

**PROTOCOLO
ATENCIÓN VIRTUAL**

1. PRESENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE SERVICIO

La atención virtual integra todos los medios de servicio al consumidor financiero que se prestan a través de las tecnologías de información y de las comunicaciones como el chat, correo electrónico, video llamada, llamada telefónica y las redes sociales. Los lineamientos generales para la comunicación con el consumidor financiero a través de las redes sociales establecidas por el Gobierno en Línea del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

2. ALCANCE DEL PROTOCOLO DE SERVICIO

El protocolo de servicio al afiliado de atención virtual se aplica a todos los afiliados, consumidores financieros, partes interesadas, que se comuniquen con la Entidad por medio de los medios virtuales y las redes sociales.

3. OBJETIVO DEL PROTOCOLO DE SERVICIO

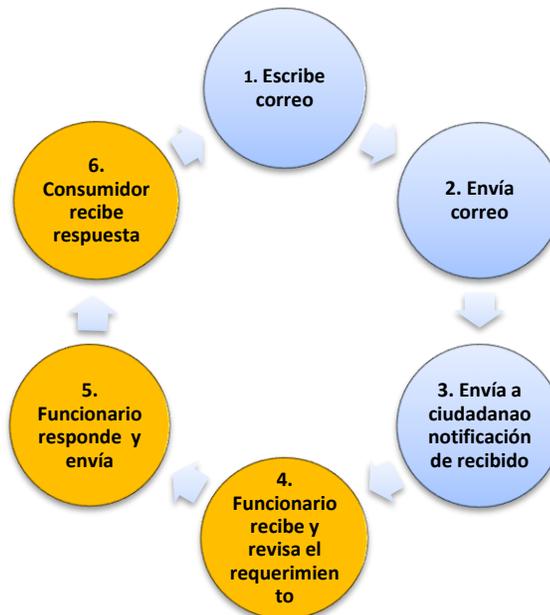
Suministrar la información completa, oportuna, segura y veraz sobre los trámites y servicios que presta la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, que permita la toma de decisiones informadas por parte de los afiliados.

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)

Gráfica 1. ciclo protocolo atención canal virtual



Fuente: extractado documento Protocolos de Servicio al Ciudadano DNP

PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

5.1. FASES

Correo Electrónico:

Antes de proceder a la recepción de los correos o uso de las redes sociales, se debe verificar que estén en buen estado.

Recibir y responder solamente los mensajes que llegan por el correo creado para dar respuestas, y no de un correo personal o institucional del funcionario.

Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de "Asunto".

Identifica totalmente al destinatario principal el cual se escribe en el campo "Para".

Asimismo, identifica las personas que deben ser informadas sobre el tema y se relacionan en el campo "CC".

Analizar si los destinatarios deben conocer del asunto. Previendo o para evitar que se desborde innecesariamente la capacidad de los buzones del correo electrónico de otros funcionarios de la Entidad.

Se procede a redactar el mensaje en tono impersonal. En forma concisa y precisa, ya que su lectura cuesta más trabajo que una carta en papel, redactando oraciones cortas y precisas, dividiendo los párrafos en más conciso y concretos. Escribir mensajes de no más de 80 caracteres, evite el uso de frases en mayúsculas, ni negrillas ni signos.

Se debe responder todas las preguntas y si es preciso se deben anexar los documentos requeridos o que permitan complementar las respuestas, que sea de fácil consulta, pero que su tamaño no sea demasiado grande que dificulte su envío y bloqueo del destinatario.

Una vez preparada la respuesta el funcionario debe cerciorarse que al pie de la firma se explicitan todos los datos necesarios para que el consumidor financiero lo identifique y se pueda contactar, según plantilla establecida por la Entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos para el envío de esta clase de comunicaciones.

Empezar la comunicación con una frase como "En atención a la solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a la solicitud de fecha..., relacionada con..."

Escribir siempre en un tono impersonal.

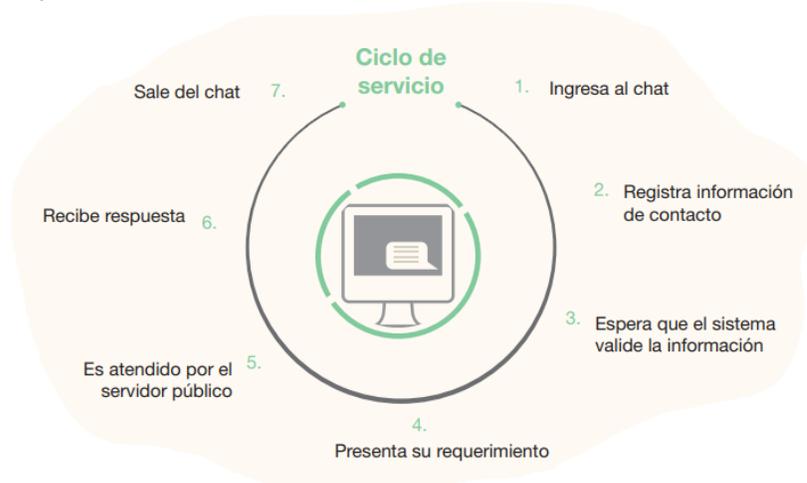
Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.

Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Gráfica 2. Ciclo del protocolo canal chat



Fuente: extractado del documento Protocolos de Servicio al Ciudadano DNP

Para efectos de la atención de las solicitudes por el chat, se debe tener en cuenta las siguientes actividades:

Verificar que el estado de los equipos se encuentre en buenas condiciones que prevengan la atención y recepción de los mensajes.

Contar con el material de apoyo necesario para prestar la atención en forma oportuna.

Recepcionar los mensajes a través del chat.

Inmediatamente procede a presentar un saludo de bienvenida al servicio diciendo “Buenos días/tardes, preguntar el nombre y el correo electrónico de consumidor financiero.

Empiece la atención inmediately reciba el correspondiente mensaje, sin demoras injustificadas.

Comience a responder las preguntas en el orden de llegada en forma individual y sin interrupciones, previamente haya el análisis correspondiente y establecer si las preguntas, por el tema planteado y el nivel de complejidad desborda las posibilidades del uso del chat, en tal caso, debe escribirle ofreciéndole disculpas que la solicitud no procede por este medio y lo invita a presentar la solicitud por otros medios más adecuados.

Si la solicitud no es clara, se debe preguntar si se puede precisar con más detalle la solicitud o pregunta o pedir algún dato adicional.

No dar opiniones personales, ni suponer o interpretar las intervenciones de los participantes

Una vez se comprenda la solicitud, se procede a buscar la información, se prepara la respuesta e informa al consumidor financiero.

Escribe el mensaje cuidando de una buena ortografía, no utilizar mayúsculas solo en el caso que corresponda, no utilizar signos, ni símbolos emoticones, caritas ni signos especiales.

PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Dividir las respuestas largas en bloques cortos y bien redactados.

Evite los tiempos largos sin contestar para evitar la sensación que se ha cortado la comunicación.

Si la pregunta es compleja o larga, indique al consumidor financiero que será contestada con destino a la dirección de correo dado con anterioridad. Si la comunicación se corta prepare una respuesta y la envía al correo autorizado.

Cuando se finalice la comunicación, envíe un mensaje de cierre para comprobar si la respuesta fue aceptada correctamente.

Una vez recibida la respuesta de conformidad cierre con un mensaje pedagógico y de agradecimiento por el contacto.

Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

En caso de que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

Gráfica 3. Ciclo del protocolo canal redes sociales

CICLO PROTOCOLO CANAL REDES SOCIALES



Fuente: extractado del documento Protocolos de Servicio al Ciudadano DNP

En el caso de la atención de las redes sociales, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos y actividades:

El servicio de redes sociales no empieza con un momento específico debido a la gran cantidad de información que se maneja y puede llegar lo que exige un permanente monitoreo de los comentarios y las preguntas y en general de los mensajes.

Es necesario fijar un plazo mínimo para responder las solicitudes y en lo posible dar una respuesta no necesariamente inmediata pero sí en un plazo razonable.

PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Es necesario establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales.

Se hace necesario procesar los mensajes y analizarlos para determinar si es conveniente dar respuesta a los mismos con información pertinentes.

Es necesario preparar las respuestas para dar una sola para varios mensajes con sus propias particularidades de contenido.

Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.

En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata, explicar la razón de la demora.

Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al Área o Grupo encargado.

Grafica 4. Ciclo protocolo llamada telefónica



En caso de atención mediante llamada telefónica, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos y actividades:

PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

- Realizar la llamada al número de celular del afiliado, registrado en los sistemas de información.
- Saludar al afiliado, confirmando su nombre (buenos días/tardes hablo con el señor (nombre del afiliado)).
- Presentarse al afiliado indicando el nombre, profesión y que es asesor de Servicio al Afiliado de Caja Honor.
- Informar que la llamada está siendo grabada y monitoreada conforme los términos establecidos en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- Explicar brevemente el objetivo de la llamada (señor (nombre) usted realizó una solicitud de (tipo de trámite) por tanto, mediante esta llamada se realizará la confirmación de algunos datos del negocio jurídico)
- Posteriormente realizará preguntas respecto a la identidad del afiliado y al negocio jurídico tales como:

¿Cuáles son los últimos 3 dígitos de su cédula?

¿Cuál es su fecha de alta?

¿A que fuerza pertenece?

¿Cuál es la fecha de expedición de su cédula?

¿Qué trámite está adelantando frente a Caja Honor?.

¿Cómo se llama el vendedor o vendedores?

¿Qué tipo de inmueble está comprando?

¿Cuál es el monto de la compraventa?

¿Dónde está comprando?

¿Cuál es el monto destinado de cesantías a la compraventa?

¿Cuántas habitaciones posee el inmueble que va a comprar?

¿Cuántos pisos tiene el inmueble?

Entre otras que considere pertinentes y lleven a la confirmación del trámite.

Finalmente, se consultará al afiliado ¿de manera expresa, usted autoriza a Caja Honor a efectuar el giro de los recursos de su cuenta individual al promitente vendedor?. Si / No.

- Finaliza llamada.

Grafica 5. Ciclo protocolo Video Llamada

PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL



En caso de atención mediante video llamada, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos y actividades:

- Siempre se utilizará la plataforma tecnológica indicada por Caja Honor.
- El agendamiento de la video llamada se notificará al afiliado mediante correo electrónico.
- Iniciar con el saludo al afiliado, confirmando su nombre (buenos días/tardes señor (nombre del afiliado)).
- Presentarse al afiliado indicando su nombre y apellidos, profesión y que es asesor de Servicio al Afiliado de Caja Honor.
- Informar que la llamada está siendo grabada y monitoreada conforme los términos establecidos en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- Explicar brevemente el objetivo de la llamada (señor (nombre) usted realizó una solicitud para actualizar sus datos de contacto / señor (nombre) en esta video llamada se le estará brindando orienta)
- Solicitar al afiliado que ante la cámara presente su documento de identificación.
- Posteriormente realizará preguntas respecto a la identidad del afiliado.
- A continuación le pedirá al afiliado indiciar cual es su solicitud.
- El asesor brindará la información y realizará la gestión pertinente.
- Finalmente finalizará la video llamada, con una breve despedida.

6. MEDIDAS PREVENTIVAS PROACTIVAS (RECOMENDACIONES)

6.1. INSTRUCCIONES GENERALES

El servidor público es el responsable del uso de la cuenta de correo, razón por la cual no debe permitir a terceros tener acceso al mismo.

En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad ni a los consumidores financieros ni a las partes interesadas.

Los correos se deben imprimir cuando sean estrictamente necesarios y según políticas expedidas sobre los mismos.

Las respuestas se deben dar desde el correo electrónico institucional establecido para tal fin.

Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.

Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

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.

Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- Los videos publicados en las redes sociales deberán tener articuladas las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Es conveniente evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Se debe tener cuidado con el uso del lenguaje corporal, debido a que la información visual cobra especial importancia.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Personas en condición de discapacidad múltiple (ej. Sordo ceguera)

- Se debe vocalizar correctamente para las personas que utiliza audífonos, para el caso de redes sociales.

Personas en condición de discapacidad física o con movilidad reducida:

Si lo manifiestan en redes sociales o correo electrónico indicarle que en la presencial tendrá turno preferencial y el funcionario deberá atender el protocolo de atención presencial.

Personas en condición de discapacidad psicosocial:

- 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 escriba de su limitación con calificaciones ni juicios.

PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Personas en condición de discapacidad intelectual:

- 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 clara
- No escriba 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.

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.

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, si discriminación de ninguna clase por su condición.

El tratamiento de las 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.

PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

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

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad, tener mucho tacto para su atención, evitarles hablarles en tono aniñado, 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.

Durante la atención al afiliado y beneficiarios se debe dar a conocer los pasos a seguir en caso de presentarse una emergencia o urgencia en los Puntos de Atención a nivel nacional, puntos móviles tales como incendio, sismo o riesgo público; para lo cual, deberá 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 y/o punto móvil.

Por lo anterior, el asesor 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, NTC ISO 27001:2013 Y NTC ISO 45001:2018

7. RESPONSABLES Y NIVEL DEL PROTOCOLO DE SERVICIOS

NIVEL 1:

Personal del Área de Atención al Afiliado.
Personal del Área Atención al Consumidor Financiero.
Personal del Centro al Contacto al Ciudadano.
Personal de la Sede Principal y de los Puntos de Atención y Punto Móvil.
Oficinas de Enlace.
Personal del Grupo de Mercadeo.
Personal del Grupo de Fondo de Solidaridad y Atención Veteranos.
Personal del Área Crédito y Cartera.

NIVEL 2

Líder Sede Principal, Punto de Atención al Afiliado o Punto Móvil
Líder Grupo Fondo de Solidaridad y Atención Veteranos

NIVEL 3:

NIT: 860021967 - 7

www.cajahonor.gov.co - contactenos@cajahonor.gov.co
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



**PROTOCOLO
ATENCIÓN VIRTUAL**

Jefe Área de Servicio al Afiliado
Jefe Área de Atención Consumidor Financiero.
Jefe Área de Vivienda.
Jefe Área de Comunicaciones.
Jefe Área de Crédito y Cartera.

NIVEL 4:

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

NIVEL 5:

Gerente General: Casos excepcionales y de mayor complejidad.

8. ATRIBUTO DEL PROTOCOLO DE SERVICIO

Seguridad: Las personas esperan recibir información en forma segura y cierta.

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 información defectuosa por parte del consumidor financiero y reducir el tiempo de consulta a través del uso de las redes sociales, correo electrónico en forma segura y pertinente.

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”

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.

PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL