

VERSIÓN:	CÓDIGO:	FECHA:
002	ML-PRO-003	2022-02-21

## Protocolos generales para la atención y servicio al usuario

### DEFINICIÓN

El protocolo para la atención y servicio al usuario es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.

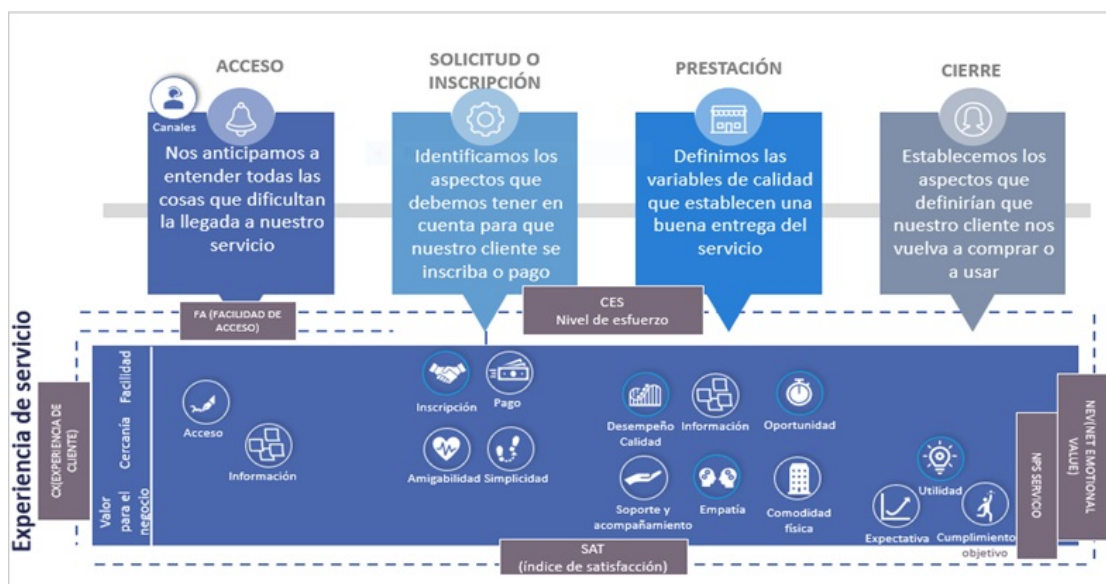
Buscamos que nuestros clientes encuentren fácilmente la información y el acompañamiento que requieren por medio de canales presenciales o digitales, a través de los cuales siempre son escuchados, atendidos con amabilidad y respeto, en el menor tiempo posible y con calidad en los servicios ofrecidos.

### MARCO GENERAL

La Cámara de Comercio de Bogotá busca construir relaciones con los clientes, que generen vínculo y lealtad. Para esto ha definido como factores claves, la CALIDAD, la OPORTUNIDAD, la ATENCIÓN, la COMODIDAD y el RESPETO; los cuales se constituyen en foco de estudio y mejoramiento permanente.

Estos factores se constituyen en una ecuación en la que cada uno debe sumar, buscando que en las interacciones que tenemos con nuestros clientes podamos satisfacer las necesidades y cumplir la expectativa del cliente en las diferentes etapas de experiencia que vive con nosotros. Por lo mismo, nuestro servicio comienza incluso desde antes que el / la cliente tenga una interacción con los canales CCB (etapa de experiencia previa) y va hasta después que el / la cliente ha terminado de consumir nuestro servicio, momento en el cual puede recomendar o no nuestros servicios.

Con base en lo anterior, la medición de la experiencia de servicio cubre cuatro etapas que todos los colaboradores de la entidad deben conocer para entender que con nuestro servicio influimos en las emociones y la sensación de logro de nuestros clientes; igualmente con nuestro desempeño, influimos en la forma como nuestro cliente percibe que funcionan los trámites en la CCB en términos de facilidad, accesibilidad y de agregar valor.



### ENFOQUE DE SERVICIO AL CLIENTE

El / la cliente es el centro del propósito superior, pues se constituye en el fin último y también el mecanismo para lograrlo.

Lo anterior se refleja en nuestros procesos de la siguiente forma:

- Reconocer al cliente como único: Para la organización y propender por su atención integral.
- Entender a los clientes y al mercado: Estudiamos de manera permanente las necesidades, expectativas de los clientes y el entorno en el que se relacionan.
- Desarrollar ofertas acordes: Buscamos que la mayoría de los servicios que desarrollemos sean validados por el / la cliente y contrastados con sus necesidades reales.
- Entregar los servicios: Aseguramos el acceso al portafolio a través de múltiples canales de interacción con el / la cliente, buscando que sean efectivos, incluyentes y que se adapten a las necesidades.
- Retroalimentar: Generamos diversos mecanismos formales para escuchar la voz del cliente, entender cómo ha sido su relación y experiencia con la mayoría de los servicios que ha usado, y garantizar respuesta a todas sus reclamaciones registradas en nuestro sistema SQP-F (Sugerencias, Quejas, Peticiones y Felicitaciones) en el tiempo establecido.

Nuestra experiencia se basa en fortalecer la relación con nuestros clientes. Por lo mismo, el recurso humano es el principal actor que tiene la capacidad de generar un buen servicio y por consiguiente una experiencia memorable para el / la cliente. De esta forma el 1. Servicio al cliente, 2. la inteligencia emocional y 3. la comunicación efectiva y abierta, se constituyen en las competencias institucionales que requerimos para optimizar la experiencia de nuestro cliente.

Estas y otras competencias se pueden fortalecer a través de formación, entrenamiento, el mejoramiento continuo de nuestra cultura de **Servir con propósito**, el desarrollo e implementación de protocolos y auditorías de servicio, que promuevan la generación de un equipo humano comprometido con la mejora continua en el servicio.

Por otra parte, la ley colombiana 1346 de julio 31 de 2009, conocida como "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad", avalada también por las Naciones Unidas, garantiza la protección a los derechos de esta población y promueve la implementación de "ajustes razonables" con el objeto de eliminar las barreras que hoy impiden a una persona con discapacidad sensorial el acceso a un bien o servicio que pueden disfrutar las demás personas.

Los ajustes razonables se definen en el Artículo 2° de la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo (Naciones Unidas, 2006) como cualquier modificación o adaptación necesaria y adecuada cuando se requiera en un caso particular que no imponga una carga desproporcionada o indebida (...), para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Complementan lo anterior la Ley estatutaria 1618 de 2013 (derechos de los discapacitados), el documento CONPES 166 de 2013 (Política pública nacional de discapacidad en inclusión social) y los mandatos generados a partir de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad, que rigen en todo el país

Por lo anterior, al presente protocolo se suman aspectos relacionados con las actividades de atención telefónica, virtual y presencial para personas con discapacidad sensorial

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

En la CCB contamos con un protocolo de servicio que consta de cinco pasos

### **1. ATENCIÓN**

### **2. SABER ESCUCHAR**

### **3. PLANTEA UNA SOLUCIÓN DE CALIDAD**

### **4. CIERRE DEL SERVICIO**

### **5. RECUPERAR LA CONFIANZA**

## **ATENCIÓN**

- Saludar mirando a los ojos, con una sonrisa, demostrando agrado de atender a la persona. La sonrisa puede percibirse incluso cuando se tiene tapabocas, por lo cual no se debe obviar este paso
- Presentarse: Demuestra cortesía y amabilidad
- Preguntar qué necesidad o interés tiene el / la cliente
- PUNTO DE CHEQUEO: ¿Tuve la mejor actitud con el / la cliente?

Ejemplo: "Buenos días/tardes, bienvenido(a) a la Cámara de Comercio de Bogotá, mi nombre es xxx, ¿en qué le puedo ayudar?"

