



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN Objetivo

- A. Atributos del buen servicio
- B. Actitud
- C. Respuestas negativas
- D. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)
- E. Atención de reclamos
- F. Atención a personas alteradas
- G. Atención a Situaciones Difíciles



INTRODUCCIÓN

La finalidad de estos protocolos es establecer estándares que puedan ser utilizados por todo el personal del ICA, para atención de usuarios internos y externos. Se busca promover un diálogo coherente en los diversos canales de atención, como el servicio presencial, telefónico, correos institucionales, buzón y página web. El propósito principal es elevar los niveles de satisfacción, mejorar la calidad en la prestación del servicio y fortalecer la imagen institucional.

GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN

El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) cuenta con diversos canales de atención que los usuarios utilizan para realizar trámites, obtener servicios y presentar solicitudes de PQRSD relacionadas con la misión de la entidad. Estos canales incluyen atención verbal (presencial y telefónica), ventanilla única de correspondencia, correos institucionales, buzón y formulario de PQRSD en la página web.

Objetivo: Establecer directrices y procedimientos que los servidores públicos deben seguir en todas sus interacciones con ciudadanos y funcionarios, en cumplimiento de la normativa vigente, la cual incluye:

- Constitución Política, artículos 2, 23, 40, 74, 229, 209.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 1081 de 2015.
- Resolución No. 00004541 del 23 de mayo de 2024.



A. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO



Los usuarios valoran la información proporcionada de manera oportuna, clara y completa. Los servidores públicos deben familiarizarse con los formatos y guiones establecidos por la entidad, conocer los trámites y servicios, y seguir los procedimientos establecidos. Si se enfrentan a temas que no puedan resolver, deben comunicarlo a su jefe inmediato para abordarlos adecuadamente.

Bajo ninguna circunstancia un servidor público debe aceptar pagos, regalos o dádivas a cambio de brindar un buen servicio al ciudadano. Esta práctica no solo viola los principios del buen servicio, sino que también conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

B. ACTITUD

La actitud de servicio en los servidores públicos es crucial para brindar una experiencia positiva a los usuarios.

Implica escuchar, comprender y anticipar sus necesidades de manera proactiva, ofreciendo un trato personalizado y cálido.

Un buen servicio se refleja cuando el servidor muestra comprensión, respeto y ofrece orientación clara y oportuna.



C. CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

- En situaciones donde no es posible satisfacer todas las solicitudes de los usuarios, es esencial ser directos y transparentes al comunicar la negativa.
- Algunas pautas útiles incluyen explicar claramente los motivos sin usar términos técnicos complicados.
- Ofrecer alternativas aceptables y demostrar que se valora su importancia.
- Además, es importante asegurarse de que el usuario comprenda la respuesta, los motivos y los pasos a seguir, si es necesario.
- La comunicación honesta y empática contribuirá a que la negativa sea mejor recibida por el usuario.

D. LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL)

**Recomendaciones
para utilizar el lenguaje
de manera efectiva y
expresar
adecuadamente
nuestras necesidades
y experiencias:**

Utilizar un lenguaje respetuoso, claro y sencillo al comunicarse con los usuarios.

Evitar jergas, tecnicismos y abreviaturas para asegurar una comprensión clara y evitar confusiones. En caso de utilizar siglas, es importante explicar su significado.

Llamar al usuario por el nombre que prefiera, mostrando respeto y consideración hacia su preferencia, aunque difiera de los registros oficiales.

Emplear saludos como "Señor" o "Señora" al dirigirse al usuario para ser cortés y cordial en la comunicación.

Evitar respuestas cortantes y brindar respuestas completas y amables para satisfacer las necesidades del usuario.

Adaptar el tono de voz y el lenguaje adecuadamente para transmitir el mensaje con claridad y comprensión mutua.

Priorizar la rapidez y la eficiencia en el servicio, atendiendo las solicitudes de manera diligente y buscando resolver los requerimientos en el menor tiempo posible.

E. ATENCIÓN DE RECLAMO:

Cuando un servidor público recibe un reclamo, es su responsabilidad comprometerse a resolver la inconformidad de manera efectiva. Para lograrlo, debe escuchar atentamente al usuario sin interrumpirlo y hacer preguntas para comprender completamente el problema y sus necesidades.



F. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS:

Cuando los usuarios llegan a la entidad con inconformidades, se sugiere mantener una actitud amigable y evitar comportamientos agresivos. Escuchar al usuario de manera atenta, mostrando empatía y comprensión hacia su situación.

G. ATENCIÓN A SITUACIONES DIFÍCILES:

Cuando los usuarios llegan a las entidades inconformes o enojados, es importante mantener una actitud amigable y amable. Escuchar al usuario sin interrumpirlo y demostrar empatía en lugar de pedirle que se calme.