

**INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO**  
**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**  
**Grupo Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental**

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN**  
**AL CIUDADANO**

### Información del Documento

<b>Nombre del Proyecto:</b>	Protocolo de atención a ciudadanos		
<b>Preparado por:</b>	Jorge Alberto Caicedo Lozano	<b>Versión del Documento No:</b>	0.3
<b>Título:</b>	<b>Protocolo de atención a ciudadanos</b>	<b>Fecha de Versión del Documento:</b>	2018-09-20
<b>Revisado por:</b>	Grupo Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental	<b>Fecha de Revisión</b>	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 Ciudadano y Gestión Documental	Versión inicial del documento
0.2	2018-03-15	Grupo Gestión Atención al Ciudadano 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.

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

#### **CAPITULO 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 TELEFONICO**

##### **PROTOCOLO CANAL TELEFÓNICO**

- 3.1. Recomendaciones generales
- 3.2. Consejos adicionales
  - 3.2.1. Acciones de anticipación
  - 3.2.2. En el contacto inicial
  - 3.2.3. 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. Chat
  - 4.3.1. Individual
    - 4.3.1.1. Acciones de anticipación
    - 4.3.1.2 En el contacto inicial
    - 4.3.1.3. En el desarrollo del servicio
    - 4.3.1.4. En la finalización del servicio
  - 4.3.2 Grupal
    - 4.3.2.1. Acciones de anticipación
    - 4.3.2.2. En el contacto inicial
    - 4.3.2.3. En el desarrollo del servicio
    - 4.3.2.4. En la finalización del servicio
- 4.4. Redes Sociales
  - 4.4.1. Acciones de anticipación
  - 4.4.2. En el contacto inicial
  - 4.4.3. En el desarrollo del servicio
  - 4.4.4. 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**

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

**Barry Bowater**

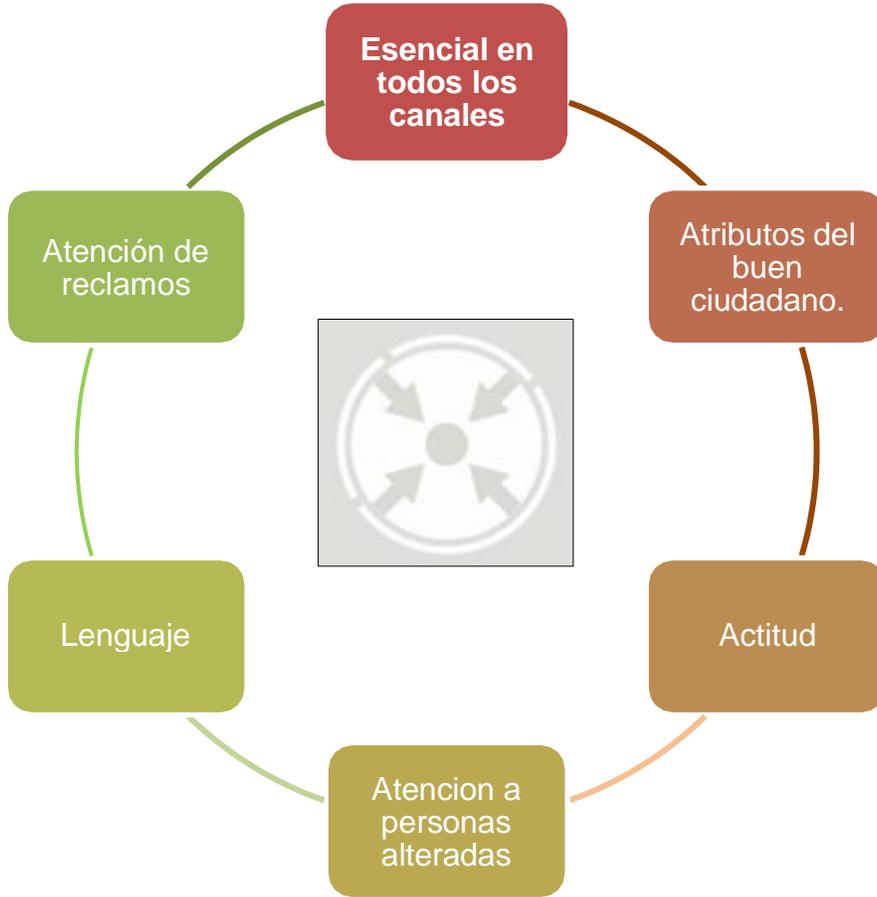
## INTRODUCCIÓN

El presente documento se encuentra dirigido al recurso humano vinculado al Instituto Colombiano Agropecuario - 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 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 ciudadanos, a través de un diálogo coherente en los diversos canales de atención usados por la entidad: presencial, ventanilla única de correspondencia, telefónico, correo único institucional, buzón, página web (aplicativo), virtuales, 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, Telefonía Fija y Correo Postal, elaborado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC del Departamento Nacional de Planeación DNP y adecuados a las necesidades de la entidad por funcionarios del Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del Instituto Colombiano Agropecuario - ICA.

## CAPITULO 1: GENERALIDADES



## ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

Los canales de atención son los medios y espacios dispuestos para que los ciudadanos realicen trámites y soliciten servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el qué hacer del ICA. Los canales de atención más frecuentemente utilizados en el Instituto son: presencial, telefónico, ventanilla única de correspondencia, correo único institucional, buzón, página web (aplicativo) y virtual.

### 1.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. 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 ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en las normas o acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** Resuelve lo pedido o de fondo.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: 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 ciudadanos 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 ciudadano 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 ciudadanas.
- 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 errada, 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 ciudadanos 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 ciudadano sino como el ciudadano, 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 ciudadano.
- 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 ciudadano una experiencia de buen servicio.

**El ciudadano 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 o 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 ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

## 1.3. Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos 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 ciudadano 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: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control, si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano 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”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, 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 ciudadanos 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 ciudadano 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 ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano 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 ciudadano 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 ciudadano 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 ciudadano 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 ciudadano 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 ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano 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 ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

## CAPITULO 2: CANAL PRESENCIAL



## PROTOCOLO CANAL PRESENCIAL

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

### 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 ciudadano 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 ciudadano o hablar por celular o con sus compañeros, si no es necesario para completar la atención solicitada, indisponen al ciudadano, 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.
- **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 ciudadano 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 ciudadano, 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 ciudadano; 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 ciudadano.
  - 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 ciudadano 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 ciudadano lo requiera.
- 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.
- Dar al ciudadano 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 centros 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 ciudadanos 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 y las máquinas de café y alimentos para el uso de los ciudadanos. 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 Área de Servicios Generales.

## 2.2. Acciones de anticipación

### Guardias de seguridad

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano 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 efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de

14



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



**MINAGRICULTURA**

**ICA**  
Instituto Colombiano Agropecuario



las personas que se encuentran en la entidad.

- Orientar al ciudadano 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 ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al ciudadano 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 ciudadano 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 ciudadano hacia la ventanilla o la oficina a la cual debe dirigirse.
- Si así se requiere, se debe anunciar por el conmutador al ciudadano o 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 ciudadano, 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 ciudadano 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 ciudadano demasiado tiempo. Explique al ciudadano 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 ciudadano 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 ciudadano, 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 ciudadano. Recuerde que el mejor interlocutor no es el que habla mucho, sino el que sabe escuchar.
- Póngase en “los zapatos” del ciudadano: es importante darle a entender que aprecia lo que él siente y que le está escuchando con respeto y atención.
- Espere a que el ciudadano termine de hablar antes de realizar alguna intervención.
- Hable despacio, vocalizando bien, usando un tono de voz agradable y natural.
- Evite tutear al ciudadano, 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 ciudadano.
- Absténgase de comer, beber alimentos o masticar chicle mientras esté atendiendo al ciudadano.

## 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 ciudadano 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 ciudadano 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 ciudadano, qué sigue en el proceso.
- Pregunte si puede colaborarle o ayudarle en algo más.
- Finalice el servicio con una despedida cordial, dirigiéndose al ciudadano por su nombre.
- Agradezca al ciudadano por haberle dado la oportunidad de atenderlo.
- Despídase con una sonrisa e invite al ciudadano 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 ciudadanos 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 Ciudadano 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 usuario, 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 ciudadano 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 le halará 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 con sordo 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 y 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 ciudadano o usuario.

## 2.7. Atención de Situaciones Difíciles

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

- Mantenga una actitud amigable.
- Deje que el Ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- Evite pedir al Ciudadano que se calme.
- Evite calificar el estado de ánimo del Ciudadano.
- Hágale saber al Ciudadano 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 ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invite al ciudadano 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
Invalído- Minusválido Tullido Lisiado 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...

### CAPITULO 3: CANAL TELEFONICO



## PROTOCOLO CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico es un dispositivo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor ICA y el Ciudadano 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 ciudadano.
- 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 ciudadano 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 ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del ciudadano, 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 ciudadano 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 ciudadano.
- Sea empático con el ciudadano; 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 ciudadano. 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 ciudadano: es importante darle a entender que aprecia lo que él siente y que le está escuchando con respeto y atención. Espere a que el ciudadano termine de hablar antes de realizar alguna intervención. No pierda ni una palabra de lo que el ciudadano 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 ciudadano 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 ciudadano.
- Ante situaciones con ciudadanos que se les dificulte expresarse, realice las preguntas necesarias para tener claro el requerimiento del ciudadano. ¿De qué forma?, indagando. ¿Cómo?, formulando preguntas abiertas o generales o cerradas específicas.

### **Las preguntas Abiertas sirven para:**

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

### **Las Preguntas Cerradas sirven para:**

- Clarificar lo que se ha dicho.
- Hacer que el ciudadano 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 ciudadano 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 ciudadano conteste.
- Si usted estima que el tiempo de espera será largo, dé la opción al ciudadano de mantenerse

en la línea o devolverle la llamada posteriormente, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan.

- Si el ciudadano aceptó la devolución de la llamada, solicítele su número telefónico y devuelva la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retome la llamada cada cierto tiempo y explíquelo 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 ciudadano 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 ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Informe al ciudadano 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 ciudadano 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 ciudadano en la llamada**

- Asegúrese de exponerle al ciudadano 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 ciudadano.
- Cerciórese que para el ciudadano es una solución aceptable.
- Comprométase con lo que puede cumplir.

### **3.2.4 En la finalización del servicio**

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano 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 ciudadano, 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 ciudadano 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 ciudadano. 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 ciudadano, 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 Ciudadano a través de sonido. En este canal la entidad cuenta con los siguientes:

- ✓ Teléfonos fijos: 3323700 Ext. 1793-1788 Grupo de Atención Al Ciudadano y Gestión Documental
- ✓ Conmutadores: 3323700 – 2884800
- ✓ Línea Nacional: 018000114517
- ✓ 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 ciudadano por un medio alternativo, si existe; en caso contrario, contactarlo vía mensaje de texto.
- Una vez recibido el mensaje, debe analizarse a fin de definir cómo 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 ciudadano 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 ciudadano 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 ciudadano, guardar registro de la remisión e informar al ciudadano.
- 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.

## CAPITULO 4: CANAL VIRTUAL



### PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo único institucional y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

#### 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 canal 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 ciudadano a la entidad, bien sea en tiempo diferido o real. Entre estos encontramos:

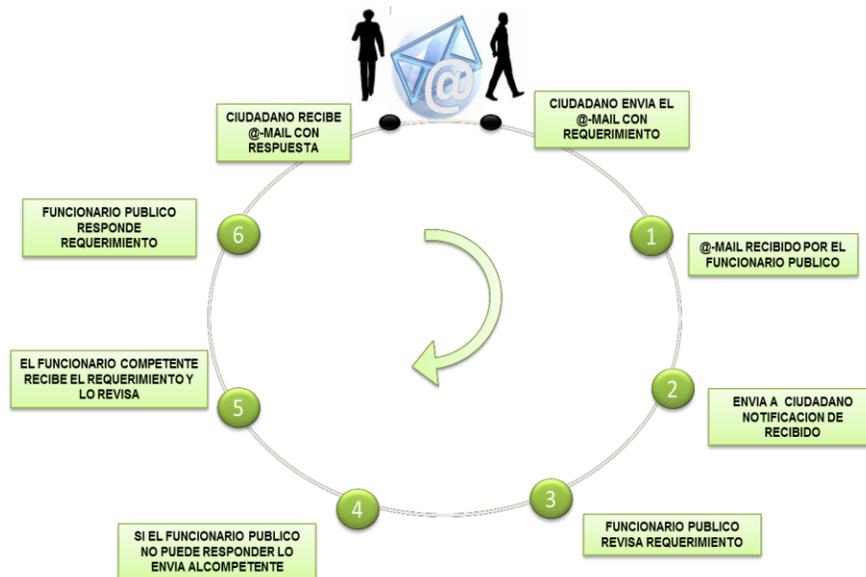
- ✓ Página web : [www.ica.gov.co](http://www.ica.gov.co)
- ✓ Correo único institucional: [contactenos@ica.gov.co](mailto:contactenos@ica.gov.co)
- ✓ Redes sociales: facebook/ICA.Colombia, Twitter: @icacolombia, You Tube: ICAColombia.

#### 4.2.1. Consideraciones Generales

Para este canal es importante tener en cuenta el medio por el cual el ciudadano accede a la entidad, ya que de este depende el protocolo que se debe usar.

- Si el Ciudadano accede a la entidad en tiempo real a través del Chat o de redes sociales, el protocolo a tener en cuenta es el telefónico.
- Si el Ciudadano accede a la entidad en tiempo diferido por medio del correo electrónico, el protocolo a tener en cuenta es el siguiente:

#### Ciclo de Servicio



#### 4.2.2 En la Recepción y Distribución del requerimiento

- Una vez recibido el correo electrónico, revise en el menor tiempo posible y envíe notificación de recibido al ciudadano y al Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para el respectivo control.
- Revise el requerimiento minuciosamente.
- Si el documento es competencia de su dependencia y puede responderlo, proceda a

realizarlo en el menor tiempo posible sin exceder el término legal enunciado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Resolución No.2544 de 2012, envíe copia del trámite al Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental para el respectivo control.

- Si el documento no es competencia de su dependencia, reenvíelo al Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para que este lo reasigne al funcionario competente.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, traslade el requerimiento a la entidad competente, en el menor tiempo posible e infórmele al ciudadano sobre el traslado y envíe copia del trámite al Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental para el respectivo control.
- Informe al ciudadano el trámite dado a su requerimiento, con el fin que este haga el seguimiento respectivo.

#### 4.2.3. En la Solución del requerimiento

- De respuesta al ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, 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 ciudadano 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 en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para dar respuesta a las solicitudes.
- Envíe al Grupo de Gestión de Atención al Ciudadano y Gestión Documental el trámite efectuado con el requerimiento, para que este registre en las bases de datos las comunicaciones recibidas. Como mínimo debe enviar los siguientes datos: nombre y dirección de correspondencia del ciudadano remitente, nombre o código de la dependencia destinataria, archivos adjuntos, y demás información que considere necesaria.

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

- Datos Básicos: Nombre, dirección, teléfono de la entidad.
- Encabezado: ciudad, fecha, nombre del destinatario.
- Referencia: síntesis del contenido de la comunicación. Hágalo sobre el correo enviado por el ciudadano.
- 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 ciudadano en caso de que éste 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 ciudadano.

#### 4.2.5. En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta 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 de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud 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

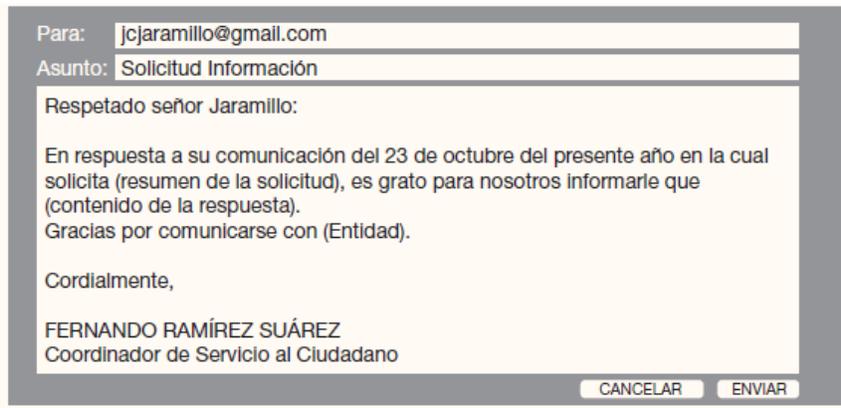
#### 4.2.6. En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano 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 su entidad.
- 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



#### 4.3. Chat



### 4.3.1. Individual

#### 4.3.1.1. Acciones de anticipación

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar la jornada laboral (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo para las respuestas.

#### 4.3.1.2 En el contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.

#### 4.3.1.3. En el desarrollo del servicio

- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: “Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por... y le da la opción para que proceda.
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?.
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
- Y una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones: Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas en un texto escrito equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para

35

responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.

- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

#### **4.3.1.4. En la finalización del servicio**

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

### **4.3.2 Grupal**

#### **4.3.2.1. Acciones de anticipación**

- Verificar el estado de sus equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

#### **4.3.2.2. En el contacto inicial**

- Empezar el servicio al ciudadano a la hora anunciada.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido).
- Explicarle a los participantes cómo se realizará el chat.
- Informar las reglas de participación: lenguaje, extensión de las intervenciones y otras que defina la entidad.
- Exponer el objetivo del chat y el porqué de la selección del tema.

#### **4.3.2.3. En el desarrollo del servicio**

- Responder las preguntas por orden de entrada.
- No dar opiniones personales, ni suponer o interpretar las intervenciones de los participantes.
- Cuidar la redacción, como se explicó en el apartado de chat individual.
- Respetar el tiempo previsto para el chat.
- En caso de no saber la respuesta a una pregunta de un usuario, pedirle el correo electrónico

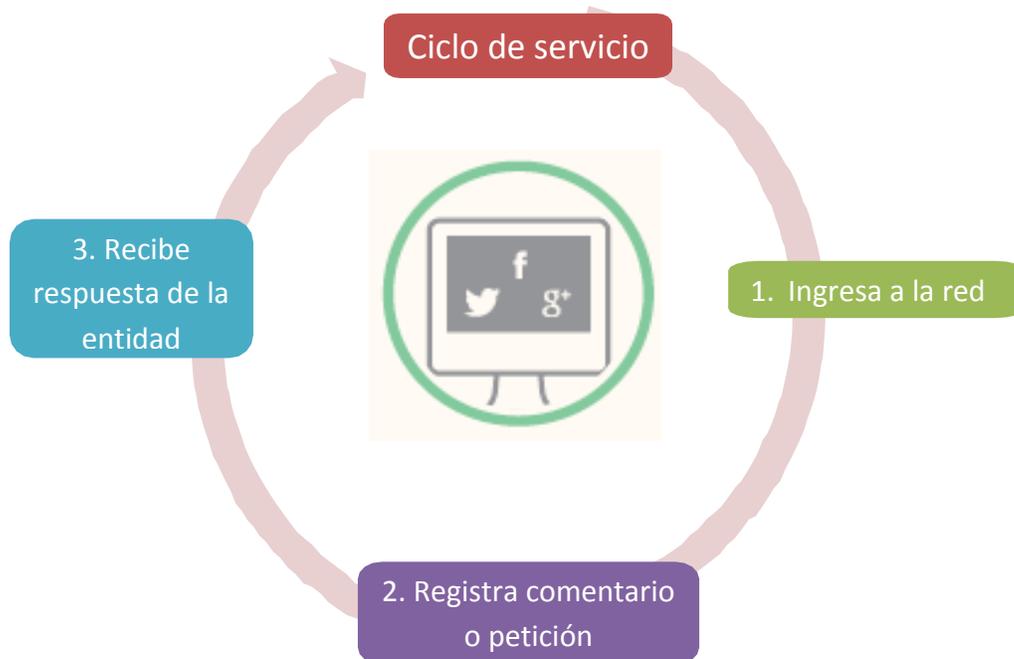
y ofrecerle enviar la respuesta en un término no mayor al número de horas que tenga definido cada entidad.

- Si un participante incumple las reglas, es prudente reconvénirlo amablemente con frases como: “Por favor, ayúdenos con su cumplimiento” o “Recuerde que se acordó que...”.

#### 4.3.2.4. En la finalización del servicio

- Invitar a los participantes a informar su correo electrónico si quieren recibir invitaciones a otros chats.
- Agradecer la participación de los usuarios

#### 4.4. Redes Sociales



El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto, porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y en general, los mensajes.

El Manual de Gestión de la Comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta.

#### 4.4.1. Acciones de anticipación

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

#### 4.4.2. En el contacto inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

#### 4.4.3. En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web, por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:
- Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

#### 4.4.4. En la finalización del servicio

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

## CAPITULO 5: CANAL VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA



## PROTOCOLO CANAL VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

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

Las comunicaciones pueden ser dirigidas a la Carrera 41 No. 17 – 81 en la ciudad de Bogotá ó a las oficinas seccionales ubicadas a nivel nacional, de acuerdo con el directorio indicado en la página web del ICA.

### 5.1. Consideraciones Generales

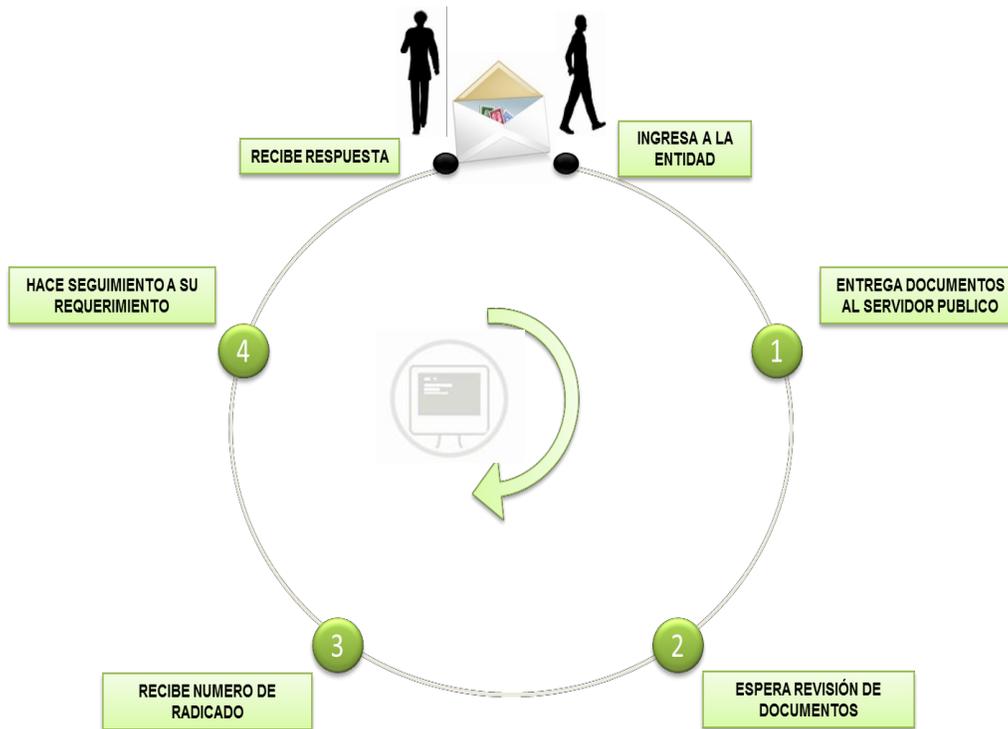
Es importante tener en cuenta las consideraciones de atención a través del canal presencial en cuanto a la actitud del servidor público, el lugar en donde se ofrece la atención y el entorno de los centros de atención y de las oficinas. Adicionalmente tenga en cuenta que:

- Se cuenta con una oficina/punto unificado de recepción, radicación y distribución de documentos en Oficinas Nacionales con el Grupo de Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- 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 ciudadano 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 ciudadanos 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.

## Ciclo de servicio



### 5.1.1. En la Recepción, Radicación y Distribución del documento

- Reciba todos los documentos que el ciudadano desee radicar.
- Si el documento no es competencia de la entidad, informe al ciudadano cuál es la entidad competente. Si éste insiste en radicarlo, reciba el documento y diréccionelo 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 ciudadano remitente, nombre o código de la dependencia destinataria, anexos, y demás información que considere necesaria.
- Entregue al ciudadano 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 ciudadano sobre toda petición, reclamo, sugerencia, 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 ciudadano 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 ciudadano en caso en que éste la solicite.

## 5.2. Buzón de Peticiones

El buzón de peticiones es un medio de comunicación a través del cual los usuarios interponen sus PQRS 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 ciudadano a través de este medio.

