explicaré el paso a paso.

- Ingresa/ingrese a www.confa.co
- Por favor dirígete/diríjase al final de la página.
- Encontrarás/Encontrará una columna llamada "Enlaces externos"
- Allí cómo primera opción darás/dará click en PQRSF: Tu opinión es importante.
- Es está nueva pestaña que se habilitó, podrás/podrá radicar tu/su PQRSF, recuerda/recuerde tomar nota de tu/su radicado y dejarnos tu/su correo y teléfono de contacto, la respuesta te/le llegará en los próximos días no olvides/olvide revisar tu/su bandeja de Spam o correo no deseados.

(A) Es clara la información que te/le he brindado
(C) "Sí" o "no" /podría repetirme nuevamente....

Momento 11
Si el usuario es grosero:

Al atender a este usuario debemos tener en cuenta que, en este tipo de situaciones, posiblemente todo lo que desea en ese momento es poder manifestar su enfado y suprimir la causa que lo ha provocado.

- Espera a que el usuario te narre lo sucedido.
- Empatiza, procura ponerte en sus zapatos, tratar de entender sus sentimientos.

Confa
Contigo, con todo

Debes tener cuidado al expresarte: nunca digas que el problema es poco importante debido a que si el usuario se queja es porque lo considera importante.
(A) ¿Podrías/podría explicarme cuál fue la situación?

Si el usuario tiene la razón discúlpate y trata de solucionar su problema, muéstrale empatía.
(A) Nos disculpamos por los inconvenientes ocasionados, ya estamos buscando la información para poder darte/darle una solución.

Si por el contrario el usuario sigue siendo grosero y no atiende a tus soluciones, escala con tu jefe inmediato, escribiéndole por chat para que cuando se dirija a ti ya esté al tanto de la situación y evitemos indisponer más al usuario.

Momento 12
Si el usuario habla un idioma diferente al español:

Si tienes un compañero cerca que hable inglés o eres capaz de manejar la situación, hazlo, de lo contrario haz lo siguiente:

¿Podrías brindarme tu número de contacto para que un compañero que hable inglés te llame y resuelva tu situación?
(A) Can you give me your name and your phone number and in a few moments an English speaking person will contact you and resolve your situation.

(C) My name is...

(A)Thanks for contact with Confa, in a while a colleague from the area will be contacting you.

Al finalizar el chat procede inmediatamente a activar a tu jefe inmediato para que se encargue de solicitar la ayuda de alguno de nuestros compañeros del área.

Momento 13
Si el usuario no está de acuerdo con la información:

Nivel de gestión inconformidad:

1. Trata de dar solución con las herramientas dispuestas para la atención utilizando estos medios (Hangout, telefónico, correo, presencial).
2. Si no puedes dar solución acude a tu jefe inmediato.
3. Formaliza de la siguiente manera:

Confa
Contigo, con todo

(A) Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra, entendemos tu/su inconformidad, si deseas/desea podemos formalizar tu/su solicitud a través de nuestro sistema dispuesto para ello, y en los próximos días te/le estará llegando respuesta del área encargada. ***(Felicitación, Sugerencia, Solicitud/ Petición, Queja, Reclamo, Consulta de habeas data, reclamo de habeas data, Denuncia)*** de acuerdo con el proceso que tiene establecida la Corporación a través del aplicativo Almera de acuerdo a la información suministrada en el Momento 10.

Momento 14
Si el usuario está siendo vulgar

Inicia manejando la situación de la siguiente manera:

(A) Sr./Sra. *(Nombre del usuario)* Ej: Alejandra. Le solicito, por favor, que nos centremos en su solicitud ***(Evitando malos términos)***.

Sé cortés y paciente siempre, no permitas que el usuario te desestabilice.

Si, por el contrario, el usuario sigue siendo vulgar, escala con tu jefe inmediato escribiéndole por chat para que ya esté enterado de la situación cuando se dirija a ti.

Momento 15
Si estamos teniendo problemas de conexión

Si detectamos fallas en la comunicación inmediatamente solicita los datos de contacto y explica que es para retornar su solicitud en cuanto tengamos comunicación.

(A) Sr. Usuario en el momento estamos presentando fallas en nuestro sistema, en cuanto se restablezca nos comunicaremos contigo nuevamente/con usted nuevamente .

(A) Sr. Usuario, en el momento estamos presentando fallas en nuestro sistema, te/lo invitamos a realizar autoconsulta navegando en esta página web https://confa.co/ o contactándonos por medio de nuestras líneas telefónicas 8783111 - 3009125080-este último sólo llamadas.

6. Pautas de atención población LGBTIQ+

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

7. 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).

Confa
Contigo, con todo

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.
- Ofrécele 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 **paraplejía** *(parálisis de las piernas)*, **cuadriplejía** *(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 ayudarle.

- No empujes la silla de ruedas o tomes el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si puedes ayudarle.

- 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.

Confa
Contigo, con todo

- 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.

Confa
Contigo, con todo

Confa
Contigo, con todo
Síguenos: | confa.co