



ICA 
Instituto Colombiano Agropecuario

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El objetivo de estos protocolos es establecer estándares que puedan ser utilizados por todo el personal del ICA, independientemente de si tienen contacto directo y constante con los usuarios. Se busca promover un diálogo coherente en los diversos canales de atención, como el servicio presencial, telefónico, correos institucionales, buzón y página web, a través del formulario de PQRSD. El propósito final es elevar los niveles de satisfacción, mejorar la calidad en la prestación del servicio y fortalecer la imagen institucional.

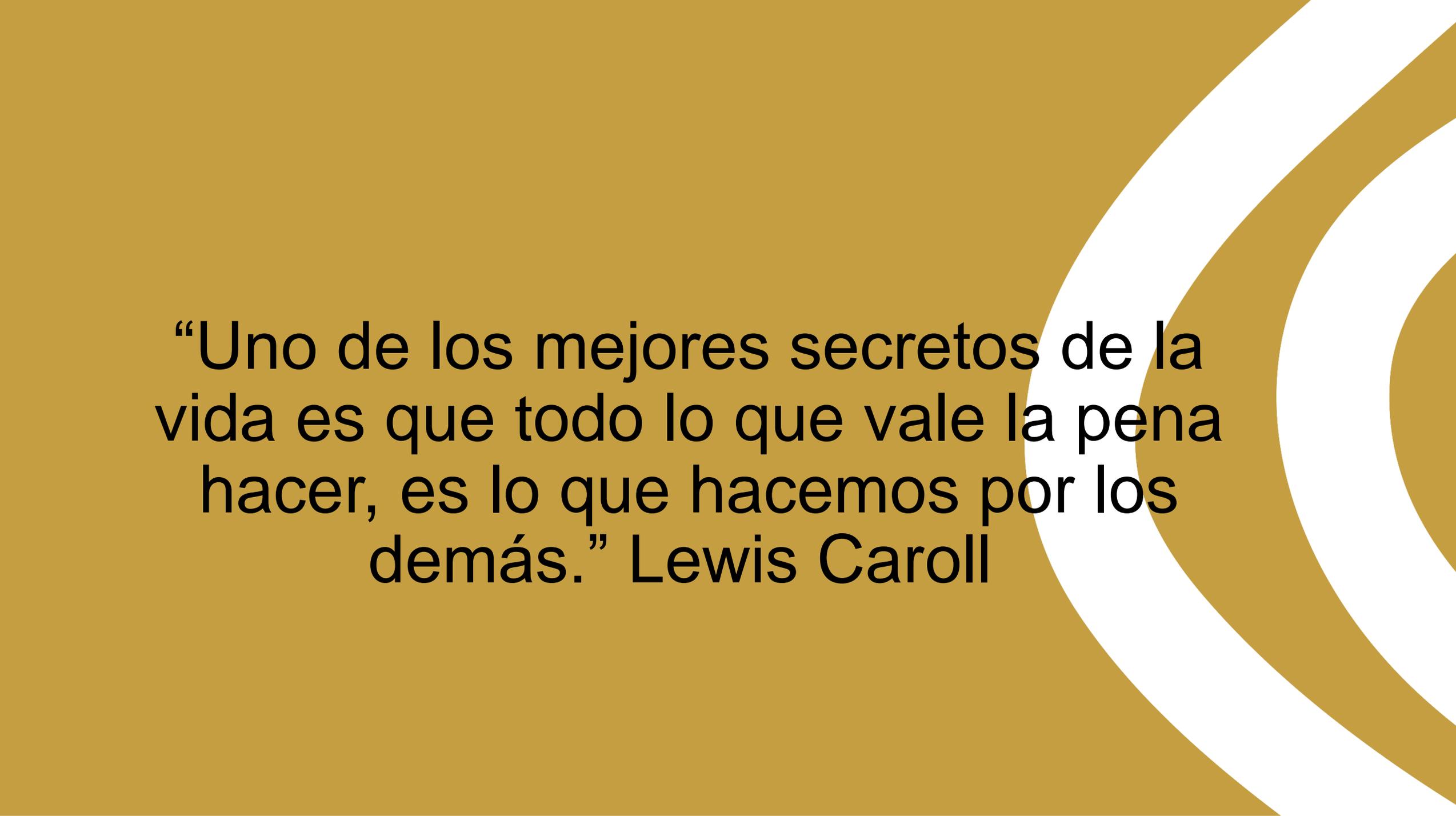
INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES DE LA ATENCIÓN

1.1. Objetivo

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





“Uno de los mejores secretos de la vida es que todo lo que vale la pena hacer, es lo que hacemos por los demás.” Lewis Carroll

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, en sus artículos 15, 20, 23, 74 y 209.
- ▼ Ley 1712 de 2014.
- ▼ Ley 1755 de 2015.
- ▼ Decreto 1166 de 2016.
- ▼ Decreto 491 de 2020.
- ▼ Resolución No. 08628 del 2022



A. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

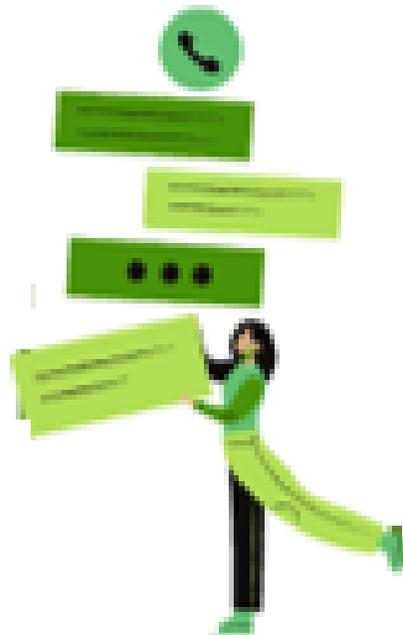
Los usuarios valoran la información proporcionada de manera oportuna, clara y completa. Los servidores públicos deben familiarizarse con los formatos y guiones establecidos por la entidad, conocer los trámites y servicios, y seguir los procedimientos establecidos. Si se enfrentan a temas que no puedan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

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.



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.



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, demostrando amabilidad en las interacciones.
- 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.

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.



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.

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.



