

Manual Protocolos de Servicio al Cliente

Cámara de Comercio de Dosquebradas

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. MARCO GENERAL.....	2
5. POLITICA DE CALIDAD	3
6. PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL CLIENTE	3
7. CICLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	4
7.1. Contacto Inicial	4
7.2. Sintonía con el Usuario	5
7.3. Desarrollo del Servicio	5
7.4. Cierre de la Atención.....	5
8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	6
8.1. Atención Presencial	6
8.2. Atención Telefónica.....	6
8.3. Atención Virtual y Escrita	7
9. MANEJO DE SITUACIONES ESPECIALES	8
9.1. Atención a personas con discapacidad visual	8
9.2. Atención a personas con discapacidad auditiva	8
9.3. Atención a personas con discapacidad física o movilidad reducida.....	8
9.4. Atención a personas con discapacidad cognitiva o dificultades de comprensión...	9
9.5. Atención a adultos mayores	9
9.6. Atención a mujeres en estado de embarazo y personas con niños	9
10. TIPOS DE CLIENTES Y MANEJO DE COMPORTAMIENTOS.....	9
10.1. Manejo de usuarios inconformes o alterados	10
11. ROLES Y RESPONSABILIDADES	10
11.1. Funcionarios y contratistas.....	10
11.2. Líderes de proceso	10
12. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA.....	11
13. CONTROL DE CAMBIOS.....	11

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, principios y buenas prácticas para la atención al cliente de la Cámara de Comercio de Dosquebradas, garantizando un servicio integral, humano, oportuno y confiable en todos los procesos y canales de atención, orientado a la satisfacción del usuario, la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios e institucionales.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica a todos los funcionarios, contratistas y personal de apoyo de la Cámara de Comercio de Dosquebradas que intervienen directa o indirectamente en la atención de usuarios y clientes, independientemente del proceso, área o canal de atención.

3. DEFINICIONES

- ✓ **Cliente:** Persona natural o jurídica que recibe un servicio de la Cámara de Comercio de Dosquebradas.
- ✓ **Usuario:** Persona que interactúa con la Cámara para realizar un trámite o consulta.
- ✓ **PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- ✓ **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

4. MARCO GENERAL

El servicio al cliente es un eje transversal de la gestión institucional y un factor determinante en la percepción de calidad, confianza y credibilidad de la Cámara de Comercio de Dosquebradas.

Este protocolo consolida lineamientos conductuales, operativos y comunicacionales que orientan la interacción con los usuarios desde el primer contacto hasta el cierre del servicio, integrando las buenas prácticas históricas de la entidad, fortaleciendo la experiencia del usuario y garantizando coherencia institucional en todos los puntos de atención.

5. POLÍTICA DE CALIDAD

La Cámara de Comercio de Dosquebradas tiene como Política de Calidad proporcionar servicios que satisfagan altamente los requerimientos establecidos por nuestros clientes.

Este compromiso se fundamenta en el trabajo en equipo, la orientación al servicio, el desarrollo del talento humano, el cumplimiento normativo y la construcción de relaciones de confianza con la comunidad empresarial y la ciudadanía.

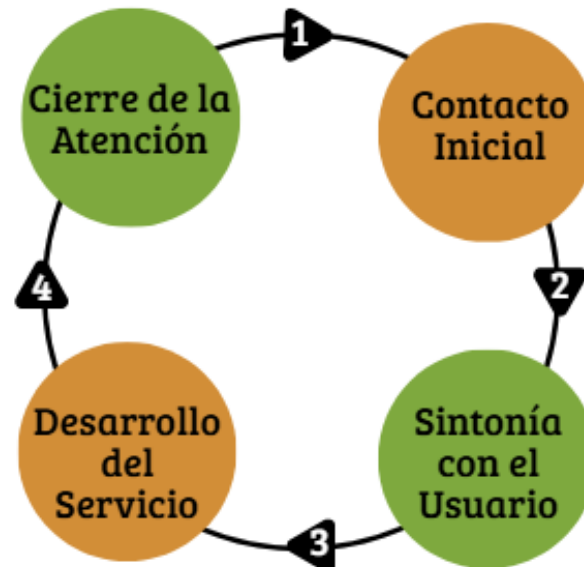
6. PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

Para ofrecer un excelente servicio y de calidad a los usuarios, se debe garantizar que cada uno de los colaboradores de la Cámara cumpla con las siguientes características:

- ✓ Respeto y trato digno
- ✓ Empatía y escucha activa
- ✓ Transparencia y claridad en la información
- ✓ Eficiencia y oportunidad en la atención
- ✓ Confidencialidad de la información
- ✓ Enfoque en la satisfacción del usuario

7. CICLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente se desarrolla a través de un ciclo compuesto por las siguientes etapas, aplicables a todos los canales de atención:



Este ciclo es flexible y se adapta al tipo de servicio, manteniendo siempre los estándares de calidad institucional.

