

**PROTOCOLO
ATENCIÓN CORRESPONDENCIA**

1. PRESENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE SERVICIO

La atención por correspondencia es la forma tradicional de comunicación en forma escrita, para solicitar servicios o información, orientación o asistencia relacionada con el devenir institucional. Los buzones de sugerencias hacen parte de este canal de comunicación.

2. ALCANCE DEL PROTOCOLO DE SERVICIO

El protocolo de servicio al afiliado de atención por correspondencia se aplica a todos los afiliados, consumidores financieros, partes interesadas, que se comuniquen con la Entidad por medio de la correspondencia y los buzones de sugerencias y para el personal responsable de la correspondencia en la Entidad.

3. OBJETIVO DEL PROTOCOLO DE SERVICIO

Recepcionar en forma oportuna, completa, amable y segura las solicitudes, requerimientos y documentación presentada por los consumidores financieros ante las dependencias de la Entidad para efectos de su recepción y radicación.

Recibir, clasificar y organizar la información y documentación depositada en el buzón de sugerencias para su radicación y entrega.

Orientar sobre la información en forma completa, oportuna, segura y veraz sobre los trámites y servicios que presta la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, cuando sea el caso.

4. POLÍTICA DE SERVICIO DE CAJA HONOR

En Caja Honor estamos comprometidos con brindar una atención integral a nuestros afiliados y grupos de valor, con criterios de humanización, excelencia e innovación, promoviendo la inclusión social, preferencial, y la responsabilidad social; para tal fin contamos con un equipo humano competente y multidisciplinario, infraestructura moderna, canales de atención presenciales y virtuales para garantizar acceso a los trámites y servicios a nivel nacional, de acuerdo con la normatividad aplicable y lo establecido en el direccionamiento estratégico.

5. CICLO DEL PROTOCOLO DE SERVICIO (ACTIVIDADES)

5.1 Gráfica ciclo protocolo correspondencia

**CICLO DEL PROTOCOLO CANAL DE
CORRESPONDENCIA**



Fuente: extractado del documento Protocolos de servicio al ciudadano DNP

PROTOCOLO ATENCIÓN CORRESPONDENCIA

5.2 FASES

Verificar que los mecanismos electrónicos de asignación de turnos estén funcionando correctamente.

Preparar y tener a la mano los implementos necesarios para la recepción de los documentos.

En el momento de la recepción saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual demostrando disposición al servicio con un saludo de bienvenida: "Buenos días/tardes Sr. Sra mi nombre es... cuénteme Sr...que documentos va a radicar?"

Preguntar al consumidor financiero por su nombre y llamarlo como tal antecedido de "Sr." Sra.

Proceder a recibir la documentación verificando si el documento es de competencia de la Entidad de lo contrario hacer la devolución presentando las alternativas correspondientes.

En caso de insistir en su radicación se debe recibir.

Verificar el contenido de los documentos.

Proceder a su foliación.

Proceder al registro en el sistema del gestor documental, el cual debe asignarle un código de destino. Con una numeración en orden estricto de llegada, registrando hora y fecha de llegada, sin cubrir ni alterar tal información.

Firmar la copia si es del caso o entregar la correspondiente etiqueta que evidencie la recepción de la documentación.

Se deberá validar que el documento radicado registre el teléfono, la dirección, ciudad, departamento, o correo electrónico, nombres del afiliado, datos que deberán estar claros y completos, para la debida notificación, aclarando que el correo electrónico debe estar actualizado en las bases de datos de la Entidad, para que le puedan remitir la información, lo anterior, atendiendo la seguridad de la información.

NOTA: La recepción y el tratamiento de la documentación se tendrá en cuenta lo dispuesto en las tablas de retención documental de la Entidad y lo establecido en el Manual de Archivo y Correspondencia.

6. MEDIDAS PREVENTIVAS PROACTIVAS (RECOMENDACIONES)

6.1. INSTRUCCIONES GENERALES

La documentación deberá cumplir con las normas establecidas para tal fin.

Toda documentación que llegue a la Entidad debe ser debidamente tratada por correspondencia.

PROTOCOLO ATENCIÓN CORRESPONDENCIA

6.2 ATENCIÓN PREFERENCIAL

Caja Honor en ejercicio de sus funciones administrativas y consciente de la importancia de ofrecer un trato preferente, digno e incluyente a aquellos consumidores financieros que por su condición o situación así lo requieran, y atendiendo lo establecido en el Decreto Ley 019 de 2012 artículo 13, y el derecho consagrado en el numeral 6, del artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las normas aplicables y vigentes a la fecha; donde se dispone la obligatoriedad de implementar mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

Recomendaciones generales, para una atención inclusiva:

- ✓ No observar la discapacidad de la persona, ni tampoco su ayuda técnica (bastón, prótesis, silla de ruedas, etc.).
- ✓ Mantener la atención en el afiliado durante la atención.
- ✓ Mantener la comunicación con el afiliado discapacitado así se encuentre acompañado por un familiar, amigo o cuidador.

Discapacidad Visual

Definición:

Se manifiesta como ceguera total o baja visión: de acuerdo con el Ministerio de las TIC, es importante aclarar los términos, pues muchas veces se suele confundir la ceguera con la baja visión. La ceguera es la ausencia de percepción de la luz, en pocas palabras, la persona que no puede ver nada. Por su parte, la baja visión es la disminución de la agudeza visual, que se traduce en la cantidad de visión que tiene una persona y que no puede corregirse por medio de gafas, lentes de contacto, medicamentos o cirugía. Estas personas pueden emplear ayudas especiales como lupas, telescopios, entre otros, lo que les permite mejorar su visión.

Ayudas técnicas utilizadas:

Bastones, sistema braille, lectores, magnificadores de pantalla y perros guía.

Atención Correspondencia – discapacidad visual:

- Recuerde que aunque presenta una discapacidad, la persona desarrolla también otras habilidades.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no distraerlo. Recuerde que no se trata de una mascota, el perro se encuentra trabajando.
- Cuando la persona se le vaya a ofrecer documentación u objetos, usted se los acerca a su mano para que ella pueda colocarlos en el lugar que le sea más cómodo.
- No se ausente sin avisar.

PROTOCOLO ATENCIÓN CORRESPONDENCIA

- A las personas con discapacidad visual los tiempos de espera se le hacen más largos, al no poder percibir completamente lo que pasa a su alrededor, por lo tanto, la atención debe ser lo más ágil posible.
- Si llega acompañado/a por un familiar o un guía tenga presente que debe dirigirse siempre a la persona con discapacidad.

Discapacidad Auditiva

Definición:

Es la falta, disminución o pérdida de la capacidad de escucha en algún lugar del aparato auditivo y no se aprecia porque carece de características físicas que la evidencien.

Ayudas técnicas utilizadas: audífonos, implantes, diademas, sistema de frecuencia modulada.

Atención Correspondencia – discapacidad auditiva:

- Si el afiliado/a está acompañado/a de un intérprete de lengua de señas o alguien más que le facilite la comunicación, recuerde mirar y dirigirse siempre a las personas con discapacidad,
- Vocalizar correctamente, lo anterior permite la lectura de labios; tenga en cuenta que algunas personas sordas hacen lectura labio facial.
- Las personas sordas utilizan mejor el lenguaje visual. Sepa que el lenguaje de señas es de preferencia para ellos.
- Siempre que sea posible utilice ayudas visuales para ilustrar un mensaje.
- Una persona con hipoacusia que hace uso de audífonos comúnmente no llega a tener una audición completa, por lo tanto, la comunicación no es como un oyente; si es posible suba el tono de voz, sin gritar.

Discapacidad Intelectual

Definición:

Se refiere a quienes tienen deficiencias significativas tanto en el funcionamiento cognitivo (razonamiento, resolución de problemas, pensamiento abstracto), como en las conductas adaptativas (respuesta a situaciones de la cotidianidad), lo cual afecta las actividades prácticas, conceptuales y sociales; se puede manifestar como Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Retraso Mental, Autismo, Dificultades en el Aprendizaje, entre otros.

Ayudas técnicas utilizadas: bastones y sillas especiales.

Atención Correspondencia – discapacidad intelectual:

- No le infantilice con palabras o gestos, dele un trato amable, respetuoso y acorde a su edad cronológica.
- Adapte su lenguaje a la medida de la comprensión de la persona y si es necesario repita con calma, amabilidad y paciencia hasta verificar que la información fue lo suficientemente clara.

PROTOCOLO ATENCIÓN CORRESPONDENCIA

- Utilice un lenguaje simple, explícito y breve, sin parafrasear; siempre positivo.
- Evite situaciones de estrés; en una conversación la persona con discapacidad intelectual puede requerir más tiempo para responder, disponga del tiempo necesario para que pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted.
- En la conversación permítale llevar su propio ritmo, no se anticipe a lo que le van a decir, dele espacio y respete su silencio.
- En ocasiones pueden tener comportamientos que podrían parecerle extraños (vocalizaciones, sonidos o gestos inusuales), permanezca neutro ante ellos y continúe de forma natural con la radicación del trámite y la atención.

Discapacidad Mental

Definición:

Son aquellas personas que, por factores bioquímicos o genéticos, tienen afectación en el razonamiento, el comportamiento, los sentimientos, el humor, la facultad de reconocer la realidad, de adaptarse a las condiciones de la vida y de relacionarse con otros. Puede manifestarse como: depresión mayor, trastorno de ansiedad, psicosis, trastorno bipolar, esquizofrenia, trastorno obsesivo-compulsivo (TOC), trastorno de pánico, estrés postraumático, entre otros.

Ayudas técnicas utilizadas: Ninguna.

Atención Correspondencia – discapacidad mental:

- En caso de presentarse una crisis por parte del afiliado con discapacidad mental permanezca tranquilo, no se acerque al espacio corporal de la persona; si lo ve posible pregúntele cómo ayudarlo o a quien puede acudir. Si va con un acompañante apóyese en éste, seguramente sabrá cómo manejar la situación.
- Nunca entre en confrontación con alguien que está en crisis, no trate de tocarlo ni de sujetarlo. Modere sus gestos y expresiones, no levante el tono de su voz, así la otra persona le grite, no le mire fijamente ni haga movimientos fuertes con sus manos o con su cuerpo.
- De manera discreta retire objetos con los que pueda agredirse o agredir a otros.
- Tenga presente que en una crisis la persona puede ser un riesgo para usted, para ella misma y para los otros; por lo tanto, no intente controlar la situación, manténgase a distancia y busque ayuda en el personal de seguridad.

Discapacidad Física

Definición:

Son las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo. Pueden presentar amputación o parálisis, total o parcial, de sus extremidades superiores o inferiores, alteración de control y coordinación de movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio.

PROTOCOLO ATENCIÓN CORRESPONDENCIA

Ayudas técnicas utilizadas: prótesis, silla de ruedas, caminador, bastón y muletas.

Atención por correspondencia – discapacidad física:

- No fije su mirada en la ayuda técnica de la persona; concéntrese solo en la persona y su mensaje o el documento a radicar.
- Algunas personas con discapacidad física pueden tener dificultades para la manipulación de objetos; si no le pide explícitamente ayuda respete su ritmo y autonomía y dele el tiempo que necesite para tomar el objeto, o guardar los documentos.
- Algunas personas también tienen alterada su capacidad verbal, es importante que sea paciente y espere a que termine cada palabra o frase sin interrumpirlo, ni adelantarse a lo que va a decir.
- Mantenga su actitud de escucha y empatía con el afiliado para brindar la correcta asesoría.
- En caso de tener que brindar alguna información, asegúrese que esta sea comprendida en su totalidad.

Discapacidad Múltiple

Definición:

Son personas que presentan varias discapacidades a la vez, por ejemplo: sordoceguera, mental y física, etc.

Ayudas técnicas utilizadas: prótesis, silla de ruedas, caminador, bastón, muletas, audífonos, gafas.

Atención por correspondencia – discapacidad múltiple:

- Si la persona tiene sordoceguera siempre debe dirigirse directamente a la persona con discapacidad; ella no lo ve bien ni lo escucha, pero sí lo siente y percibe su disposición.
- Si usted detecta que la persona utiliza un audífono, hable clara y directamente, vocalice muy bien sin gritar.
- Tenga en cuenta las pautas indicadas para las personas con discapacidad auditiva, visual, mental, intelectual y física.

Menores de edad y niños

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, a través de los diferentes canales dispuestos, temas de su interés en un lenguaje claro para mayor entendimiento agrupado en diferentes rangos de edad.

Adultos mayores o mujeres en estado de embarazo o de niños en brazos:

Si por cualquier canal de comunicación el consumidor financiero de Caja Honor manifiesta ser mayor de edad o mujer en estado de embarazo, se deberá informar que será recibido y ubicado en el lugar dispuesto para ellos, (ventanilla preferencial) la atención se realizará en el orden de llegada dentro de este grupo.

PROTOCOLO ATENCIÓN CORRESPONDENCIA

Personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad:

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema, para ello debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención del funcionario que atiende, con el fin de evitar traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido.

