



INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atlántico
para la Gente



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO

1 OBJETIVO

Establecer los criterios a seguir para brindar y promover la aplicación de pautas de atención y así unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de información y atención de los ciudadanos, en los diferentes canales de atención de la Gobernación del Departamento del Atlántico, con el fin de prestar un servicio de manera ordenada, respetuosa, amable, oportuna, eficiente y eficaz.

2 ALCANCE

Este documento aplica a todos los funcionarios y contratistas de las diferentes Dependencias de la Gobernación del Departamento del Atlántico que tienen a su cargo la atención directa al ciudadano, en los diferentes canales de atención dispuesto por la Entidad.

2 DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS.

3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN:

Un protocolo de atención es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención”. A.Arismendy, jun.2020

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL

Este protocolo está dirigido a todo el personal que trabaje en atención presencial, cualquiera que sea su cargo (guarda de seguridad, Informador, orientador, coordinador y demás).

Los lineamientos descritos a continuación, son esenciales, una vez que son los servidores públicos, los encargados de dar la primera impresión que tendrá la ciudadanía de la Gobernación del Atlántico.

La entidad debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, generando un clima de confianza fundamentado en la eficacia y profesionalismo en la prestación y labor realizada.

A continuación se describen las fases en que se desarrolla la atención presencial al ciudadano:

FASE I. CONTACTO INICIAL



Se debe saludar de manera breve, con la siguiente frase institucional:

- ☒ Buenos días/Buenas tardes
- ☒ Bienvenido a la Gobernación del Atlántico
- ☒ Mi nombre es (nombre del servidor público)
- ☒ ¿En qué puedo servirle?

FASE II. DESARROLLO DE LA ATENCIÓN



- ☒ Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el ciudadano. Pregúntele el nombre para procurarle mayor atención.
- ☒ Direccione o indique, cuáles son los pasos a seguir para realizar el trámite.

A continuación, se relacionan algunas posibles situaciones de atención:

1 Si es necesario retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud:

- Explíquelo por qué debe hacerlo y dele un cálculo aproximado del tiempo que tardará la consulta.
- Al regresar al puesto decir: “Gracias por esperar” y continuar la atención.

2 Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta en ese punto del servicio, indicar el punto al que debe dirigirse:

- Explíquelo por qué debe remitirlo.
- Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en la misma sede, dar por escrito la dirección del lugar, horario de atención y los documentos que debe presentar.
- Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra situado en el mismo lugar, indicar a dónde está ubicado.

3 Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explíquelo la razón de la demora.
- Infórmele una fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará la misma.

FASE III. DESPEDIDA



- ☒ Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)
 - ☒ Confirmar con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroalimentarlo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.
 - ☒ Preguntar: “¿Hay algo más, en que le pueda servir?”
 - ☒ Agradecer al ciudadano por haber recurrido a la oficina de Atención al Ciudadano de la entidad.
-
- ☒ Invitarle a que vuelva a contactar a la Gobernación del Atlántico, cuando así lo requiera.

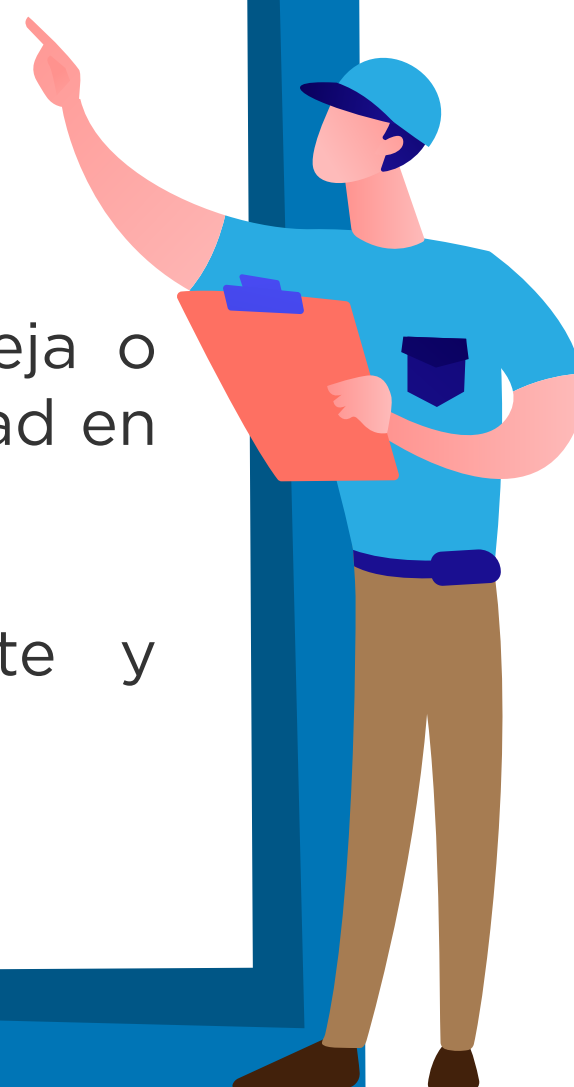
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO

Este protocolo está dirigido a todos los servidores públicos de la Gobernación del Atlántico, que tienen línea telefónica en sus puestos de trabajo y en especial a quienes contestan el PBX institucional; quienes deben emitir con su voz una imagen de la Gobernación a la ciudadanía.

Con el fin de asegurar un adecuado contacto telefónico y una buena proyección de la imagen institucional de la entidad, se deben atender las siguientes recomendaciones:



- ☒ Utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecue a las circunstancias de la conversación con el ciudadano.
- ☒ Utilice una menor velocidad en la conversación que la empleada en forma presencial, pronunciación clara y nítida, con buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- ☒ Se sugiere hablar a una distancia de cuatro (4) centímetros aproximadamente del auricular.
- ☒ Tenga en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación que permita eficacia en la llamada.
- ☒ Cualquier llamada se debe contestar rápidamente sin hacer esperar demasiado tiempo a la persona que llama.
- ☒ Use un tono cálido y amable.
- ☒ Al momento de dar información refleje seguridad
- ☒ Cuando el ciudadano acuda por una duda, queja o reclamo sea persuasivo y claro. Proyecte seguridad en la voz
- ☒ Para finalizar la información, sea concluyente y despídase de manera cortés.



REGLAS PARA TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA:

- 1 Hacer sentir al ciudadano que usted está atento, empleando siempre un tono de voz empático de acogida.
- 2 Por respeto con el ciudadano, evitar el tuteo.
- 3 Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- 4 Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- 5 Evitar interrumpir al ciudadano cuando está hablando
- 6 No sacar conclusiones precipitadas.
- 7 Reformular los hechos importantes
- 8 Mientras el ciudadano habla, hacerle notar que se le está escuchando, mediante la emisión de sonidos o expresiones de afirmación.

FASE I. CONTACTO INICIAL



- ✓ En el contacto inicial lo más importante es el saludo. Se debe dar la bienvenida al ciudadano y hacer una presentación con actitud de servicio.
- ✓ El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada, con el fin de darle un carácter de homogeneidad institucional al servicio.

EL SALUDO SE COMPONE BÁSICAMENTE DE DOS PARTES:

- ✓ Saludo: “Buenos días / tardes / ”.
- ✓ Localización: “Gobernación del Atlántico, Secretaría/Gerencia/Oficina de...”
- ✓ Identificación: Mi nombre es (identificación del servidor que recibe la llamada)”.
- ✓ Atención: “¿En qué le puedo servir?” (nuestra esencia es servir)
- ✓ Personalización: ¿con quién tengo el gusto de hablar?”(anotar el nombre).

FASE II. DESARROLLO DE LA ATENCIÓN



- 1 El servidor público, después de iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita, deberá:**

Tener una posición de escucha activa, ponerse en el lugar del ciudadano, darle a entender que comprendemos su sentir, además, que él perciba que se le está escuchando con respeto y atención.

- ✓ Ejemplos: “Sí señor, entiendo su posición”, “comprendo lo que me dice”, “tiene usted razón”.

2 Interpretar las objeciones.

3 Formular preguntas abiertas de profundidad es una estrategia comunicativa que permite fortalecer la interacción y obtener del ciudadano mayor información, con el fin de prestarle un mejor servicio.

- ✓ **Preguntas abiertas:** Contribuyen a desarrollar información, con mayor profundidad.

Ejemplo: “¿podría explicarme con mayor detalle?”

- ✓ **Preguntas cerradas:** Inducen a respuestas concretas que se pueden responder con una o muy pocas palabras. Las usaremos cuando ya dispongamos de información general, si deseamos conocer algún detalle concreto.

Ejemplo: “¿En qué municipio se encuentra ubicado? ¿A cuál estrato pertenece su barrio?”

- ✓ **Preguntas alternativas:** Permiten al interlocutor elegir entre varias respuestas posibles; ayudan a tomar decisiones.

Ejemplo “¿el trámite lo realizó el mes pasado o este mes?”

4 Al transferir una llamada tenga en cuenta los siguiente aspectos :

1 Remita solo las llamadas que usted no esté en capacidad de atender

2 Asegúrese de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.

3 Informe al ciudadano por qué lo va a transferir, y en lo posible dígame el nombre de la persona que va a recibir su consulta.

4 Cuando transfiera a otra dependencia, espere a que su compañero atienda el teléfono.

5 Infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada.

6 Al recibir una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

FASE III. DESPEDIDA

- ☒ Es la última impresión que se lleva el ciudadano de usted y de la entidad; por lo tanto, se debe tener en cuenta lo siguiente:
- ☒ Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)
- ☒ Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroalíméntelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.
- ☒ Pregunte “¿Hay algo más, en que le pueda servir?”
- ☒ Agradecer al ciudadano por haber recurrido a línea telefónica de la Gobernación.
- ☒ Invitarle a que vuelva a contactar al Gobierno del Atlántico cuando lo requiera.

PROTOCOLO PARA EL CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

Los canales de atención cada vez se amplían para facilitarle al ciudadano la interacción con el Estado, es por esto que es necesario crear y fortalecer los protocolos para la prestación del servicio a través de los canales virtuales.

FASE I. CONTACTO INICIAL



☒ Saludo:

Buenos días/Buenas tardes,
Bienvenido a la Gobernación del
Atlántico, le habla (nombre del
servidor), ¿con quién tengo el gusto
de hablar?, ¿en qué puedo servirle?.

FASE II. DESARROLLO DE LA ATENCIÓN

- ☒ El servidor público, después de iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita, deberá; en caso de dejar en espera, indicar el tiempo que demora y preguntarle si desea esperar.

FASE III. DESPEDIDA



- ☒ Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)
- ☒ Confirme con el ciudadano si la información del trámite está clara y retroaliméntelo de lo que se va a hacer, en caso de quedar alguna tarea pendiente.
- ☒ Pregunte “¿Hay algo más, en qué le pueda servir?”
- ☒ Agradecer al ciudadano por haber recurrido al Chat de la Gobernación.

- ☒ Invitarle a que vuelva a contactar a la entidad cuando lo necesite.

2 RESPONSABILIDAD.

Es responsabilidad la aplicación de este documento de las diferentes Dependencias de la Gobernación del Departamento del Atlántico que tienen a su cargo la atención directa de los ciudadanos.

3 REGISTRO DE REVISION Y APROBACION.

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
2021-04-21	Versión inicial	001

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Funcionario del proceso	Equipo del proceso	Líder del proceso

Atlántico
para la Gente



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO