



PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL

Este canal permite la interacción directa entre los usuarios y los servidores del Instituto Colombiano Agropecuario ICA, con el fin de llevar a cabo trámites, solicitar servicios, obtener información, recibir orientación o asistencia relacionada con las actividades del instituto.

CICLO DEL SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO ICA



RECOMENDACIONES PARA FORTALECER EL SERVICIO.



Presentación personal: Sea impecable con su presentación personal, ésta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria),

Comportamiento: Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca. Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

Expresividad del rostro: El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés, amable y empático.

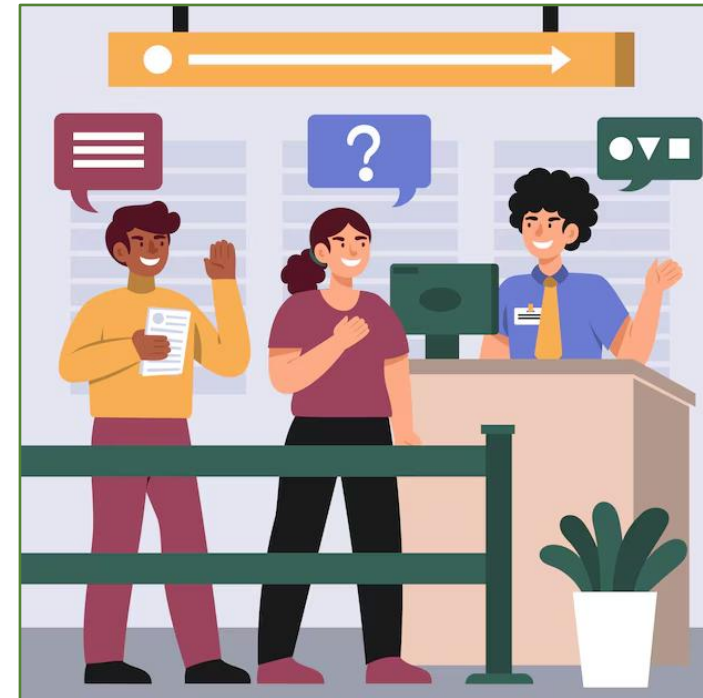
Postura: la postura adoptada mientras se atiende al usuario refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario, éste debe permanecer limpio y ordenado.

La voz y el lenguaje: Es indispensable escoger bien el vocabulario, así como un tono de voz adecuado y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

FACTORES A TENER EN CUENTA PARA OFRECER UNA ATENCIÓN ADECUADA

- ❑ Saludar al usuario una vez ingrese al punto de servicio, de manera amable y estableciendo contacto visual.
- ❑ Brindar completa y exclusiva atención al ciudadano durante su consulta.
- ❑ Conocer las instalaciones del punto de servicio, así como, la ubicación de las salidas de emergencia.
- ❑ Tener claridad donde puede el usuario obtener información que necesite de otras sedes o seccionales.
- ❑ Permanecer en el puesto de trabajo. En caso de ausencia por corto tiempo, debe haber un compañero de apoyo.
- ❑ Cumplir el horario de trabajo establecido para la atención al ciudadano, de acuerdo con el establecido por cada oficina a nivel nacional.



ATENCIÓN POR PARTE DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD



Al acercarse a un usuario, abrir la puerta sin obstruir su paso y establecer contacto visual con una sonrisa amable.

Orientar al usuario sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

Saludar con frases como "Buenos días" o "Buenas tardes" y darle la bienvenida.

Si es necesario revisar maletines u otros objetos personales, informar al usuario cordialmente sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad.



PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los Servidores Públicos destinados para atención al usuario, deben resolver las inquietudes de la ciudadanía procurando su satisfacción y gestionar los requerimientos en el menor tiempo posible, para tal fin se debe tener en cuenta lo siguiente:



Conocer el portafolio de servicios del ICA y los procedimientos asociados para brindar una información integral al ciudadano.

Ofrecer información actualizada sobre los requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento y los procedimientos establecidos para ello.

Preguntar al usuario si la información quedó clara y si es suficiente.

Orientar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede algún trámite pendiente.

El funcionario encargado de la atención debe preguntar al usuario si: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

ENTORNOS ADECUADOS EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN

Para mejorar el entorno de los puntos de atención, es importante:

Mantener un volumen adecuado en los televisores para no interrumpir la interacción entre usuarios y servidores públicos, mostrando contenido relacionado con temas institucionales.

