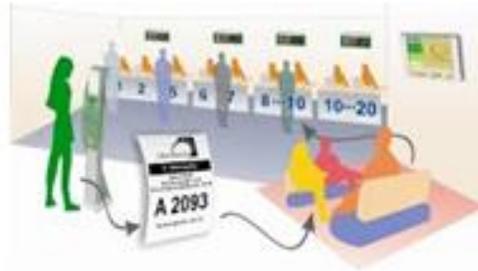


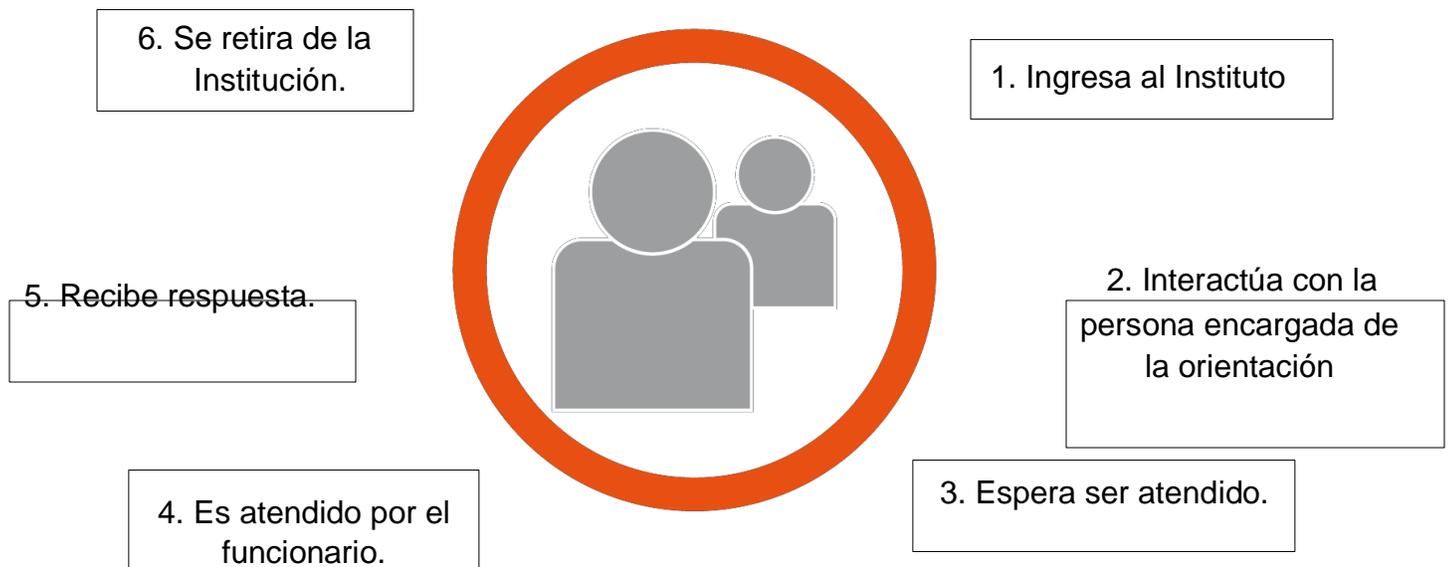
## PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.



Atención Presencial

Es un canal, en el cual los funcionarios interactúan de manera personal con los ciudadanos para realizar diversos trámites, solicitar información, y o solicitar servicios enfocados a la institución.

### Ciclo del servicio



**Recomendaciones generales:**

Comportamiento: La persona encargada de la atención al ciudadano, debe tener un comportamiento adecuado a la ocasión, es decir una buena postura, estar bien arreglada, no estar masticando chicle, uñas bien presentadas y sobre todo no tener la atención en su móvil.

Presentación personal:

La presentación que tenga la persona encargada de atender al ciudadano es de vital importancia puesto que esta es la percepción que este tendrá respecto al funcionario, esta debe ser apropiada y acorde al rol que desempeña dentro de la institución, portando se debido carnet de identificación.

La voz y el lenguaje: Se debe tener una buena modulación en la voz adaptada a las diversas situaciones que se pueden presentar, y vocalizar para que los ciudadanos entiendan el mensaje de una manera clara y correcta, sin dejar de lado la utilización de un vocabulario adecuado.

La postura: El cuello y los hombros debe mantenerse relajados, adoptar una postura correcta es lo ideal puesto que esta refleja lo que la persona piensa en esos momentos, y ante todo se debe evitar una postura forzada ya que el ciudadano se daría cuenta de esta de inmediato.

El puesto de trabajo: Este tiene un impacto fundamental, porque de inmediato el Ciudadano hace una percepción de lo que está observando.

## CONSEJOS PRÁCTICOS



Saludar de primero al llegar el Ciudadano para que este se sienta más a gusto.

Hacer contacto visual siempre con la persona.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Prestar una buena atención durante el momento de la consulta.

Permanecer en el puesto de trabajo. En caso de dejarlo que sea por un corto tiempo y preferiblemente se debe dejar a alguien encargado para que esté atento a los ciudadanos que lleguen.

Ser puntual con los horarios, si es posible llegar 10 o 15 minutos antes para tener el puesto de trabajo arreglado y listo.

Dar la información en base a los documentos de la entidad.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



Atención Telefónica

Este canal genera la interacción en tiempo real a través de líneas telefónicas fijas y móviles, logrando así una cercanía entre el funcionario y el Ciudadano.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

### Ciclo del servicio



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

**Recomendaciones generales:**

Contestar la llamada de manera respetuosa y amable.

Proyectar una buena empatía por medio de la voz.

Saber usar todas las opciones del teléfono en caso de tenerlas para comunicar con las dependencias de la institución.

Tener un resumen de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia y el responsable de esta para en caso de que sea necesario.

No hablar con terceros en el momento en el que se está contestando la llamada. Proyectar la voz para reforzar el mensaje que se quiere transmitir.

Usar un lenguaje claro que el ciudadano que está al otro lado del teléfono entienda de manera adecuada.

La velocidad de la voz por teléfono debe ser menor a la usada en persona.

El volumen de la voz debe ser mediano y se debe vocalizar bien, para que el ciudadano escuche de manera correcta sin necesidad de subir el tono de la voz.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

**NIT. 860402193-9 Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

**Teléfono:** +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

**Web:** [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) **email:** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



## CONSEJOS PRÁCTICOS

Revisar que los elementos utilizados en la comunicación con el ciudadano se encuentren en buen estado y funcionamiento.

Tener a la mano la lista de las extensiones de las dependencias donde se pueda transferir al ciudadano para recibir la información.

Contestar la llamada antes del tercer timbre.

Escuchar atentamente lo que se dice y tomar nota en caso que sea necesario.

Esperar que la persona termine de hablar y exponer su inquietud sin interrumpirlo.

En caso de que la llamada deba quedar en espera explicarle por qué al ciudadano.

Verificar que el ciudadano entendió la información dada.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL



Atención Virtual

Este canal de comunicación integra las tecnologías de la información con la que se puede comunicar con el ciudadano como correo electrónico, redes sociales, atención en línea.

### **Correo electrónico:**

#### Ciclo del servicio

3. Recibir respuesta.



1. Escribir correo.

2. Enviar correo.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

**Recomendaciones generales:**

El correo institucional debe ser utilizado por un solo funcionario, por lo cual no debe permitir el acceso a terceros.

El correo no debe ser utilizado para temas personales.

Responder siempre del correo institucional.

Imprimir los correos única y exclusivamente cuando sea necesario conservar una copia física de este.

Definir el tema del mensaje en el Asunto.

Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

**NIT. 860402193-9 Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

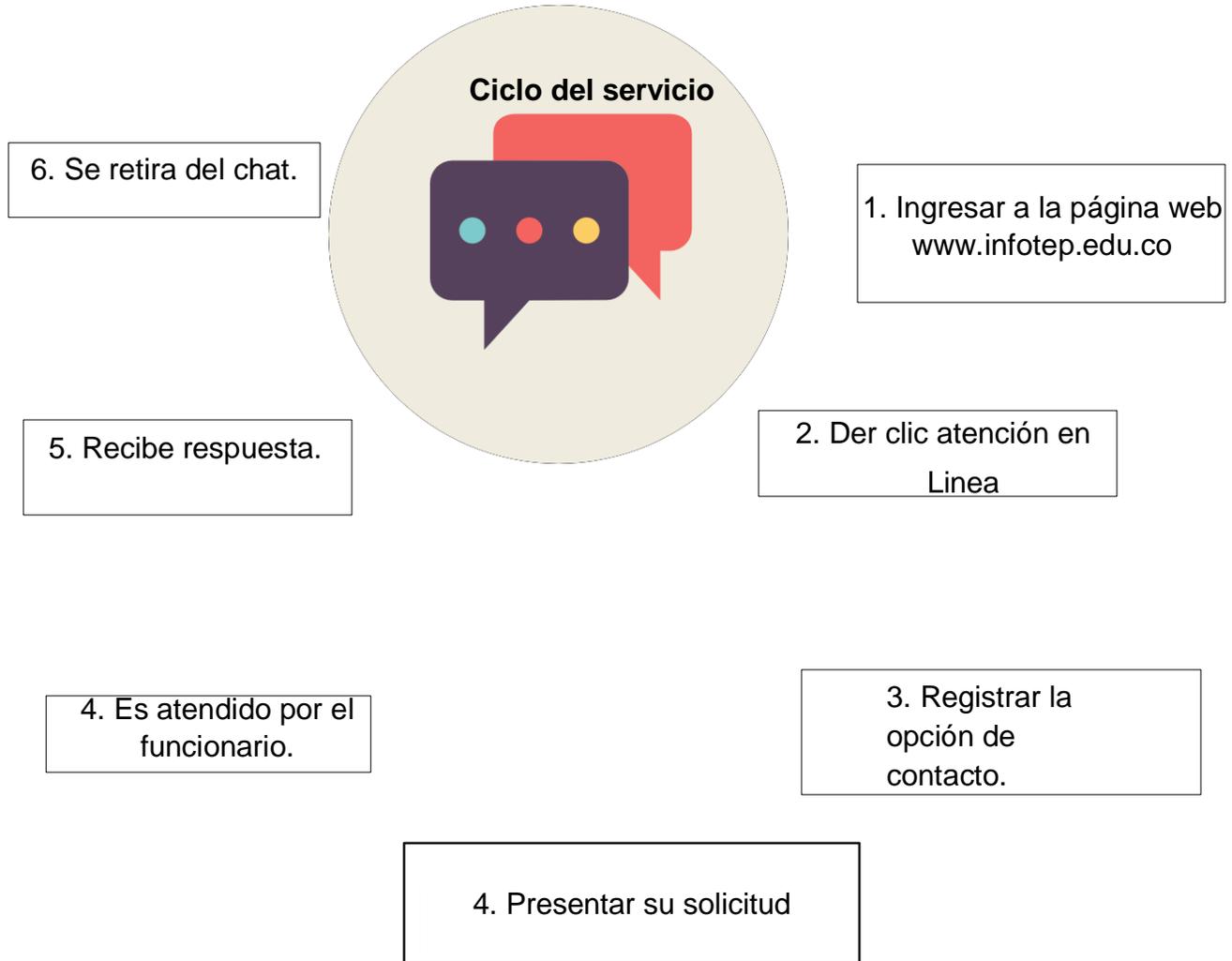
**Teléfono:** +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

**Web:** [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) **email.** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

**Redes sociales:**

**Chat –Atención en línea:**



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

**NIT.** 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

**Teléfono:** +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

**Web:** [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) **email.** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

**Recomendaciones generales:**

Responder lo más pronto posible, una vez que el ciudadano entre al chat, evitando así demoras injustificables y que la persona se retire sin información alguna.

Responder las preguntas por orden de entrada.

Verificar si la persona entendió la información dada.

Revisar la ortografía, ya que una respuesta con errores ortográficos deja mucho que pensar del funcionario encargado.

En caso de no saber la respuesta a alguna inquietud, pedirle el correo electrónico al ciudadano y decirle que se le enviara la respuesta en un plazo no mayor a dos horas.

Las redes sociales, no es igual a los demás canales de comunicación empleados, porque no hablamos de algo en específico, a pesar de que esta la forma de que se notifique la llega de un comentario en determinada red social, la cantidad de información que puede llegar simultáneamente, puede volverse inmanejable, por lo anterior es recomendable hacer un sondeo de los comentarios y las preguntas en general para tener una idea más global de las inquietudes de los diferentes ciudadanos y a los que mandan mensaje directo pedirles por favor que comprendan que son varios que deben contestar por lo tanto podría ser un poco demorado.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

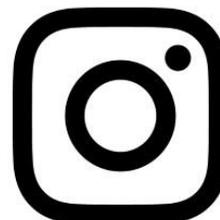
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Ciclo del servicio



3. Recibir respuesta de la institución.

1. Ingresar a la Red Social.

2. Escribir en un comentario la Información que desea saber



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## RECOMENDACIONES GENERALES

Realizar consultas frecuentes en las redes sociales para mantener un monitoreo de los mensajes recibidos.

Establecer unos plazos máximos y mínimos para dar respuesta a las inquietudes que se presenten.

Clasificar de acuerdo al tipo de pregunta teniendo en cuenta si se puede contestar o no inmediatamente.

Invitar a los Ciudadanos a visitar la página web de la institución en la opción preguntas frecuentes para aclarar su requerimiento en caso de que se encuentre plasmado allí.

En caso de twitter, se recomienda no seguir a los usuarios, solo dar respuesta a sus inquietudes.

Si existe alguna demora para dar una respuesta en específico explicar el porqué de esta.

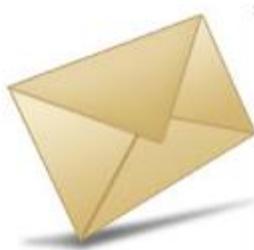
Por ningún motivo se debe revelar información personal.

Si la respuesta no se dará en el momento, se debe explicar al ciudadano el medio y la fecha en la que tendrá respuesta a su requerimiento.

En caso de no saber alguna información, notificarlo a la persona encargada de la dependencia.



## CANAL DE CORRESPONDENCIA



Atención por Correspondencia

La correspondencia permite a los ciudadanos por medio de comunicaciones escritas, solicitar servicios, pedir información, realizar trámites, u orientación en un tema determinado del quehacer de la entidad.

### Ciclo del servicio

5. Recibe respuesta.

4. Se hace un respectivo seguimiento.



1. Ingresa a la entidad.

2. Se realiza la entrega de documentos.

3. Se radica.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

**Recomendaciones generales:**

Tener preparados los elementos utilizados para recibir y hacer el radicado de la correspondencia.

Mantener un buen gesto y hacer contacto visual en el momento en el que ingrese la persona.

Recibir de manera amable los documentos a radicar y verificar su contenido para ver si es competencia de la institución.

Asignar un número de radicado a cada documento que se recibe.

Se debe registrar en el sistema la hora y la fecha en el que se recibió.



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

**NIT.** 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

**Teléfono:** +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

**Web:** [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) **email.** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia