

PROTOCOLO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO



INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA EMPRESARIAL ALBERTO CASTILLA

CANALES DE ATENCIÓN



WEB



ESCRITA



TELEFÓNICA



PRESENCIAL

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el plan anticorrupción y atención al ciudadano y lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 donde cada entidad del Orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que le permita identificar los riesgos de corrupción y las medidas a implementar para mitigar dichos riesgos y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

CICLO DE SERVICIO



El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-usuario y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

RECOMENDACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LA ATENCIÓN

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- ▶ Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- ▶ Amable: cortés pero también sincero.
- ▶ Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- ▶ Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- ▶ Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- ▶ Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- ▶ Efectivo: resuelve lo pedido

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.



Los servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por LA INSTITUCION EDUCATIVA para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar; ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- ❖ El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas. o Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ❖ Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la INSTITUCION EDUCATIVA.
- ❖ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ❖ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”. Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución

Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio

- Concentre el 100% de su atención de forma completa y exclusiva en su interlocutor durante el tiempo del contacto.
- Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- Retroalimente al interlocutor acerca de las actividades realizadas en la solicitud, los últimos segundos de la atención le servirán para cerrar la atención de una forma satisfactoria.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.
- Pregúntele a su interlocutor si "¿Le puedo servir en algo más?"
- Agradezca al interlocutor el haber dado la oportunidad para servirle y por la visita y reitere su disposición y la de la INSTITUCION EDUCATIVA para servirle en próximas ocasiones.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Contacto Inicial



Contacto Inicial o Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.

- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

En el desarrollo del servicio



- ▶ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- ▶ Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- ▶ Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa”

Retiro del puesto de trabajo: Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar y al regresar, decirle: “Gracias por esperar”. Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:

Otro punto de servicio: Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto. Solicitud de servicio demorada

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde: o Explicarle al ciudadano la razón de la demora

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

En la finalización del servicio



- ▶ Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- ▶ Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- ▶ Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- ▶ Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- ▶ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- ▶ Y recuerde que el contacto inicial que tenga el ciudadano con la entidad es siempre la imagen que el mismo tendrá de la INSTITUCION EDUCATIVA.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

ATENCIÓN PREFERENCIAL



- ▶ Adultos mayores y mujeres embarazadas
- ▶ Atención a niños, niñas y adolescentes
- ▶ Personas en situación de vulnerabilidad
- ▶ Grupos étnicos minoritarios
- ▶ Personas en condición de discapacidad
- ▶ Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual
- ▶ Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias
- ▶ Atención a personas con sordoceguera
- ▶ Atención a personas con discapacidad física o motora
- ▶ Atención a personas con discapacidad cognitiva
- ▶ Atención a personas con discapacidad mental
- ▶ Atención a personas de talla baja

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



- ▶ El tono de voz. A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- ▶ El lenguaje. Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones enunciadas anteriormente.
- ▶ La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- ▶ La velocidad. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- ▶ El volumen. El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO



- ▶ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ▶ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la INSTITUCION EDUCATIVA.
- ▶ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- ▶ En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico. • En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ▶ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta.
- ▶ Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- ▶ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios. • Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- ▶ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.

LO IMPORTANTE NO ES
LO QUE SE PROMETE,
SINO LO QUE SE
CUMPLE. Colin Powell