## **SABER ESCUCHAR**

Se debe demostrar interés en el / la cliente al escucharle empáticamente de la siguiente manera:

- Mirar al cliente a los ojos, y asentir con la cabeza si se está entendiendo lo que nos dice.
- Usar expresiones de confirmación (sí, le entiendo, comprendo, etc.).
- Concentrarse en lo que nos dicen, y no en lo que se le quiere decir al cliente. Se necesita escuchar para entender, y NO escuchar sólo con la intención de contestar.
- Ser paciente. No interrumpir.
- No proponer soluciones antes de entender completamente el problema.
- Hacer un resumen de lo que le dijeron para validar que se entiende la solicitud
- PUNTO DE CHEQUEO: ¿Escuché a mi cliente?, ¿entiendo lo que necesita?, ¿Demostré empatía?

## **PLANTEAR UNA SOLUCIÓN DE CALIDAD**

Se demuestra competencia en el servicio, dando la mejor solución al cliente en tiempo y calidad. Las recomendaciones son:

- Explicar la solución al cliente de forma simple, asegurando que nos ha comprendido. Puede dibujar o hacer listas de chequeo en papel para que el / la cliente se lo lleve consigo, cuando se requiera.
- Cumplir los compromisos o promesas que se le hagan al cliente.
- Si la solución no depende de usted, buscar hablar con quien pueda dar la solución requerida en representación del cliente para darle una respuesta.
- Antes de dar un no rotundo, revisa las opciones que se pueden dar
- Entregar documentos, recibos, dinero u otros en la mano. Si nota que el / la cliente lo prefiere de otra forma (sin contacto), entregue lo que requiere observando la necesidad del cliente
- PUNTO DE CHEQUEO: ¿El / La cliente obtuvo solución para lo que estaba buscando?

## CIERRE DEL SERVICIO

Se debe validar con el / la cliente si se siente satisfecho con el servicio prestado. Se recomienda:

- Preguntar al cliente si requiere o necesita algo más.
- Hacer una recomendación al cliente que sea de utilidad para trámites posteriores
- PUNTO DE CHEQUEO: ¿Mi cliente quedó satisfecho?, ¿Fue una experiencia memorable para él / ella?

Ejemplos:

- "¿Es clara la información Sr (a) \_\_\_\_\_?"
- Con mucho gusto, ¿le puedo colaborar en algo más?
- ¿Desea que le colabore en algo más?

## RECUPERAR LA CONFIANZA

Cuando el / la cliente responda que no se siente satisfecho con el resultado de la interacción, se debe recuperar su confianza. Se recomienda seguir los siguientes pasos:

- Escuchar con empatía
- Pedir disculpas y reconocer el problema
- Hacer preguntas abiertas para buscar alternativas de solución
- Buscar cómo resolver el problema de modo rápido y justo
- Ofrecer algo como compensación
- Dar seguimiento a la solución planteada, en procura de cumplir las promesas que se le hayan hecho al cliente
- PUNTO DE CHEQUEO: ¿Resolví el problema del cliente?, ¿Recuperé la confianza del cliente?, ¿Fue un servicio WOW?

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL - CLIENTES CON DISCAPACIDAD O CONDICIÓN ESPECIAL EN SEDE

Cualquier funcionario que se encuentre laborando en Puntos de Atención, Cámara Móvil y Sedes Presenciales de la CCB, tendrá que dar trato preferencial al cliente con discapacidad o condición especial. Si se detecta un cliente que necesita ser atendido de esta manera, se conduce al Informador, para que él le entregue un turno preferencial. Igualmente, se recomienda colaborarle al cliente en lo que requiere y guiarlo en la sede para facilitar sus trámites.

Con base en el Protocolo de atención presencial, y los aspectos asociados a la experiencia que deseamos para nuestros clientes que tengan algún tipo de discapacidad física o sensorial, se deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- Verificar el tipo de discapacidad física o sensorial que tiene la persona, dado que los medios de apoyo son diferentes para las tres clases de personas
- Procure activar la atención preferencial para este tipo de personas
- Utilice los medios dispuestos en las sedes para poder hacer la prestación de nuestros servicios de la mejor manera posible para estas poblaciones. Use el siguiente cuadro como referencia, de acuerdo con el tipo de discapacidad evidenciada:

Personas con discapacidad física	<p>Se sugiere revisar cuál puede ser la mejor ubicación para la persona con base en su condición. Normalmente requieren asistencia en desplazamiento y permanecer sentados. En otros casos, requieren apoyo fuera para alcanzar escritorios, sillas o ventanillas de atención.</p> <p><b>Si la persona desea / necesita sentarse:</b> Ubicarlos cerca de los puntos de atención, preferiblemente en un lugar donde puedan ubicar sus muletas o mecanismos de movilidad sin molestar a otros asistentes, de manera que sea fácil para ellos moverse en la sede cuando lo requieran. En el caso que la persona prefiera otra ubicación, apoyarlo en su solicitud.</p> <p><b>Si la persona necesita usar algún servicio de la sede, pero su tipo de discapacidad se lo impide:</b> Apoyarlo para que pueda lograr lo que requiere, o buscar alternativas para poderle prestar servicio.</p>
Personas con discapacidad sensorial	<p><b>Personas sordas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuando la persona sorda no cuenta con un intérprete ni tiene activo en su celular el servicio de interpretación que provee el estado colombiano, debemos recurrir al servicio de interpretación en línea contratado por la CCB para atender a esta persona</li><li>• Cuando ya cuente con un servicio de interpretación, salude a la persona sorda y al intérprete siguiendo el protocolo de atención presencial</li><li>• Tenga en cuenta que debe referirse a la persona sorda y al intérprete al mismo tiempo. Evite ignorar a la persona sorda mientras se comunica</li><li>• Module la velocidad con la que habla: Hable con una velocidad media (entre 170 y 190 palabras por minuto) para facilitar los servicios de interpretación a los intérpretes</li><li>• En ninguna circunstancia se debe hacer una marcación de la</li></ul>

condición de discapacidad de la persona en nuestros sistemas de información

#### **Personas ciegas o con limitación visual**

- Para poder guiar a la persona ciega hasta el punto de información, es prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad. Se debe esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado y a partir de ese momento realizar el acompañamiento
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- Si la persona tiene limitación visual, puede usar el software **Zoomtext®** para que magnifique lo que se muestra en pantalla
- Si la persona es ciega, puede usar el software **JAWS®** para que se pueda oír la lectura de todo lo que esté disponible en la pantalla. Se sugiere facilitar audífonos a la persona ciega para ayudar en este proceso
- Sea lo más gráfico posible en sus expresiones y en la descripción de los pasos requeridos para lograr un trámite, para que la persona ciega pueda comprender mejor.
- En ninguna circunstancia se debe hacer una marcación de la condición de discapacidad de la persona en nuestros sistemas de información

#### **Personas sordociegas**

Para poder interactuar con estas personas, es indispensable la participación de un intérprete. Por lo mismo, el servicio debe solicitarse por parte de la persona sordociega con al menos 48 horas de anticipación, para poder programar el servicio con el operador contratado por la CCB para este efecto.

- Cuando ya cuente con un servicio de interpretación, salude a la persona sordociega y al intérprete siguiendo el protocolo de atención presencial
- Tenga en cuenta que debe referirse a la persona sordociega y al intérprete al mismo tiempo. Evite ignorar a la persona sordociega mientras se comunica
- Module la velocidad con la que habla: Hable con una velocidad media (entre 170 y 190 palabras por minuto) para facilitar los servicios de interpretación a los intérpretes
- En ninguna circunstancia se debe hacer una marcación de la condición de discapacidad de la persona en nuestros sistemas de información

Mujer embarazada, persona con niños en brazos o adulto mayor

**Mujer embarazada:** Ubicarlas cerca de las salidas de emergencia o puertas de acceso para facilitar su movilidad y salidas de la sede cuando lo requieran. Preferiblemente en la primera silla de una hilera de sillas.

**Persona con niños en brazos:** Ubicarlos en la parte delantera o trasera de la sede, cerca de salidas de emergencia, para facilitar su salida cuando deban ir con el niño al baño o atender otro tipo de requerimiento. Esto también facilitará ubicar coches, maletines u otros enseres que traigan consigo los adultos que traen consigo el niño en brazos.