7.1. Contacto inicial

El contacto inicial define la primera impresión del usuario y es determinante para el desarrollo adecuado de la atención.

Lineamientos

- ✓ Presentación personal adecuada y carné institucional visible.
- ✓ Puesto de trabajo ordenado y funcional, evitando el uso de dispositivos electrónicos personales que distraigan la atención del usuario o generen percepción de desinterés.
- ✓ Saludo cordial, identificación con nombre y cargo, utilizando siempre el trato de **“usted”** como muestra de respeto institucional.

- ✓ Actitud amable, respetuosa y permanente disposición para atender al usuario.

7.2. Sintonía con el usuario

La sintonía se logra mediante una comunicación clara, respetuosa y empática:

- ✓ Escuchar activamente la solicitud del usuario.
- ✓ Permitir que exponga su necesidad sin interrupciones.
- ✓ Confirmar la comprensión de la información.

7.3. Desarrollo del servicio

- ✓ Identificar claramente la necesidad, trámite o información requerida.
- ✓ Brindar información completa, veraz y actualizada sobre requisitos, costos, tiempos y procedimientos.
- ✓ Promover el uso de canales virtuales cuando sea pertinente.
- ✓ Verificar documentación cuando aplique e informar oportunamente inconsistencias o faltantes.
- ✓ Registrar la información en los sistemas institucionales, garantizando trazabilidad.

7.4. Cierre de la atención

- ✓ Confirmar que el usuario recibió el servicio o la información solicitada.
- ✓ Informar tiempos de respuesta y canales de seguimiento.

- ✓ Despedirse cordialmente, reforzando la disposición institucional para futuras atenciones.

8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

8.1. Atención presencial

- Recibir al usuario con saludo cordial, identificándose con nombre y cargo.
Ejemplo: “Muy buenos días, bienvenido a la Cámara de Comercio de Dosquebradas, mi nombre es _____, ¿en qué puedo ayudarle?”
- Escuchar activamente la solicitud sin interrumpir.
- Identificar el trámite o servicio requerido. **Ejemplo: “Entonces, su solicitud corresponde a la renovación del registro mercantil, ¿correcto?”**
- Brindar orientación clara sobre requisitos, costos, tiempos y procedimientos.
- Revisar la documentación cuando aplique, informando de manera respetuosa inconsistencias o faltantes.
- Registrar la información en los sistemas institucionales, garantizando trazabilidad.
- Confirmar la atención brindada y los pasos siguientes. **Ejemplo: “Su trámite quedará en proceso y tendrá respuesta en máximo cinco días hábiles.”**
- Cerrar la atención con una despedida cordial. **Ejemplo: “Gracias por su visita, estamos atentos a servirle nuevamente.”**

8.2. Atención telefónica

- Contestar la llamada oportunamente, saludando e identificándose. **Ejemplo: “Cámara de Comercio de Dosquebradas, Buenos días, le habla _____.”**

- b. Escuchar atentamente la consulta del usuario.
- c. Orientar de manera clara y concreta, utilizando un tono amable y respetuoso. **Ejemplo: “Con gusto le indico los requisitos para realizar ese trámite.”**
- d. Verificar la comprensión de la información suministrada.
- e. Transferir la llamada solo cuando sea necesario, informando previamente al usuario. **Ejemplo: “Voy a comunicarlo con el área encargada, por favor permanezca en la línea.”**
- f. Registrar la información relevante cuando aplique.
- g. Despedirse cordialmente. **Ejemplo: “Muchas gracias por comunicarse con nosotros, que tenga un excelente día.”**

8.3. Atención virtual y escrita

- a. Recibir y revisar la solicitud a través de los canales institucionales autorizados.
- b. Analizar la información suministrada por el usuario.
- c. Responder utilizando lenguaje claro, formal y respetuoso. **Ejemplo: “En atención a su solicitud, nos permitimos informarle los requisitos para el trámite consultado.”**
- d. Brindar información completa sobre requisitos, tiempos y procedimientos.
- e. Utilizar el correo institucional y las plantillas definidas.
- f. Garantizar confidencialidad y trazabilidad de la información.
- g. Cerrar la comunicación de manera cordial. **Ejemplo: “Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional. Cordialmente.”**

9. MANEJO DE SITUACIONES ESPECIALES

Con el fin de garantizar una atención incluyente, respetuosa y coherente con el enfoque de servicio institucional, se establecen las siguientes **pautas específicas de atención**, las cuales deben ser aplicadas por todos los funcionarios y contratistas:

9.1. Atención a personas con discapacidad visual

- ✓ Identificarse verbalmente y ofrecer ayuda antes de actuar.
- ✓ Explicar de manera clara el entorno, los pasos del trámite y la documentación requerida.
- ✓ Leer en voz alta la información relevante cuando sea necesario.
- ✓ Permitir el acompañamiento de una persona de apoyo si el usuario lo solicita.

9.2. Atención a personas con discapacidad auditiva

- ✓ Mantener contacto visual permanente.
- ✓ Vocalizar claramente, sin exagerar gestos ni elevar el tono de voz.
- ✓ Apoyarse en la comunicación escrita cuando sea necesario.
- ✓ Mostrar paciencia y disposición durante toda la interacción.

9.3. Atención a personas con discapacidad física o movilidad reducida

- ✓ Facilitar el acceso y desplazamiento dentro de las instalaciones.
- ✓ Evitar generar filas o tiempos de espera innecesarios.
- ✓ Ajustar la atención al ritmo del usuario, respetando su autonomía.

9.4. Atención a personas con discapacidad cognitiva o dificultades de comprensión

- ✓ Utilizar lenguaje sencillo, claro y concreto.
- ✓ Explicar la información paso a paso.
- ✓ Verificar la comprensión del usuario antes de continuar.
- ✓ Mostrar paciencia y empatía durante todo el proceso.

9.5. Atención a adultos mayores

- ✓ Brindar un trato respetuoso y cordial.
- ✓ Hablar de forma pausada y clara.
- ✓ Repetir la información cuando sea necesario.
- ✓ Priorizar la atención conforme a la normatividad vigente.

9.6. Atención a mujeres en estado de embarazo y personas con niños

- ✓ Ofrecer atención preferencial.
- ✓ Garantizar comodidad y acompañamiento adecuado.

10. TIPOS DE CLIENTES Y MANEJO DE COMPORTAMIENTOS

Se reconocen diferentes comportamientos de los clientes, tales como cordial, indeciso, apurado, inconforme o agresivo. En todos los casos, el funcionario deberá mantener autocontrol, respeto, lenguaje adecuado y orientación a la solución, evitando confrontaciones.

El reconocimiento de estos comportamientos no implica ningún tipo de clasificación discriminatoria, sino que orienta al funcionario en la aplicación de estrategias adecuadas de atención.

10.1. Manejo de usuarios inconformes o alterados

- ✓ Escuchar activamente sin interrumpir.
- ✓ Mantener la calma y el autocontrol.
- ✓ No tomar la situación de forma personal.
- ✓ Explicar de manera objetiva las razones y alternativas.
- ✓ Escalar el caso al líder de proceso cuando sea necesario.

Estas pautas hacen parte integral del protocolo y deben aplicarse de manera transversal en todos los canales de atención, garantizando una experiencia de servicio humana, incluyente y alineada con los principios institucionales.

11. ROLES Y RESPONSABILIDADES

11.1. Funcionarios y contratistas

- ✓ Aplicar este protocolo en todas las interacciones con usuarios.
- ✓ Brindar información correcta y coherente.
- ✓ Actuar conforme a los principios institucionales.

11.2. Líderes de proceso

- ✓ Promover la correcta aplicación del protocolo.
- ✓ Acompañar al equipo de trabajo.
- ✓ Impulsar acciones de mejora en el servicio.

12. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

La calidad del servicio será evaluada a través de encuestas de satisfacción, análisis de PQRSF, revisión de no conformidades y auditorías internas, con el propósito de fortalecer de manera permanente la experiencia del usuario y la cultura de servicio institucional.

13. CONTROL DE CAMBIOS

Este protocolo podrá ser actualizado cuando se presenten cambios normativos, organizacionales o de mejora del servicio, los cuales deberán quedar registrados conforme a los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio de Dosquebradas.

La aplicación del presente protocolo contribuye al fortalecimiento de la cultura de servicio, la satisfacción del usuario y la mejora continua de la entidad.

El servicio al cliente es responsabilidad de todos y refleja los valores institucionales de la Cámara de Comercio de Dosquebradas.