### 5.2.1. Consideraciones Generales

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

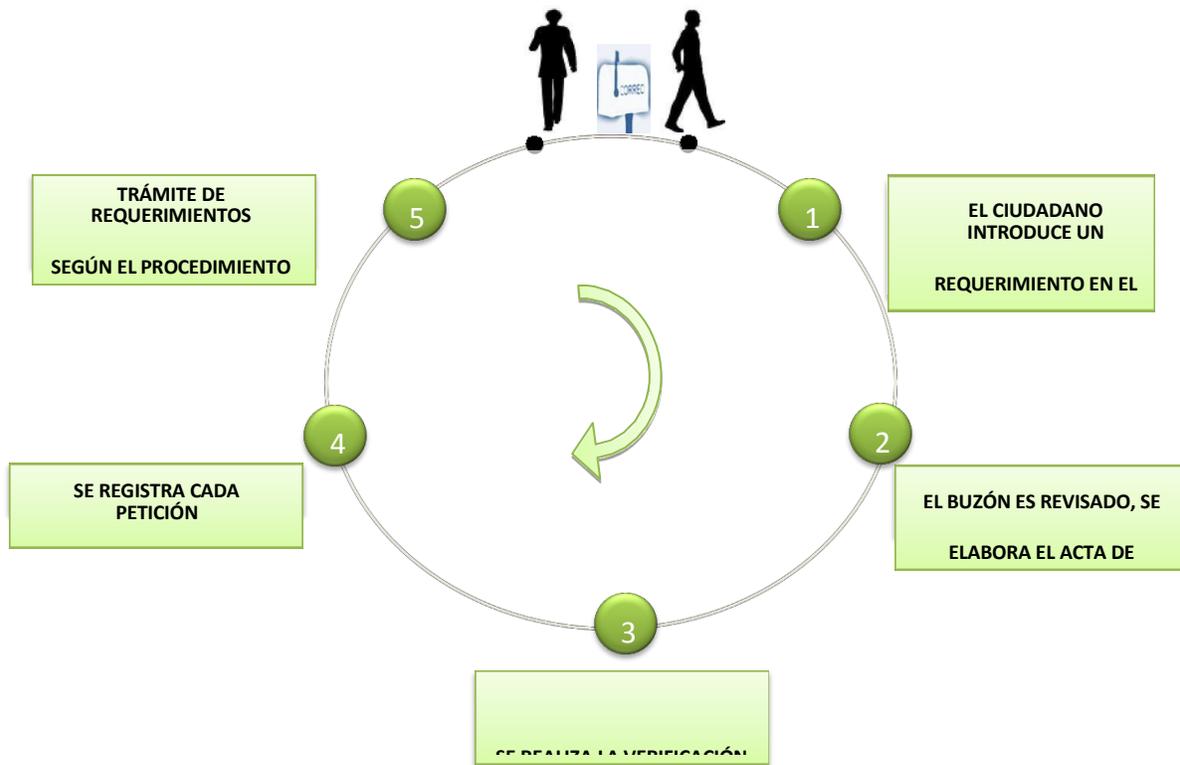
- Contar con la oficina o donde se facilite al ciudadano el acceso al buzón de Peticiones.
- En cada Seccional, Oficina local, etc. donde está ubicado el buzón, existe un responsable de la apertura y revisión del buzón de peticiones.
- El horario de recepción de PQRS a través del buzón de peticiones 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.
- El buzón de peticiones deberá estar en lugar visible de la oficina.
- Es de gran importancia no olvidar para que los ciudadanos hagan uso de los buzones, se deberán mantener a mano copia de la forma 4- 552 Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos y esferos.

Como mínimo, las comunicaciones de respuesta a los ciudadanos 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 4- 631 Acta de apertura de buzones, siempre y cuando se encuentren PQRS en el Buzón, en caso contrario se hará uso de un libro de actas para dejar constancia de la apertura.

## Ciclo de Servicio



### 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 elaboración del Acta correspondiente en la forma 4-552 Versión 1.1 de 2012.
- Para realizar la revisión y el Acta mencionada en el punto anterior, se hace necesaria la presencia de un testigo, funcionario o usuario de la entidad.
- Se realiza el registro del Acta en el libro de actas de buzones.
- Se efectúa el registro de cada uno de los requerimientos en la base de datos utilizada en el área de Atención al Ciudadano.
- Se le da el trámite a cada requerimiento de acuerdo procedimiento establecido.

## GLOSARIO

### **Canal de atención**

Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se interactúa con el ciudadano 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 ciudadano 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 ciudadanos, 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 ciudadanos en su interacción con la entidad, a través del canal de atención que decidan utilizar.

### **Atención preferencial**

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos 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 Gestión Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

---

Tomado del Documento “Guía para entidades públicas servicio y atención incluyente” del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.