



ICA 
Instituto Colombiano Agropecuario

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 ICA





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.

CONSEJOS ADICIONALES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO:

1

Brindar atención completa y exclusiva durante la consulta.

2

Permanecer en el puesto de trabajo o delegar en un compañero en caso de ausencia momentánea.

3

Conocer las instalaciones y procedimientos del punto de servicio.

4

Establecer contacto visual y saludar amablemente al usuario.

5

Utilizar el sentido común para resolver inconvenientes.

6

Estar informado sobre múltiples sedes si las hay.

ACCIONES DE ATENCIÓN PARA GUARDAS 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.



Recomendaciones para los guardias de seguridad en su atención al usuario

EL ENTORNO DE 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 contenidos relacionados con temas institucionales.
- Verificar regularmente el estado de los computadores y la conexión a Internet, reportando problemas a la Oficina de Tecnologías de la Información. Organizar adecuadamente los espacios destinados al material informativo y publicitario, y asegurarse de mantener la limpieza de las áreas externas de las zonas de atención, solicitando ayuda si es necesario al Grupo de Servicios Generales.

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



RETIRO TEMPORAL DEL PUESTO DE TRABAJO

- Cuando sea necesario retirarse temporalmente del puesto de trabajo, evite hacer esperar al usuario durante mucho tiempo; explique el motivo y proporcione una estimación del tiempo de espera. Solicite permiso al usuario antes de partir y agradezca su paciencia o discúlpese en caso de exceder el tiempo estimado al regresar.

RECOMENDACIONES PARA EL CONTACTO INICIAL CON EL USUARIO

- Dar la bienvenida de manera amable y presentarse con nombre y apellido, preguntando 'en qué le puede servir'.
- Mantener una sonrisa natural y contacto visual para mostrar disposición en la atención.
- Preguntar al usuario su nombre y utilizarlo con "Señor" o "Señora" al dirigirse a él. Verificar si tiene todos los documentos necesarios para su trámite y proporcionar información basada en documentos oficiales de la entidad sobre requisitos y procedimientos.
- Si falta algún documento, indicar lo necesario y ofrecer opciones si es posible.
- Orientar al usuario hacia la ventanilla u oficina adecuada y, si es necesario, anunciarlo por teléfono antes de permitir el acceso.

DURANTE LA ATENCIÓN

- Sea empático y pregunte por su nombre para una atención personalizada.
- Utilice palabras de cortesía como "señor" o "señora" acompañados de su nombre.
- Evite distracciones y mantenga el enfoque en el proceso en 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 despacio y con claridad.
- Evite tutear y utilice un lenguaje claro, sin tecnicismos innecesarios. 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 o servicio no puede ser completado en la dependencia inicial, explique al usuario las razones y proporcione por escrito la dirección, horario y documentos requeridos de la otra oficina.

Si puede ser finalizado en la misma oficina, indique hacia dónde dirigirse o notifique al servidor responsable sobre el usuario y el asunto a tratar para una atención preparada.

SOLICITUD DE SERVICIO DEMORADA

Si una solicitud no puede ser resuelta de inmediato, el servidor público debe explicar las razones de la demora, proporcionar una fecha estimada para la respuesta y el medio de entrega.

Es esencial mantener al usuario informado de manera clara y transparente sobre el estado y proceso de su solicitud.



FINALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN

Para concluir la atención al usuario de manera adecuada, siga estos pasos:



