	<b>PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>		<b>Código:</b> SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>	<b>Emitido:</b> 06/06/2017	<b>Actualizado:</b> 15/01/2025

### 1. OBJETIVO

Establecer políticas y protocolos de atención aplicables para cada contrato de concesión y/o arrendamiento firmado con Colsubsidio estandarizando la forma y términos definidos por la Caja para la atención de sus afiliados, beneficiarios y usuarios en general.

### 2. ALCANCE

Está dirigido a las personas naturales o jurídicas con un contrato de concesión y/o arrendamiento vigente con Colsubsidio para ser aplicado por todos sus trabajadores que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, constante o eventualmente interactúan con los afiliados, beneficiarios y usuarios de Colsubsidio, asegurando estándares de comportamiento y atención, acorde con las políticas adoptadas por la Caja de Compensación Familiar.

### 3. MARCO NORMATIVO

El protocolo de atención para Concesiones se establece de acuerdo con las directrices impartidas en el numeral 9.13 de la Circular Externa Única 002 de 2022 de la Superintendencia de Subsidio Familiar.


La atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), se establece en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 del derecho de petición.

La política de resarcimiento se establece de acuerdo con las directrices impartidas en el numeral 9.10 de la de la Circular Externa Única 002 de 2022 de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

### 4. POLITICA GENERAL DE ATENCIÓN

En Colsubsidio TODOS los trabajadores brindamos un servicio óptimo y consistente, con oportunidad y efectividad, garantizando un trato amable para atender las necesidades de nuestros afiliados, beneficiarios y clientes en general, especialmente a la población vulnerable entendida ésta como los grupos de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental o de discapacidad; disponiendo de diversos canales para su atención.

Estamos comprometidos con la gestión oportuna y efectiva de las peticiones presentadas por los clientes, como un derecho fundamental y en cumplimiento la Ley 1755 de 2015 del derecho de petición, por lo que facilitamos el acceso de los usuarios a los canales de atención habilitados por la Caja y garantizamos la oportunidad y la calidad de la respuesta de manera completa, clara, precisa, congruente y suficiente.

	<b>PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>		<b>Código:</b> SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO	<b>Emitido:</b> 06/06/2017	<b>Actualizado:</b> 15/01/2025

## 5. POLÍTICA DE RESARCIMIENTO

La política de resarcimiento tiene como objetivo establecer los lineamientos corporativos para crear un sistema de conexión, empatía y escucha que permita contactar a los trabajadores afiliados, beneficiarios, empresas y usuarios en general, en los términos de la Circular Externa Única 002 de 2022.

Estos lineamientos aplican a los subsidios, productos y servicios dispuestos en el portafolio de la Caja.

La activación de la política opera desde el momento de la solicitud hasta la respuesta definitiva de la Caja, previa evaluación interna u orden de autoridad competente administrativa o judicial.

## 6. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### 6.1. MODELO DE ATENCIÓN

Colsubsidio presta sus servicios directamente o mediante terceros aliados. En caso de presentarse un asunto relacionado con los servicios y productos de Colsubsidio a través de un tercero, este deberá informar al afiliado, beneficiario y/o usuario sobre los canales de atención de la Caja, garantizando un trato digno, respetuoso y conforme al protocolo de atención establecido a continuación:

### 6.2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN:

#### 6.2.1. Comportamientos


Los comportamientos asociados a una buena actitud son:

**Agilidad:** es la capacidad de ahorrar tiempo al momento de prestar un servicio.

**Exactitud en la información:** Tener claridad acerca de los productos y/o servicios de Colsubsidio que se están ofreciendo, sus condiciones y/o precios. Entregar información actualizada y validada previamente o acordada con Colsubsidio y solucionar cualquier problema que se presente y que esté a su alcance, o en su defecto, direccionar al usuario a los canales de atención de la Caja.

**Escucha Activa:** Saber entender las necesidades de los afiliados, beneficiarios y usuarios al momento de preguntar sobre sus necesidades.

**Amabilidad:** Estar siempre disponible y con trato amable, tanto al inicio como al final de la prestación de un servicio.

	<b>PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>		<b>Código:</b> SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>	<b>Emitido:</b> 06/06/2017	<b>Actualizado:</b> 15/01/2025

**Mirar a los ojos.** El contacto visual es la forma en la que los seres humanos determinamos qué tanta atención nos pone una persona y qué tanta empatía tenemos. Esto no significa quedarse con la mirada fija en ella, la naturalidad auténtica, es parte fundamental de la vocación de servicio.

El **lenguaje corporal** debe ilustrar el interés y la amabilidad que tenemos con los usuarios.

### 6.2.2. Lenguaje claro y tono de voz

- Utilizar un lenguaje sencillo para el usuario. No utilizar siglas o términos técnicos, sino palabras claras y cordiales para generar empatía y credibilidad al usuario.
- Se debe modular y vocalizar de manera clara y de acuerdo con la situación para que el mensaje sea comprensible y el mensaje sea entendible.
- El tono de voz es importante porque enfatiza la actitud que se quiere transmitir. Utilice un volumen adecuado que el Usuario escuche sin molestar a los demás o perder privacidad.

### 6.2.3. Manejo de situaciones

#### 6.3.8.1. Situaciones de afiliados, usuarios y clientes que no quedan satisfechos con la atención o información prestada


- Realice preguntas que le ayuden a solucionar el problema, de esta manera se logrará obtener toda la información necesaria para conseguir realmente la raíz del problema y sus posibles soluciones.
- Explique al afiliado, usuario y cliente cuales son los motivos por los que no se le puede atender la solicitud en el tercero aliado e informar los canales de atención de la Caja.

**6.4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL:** Para las poblaciones correspondientes a los siguientes grupos se sugieren los protocolos que se describen a continuación.

**6.4.1 ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS:** Una vez entran a la sala de espera, el trabajador encargado debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos o reciban atención prioritaria.

Los adultos mayores y mujeres embarazadas tienen prelación en el turno sobre los demás Usuarios. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

No debe sugerir al adulto mayor lo que necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

	<b>PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>		<b>Código:</b> SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>	<b>Emitido:</b> 06/06/2017	<b>Actualizado:</b> 15/01/2025

Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje natural, claro y sencillo.

**6.4.2 ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:** Los niños, niñas y adolescentes pueden hacer consultas, solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás Usuarios
- Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por el servicio para atender a este grupo poblacional. 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.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

**6.4.3. PERSONAS EN SITUACIÓN DE 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. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al trabajador:


- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

**6.4.4. GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS:** A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El trabajador debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, solicitar apoyo de un intérprete o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

**6.4.5. PERSONAS CON DISCAPACIDAD:**

- El personal de atención debe conocer los diferentes tipos de discapacidad para una adecuada atención.
- Las personas con discapacidad tienen prelación en el turno sobre los demás Usuarios-
- No debe tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono añado o comportamientos similares.

	<b>PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>		<b>Código:</b> SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>	<b>Emitido:</b> 06/06/2017	<b>Actualizado:</b> 15/01/2025


- Mirar al usuario con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No debe sugerir lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje natural, claro y sencillo.

#### **6.4.5.1 . ATENCIÓN A PERSONAS CON ALGUNA DISCAPACIDAD VISUAL:**

- Identificar a las personas con esta discapacidad, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Identificar si la persona es asistida por un perro guía, permitiendo el ingreso a los puntos de atención presencial o sedes de la caja y garantizando que su permanencia en las instalaciones sea de manera "ilimitada, constante y sin trabas". No separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propio.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el trabajador debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

#### **6.4.5.2 . ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O HIPOACÚSICAS:**

- Identificar a las personas con esta discapacidad, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.

	<b>PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>		<b>Código:</b> SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>	<b>Emitido:</b> 06/06/2017	<b>Actualizado:</b> 15/01/2025

- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- Hacer uso de ayudas tecnológicas si se cuenta con ellas, para facilitar la comunicación con la persona con discapacidad auditiva.
- La primera lengua es el lenguaje de señas y la segunda lengua es el español, no se debe asumir que la persona sabe leer y escribir.
- Identificar si la persona es asistida por un perro guía, permitiendo el ingreso a los puntos de atención presencial o sedes de la caja y garantizando que su permanencia en las instalaciones sea de manera "ilimitada, constante y sin trabas". No separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

#### **6.4.5.3 . ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA**


- Identificar a las personas con esta discapacidad, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Hablar siempre al mismo nivel de altura.
- Identificar si la persona es asistida por un perro de servicio, permitiendo el ingreso a los puntos de atención presencial o sedes de la caja y garantizando que su permanencia en las instalaciones sea de manera "ilimitada, constante y sin trabas". No separarlos, ni distraer o consentir al animal.

#### **6.4.5.4. ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA:**

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar o buscar una oficina para atenderlo.
- Tratar al usuario según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

#### **6.4.5.5. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA:**

- Identificar a las personas con esta discapacidad, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

	<b>PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>			<b>Código:</b> SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE			
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>	<b>Emitido:</b> 06/06/2017	<b>Actualizado:</b> 15/01/2025	<b>Versión:</b> 1

- Suministrar la información de manera verbal y también de manera escrita con un mensaje corto y sencillo.
- Identificar si la persona es asistida por un perro de asistencia, apoyo emocional o de terapia, permitiendo el ingreso a los puntos de atención presencial o sedes de la caja y garantizando que su permanencia en las instalaciones sea de manera "ilimitada, constante y sin trabas". No separarlos, ni distraer o consentir al animal.

#### **6.4.5.6 . ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL:**

- No se identifica en la atención fácilmente. Se da la atención preferencial si la persona manifiesta que tiene esa discapacidad.
- Si la persona que va a solicitar información va acompañada de una persona con discapacidad psicosocial, dar la prioridad en la atención.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.


#### **6.4.5.7 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SORDOCEGERA (VISUAL Y AUDITIVA):**

- Identificar a las personas con esta discapacidad, orientarlas y darles atención preferencial con prelación en el turno.
- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Identificar si la persona es asistida por un perro de asistencia, apoyo emocional o de terapia, permitiendo el ingreso a los puntos de atención presencial o sedes de la caja y garantizando que su permanencia en las instalaciones sea de manera "ilimitada, constante y sin trabas". No separarlos, ni distraer o consentir al animal.

## **7 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A POBLACIÓN LGTBI**

### **7.1 TRATO DIGNO, ATENCIÓN RESPETUOSA Y SIN DISCRIMINACIÓN:**

- Entregar un trato respetuoso y digno a todas las personas independientemente de su orientación sexual, expresión o identidad de género.
- No emitir juicios de valor respecto a hechos relatados por personas LGTBI que acuden a la Caja.
- No presuponer la heterosexualidad de las personas, para lo cual se deben usar términos inclusivos y respetuosos que incluyan a la población LGTBI en su diversidad.
- Evitar sugerir que la persona cambie de conductas y comportamientos relacionados con su orientación sexual, expresión o identidad de género.
- No recomendar o prescribir tratamientos y/o evaluaciones psicológicas o psiquiátricas a una persona por su identidad, expresión de género o por su orientación sexual.

	<b>PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>		<b>Código:</b> SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>	<b>Emitido:</b> 06/06/2017	<b>Actualizado:</b> 15/01/2025

- Dar adecuado manejo a las PQRSF obteniendo todos los datos necesarios para evitar declaraciones que ocasionen revictimización de la persona y teniendo en cuenta los lineamientos de confidencialidad y confianza.
- Atender y aceptar la solicitud de la persona de ser atendida por otro funcionario en caso de sentirse discriminada.

## 7.2 SABER COMO DIRIGIRSE A LAS PERSONAS LGTBI:

- Durante la atención, formular preguntas de forma respetuosa y adecuada, libre de cualquier condición de credo, convicciones morales o religiosas.
- Dirigirse a la persona de acuerdo con el género expresado, si hay dudas preguntarle cómo quiere ser atendido.
- Respetar los términos gay, lesbiana, bisexual, trans e intersexual, u otro, si la persona que acude al servicio se identifica como tal.
- Evitar el uso de comillas en los nombres que reflejen su identidad de género.


## 7.3 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFIANZA:

- Promover un clima de confianza, empatía, aceptación y respeto, libre de estigmas, prejuicios y discriminación hacia las personas LGTBI.
- La persona debe sentirse escuchada, aceptada, entendida y apoyada en todo momento.
- El manejo de la información deberá hacerse siempre bajo el previo consentimiento libre e informado.
- Nadie tiene la obligación de revelar su orientación sexual o identidad de género, no se deben preguntar sobre estos temas, pues no son requisitos para la atención.
- No deben divulgarse los motivos de atención o cualquier información sensible a terceras personas.
- En los casos en los que una persona exprese libremente su orientación sexual o identidad de género, se debe verificar si es relevante consignar esta información para la comprensión de los hechos que tienen trasfondo de discriminación por orientación sexual o identidad de género o contexto de violencia.
- Solicitar a la persona autorización para hacer uso de la información de su orientación sexual, expresión o identidad de género, para el tratamiento de su caso, con el fin de no vulnerar su derecho a la intimidad, confidencialidad y reserva de la información.
- La información de la situación puede ser compartida solo en ámbitos que impliquen su manejo e intervención.

## 7.4 ESPACIOS SEGUROS E INCLUSIVOS:

- No se permite lenguaje anti-LGTBI, se debe garantizar un ambiente de trabajo libre de perjuicios, chistes, burlas o insultos homofóbicos.
- Las personas de población LGTBI se deben sentir seguras, bienvenidas, en espacios inclusivos y donde reciban la atención que necesitan.



	<b>PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>		<b>Código:</b> SC.PR.05
	GERENCIA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE		
	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA CONCESIONES Y/O ARRENDAMIENTO</b>	<b>Emitido:</b> 06/06/2017	<b>Actualizado:</b> 15/01/2025

- Garantizar el acceso a los baños de acuerdo con su identidad de género. Si el sitio no cuenta con baños mixtos, permitirles el acceso a los baños y vestuarios que se corresponda con su identidad.

## 8 ATENCIÓN DE PQR:

La atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF), debe ser una garantía de calidad en la prestación del servicio. Para cumplir con esta disposición, debe contar con un procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y reclamos, darlo a conocer a sus usuarios de manera clara, precisa, completa, oportuna y gratuita, según lo previsto en las normas aplicables para cada servicio.

Todos los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico, dispuesto para ello por el prestador del servicio y de acuerdo con las condiciones específicas de su prestación, y los responsables de la concesión o convenio deberán recibir, atender, tramitar y responder la PQR con la calidad y oportunidad requerida de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015 o trasladar el caso a Colsubsidio dentro de los acuerdos de nivel de servicio establecidos para este fin.