Verificar regularmente el estado de las computadoras y la conexión a Internet, reportando los problemas a la Oficina de Tecnologías de la Información.

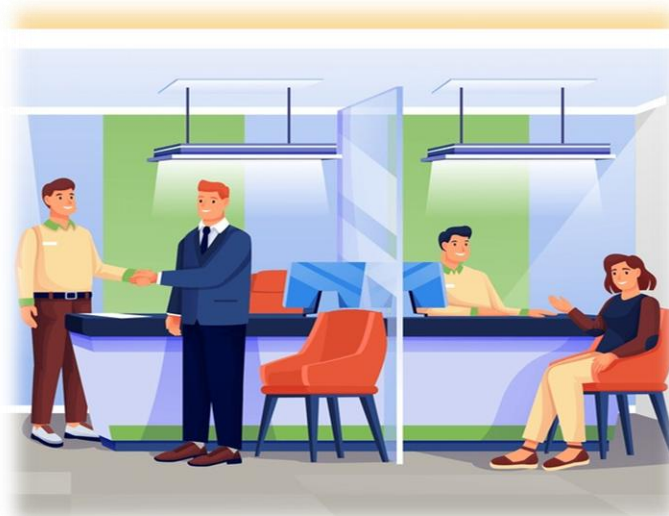
Organizar adecuadamente los espacios destinados al material informativo y publicitario, y asegurarse de mantener limpias las áreas externas de las zonas de atención, solicitando ayuda si es necesario al Grupo de Servicios Generales o a quien corresponda.

Estas medidas contribuirán a crear un entorno de atención más cómodo y eficiente para todos



Estas recomendaciones ayudarán a mejorar la percepción que los usuarios tienen de la entidad y los servidores públicos, contribuyendo a brindar un servicio más profesional, respetuoso y eficiente.

Un ambiente de trabajo organizado y enfocado en el usuario transmitirá una imagen positiva y generará una mejor experiencia para quienes reciben el servicio.



CONTACTO INICIAL CON EL CIUDADANO. RECOMENDACIONES:

- Dar la bienvenida al usuario “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...) y preguntado ¿En qué le puedo servir?
- Lo más importante es el saludo con el que se da la bienvenida al usuario, por lo tanto, salúdelo con una sonrisa natural, mantenga el contacto visual y manifieste con la expresión del rostro la disposición para atenderle.
- Preguntarle al usuario su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- Verificar que el usuario traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al usuario con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un usuario no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al usuario hacia la ventanilla o la oficina a la cual debe dirigirse según sea el requerimiento.
- Si así se requiere, se debe anunciar por el teléfono al usuario, antes de hacerlo pasar a la oficina o área correspondiente.



DURANTE LA ATENCIÓN:

Sea empático y pregunte por su nombre para una atención personalizada.

- Utilice palabras de cortesía como "señor" o "señora" acompañadas de su nombre.
- Evite distracciones y mantenga la concentración en el proceso del curso.
- Escuche con interés y comprensión las necesidades del usuario, mostrando respeto hacia sus sentimientos y valorando su opinión.
- Espere a que el usuario termine de hablar antes de responder y hable con amplitud y claridad.
- Evite tutelar y utilizar palabras como “mi vida, mi amor, cariño, etc.”. Mantenga una postura corporal recta y relajada, siempre mostrando cortesía y respeto.
- Evite comportamientos excesivos y mantenga la atención plena en la interacción con el usuario

SI EL TRÁMITE O SERVICIO CULMINA EN OTRO LUGAR – OFICINA - SEDE

- ❑ Si el trámite no se puede resolver o finalizar en la oficina donde fue inicialmente atendido, explique al usuario el por qué no puede realizarse y la razón por la cual lo envía a otra oficina. Proporcione en forma escrita la dirección, el horario de atención, los documentos que debe presentar, y si es posible el teléfono y el nombre de quien lo atenderá.

SOLICITUD DE SERVICIO DEMORADA

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- ❑ Explicarle al usuario la razón de la demora.
- ❑ Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará



Si el trámite finaliza en la misma Oficina de Atención, el funcionario que recepciona debe llamar al servidor que atenderá al usuario e informarle el asunto a tratar.

2
Pregunte si puede colaborarle o ayudarle en algo más.

3
Finalice el servicio con una despedida cordial, dirigiéndose al usuario por su nombre.

4
Agradezca al usuario por haberle dado la oportunidad de atenderlo.

5
Despídase con una sonrisa e invite al usuario a regresar cuando lo requiera o necesite.

1
Informe al usuario, qué sigue en el proceso.

6
Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

