


**PROTOCOLO
ATENCIÓN PRESENCIAL**

<p>1. PRESENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE SERVICIO</p> <p>La atención presencial es un canal de comunicación en el que los afiliados y los consumidores financieros interactúan en forma personal con los funcionarios de la Entidad para efectos de solicitar información, orientación o asistencia sobre los servicios o adelantar los trámites para solución de vivienda o administración de las cesantías.</p>
<p>2. ALCANCE DEL PROTOCOLO DE SERVICIO</p> <p>El protocolo de servicio al afiliado de atención presencial se aplica a todos los afiliados, consumidores financieros, partes interesadas, que se acercan a la Sede Principal, Puntos de Atención al Afiliado, Puntos Móviles y demás dependencias de la Entidad.</p>
<p>3. OBJETIVO DEL PROTOCOLO DE SERVICIO</p> <p>Suministrar la información completa, oportuna y veraz sobre los trámites y servicios que presta la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.</p> <p>Entregar un buen servicio, mejorar la percepción del consumidor financiero, incrementando los niveles de satisfacción, así como mantener la buena imagen de la Entidad y ser el número 1 en el servicio.</p>
<p>4. POLÍTICA DE SERVICIO DE CAJA HONOR</p> <p>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.</p>
<p>5. CICLO DEL PROTOCOLO DE SERVICIO (ACTIVIDADES)</p> <p>5.1 Gráfica ciclo del protocolo canal presencial.</p> <div style="text-align: center;">  <p>CICLO DEL PROTOCOLO CANAL PRESENCIAL</p> </div> <p>Fuente: extractado del documento Protocolos de Servicio al Ciudadano del DNP, página 13</p>
<p>5.2 Fases</p> <p>1. Contacto inicial (Preparación para la atención)</p> <p>1.1 En el momento del ingreso del consumidor financiero a Caja Honor tanto en Sede Principal como en los Puntos de Atención a nivel nacional, puntos móviles, Grupo Fondo de Solidaridad y Atención</p>

PROTOCOLO ATENCIÓN PRESENCIAL

Veteranos, Área de Crédito Hipotecario, Grupo Administración de Crédito y Cartera, deberán tener en cuenta las siguientes instrucciones:

Los guardas de seguridad proceden a abrir la puerta cuando el consumidor financiero se aproxime, evitando la obstrucción del paso.

Hacer contacto visual con el consumidor financiero, con actitud de servicio.

Saludar diciendo: “Buenos días/tardes...”, “Bienvenido...a...Caja Honor”. Siga por favor, indicar el lugar donde será atendido.

Se debe proceder a revisar los maletines, paquetes y demás objetos personales, informando, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad. Si se presenta la necesidad de dejar armamento u otro tipo de elementos, en forma cortés se le solicita que lo debe dejar en casillero destinado para tal fin.

El funcionario, contratista o persona de apoyo Informar al Afiliado o beneficiario al ingreso al Punto de Atención, Punto Móvil o dependencia, según el caso:

Informar al Afiliado, beneficiario o Veterano, visitantes, contratistas, proveedores, que se debe diligenciar el formato “**CONTROL INGRESO PERSONAL EXTERNO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**” código TR-NA-FM-054, con el fin de efectuar el registro y control de visitantes a la Entidad, datos del visitante y datos familiar o amigo en caso de emergencia, y en cumplimiento de la norma ISO 45001:2018. Formato que se debe dar cumplimiento a la seguridad de la información, motivo por el cual se debe custodiar por parte de la Líder del Punto de Atención y Asesor Punto Móvil, y dar tratamiento de archivo documental.

Indicar los pasos a seguir en caso de presentarse una emergencia o urgencia en los Puntos de Atención y/o puntos móviles, tales como incendio, sismo o riesgo público; para lo cual, que debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Conservar la calma
- Esperar y seguir instrucciones del brigadista.
- No correr, no empujar, no gritar.
- Si se da la instrucción, abandone el edificio por las salidas de emergencia.
- En caso de bajar escaleras siga la ruta de evacuación.
- Acuda al punto de encuentro que sea indicado por la brigadista.
- No ingresar al edificio, hasta no ser autorizado.

De igual forma, es necesario indicar las salidas de emergencia, ruta de evacuación y punto de encuentro del Punto de Atención, punto móvil o dependencia, según el caso.

Por lo anterior, el funcionario, contratista o persona de apoyo en la Entidad deberá tener presente el Plan de Emergencias y las cartillas dispuestas para dar a conocer el SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO 2021 NORMAS NTC ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 Y NTC ISO 45001:2018.

En seguida, se le debe orientar sobre la ubicación de la fila o sitio al cual debe dirigirse.

1.2 En la interacción con el guarda de vigilancia responsable de permitir el acceso a las instalaciones, éste, debe saludar “Buenos días, señor(a), joven o niño y solicitarle un documento de identificación.

PROTOCOLO ATENCIÓN PRESENCIAL

Una vez se lleve a cabo el correspondiente registro, se le da las “gracias” y a continuación se le dan las instrucciones para el ingreso a las instalaciones de la Sede Principal y demás puntos de atención y se procede a darle la ficha de ingreso correspondiente.

1.3 En la entrada se encuentra con un funcionario encargado de orientar sobre el manejo del kiosco, el funcionario saluda amablemente diciendo “Bienvenido/a, mi nombre es.....(nombre y apellido del funcionario)” y le pregunta “¿Qué servicio solicita?” e inmediatamente le da las instrucciones para la asignación del turno correspondiente.

Una vez se le asigna el turno le imparte las instrucciones al consumidor financiero de acuerdo con la clase de servicio o trámite que se requiera, informándole que para cualquier trámite o servicio que requiera debe estar debidamente identificado para prestarle un servicio oportuno y completo y debe tener el documento de identidad a la mano.

1.4 Durante la espera en sala, el funcionario debe indicarle de manera cortés y clara al consumidor financiero dónde debe permanecer, indicándole las medidas de seguridad, estadía y restricciones e informándole su atención y que esté pendiente de que sea llamado o que aparezca el turno en la pantalla correspondiente.

1.5 En el cubículo o sitio de atención según la clase de servicio o trámite requerido por el consumidor financiero, el funcionario responsable saluda amablemente en el momento del contacto inicial debe saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión en su rostro la disposición de servir, diciendo “Bienvenido/a, buenos días/tardes” ...” Mi nombre es....

Procede a preguntarle su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora” y “qué se le ofrece...”

1.6 El funcionario procede a escuchar en forma activa y empática manteniendo contacto visual el requerimiento presentado por el consumidor financiero, sea un servicio o un trámite.

Debe dedicarse en forma exclusiva al consumidor financiero que está atendiendo y escucharlo con atención.

Verificar que entiende la necesidad del afiliado con frases como: “Entiendo lo que usted requiere.”.

Responder a las preguntas que se hace el consumidor financiero y darle toda la información que requiera en forma clara y precisa.

Si el funcionario requiere ausentarse temporalmente del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al consumidor financiero para explicarle porqué debe hacerlo y ofrecerle un tiempo de espera, pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta, y al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Si la solicitud no puede ser resuelta por el funcionario que atiende, él debe explicarle porqué debe remitirlo a otra dependencia indicándole el lugar donde queda y poner en conocimiento del servidor que debe atender al consumidor financiero remitido, el nombre y el asunto a resolver.

En el caso que la respuesta o la solicitud requiere dar una respuesta demorada, el funcionario debe:

PROTOCOLO ATENCIÓN PRESENCIAL

Explicarle la razón de la demora.

Informa la fecha en que recibirá la respuesta y el medio por el cual se le entregará.

En el caso de la revisión de los documentos para un trámite, el funcionario recibirá los documentos en forma completa y respetuosa, indicándole que “Espere por favor, mientras le reviso la documentación”.

Una vez revisada se debe indicar las instrucciones pertinentes, con fundamento en las normas legales vigentes y de acuerdo con los procedimientos y demás documentos.

En caso dado que la respuesta tenga que ser negativa, debe darse de una manera respetuosa y clara, explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede aceptar o acceder a la solicitud.

Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que se quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición, si es del caso, que le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones, evitando dar respuestas cortantes, tales como “SI”, “No”.

1.7 Al finalizar la prestación del servicio el servidor debe:

Retroalimentar al consumidor financiero sobre los pasos que se siguieron y a seguir cuando quede alguna tarea pendiente, preguntándole, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle, Señor, ¿Señora...?”.

Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre, anteponiendo el “Sr”, “Sra”.

Revisar, es el del caso, los compromisos adquiridos.

Si hubo alguna dificultad para responder, informarle al jefe inmediato para que resuelva de fondo las inquietudes o al nivel inmediatamente superior.

El cierre y la despedida debe indicarle la dirección de la salida e impartirle las orientaciones de seguridad.

Al final de la atención es importante motivar al Consumidor Financiero a utilizar otros canales de Información y actualizar datos.

Se hace el cierre pedagógico.

En el caso del personal de vigilancia, debe dirigirle el lugar de salida deseándole un feliz día.

6. MEDIDAS PREVENTIVAS PROACTIVAS (RECOMENDACIONES)

6.1 INSTRUCCIONES GENERALES

Instrucciones a tener en cuenta en el momento en que se aplica el ciclo del protocolo:

Recomendaciones generales:

Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.

PROTOCOLO ATENCIÓN PRESENCIAL

Buena presentación personal, según lo que se disponga por parte de Caja Honor, siguiendo las reglas del protocolo del buen vestir.

Comportamiento acorde con la prestación del servicio, evite comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse, arreglarse las uñas, usar el celular, hablar con los compañeros (a no ser que sea necesario).

Expresividad del rostro: Sonría, pero sin verse forzado, mire al interlocutor a los ojos, use un lenguaje gestual y corporal educado y cortés sin actitudes bruscas o poco controladas.

Voz y lenguaje escogiendo bien el vocabulario modulando la voz a las diferentes situaciones vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible.

Postura recta, columna flexible, cuello y hombros relajados evitando posturas rígidas o forzadas.

Puesto de trabajo despejado con solo lo necesario para la prestación del servicio y debidamente ordenado, atendiendo la política de escritorio limpio.

Tener una libreta de apuntes para anotar las inquietudes que se presenten durante el desarrollo de la aplicación del protocolo para efectos de diligenciar el numeral 11 de este formato sobre las mejoras del protocolo.

Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.

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:

- Generar empatía, manteniendo una postura corporal cómoda, contacto visual y lenguaje claro.
- 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.
- Tenga en cuenta que cada situación al momento de ser abordada será diferente.
- Mantener la comunicación con el afiliado discapacitado así se encuentre acompañado por un familiar, amigo o cuidador.
- Es importante asegurar la comprensión de la información transmitida.

De acuerdo con lo anterior, Caja Honor estableció una ventanilla de atención preferencial; por lo tanto, el funcionario que entregue el turno preferencial en el módulo de autogestión deberá tener en cuenta la cualificación en atención preferencial e incluyente a las siguientes personas:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

PROTOCOLO ATENCIÓN PRESENCIAL

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 presencial – discapacidad visual:

- Es importante no tomar decisiones por la persona, recuerde que, aunque presenta una discapacidad, la persona desarrolla también otras habilidades.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no lo separe de él, no lo distraiga.
- Evite usar expresiones como: “allá encuentra el cajero electrónico”, o coja por ahí para ir al baño”.
- Cuando la persona con discapacidad visual necesite recibir documentos, debe acercárselos a la mano para que pueda colocarlos en el lugar que le sea más cómodo.
- No se ausente sin avisar.
- Si necesita pararse de su puesto, indíquele a la persona los motivos por los cuales lo realiza.
- A las personas con discapacidad visual los tiempos de espera se le hacen más largos, al no poder percibir completamente lo que pasa alrededor, por lo tanto, la atención debe ser lo más ágil posible.
- Para cualquier procedimiento se debe verificar el pleno entendimiento de la información. Si debe leerle un documento hágalo despacio, no abrevie, ni haga comentarios sobre el contenido.
- Si llega acompañado/a por un familiar o un guía tenga presente que debe dirigirse siempre a la persona con discapacidad.
- Utilice con naturalidad expresiones que hacen referencia a la visión tales como “mire, ha visto, observe que, entre otras, no tema incomodarle ya que son parte del uso cotidiano del lenguaje.

Discapacidad Auditiva

Definición:

PROTOCOLO ATENCIÓN PRESENCIAL

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 presencial – discapacidad auditiva:

- Si el afiliado/a viene con un acompañante, recuerde mirar y dirigirse siempre a las personas con discapacidad, esto ayuda a generar confianza y comodidad al momento de realizar la prestación del servicio y le permite a usted verificar si le está comprendiendo el mensaje.
- Siempre se debe ubicar al frente de la persona.
- Vocalice correctamente, sin taparse la boca con la mano u objetos que dificulten la lectura de sus labios; tenga en cuenta que algunas personas sordas hacen lectura labio facial.
- Hable con un ritmo apropiado, puede ayudarse con mímica y gestos sencillos y a la vez claros para dar a conocer su mensaje de la mejor manera.
- Las personas sordas utilizan mejor el lenguaje visual. El lenguaje de señas es de preferencia para ellos.
- Siempre que sea posible utilice accesorios y ayudas visuales para ilustrar un mensaje, especialmente cuando se trate de material o información compleja.
- Si usted no le entiende lo que comenta, su interlocutor puede percibir que no está siendo comprendido; pregunte y valide el mensaje hasta que usted este totalmente seguro de haberle entendido.
- 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 hable en un tono más alto, no es necesario 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 presencial – discapacidad intelectual:

- Incluya activamente a la persona con discapacidad en la conversación, no se dirija solo a su acompañante.
- No le infantilice con palabras o gestos, dele un trato amable, respetuoso y acorde a su edad cronológica.

PROTOCOLO ATENCIÓN PRESENCIAL

- Brinde ayuda solo cuando sea necesario, permita que la persona se desenvuelva con autonomía.
- 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.
- Utilice un lenguaje simple, explícito y breve, sin parafrasear; siempre positivo.
- Las instrucciones de funcionamiento de un modelo o servicios de la Entidad deben ser cortas y fáciles de recordar. La información brindada de forma visual es bastante útil para las personas con discapacidad intelectual y se pueden utilizar frases con mensajes concretos y cortos.
- 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.
- Dele mucha importancia a la interacción, use un paralenguaje (gestos, sonrisas, miradas, tono de voz) que le permita crear un ambiente de seguridad y tranquilidad. Tenga en cuenta que algunas personas con discapacidad intelectual sienten incomodidad con el contacto físico y otras son excesivamente cariñosas; lo recomendable es que usted mantenga la distancia igual que con todos los afiliados.
- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Entregue la información de manera sencilla y lenta.
- No hable 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.

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 presencial – discapacidad mental:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

PROTOCOLO ATENCIÓN PRESENCIAL

- 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 ayudarle 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.
- Es probable que no resulte evidente ver la discapacidad al momento de atenderla, 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 de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la situación.
- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Sea empático: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.

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.

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

Atención presencial – discapacidad física:

- Si la persona necesita ayuda, indague cómo puede usted hacerlo.
- No fije su mirada en la prótesis, silla, bastón, muleta u otro dispositivo que use; concéntrese solo en la persona y su mensaje.
- No manipule los dispositivos de apoyo, ni empuje la silla de ruedas, a menos que la persona con discapacidad se lo solicite.

PROTOCOLO ATENCIÓN PRESENCIAL

- Procure que siempre estén al alcance de la persona las muletas, caminadores, bastones o sillas de ruedas.
- 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 necesario.
- Algunas personas también tienen alterada su capacidad verbal, es importante que sea paciente y espere a que termine cada palabra o frase sin interrumpirle, ni adelantarse a lo que va a decir.
- Para sostener una conversación con una persona que está en silla de ruedas o es de talla baja, sitúese frente a ella y a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Mantenga su actitud de escucha y empatía con el afiliado para brindar la correcta asesoría.
- Asegúrese que la información brindada 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 presencial – discapacidad múltiple:

- Si la persona tiene sordoceguera siempre debe dirigirse directamente a la persona con discapacidad; ella no lo ve bien ni lo escucha bien, pero sí lo siente y percibe su disposición.
- Para personas sordociegas, pregúntele a su acompañante si la persona conserva algo de visión; si es así trate de ponerse dentro de su campo visual, es posible que él o ella pueda leer sus labios; si no es así intente escribiendo palabras y frases sencillas con letras grandes sobre un papel blanco para que contraste.
- Si usted detecta que la persona utiliza un audífono, ubíquese cerca al mismo, hable clara y directamente, vocalizando muy bien las palabras con una intensidad razonable, sin gritar.
- Establezca una comunicación asertiva con el guía intérprete, él es quien puede orientarle en la mejor manera para transmitirle la información.
- Tenga en cuenta las pautas indicadas para las personas con discapacidad auditiva, visual, mental, intelectual y física.

Menores de edad y niños

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



PROTOCOLO ATENCIÓN PRESENCIAL

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.

En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Se debe dar un trato calmado, acogedor y amable.
- Se debe atender sin apuros, con una actitud relajada, que exprese un buen estado de ánimo.
- Tener buena postura del cuerpo al momento de la atención.
- Tener mentalidad abierta (estar en disposición de escuchar las propuestas de los menores).
- Cuidar el tono de voz utilizado, los gestos faciales y corporales, que deben ser mesurados y exentos de exageraciones
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender

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

Una vez la persona ingresa a Caja Honor, 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.

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

6.3 ATENCIÓN PREFERENCIAL PARA MODELO ANTICIPADO DE SOLUCIÓN DE VIVIENDA - VIVIENDA V8

Objetivo: Suministrar la información completa y precisa al afiliado(a) interesado(a) sobre los beneficios, requisitos y compromisos adquiridos en el momento de realizar el trámite de la solución de vivienda a través del Modelo Anticipado de Solución de Vivienda – Vivienda 8.

Protocolo: Una vez el personal de Orientadores de la Sede Principal y de los Puntos de Atención, hayan realizado la presentación correspondiente y hayan tomado la información personal y de identificación, procede a realizar la introducción correspondiente del modelo de solución de Vivienda 8, indicando:

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



CO-SC2992-1 CO-SI-CER507703 ST-CER887079

**PROTOCOLO
ATENCIÓN PRESENCIAL**

Características del modelo de solución de vivienda.
Beneficios del Modelo.
Requisitos el modelo en el momento de adelantar el trámite.
Modalidades de vivienda: Nueva/usada y sus particularidades.
La acreditación: Definición, características, requisitos, implicaciones.
El modelo y la relación con el subsidio de vivienda.
Pérdida o no del subsidio si se acredita o no.
Trámite para realizar la acreditación.

Una vez realizado el suministro de información en forma clara y precisa, el Orientador debe revisar el formato Conocimiento y Aceptación de las Condiciones del Modelo Vivienda 8 TR-NA-FM-026 o orientar al beneficiario sobre su contenido, importancia de su buen diligenciamiento; verificando que esté debidamente diligenciado.

Posterior le da la tirilla dando las instrucciones sobre la importancia de su contenido y los compromisos y deberes adquiridos con el modelo vivienda 8.

7. RESPONSABLES Y NIVEL DEL PROTOCOLO DE SERVICIOS

Nivel 1:

Personal del Área de Servicio al Afiliado.
Personal del Área de Atención al Consumidor Financiero
Personal del Grupo de Atención Virtual al Afiliado.
Personal de la Sede Principal y de los Puntos de Atención y Punto Móvil.
Oficinas de Enlace.
Personal del Grupo del Fondo de Solidaridad y Atención Veteranos.
Personal del Grupo Administración de Crédito y Cartera.
Personal del Área Crédito Hipotecario.

Nivel 2.

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

Nivel 3:

Jefe Área de Servicio al Afiliado
Jefe Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero
Jefe Área de Vivienda.
Jefe Área de Finanzas

Nivel 4:

Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones.
Subgerente de Vivienda y Proyectos
Subgerente Financiero
Subgerente Administrativo

Nivel 5

**PROTOCOLO
ATENCIÓN PRESENCIAL**

Gerente General, en casos de alta complejidad y excepcionalmente.
8. ATRIBUTO DEL PROTOCOLO DE SERVICIO
Actitud de respeto. Las personas esperan ser reconocidas y valoradas sin que se desconozcan las diferencias.
9. ACCIONES SINÉRGICAS DEL PROTOCOLO DE SERVICIO
9.1 ACCIÓN DE BUENA IMAGEN
“Convierte al afiliado en el héroe de tu historia”. (<i>Ann Handley</i>)
9.2 ACCIÓN DE VALOR AGREGADO
Haber suministrado 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.
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 haber venido a CAJAHONOR.
“Recuerde: Luchemos juntos contra los tramitadores, no vote su dinero”
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.