

## PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA

### 1. PRESENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE SERVICIO

La atención telefónica es un canal de comunicación en el que los consumidores financieros interactúan en tiempo real a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen los teléfonos fijos, conmutadores, centro de llamadas como el Centro de Contacto al Ciudadano.

Esta asesoría telefónica se dispone al Consumidor Financiero, aprovechado las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los productos y servicios que ofrece.

### 2. ALCANCE DEL PROTOCOLO DE SERVICIO

El protocolo de servicio al afiliado de atención telefónica se aplica a todos los consumidores financieros, partes interesadas, que se comuniquen con la Entidad por medio de las redes de la telefonía fija o móvil.

### 3. OBJETIVO DEL PROTOCOLO DE SERVICIO

Suministrar la información completa, oportuna y veraz sobre los trámites y servicios que presta la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

### 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 del protocolo canal telefónico

#### CICLO DEL PROTOCOLO CANAL TELEFONICO



Fuente: extractado Protocolos de Servicio al Ciudadano DNP

#### 5.2 FASES

En el momento que el consumidor financiero haga contacto con Caja Honor, se procederá a:

## PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA

Antes de comenzar el servicio telefónico y de contestar, se debe verificar las condiciones de las redes telefónicas, revisando que los elementos (Computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención se encuentran en buen estado y disponibles para prestar una atención oportuna.

Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera del turno o durante el mismo.

Proceder a contestar la llamada antes del tercer timbre.

Saludar al ciudadano diciendo Saludo: "Caja Honor, buenos días/tardes/noches, habla con... (Nombre y apellido) ...en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?"

Frente al interlocutor, el servidor debe dejar claro el nombre completo del consumidor financiero, grado, fuerza o unidad ejecutora, lugar de la llamada.

Establecido el nombre del consumidor financiero, diríjase nuevamente a él por nombre antecedido de la palabra "Sr.", "Sra" o en su defecto con el grado de la fuerza correspondiente. Y procede a informar:

Dando cumplimiento de las disposiciones legales, Ley 1581 de 2012 (Protección datos Personales), Ley 1266 de 2008 (Habeas data) y Ley 1273 de 2009 (Protección de la información y de los datos) y normativa vigente, se debe solicitar al Afiliado la autorización para grabar la llamada para los datos aquí registrados, y que serán tratados de manera confidencial y exclusivamente para propósitos relacionados con los trámites y servicios que presta la Entidad, e informar que el Manual de Protección Datos Personales de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía se encuentra en la página web [www.cajahonor.gov.co](http://www.cajahonor.gov.co) Una vez, autorizado continuar con la atención, realizando la siguiente pregunta: "¿En qué puedo ayudarle?".

Atención del requerimiento: momento de hablar el consumidor financiero escuche atentamente, tomando nota de los puntos importantes, sin interrumpir, permita que el consumidor financiero termine de hablar antes de proceder a dar respuesta; Así mismo comprender las necesidades.

En caso de dudas, pregunte al consumidor financiero, y si es del caso pida aclaración del requerimiento, especialmente si se tienen evidencias o documentos aclaratorios que pueda mencionar el interlocutor.

Valida la información suministrada por el consumidor financiero, en los medios asignados tales como sistemas de información y otros de tal manera que permita o facilite la validación de los datos, identificación del afiliado, comunicándole al consumidor financiero de dicha validación y solicitando que espere unos momentos.

Una vez valida la información procede a darle la información suficiente y necesaria, según el tipo de consulta realizada.

Si la consulta amerita dejar la llamada en espera, explicar al consumidor financiero por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar, advirtiéndole que permanezca en línea y retomarla cada cierto tiempo si se alarga la espera.

Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora en el evento de que se haya excedido en el tiempo de espera, explicando la razón de la demora.

En caso de que la clase de consulta implique llevar a cabo consultas a otras dependencias explicar el procedimiento para tal fin.

## PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA

Al finalizar la atención de la llamada tenga en cuenta en verificar que el consumidor financiero entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le puede servir.

Hacer un ejercicio de retroalimentación con lo que se informó y con lo que se va hacer, si queda alguna tarea pendiente.

Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre,

Despedida: “Sr(a) (Nombre del afiliado) le puedo colaborar en algo más?... Gracias por haberse comunicado con Caja Honor, que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que habló con (nombre de la persona que atendió la llamada)”.

Terminar con la acción de cierre pedagógico.

Permita que el consumidor financiero cuelgue primero.

Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo, dejando la anotación en el presente protocolo como mejora, según el caso.

### 6. MEDIDAS PREVENTIVAS PROACTIVAS (RECOMENDACIONES)

#### 6.1 INSTRUCCIONES GENERALES

Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia de 3 centímetros aproximadamente. Retirando de la boca cualquier objeto que pueda obstaculizar la emisión de la voz en forma clara y sostenida, como esferos, dulces, chicles, cualquier tipo de comida, así como tampoco se debe bostezar.

Atender la llamada de manera amable y respetuosa, debido a que la actitud también puede ser percibida por teléfono.

Mantener una postura relajada, que permita la emisión nítida de la voz, de tal manera que permita proyectar en la voz el comportamiento del funcionario.

Sostener el auricular con la mano contraria a la usa normalmente para escribir,

Tener claro el funcionamiento y operación del teléfono o móvil.

Disponer del listado de los puntos de atención y de las dependencias de Caja Honor.

Evitar hablar con terceros mientras se atiende la llamada.

Seguir el contenido del presente protocolo.

Cuidar el tono de voz, debido a que proyecta la imagen, el estado de ánimo y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. La voz no debe ser monótona, chillona. Debe ser vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y la disposición de servir.

Usar un lenguaje sencillo y claro, prestar atención a la elección de las palabras, sin usar tecnicismos, ni siglas, ni abreviaciones, ni muletillas que afecten el mensaje.

## PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA

Pronunciar claramente las palabras, sin simplificarlas, respirando tranquilamente en el momento de su pronunciación.

Cuidar la velocidad en el hablar de tal manera que no se sacrifique la pronunciación ni el sentido del mensaje.

No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 segundos es mucho).

Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al Consumidor Financiero.

El volumen de la voz debe ser mediano, sin subir el volumen excesivamente.

Si un consumidor financiero se comunica directamente a las dependencias de Caja Honor, se deberá dirigir la llamada al Centro al Contacto al Ciudadano, toda vez que allí realizan las preguntas de seguridad.

Importante:

Evitar apagar los teléfonos, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio. Todas las llamadas se deben contestar.

### 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.

De acuerdo con lo anterior, si el afiliado manifiesta durante la llamada telefónica que presenta alguna de las condiciones que lo tipifica como preferencial se da espera preferencial y ser atendido en el menor tiempo posible y si es del caso ser acompañado por un funcionario destinado a que le oriente en sus requerimientos.

### Recomendaciones generales, para una atención inclusiva:

- Generar empatía, manteniendo lenguaje claro.
- Mantener la atención en el afiliado durante la atención.
- Tenga en cuenta que cada situación al momento de ser abordada será diferente.

## PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Es importante asegurar la comprensión de la información transmitida.

El tratamiento de sus solicitudes debe atenderse en forma prioritaria, para lo cual el funcionario deberá tener en cuenta la cualificación en atención preferencial e incluyente a las siguientes personas:

### 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 telefónica – discapacidad visual:

- Recuerde que la persona con discapacidad visual desarrolla otros sentidos como son el tacto y el oído. Por lo cual, puede apoyarse utilizando un tono de voz agradable para generar empatía con la persona.
- Si requiere que algún acompañante o familiar tome apuntes de la información brindada espere con calma mientras lo anterior se realiza y asegúrese que la persona escriba detenidamente la información.
- A las personas con discapacidad visual los tiempos de espera se le hacen más largos, al no poder percibir completamente lo que pasa, por lo tanto, la atención telefónica debe ser lo más ágil posible.
- Si debe leerle un documento hágalo despacio, no abrevie, ni haga comentarios sobre el contenido.
- 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.
- Posiblemente usted no sepa que la persona presenta una discapacidad visual, por lo cual se recomienda indagar su condición de salud.
- Si se le indica algún paso a paso a seguir al afiliado, se recomienda brindarlo de la manera más clara posible y constatando que la información es recibida con claridad.

### Discapacidad Auditiva

**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 TELEFÓNICA

### 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 telefónica – discapacidad auditiva:

- Si bien es cierto que la persona sorda no puede utilizar esta herramienta, si las personas con audición baja la pueden emplear, para lo cual es importante manejar un tono de voz que se acople al afiliado.
- Permanezca cómodo, tranquilo y atento mientras le habla.
- Vocalice correctamente, de forma pausada y tranquila para transmitir la comunicación hacia las personas de baja audición.
- Es importante estar en total escucha para recibir de forma completa y asertiva el mensaje enviado por el afiliado con discapacidad auditiva.
- Una persona con hipoacusia que hace uso de audífonos comúnmente no llega a tener una audición completa, por lo tanto, si es posible hable en un tono más fuerte sin gritar para asegurarse que la persona capte su mensaje.

### 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 telefónica – discapacidad intelectual:

- No le infantilice con palabras, 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 TELEFÓNICA

- 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.
- 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, o sonidos), permanezca neutro ante ellos y continúe de forma natural.
- Dele mucha importancia a la interacción, use un lenguaje que le permita crear un ambiente de seguridad y tranquilidad.
- Posiblemente no se sepa que la persona presenta una discapacidad intelectual, por lo cual se recomienda indagar su condición de salud.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.

### 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 telefónica – discapacidad mental:

- En caso de presentarse una crisis por parte del afiliado con discapacidad mental permanezca tranquilo, si lo ve posible pregúntele cómo ayudarlo.
- Nunca entre en confrontación con alguien que está en crisis. Modere su tono de voz; no lo levante, así la otra persona le grite, permanezca sereno.
- Posiblemente no se sepa que la persona presenta una discapacidad mental, por lo cual se recomienda indagar su condición de salud.
- Si se le indica algún paso a paso a seguir, este debe ser claro, siempre teniendo empatía con la persona y verificando que, si cuenta con acompañante, el comprenda toda la información brindada.

## PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite discusiones.
- 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.

### 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 telefónica – discapacidad física:

- Algunas personas con discapacidad física pueden tener dificultades para tomar apuntes mientras usted brinda la información, se recomienda tener paciencia y asegurar que la persona haya tomado atenta nota de la información suministrada.
- 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. Tenga disposición de escucha, esto genera satisfacción en la persona. Si la persona se desvía del tema principal, tráigalo nuevamente al tema central, de forma tranquila.
- 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.
- Posiblemente no sepa que la persona presenta una discapacidad física, por lo cual se recomienda indagar su condición de salud.

### Discapacidad Múltiple

#### Definición:

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

## PROTOCOLO ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

### Atención telefónica – discapacidad múltiple:

- Si la persona tiene sordoceguera puede apoyarse en un intérprete, para lograr establecer una comunicación oportuna. Establezca una comunicación asertiva con el guía intérprete, pues es quien puede orientarle de la mejor manera para transmitirle la información.
- Si usted detecta que la persona utiliza un audífono, hable clara y directamente, vocalizando muy bien las palabras con una intensidad razonable, sin gritar.
- Tenga en cuenta las pautas indicadas para las personas con discapacidad auditiva, visual, mental, intelectual y física, que hace referencia a la atención telefónica.
- Posiblemente no sepa que la persona presenta una discapacidad múltiple, por lo cual se recomienda indagar su condición de salud.
- Si se le indica algún paso a paso a seguir, este debe ser claro, siempre teniendo empatía con la persona y asegurándose que la información se transmita en su totalidad.
- 

### 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:

Una vez la persona se comunica con Caja Honor, se brinda toda la asesoría y se le comunica que en Caja Honor será atendido con turno de atención preferencial de acuerdo con 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 la llamada, 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:

**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 TELEFÓNICA**

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

**7. RESPONSABLES Y NIVEL DEL PROTOCOLO DE SERVICIOS**

**NIVEL 1:**

Personal del Área de Atención al Afiliado.  
 Personal del Área del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.  
 Personal de la Sede Principal y de los Puntos de Atención y Punto Móvil.  
 Oficinas de Enlace.  
 Personal del Grupo del Fondo de Solidaridad.  
 Personal del Área de Leasing.  
 Personal del Grupo de Crédito y Cartera  
 Personal Área de Contratación.  
 Personal Área de Gestión Documental

**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 del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.  
 Jefe Área Técnica y de Promoción.

**NIVEL 4:**

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

**NIVEL 5**

Gerente General, en casos de alta complejidad y excepcionalmente.

**8. ATRIBUTO DEL PROTOCOLO DE SERVICIO**

Actitud de atención: Las personas esperan ser escuchadas y atendidas de manera atenta y completa, sin que sean interrumpidas.

**9. ACCIONES SINÉRGICAS DEL PROTOCOLO DE SERVICIO**

**9.1 ACCIÓN DE BUENA IMAGEN**

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

**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

**PROTOCOLO  
ATENCIÓN TELEFÓNICA**

información defectuosa por parte del consumidor financiero y reducir el tiempo de consulta a través del uso de los canales de las redes telefónicas y móvil.

**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 CAJA HONOR.

“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 del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.