Así mismo; el funcionario deberá tener en cuenta en la humanización del servicio, y la cualificación en atención diferencial e incluyente a:

- Población indígena:
- Comunidades negras, afrocolombianas, palanqueras y raizales
- Gitanos room
- Grupos LGBTI

Recomendaciones Generales:

Este personal tiene atención preferencial, sin discriminación de ninguna clase por su condición.

El tratamiento de sus solicitudes debe atenderse en forma prioritaria.

No se debe manifestar duda ni incredulidad frente a las solicitudes que presenten.

Atenderlos y dignificarlos frente a las situaciones que han vivido.

En caso de los grupos étnicos, se debe identificar su lenguaje, costumbres y peticiones en forma clara y precisa.

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad, tener mucho tacto para su atención, evitarles hablarles en tono añorado, evitarles consentirles o mimos, mirarlos con naturalidad, solicitarles la atención que requieren.

En el momento de la entrega de los documentos debe ser claro la identificación de ellos en forma física y verbal.

En todo momento no exagere frente a las personas en estas condiciones, actúe normalmente ante todo respetando su condición.

7. RESPONSABLES Y NIVEL DEL PROTOCOLO DE SERVICIOS

NIVEL 1:

Personal del Área de Gestión Documental.
Personal del Área de Atención del Consumidor Financiero – ARACF..
Personal del Área de Atención al Afiliado – Sede Principal – Punto de Atención.
Personal del Área de Leasing.
Personal del Grupo Fondo de Solidaridad.
Personal del Grupo de Crédito y Cartera.
Personal de la Oficina Asesora Jurídica.
Asuntos gerenciales y comunicación estratégica.

**PROTOCOLO
ATENCIÓN CORRESPONDENCIA**

NIVEL 2.

Líder Sede Principal, Puntos de Atención al Afiliado, Puntos Móviles.
Líder Grupo Fondo de Solidaridad
Líder Grupo de Crédito y Cartera.

NIVEL 3:

Jefe Área de Atención al Afiliado
Jefe Área Técnica y Promoción.

NIVEL 4

Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones.
Subgerente de Vivienda y Proyectos.
Subgerencia Financiera.
Subgerencia Administrativa

NIVEL 5:

Gerente General: Información restringida o reservada.

8. ATRIBUTO DEL PROTOCOLO DE SERVICIO

Completitud: Las personas esperan entregar documentos de tal manera que se atiendan sus inquietudes y requerimientos.

9. ACCIONES SINÉRGICAS DEL PROTOCOLO DE SERVICIO

9.1 ACCIÓN DE BUENA IMAGEN

Se deberá mantener la buena imagen en el documento enviado, como: estar limpio, sin fisuras o enmendaduras y tenga una excelente presentación.

“Convierte al afiliado en el héroe de tu historia”. (*Ann Handley*)

9.2 ACCIÓN DE VALOR AGREGADO

Recepcionar la documentación en forma oportuna y confiable para suministrar en forma completa y fiable la información requerida por el consumidor financiero para efectos de hacer uso de los servicios y los trámites ofrecidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía de tal manera que al realizarlos se reduzcan los riesgos por suministro de información defectuosa por parte del consumidor financiero y reducir el tiempo de consulta a través de la correspondencia.

9.3 ACCIÓN DE CIERRE PEDAGÓGICO

“Recuerde que lo atendió (Rol y nombre del funcionario) y tenga en cuenta revisar los requisitos pedidos para cada trámite o servicio y diligenciar completamente el FUP, de esta manera le facilitará a la Entidad atenderlo en forma efectiva como usted se lo merece”. Muchas gracias, Sr. (Sra, Srita, Joven) ...por haberse comunicado con Caja Honor.

“Recuerde: Luchemos juntos contra los tramitadores, no vote su dinero”

**PROTOCOLO
ATENCIÓN CORRESPONDENCIA**

10. RESUMEN DE INNOVACIÓN Y MEJORA DEL PROTOCOLO DE SERVICIO

Son las notas que hace el funcionario que ha encontrado en el momento de aplicar el protocolo y que considera que mejoran el protocolo en cuanto a su contenido y aplicación. (Este campo debe ser revisado periódicamente por el Jefe de Área, Líder de Grupo o Líder de Punto de Atención, y sirve para la construcción de la gestión del conocimiento en la Entidad y la mejora del protocolo).

Fuentes: Documento del Departamento Nacional de Planeación – Protocolos de Servicio al Ciudadano.

Documento presentado por el Área de Atención al Consumidor Financiero – ARACF.