

ANEXO 1

PROTOCOLO DE ATENCIÓN 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 Colombiano Agropecuario ICA.



1.1. Recomendaciones Específicas del Servicio

- **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, indisponen 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, comprensivo.

- **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; 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:
 1. Guarde carteras y demás elementos personales en un lugar fuera de la vista del usuario.
 2. Evite el uso de elementos distractores tales como radios, audífonos, revistas, fotos, adornos, juegos, afiches, letreros o imágenes que contienen visualmente su lugar de trabajo y no tengan relación con la imagen institucional.
 3. Evite destinar el escritorio para actividades distintas a las laborales, tales como ventas o exposiciones de productos.
 4. 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 éstas 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 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.

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.

1.2. Acciones de atención para Guardas 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.

1.3. Contacto inicial

Al Contacto Inicial le corresponde:

- Se sugiere saludar de la siguiente forma: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...). 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?
- Lo más importante es el saludo con el que se da la bienvenida al usuario, por lo tanto, saludelo 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.
- Si así se requiere, se debe anunciar por el teléfono al usuario, antes de hacerlo pasar a la oficina o área correspondiente.

1.4. 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”, u otros.
- ✓ 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

1.5. 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.