AUTONAL & CIA S.A.S.

Seguimos avanzando

POLÍTICA Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Bogotá D.C. octubre de 2026

Tabla de Contenido

1. Introducción 3
2. Objetivos 4
3. Alcance 5
4. Disposiciones Generales 5
5. Definiciones 5
6. Desarrollo Del Documento 6
6.1 Políticas de servicio 6
6.2 Funciones generales de atención al cliente: 6
6.3 Lineamientos generales de los canales de atención al cliente e interposición de PQRSF. 6
6.4 Niveles de atención 8
6.4.1 Nivel 1 de atención: 9
6.4.2 Nivel 2 de atención 10
6.4.3 Nivel 3 de atención 10
6.5 Protocolo de atención al cliente 10
6.5.1 Aspectos generales 10
6.5.2 Competencia 10
6.5.3 Protocolo de atención al cliente 11
6.5.4 Fases del protocolo de atención al cliente 11
6.5.5 Protocolo de atención presencial 11
6.5.6 Protocolo de atención telefónica 14
6.5.7 Protocolo de atención virtual 16
6.5.8 Atención a través de correo electrónico: 17
6.5.9 Protocolo de accesibilidad para personas con alguna condición de discapacidad 17
7. Control de cambios 19

1. Introducción

AUTONAL & CIA S.A.S, está comprometida con un Modelo de Gestión Administrativa transparente que permita una atención al cliente oportuna, eficaz y eficiente. De ahí que la cultura de Servicio al Cliente sea uno de sus pilares fundamentales para garantizar el éxito de las políticas y planes institucionales de la empresa. En el marco de éste compromiso, se ha venido ejecutando el mapa de ruta de su Arquitectura jurídica y de atención al cliente, incluyendo los dominios de arquitectura de negocio, datos, aplicaciones y tecnología.

Desde el año 2019, AUTONAL & CIA SAS, busca satisfacer de manera oportuna y pertinente las necesidades de los clientes, por lo que se ha iniciado una transformación de sus procesos de gestión para potenciar la prestación de trámites, servicios y mejorar las relaciones con los clientes, permitiendo una interacción más cercana y una identificación más exacta del tipo de servicio que debe prestar, dentro del marco de las políticas de inclusión y como garante de los derechos inalienables que son administrados de forma integrada para lograr la satisfacción de necesidades de la clientela.

Para el adecuado diseño e implementación de un Modelo de Atención al Cliente, la jefatura Jurídica y de atención al cliente se enfocó en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los clientes a los cuales está dirigida su gestión, teniendo en cuenta la población con limitación sensorial y/o de movilidad reducida, de la tercera edad, y mujeres en estado de embarazo, entre otros.

Así mismo, Mediante el establecimiento de lineamientos y directrices generales, se espera conseguir que la atención al cliente sea un servicio homogéneo y que se proporcione de la misma manera en cada uno de los puntos de atención que tenemos, de forma ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de sus grupos de interés. Con la socialización y puesta en práctica de la política y protocolo, se quiere contar con funcionarios y contratistas comprometidos con la excelencia en el servicio al cliente, que se caractericen por su calidez, respeto a los usuarios, e interés por sus necesidades, lo cual conlleva a algunos beneficios tales como Valor para el usuario interno: La implementación del concepto de servicios y la definición de procedimientos y escenarios de atención permite liberar tiempo invertido en la atención personal debido a la implementación de los esquemas de autogestión y de un punto de atención único.

2. Objetivos

Objetivo general:

El propósito de la presente Política y Protocolo es establecer los lineamientos del Modelo de Gestión de Servicio al Cliente mediante la definición e implementación de mecanismos que permitan prevenir y contra restar cualquier tipo de contingencia.

Objetivos específicos:

A lo largo de este documento se establecen directrices que se encuentran alineadas a la transformación digital y al Modelo de Gestión de Servicio al Cliente, con los principales aspectos de la atención.