**Adulto mayor:** Se sugiere dar el mismo tratamiento que a personas con discapacidad física, validando previamente con el adulto mayor si le parece bien la ubicación sugerida.

#### Algunas recomendaciones adicionales

- Si el cliente con discapacidad llega solo al Informador de la sede, es decir, aún no se ha identificado como cliente que requiere atención preferencial, éste debe estar atento y bajo su criterio asignar el turno preferencial y buscar la manera de colaborar para ubicarlo en el lugar que sea asignado y así realizar el trámite que requiere.
- Para todas las personas, pero especialmente para las personas con discapacidad, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica. Por lo mismo, las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital. La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.

- Se sugiere preguntar al cliente si requiere ayuda, pero jamás imponerla.
- Procure adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona con discapacidad.
- El tratamiento correcto que debe darse a estas personas se puede evidenciar en la siguiente tabla<sup>[1]</sup>

[1] Fundación Saldarriaga Concha, 2012. Guía para periodistas: “Discapacidad: claves para verla, oírla y comprenderla”. Recuperado de: Servicio y Atención Incluyente - Mantenimiento DNP:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con Acondroplasia
(el) Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(el) Sordo	Persona sorda
Mudo	Persona con discapacidad auditiva
Sordomudo	
Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica. baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva
Inválido - Minusválido	
Tullido	
Lisiado	
Paralítico	Persona usuaria de silla de ruedas
Persona con discapacidad física	Persona con amputación
Confinado a una silla de ruedas	Persona con movilidad reducida
Mutilado	
Cojo	
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental	
Enfermo mental	Persona con discapacidad intelectual
Bobo, Tonto, Mongólico	
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene...
Aquejado por...	
Padece...	Persona que tiene...
Sufre de ...	

## **PRESTACIÓN DE SERVICIOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL Y ESPECIAL**

### **1. PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL**

- Siempre se debe identificar con el cliente. Para ello, salude claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella. Mencione su nombre, su rol y en qué lo va a apoyar
- Preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz
- Si usted nota que la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Cuando deba entregarle algo escrito, use un papel blanco y emplee letras grandes, frases sencillas y en lo posible use tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación. En otro caso (cuando la persona no puede ver) sea muy didáctico en la explicación de su trámite
- Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo. Nunca hale del vestuario o del brazo de la persona
- En el caso que la persona desee leer algún contenido Web o interactuar a través del Chat, por favor llévelo a la línea Braille disponible para ello (Disponible en Chapinero) o use el software JAWS (disponible en todas las sedes)
- Cuando deba entregar documentos, informe lo que está entregando y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). En el caso que no estén señalizados o marcados los vidrios y puertas transparentes, solicite por favor al equipo de Infraestructura su señalización
- Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en

billetes y después en monedas

- Evite usar expresiones como “mire”, “vea”, “como puede observar”, etc. De igual manera, no utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como allí, por aquí, entre otras, debido que carecen de sentido para la persona ciega o con deficiencia visual. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así, por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: "A su derecha se encuentra la puerta...", "Delante de usted, a unos diez pasos... o a unos diez metros... se encuentra la sala. Puede orientar diciendo: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares
- Si ha de leerle un documento, hágalo despacio
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede:
  - Pedir permiso a la persona para agarrar su mano y llevarle hasta el punto dónde ha de firmar
  - Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar

En la sede Chapinero se cuenta con el servicio de Línea Braille para traducir contenidos digitales y páginas web al lenguaje Braille, facilitando su lectura a la población ciega. De igual manera, en la sala virtual se cuenta con el software Zoomtext® y JAWS® para el uso de esta población. Se recomienda el uso de audífonos para optimizar la funcionalidad de este software y del hardware: Línea Braille.

## **2. PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA**

Antes de mencionar cómo dar tratamiento a este grupo de personas, tenga presente que, para darle un acceso más fácil a nuestros servicios, contamos actualmente con:

- Servicio de interpretación en línea por demanda: Contratamos un servicio de atención en línea para nuestras sedes, que podrá activarse cada vez que recibamos una persona con esta discapacidad
- Servicio de relevo de llamadas: Disponible a través de nuestro contact center.
- Software Zoomtext® para magnificación de pantalla, disponible en todas nuestras sedes

Tenga en cuenta que se recomienda atender a la persona con base en el protocolo de atención presencial.

- Siempre se debe identificar con el cliente. Para ello, saludé claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella. Guíe a la persona a un computador donde pueda usar el servicio interpretación en línea por demanda
- Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no sólo a su intérprete o acompañante (en el caso que un intérprete le acompañe)
- Siempre hable de frente usando frases cortas y sencillas. Procure vocalizar bien y articule las palabras en forma clara y pausada. Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio. Además, no es necesario que realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando
- Si la persona está haciendo uso de un audífono (por lo que se presume que puede escuchar a través de éste) diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras pero hablando a una velocidad media
- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios. En el caso que usted esté usando tapabocas para prestar el servicio, es indispensable el apoyo de un intérprete a través del servicio de interpretación en línea por demanda disponible en nuestras sedes
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal. Especialmente durante la interacción con estas personas, una mala cara o un gesto de desaprobación son percibidos de mala manera
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas / concretas y que no todas saben leer o escribir
- Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación
- Se recomienda asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas. Seguir una conversación extensa (incluso a través de un intérprete) representa un importante esfuerzo para las personas con discapacidad auditiva y para el intérprete que atiende el servicio

## **3. PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL: SORDOCIEGOS**

Normalmente estas personas vienen acompañadas de un guía intérprete que ellas mismas contratan, o bien, que puede proveerse por medio de la CCB. Es indispensable entender que esta discapacidad es única y diferente. Por lo mismo, antes de mencionar cómo dar tratamiento a este grupo de personas, tenga presente que, para darle un acceso más fácil a nuestros servicios, contamos actualmente con:

- Servicio de acompañamiento con intérprete, previo agendamiento con al menos 48 horas de anticipación para programar el servicio
- Sistema de lectoescritura Braille: Disponible en Sede Chapinero

Se recomienda atender a la persona conservando el mismo protocolo de atención presencial. Tenga en cuenta algunas condiciones especiales como:

- Siempre se debe identificar con el cliente. Para ello, saludé claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella. Mencione su nombre, su rol y en qué lo va a apoyar
- Se recomienda saludar a la persona sordociega cuando ésta extienda el brazo o lo permita, para no invadir su intimidad. Lo ideal es que dé a conocer su presencia tocándole muy suavemente en el hombro o el brazo, aunque no a todos ellos les

gusta que los toque un desconocido. Por ello, se debe esperar a que la persona sordociega extienda el brazo para saludar o que indique que quiere saber dónde se encuentra usted

- Hable con el intérprete como si se estuviera dirigiendo a la persona sordociega. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación y la persona sordociega no debe ser ignorada. De esta forma se reconoce la independencia de la persona sordociega
- Hable y preste atención a la persona sordociega y a su guía intérprete. A pesar de que no pueda verle ni oírle, la persona sordociega percibe la fluidez de la interacción. También se recomienda hacer partícipe a la persona sordociega en la explicación de contenidos. Es decir, explique las cosas mencionando el nombre de la persona cuando ésta deba hacer algo
- Si está concentrado en la realización de alguna tarea, indique al intérprete en cuánto tiempo atenderá a la persona sordociega y procure cumplir su promesa
- Atienda a las indicaciones del interprete, dado que éste puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse con la persona sordociega
- Si ha de leer un documento, hágalo despacio para darle tiempo al guía intérprete de traducir
- En caso de que la persona sordociega desee leer algún contenido Web o interactuar a través del Chat, por favor llévelo a la línea Braille disponible para ello (Disponible en Chapinero)
- Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.

#### **4. PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA**

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma
- Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento
- Busque no obstaculizar los recorridos. Esto implica sugerir cambios en la disposición del mobiliario para facilitar el desplazamiento en la sede
- Si va a acompañar a la persona con discapacidad al lugar a donde se dirige, busque la manera de ajustar su paso al de ella
- Si la persona lo permite, ayúdele a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros
- Facilite el alcance de los objetos que debe entregarle, situándolos a una altura que le permita el acceso a la persona en silla de ruedas; que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y éste dialogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes
- Si conversa con una persona durante un recorrido procure no situarse detrás de la silla sino a un costado de esta, dentro de su campo visual
- Esté atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda, pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarle a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance

#### **5. MUJERES EMBARAZADAS, PERSONAS CON NIÑOS EN BRAZOS Y ADULTOS MAYORES**

- Se sugiere que el informador de la sede o el vigilante estén atentos a este tipo de personas para agilizar su tiempo en fila y generar un turno preferencial
- Conserve un trato amable que corresponda con la edad de la persona que se atiende, especialmente en el caso de los Adultos Mayores
- No sujetar a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para movilizarse. A no ser que ella lo solicite primero o que usted pregunte con anticipación
- Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirle al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atentos

#### **PROTOCOLO DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL**

El proveedor contratado por la CCB para realizar la prestación del servicio de atención en los canales digitales se encarga de definir los protocolos de prestación de servicios en estos canales, con la aprobación de la CCB. Por lo mismo, la CCB se encarga de realizar capacitaciones periódicas al equipo del proveedor de servicios en estos canales y de velar por la actualización e implementación de los protocolos de servicio.

Dando alcance al protocolo de atención para personas con discapacidad sensorial, las personas sordas accederán a los servicios de la CCB a través del servicio de relevo de llamada, que ofrece el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MINTIC) a través del “Centro de relevo”. Este servicio consiste en que la población sorda se comunica con la entidad en mención para “solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país”; a su vez el “Centro de relevo” se comunicará con la CCB a través de unas líneas de atención preferencial que tendrán prioridad en el tráfico de llamadas para atender a la población que se comunica utilizando este canal.

El tratamiento para los intérpretes del centro de relevo será el mismo que se les da a los empresarios; no obstante, se necesita tener en cuenta que estas personas requieren un poco de tiempo para poder interpretar lo que se habla, de manera que se entiende que la duración de llamadas puede ser un poco más larga de lo habitual.

El horario de atención de este servicio va de lunes a domingo, incluyendo festivos de 6 am a 12 Pm. La duración de la llamada es de máximo 10 minutos con base en los procedimientos definidos por el Centro de relevo.

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA FUNCIONARIOS**

Para conocer las recomendaciones asociadas al tratamiento de correos electrónicos, teléfono asignado por la CCB y otros canales de comunicación, se recomienda consultar el [Manual de servicio WOW](#) disponible en intranet.

Entre los temas que todos los colaboradores de la CCB debemos observar, se resaltan aspectos como:

- Saludar cortésmente
- Analizar y comprender la solicitud
- Ofrecer alternativas de solución
- Hacer un buen cierre de servicio validando si el cliente está satisfecho con la solución
- Recuperar la confianza si el cliente no está satisfecho, buscando una solución a su necesidad

Aspectos asociados con un buen servicio en respuestas a través de canales digitales:

- Responder revisando que el mensaje tenga buena puntuación, ortografía y redacción
- La extensión del mensaje se sugiere sea corta, para que sea de fácil lectura (no muy densa)
- Utilizar lenguaje directo y sencillo (fácil de entender)
- No usar mayúsculas sostenidas
- Despedida y cierre. Agradecer y desear un buen resto de día. Usar frase de cierre autorizada para el chat desde el contact center

**NOTA:** La atención de las Redes Sociales se realiza de acuerdo con el proceso de **Gestión de comunicaciones**

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
SALAMANCA PALACIOS OSCAR ALEJANDRO Profesional Sénior de Segmentación y Estadística MORENO COLORADO ANDREA CAROLINA Profesional Gestión por Procesos	MURILLO NARANJO DIEGO ALEJANDRO Coordinador Inteligencia de Cliente (CRM) CORSO PINZON JUDY CAROLINA Profesional Senior Gestión por Procesos	RODRIGUEZ BARROS ANA MARIA Gerente de Relacionamiento con el Cliente