ICA
Instituto Colombiano Agropecuario

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

2020

El campo es de todos

Minagricultura

ICA
Instituto Colombiano Agropecuario

Información del documento

Nombre del Proyecto:	**Protocolo de atención al usuario**		
Preparado por:	Jorge Alberto Caicedo Lozano	Versión del Documento No:	0.3
Título:	Protocolo de atención a clientes	Fecha de Versión del Documento	2018-09-20
Revisado por:	Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Fecha de Revisión	2018-09-20

Registro de cambios y actualizaciones del documento

Versión N°.	Fecha de Versión	Responsable del cambio	Descripción del Cambio
0.1	2008-02-05	Grupo Gestión Atención al Cliente y Gestión Documental	Versión inicial del documento
0.2	2018-03-15	Grupo Gestión Atención al Cliente y Gestión Documental	Revisión y validación del documento
0.3	2018-09-20	Jorge Alberto Caicedo lozano	Ajustes en el logo, por cambios en la imagen Institucional
0.4	2020-06-24	Julián Camargo Vélez	Ajustes en el logo, por cambios en la imagen Institucional
0.5	2020-06-24	Rocío Páez Castellanos	Revisión y ajustes en los medios

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1: GENERALIDADES

ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES
1.1. Atributos del buen servicio
1.2. Actitud
1.3. Atención a personas alteradas
1.4. Lenguaje (comunicación verbal y no verbal)
1.5. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa
1.6. Atención de reclamos

CAPITULO 2: CANAL

PRESENCIAL PROTOCOLO

CANAL PRESENCIAL
2.1. Recomendaciones generales
2.2. Acciones de anticipación
2.3. Contacto inicial
2.4. Durante la atención
2.5. Finalización de la atención
2.6. Atención preferencial
2.7. Atención de situaciones difíciles

CAPITULO 3: CANAL

TELEFÓNICO PROTOCOLO

CANAL TELEFÓNICO
3.1. Recomendaciones generales
3.2. Consejos adicionales
3.2.1. Acciones de anticipación
3.2.2. En el contacto inicial
3.3.3 En el desarrollo del servicio
3.2.4 En la finalización del servicio
3.3. Atención telefónica en conmutador y oficinas
3.3.1. Acciones de anticipación
3.3.2. En el contacto inicial
3.3.3. En el desarrollo del servicio
3.3.4. En la finalización del servicio
3.4. Mensajes de texto (SMS)
3.4.1. Acciones de anticipación
3.4.2. En el contacto inicial
3.4.3. En el desarrollo del servicio
3.4.4. En la finalización del servicio

CAPITULO 4: CANAL VIRTUAL

PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

4.1. Recomendación general
4.2. Correo electrónico institucional
4.2.1. Consideraciones generales
4.2.2 En la recepción y distribución del requerimiento
4.2.3. En la solución del requerimiento
4.2.4. Acciones de anticipación
4.2.5. En el desarrollo del servicio
4.2.6. En la finalización del servicio
4.2.7. Ejemplo de estructura para respuesta por correo electrónico
4.3. Redes sociales
4.3.1. Acciones de anticipación
4.3.2. En el contacto inicial
4.3.3. En el desarrollo del servicio
4.3.4. En la finalización del servicio

CAPITULO 5: CANAL VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

PROTOCOLO CANAL VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA
5.1. Consideraciones generales
5.1.1. En la recepción, radicación y distribución del documento
5.1.2. En la solución del requerimiento
5.2. Buzón de peticiones
5.2.1. Consideraciones generales
5.2.2. En la recepción y distribución del requerimiento

GLOSARIO

ICA
Instituto Colombiano Agropecuario

“Son líderes quienes, por medio de una eficaz comunicación, influyen a otros a seguirlos.”

Barry Bowater

INTRODUCCIÓN

En nuestro orden constitucional el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Con fundamento en lo anterior, el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos por el Instituto, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la atención preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

El presente documento se encuentra dirigido a los servidores públicos y contratistas vinculados al ICA y contiene una serie de pautas generales para la atención al ciudadano, las cuales se han reunido en un único documento denominado Protocolo.

El objetivo del Protocolo de Atención al Ciudadano del ICA es brindar unos parámetros estándar que puedan ser usados por todo el personal de la Entidad, que mantengan o no, contacto directo y constante con los usuarios a través de un diálogo coherente en los diversos canales de atención usados por el Instituto: presencial, ventanilla única de correspondencia, telefónico, correos institucionales, buzón, página web a través del formulario de PQRSD, buscando aumentar los niveles de satisfacción, calidad en la prestación del servicio y mejorar la imagen institucional.

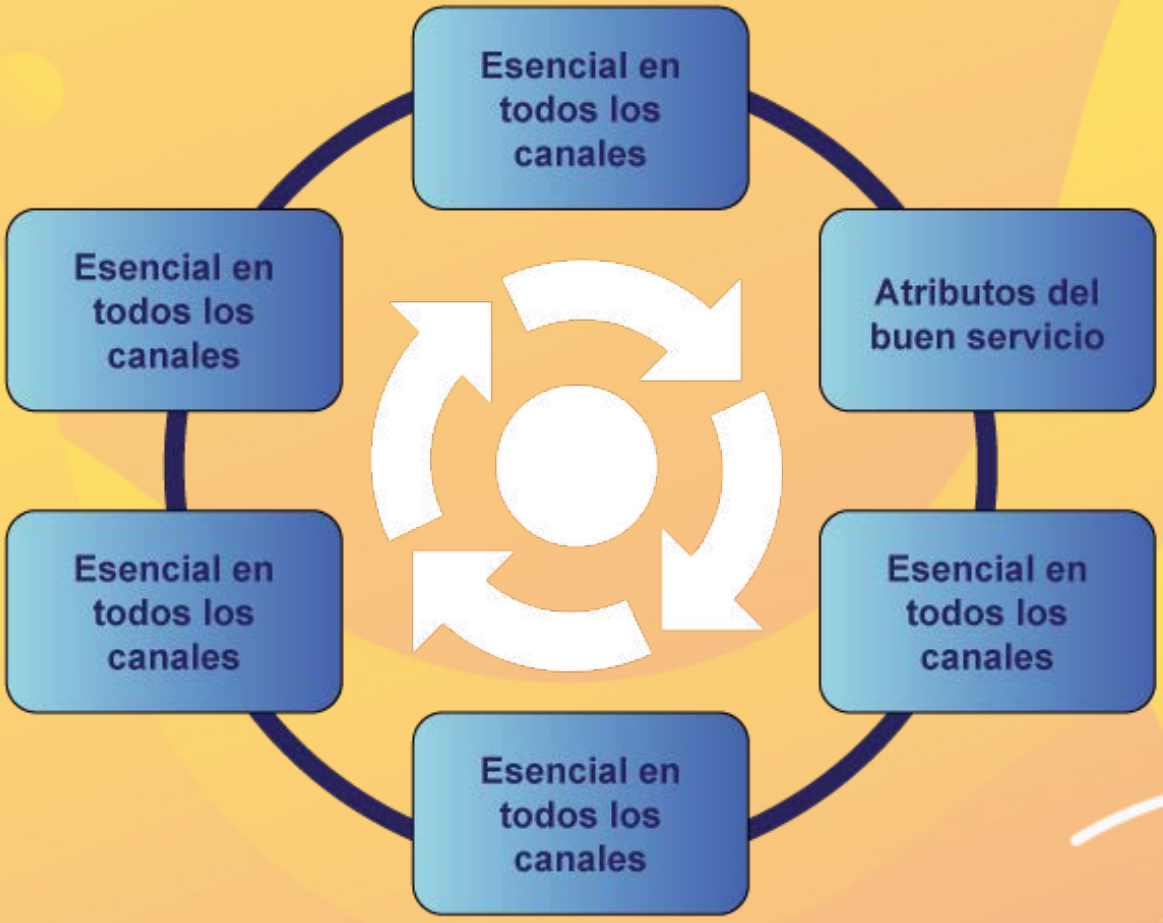
Es importante tener en cuenta que algunos conceptos, pautas y parámetros aquí planteados fueron tomados del documento base Protocolo Estándar de Atención al Ciudadano para los canales presencial, telefónico y virtual, elaborado por el Programa Nacional de Servicio al Cliente (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y adecuados a las necesidades de la Entidad por funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano del ICA.

CAPÍTULO 1:
GENERALIDADES

ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Los canales de atención son los medios y espacios dispuestos para que los usuarios y grupos de valor del ICA realicen los trámites, soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer del ICA; y de igual forma se facilitan para que presenten sus PQRSD.

Los canales de atención más frecuentemente utilizados en el Instituto son: presencial, telefónico, ventanilla única de correspondencia, correos institucionales, buzón, página web a través del formulario de PQRSD y de forma verbal a través de los formatos establecidos.



1.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que los usuarios tienen sobre el servicio solicitado. Como mínimo, el servicio debe ser:

- ✔ **Respetuoso**: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- ✔ **Amable**: cortés y sincero.
- ✔ **Confiable**: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- ✔ **Empático**: el servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- ✔ **Incluyente**: de calidad para todos los usuarios sin distingos, ni discriminaciones.
- ✔ **Oportuno**: En el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el cliente.
- ✔ **Efectivo**: resuelve lo pedido de fondo.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escucharlo e interpretar bien sus necesidades.

Los clientes requieren información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No se…”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí…” son vistas por el cliente como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la Entidad para responder las peticiones que presenten al Instituto.
- 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 o alguna inconsistencia, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que la resuelva de fondo.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

1.2. Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los usuarios con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el cliente sino como el usuario, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

En este sentido, el servidor público debe:

- ✔ Anticipar y satisfacer las necesidades del usuario.
- ✔ Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- ✔ Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- ✔ Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- ✔ Ser creativo para dar al cliente una experiencia de buen servicio.

El usuario se llevará una buena impresión si el servidor:

- ✔ Entiende sus problemas.
- ✔ Es respetuoso.
- ✔ Lo orienta con claridad y precisión.
- ✔ Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- ✔ Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- ✔ Lo hace esperar innecesariamente, sin ofrecer una explicación por las demoras.
- ✔ No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el usuario persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su superior inmediato o supervisor y cederle el manejo de la situación.

1.3. Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a la Entidad usuarios inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: el usuario se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control, si el servidor conserva la calma es probable que el usuario también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, demuestran consciencia de la causa y el malestar del usuario.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro usuario, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

1.4. Lenguaje (comunicación verbal y no verbal)

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

- ✔ El lenguaje para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”, siempre son bien recibidas.
- ✔ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ✔ Llamar al usuario 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 Entidad.
- ✔ Evitar tutear al usuario al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ✔ Para dirigirse al usuario encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ✔ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

1.5. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al usuario 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 usuario 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 usuario 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 usuario entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

1.6. Atención de reclamos

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 usuario.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario 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 usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.

CAPÍTULO 2: CANAL

PRESENCIAL

PROTOCOLO CANAL PRESENCIAL

Este es un canal en el que el usuario y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del Instituto.

2.1. Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** sea impecable con su presentación personal, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria), ya que esta influye en la percepción que tendrá el usuario respecto a la Entidad. La identificación siempre debe estar visible.

- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al usuario o hablar por celular o con sus compañeros, si no es necesario para completar la atención solicitada, indispone al usuario, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

- **Expresividad del rostro:** la expresión facial es relevante, no hace falta sonreír de manera forzada, mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés, amable y comprensivo.

- **Voz y lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

- **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.

- **Rapidez y eficiencia:** prestar el servicio en el menor tiempo posible pero siempre buscando resolver el requerimiento del usuario, de forma diligente y ágil.

- **El puesto de trabajo**: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario, si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para evitar esta mala percepción del servidor:

  - ✔ Guarde carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del usuario.
  - ✔ Evite el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contaminen visualmente su lugar de trabajo y no tengan relación con la imagen institucional.
  - ✔ Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, tales como ventas o exposiciones de productos.
  - ✔ Realice momentos de descanso y consumo de alimentos y bebidas fuera de los puestos de trabajo.

Consejos adicionales:

- Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de servicio al usuario y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.
- Si la Entidad tiene más sedes en la ciudad y en el país, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre estas cuando un usuario lo requiera.
- Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al usuario completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- 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.
- Permanecer en el puesto de trabajo, en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

El entorno de los puntos de atención

- En caso de que en las áreas de atención existan televisores, asegúrese de que el volumen de estos sea adecuado para que no incomode la interacción entre los usuarios y los servidores públicos.
- Disponga contenidos de televisión que estén relacionados con temas institucionales.
- Verifique el buen estado de los computadores, la conexión a Internet. En caso de inconvenientes comuníquese con la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información.
- Haga uso y disponga adecuadamente de los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.
- Verifique diariamente la limpieza de las zonas externas de las áreas de atención. En caso de requerir ayuda, comuníquese con el Grupo de Servicios Generales.

2.2. Acciones de anticipación

Guardias de seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- ✔ Abrir la puerta cuando el usuario se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- ✔ Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza. Saludar diciendo: “Buenos días o tardes”, “Bienvenido/a...”.

- ✔ Si debe revisar maletines, paquetes o demás elementos personales, informar al usuario, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Entidad.
- ✔ Orientar al usuario sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

En la recepción

A la recepcionista le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- 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.
- Si así se requiere, se debe anunciar por el conmutador al usuario, antes de hacerlo pasar a la oficina o área correspondiente.

2.3. Contacto inicial

- ✔ 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”.
- ✔ Se sugiere saludar de la siguiente forma: Dar los buenos días/tardes/noches, presentarse con su nombre y apellido y luego preguntar ¿En qué le puedo servir? Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, soy ¿En qué le puedo servir?

Retiro del puesto de trabajo

- En lo posible, evite hacer esperar al usuario demasiado tiempo. Explique al usuario por qué debe acudir a otro lugar, es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de partir, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el usuario conteste.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

2.4. Durante la atención

- ✔ Procure ser empático con el usuario, Pregúntele el nombre, si en el contacto inicial no lo pudo precisar, con el fin de brindar un aire de atención personalizada.
- ✔ Trate a las personas con vocativos como “señor” o “señora” y en lo posible, acompáñelos del nombre.
- ✔ Evite realizar otras actividades durante la atención que no tengan que ver con el proceso que esté manejando. También evite las distracciones que provengan de otros servidores.
- ✔ Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente las necesidades del usuario. Recuerde que el mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- ✔ Póngase en “los zapatos” del usuario: es importante darle a entender que aprecia lo que él siente y que le está escuchando con respeto y atención.
- ✔ Espere a que el usuario termine de hablar antes de realizar alguna intervención.
- ✔ Hable despacio, vocalizando bien, usando un tono de voz agradable y natural.
- ✔ Evite tutear al usuario, así como utilizar términos como “mi amor”, “corazón” “mamita”, etc.
- ✔ En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
- ✔ Mantenga la postura corporal recta, relajada, evitando cruzar los brazos y realizar movimientos exagerados. Es ideal mantener una actitud natural, sin sobreactuaciones.
- ✔ Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el usuario.
- ✔ Absténgase de comer, beber alimentos o masticar chicle mientras esté atendiendo al 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.

- Si el trámite finaliza dentro de la misma Oficina de Atención, indique a dónde debe dirigirse o llame al servidor que lo va atender e informe la razón por la que deberá atenderlo, su nombre y el asunto a tratar.

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

2.5. Finalización de la atención

- Informe al usuario, qué sigue en el proceso.
- Pregunte si puede colaborarle o ayudarle en algo más.
- Finalice el servicio con una despedida cordial, dirigiéndose al usuario por su nombre.
- Agradezca al usuario por haberle dado la oportunidad de atenderlo.
- Despídase con una sonrisa e invite al usuario a regresar cuando lo requiera o necesite.
- 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.

2.6. Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a usuarios en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

- **Para los adultos mayores o mujeres embarazadas:** una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Usuario institucional debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.

- **La atención a niños, niñas y adolescentes**: tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

- **La atención a personas en situación de vulnerabilidad:** (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema) debe tomarse una actitud de reconocimiento a su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

- **Para la atención a grupos étnicos minoritarios:** (indígenas, comunidades afrocolombianas, raizales y pueblos gitanos) se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español. Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud y solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

- **Para atención de personas de talla baja:** se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar, para lo cual se debe recurrir a butacas o cojines según el caso; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

- **Las personas en condición de discapacidad:** recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

  - Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
  - El procedimiento de atención es dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
  - El respeto por las personas con discapacidad inicia reconociendo cada discapacidad, solo así se brindará un servicio y una atención incluyente.
  - No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Lo correcto es tratarlos de acuerdo a su edad cronológica.
  - Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
  - Mirar al usuario con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
  - Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
  - Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
  - No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
  - Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

- Con el fin de que las poblaciones específicas como son los grupos étnicos o con algún tipo de discapacidad, accedan a la información que particularmente las afecte o sea de su interés, se divulgará la información pública en diversos idiomas, lenguas y formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Se adecuarán los medios de comunicación y/o canales de atención para que faciliten el acceso a dichas personas.
- Disponga de una ventanilla especializada con el propósito de brindar atención con personal capacitado para orientar, conocedor de las poblaciones, sus formas y códigos de comunicación como la lengua de señas y la lectura braille.

- **Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual:** no se debe halar de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

- **Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**: se debe identificar a la persona y con tranquilidad dirigirse de frente y directamente a él y no a su intérprete o acompañante. No pensar que por la forma de expresarse (gestos y movimiento de manos) esta alterado, de mal genio o que lo va estar. Articular las palabras en forma clara, evitando cubrirse la boca, voltear la cara o mantener en ella objetos que dificulten la vocalización y la emisión de la voz, tales como esferos, dulces, chicles, etc. No gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido (si no fue así), pedirle si es el caso que repita o lo escriba y antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?

  La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto, por lo tanto, en ocasiones es útil ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.

  Indicarle al usuario sordo que si quiere utilizar el servicio de SIEL (Servicio de Interpretación en Línea) a través de nuestro computador o su dispositivo móvil.

  Si es a través del computador indicarle que espere un momento mientras se realiza la conexión.

  Si es a través del dispositivo móvil el funcionario debe estar atento a que el altavoz este activado y estar atento a las indicaciones del Centro de Relevo para poder brindar la información que necesita.

- **Para atención a personas sordas o con ceguera:** es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.

- **La atención a personas con discapacidad física o motora:** no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.

Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible, sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.

Procure que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento).

- **A las personas con discapacidad cognitiva:** se le debe brindar información visual, con mensajes concretos, cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

- **Durante la atención a personas con discapacidad mental:** se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

- **Atención a personas con discapacidad múltiple:** se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se aplique todos los protocolos asociados a las diferentes discapacidades que tiene el usuario.

2.7. Atención de situaciones difíciles

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a las entidades usuarios inconformes, confundidos, ofuscados o irascibles, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

- ✔ Mantenga una actitud amigable.
- ✔ Deje que el usuario se desahogue, no lo interrumpa.
- ✔ Evite pedir al usuario que se calme.
- ✔ Evite calificar el estado de ánimo del usuario.
- ✔ Hágale saber al usuario que lo escucha con atención.
- ✔ Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación.
- ✔ Enfóquelo en el problema y evite tomar la situación como algo personal.
- ✔ Empiece a solucionar el problema.
- ✔ Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite.
- ✔ Verifique con el usuario la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- ✔ Proponga al usuario una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- ✔ Si el mismo problema se presenta con otro usuario, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- ✔ Invite al usuario a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la Entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

Utilice una terminología apropiada

- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.
- Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.
- El término apropiado es personas con discapacidad.
- Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

EXPRESIÓN	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	- Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	- Discapacidad congénita
Deforme	- Persona con discapacidad congénita
Enano	- Persona de talla baja - Persona con acondroplasia
(el) Ciego	- Persona ciega - Persona con discapacidad visual
Semividente	- Persona con baja visión
(el) Sordo mudo sordomudo	- Persona sorda - Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	- Persona hipoacúsica. - Baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación - Con limitación auditiva
Inválido, minusválido, tullido, lisiado o paralítico	- Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas, mutilado	- Persona usuaria de silla de ruedas - Persona con amputación
Cojo	- Persona con movilidad reducida
Mudo	- Persona que no habla en lengua oral
Retardo mental - enfermo mental, bobo, tonto, mongólico	- Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	- Persona con neurosis
Esquizofrénico	- Persona con esquizofrenia
Epiléptico	- Persona con epilepsia
Víctima de…	- Persona que experimento o que tiene… Persona en situación de…
Aquejado por padecer… Sufre de…	- Persona que tiene…

CAPÍTULO 3: CANAL

TELEFÓNICO

PROTOCOLO CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico es un dispositivo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor ICA y el usuario a través de sonido.

3.1. Recomendaciones generales:

- Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el usuario.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado de las sedes de la Entidad, dentro y fuera de la ciudad.
- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

3.2. Consejos adicionales

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 sobre lenguaje previstas en el **Capítulo 1 Generalidades** (1.4. Lenguaje).

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.

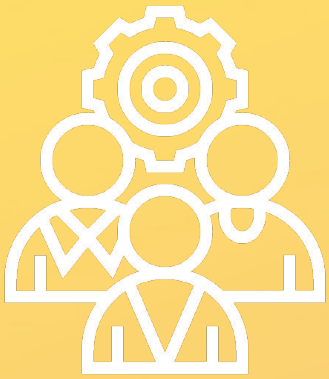
El volumen: el volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

3.2.1. Acciones de anticipación

- Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

3.2.2. En el contacto inicial

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al usuario diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del usuario, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?
- Si usted es el segundo nivel de contacto (extensión telefónica) incorpore en el saludo el nombre de la dependencia, su nombre y manifieste su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes/noches, diga el nombre de la dependencia, su nombre, ¿En qué le puedo servir?



3.3.3 En el desarrollo del servicio

- Mantenga el micrófono alineado frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Utilice una pronunciación clara, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje. Repita si es necesario.
- Utilice una velocidad en la conversación menor que la empleada en forma presencial.
- Atienda la llamada de manera amable y respetuosa, la actitud también puede ser percibida a través del teléfono.
- Mantenga la postura corporal relajada y una actitud natural, recuerde que su comportamiento lo proyecta a través de su voz. Se sugiere sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes o acceder al computador en búsqueda de la información requerida por el usuario.
- Sea empático con el usuario; pregúntele el nombre si en el contacto inicial no lo pudo precisar. Esto le dará un aire de atención personalizada.
- Trate a las personas con vocativos como “señor” o “señora” y, en lo posible, acompáñelos del nombre.
- Evite realizar otras actividades durante la atención que no tengan que ver con el proceso que esté manejando. Así mismo, evite las distracciones que provengan de otros servidores. Demuestre interés y actitud de atención para identificar claramente las necesidades del usuario. Recuerde que el mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- Evite hablar con terceros mientras está atendiendo una llamada.
- Evite consumir alimentos o bebidas o masticar chicle, pues esto es percibido a través de la línea telefónica.
- Póngase en “los zapatos” del usuario: es importante darle a entender que aprecia lo que él siente y que le está escuchando con respeto y atención. Espere a que el usuario termine de hablar antes de realizar alguna intervención. No pierda ni una palabra de lo que el usuario tenga para decirle.
- Analice y resuelva las situaciones específicas usando el sentido común y los medios técnicos que le ofrezca la Entidad.
- En lo posible evite el uso de tecnicismos, abreviaturas, siglas, extranjerismos o expresiones regionales que puedan confundir.
- Evite las respuestas con expresiones cortantes como “no” o “sí”. Si es necesario usar estos términos, deben ir acompañados de un complemento que le dé contexto a la respuesta.
- Ofrezca disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el usuario.
- Cuando el usuario recurra por una duda, queja o reclamo sea persuasivo, contundente y proyecte seguridad en la voz.
- Conserve siempre la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por el usuario.
- Ante situaciones con usuarios que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro el requerimiento del usuario. ¿De qué forma?, indagando. ¿Cómo?, formulando preguntas abiertas o generales o cerradas específicas.

Las preguntas abiertas sirven para:

- Establecer necesidades del usuario.
- Definir problemas.
- Comprender requerimientos del usuario.
- Obtener más información.

Las preguntas cerradas sirven para:

- Clarificar lo que se ha dicho.
- Hacer que el usuario preste su conformidad.
- Resumir una conversación o confirmar un trámite o servicio.
- Interpretar las objeciones. Ej.: “Si señor entiendo su posición… “; “Comprendo lo que me dice…”; “Tiene usted la razón, que tal si lo pensamos de esta manera…”.

En el evento en que deba poner una llamada en espera:

- Evite en lo posible las llamadas en espera.
- Explique al usuario por qué debe poner la llamada en espera; es importante indicarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en esperar, hágale entender que se le está solicitando permiso para hacerlo y espere a que el usuario conteste.
- Si usted estima que el tiempo de espera será largo, dé la opción al usuario de mantenerse en la línea o devolverle la llamada posteriormente, siempre y cuando los procedimientos de la Entidad lo permitan.
- Si el usuario aceptó la devolución de la llamada, solicítele su número telefónico y devuelva la llamada.
- Cuando el usuario haya aceptado esperar, retome la llamada cada cierto tiempo y explíquele cómo va su gestión.
- Al regresar, ofrezca su agradecimiento por el tiempo de espera o discúlpese por la demora, en el evento en que se haya excedido en el tiempo.

En el evento en que deba transferir una llamada:

- Transfiera solo las llamadas que no esté en capacidad de atender.
- Explique al usuario el por qué no puede resolver o finalizar el trámite en ese nivel de atención y porqué deberá transferir la llamada al siguiente nivel.
- Pregunte al usuario si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Informe al usuario el nombre de la persona que va a recibir la transferencia, el número telefónico y extensión, en caso en que la llamada se corte.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Indique a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

Si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el usuario en la llamada:

- Asegúrese de exponerle al usuario las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.
- Ofrezca disculpas y alternativas de solución.
- Informe los procedimientos que se deben seguir.
- Informe una fecha probable y el medio utilizado para entregarlo.

Preferiblemente seleccione métodos de entrega que no exijan la movilización del usuario.

- Cerciórese que para el usuario es una solución aceptable.
- Comprométase con lo que puede cumplir.

3.2.4 En la finalización del servicio

- Verificar con el usuario que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al usuario con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al usuario colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

3.3. Atención telefónica en conmutador y oficinas

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma Entidad.

3.3.1. Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada según el tema solicitado.

3.3.2. En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

3.3.3. En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el usuario, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al usuario le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien responda que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al usuario. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del usuario,

tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

3.3.4. En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.
- Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la Entidad.

El canal telefónico es un dispositivo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor ICA y el usuario a través de sonido. En este canal la Entidad cuenta con los siguientes:

- ✔ PBX 7 56 30 30 extensión 3763 Grupo de Atención al Ciudadano.
- ✔ Directorio Nacional publicado en la página web.

Del canal de atención:

- Evite mantener radios encendidos durante el horario de atención, ya que pueden dificultar la comunicación y proyectar una mala imagen de la institución. Los teléfonos móviles y fijos de los servidores deberán permanecer con un volumen discreto.
- La atención a través del canal de telefonía fija deberá hacerse de forma continua durante la jornada de atención del ICA, incluso en horas de almuerzo.
- Las llamadas deberán atenderse máximo al tercer timbre del aparato telefónico, de acuerdo con los estándares internacionales.
- Si existen cambios en los números telefónicos de contacto de la Entidad, deben publicitarse con la suficiente anticipación a través de diferentes medios.
- Antes de iniciar la jornada, revise que los elementos y documentos necesarios para la atención estén disponibles (documentos, folletos informativos, computador, etc.).

3.4. Mensajes de texto (SMS)

Son aquellos mensajes que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita y usualmente tienen una extensión de hasta 160 caracteres.

3.4.1. Acciones de anticipación

Evaluar si se cuenta con las siguientes herramientas para la gestión en este canal (si no, buscar apoyo en el responsable del servicio en la Entidad):

- Conocimiento de las implicaciones y responsabilidades derivadas del uso de servicios que, como los mensajes de texto, tienen un costo directo individual.
- Esquema de recepción de los mensajes entrantes.
- Herramienta o plataforma para el envío de mensajes.

3.4.2. En el contacto inicial

Este canal permite la recepción de mensajes cortos y por ello mismo, poco específicos. En consecuencia:

- En caso de que los mensajes no cumplan con los criterios establecidos, se debe informar al usuario por un medio alterno, si existe; en caso contrario, contactarlo vía mensaje de texto.
- Una vez recibido el mensaje, debe analizarse a fin de definir como responder.

3.4.3. En el desarrollo del servicio

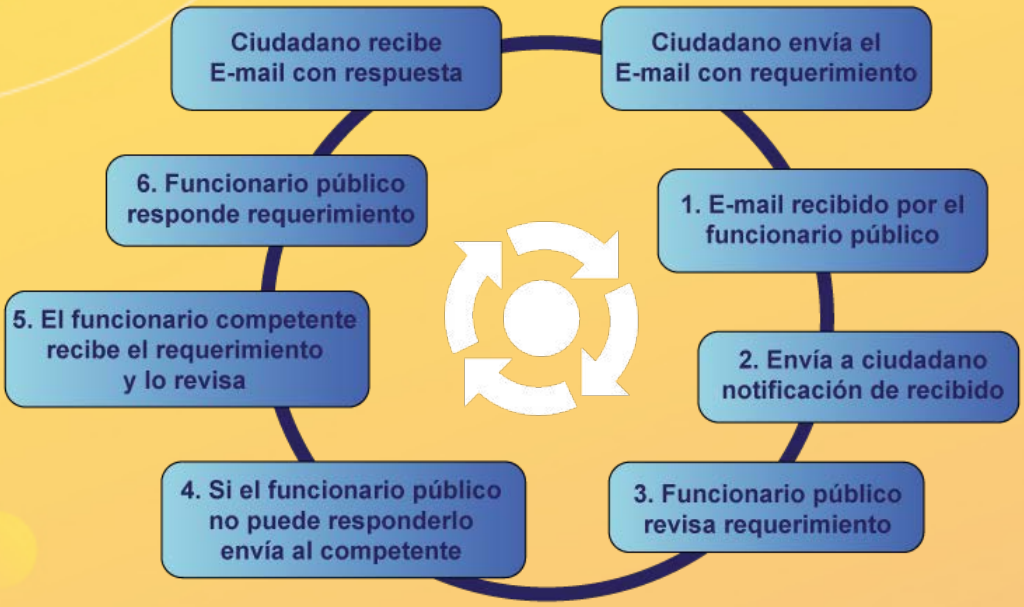
- Si la respuesta requerida tiene cierta complejidad, establecer cuál es el mejor canal para responder y usarlo.
- Explicar al usuario por qué la respuesta se dará por otro canal y solicitarle sus datos de contacto.
- Si no hay otra opción, no enviar más de un mensaje de texto con la respuesta y preferiblemente usar ese único mensaje para transferir al usuario hacia otro canal y desde allí lograr una comunicación más completa.
- Si se tiene que solicitar a otro servidor o a otra instancia apoyo con la petición del usuario, guardar registro de la remisión e informar al usuario.
- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, transferir la comunicación con el interesado a medios más formales y vinculantes.
- Redactar los mensajes de manera simple y enfocarse en la información solicitada.

3.4.4. En la finalización del servicio

- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

CAPÍTULO 4

CANAL VIRTUAL



PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como: correos institucionales y formulario de PQRSD.

4.1. Recomendación general

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

4.2. Correo electrónico institucional

El correo electrónico es un canal de comunicación que hace uso de los avances de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de ampliar y facilitar el acceso del usuario a la Entidad, bien sea en tiempo diferido o real. Entre estos encontramos:

✔ Página web : www.ica.gov.co, a través del formulario de PQRSD.

✔ Correo para solicitar trámites y servicios: atenciónalciudadano@ica.gov.co

✔ Correo para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contactenos@ica.gov.co

4.2.1. Consideraciones generales

Los correos electrónicos institucionales para el recibo de comunicaciones oficiales de entrada son atencionalciudadano@ica.gov.co, para presentar solicitudes de trámites y servicios y contactenos@ca.gov.co, para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Estos deben ser revisados diariamente, con el fin de poder radicarlos identificando el número de consecutivo y la hora de recibido, para preservar la trazabilidad de los mismos.

Cuando las solicitudes de trámites y servicios o PQRSD, sean recibidos en los correos institucionales del personal del Instituto, deberán enviarlos dentro de la hora siguiente a su conocimiento, a los correos indicados según corresponda, para que a través de la ventanilla única de correspondencia, se proceda a ser radicado y direccionado al área competente de gestionar la respuesta. Es responsabilidad del jefe de cada dependencia velar por el estricto cumplimiento de este deber.

4.2.2 En la recepción y distribución del requerimiento

- Una vez recibido el correo electrónico, debe ser leído completamente y radicado en el Sistema de Administración Documental.
- Seguidamente se envía notificación de recibido al usuario para que con el número de radicado, el mismo pueda efectuar seguimiento al estado de su solicitud.
- De acuerdo con la competencia del tema, se debe asignar a la dependencia que por su competencia debe dar respuesta.
- Si el requerimiento no es competencia de la Entidad, se debe trasladar el requerimiento a la Entidad competente, de acuerdo con el plazo establecido, e informar al usuario el trámite dado a su requerimiento, con el fin que este realice el seguimiento respectivo.

4.2.3. En la solución del requerimiento

- De respuesta al usuario sobre toda solicitud, petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación que realice a la Entidad.
- Utilice un lenguaje claro y conciso, evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.
- Agradezca al usuario por acudir a la Entidad e invítelo a comunicarse nuevamente cuando lo requiera.
- Las comunicaciones que se generen deben seguir los procedimientos y orientaciones definidas en los manuales de imagen institucional publicados en la página web de la Entidad.
- Tenga en cuenta y cumpla los plazos establecidos para dar respuesta a los usuarios y peticionarios.

Como mínimo, las comunicaciones de respuesta a los usuarios por correo electrónico, deben tener las siguientes partes:

- Ciudad y fecha.
- Designación: señor, señora, Doctor, Doctora, etc.
- Nombre, dirección, teléfono, correo electrónico.
- Referencia: síntesis del contenido de la comunicación. Hágalo sobre el correo enviado por el usuario, con el fin de conservar el historial del documento.
- Saludo.
- Texto: cuerpo del mensaje.
- Despedida: palabra o frase de cortesía que se ubica contra el margen izquierdo seguida

de coma. Por ejemplo: atentamente, cordialmente, cordial saludo, agradezco su atención, en espera de su pronta respuesta, etc.

- Firmante: firma, nombre, cargo, dependencia y datos de contacto del servidor público que responde. Solo deben firmar los servidores públicos autorizados para tal fin.

Realice seguimiento al estado del requerimiento para poder dar información al usuario en caso de que este la solicite.

4.2.4. Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo único institucional, y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la Entidad; de lo contrario, remitirla a la Entidad encargada e informar de ello al usuario.

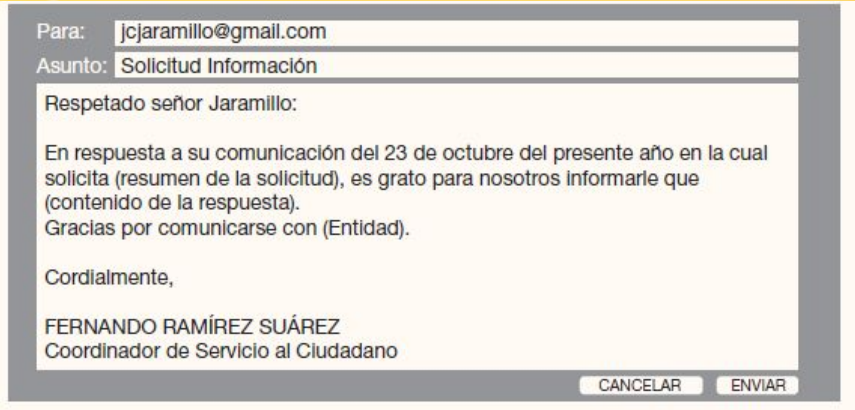
4.2.5. En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”, de tal forma que facilite su interpretación y demás datos requeridos para el registro.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal, esta 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. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la Entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud presentada mediante correo electrónico….de fecha…, relacionada con…” o “En respuesta a su solicitud presentada mediante correo electrónico…. de fecha…, relacionada con…”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos

4.2.6. En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, extensión, correo electrónico institucional, el nombre y la dirección web de la Entidad. Recordar usar las plantillas de firma de establecidas para mantener la imagen corporativa.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Si el protocolo de su Entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

4.2.7. Ejemplo de estructura para respuesta por correo electrónico



CAPÍTULO 5:

VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

PROTOCOLO VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

El canal ventanilla única de correspondencia, es un canal de comunicación por medio del cual los usuarios interactúan con la Entidad a través de comunicaciones escritas en medio físico y en tiempo diferido.

Las comunicaciones pueden ser dirigidas a la Carrera 68A N° 24B – 10 - Edificio Plaza Claro-Torre 3, en la ciudad de Bogotá o a las gerencias seccionales ubicadas a nivel nacional, de acuerdo con el directorio publicado en la página web del ICA, de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., en jornada continua en Oficinas Nacionales y en el horario establecido a nivel de las sedes seccionales.

5.1. Consideraciones generales

Es importante tener en cuenta las consideraciones de atención a través del canal presencial en cuanto a la actitud del servidor público, el lugar en donde se reciben y atienden nuestros usuarios, el entorno y las oficinas. Adicionalmente tenga en cuenta que:

- Se cuenta con una oficina/punto unificado de recepción, radicación y distribución de documentos en Oficinas Nacionales con el Grupo de Atención al Ciudadano.
- En las seccionales, ubicadas en cada uno de los departamentos, existe un responsable de la recepción, radicación y distribución de correspondencia.
- El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al usuario y disponible a través de los diferentes medios de comunicación (página web, carteleras, etc.).
- El ICA ha establecido los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y eficaz a los documentos que lleguen a la Entidad y su adecuada gestión, seguimiento y control.

Como mínimo, las comunicaciones de respuesta a los usuarios deben tener las siguientes partes:

- ✔ Número de radicado.
- ✔ Nombre, dirección, teléfono de la Entidad.
- ✔ Encabezado: ciudad, fecha, nombre del destinatario.
- ✔ Referencia: síntesis del contenido de la comunicación. Cite el número de radicado de entrada para facilitar el seguimiento.
- ✔ Saludo.
- ✔ Texto: cuerpo del mensaje.
- ✔ Despedida: palabra o frase de cortesía que se ubica contra el margen izquierdo, seguida de coma. Por ejemplo: atentamente, cordialmente, cordial saludo, agradezco su atención, en espera de su pronta respuesta, etc.
- ✔ Firmante: firma, nombre, cargo, dependencia y datos de contacto del servidor público que responde. Solo deben firmar los servidores públicos autorizados para tal fin.

5.1.1. En la recepción, radicación y distribución del documento

- Reciba todos los documentos que el usuario desee radicar.
- Si el documento no es competencia de la Entidad, informe al usuario cuál es la Entidad competente. Si este insiste en radicarlo, reciba el documento y direcciónelo a quien corresponda.
- Tome las medidas de seguridad necesarias para la detección de explosivos o materiales peligrosos y establezca un plan de emergencias.
- Asigne un número de radicado a cada documento que reciba y registre fecha y hora de

recibo, por tanto, verifique que el sistema se encuentre funcionando correctamente, con el fin de evitar que los números de radicados se repitan y deban ser enmendados, corregidos o tachados.

- La numeración de los radicados debe hacerse en estricto orden de llegada o salida de documentos.
- Registre en sistemas manuales o automatizados las comunicaciones recibidas ingresando datos como: nombre y dirección de correspondencia del usuario remitente, nombre o código de la dependencia destinataria, anexos, y demás información que considere necesaria.
- Entregue al usuario la copia del documento radicada e infórmele el proceso que sigue en la Entidad.

5.1.2. En la solución del requerimiento

- De respuesta al usuario sobre toda petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación o solicitud que realice a la Entidad.
- Utilice un lenguaje claro y conciso, evite usar siglas, abreviaturas y tecnicismos, si es necesario hacerlo, explique brevemente el significado.
- Agradezca al usuario por acudir a la Entidad e invítelo a comunicarse nuevamente cuando lo requiera.
- Las comunicaciones que se generen deben seguir los procedimientos y orientaciones definidas en los manuales de imagen corporativa o institucional.
- Tenga en cuenta los plazos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Haga seguimiento al estado del requerimiento para dar información al usuario en caso en que este la solicite.

5.2. Buzón de peticiones

El buzón de peticiones es un medio de comunicación a través del cual los usuarios interponen sus PQRSD de manera escrita, también es un medio a través del cual el usuario según su preferencia puede dejar sus datos personales o hacerlo de manera anónima.

Las peticiones pueden ser depositadas en el buzón disponible en Oficinas Nacionales y en cada oficina seccional encargada de la atención al usuario a través de este medio.

Asegúrese de que los formatos preimpresos establecidos para presentar las peticiones en los buzones se encuentren dispuestos en el mismo.

5.2.1. Consideraciones generales

Es importante tener en cuenta que para que los usuarios puedan hacer uso de esta herramienta se debe:

- Contar con la oficina o donde se facilite al usuario el acceso al buzón de peticiones.
- En cada seccional, oficina local, etc., donde está ubicado el buzón existe un responsable de la apertura y revisión del buzón de peticiones.
- El horario de recepción de PQRSD a través del buzón de peticiones será el de cada oficina.

- El ICA ha establecido los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y eficaz a los documentos que lleguen a la Entidad a través de buzón de peticiones y su adecuada gestión, seguimiento y control.

- Estas serán radicadas con fecha del día en que se realizó la apertura del buzón.
- El buzón de peticiones deberá estar en un lugar visible de la oficina.
- Es de gran importancia no olvidar para que los usuarios hagan uso de los buzones, se deberán mantener la forma preimpresa establecida para el Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos, así como un lapicero para facilitar a los usuarios. Como mínimo, las comunicaciones de respuesta a los usuarios que utilicen el buzón, deben tener las siguientes partes:

- Nombre dirección, teléfono de la Entidad.
- Encabezado: ciudad, fecha, nombre del destinatario.
- Referencia: síntesis del contenido de la comunicación. Cite el número de radicado de entrada para facilitar el seguimiento.
- Saludo.
- Texto: cuerpo del mensaje.
- Despedida: palabra o frase de cortesía que se ubica contra el margen izquierdo seguida de coma. Por ejemplo: atentamente, cordialmente, cordial saludo, agradezco su atención, en espera de su pronta respuesta, etc.
- Firmante: firma, nombre, cargo, dependencia y datos de contacto del servidor público que responde. Solo deben firmar los servidores públicos autorizados para tal fin.

Para la apertura de buzones se deberá hacer uso de la forma diseñada para este fin, registro de apertura de buzones, para las PQRSD que se encuentren en el buzón, en caso contrario se hará o se dejará la anotación correspondiente.

5.2.2. En la recepción y distribución del requerimiento

- Los usuarios depositan sus requerimientos en los buzones establecidos para ello.
- Una vez abierto el buzón se procede a la revisión de cada petición y se efectúa el registro correspondiente en la forma pre impreso establecido para tal fin.
- Para realizar la revisión y el registro mencionada en el punto anterior, se hace necesaria la presencia de un testigo, funcionario o usuario de la Entidad.
- Se realiza el registro de la fecha y peticiones encontradas en el buzón.
- Se efectúa el registro de radicado en el Sistema de Administración Documental, de cada uno de los requerimientos.
- Se le da el trámite a cada requerimiento de acuerdo procedimiento establecido.

Se finaliza con la respuesta a las solicitudes y peticiones siguiendo lo indicado en el reglamento interno para el trámite de peticiones.

GLOSARIO

Canal de atención
Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se interactúa con el usuario para realizar un trámite o solicitar un servicio, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del ICA.

¿Qué es un momento de verdad?
Es la sensación o experiencia positiva o negativa que queda a un usuario después de haber estado en contacto con algún “Servidor Público” de la Entidad.

Protocolo de atención
Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público del ICA en su proceso de interacción con los usuarios, con el fin de lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Ciclo de servicio
Es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los usuarios en su interacción con la Entidad, a través del canal de atención que decidan utilizar.

Atención preferencial
Es aquella que se da prioritariamente a usuarios en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Elaborado por: Grupo de Atención Al Ciudadano