De manera específica, en la presente Política y Protocolo se pretende asegurar que los clientes cuenten con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles a sus necesidades, definidos a partir de los siguientes criterios de validación:

- Caracterización de usuarios.
- Definición e incorporación de directrices de accesibilidad.
- Inclusión de directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles.
- Cumplimiento de estándares para sitios web.
- Diseño e implementación de estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos.
- Desarrollo de evaluaciones periódicas de la satisfacción del usuario.
- Implementación permanente en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos.
- Habilitación a través del sitio web de un canal de atención para contacto, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS).
- Seguridad y privacidad de la información.
- Priorización de los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de los usuarios.

Automatización de la prestación en línea de trámites y servicios permitiendo al usuario: ○ Conocer plazos de respuesta ○ Recibir avisos de confirmación ○ Consultar el estado de avance del trámite o servicio ○ Realizar pagos electrónicos ○ Conocer el registro de la fecha y la hora en la cual adelanta la solicitud del trámite o servicio.

3. Alcance

Los lineamientos establecidos a lo largo de la Política y Protocolo son de obligatorio cumplimiento para los funcionarios involucrados en el Servicio de atención al Cliente en las diferentes sedes de AUTONAL & CIA S.A.S y/o contratista(s) que seleccione la Empresa para la operación de los canales de atención al cliente.

4. Disposiciones Generales

Valor para el usuario externo

- Aumentar la satisfacción de la prestación de servicios, sentir atención de calidad debido a la prestación estándar de trámites y servicios.
- Mejorar la imagen de la empresa por la definición de lineamientos de comunicación de la información y la accesibilidad en la solicitud de trámites y servicios
- Definir indicadores y mecanismos que permitan medir la atención al cliente.
- Promover la cercanía con los clientes debido a la accesibilidad de la información y autogestión en la solicitud de trámites y servicios.

Habilitar otros canales de autogestión que permitan reducir costos puestos que en la implementación de los canales se dispondrá del acceso a la solicitud de trámites y servicios.

5. Definiciones

Felicitaciones: Reconocimiento a la gestión que es formulada por un usuario o Institución, para el mejoramiento de los servicios de la empresa.

Peticiones: Solicitudes de interés particular se radiquen ante AUTONAL & CIA S.A.S, las cuales deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, o su representante, con respecto a la conducta o actuación de un funcionario.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en los procesos o trámites establecidos por la empresa, o en las características de los servicios o productos ofrecidos.

Sugerencias: Consejo o propuesta que formula un usuario o institución, para el mejoramiento de los servicios de la empresa.

6. Desarrollo Del Documento

6.1 Políticas de servicio

La política de Atención al Cliente de AUTONAL & CIA S.A.S, integra medios electrónicos y virtuales como la página web, e-mail, redes sociales, etc., con medios de comunicaciones como lo es el telefónico y medios físicos como la atención presencial y la radicación de documentación.

Los canales de atención, son medios y espacios que utilizan los clientes para realizar trámites y solicitar servicios, productos, información, orientación o asistencia relacionada con las funciones y objetivos de la empresa. AUTONAL & CIA S.A.S tiene implementado los canales de atención presencial, telefónica, por correspondencia y virtual.

De acuerdo con lo anterior, los canales de atención definidos de Atención al Cliente, integran diferentes medios por los cuales los clientes acceden a los servicios y productos de la empresa, los cuales deben cumplir con generalidades como son los atributos del buen servicio, actitud, atención a personas alteradas, lenguaje y atención de reclamos y sugerencias.

6.2 Funciones generales de atención al cliente:

1. Atender los canales telefónicos, presencial, virtual de acuerdo con el nivel 1 y 2 de servicio.
2. Atender y responder a los clientes, cuando presentan peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias.
3. Orientar a los clientes cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y/o requieran información sobre el estado de avance de sus solicitudes.
4. Para garantizar que los clientes puedan expresar sus solicitudes y quejas a la autoridad competente y promover la transparencia en la gestión.
5. Retroalimentar la gestión de las áreas de la empresa y mejorar los niveles de satisfacción.

6.3 Lineamientos generales de los canales de atención al cliente e interposición de PQRSF.

Los canales de atención definidos por AUTONAL & CIA S.A.S, integran diferentes medios por los cuales los clientes (consumidores) pueden interponer sus PQRSF, mediante los canales; virtual, telefónico, presencial y correspondencia.

A continuación se exponen los lineamientos Generales para los Canales de Atención al cliente, las gestiones que se adelanten para el servicio al cliente:

1. Todas las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y/o sugerencias deberán ingresar a través de alguno de los canales de atención previstos por la AUTONAL & CIA S.A.S y el área Jurídica de Atención al Cliente.

2. Para garantizar la oportuna respuesta a los clientes, se lleva a cabo el siguiente procedimiento de recepción y radicación de PQRSF:

- Atención presencial y correspondencia (radicación de documentos) a través del punto de atención en la dirección Avenida carrera 45 # 127d- 38 en la oficina de Atención al Cliente,

- Atención Telefónica: A través de la Línea Única de Atención al cliente 5143444 Opción 4 PQRSF

- Atención virtual: Disponible las 24 horas todos los días de la semana a través de la página www.autonal.com, salvo interrupciones programadas para el mantenimiento del sitio web.

- Finalmente todos los funcionarios de AUTONAL & CIA S.A.S, que intervengan en la atención al público a través de los diferentes canales de atención, como interlocutores directos con los clientes están en la obligación de recibir las PQRSF, si por algún motivo les llegare y están capacitados para direccionarlas al área Jurídica de Atención al cliente con el fin se pueda iniciar el trámite de contestación, también cuentan con el formato único de PQRSF para que el cliente diligencie en físico su solicitud.

3. Posteriormente a la recepción de la PQRSF y conocidos los medios para hacerlo, se procede con la radicación de la misma en el SISTEMA DE INFORMACION.

- Radicada la solicitud empieza la etapa de Recepción e interpretación de la necesidad del cliente por parte de la oficina Jurídica de atención al cliente.
- Procesamiento de la PQRS: Se solicita información y explicación al área donde se está presentando la inconformidad.
- La respuesta: Habiendo hechos las indagaciones pertinentes con el área en la que se presenta la inconformidad, se emite respuesta escrita y de fondo al cliente.

4. Términos de contestación de PQRS en AUTONAL & CIA S.A.S:

PETICIONES: El artículo 14 de la ley 1755 de 2015, Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

- Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición se resuelven dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (Días hábiles y empiezan a contar a partir del día siguiente de la recepción).

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. (Días hábiles y empiezan a contar a partir del día siguiente de la recepción)

- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

RECLAMOS: El artículo 58 Numeral 5 Literal C de la ley 1480 de 2011: "...c) El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo..."

Todos los funcionarios de servicio que intervengan en la atención al público a través de los diferentes canales de atención, como interlocutores directos con los clientes deben:

- Observar los principios constitucionales y deberes éticos previstos en el Código de Ética y Buen Gobierno.
- Tener un conocimiento amplio de las funciones, trámites y servicios que presta Para ello, debe asistir de manera obligatoria a todas las capacitaciones que se programen para fortalecer y actualizar su conocimiento.
- Hacer uso de técnicas de comunicación y servicio al usuario, y manejo de herramientas informáticas de gestión de la empresa.
- Entender el alcance de los derechos de los clientes en sus relaciones con la empresa
- Prestar un servicio con excelente calidad, respetuoso y orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios, y sin discriminación alguna.
- Suministrar atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todas las personas sin discriminación.
- Dar estricto cumplimiento a la Protección de Datos para Personas Naturales, acorde a la Ley 1581 de 2012, ley 1480 de 2011, Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, demás normas concordantes.
- Conservar la imagen institucional de la empresa, para lo cual deben tener presentación personal formal acorde con los servicios, trámites y funciones de esta.
- Para la atención de población especial, personas con discapacidad, adultos mayores, personas con movilidad reducida y limitación visual, AUTONAL dispone de las herramientas necesarias para garantizar su atención preferencial y acorde con su condición, que los pongan en igualdad con los demás clientes.

6.4 Niveles de atención

La atención al cliente se debe configurar como un sistema de atención transversal que integre la información, los trámites, servicios y productos, cuya finalidad transversal debe orientarse a la creación de un espacio de acercamiento entre la empresa y los clientes, para lo cual se debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de los mismos al acceder a los servicios y productos dependiendo de su complejidad van tejiendo varios niveles en la atención en donde deben estar involucrados todos los funcionarios de la empresa. De manera particular, la atención que AUTONAL & CIA S.A.S presta al ciudadano se clasifica en 3 niveles:

6.4.1 Nivel 1 de atención:

El primer nivel de atención, es el primer contacto del cliente con la empresa, el usuario solicita información general de cualquier ámbito sobre los servicios y productos que ofrecemos a través de los canales presencial, correspondencia o telefónico. De la misma manera, cuando un interesado se acerca a solicitar información de un tema que no es de competencia del área al que se está dirigiendo, el funcionario que atiende debe dirigir o reorientar su inquietud hacia el área correspondiente.

El objetivo de este nivel es atender de la manera más ágil posible a todos los clientes que tienen un primer contacto con AUTONAL & CIA S.A.S, siguiendo los parámetros de servicio establecidos y lograr que los servicios sean cada vez más incluyentes, eficaces, igualitarios y satisfactorios.
De manera general, las principales funciones en este nivel de atención están orientadas a diagnosticar, anticipar, orientar, difundir, coordinar, canalizar, distribuir y registrar las necesidades de los clientes.

A nivel más específico las funciones son:

- Diagnosticar que tipo de información, servicio o trámite necesita el usuario.
- Recepción de trámites
- Comprobar documentación
- Radicación de documentos
- Realizar trámites sencillos de ejecución directa
- Gestionar la solución directamente desde sus áreas con el fin que estas no se conviertan en PQR.

Funcionarios que hacen parte del Primer Nivel de Atención:

- Gestión directa por el funcionario que este atendiendo al cliente encargado de dar solución.

- Gestión directa por el jefe o director del área encargada de dar solución.

- Si el cliente insiste después de agotar los medios en el área correspondiente, colocar una PQRS, se pasa al área de Atención al cliente, con la Asesora de Atención al cliente.

TIPOS DE SOLICITUDES NIVEL 1 DE ATENCIÓN (TRÁMITES Y SERVICIOS) Los principales servicios que presta el asesor de atención al cliente en el primer nivel de atención son:

- Orientación en temas básicos y generales del área de atención.
- Información general incluida en la página web y aplicativa de consulta de información.
- Orientación sobre tipo de documentos que se deben presentar para los diferentes trámites, recepción de documentos, direccionamiento de documentos.
- Orientación personalizada en temas relacionados con los productos y servicios que ofrecemos dependiendo el área de trabajo.
- Direccionamiento a los funcionarios correspondientes cuando el caso no les competa o sea de segundo o tercer nivel.

6.4.2 Nivel 2 de atención

En el nivel 2 la atención está basada en una competencia concreta del Jefe Jurídico y de Atención al Cliente, se considera que una situación es nivel dos cuando se requiere una información específica, servicios y trámites de un ámbito competencial concreto.

La petición del servicio no puede llegar en forma directa del cliente interesado al jefe jurídico, este debe ser remitido por el asesor de atención al cliente y/o Agente de servicio al cliente. En este nivel, la información solicitada es más especializada y se ejecutan trámites más complejos del ámbito de competencia de la empresa, el tiempo de atención se adapta a la complejidad de la petición del servicio o información solicitados.

6.4.3 Nivel 3 de atención

Este nivel de atención se refiere a la solución de temas y requerimientos que no pueden ser resueltos ni en el nivel 1 ni el nivel 2 de atención.

Este nivel es atendido por la Jefe Jurídica en conjunto con las gerencias principales y el abogado externo que para el caso este asignado de acuerdo a su formación profesional especializada.

FUNCIONES DEL NIVEL 3 DE ATENCIÓN En el nivel 3 de atención se estudian solicitudes y se toman decisiones de temas que afecten el buen desarrollo del negocio, ya sean de carácter administrativo o judicial, con alto grado de complejidad.

6.5 Protocolo de atención al cliente

6.5.1 Aspectos generales

El Protocolo de atención al cliente, está dirigido a los funcionarios que atienden a los clientes que acuden a AUTONAL & CIA S.A.S, buscando un servicio o producto, Para la mejora continua en la calidad de los servicios de la atención se adopta el protocolo de atención al cliente como una herramienta que contribuye a optimizar la gestión de los funcionarios en busca de la excelencia en la prestación del servicio.

6.5.2 Competencia

El jefe jurídico de atención al cliente tendrá la responsabilidad de elaborar y actualizar anualmente el Protocolo de Atención al Cliente, de acuerdo con los lineamientos que imparta la Dirección de AUDITORIAS, METODOS Y PROCESOS.

LINEAMIENTOS GENERALES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El contenido del Protocolo de Atención al Cliente se implementará de acuerdo con los siguientes lineamientos:

A los funcionarios, Al ingreso a AUTONAL & CIA S.A.S, previo el ejercicio de sus labores, se les dará copia virtual del Protocolo para su conocimiento y aplicación permanente.

El Protocolo será publicado en un lugar visible de la página web, para el conocimiento de los ciudadanos.

6.5.3 Protocolo de atención al cliente

El Protocolo de Atención al Cliente es una herramienta que contribuya a optimizar la gestión que realizan los funcionarios. El propósito de este Protocolo es prestar un servicio de atención al cliente homogéneo, es decir, que se proporcione de la misma manera en cada uno de los puntos de atención, de forma ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de los clientes.

A través de la implementación del Protocolo de Atención, se quiere presentar funcionarios comprometidos con la excelencia en el servicio, caracterizada por su calidez, respeto a los usuarios, e interés por sus necesidades.

6.5.4 Fases del protocolo de atención al cliente

El Protocolo de Atención al Cliente establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad en los asuntos allegados a los servicios y productos que ofrece AUTONAL & CIA S.A.S. El Protocolo como herramienta guía del que hacer empresarial frente a las necesidades de información de nuestros usuarios contempla cuatro fases generales, que pueden variar según el canal de atención utilizado.

6.5.5 Protocolo de atención presencial

La aplicación del Protocolo de Atención presencial permite gestionar un buen servicio, mejorar la percepción del Cliente, incrementar los niveles de satisfacción, así como contribuir con una imagen pública positiva de la empresa. La definición del protocolo procura incluir todos los funcionarios, contratistas que cumplan una labor en la atención personalizada y que se encuentren presentes en el momento de la llegada del Cliente como son:

Personal de vigilancia: Es la primera persona, que recibe al Cliente cuando ingresa a la entidad, de su actitud depende ese primer momento de satisfacción del usuario, por ello se debe:

- Hacer contacto visual con el cliente desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar diciendo: Buenos días/tardes/noche, bienvenido(a) a AUTONAL & CIA S.A.S, Siga.
- Conocer en términos generales el destino deseado en la empresa
- Indicarle el lugar donde será atendido.
- En ningún caso presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al cliente.

Recepción: Este es el punto de precisión y ubicación de los clientes, las personas de la recepción, deben:

- Hacer contacto visual con el cliente desde el momento en que se acerque y ser amable. "Buenos días /tardes, Bienvenido a AUTONAL & CIA S.A.S, en qué le puedo colaborar?",
- Escuchar al cliente demostrando interés y respeto hacia su petición.

- En caso de que la solicitud o tramite la pueda hacer desde otro canal más cómodo se debe orientar al Cliente sobre el canal de atención (Personalizado, otra área de consulta, web) más útil y rápido para él, e indicarle cómo proceder.
- Brindar la información de la manera más clara y organizada, de manera tal que el cliente la entienda.
- Retroalimentar al cliente de la información suministrada y finalizar con la "¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"
- Si no requiere más información, despedirse de la siguiente manera: Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde, e invitarle a ingresar a la página web, donde encontrara mayor información si lo desea.
- Si la información no es suficiente, se debe indicar a donde debe dirigirse, de igual forma despedirse amablemente.

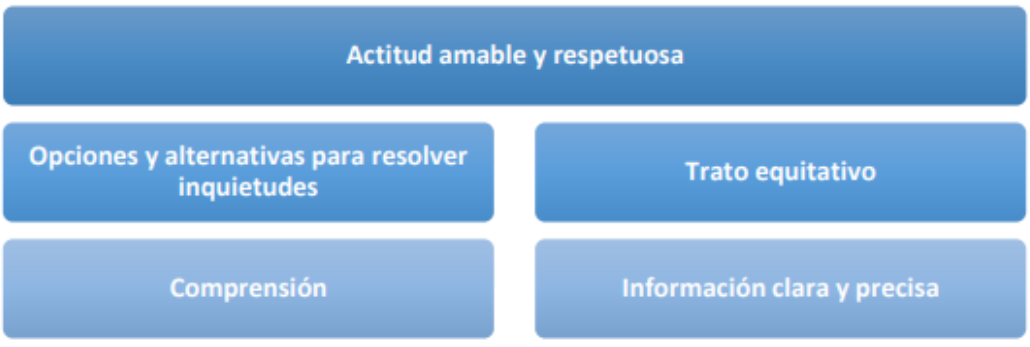
Para todos los Funcionarios – Recuerde:

- Dar al cliente una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Sorprender favorablemente al cliente con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Cuidar su postura corporal. Dependiendo de ella transmite al ciudadano acogida ó rechazo, interés ó desdén, seguridad o inseguridad.
- Para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del cliente; demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

Cuando el servicio sea dirigido a unas personas con habilidades especiales o con limitaciones, es importante tener en cuenta:

- Enfocar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones, evitar hacer miradas prolongadas en aparatos como bastones o muletas entre otros.
- Permitir que la persona exprese sus necesidades por sí sola, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
- No utilizar termino como “persona con discapacidad”

Cuando se esté atendiendo a un cliente, se deben tener en cuenta los siguientes principios básicos:



En el trato a nuestros clientes se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

Durante la jornada laboral:

- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de atención de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.
- No coma, ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se brinde a los amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los clientes, sin distingo alguno.
- Dedíquese a la atención exclusiva del cliente; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el cliente le está manifestando.
- Mantenga la calma aún en situaciones en las que el cliente lo pretenda Actitud amable y respetuosa Opciones y alternativas para resolver inquietudes Comprensión Trato equitativo Información clara y precisa sacar de casillas o incomodar.
- No converse por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
- No use aparatos electrónicos de uso personal (audífonos, ipad, chatear ni celulares) mientras atiende al cliente.
- No tutee al cliente ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del cliente, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

Imagen personal y puestos de trabajo:

Otros lineamientos que hacen parte del protocolo son la apariencia personal de los funcionarios y la apariencia del puestos de trabajo; la cual debe ser sobria, discreta, que permita al Cliente generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza que permita generar una buena imagen.

Presentación Personal:

- Tener una presentación formal y pulcra, coherente con las funciones, servicios y trámites que presta.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como funcionarios o contratistas de la empresa.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las Funcionarias nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista del cliente
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

Puestos de Trabajo:

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del Cliente
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos personales, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los Clientes comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel, debidamente ordenada).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades propias deben ser revisadas diariamente antes de iniciar labores y contar con el soporte o cargue oportuno. (Esfero, hojas, formularios etc.)
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de atención al Cliente, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

6.5.6 Protocolo de atención telefónica

En la aplicación del protocolo de atención telefónica, se debe tener presente que toda la percepción del buen servicio es auditiva por ello se debe seguir el siguiente protocolo para reflejar el buen servicio que dispone la empresa mediante este canal de interacción con los clientes:

Se debe asegurar el área de trabajo con los elementos necesarios y en buen funcionamiento del teléfono, bases de información, libreta de apuntes y demás elementos que se requieran acorde a la labor asignada y de la atención que se debe brindar seguido a ello se cumplirá lo siguiente:

Saludo: Nombre de la empresa "buenos Días / tarde habla con (nombre y apellido)… ¿con quién tengo el gusto de hablar? ¿En qué le puedo ayudar?

Atención al requerimiento:

- Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.
- En el caso que sea necesario validar la identidad de la persona. Realizar preguntas básicas como: Me confirma su documento de identidad o NIT de la empresa, por favor, Me indica cuál es su dirección, por favor. "permítame unos minutos en línea mientras verifico la información".

Procesamiento del requerimiento:

- Brindar la información necesaria y posible.
- En el caso de no solucionar de fondo el requerimiento indicar los pasos a seguir y el tiempo de respuesta estimado.

Despedida:

- Sr (Nombre del Cliente) le puedo colaboran en algo más.
- Gracias por haberse comunicado con AUTONAL & CIA S.A.S, que tenga un buen (día, tarde, noche), recuerde que le hablo (Nombre de la persona que atendió la llamada).

Protocolo para recibir las interacciones telefónicas:

- Se debe contestar máximo a los tres (3) timbres de la llamada.
- No dejar a la persona esperando demasiado tiempo (40 Segundos es el tiempo máximo sugerido)
- Reduzca al mínimo la cantidad de veces que transfiere la llamada, verifique la aceptación y disponibilidad antes transferir la llamada.
- Hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el Cliente comprenda el mensaje.
- Se debe ser persuasivo y contundente; para ello es importante hacer énfasis en las palabras claves de la conversación.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente, que permitan ser analizados posteriormente.
- Dar al Cliente una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al Cliente.

Importante:

- Todas las llamadas se deben contestar. En este sentido, se debe evitar apagar, no contestar o silenciar los teléfonos del servicio.
- Abstenerse de comer durante la atención de la llamada.
- Si las llamadas entrantes son personales para alguno de los funcionarios o contratistas estos deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al cliente que está atendiendo en ese momento.

- Realizar llamadas particulares y de celular en momentos que no interfieran con el horario laboral.
- Si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.

6.5.7 Protocolo de atención virtual

Se debe tener en cuenta los criterios y guía de las características especiales para la publicación en la Web según lo indique la política de comunicaciones de la Empresa. De igual manera se hace necesario tener en cuenta algunas referencias para un fácil acceso y una fluida comunicación con el cliente de la empresa, las cuales se relacionan a continuación:

- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el cliente pueda colocar sus quejas, reclamos o sugerencias.
- Finalmente se debe informar al cliente las opciones que tiene el portal web, sin que tenga que ir personalmente a las sedes físicas; generando celeridad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los clientes.

Interacción virtual (Medios tecnológicos):

- Saludar a quien está conectado – Muy buenos días/tardes, Bienvenido soy funcionario de AUTONAL & CIA S.A.S, Mi nombre es …. ¿En qué le puedo ayudar?
- Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información.
- Los mensajes deben ser cortos, claros y sencillos.
- Intervenga y de soluciones al Cliente de una manera sencilla.
- Para los temas complejos para atender por estos canales, indicar el procedimiento a seguir para enviar una PQRSF.

Recuerde:

- No utilizar siglas ni abreviaturas.
- Hablar con el cliente de “usted” como norma de respeto y cordialidad.
- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa).
- Lenguaje directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la academia de la lengua es la mejor práctica.
- Revisar las preguntas frecuentes para mantener la coherencia con las respuestas ya establecidas.

- En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el cliente, pedir datos como correo electrónico, número telefónico, número de cédula e informar que debido a la complejidad de la información requerida esta será tomada como una solicitud formal.
- La solicitud se radicará y será enviada al área competente de dar respuesta, la cual deberá enviar la misma vía correo electrónico.
- No se da información catalogada como confidencial por la Empresa.
- Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar al Cliente al momento de navegar dentro del portal o realizar algún tipo de transacción vía internet.
- Si, en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un mensaje que enfatice, entre estrellas, la corrección que quiere señalar.

6.5.8 Atención a través de correo electrónico:

- En el cuerpo del correo deben estar presente los logos de la empresa y la firma del funcionario que envía el mensaje aprobados por las políticas de comunicaciones.
- Utilizar normas de cortesía (Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final).
- Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.
- Antes de enviar un mensaje, se debe asegurar que está escrito con corrección y claridad.
- Utilizar siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento.
- Utilizar fuentes y tamaño de letra que permitan su fácil lectura y omitir utilizar estilos y adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- No escribir en mayúscula sostenida. Tenga en cuenta que escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, por ello se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para *enfatizar* y subrayar.
- Escribir por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado, y sepáralos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- Cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas). De esa forma se evita dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- No reenviar mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc. Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesarios y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje, estos archivos adjuntos deben ser enviados en formatos inmodificables como PDF.

6.5.9 Protocolo de accesibilidad para personas con alguna condición de discapacidad

Para prestar un servicio ágil, considerado y oportuno a los ciudadanos(as) con discapacidad, personas de la tercera edad y a mujeres en estado de embarazo que se acercan a la Superintendencia de Sociedades se establecen los siguientes lineamientos:

¿Qué hacer? Ante todo, se debe reconocer al cliente como una persona en igualdad de derechos y deberes respecto de los demás usuarios, solo que por el hecho de poseer una condición particular merece una atención preferencial que la ponga en igualdad de condiciones respecto de los demás usuarios.

¿Cómo hacerlo? Vigilantes la primera persona que recibe a los ciudadanos(as) es el vigilante quien debe:

- Interrogar de forma cortés el servicio o necesidad de información requerida por el cliente.
- Orientar al usuario hacia el servicio requerido.
- Si hay fila para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata;
- Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera para que lo ocupen;
- Avisar al Coordinador o al Supervisor del puesto de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este Protocolo, para que sea atendida de forma preferencial.

El responsable del punto de atención deberá:

- Darle la bienvenida al punto
- Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular;
- Averiguar el servicio requerido;
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.
- Durante la atención al cliente, si hay más personas en espera con atención preferencial para esta población, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada uno.

Tenga en cuenta siempre:

- Si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese de su lado del puesto de servicio para quedar ubicado del mismo lado del cliente.
- Mirar a los ojos al cliente y sonreírle cuando se acerque.
- Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)..... en qué puedo servirle?
- Tener consideración con la situación particular que lleva al cliente al punto de servicio, dar las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el cliente:

1. Explíquele porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
2. Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
3. Espere a que el cliente conteste.
4. Al regresar al punto diga: Muchas gracias por esperar.

5. Si la solución a la solicitud del cliente está en manos de otro funcionario del mismo punto, infórmelo a su jefe inmediato para que solicite a dicho funcionario que se desplace al puesto donde se encuentra el cliente y le preste el servicio solicitado.
6. Si debe remitir al cliente a otro punto de servicio: 1. Explique porque debe remitirlo. 2. Si el punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al cliente la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del funcionario que lo atenderá.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

1. Explique la razón de la demora.
2. Informe la fecha aproximada en que el cliente recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.
3. Finalice el contacto adecuadamente: Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente, Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
4. Deje por escrito las tareas pendientes.
5. Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al cliente.

Oriente o deja al cliente en manos del vigilante a efectos de tomar en forma segura la salida de la empresa.

7. Control de cambios

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO POR	APROBADO POR
0.0	01/09/2021	Creación del documento.	Jefe Jurídico de atención al cliente	Director de gestión Organizacional
0.1	20/10/2026	Actualización de la política: cambio de teléfono. Se agregó el proceso interno de la gestión de PQRS.	Jefe Jurídico de atención al cliente	CEO